

# El ser, conocer y hacer

en bibliotecología /  
ciencia de la información /  
documentación

*Coordinador*  
Miguel Ángel Rendón Rojas



**La presente obra está bajo una licencia de:**

[http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es\\_MX](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es_MX)



**Atribución-No Comercial-Licenciamiento Recíproco 3.0 Unported**

**Eres libre de:**



copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra



hacer obras derivadas

**Bajo las condiciones siguientes:**



**Atribución** — Debes reconocer la autoría de la obra en los términos especificados por el propio autor o licenciante.



**No comercial** — No puedes utilizar esta obra para fines comerciales.



**Licenciamiento Recíproco** — Si alteras, transformas o creas una obra a partir de esta obra, solo podrás distribuir la obra resultante bajo una licencia igual a ésta.

**Esto es un resumen fácilmente legible del:**  
[texto legal \(de la licencia completa\)](#)

**En los casos que sea usada la presente obra, deben respetarse los términos especificados en esta licencia.**



---

---

**El ser, conocer y hacer en bibliotecología /  
ciencia de la información / documentación**

Investigación realizada gracias al Programa  
UNAM-DGAPA-PAPIIT. Proyecto IN 401311

COLECCIÓN  
EPISTEMOLOGÍA DE LA BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN  
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información

---

---

# **El ser, conocer y hacer en bibliotecología / ciencia de la información / documentación**

Miguel Ángel Rendón Rojas  
Coordinador



Universidad Nacional Autónoma de México

2014

Z665  
E4S4

El ser, conocer y hacer en bibliotecología / ciencia de la información / documentación / coordinador Miguel Ángel Rendón Rojas . – México : UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2014.

xiii, 131 p. -- (Epistemología de la bibliotecología y estudios de la información)

ISBN: 978-607-02-5207-5

Obra financiada con recursos del Programa  
UNAM-DGAPA-PAPIIT IN 401311.

1. Teoría de la Bibliotecología 2. Bibliotecología - Filosofía I. Rendón Rojas, Miguel Ángel, coordinador II. ser.

*Diseño de portada:* Mercedes Torres Serratos

Primera Edición 2014

DR © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Ciudad Universitaria, 04510, México D.F.

Impreso y hecho en México

ISBN: 978-607-02-5207-5

Obra financiada con recursos del Programa

UNAM-DGAPA-PAPIIT IN 401311

## Tabla de contenido

PRESENTACIÓN . . . . .	vii
Miguel Ángel Rendón Rojas	

### Capítulo 1 EL SER

BRIET, ANTÍLOPE E LINGUAGEM: UMA LEITURA DA ANÁLISE E DA CRÍTICA DA ANÁLISE NEODOCUMENTALISTA (BRIET, ANTÍLOPE Y LENGUAJE: UNA LECTURA DEL ANÁLISIS Y DE LA CRÍTICA DEL ANÁLISIS NEODOCUMENTALISTA) . . . . .	3
Gustavo Silva Saldanha	

### Capítulo 2 EL CONOCER

USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: CONSTRUÇÃO DE CONCEITOS E PERSPECTIVAS DE ESTUDO (USUARIOS DE LA INFORMACIÓN: CONSTRUCCIÓN DE CONCEP- TOS Y PERSPECTIVAS DE ESTUDIO) . . . . .	29
Carlos Alberto Ávila Araújo	

Capítulo 3  
EL HACER

CAMPO LABORAL DE LA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN . . . . .	61
Agustín Gutiérrez Chiñas	
LA FUNCIÓN CULTURAL DE LOS ESTUDIOS DE INFORMACIÓN- DOCUMENTAL . . . . .	85
Eduardo Mancipe Flechas	

Capítulo 4  
SIGUIENDO AL SER PARA COMPRENDER MEJOR  
EL CONOCER Y EL HACER

EL SER, CONOCER Y HACER EN BIBLIOTECOLOGÍA / CIENCIA DE LA INFORMACIÓN / DOCUMENTACIÓN . . . . .	107
Miguel Ángel Rendón Rojas	



## Presentación

**E**l devenir de una disciplina muestra varias etapas. Primero como un saber hacer, después, como un saber teórico y, finalmente, como un saber de sí misma. En el transcurso de nuestra investigación sobre epistemología de la bibliotecología / ciencia de la información / documentación hemos rastreado esas etapas para comprenderlas y encontrar su razón de ser. La lógica de la historia fáctica de la disciplina, de la investigación epistemológica sobre esa disciplina, y de la exposición de los resultados de esa investigación epistemológica no siempre concuerdan.

Presentamos el tercer producto de nuestra investigación *Un análisis teórico-epistemológico de la bibliotecología y estudios de la información. Unidad en la diversidad: bibliotecología, documentación y ciencia de la información*. Los primeros resultados de esa investigación se plasmaron en la obra *El objeto de estudio de la bibliotecología / documentación / ciencia de la información. Propuestas, discusión, análisis y elementos comunes*, donde se aborda el problema del objeto de estudio de la disciplina y se identifican unos principios mínimos comunes que proporcionan unidad a la diversidad de existentes sobre esa problemática. Posteriormente, en el libro *El problema del lenguaje en la bibliotecología / ciencia de la información / documentación. Un acercamiento filosófico-teórico*, exponemos nuestros resultados sobre la problemática terminológica y conceptual de esta área del

conocimiento. Finalmente, ahora ponemos a consideración de los lectores el tercer libro de ese proyecto con el cual concluye esta etapa de investigación. Lo hemos titulado *El ser, conocer y hacer en bibliotecología / ciencia de la información / documentación*.

El contenido de la obra lo hemos concebido como un recorrido del saber sobre la disciplina, sobre sí misma, sobre su *Ser*, para posteriormente contemplar y analizar su modo de *Conocer*, de construir su aparato teórico y, al final, reflexionar sobre su *Hacer*. Es por ello que afirmamos que la lógica del desarrollo fáctico no siempre concuerda con la lógica de la exposición de resultados de una investigación. De hecho, ya es de todos sabido que la Bibliotecología surge como saber práctico, como un saber hacer. Pero en nuestro discurso ese momento lo dejamos al final. La razón de haber elegido ese camino consiste en que, desde nuestra perspectiva, el Ser dirige el conocer y el hacer. Así pues, nuestra premisa es “primero ser y después conocer”; “primero ser y después actuar”. Es obvio que si no se es, no se actúa y no se conoce. En eso no hay discusión. Quizá el desacuerdo pueda surgir al cambiar los extremos de nuestra premisa y se afirme que “el hacer condiciona la forma de ser”. Admito que exista esa posibilidad, e invito a quienes la sostengan a que la desarrollen como principio que dirija una investigación epistemológica de la Ciencia de la Información Documental. No dudo que los resultados serían interesantes y pueda haber material para el diálogo.

Por el momento, yo parto de esa primacía ontológica y obtengo estos resultados que propongo. Las ventajas de ese enfoque consisten, en primer lugar, en que la primacía del ser permite alejarnos de relativismos y subjetivismos que impiden tener un sustento donde asirse y, como consecuencia, exista una base para el diálogo que nos conduzcan a acuerdos y consensos. En segundo lugar, ese principio nos permite comprender el porqué de las necesidades e imposibilidad de actuar de manera distinta. Por ejemplo por qué la necesidad de la organización documental, por qué la existencia de necesidades de información, por qué la necesidad del servicio documental. Aunque cabe hacer la aclaración que esa dirección del ser, de esas necesidades e imposibilidades

no son absolutas, ya que concebimos al ser de una manera dialéctica, es decir, siempre con los dos momentos contrarios: absoluto y relativo.

Así pues, siguiendo esa lógica de exposición, en el primer capítulo en el que tratamos de develar el Ser de este campo fenoménico informativo documental, se encuentra el trabajo del doctor Gustavo Saldanha, investigador del Instituto Brasileño de Información en Ciencia y Tecnología (IBICT) y Profesor de la Universidad Federal del Estado de Río de Janeiro (UNIRIO), que lleva por título “Briet, antílope e linguagem: uma leitura da análise e da crítica da análise neodocumentalista” (“Briet, antílope y lenguaje: una lectura del análisis y de la crítica del análisis neodocumentalista”). El doctor Saldanha presenta un análisis epistemológico de las discusiones contemporáneas de la Ciencia de la Información, principalmente el debate entre una filosofía de la información en el ámbito de la organización de los saberes que inició en los años 1960 y una filosofía más reciente que retomó el pensamiento de Paul Otlet y Suzanne Briet. Desarrolla una crítica sobre los impactos de los análisis “neodocumentalistas” en la epistemología del campo, tomando como fuente de análisis para la reflexión el pensamiento de Suzanne Briet y las interpretaciones de su obra. En este escenario discursivo se valoran los conceptos de “información” y “documento”. Su análisis identifica un camino que va del pragmatismo a los enfoques simbólicos en la epistemología de la Ciencia de la Información. Incluí este trabajo en el capítulo sobre el Ser, porque, de manera interesante y sorprendente, Saldanha llega a la conclusión de que “el documento ya llega documento al documentalista, y sufrirá una *transdocumentación*, puesto que cada nueva apropiación crea un nuevo documento [...] el ‘documento’ no existe, puesto que pensarlo es pensar el otro documento”. Así pues, tiene lugar una especie de correlato semiótico del *Principio de indeterminación de Heisenberg* propuesto para la física cuántica. Como se sabe, dicho principio expresa que no es posible determinar al mismo tiempo la posición y el momento de una partícula. La razón es que el experimentador, al medir y observar, modifica los datos, ya que para determinar la posición

exacta de una partícula es necesario que fotones de alta frecuencia choquen con el electrón, lo que altera significativamente su velocidad; y para determinar su velocidad con exactitud se tienen que utilizar fotones de baja energía que no alteren la velocidad de la partícula, pero que no permiten “ver” la posición del electrón con exactitud.

De la misma manera, el documentalista afecta con su acción al documento, ese documento inicial se convierte en otro, y ese proceso se repite: si se desea pensar ese “otro”, se convierte en “otro otro”, y así sucesivamente, lo que al parecer conduce al hecho de que nunca se pueda “atrapar” el “documento”. Así planteada la cuestión, es un problema de ser o no ser, de apariencia o fenómeno, por lo que su dilucidación toca problemas sobre el ser de los fenómenos informativos documentales.

Posteriormente, en el segundo apartado, sobre el Conocer, el doctor Carlos Alberto Araújo de la Universidad Federal de Minas Gerais presenta el trabajo “Usuários da informação: construção de conceitos e perspectivas de estudo” (“Usuarios de la información: construcción de conceptos y perspectivas de estudio”), donde nos muestra la forma de construir herramientas teóricas para conocer la realidad que la disciplina estudia. El doctor Araújo propone superar las visiones dicotómicas reduccionistas en los estudios de usuarios y acercarse con concepciones más complejas. Realiza una sistematización de los estudios de usuarios a partir de dos dimensiones. En la primera, que trata sobre el estudio científico de los sujetos, refiere la existencia de tres principales modelos presentes en las ciencias sociales y humanas para dicho estudio: el positivista, el crítico y el fenomenológico. En la segunda dimensión se tratan los tres principales conceptos de información presentes en la Ciencia de la Información: el físico, el cognitivo y el intersubjetivo. Finalmente, de la tensión entre esas dos dimensiones, se originan los polos que permiten la sistematización de cuatro diferentes enfoques en el estudio de usuarios de la información: el tradicional o positivista, el crítico, el cognitivo y el sociocultural.

El tercer capítulo, sobre el Hacer, incluye dos trabajos; el primero del doctor Agustín Gutiérrez Chiñas, de la Universidad Autónoma del San Luis Potosí, titulado “Campo laboral de la ciencia de la información” en el que realiza una revisión y exposición de las áreas de oportunidad, los campos de acción, trabajo y estudio en las que el profesional de los servicios de información documental se puede desempeñar en su vida profesional y académica. El doctor Gutiérrez Chiñas empieza su explicación a partir de los orígenes del servicio de información documental, continúa con los aspectos operativos de la ciencia de los servicios de información documental, señala la preparación y formación de personal de calidad para el ejercicio profesional como un campo más de acción de la disciplina informacional, y concluye con los aspectos académicos que fundamentan la existencia, desarrollo y permanencia de la ciencia de la información como una ciencia particular del conocimiento humano.

Asimismo, en ese tercer capítulo, se incluye la propuesta del doctor Eduardo Mancipe Flechas, “La función cultural de los Estudios de Información-Documental”, cuyo propósito es, utilizando un enfoque hermenéutico-analógico, analizar la función cultural de los Estudios de Información-Documental centrada en la relación de lo cultural con lo formativo y las Instituciones Informativo-Documentales. Esa relación se convierte en uno de los elementos que ayudan en la constitución y delimitación epistemológica de este campo de conocimiento. Por “función cultural” entiende la conciencia que debe marcar la práctica de las disciplinas que lo conforman en términos de asumir las necesidades informativo-documentales culturales, haciendo especial énfasis en el carácter referencial de las políticas culturales. El doctor Mancipe divide su exposición en tres partes. En la primera, realiza consideraciones generales sobre algunos criterios epistemológicos para evaluar la delimitación de los Estudios Informativo-Documentales. En la segunda, propone lo que entiende por *cultura* y por *función cultural*, apelando a las conceptualizaciones más representativas. Y en la tercera, presenta una reflexión sobre el reto que enfrentan los profesiona-

les inmersos en dicho campo en la actualidad, a propósito de la discusión contemporánea en torno a las políticas culturales.

Finalmente, como último capítulo, se encuentra el trabajo “El ser, conocer y hacer en bibliotecología / ciencia de la información / documentación” escrito por el autor de estas líneas. Dicho capítulo se presenta a manera de reflexiones finales de la obra. A partir de los trabajos presentados en los capítulos anteriores, se reflexiona sobre el Ser, el Conocer y el Hacer de la disciplina informativa documental, pretendiendo fundamentar esos ámbitos desde la visión que siempre hemos defendido: el realismo dialéctico hermenéutico. Para que los fenómenos del mundo informativo documental no se nos escapen como arena entre los dedos, propugnamos, siguiendo a Heidegger y Ricoeur, por una ontologización de la semiótica y de la hermenéutica, así como incluir la praxis histórico-social en ese análisis. En lo concerniente al conocer, subrayamos el papel metodológico del principio de descenso de lo abstracto a lo concreto, y viceversa, así como de la pertinencia de una visión que incluya la multiplicidad y complejidad para construir conceptos y teorías, huyendo de dicotomías minimalistas que producen una realidad muy simplificada. Por lo que toca al Hacer, destacamos el ser informacional del sujeto humano como principio generador y rector de la actividad práctica.

En esta presentación también es una obligación no olvidar a todos los que, con su apoyo y trabajo, hicieron posible la publicación de este libro. Por supuesto a la Universidad Nacional Autónoma de México que, a través del Programa de Apoyo a Proyectos de Investigación e Innovación Tecnológica PAPIIT clave IN 401311, coadyuvó a la realización de la investigación *Un análisis teórico-epistemológico de la bibliotecología y estudios de la información. Unidad en la diversidad: bibliotecología, documentación y ciencia de la información* y la publicación de sus productos, incluido este libro. Asimismo es necesario mencionar nuestro reconocimiento al Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, y muy especialmente, a su Departamento de Publicaciones por su excelente trabajo editorial.

Así pues, dejo al lector adentrarse al mundo del ser, conocer y hacer de la bibliotecología / ciencia de la Información / documentación. Estoy consciente que este es sólo un primer acercamiento a tan importantes cuestiones. Por supuesto, no prometemos ofrecer respuestas últimas, pero sí unas propuestas de caminos que hemos recorrido. Si a alguien no le gusta el lugar a donde nos han llevado esos caminos puede elegir transitar por otros e invitarnos a conocer los lugares que llegue a descubrir.

*Miguel Ángel Rendón Rojas*

# Capítulo 1

## EL SER



# Briet, antílope e linguagem: uma leitura da análise e da crítica da análise neodocumentalista

GUSTAVO SILVA SALDANHA

*Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia /  
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Brasil*

## REFLEXÕES PRELIMINARES

**S**e tomado como princípio filosófico do fazer do organizador dos saberes, o pragmatismo, presente no “neodocumentalismo”, pode redimensionar o ângulo das práticas informacionais de maneira radical. Esta mudança de ponto de vista, no entanto, não pode ser tomada como absoluta se verificada sua existência em práticas atuais, potencializadas pelas tecnologias que permitem interação, como também por fazeres antigos, principalmente aqueles fundados na construção dos serviços dinâmicos de referência, ainda no século XIX. A proposta deste trabalho é demonstrar o que significaria, de fato, em termos filosóficos, esta “transformação radical” de uma prática informacional impulsionada pelo pragmatismo.

Antes de iniciar a discussão, cumpre-nos equilibrar o discurso com o seguinte argumento: as condições de uma filosofia atuante no âmbito de práticas remotas e contemporâneas não significa a imposição de um paradigma, ou sua comunhão “natural/naturalizada”. Não é possível, nas ciências sociais, a definição de um modelo único, ou mesmo, o compartilhamento de um modelo razoável de maneira unívoca, dada as nuances tanto da subjetivi-

dade, quanto da intersubjetividade cambiante que se estabelece neste terreno.

Diante destas condições, o estado do fazer de um organizador dos saberes não se estabelece na “radicalidade” de uma tomada de posicionamento, mas, o que tratamos por “radical” é a margem de possibilidades de interpretação que se abre para pensar uma prática profissional e científica. Está em jogo, aqui, permitir-se pensar uma filosofia, permitir-se verificar sua manifestação já corrente em algumas intervenções na realidade, permitir-se imaginar sua “radicalidade”.

## DO PRAGMATISMO DO USO AO CARÁTER SIMBÓLICO DA LINGUAGEM DINÂMICA

De um modo geral, tomada a consciência pragmatista como modelo de pensamento, aceita a pragmática como filosofia e como operação, o que temos são duas conclusões que, ao longo do texto, procuramos elucidar:

- O documento não existe, senão como uso;
- A representação não é lógica nem socialmente possível, o que nos faz determinar a impossibilidade representacional da informação.

O que perceberemos é que, se reconhecidos e temporariamente compartilhados os preceitos do pragmatismo fundado no “neodocumentalismo”, principalmente aqueles que postulam a linguagem como pêndulo onde oscila o mundo – isto é, o que nós, “seres de linguagem” (ordinária, primeiramente), chamamos “mundo” –, perceberemos a vigência de uma ilusão nos estudos da informação em torno do conceito de documento e da ideia de representação. Pensemos, por exemplo, na “biblioteca” de Ranganathan (1931) ou na “escritura” de Estivals (1981): elas não existem em si, não “são” antes de serem apreendidas pelo leitor.

A retomada do posicionamento de Paul Otlet (1934) e de Suzanne Briet (1951) por autores como Ronald Day (2001) e por Bernd Frohmann (2009) nos parece singular para pensar a questão da pragmática no âmbito da CI exatamente porque estão em jogo aqui as noções de documento e de representação em um de seus mais amplos espaços de discussão. Fundamentalmente, estes autores nos fazem perguntar: é o “neodocumentalismo documentalístico”? É o “documentalismo um bibliologismo”?

Assim como Capurro (2003) havia feito com a noção de “informação” dentro da CI, Frohmann (2009) propõe (ou verifica as possibilidades de fazê-lo) a construção de uma “documentação” e do “documento” sem a pergunta pela sua definição. O autor chama de motivações filosóficas, a saber: um ponto de vista instrumental, que facilitará o cotidiano de trabalho; um ponto de vista filosófico tradicional, devotado à definição a partir das características significativas da coisa; um ponto de vista de uma filosofia fundamentalista da linguagem, estruturada na noção de sentido como baseada no uso. De certo modo, Frohmann (2009) tenta escapar do que chama de “ortodoxia wittgensteiniana”, baseando-se em Hilary Putnam, trabalhando com a noção que estabelece os usos das palavras sem apoio de pontos de vista fundamentalistas sobre a linguagem.

A crítica frohmanniana aos seguidores ortodoxos de Wittgenstein (1979) está na sustentação de que os critérios nos oferecem as justificativas para aplicação das palavras no mundo. Deste modo, os critérios devem “já estar”, para afirmarmos que algo é algo, ou seja, para definirmos este algo. Nesta perspectiva, nunca fazemos julgamentos sem critérios. Para Frohmann (2009), revisões do pensamento de Wittgenstein (1979), como aquela de Putnam – O legado de Wittgenstein: pragmatismo ou desconstrução –, trazem à tona as críticas da posição ortodoxa em relação à justificação. Em outras palavras, a justificação nem sempre faz sentido – há casos em que, no exemplo wittgensteiniano, não faria sentido chamar um cachorro de animal.

Em linhas gerais, o que Frohmann (2009) está atentando contra Wittgenstein (1979) é que nem sempre critérios, regras e defi-

nições podem ser executados para fins particulares, que nós em geral não somos obrigados a fornecê-los, que não há ambiguidade generalizada na linguagem que venha a ameaçar o pensamento e a comunicação. Sua procura está na possibilidade de pensar documento/Documentação sem regras, sem definições – pensar o conceito de documento sem a pergunta “o que é documento”. Temos aqui o confronto e a conciliação entre uma filosofia do documento e uma filosofia da informação.

Entrecruzar a filosofia da informação e a filosofia do documento é: perceber que o *material* ou a *materialidade* – enquanto manifestação do conceito de “estabilidade”, durabilidade – não é a sensibilidade tátil. Esta é apenas a relação de prova/evidência que está na Filologia e nos primórdios da Bibliologia. E ao mesmo tempo, que o *imaterial* não é a ausência de uma relação de contato sensível – ou seja, a informação não é subjetiva ou imaterial pelo fato de não estar fisicamente presente.

A “unificação” – se isto for possível – de uma filosofia da informação e de uma filosofia do documento está naquilo que chamaríamos de *matriz bibliológica*, ou de coração da Bibliologia do século XIX, desenvolvida por Otlet (1934) no *Traité*: o objeto privilegiado dos estudos da OS, seja ele qual significante receber, é resultado de uma camada discursiva em movimento cuja “materialidade” – que aqui significa nada mais que “aparente estabilidade” – está em um breve encontro intersubjetivo de abertura discursiva de ouvintes/falantes em um dado marco espaço-temporal. Assim como a “informação”, este objeto não é imediatamente sensível – não é tridimensional. Assim como o documento, este objeto é ao mesmo tempo sensível – ele “aparentemente pode ser tocado”, ele aparentemente pode “ser escutado”.

A afirmação “não existe o documento”, “não existe a informação” deve ser tomada como: o que podemos afirmar é que existem acordos tácitos que provocam sopros simbólicos de materialidades – quase-coisas, “quase-possibilidade” da coisa. Em outras palavras, a retomada do documento não pode ser reconhecida como a nova reificação – a crítica de Frohmann (2009) ao cognitivismo se aplicaria novamente ao “neodocumentalismo”

que o mesmo professa se tomássemos o documento como “objeto excelente”, seja da Documentação, seja da CI. Não se perguntar pelo “que é documento” já é fazê-lo. Na medida em que falamos “documento”, como diz Wittgenstein (1979), algo já deve estar preparado na linguagem ordinária com a qual formula a questão.

O que nos parece ser aquilo para o qual o “neodocumentalismo” nos convoca é a percepção das possibilidades abandonadas por um discurso unívoco sobre a descrição do objeto do campo da OS. Neste sentido, o “neodocumentalismo” é o “antineodocumentalismo”, ou seja, é fazer não viver as coisas pelo mesmo tom, mas demonstrar como podemos aprender a criar dentro da epistemologia da OS, muito antes dos discursos organizados sob a expressão “ciência da informação”. O “neodocumentalismo” é a superação não apenas da “ciência da informação” e da “informação”, mas, também, a superação da “documentação” e, por fim, a superação da Bibliologia otletiana. Mas, sempre com a possibilidade de inversão no percurso crítico: aprofundar o “neodocumentalismo” é provar suas raízes anteriores ao documentalismo, é mergulhar nas instituições e nas práticas modernas, renascentistas, medievais e antigas da OS, e demonstrar os desvios e os estreitos de nossa construção epistemológica. E, ao mesmo tempo, aprofundar o “neodocumentalismo” é olhar para o futuro do que chamamos “ciência da informação”. Por isso identificar, aqui, “neodocumentalismo” como um “discurso”, ao lado de “ciência da informação”, “documentação”, “biblioteconomia”, tem um papel singular.

## A PAISAGEM SIMBÓLICA

Retomemos pois aquilo que o “neodocumentalismo”, à primeira vista, repostula para a CI: a “materialidade”. Em geral, na direção contrária ao *Fedro* (Platão, 2000), como visto, a OS se estabelece tomando a oralidade como perigosa, no sentido de impossibilitar a “matéria registrada”, enquanto o “livro” possibilitaria a

transmissão da memória. A questão dos riscos da transmissão da mensagem oral – que é alertada por Lund (2009) – por conta da efemeridade de sua “materialização volátil”, nada tem de risco maior do que as inúmeras interpretações que um só documento pode receber. É isto que uma noção de “materialidade” que tratamos aqui procura alertar: não é a “materialidade” (fiscalismo) da “matéria em si” – o objeto propriamente dito em sua tridimensionalidade, o documento, a carta, o mapa – que nos interessa preservar e disseminar, mas também as “colagens” que são feitas sobre o documento, na espécie de *dadaísmo simbólico* que se dá pelo uso com um só objeto no tempo.

Esta relação ficaria mais claramente assim explicitada: como preservar e/ou conceder acesso a) além de uma fotografia original (memória da genuinidade e/ou da integridade), b) além do conjunto de reproduções deste documento (memória das técnicas miméticas e de seus resultados) e c) além ainda das formas de apropriação (tratamento) deste documento no tempo sua “mais declarada” materialidade (memória de uma sociologia do trabalho do documentalista por exemplo): aquilo que os indivíduos, no tempo, disseram significar, a partir do uso, esta fotografia? Isto, acreditamos, o “neodocumentalismo” de Frohmann (2009) aborda: ao olhar um antílope no zoológico, os visitantes tecem redes de relações com outros documentos, que se multiplicam e recriam o próprio documento. Aplicações de métodos folksonômicos no âmbito das classificações parecem-nos, em certo sentido, indicar a aproximação à margem de instabilidade que o simbolismo parece provocar sobre a coisa (documento) e sua representação (informação), quando, na verdade, é ele, o complexo simbólico, e não o documento ou a informação, o “o que” que estamos a tratar.

Como nos lembra Jacob (2008, p. 12), tanto a erudição – uma “leitura nobre”, diríamos – como a organização dos objetos que serão lidos – a práxis do organizador dos saberes, uma leitura intermediária, poderíamos dizer – como também (acrescentamos) a grande e contínua leitura, a “leitura ordinária”, criam (e não recebem, posição fiscalista; e não são alterados, posição cogni-

tivista) o documento (esta, a posição, em um primeiro momento, bibliológica, seguida por Estivals [1981]).

*As práticas da leitura erudita, indissociáveis da escrita* (notas de leitura, comentários, redação de novos textos, produção de conhecimentos globais por adição e síntese de informações parciais etc.) *refletem a organização da biblioteca e resultam diretamente de seus recursos*, bem como da dinâmica das conexões que ela permite entre os livros e com os objetos do mundo, por seus princípios de classificação, pelos critérios de constituição de suas coleções, por seus catálogos. *Cada leitor é levado a desenvolver estratégias de apropriação e de memorização*, através das quais o saber extraído dos livros é reelaborado, classificado, pronto para ser novamente mobilizado na escrita de novos textos, instrumentos de pesquisa, de reflexão e de compreensão do mundo. *As notas de leitura, as coletâneas de 'lugares-comuns' da Renascença, as referências bibliográficas, as anotações marginais e as sinalizações hipertextuais facultadas pela escrita eletrônica* são outros tantos procedimentos mnemotécnicos que impõem uma ordem quase cartográfica aos percursos nos livros, tornam cumulativo e reativável o saber assim colhido, fundam uma *pragmática e uma economia da leitura*. Todo novo livro mantém uma relação de homologia com a biblioteca que o tornou possível e pensável: resume-lhe o saber adquirido, traça um percurso em suas coleções e desdobra em torno de si uma rede de alianças, anterioridades e autoridades por intermédio das citações, da exegese, até mesmo da polêmica. *Pode também aspirar a tornar os saberes da biblioteca móveis, sinóticos, ou mesmo a substituir a biblioteca, opondo às vertigens da acumulação e do labirinto as certezas intelectuais de um saber fechado, delimitado e estruturado* (os dicionários, as enciclopédias). (Jacob, 2008, p. 12, grifo nosso)

Faz-se necessário, no entanto, rever também esta visão bibliológica: o modelo do pensamento bibliológico estivalsiano não se relaciona ainda com um discurso do simbólico permitido pelo enlace entre Bibliologia, Retórica e Filologia – ou, se existe esta relação, ela é parcial e precisa ser pontuada. A posição de Estivals

(1981) é: só existe o livro (o documento) se existe seu uso. Esta é a posição pragmatista clássica. Se tomada como parâmetro a força do caráter simbólico que se irrompe desde a Antiguidade na prática da OS, reconhecer que o uso é, antes, uma operação simbólica. Desta forma, o próprio documento, reconhecido como tal – esta carta é um documento –, já ganha a noção que Estivals (1981) pretende dar ao tratar do caráter comunicacional dos artefatos que registram os saberes.

Isto coloca as duas posições bibliológicas como parte de um processo único: o “documento” pode ser “documento”, pois foi documentado (posição otlet-brietiana), e também pode ser “documento” uma vez que foi consultado/apropriado, mas fundamentalmente “é passível” de “documento” ser considerado posto que é simbolizado a partir da linguagem. O uso não apenas cria o documento por usá-lo, mas, antes de “pegá-lo”, já o elabora, silenciosamente, na conexão com as semelhanças de outros documentos prováveis. Examinemos mais detalhadamente: se sou comunicado da existência de um antílope e nunca, em minha vida, eu tiver contato com o antílope – se eu realizar o “uso” científico ou de lazer deste documento –, se eu não me tornar um biólogo e estudá-lo ou se eu nunca for a um zoológico em vida, eu já realizei o “uso” simbólico deste documento, posto que ele está em um nó da teia de significados que se estende ao horizonte sinuoso de minha intangível vivência discursiva. Como lembra Wittgenstein (1979), pensamos em algo “inexistente” porque o formulamos a partir de “coisas” existentes, como é o caso do centauro – que não “existe” –, mas que é feito de partes do homem e do cavalo – que “existem”.

Por outro lado, é preciso inverter a compreensão e não se deixar contaminar também pela expressão “neodocumentalismo”. Deve-se também considerar a inexistência de um “novo movimento da Documentação”. A construção da *práxis* do que estava sob o solo da CI no mundo, não apenas em tradições localizadas, como a norte-americana. Queremos afirmar que, em certa medida, não pode existir um “neodocumentalismo” senão como “documentalismo”, ou, apenas, como “ciência da informação”. Em



termos claros, é preciso perceber – e isto diz Lund (2009), diz Frohmann (2011) e outros neodocumentalistas e “não neodocumentalistas” – que a questão da Documentação não foi abandonada, por exemplo, por tradições como a francesa, a espanhola e a portuguesa. É preciso pensar que o “documento” não está, como unidade de análise, em perfeito abandono no período que vai dos anos 1960 à virada do século. O documento se traveste de novos significantes – texto, discurso, registro e, principalmente, informação.

Delimitar e analisar as confluências, semelhanças e distanciamentos destes termos e, principalmente, colocar em foco o jogo de seus significados enquanto uso, torna-se fundamental. Assim, é preciso perceber que a CI, apesar do distanciamento de sua epistemologia – ou de sua tentativa de justificativa epistemológica –, apesar de seu discurso apontar para outro caminho, a *práxis* dos estudos informacionais não alterou tanto quanto parece seu fazer: continuou com unidades de análise que tocavam, fundamentalmente, se não o documento, a questão da “materialidade” que tanto determina a afirmação de um “novo documentalismo”, ou de um retorno da Documentação.

Em linhas gerais, é preciso, fundamentalmente, quebrar a noção de “evidência” (prova) do documento, pois ela está na noção de “informação”. Esta noção resolveu na Antiguidade e resolverá no futuro apenas parte da questão, mas a *web* já nos cobra outras formas de provar nossa condição. E esta quebra pode também estar em Paul Otlet (1934). Ou seja, algumas inovações necessárias ao “neodocumentalismo” estariam não no “documentalismo”, mas na Bibliologia, no “primeiro Otlet”, menos positivista, mais simbolista – não o Otlet do entre-guerras – aquele que publica o *Traité*, mas, antes, o que imaginou o *Mundaneum* como experiência geopolítica da paz. Lembremos, novamente, Otlet (1934) chega a pensar, mesmo colocando acima de tudo a escritura, em uma “Documentação sem documentos”. E isto é considerar a nosso ver, ainda que o advogado belga não tivesse assim planejado, o caráter simbólico do *Livre* – usado em letra maiúscula – é, no século XIX, seu grande objeto de reflexão.

Se nunca, em vida, representamos um documento, o que estamos a fazer e o que faremos amanhã? De fato, não há, nesta visão, a passagem de uma coisa (um livro) para a palavra que substitui a coisa (a palavra Boitempo, referente a um livro específico). Se não existe representação, se a informação é apenas um construto temporário, um termo persuasivo do século XX, o que nos restaria na os? O que temos é apenas uma sobreposição de camadas de linguagem. Um livro não é a coisa, como um documento também não, mas já são, antes, a linguagem que o possibilita como tal. É o seu uso que o possibilita como uso “material”.

Aqui, a “matéria” – a “materialidade”, a “fiscalidade” – nada mais é do que a possibilidade da linguagem se fazer linguagem. E esta é uma linguagem sempre por vir. É ação da linguagem do outro. A linguagem do outro é que me diz o que é, não o documento, mas o processo de documentar (um significado não da palavra documento, mas da ação temporária de documentar). Se há riscos para a redução do mundo à linguagem, há riscos para sua consideração como algo complementar, paralelo – talvez riscos maiores. Se há um equívoco no “neodocumentalismo”, é seu excesso de “documentalismo” sob novos olhares (Foucault e Latour por exemplo). Se existe uma grande contribuição do “neodocumentalismo”, é sua capacidade de nos fazer repensar toda a os, tendo, como primeiro cais, a “monumentalidade” do que está “por trás”, e não apenas “na” Documentação. Façamos, pois, uma análise da questão a partir de um texto clássico da Documentação, o *Qu'est-ce que la documentation?*, de Briet (1951).

## O “FABULOSO” ANTÍLOPE DE SUZANNE BRIET

Aproximemo-nos de Frohmann (2011) novamente para avançar sobre as interpretações que o “neodocumentalismo” nos propõe. Não é a instituição que indexa isoladamente documentos produzindo novas informações, ela já é um outro “indexador simbólico do simbólico”. Em primeiro lugar, nossa própria linguagem,

rearticulada com cada “fronteira” de territórios institucionais, “reindexa” permanentemente – é por isso que uma “indexação” (a prática do catalogador de assuntos ou especialista de linguagens documentárias) sempre guardará diferenças se realizada sobre o mesmo documento em tempos diferentes. Porque não indexamos na instituição, mas na sua “fronteira provisória”: pois o caráter simbólico, a teia que nos cerca, nunca está contida em só espaço-tempo. Os jogos de linguagem se comunicam com os jogos, trocam semelhanças, redefinem gramáticas – não sou, ao indexar um livro na *Library of Congress*, um documentalista; sou também, naquele momento, por exemplo, filho de uma família protestante, que fez intercâmbio na Espanha, que sempre adorou a música francesa, que descobriu uma filosofia de vida na Índia.

A partir de Briet (1951) propomos três “movimentos”, que chamamos de “movimentos micrologológicos”, que levam até uma “microsimbólica arte da indexicalidade”:

- a) A linguagem como terceira margem ou como a própria água: o Antílope como o próprio rio em seu curso acidental. Não estamos, ao realizar uma análise na OS – uma análise documentária, ou biblioteconômica, ou informacional, de um recurso – tocando o objeto, nem suas aparências. Não estamos nem entre as margens, nem no rio: somos o próprio curso se recriando na dinâmica acidental do leito do tempo;
- b) Briet, aquela que nunca viu um Antílope: pensemos que uma mulher, a qual tratamos pelo nome Suzanne Briet, nunca viu um antílope em vida. Digamos que esta mulher teve contatos na infância com livros de ilustração ou enciclopédias que mencionaram uma “mancha”, um “traço” do possível significado de antílope (um traço verbal ou averbal, como uma ilustração). Iniciamos aqui um processo intersubjetivo de análise micrologológica: uma camada de discursos se soma a outra camada. O documento, aqui, não é nem o animal em seu habitat – o que dizia a Briet documentalista – nem ele no zoológico – o

que, por sua vez, afirmava a Briet documentalista (no zoológico, antílope perde seu caráter “natural” e ganha caráter de “ser documentado”), mas o discurso que elabora a noção de antílope.

- c) Antílope, o fabuloso: chegamos ao simbólico. A natureza do “antílope” não é estar no seu “habitat natural”, nem na instituição (interpretação frohmanniana) que o acolhe, mas, primeiramente, o fato de “ser”, enquanto “antílope”, uma criação discursiva do homem. Os antílopes em sua coletividade, nunca se trataram como antílopes, nem se perguntaram por suas características orgânicas, nem se classificaram na cadeia alimentar, nem discutiram socialmente os problemas causados por sua condição uma vez confinados em zoológicos, nem refletiram sobre a ética do uso de sua imagem em gabinetes de curiosidade. “Antílope” é, pois, uma elaboração discursiva que coloca a aproximação do signifiante, do significado e da “coisa” “antílope” no domínio do “pré-documentado”. Concordamos, agora, com Briet (1951), que o documentado é, pois, aquele que está “institucionalizado”? Não, este, e mesmo o documento “pré-institucionalizado”, já é um pós-documentado. Discutiremos esta condição. A “indexicalidade” brietiana prova, na verdade, que o documentar é um processo congênito – está no homem e é tornado saber na Bibliologia –, a medida em que se sustenta em um imperativo mimético – logo, a “institucionalização” é uma “estação de sentido” do documentado na órbita do simbólico (aqui ou ali o antílope – palavra, significado, coisa – está só passando por um novo processo de *redocumentação*, que ressignificam enquanto uso).

Como lembra Frohmann (2004, 2009) percebemos com Briet (1951) que objetos físicos, como um antílope, podem ser documentos. A questão é dada por um “lugar”, uma “espacialidade institucional” que concebe o documento como tal: exemplo, a transferência de um animal da savana para o zoológico. Temos,

desta maneira, que documento é, antes, um deslocamento de contexto somado à apropriação via uso – o que estaria, em certa medida, na filosofia do livro de Estivals (1981). Mas é importante o que está por trás: este objeto transferido de contexto – recontextualizado – sofre a “migração” para se tornar “evidência” de algo. É nesta “outra espacialidade” que o objeto se tornaria documento em razão do processo de indexicalidade.

Temos, aqui, segundo Day (2001), o significado de “documento” como prova, mas não apenas a prova/evidência positivista (como em geral é interpretada esta visão brietiana). Trata-se, no ponto de vista do neodocumentalista, de um olhar que também abriga abordagens filosóficas e linguísticas – ou apenas semióticas. Day (2001, p. 23) afirma a vigência desta característica a partir da apreensão da noção de “índice” presente na obra da *Madame Documentation*. Os documentos são aqui vistos como relações indexicais com outros documentos, somadas às relações de representações de (ainda) outros documentos, como registros bibliográficos e metalinguagens. Mais do que isto, Day (2001, p. 24) nos demonstra que, definido dentro de uma rede, o documento pode entrar metaforicamente em outras redes, ou simbolizar metonimicamente ou alavancar uma rede existente.

O “documento” brietiano é, deste modo, um conjunto de provas ou fatos estabelecidos a partir de redes institucionais de linguagem. Em outras palavras, temos aqui que o documento só pode ser definido dentro de uma rede ou de várias redes de relações indexicais, onde o objeto documentado é transformado como objeto semiótico dentro de uma rede de produção. (Day, 2001, p. 24)

Existe uma camada de discursos que conduzem o homem a tratar algo que vê como “antílope” – não é a verdade semântica que está presente na ideia (antilopidade) de antílope ou na consciência daquele que classifica. Retomemos o início da análise brietiana:

*[...] uma nova espécie de antílope foi encontrada na África por um explorador que conseguiu capturar um indivíduo de volta à Euro-*

*pa para o nosso jardim zoológico.* Uma reportagem sobre o evento é relatado por jornais, rádio, cinema noticiários. A descoberta é o objecto de uma comunicação à Academia de Ciências. Um professor de Museologia inclui o assunto em sua disciplina. O animal vivo é enjaulado e catalogado (zoológico). Depois de morto ele vai ser recheado e preservado (o Museu). Ele é emprestado para uma exposição. Ele vai ao cinema. Seu silvo é salvaguardado no disco. O primeiro estudo de caso é usado para estabelecer parte de um tratado com tábuas, em seguida, uma enciclopédia especial (zoológico), em seguida, uma enciclopédia geral. Os livros são catalogados em uma biblioteca, tendo sido anunciada em livrarias (catálogos das editoras e Bibliografia da França). Os documentos são copiados (desenhos, aquarelas, pinturas, estátuas, imagens, filmes, microfilmes), e selecionados, analisados, descritos e traduzidos (produção documentária). Os documentos relativos a este evento estão sujeitos a uma classificação científica (fauna) e uma classificação ideológica (classificação). Finalmente, sua conservação e utilização são determinados por meio de técnicas e métodos gerais aplicáveis a todos os documentos, gerenciamento de trabalho em associações nacionais e congressos internacionais. (Briet, 1951, tradução nossa, grifo nosso)

Paremos na abertura do clássico exemplo de Briet (1951) para compreendermos a amplitude de uma “economia documentária”. Em nosso grifo, atentamos para o primeiro – e talvez o único – equívoco da *Madame Documentation* se pontuada a visão simbólica. Só existe “nova”, “espécie” e “nova espécie” se determinamos, em um dado contexto, dentro de uma certa comunidade, o que pode vir a ser “antílope”. A “savana” já é uma instituição social, antes de um “habitat natural em si”. Construimos uma densa e poluída camada de usos sobre significantes, significados e coisas que giram em torno da atmosfera simbólica que a ideia “antílope” abriga, e passamos a tomar cada nova “aparição” de algo semelhante como outro estrato – outro conjunto de estratos – para compor o “discurso sobre o antílope”. A longa e sinuosa cadeia mimética que se irrompe a partir da “descoberta” na, verdade, é um estágio de outra longa e sinuosa linha de construção

simbólica do que pode vir a ser a noção de “antílope”. E nos perguntamos: mas Briet (1951) está certa ao afirmar que o “antílope institucionalizado” é o “documento inicial” e outros são derivados deste documento? Sim e não. Sim: a Documentação atuará a partir deste documento. Não: a Documentação não está concentrada (apenas) neste documento, mas nas possibilidades de determinar que isto – uma fotografia, por exemplo – pode ser um documento.

### Primeiro movimento: a linguagem como terceira margem

Para Lund (2009), a teoria brietiana do documento tem uma relação direta com a semiótica de Charles S. Peirce (1839-1914), principalmente, com relação aos seus três tipos de signos: ícone, índice e símbolo. Os ícones são tratados como semelhanças; os índices, como indícios que mostram algo sobre as coisas; por fim, encontramos os símbolos ou sinais gerais, que se associam aos significados pelo uso – estariam aqui a maioria das palavras, frases, discursos, livros, bibliotecas. Retomemos o pensamento foucaultiano. Como aponta Foucault (2002, p. 48), no contexto do século XVI, linguagem e natureza são noções que se entrecruzam e não podem ser desligadas uma da outra. Em outras palavras, linguagem é natureza. Deste modo, animais, plantas ou estrelas são, antes de coisas, um complexo de manifestações simbólicas, derivadas das afinidades e das conveniências da linguagem.

Pensar a condição simbólica da linguagem leva-nos a rever os pressupostos do documentalismo presente em Otlet (1934) e principalmente em Briet (1951). A possibilidade aberta pela famosa abordagem da *Madame Documentation* para explicação do conceito de documento, utilizando para tal o antílope, conduz-nos à virada no olhar documentalista. Se seguimos os passos do neodocumentalista Lund (2009), a “Briet semióloga” – e, neste caso, por que não, pragmatista – nos permite perceber que há uma construção simbólica dos documentos antes de serem documentados. O mesmo poderia ser dito: há uma “documentação prévia” – aquilo que em Wittgenstein (1979) já deve estar preparado na linguagem –, seguida de um conjunto de práticas

documentárias que não podem ser abarcadas no tempo, como a primeira. Não sabemos precisamente quando nasce o documentado (pois a institucionalização não é um congelado, é apenas uma *outra* institucionalização), nem quando ele deixará de o ser, pois a “realidade” como “manifestação do homem” se dá a partir do momento em que usamos a linguagem para construí-lo.

A terceira margem do antílope é sempre esta margem por vir que traz coisas dos desvios e dos obstáculos anteriores (de um tempo imemorial): trata-se de um complexo de dispositivos móveis, uma teia agitada que se estabiliza apenas em momentos de poder consensual que, em geral (mas nem sempre) tratamos por instituições (aqui, para a visão brietiana, teríamos, enfim, o primeiro documento). Não, o documento já chega documento ao documentalista – e sofrerá, agora, uma nova *trans*documentação, posto que cada nova apropriação funda um novo documento dentro do documento (um livro sobre o livro, diria Paul Otlet). A “gramática” que a indexicalidade promove é, sempre, uma “gramática por vir”, transversal e ordinária.

Segundo movimento: Briet, aquela que nunca viu um antílope

O imaginário simbólico, um composto de linguagens sobrepostas que vão de construções mentais (lembremos outra vez Wittgenstein (1992): podemos pensar em um animal fabuloso, mas com partes de animais já dados em nossa vivência discursiva; exemplo: o centauro – é meio homem, meio cavalo) regidas pela intersubjetividade até tentativas de determinações de identidade, *recria* o documento. O “antílope” do zoológico deixa, no ato de entrada no zoológico, de ser “antílope”: é agora um outro discurso. Mas este *outro* antílope é derivado de *outro* antílope: outras “indexações” fizeram com que palavra, significado e coisa já fossem tratadas como passíveis de serem documentadas.

Perguntemo-nos: como uma mulher chamada Briet sonhou o Antílope? Não é necessário à *Madame Documentation* o “contato direto” com antílope para documentá-lo. Não é necessário



posto que é impossível este deslocamento: em primeiro lugar, o antílope só existe como “documentado”, não podendo (nem o nome “antílope” nem o “ser vivo” em questão) receber um “contato direto”, como se pudéssemos contemplar a ideia de antílope a cada prática documentária. O sonho de Briet com um “ser vivo” que nunca viu e que está prestes a indexar (sem o contato com a “coisa”, ou sua “materialidade primeira”, como seu pelo, sua ossatura, sua carne) se dá a partir de um jogo de semelhanças (indícios peirceianos) que se estabelecem segundo a visão de um determinado uso (simbólico).

O bibliotecário, o documentalista, o cientista da informação, todos vivem a “ilusão do contato imediato” com o objeto, seja pela sensibilidade, seja pela consciência. Esta ilusão é provocada pela teia simbólica da linguagem. Eis o *Livre* simbólico de Otlet (1934), o Livro do Mundaneum. Como aponta o “pós-estruturalismo” de Foucault (1971, p. 19), influência objetiva do neodocumentalista, “os limites de um livro não são claros nem rigorosamente traçados: nenhum livro pode existir por si mesmo; está sempre numa relação de apoio e de dependência em relação aos outros; é um ponto em uma rede; comporta um sistema de indicações que remetem – explicitamente ou não – a outros livros, ou a outros textos, ou a outras frases.”

A partir daí podemos concluir o sonho de Briet: não é o documento uma prova, uma evidência, pois não existe nem o documento, nem a prova, nem mesmo a verdade de cada um, mas uma teia de significados provisória, que se desintegra e, ao fazê-lo, leva consigo o documento, sua “vivência” como prova, seu delírio de “verdade”. Voltando a Foucault (1971, p. 19), “é inútil dar-se o livro como objeto que se tem sob a mão; é inútil encarquilhá-lo nesse pequeno paralelepípedo que o encerra; sua unidade é variável e relativa: ela não se constrói, não se indica e, por conseguinte, ela não se pode descrever senão a partir de um campo de discurso”. O significante, o significado, a coisa são apenas aproximações dadas pelo uso, manipuladas pelas semelhanças.

### Terceiro movimento: Briet e o antílope, o fabuloso

Na etimologia, antílope responde pelo grego *anthólops*, que significa um animal fabuloso, das margens do Eufrates, muito selvagem, difícil de apanhar, com chifres capazes de cortar árvores. *Anthos* quer dizer em grego “flor” e *ops* quer dizer “olhos”. Percebamos: a etimologia, domínio estritamente lingüístico, participa ativamente da construção de uma “cientificidade” bibliológica no século XIX. Poderíamos tratar aqui de uma “primeira indexicalidade (impura)”. A etimologia não nos conta a verdade – a essência, a quidade – de um ente, mas as possibilidades de apropriação dele, pela linguagem, ao longo do tempo. Chegaremos à seguinte construção: para o caso analisado, dois “antílopes” se destacam:

- Antílope: “um” animal fabuloso na mitologia grega;
- Antílope: “uma” fabulosa metáfora de Briet.

O antílope é fabuloso não apenas por ser uma construção da linguagem da mitologia, mas também das ciências naturais, mas também da Documentação. Percebamos como o conceito de antílope como documento produzido por Briet multiplica-se em comentários, exegese, discursos, como em Buckland (1991), Frohmann (2004, 2009), Day (2001), Lund (2009). Pois bem, não é a ancestralidade mitológica que faz do “antílope” (coisa, nome, significado) um rastro de linguagem – uma manifestação simbólica – nem é o uso da representação pelas ciências descritivas fundadas no representacionismo dos séculos XVII e XVIII que nos permitiria afastar coisa e palavra. Também o exemplo de Briet (1951) a partir da metáfora do antílope não o é simbólico “puro”. O que temos é que, cada qual a seu modo, cada uso aplicado à palavra “antílope” – somado ao complexo de camadas de interpretações sobre este significante – dá ao termo uma complexa teia de significados que simultaneamente nos “afasta” da “coisa” – o pretense “ser vivo” “antílope” – e nos coloca diante dela, a sua semelhança pragmática no contexto dado, “verdadeira” “materialidade” que nos interessa – nossa imaginação imediatamente

indexa a quase-coisa dentro de nossa memória. Insistimos em Wittgenstein (1979): algo estava preparado (intersubjetivamente) em nossa linguagem, senão não poderíamos classificar.

Finda-se aqui, a relação mais estrutural da noção de “documento” brietiana: o documento como *status* de evidência, prova. Não é o documento uma prova, mas a prova é um “documentado”. Pensemos: se “antílope” é, antes de um “ser vivo”, um termo simbolicamente compartilhado por imaginários, antes de afirmarmos que o “ser vivo” para o qual apontamos agora com o dedo é um “antílope”, que prova a “existência” do mesmo ou dá subsídios para o estudo disto ou daquilo, a própria “prova” é um processo discursivamente elaborado por uma comunidade, ou uma sociedade, documentada no imaginário, e, depois, aplicada a outros discursos, como o discurso sobre as coisas, do “desdobramento” documental que é, no fundo, uma mimese do simbólico, antes de uma mimese material.

Em que resultaria a análise proposta: no fim de uma noção de “materialidade” documentalista sobre o documento (e, mesmo, de uma noção de “materialidade” a partir da “informação” que aparece não só em Buckland (1991), mas até mesmo em Luciano Floridi (2002, 2004), se pensada a informação aplicada que há na Filosofia da Informação). Lund (2009) concorda que os documentos secundários – e nós afirmamos: também os “primários” – tornam-se a base de um complexo de outros documentos, como catálogos, gravações sonoras, monografias (sobre antílopes), que, por sua vez, segundo o autor, podem ser considerados como sinais simbólicos que não têm uma ligação direta com o objeto principal – o “antílope da savana africana” –, mas são dependentes de diversos fatores, inclusive das relações intersubjetivas do documentalista.

Em sentido estrito, o “documento” não existe, posto que, pensá-lo, é pensar o *outro*--documento. Trata-se do documento por vir, aquele que está inserido no contexto *a posteriori* dos afetos que são impregnados em sua pretensa materialidade. Trata-se do documento como potência simbólica, força plena de dinâmica e desenvoltura. Não abandonamos, porém, aqui, os “sa-

beres tradicionais da materialidade” da os, como Obras Raras e Preservação. Ao contrário, demonstramos que, quando estamos descrevendo uma obra rara ou quando estamos preparando a velatura para um manuscrito, não é a obra rara que estamos descrevendo nem é o manuscrito que estamos protegendo preventivamente: é na verdade um castelo discursivo que nos leva tanto a conceber aquilo como “obra” e “obra rara” e isto como “manuscrito” e “manuscrito a ser salvaguardado” como nos propõe que por cima, por trás, pelos lados, por dentro, por fora, por todos os ângulos (continente, conteúdo e a outra, a outra margem), estamos “tocando” uma “materialidade” que não “está” “ali”, na obra, no manuscrito, no blog, no perfil de um usuário em sua página em uma rede social, mas “está” “aqui”, na performance desta e daquela cultura discursiva que reelabora sua teia de lastros de linguagem, tomada, esta teia, como a “morada” da “proto- -existência” destes lastros.

Ainda: tanto não abandonamos os saberes tradicionais da “materialidade” como postulamos sua mais urgente vivência *ultra*-material: é preciso “toda uma materialização” do mundo digital. Em outros termos, a “materialidade”, em sua expressão simbólica, atinge uma expressão hiperbólica com a *web*: é necessária uma ampla abordagem do conceito de “raridade” dos documentos digitais, é necessário amplo desenvolvimento prático de habilidades para salvaguarda/preservação do hipertexto. Retomamos aqui a “questão da materialidade” atentada por Lund (2009): como garantir a fixação/durabilidade do documento digital? Estamos na mesma encruzilhada, porém com diferentes obstáculos. Cai por terra, sim, uma cronologia da cadeia mimética: primeiro documento, documento inicial, segundo documento... Não faria sentido, em um mundo simbólico, conceber um objeto como primeiro, a não ser por sua chegada a uma instituição (um caráter arbitrário de consecutividade de uma dada instituição).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento da Bibliologia para a Documentação e para a CI nos permite um método para conhecer o mundo: só existe a terceira margem do antílope na tradição da OS, ou seja, não temos o seu interior ou sua forma – o que temos é viscosa camada discursiva que cobre a noção de antílope, camada esta desdobrada no *double documental* dos “espíritos” que é desenvolvido pelas práticas de OS. Briet (1951) não deixa de considerar o “antílope” ainda em seu habitat como um documento: ele é, sim, o documento inicial. Mas o é no seu processo de transferência. Não pode sê-lo, na visão brietiana, antes.

A “nova técnica cultural da documentação” cria, segundo Briet (1951), uma instituição cultural para os cientistas: os centros de documentação. São estes centros “indústrias de indexicalidade” que representam a “economia do simbólico” no campo científico – resumindo, classificando, comentado, entrecruzando, produzindo, segundo a *Madame Documentation*, traduções, análises, boletins, arquivos, catálogos, bibliografias, fotografias, resumos, como se dava (agora os dados tecnológicos posteriores) nas bibliotecas antigas e medievais, os saberes dispersos entre as palavras e as coisas. Para esta explicação, Frohmann (2009) recorre à metáfora da linguagem em Wittgenstein (1979): os fenômenos designados pelas palavras representam o desenho de um texto familiar (de discursos construídos a partir de semelhanças de família) que está disperso em um fio frágil de uma corda que se torna cada vez mais “sólida” – diríamos “material” –, compondo uma sobreposição de discursos que resultam em uma corda robusta.

É aqui que, acreditamos, o “neodocumentalismo” nos apresenta o seu *neo*, afastando-se do documentalismo da “prova”, da “verdade”, ou seja, do positivismo otlet-brietiano. A visão wittgensteiniana, revela Frohmann (2009), coloca o conceito de “evidência” sem força argumentativa. A metáfora é apropriada na visão frohmanniana para a tentativa de explicação de como o mundo documental está presente nas construções discursivas do homem e se interpenetram na própria definição destes discursos.

O que é um documento, afinal, pergunta-se, enfim, Frohmann (2009, p. 301): “is more like seeding rhizomes than growing a tree”. A resposta, deleuziana, é também wittgensteiniana: a realidade como este discurso que vai, aos poucos, multiplicando-se indefinidamente sem origem, sem presente, sempre por crescer.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Briet, S. *Qu'est-ce que la documentation?* Paris: Éditions Documentaires Industrielles et Techniques, 1951.

Buckland, M. “Information as thing”, *Journal of the American Society of Information Science*, v. 42, n. 5, pp. 351-360, jun. 1991.

Capurro, R. “Pasado, presente y futuro de la noción de información”. In: Encuentro Internacional de Expertos en Teorías de la Información: un enfoque interdisciplinar, 1., 2008, León. [Anais...]. León: Proycto: BITrum, 2008.

Capurro R.; Hjørland, B. “The concept of information”, *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 37, pp. 343-411, 2003.

Capurro, R. “What is Information Science for? A philosophical reflection”, In: P. Vakkari; B. Cronin (Eds.). *Conceptions of Library and Information Science; historical, empirical and theoretical perspectives*. In: International Conference for the Celebration of 20th Anniversary of the Department of Information Studies, University of Tampere, Finland. 1991. *Proceedings*. London, Los Angeles: Taylor Graham, 1992, pp. 82-96.

- Capurro, R. "Informationsethos und informationsethik ö Gedanken-zum verantwor-tungsvollen Handeln im Bereich der Fachinfor-mation [Information ethos and information ethics ö ideas to take responsible action in the ¢eld of information]", *Nachrichten für Dokumentation*, v. 39, pp. 1-4, 1988.
- Day, Ronald. *The modern invention of information: discourse, his-tory and power*. Illinois: Southern Illinois University Press, 2001.
- Estivals, R. "A dialética contraditória e complementar do escrito e do document", *R. Esc. Bibliotecon. UFMG*, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, pp. 121-152, set. 1981.
- Estivals, R. "Història de la bibliologia". *Item: Revista de Bibliotecono-mia i Documentació*, Barcelona, n. 11, pp. 25-41, 1992.
- Floridi, L. "On defining library and information science as applied philosophy of information", *Social Epistemology*, v. 16, n. 1, 37-49, 2002.
- Floridi, L. "Afterword library and information science as applied phi-losophy of information: a reappraisal", *Library Trends*, v. 52, n. 3, pp. 658-665, 2004.
- Foucault, M. *et al. Estruturalismo e teoria da linguagem*. Petrópolis: Vozes, 1971.
- Frohmann, B. "Documentation redux: prolegomenon to (another) philosophy of information", *Library Trends*, v. 52, n. 3, pp. 387-407, win. 2004.
- Frohmann, B. "Revisiting 'what is a document?'" *Journal of docu-mentation*, v. 65, n. 2, pp. 291-303, 2009.

Frohmann, B. "Reference, representation, and the materiality of documents". In: Colóquio científico internacional da Rede MUSSI Mediações e hibridações: construção social dos saberes e da informação. Anais... 2011. Toulouse: Université de Toulouse 3, 2011.

Jacob, C. "Prefácio". In: M. Baratin; C. Jacob, *O poder das bibliotecas: a memória dos livros no Ocidente*. Rio de Janeiro: ed. UFRJ, 2008, pp. 9-17.

Lund, N. W. "Document Theory", *ARIST*, v. 43, n.1, pp. 1-55, 2009.

Lund, N. W. "Document, text and medium: concepts, theories and disciplines", *Journal of Documentation*, v. 66, n. 5, pp. 734-749, 2010.

Platão. *Fedro ou Da Beleza*. Lisboa: Guimarães Editores, 2000.

Otlet, P. *Traité de documenatation: le livre sur le livre: théorie et pratique*. Bruxelas: Editiones Mundaneum, 1934.

Ranganathan, S. R. *As cinco leis da Biblioteconomia*. Brasília: Briquet de Lemos, 2009.

Wittgenstein, L. *O livro azul*. Lisboa: Ed. 70, 1992.

Wittgenstein, L. *Investigações Filosóficas*. 2o ed. São Paulo: Abril Cultural, 1979.



## Capítulo 2

### EL CONOCER

## Usuários da informação: construção de conceitos e perspectivas de estudo

CARLOS ALBERTO ÁVILA ARAÚJO  
*Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil*

“**U**suários da informação” designa, no campo da Ciência da Informação, tanto um objeto empírico de estudos (as pessoas que necessitam, solicitam e consomem informação) como, também, um campo específico de pesquisas – uma subárea da ciência da informação. Nesse sentido, destaca-se em meio a outros objetos empíricos também estudados na disciplina (os sistemas de informação, os serviços e produtos informacionais, as diferentes fontes de informação) e, ainda, coloca-se como subárea ao lado de outras - a recuperação da informação, a gestão da informação e do conhecimento, a economia política da informação, entre outras (Hernández Salazar, 2004).

A maneira de designar tanto a empiria quanto o campo de estudos se alterou no tempo e no espaço. Nas décadas de 1930 e 1940, quando se estudavam os usuários de bibliotecas, era comum a expressão “estudos de comunidade”. Nos Estados Unidos, na Inglaterra e nos países nórdicos, a expressão mais consolidada foi “*information needs and uses*”, designando o campo dedicado ao estudo dos usuários – campo este consolidado com os artigos de revisão de literatura do *Annual Review of Information Science and Technology* (Arist), publicados desde 1966. Na década de 1980, a partir de uma reorientação dos estudos, do foco nos sistemas para o foco nos usuários propriamente ditos, consolidou-se a expressão *information behaviour*, para abarcar as várias ações dos sujeitos e não apenas a sua interação com um sistema de

informação específico (Wilson, 1997). Uma ampla sistematização do campo relacionado aos estudos de usuários neste contexto (Fisher; Erdelez; Mckechnie, 2005) apresenta 72 capítulos relacionados a diferentes teorias sobre comportamento informacional, redigidos por especialistas de dez diferentes países. Muitos destes capítulos apresentam teorias semelhantes ou sobrepostas, enquanto outros se dedicam especificamente a um conceito ou tipo de estudo. O amplo panorama apresentado mostra que estudos de perfil sociodemográfico e de natureza cognitiva continuam sendo realizados, mas abordagens construtivistas e fenomenológicas têm se destacado como as linhas mais importantes nesta área de pesquisa. Mais recentemente, está em construção uma perspectiva centrada em torno da noção de “práticas informacionais” (Savolainen, 2007).

Já na França, embora tenham se desenvolvido reflexões sobre usos e usuários da informação (Le Coadic, 1997), a maior parte da pesquisa se encontra inserida em perspectivas mais amplas de estudo sobre as práticas culturais dos indivíduos em relação a diferentes serviços e sistemas, não só informacionais como, também, culturais (Esquenazi, 2003; Fleury, 2011). Recentemente, vários pesquisadores têm se dedicado à consolidação do conceito de “prática informacional”, buscando fundamentos na sociologia dos usos (Chaudiron; Ihadjadene, 2012), e destacando a atividade organizante, de atribuição de significados, dos sujeitos (Labour, 2012).

Na Espanha verifica-se a adoção da perspectiva anglófona (necessidades e usos da informação), mas, também, a expressão “usuários da informação”, com bastante ligação a uma perspectiva de melhora e incremento dos sistemas e serviços de informação (González Teruel, 2005), além de aproximações a perspectivas bibliométricas (Sanz Casado, 1994). Em Portugal, depois de muitos anos de tradição de estudos sobre os “utilizadores”, vêm se desenvolvendo abordagens próximas ao conceito de mediação (Silva; Ribeiro, 2010). No México, a expressão “necessidades de informação” é a que tem sido o eixo de concentração de diferentes perspectivas de estudo, sobretudo relacionada com tipologias

de usuários (Calva González, 2004) e necessidades informacionais de diferentes comunidades (Calva González, 2013; Ramírez Velásquez, 2009). E na Argentina, a expressão “usuários da informação” é a mais consolidada, embora bastante ligada à perspectiva de formação de usuários (Monsafani; Curzel, 2006).

No Brasil, caso específico analisado neste texto, as primeiras pesquisas sobre os usuários foram realizadas como dissertações de mestrado nos programas de pós-graduação em Ciência da Informação e, embora fossem utilizadas principalmente as revisões do Arist como fundamento, no país consolidou-se a expressão “usuários da informação” (Schleyer, 1982). Como consequência, “estudos de usuários” passou a designar o campo, sobretudo após sua incorporação ao currículo mínimo dos cursos de graduação em Biblioteconomia (Rabello, 1981). Na década de 1980, com maior incidência após a redemocratização, os sujeitos que se relacionam com informação também foram estudados na perspectiva conhecida como “informação social” (Cardoso, 1994), acompanhando uma tendência verificada em outros países latinoamericanos. Nessa perspectiva, buscou-se situar esses sujeitos no campo social mais amplo, no âmbito das relações desiguais de recursos, de poder e de acesso à informação.

Nos últimos vinte anos, vem ocorrendo uma ampliação no campo dedicado ao estudo dos sujeitos informacionais. Tal fato tem se dado, em parte, pela presença de estudos sobre usuários de informação em outros âmbitos além dos cursos de graduação em Biblioteconomia, tais como a Arquivologia (Jardim; Fonseca, 2004), a Museologia (Le Marec, 2007; Pérez Santos, 2000) e os Sistemas de Informação (Nascimento, 2003). Outro fator é uma mudança nas condições de participação dos sujeitos que, com as possibilidades trazidas pelas novas tecnologias e pela internet, vêm se tornando cada vez mais produtores e disseminadores de informação.

O principal motivo, contudo, que levou a tal ampliação foi o surgimento de perspectivas de pesquisa que buscaram integrar o caráter individual e coletivo do comportamento dos usuários, bem como sua inserção nos contextos socioculturais. No plano

internacional, propostas de estudá-los a partir do construtivismo (Savolainen, 1995), da formação de conhecimento (Talja, 1997), da fenomenologia (Wilson, 2002) e da subjetividade (Day, 2011), entre outras, têm buscado a consolidação desta perspectiva. No Brasil essa aproximação tem sido apresentada em propostas tais como a antropologia da informação (Martelete, 2002), a mediação da informação (Almeida, 2008; Almeida Junior, 2009), a ação informacional (González de Gómez, 2012) e a abordagem interacionista (Araújo, 2012).

No momento atual, existem vários termos para designar o campo. Há, contudo, alguns traços comuns em todas essas propostas. Nestas perspectivas contemporâneas, ganham destaque determinadas formas de compreensão do objeto de estudo, principalmente pela valorização de estudos em uma dinâmica dupla: de um lado, a percepção de que o uso da informação é resultado de uma aplicação, por parte dos sujeitos, de significados dados coletivamente; por outro lado, a constatação de que esse conjunto de referências sociais é construído justamente pelos sujeitos, no decurso de suas ações.

Assim, os usuários da informação não representam apenas uma evidência empírica (seres humanos se relacionando com documentos e informações) mas, sobretudo, se relacionam com um amplo campo de construção de diferentes “objetos de pesquisa”, isto é, maneiras distintas de se compreender esses indivíduos e suas relações. Ao mesmo tempo, esses “usuários da informação” acrescentam algo à ideia de indivíduo ou sujeito. Não se trata apenas de se estudar pessoas, sujeitos, *em si*, ou em seus aspectos sociais (como faz a Sociologia), subjetivos (como faz a Psicologia) ou culturais (como faz a Antropologia). Estudar os indivíduos no campo da Ciência da Informação significa perceber que existem indivíduos usando, buscando, sentindo falta ou disseminando informação, e que essas ações os constituem enquanto um tipo particular de sujeitos – justamente os sujeitos informacionais.

“Usuários da informação” é uma noção que envolve, enfim, duas dimensões – sujeitos (seres humanos) e informação. Definir essa expressão significa definir esses dois termos separadamente

para depois se promover o cruzamento entre as questões. Esse é o objetivo deste texto: demonstrar como a problematização em torno dos estudos de usuários da informação, e a sistematização do campo de estudos voltado para ele, envolvem o tensionamento de duas tradições de pesquisa: a das ciências humanas e sociais, em geral, e a da Ciência da Informação, especificamente.

No campo das ciências humanas e sociais, destacam-se três grandes formas de se estudar os sujeitos: o Positivismo e suas variantes (o Funcionalismo e o Behaviorismo), a Perspectiva Crítica e os enfoques da Fenomenologia e da Hermenêutica. No campo da Ciência da Informação, destacam-se três grandes formas de se estudar o fenômeno informacional: a física, a cognitiva e a sociocultural. É do encontro essas duas grandes tradições que se desenvolveram as diferentes maneiras de se estudar o “sujeito informacional”, é a partir das contribuições e avanços obtidos em cada uma que é possível compor um quadro analítico das tendências contemporâneas de estudo.

## O ESTUDO CIENTÍFICO SOBRE OS SUJEITOS

Traçar todo o panorama das diferentes reflexões produzidas sobre o ser humano e sobre a vida social e cultural (Dortier, 2005; Quintaneiro; Barbosa; Oliveira, 1996) é algo que vai muito além dos limites e objetivos deste texto. Nosso objetivo aqui é apenas situar o processo de constituição científica destes saberes, no século XIX, com a institucionalização da Sociologia, da Psicologia e da Antropologia – e posteriormente, no século XX, com as demais ciências sociais aplicadas.

Diferentes autores dedicaram-se à sistematização do conhecimento produzido nestas áreas. Embora os arranjos possam variar, é bastante comum se encontrar a identificação de três grandes ramos de conhecimento presentes nas várias ciências humanas e sociais. Assim, Demo (1989) identifica a dialética, o positivismo (e uma variação deste, a abordagem sistêmica) e as metodologias

alternativas (entre as quais a hermenêutica e a fenomenologia). Minayo (2000) identifica o positivismo (e uma vertente específica dele, o funcionalismo), a perspectiva compreensiva e o marxismo. Os exemplos poderiam se multiplicar, mas, para fechar essa questão, e adentrar os aspectos que importam para a discussão empreendida, cabe resgatar a contribuição de Lallement (2002), que compõe um quadro intelectual a partir de dois pólos de compreensão. O primeiro pólo se estrutura entre, de um lado, abordagens que privilegiam a integração social e a ordem e, de outro, abordagens que partem do conflito e da contradição para o estudo da realidade humana e social. O segundo pólo opõe os dois primeiros, focados no sistema, isto é, numa perspectiva macro, a um outro tipo de abordagem, centrada nos atores, numa perspectiva micro. Tem-se assim três abordagens de estudo.

A primeira das três abordagens acima identificadas é o *Positivismo*, que consiste na aplicação dos mesmos métodos das ciências naturais (exatas e biológicas) aos fenômenos humanos e sociais. Sua origem como método específico de estudo da realidade humana se liga a Comte, criador do termo e fundador de uma disciplina denominada por ele “Física Social”, que “aceitava plenamente os pontos de vista mecanicista e reducionista da física newtoniana como modelos capazes de promover a descrição correta da realidade social” (Ferreira, 2006, p. 36). O Positivismo representou a estratégia promovida pelas então nascentes ciências humanas e sociais para se legitimarem enquanto conhecimento propriamente científico, distinto portanto do pensamento especulativo de natureza filosófica ou artística.

Tal modelo se manifestou na Sociologia com o *Funcionalismo*, desde o nascimento da disciplina, com Émile Durkheim inaugurando toda uma perspectiva de estudos sobre as sociedades e as relações sociais, na Europa, e com Lazarsfeld, Merton e Parsons dando continuidade à sua perspectiva de pesquisa nos Estados Unidos. Seu impacto foi gigantesco em todas as ciências humanas e sociais, chegando aos dias atuais como a perspectiva teórica hegemônica em várias delas. Sua inspiração básica é o modelo de organismo vivo: cada parte, cada órgão, compondo sistemas (con-

juntos de órgãos) que desempenham determinadas funções para a manutenção do equilíbrio do todo. Com base nesse raciocínio, diversas disciplinas científicas desenvolveram modelos de compreensão buscando identificar “todos orgânicos” (uma sociedade, uma cidade, uma empresa, uma escola), suas partes constitutivas (setores, departamentos, grupos, classes), bem como determinar as funções desempenhadas por cada uma das partes (bem como detectar possíveis disfunções).

Durkheim postulou, como estratégia de pesquisa científica, investigar “possíveis relações de causa e efeito e regularidades com vistas à descoberta de leis e mesmo de ‘regras de ação para o futuro’, observando fenômenos rigorosamente definidos” (Quintaneiro; Barbosa; Oliveira, 1996, p. 25). Duas questões sobressaem, então.

A primeira diz respeito à estratégia de Durkheim para atingir a cientificidade, a partir da definição de “fato social”. Para ele, a nascente Sociologia deveria limpar-se de pré-noções, julgamentos imprecisos, garantindo a neutralidade frente aos fatos sociais. Os fatos sociais seriam caracterizados, assim, por serem exteriores aos sujeitos, isto é, existirem independente de suas manifestações individuais. No seu estudo exemplar do fenômeno do suicídio, ele exclui as motivações individuais como causas para o fenômeno, concentrando-se no exame das estatísticas nacionais buscando encontrar taxas constantes durante longos períodos.

Ao longo dos anos, a perspectiva funcionalista foi se direcionando cada vez mais para a busca de um caráter de utilidade, de uma utilidade imediata, de aplicação prática dos conhecimentos produzidos. Vinculado a esse interesse está um outro, também de natureza funcionalista, voltado para o entendimento da “chave explicativa dos códigos de *funcionamento* da sociedade [...] transformando-se, dessa maneira, em um tipo de *técnica de controle social* voltada para a manutenção da ordem estabelecida” (Ferreira, 2006, p. 48). Ou seja, o estudo da sociedade, de cada parte dela, está mais comprometido com a ideia de um funcionamento perfeito, saudável, do que com a compreensão dos fatos e fenômenos.

Já no campo da Psicologia, a principal manifestação do positivismo deu-se com o *Behaviorismo*. O termo foi criado em 1913



por Watson, que, “postulando o comportamento como objeto da Psicologia, dava a esta ciência a consistência que os psicólogos da época vinham buscando – um objeto observável, mensurável, cujos experimentos poderiam ser reproduzidos em diferentes condições e sujeitos” (Bock; Furtado; Teixeira, 2002, p. 45). O Behaviorismo estruturou-se, como campo de conhecimento, em torno da ideia de ação humana como algo externamente observável e, para tanto, excluiu as dimensões subjetivas do objeto de estudo. Como consequência, passou a compreender a acasoa humana em termos de um mecanismo de estímulo/resposta, isto é, entendendo que toda ação humana é resultado de um estímulo externo às pessoas (nesse sentido, combinando com a idéia da exterioridade dos fatos sociais em Durkheim).

A segunda das abordagens teóricas é a *Perspectiva Crítica*, que consiste num amplo movimento existente em várias disciplinas das ciências humanas e sociais. Embora sua origem remonte a séculos atrás, sua sistematização enquanto proposta específica de reflexão e pesquisa se deu sobretudo no âmbito da chamada Escola de Frankfurt. Em um famoso artigo intitulado “Teoria Tradicional e Teoria Crítica”, Max Horkheimer desenhava aquela que seria a distinção fundamental: enquanto as teorias ditas “tradicionais” estariam voltadas para o entendimento (principalmente quantitativo) das realidades e relações humanas e sociais com o objetivo de intervir nestas realidades para se alcançar maior produtividade e controle, as teorias “críticas” estariam voltadas para a denúncia de relações (na maior parte das vezes, ocultas e inconscientes) de dominação existentes nestas mesmas realidades e relações.

Alguns anos depois, o mesmo Horkheimer, em parceria com Adorno, publicou “Dialética do Esclarecimento: o iluminismo como mistificação das massas”. Neste ensaio, fica mais nítida a distinção. De um lado, haveria as ciências positivistas – ciências humanas e sociais que, utilizando o mesmo instrumental das ciências naturais, converteram-se em instrumentos de dominação, fortalecendo e justificando processos de exploração, de adesão acrítica aos valores do capitalismo e do consumismo, de assujei-

tamento das pessoas. De outro lado, se ergueria o projeto de uma perspectiva crítica – atenta à explicitação dessas relações de dominação, dos processos e discursos ideológicos, bem como comprometida com o projeto de emancipação dos seres humanos.

O leque de manifestação de perspectivas críticas é muito extenso. No campo da Sociologia e da Economia, sua origem remonta a Marx, que construiu uma elaborada estrutura teórica para analisar a ligação entre fatos culturais (as ideias, os valores, as crenças) e as realidades históricas e econômicas aos quais eles se encontram vinculados. Marx foi o precursor de um vasto conjunto de teorias em várias áreas, as “teorias marxistas”, presentes em campos como a Ciência Política (Gramsci), a Comunicação (Mattelart) e a Filosofia (Zizek), entre outras. A perspectiva marxista é a mais visível no campo das teorias críticas, mas não é a única. Seguindo a lógica de que a perspectiva crítica é essencialmente uma perspectiva da “dúvida”, isto é, da atitude de suspeição em relação à realidade que se apresenta imediatamente ao sujeito pesquisador, também a Psicanálise, a Filosofia hegeliana ou a abordagem arqueológica de Foucault constituem manifestações de pensamento crítico.

Por fim, a terceira perspectiva envolve um conjunto diverso de teorias e modelos, alguns com origem ainda no século XIX, mas que só foram ter um impacto mais efetivo no conjunto das ciências humanas e sociais a partir da década de 1980, no movimento que ficou conhecido como “o retorno do ator” (Dortier, 2005, p. 315) ou, em outros termos, uma nova conceitualização do sujeito nas várias disciplinas do campo (Wieviorka, 2007). Sua estrutura se dá basicamente na conjunção de uma perspectiva microscópica de análise, vinda da *Fenomenologia*, com uma aproximação compreensiva, em busca dos significados, que ganhou corpo com a *Hermenêutica*.

A postura fenomenológica “concentra-se nos detalhes concretos do que acontece entre indivíduos na vida diária, diferenciando-se dessa maneira do foco mais amplo em sistemas sociais” (Johnson, 1997, p. 174). Inspirada na filosofia de Husserl, essa postura epistemológica encontra um exercício de aplicação nas

ciências humanas e sociais inicialmente com Schutz. O objeto de estudo de Schutz é a vida cotidiana, e sua principal idéia é a de que “a compreensão se acha sempre já realizada nas atividades mais corriqueiras da vida ordinária” (Coulon, 1995, p. 11).

Na esteira dessa forma de pensamento encontram-se algumas tradições, entre as quais o Interacionismo Simbólico, corrente de estudos que se apoia em três pressupostos: os seres humanos agem no mundo em relação aos significados oferecidos; esses significados são provocados pelas interações; e os significados são manipulados por um processo interpretativo (Blumer, 1980). Embora pareçam óbvias, essas constatações, para Blumer, são na verdade ignoradas por grande parte da pesquisa social, que tende a ver o comportamento humano como produto de fatores que agem sobre o indivíduo – fatores psicológicos (estímulos) ou sociológicos (posição social), ambos entendidos apenas como fatores causativos. O Interacionismo Simbólico trabalha com a idéia de que os seres humanos são agentes, estão em ação e que essa característica faz toda a diferença na forma de se estudá-los: indivíduo e sociedade se constituem reciprocamente, não sendo instâncias autônomas e separadas.

Numa linha muito próxima constitui-se a Etnometodologia, a “pesquisa empírica dos métodos que os indivíduos utilizam para dar sentido e ao mesmo tempo realizar as suas ações de todos os dias: comunicar-se, tomar decisões, raciocinar” (Coulon, 1995, p. 30)”. Surgida em meados do século XX como alternativa teórica ao Funcionalismo, a Etnometodologia desenvolveu uma série de conceitos que também enfatizam o papel ativo dos sujeitos sobre as determinações que sobre eles incidem. Ao enfatizar a dimensão dos significados atribuídos pelas pessoas, o Interacionismo Simbólico e a Etnometodologia aproximam-se da Hermenêutica.

A origem da Hermenêutica encontra-se no trabalho pioneiro de Dilthey, que no século XIX colocou o problema da especificidade das ciências humanas e sociais, chamadas por ele de “ciências do espírito”. Conforme Dilthey, o método das ciências naturais é o explicativo (buscando ver as causas de um fenômeno) e o método das ciências do espírito é a compreensão (já que

o ser humano é ao mesmo tempo sujeito e objeto da pesquisa). Compreensão é então a reconstrução do sentido que as pessoas dão às suas ações. No campo da Sociologia, essa postura foi adotada inicialmente por Weber no estudo da ação social.

A aproximação desta ideia com o termo “Hermenêutica” ocorreu no século xx. Inicialmente ligado a uma habilidade técnica de interpretação de textos bíblicos e jurídicos, esse termo é reconstruído por Gadamer como método específico de trabalho das ciências humanas e sociais, que teriam a sua própria condição de “verdade”, distinta do “método” das ciências da natureza. Aplicações desta proposta se deram em várias disciplinas, com destaque para a Antropologia, na qual se desenvolveu o “conceito semiótico de cultura”. Para Geertz, criador da proposta, “o homem é um animal amarrado a teias de significação que ele mesmo teceu”, cabendo ao cientista entender “a cultura como sendo essas teias” (Geertz, 1989, p. 4). Para esse autor, as ciências humanas e sociais deveriam se desenvolver “não como uma ciência experimental em busca de leis, mas como uma ciência interpretativa, à procura do significado” (Geertz, 1989, p. 4).

Embora o quadro apresentado acima possa dar a impressão de uma fragmentação ou isolamento das perspectivas, é importante ressaltar que o agrupamento das teorias em pólos também pode ser vista como sinônimo de vitalidade. Assim, a situação “normal” das ciências humanas e sociais “não é aquela em que predomina em grande escala um paradigma único, mas, acima de tudo, aquela em que não cessam de se encontrar lado a lado, ou mesmo se combater, abordagens do social de cromatismos teóricos bem diferentes uns dos outros” (Lallement, 2002, p. 12). Vale resgatar a ressalva do autor, de que as abordagens aqui discutidas devam indicar “que não se trata tanto de apresentar oposições frontais, mas evocar pólos estruturantes entre os quais se organizam diversas combinatórias teóricas” (Lallement, 2002, p. 9). Alerta semelhante é feito por Minayo, que avalia que “nenhuma das linhas de pensamento sobre o social tem o monopólio de compreensão total e completa sobre a realidade” (Minayo, 2000, p. 37).

## O ESTUDO CIENTÍFICO SOBRE A INFORMAÇÃO

Traçar o histórico ou as características da Ciência da Informação também é algo que vai muito além do que se pretende realizar neste texto. Importa aqui, apenas, resgatar alguns elementos-chave. A origem da Ciência da Informação está ligada, em parte, ao movimento da Documentação no final do século XIX e início do século XX; em parte, ao movimento da informação científica, expressa em eventos como a *Royal Society Scientific Information Conference*, ocorrida na Inglaterra em 1948 ou a *International Conference on Scientific Information*, ocorrida nos Estados Unidos dez anos depois; e, em parte, ao trabalho de pesquisadores como Vannevar Bush e Claude Shannon sobre as possibilidades de desenvolvimento e aplicação das tecnologias da informação. Sua institucionalização ocorreu na década de 1960 e, desde então, constituíram-se em seu espaço diferentes subáreas de pesquisa, tais como os estudos em recuperação da informação, em representação e organização da informação, sobre os fluxos da informação no contexto de ciência e tecnologia, a gestão da informação e do conhecimento, os estudos de usuários e as pesquisas em economia política da informação. Ainda que relacionadas a aspectos distintos do fenômeno informacional, tais subáreas acabaram por promover desenhos semelhantes do objeto de pesquisa - isto é, a informação.

Estudos sobre o conceito de informação na CI têm apontado a existência de pelo menos três grandes conceitos de informação, presentes em suas diferentes subáreas, como pôde ser constatado no *I COLIS – International Conference on Conceptions of Library and Information Science*, realizado em Tampere, na Finlândia, em 1991. Neste evento, e nos demais que se seguiram, diferentes autores, em distintos contextos, buscaram promover sistematizações e caracterizações destes três conceitos. Embora as designações possam variar um pouco, e também certos aspectos das caracterizações de cada uma delas, é possível verificar um significativo consenso entre os desenhos apresentados, seja em relação ao conceito de informação, seja em relação ao paradigma

de estudo da Ciência da Informação. A seguir, são apresentadas as sistematizações de autores ligados a contextos bastante variados como México, Estados Unidos, Dinamarca, Espanha, Portugal, Alemanha e Canadá.

A primeira destas sistematizações é a de Rendón Rojas (1996), da *Universidad Autonoma de Mexico*, que constatou a existência, na CI, de um modelo *sintático* de estudo da informação (voltado para o estudo das *formas*, das fontes e sistemas de informação em suas características materiais), um modelo *semântico* (voltado para o estudo dos *conteúdos* das fontes e sistemas de informação) e um *pragmático*, com foco nos propósitos, nos *usos concretos* dos conteúdos disponibilizados pelas formas físicas).

Pouco depois Saracevic (1999), da *Rutgers University* (Estados Unidos), publicou um artigo chamado *Information Science*. Nele, o autor identificou três grandes conceitos de informação na CI. O primeiro é o *sentido restrito*: informação consiste em sinais ou mensagens envolvendo pequeno ou nenhum processamento cognitivo - ou então tal processamento pode ser expresso em termos de algoritmos ou probabilidades. Informação é a propriedade de uma mensagem, que pode ser estimada por uma probabilidade. O segundo é o *sentido amplo*: informação envolve diretamente processamento cognitivo e compreensão. Ela resulta da interação entre duas estruturas cognitivas, uma “mente” e um “texto” (num sentido amplo dessa palavra). Informação é o que afeta ou altera um estado de conhecimento, ou seja, para determinar algo como sendo informação é preciso ver o que o leitor entendeu de um texto ou documento. O terceiro é o *sentido ainda mais amplo*: informação existe em um contexto. Envolve não apenas as mensagens (sentido restrito) que são cognitivamente processadas (sentido amplo), mas também um contexto, uma situação específica, e uma ação, ou tarefa, no decurso da qual a informação é cognitivamente processada. Assim, informação envolve motivação e intencionalidade do indivíduo, mas sempre conectadas a um horizonte social, do qual fazem parte a cultura e as ações desempenhadas.

No ano seguinte, Ørom (2000), da *Royal School of Library and Information Science* da Dinamarca, identificou a existência de um “pré-paradigma” da CI (a biblioteca como instituição social) e três paradigmas no campo. O primeiro é o *físico*, que se iniciou na década de 1950 com os testes de *Cranfield*, quando a CI estudava a informação a partir de uma visão tida como “privilegiada”, imune aos processos cognitivos e sociais – a informação “tal como existe no mundo”. O objetivo dos estudos deste modelo centrou-se na performance na recuperação de informação. O segundo paradigma identificado por ele é o *cognitivo*. Seu desenvolvimento representa a ampliação do escopo (todo tipo de informação, e não apenas os sistemas de recuperação, é incluído como objeto de estudo) e do espectro (o comportamento informacional humano em geral, e não apenas a interação com sistemas de informação) da CI. Esse modelo se concentra em aspectos qualitativos da interação das pessoas com os sistemas. O ponto de vista se baseia num modelo relativista do conhecimento, significando que o conhecimento é influenciado e alterado por fatores cognitivos. Nessa perspectiva são negligenciados os fatores sociais. Por fim, Ørom apresenta as abordagens *alternativas* – resultantes de uma maior aproximação com as teorias da comunicação, especialmente a semiótica. Informação nesse sentido não é algo que é transmitido de uma pessoa para outra. A mensagem é vista como a construção de signos que, através da interação entre receptores, torna possível a produção de sentidos. Se o modelo físico está ligado à dimensão processual (o transporte de mensagens) e o cognitivo enxerga o significado das mensagens como algo produzido por um receptor a partir de suas estruturas cognitivas, esta terceira maneira de se estudar a informação une as duas dimensões, vendo a inserção de ambos os processos (transmissão e construção de sentido) nos contextos sociais, isto é, com os sistemas de linguagem e cultura.

Numa linha próxima, Fernández Molina e Moya-Anegón (2002), da *Universidad de Granada*, Espanha, apresentaram um quadro com três grandes modelos de estudo das *Ciencias de la Documentación* (designação do campo no contexto espanhol, à



época da publicação do texto). O primeiro é o modelo *positivista*: consistiu numa abordagem fisicalista do estudo da informação, tomada como algo mensurável, formalizado, universal e neutro, em pesquisas com foco nos sistemas de informação, buscando estabelecer condições laboratoriais de estudo. Em tal modelo, as necessidades de informação eram vistas como algo estável e invariável, e os processos de busca analisados numa perspectiva determinista, estática e não interativa. O segundo é o modelo *cognitivo*, essencialmente mentalista, com foco nos indivíduos que produzem e usam informação, passando a incluir a totalidade do comportamento humano em relação à informação. Sua maior fragilidade é o excesso de subjetivismo, ao compreender a realidade como sendo gerada unicamente por processos mentais individuais. O terceiro é o *sociológico*, voltado para o estudo das relações que uma coletividade (um país, uma cidade, uma empresa) estabelece com os conhecimentos registrados que ela mesma produz e faz circular. Nessa perspectiva, tal modelo representa a valorização do “contextualismo” na CI e tem duas manifestações concretas de pesquisa: os estudos com abordagem hermenêutica e a análise de domínio.

De Portugal, Silva e Ribeiro (2002), da Universidade do Porto, apresentaram um quadro teórico em que a CI era apreendida a partir de dois paradigmas: um primeiro historicista, tecnicista e custodial (correspondente aos campos da Arquivologia e Biblioteconomia, tal como estruturados no final do século XIX e início do século XX) e um segundo, dinâmico, científico e informacional, caracterizador propriamente do surgimento da CI. Neste quadro, postularam que a informação como objeto de estudo teria seis propriedades, aqui citadas em ordem inversa à apresentada por eles e organizadas conforme a sistematização de Ørom: ela é mensurável, reproduzível e transmissível (aspectos *físicos*), ela tem pregnância simbólica (aspecto *semântico*) e é estruturada pela ação humana e integrada dinamicamente aos contextos em que emerge (aspectos *pragmáticos*).

Capurro (2003), na época professor da *Stuttgart University*, Alemanha, elaborou também um quadro tríade da evolução da



CI. De acordo com ele, a CI teria nascido sob a vigência de um *paradigma físico*, construído a partir da Teoria Matemática de Shannon e Weaver. Conforme tal visão, a informação é algo, um objeto físico, que um emissor transmite a um receptor. Um segundo modelo, o *cognitivo*, emergiu nos anos 1970, marcado pela inspiração da teoria dos “três mundos” de Karl Popper, e que relaciona informação a conhecimento: algo é informacional na medida em que altera as estruturas de conhecimento do sujeito que se relaciona com dados ou documentos. Em anos mais recentes, estaria emergindo um *paradigma social*, voltado para a constituição social dos processos informacionais. A partir da crítica ao modelo anterior, que via o usuário como um ser isolado da realidade e apenas numa dimensão cognitiva, busca-se aqui reinseri-lo nos seus contextos concretos de vida e atuação, numa perspectiva claramente fenomenológica: ver os sujeitos como “ser no mundo”, tal como a fórmula do *dasein* tomada de Heidegger.

No Canadá, Salaün e Arsenault (2009) identificam três dimensões dos documentos: a sua *forma* (o signo, aquilo que confere existência material, que o faz ser perceptível), seu *conteúdo* (o texto, aquilo que faz dele algo inteligível, compreensível) e o *meio* (ou a relação, o uso social). A informação é a resultante das ligações entre elas, embora, ao longo dos anos, subáreas da CI tenham privilegiado uma ou outra destas dimensões.

Conjugando as contribuições dos diferentes autores, é possível concluir então que o primeiro conceito de informação na CI é mais restrito e está vinculado à sua dimensão material, física, sendo o fenômeno estudado a partir de uma perspectiva quantitativa e positivista. Nos anos seguintes, tomou corpo um conceito um pouco mais amplo voltado para a dimensão cognitiva, sendo informação algo associado à interação entre dados (aquilo que existe materialmente) e conhecimento (aquilo que está na mente dos sujeitos), e seu estudo relacionado à identificação de significados, interpretações. Por fim, as tendências contemporâneas implicam um grau maior de complexidade e abstração, com a inserção da informação no escopo da ação humana e no âmbito de contextos socioculturais concretos.

## UM HISTÓRICO DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

O campo de estudos de usuários da informação é resultado direto do encontro entre as duas dimensões de pesquisa apontadas acima – que acabaram por resultar em quatro grandes tradições de estudo e pesquisa.

A primeira delas se identifica com a perspectiva positivista, no campo das ciências humanas e sociais, e com o conceito físico de informação. Trata-se da chamada *Abordagem Tradicional ou Abordagem Positivista* de estudos de usuários da informação. Sua origem se relaciona com dois marcos. O primeiro deles se liga à fundação da *Graduate Library School* da *University of Chicago* na década de 1930, que inaugurou os chamados “estudos de comunidade”: estudos que buscaram estabelecer uma série de indicadores demográficos das populações atendidas pelas bibliotecas (ou não atendidas, no caso dos “não-usuários”), com o objetivo de levantar dados para o aperfeiçoamento ou a adequação dos produtos e serviços bibliotecários. Nos anos seguintes, diferentes pesquisadores perceberam o alto potencial que os estudos de usuários tinham para a realização de diagnósticos de bibliotecas e para seu planejamento, bem como para a avaliação das coleções. Dessa forma, embora os primeiros estudos estivessem centrados nas necessidades dos usuários, com forte caráter de pesquisa empírica, e não nos documentos em particular (Figueiredo, 1994, p. 67), o que ocorreu foi o progressivo distanciamento dos usuários e uma constante aproximação das fontes de informação e das bibliotecas e sistemas de informação. Os estudos de usuários converteram-se em ferramentas de elaboração de diagnóstico para a melhoria dos serviços.

O segundo marco relaciona-se com a *Royal Society Scientific Information Conference* ocorrida em Londres, em 1948, quando dois trabalhos científicos, apresentados por Bernal e por Urquhart, inauguraram uma nova perspectiva de estudos: os estudos de usuários a partir do fluxo da informação científica. A novidade

destes estudos é que o foco não residia mais na interação dos usuários com uma instituição específica (a biblioteca) mas, sim, o estudo de uma série de ações dos usuários (essencialmente cientistas), isto é, suas buscas e consultas junto a bibliotecas, centros de documentação, arquivos e mesmo junto a outros usuários (formando os chamados “colégios invisíveis”).

Nos anos que se seguiram a estes dois marcos fundadores, os estudos de usuários acabaram por consolidar uma tradição de pesquisas essencialmente marcada pela idéia de uma produtividade, de uma aplicação “útil” – seja, inicialmente, ajudar na assimilação de imigrantes, no caso de Chicago, ou, posteriormente, avaliar os produtos e serviços bibliotecários para, por fim, otimizar os fluxos e a transmissão do conhecimento científico e tecnológico. Esse se tornou o grande “programa de pesquisa” para o campo, o critério a definir a validade das pesquisas, desde sua concepção, passando pelos conceitos e métodos a serem utilizados, chegando até seus resultados. Como consequência direta desse programa de pesquisa, desenhou-se, para o campo de estudos de usuários da informação, também um determinado modo de apreender esse usuário. A lógica da “produtividade” não afetou apenas o tipo de estudo a ser realizado mas, também, o recorte a partir do qual o usuário é estudado.

Numa análise deste campo de estudos, Lima (1994) identificou dois extremos metodológicos: o psicologismo (que tende a isolar os indivíduos estudados, tratá-los como se fossem completamente desvinculados da realidade social à qual pertencem) e o sociologismo (tomar a sociedade como mera soma de indivíduos, esvaziando a ação intencional destes indivíduos). Daí resulta serem o Funcionalismo (Sociologia) e o Behaviorismo (Psicologia) as duas matrizes teóricas de fundamentação dos estudos de usuários.

Uma segunda grande perspectiva de estudos de usuários da informação deu-se ancorada na perspectiva marxista, oriunda do campo geral das ciências humanas e sociais, sem que o conceito de informação propriamente deixasse de se alterar. Esse movimento se deu a partir da constituição da subárea de “informação social” no âmbito da CI (Cardoso, 1994), compondo a *Abordagem*

*Crítica de Estudos de Usuários.* Ele toma como pressuposto teórico básico a idéia de tensionalidade, da existência de conflitos no âmbito da realidade humana e social, em oposição à idéia de integração, basilar das abordagens positivistas e funcionalistas. Os problemas informacionais considerados deixam de ser aqueles ligados à promoção do uso de fontes de informação, à satisfação dos usuários com os sistemas ou à identificação das fontes mais utilizadas, deslocando-se para a questão da identificação dos excluídos informacionais, dos problemas de acesso às fontes e sistemas de informação, da denúncia das desigualdades em termos de acesso e uso.

Essa nova abordagem de estudos buscou estudar outros usuários da informação (ou os não-usuários) que não aqueles tradicionalmente contemplados nos estudos em voga: operários, empregadas domésticas, membros de movimentos sociais, leitoras de romances populares, moradores de bairros periféricos nos grandes centros urbanos, entre outros. Os estudos, ao contemplarem aspectos como leitura, condição de cidadania e poder, inserem constantemente os usuários em seus contextos concretos de vida – seu pertencimento a classes socioeconômicas, seus vínculos comunitários, sua posição na distribuição do poder, da informação e das condições de produção do conhecimento, etc.

Contudo, como destacado, em termos propriamente informacionais (de uma concepção do que seja informação, necessidade de informação, etc.), essa abordagem acabou por reproduzir o mesmo modelo dos estudos que critica. A informação continuou sendo entendida, na maior parte dos estudos, como algo dotado de propriedades objetivas (a “má” informação, aquela que aliena, que perpetua as condições de dominação, cujo acesso não deve ser estimulado; a “boa” informação, aquela que emancipa, que liberta, que desvela e explicita os processos ideológicos, e que portanto deve ser disseminada, divulgada).

Uma terceira maneira de se estudar os usuários deu-se a partir da chamada *Abordagem Cognitiva*, que se construiu em torno da noção de “comportamento informacional”. Aqui, tem-se uma efetiva mudança no conceito de informação, que passou a ser

compreendida na sua relação dinâmica com os dados e o conhecimento. Por outro lado, o modelo de compreensão dos sujeitos que se relacionam com a informação não mudou essencialmente em relação ao modelo positivista. O próprio conceito central da abordagem, “comportamento informacional”, denuncia essa permanência: os sujeitos continuaram sendo estudados como movidos por forças externas a eles. No lugar do pertencimento a perfis sociodemográficos, a Abordagem Cognitiva via as necessidades de informação como causa, e as ações de busca de informação como efeito; ou, ainda, a busca de informação como estímulo, e o uso da informação como resposta.

Esta abordagem tem origem na década de 1970 com a criação, em 1975, do *Centre for Research on User Studies* (CRUS) na Universidade de Sheffield, Inglaterra, e com a formulação, nos anos seguintes, de distintas teorias, tais como a teoria dos *Anomalous States of Knowledge* de Belkin (1980), a abordagem construtivista baseada em processo de Kuhlthau (2004) e a teoria *Sense Making* de Dervin (1989), entre outros. Tom Wilson (1997) propôs, no início dos anos 1980, que o campo deveria mudar seu nome para “estudos de comportamento informacional”. Com isso, se pretendia consolidar a ampliação do foco de estudos iniciada anos antes: do estudo do usuário interagindo com um único sistema, passava-se a estudar o usuário em suas várias ações informacionais, em seus vários momentos de necessidade de informação, seu engajamento em vários processos de busca e interação com diversas fontes, recursos, serviços e sistemas. Em 1986, Dervin e Nilan consolidaram essa virada teórica ao sistematizar a existência de duas grandes abordagens de estudos de usuários: a “tradicional” e a “alternativa”. Conforme os autores, na perspectiva alternativa, ou cognitiva, haveria uma substituição da idéia de uma informação objetiva, dotada de propriedades (qualidade, exatidão, confiabilidade, completude, etc.) em si, com um significado constante, para uma informação subjetiva, cujas características existem apenas face a um sujeito específico. E, ainda, a natureza deste sujeito também se modifica, de um ser passivo, que apenas sofria o efeito de ações externas a ele (portanto par-

te de um processo mecânico de processamento da informação), para um sujeito ativo, que produz sentido. Assim, passavam a ser considerados não apenas os comportamentos externos dos usuários (os empréstimos realizados numa biblioteca, os *links* acessados num *site*, etc.) mas também de suas cognições internas, seus valores, pensamentos e sensações (Dervin; Nilan, 1986).

Formulada deste modo, a “abordagem alternativa” significaria tanto uma mudança no conceito de informação como na compreensão dos sujeitos que se relacionam com a informação. Contudo, na prática de pesquisa, diversas vezes, tal proposta acabou não se concretizando, e muitos dos estudos realizados nessa abordagem reproduziram a visão de um sujeito “assujeitado”, movido por forças externas a ele, apenas reagindo a estímulos causados por “lacunas” de conhecimento. Assim, em diversos estudos conduzidos com a adoção teórica deste modelo, identificaram-se certas necessidades objetivas, prontas, acabadas – como se fossem independentes dos sujeitos concretos e de situações específicas. O modelo cognitivo destes estudos, ao privilegiar o entendimento da necessidade de informação a partir de uma lacuna, de uma ausência de determinado conhecimento para executar determinada atividade, acabou por engessar uma forma de compreensão dos usuários como seres dotados de uma necessidade específica que seria satisfeita por uma fonte de informação específica. É como se houvesse uma correspondência unívoca entre as necessidades de informação e as fontes existentes e disponíveis nos variados sistemas. Além disso, essa abordagem não chegou a problematizar a questão dos objetos de pesquisa, não incidindo, portanto, na definição das temáticas e objetos empíricos aceitos para o campo.

Em anos recentes, têm surgido novas maneiras de se estudar os usuários que, apesar de sua diversidade, poderiam ser designadas como *Abordagem Sociocultural* a partir de uma característica comum, que é a ênfase no caráter coletivo, intersubjetivo, das ações promovidas pelos sujeitos informacionais, e do enraizamento destas ações em contextos sociohistóricos específicos. Como apresentando na introdução, essa abordagem se manifesta

no plano internacional no trabalho de autores como Talja, Wilson e Day e, no Brasil, de Marteleto, Almeida Jr., Almeida, González de Gómez e Araújo, entre muitos outros. Essa quarta abordagem é fruto de uma reorientação do conceito de informação na Ciência da Informação como um todo, em direção a uma perspectiva intersubjetiva ou sociocultural (impulsionada, sobretudo, pelos debates que se seguiram ao I COLIS), e de sua consequência direta no campo de estudos de usuários, com a realização, desde 1996, do primeiro encontro *Information Seeking In Context* (ISIC), também em Tampere, e dos demais que se seguiram a cada dois anos. A palavra “contexto” presente no nome do evento não é um acaso: seu uso representa a sinalização da nova virada teórica, com a consideração dos fatores sociais, econômicos, políticos, culturais envolvidos no comportamento informacional. Outra tentativa de consolidar essa mudança foi promovida por Savolainen (2007), que propôs o abandono do termo “comportamento informacional” e sua substituição por “práticas informacionais”.

O conceito de “prática”, tomado da Etnometodologia, se deu com o objetivo de ver em que medida os “fatos sociais” são constantemente produzidos pelos indivíduos. Não existe, nesta perspectiva, um mundo de regras, normas e estruturas exterior e independente das interações. Tem-se aqui a ideia de processo: o ato dos sujeitos de continuamente atualizarem as regras e modelos por meio de suas ações. A “importação” desse conceito para os estudos de usuários acabou por representar uma profunda redefinição dos sujeitos. Nesse sentido, foi possível realizar a incorporação dos avanços obtidos no âmbito dos estudos de perspectiva crítica e também da abordagem cognitiva. A principal superação em relação à abordagem cognitiva se deu a partir da visão de conhecimento como algo meramente cumulativo ou a ideia de um usuário totalmente individualizado, isolado da realidade, como um sujeito puramente cognitivo. Já a superação da abordagem crítica se deu com a compreensão da informação não na perspectiva de apenas um único sujeito, mas de uma coletividade ou, antes, como produto de uma “intersubjetividade”, e, principalmente, com a percepção de que algo só se torna infor-

mação a partir de um contexto no qual atuam dimensões políticas, culturais, econômicas, jurídicas, tecnológicas, entre outras.

Para Savolainen, Tuominen e Talja (2005), os estudos de usuários deveriam abandonar a perspectiva cognitiva centrada no indivíduo como unidade de análise para dar atenção aos aspectos sociais da produção de conhecimento. Nessa mesma linha, Tuominen e Savolainen (1997) propuseram o Construcionismo Social como fundamento mais adequado para os estudos do que o behaviorismo cognitivista dos estudos de “comportamento informacional”. Também Wilson (2002) desenvolveu argumentos nesta linha, propondo uma abordagem fenomenológica para o estudo dos usuários. Para ele, é preciso dar o devido crédito para os estudos até então conduzidos no campo, de natureza positivista, na medida em que, produzindo seus questionários, identificando taxas de uso da informação e realizando correlações estatísticas com dados de perfil, esses estudos encontraram *algo* sobre a realidade, conduziram a algum conhecimento sobre o comportamento informacional. Ao mesmo tempo, deixaram “a descoberto” outros elementos – e é para dar conta destes elementos que o autor defende a utilização da Fenomenologia. Para Wilson (2002), intersubjetividade é o conceito fundamental para o desenvolvimento de uma abordagem fenomenológica capaz de transpor os limites alcançados tanto pela abordagem “tradicional” como pela “alternativa”.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A sistematização aqui apresentada poderia sugerir que o campo dos estudos de usuários da informação seria composto de quatro blocos de pesquisas claramente divididas segundo as quatro abordagens desenhadas. Tal ideia não corresponde à realidade, contudo. Existem diversos estudos que se situam em posições intermediárias em relação aos modelos aqui propostos. Seguindo a metodologia proposta por Lallement (2002) para o estudo das



ciências humanas e sociais, buscou-se aqui operar a construção de pólos aglutinadores de formas de compreensão (dos sujeitos e da informação) para o desenho das grandes tendências de estudo sobre os sujeitos informacionais.

Concordando com as ideias de Lallement (2002) e Minayo (2000) apresentadas no primeiro tópico deste texto, e de Wilson (2002) apresentadas no terceiro, é preciso fazer conjugar as contribuições das diferentes tradições de pesquisa. Nas propostas mais recentes, certos elementos comuns emergem, tais como a natureza social e coletiva do uso da informação, seu enraizamento num contexto concreto da experiência e o caráter ativo do usuário em sua relação com a informação. Mas tais propostas contemporâneas só se tornaram possíveis face às contribuições dos estudos de natureza positivista, crítica e cognitiva – tanto os seus achados de pesquisa como também as lacunas e problemas que eles não resolveram.

O caminho para o incremento dos estudos parece indicar a necessidade de superação de algumas dicotomias que têm, historicamente, marcado o campo, tais como sujeito ativo ou sujeito passivo, significado existente na mensagem ou na mente do usuário, usuário como ente cognitivo ou emocional. E, nesse caminho, conceitos contemporâneos como “práticas informacionais”, “ação informacional” e “mediação da informação”, entre outros, revelam a pluralidade e a vitalidade deste campo de pesquisa.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Almeida Júnior, O. F. “Mediação da informação e múltiplas linguagens”, *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*, v. 2, pp. 89-103, 2009.

Almeida, M. A. “Mediações da cultura e da informação: perspectivas sociais, políticas e epistemológicas”, *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*, v. 1, pp. 01-24, 2008.

- Araújo, C. A. “Á. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista”, *Informação & Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v. 22, n. 1, pp. 145-159, 2012.
- Belkin, N. J. “Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval”, *Canadian Journal of Information Science*, v. 5, pp. 133-143, 1980.
- Blumer, H. “A natureza do interacionismo simbólico”. In: C. D. Mortensen, *Teoria da comunicação: textos básicos*. São Paulo: Mosai-co, 1980, pp. 119-138.
- Bock, A. M.; Furtado, O.; Teixeira, M. L. *Psicologias: uma introdução ao estudo de psicologia*. São Paulo: Saraiva, 2002.
- Calva González, J. J. “Usuarios de la información: el fenómeno de las necesidades de información”. In: F. F. Martínez Arellano; J. J. Calva González (Orgs.). *La investigación bibliotecológica en la era de la información: memoria del XXI colóquio de investigación bibliotecológica y de la información, 24-26 de septiembre de 2003*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004, pp. 177-203.
- Calva González, J. J. “El fenómeno de las necesidades de información: su investigación desde diversas perspectivas”. In: J. J. Calva González (Org.). *Estudios de usuarios en diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2013, pp. 141-153.
- Capurro, R. “Epistemologia e ciência da informação”. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 5, 2003, Belo Horizonte. *Anais...* Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2003.

- Cardoso, A. M. "Retomando possibilidades conceituais: uma contribuição à sistematização do campo da informação social", *Rev. Esc. Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v. 23, n. 2, pp. 107-114, jul./dez. 1994.
- Chaudiron, S.; Ihadjadene, M. "De la recherche de l'information aux pratiques informationnelles", *Études de communication*, v. 35, 2010.
- Coulon, A. *A escola de Chicago*. Petrópolis: Vozes, 1995.
- Day, R. "Death of the User: Reconceptualizing subjects, objects, and their relations", *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, v. 62, n. 1, pp. 78-88, 2011.
- Demo, P. *Metodologia científica em ciências sociais*. São Paulo: Atlas, 1989.
- Dervin, B.; Nilan, M. "Information needs and uses". In: M. E. Williams (Ed.). *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 21, Chicago: Knowledge Industry Publications, pp. 03-33, 1986.
- Dervin, B. "Sense-making theory and practice: an overview of user interests in knowledge seeking and use", *Journal of Knowledge Management*, v. 2, n. 2, pp. 36-46. 1989.
- Dortier, J. F. (Dir.). *Une histoire des sciences humaines*. Auxerre: Éditions sciences humaines, 2005.
- Esquenazi, J. P. *Sociologie des publics*. Paris: La Découverte, 2003.
- Fernández Molina, J. C.; Moya-Anegón, F. "Perspectivas epistemológicas 'humanas' en la documentación", *Revista Española de Documentación Científica*, v. 25, n. 3, pp. 241-253, jul./set. 2002.

***Usuários da informação: construção de conceitos e perspectivas...***

- Ferreira, D. *Manual de sociologia: dos clássicos à sociedade da informação*. São Paulo: Atlas, 2006.
- Figueiredo, N. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994.
- Fisher, K.; Erdelez, S.; Mckechnie, L. (Orgs.). *Theories of information behavior*. Medford: Information Today, 2005.
- Fleury, L. *Sociologie de la culture et des pratiques culturelles*. Paris: Armand Colin, 2011.
- Geertz, C. *A interpretação das culturas*. Rio de Janeiro: LTC, 1989.
- González de Gómez, M. N. “As ciências sociais e as questões da informação”, *Morpheus*, v. 9, n. 14, pp. 18-37, 2012.
- González Teruel, A. *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Trea, 2005.
- Hernández Salazar, P. “El fenómeno de los usuarios de la información”. In: F. F. Martínez Arellano; J. J. Calva González (Orgs.). *La investigación bibliotecológica en la era de la información: memoria del XXI colóquio de investigación bibliotecológica y de la información, 24-26 de septiembre de 2003*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004, pp. 165-176.
- Jardim, J. M., Fonseca, M. O. “Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte”, *DataGramaZero*, v. 5, n. 5, out. 2004.
- Johnson, A. *Dicionário de sociologia*. Rio de Janeiro: Zahar, 1997.
- Kuhlthau, C. *Seeking meaning: a process approach to library and information services*. London: Libraries Unlimited, 2004.

- Labour, M. "L'apport de la méthode triadique à l'analyse des pratiques informationnelles", *Études de communication*, v. 35, 2010.
- Lallement, M. *História das idéias sociológicas*. Petrópolis: Vozes, 2002.
- Le Coadic, Y. F. *Usages et usagers de l'information*. Paris: ADBS, 1997.
- Le Marec, J. *Publics et musées: la confiance éprouvée*. Paris: L'Harmattan, 2007.
- Lima, A. *Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de bibliotecas*. Londrina: Embrapa-CNPSO; Brasília: Embrapa-SPI, 1994.
- Martelete, R. M. "Conhecimento e Sociedade: pressupostos da antropologia da Informação". In: M. Aquino (Org.). *O campo da ciência da Informação: gênese, conexões e especificidades*. João Pessoa: Universitária, 2002.
- Minayo, M. C. *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. São Paulo: Hucitec, 2000.
- Monfasani, R. E.; Curzel, M. F. *Usuarios de la información: formación y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama, 2006.
- Nascimento, L. *O usuário e o desenvolvimento de sistemas*. Florianópolis: Visual Books, 2003.
- Ørom, A. "Information Science, historical changes and social aspects: a Nordic outlook", *Journal of Documentation*, v. 56, n. 1, pp. 12-26, 2000.
- Pérez Santos, E. *Estudio de visitantes en museos: metodología y aplicaciones*. Gijón: Trea, 2000.

- Quintaneiro, T.; Barbosa, M. L.; Oliveira, M. *Um toque de clássicos: Durkheim, Marx e Weber*. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 1996.
- Rabello, O. C. “O usuário nos currículos de Biblioteconomia”, *Revista da Escola de Biblioteconomia*, UFMG, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, pp. 179-192, set. 1981.
- Ramírez Velásquez, C. A. *Necesidades de información en comunidades indígenas: el caso de la comunidad Tepehua*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2009.
- Rendón Rojas, M. A. “Hacia un nuevo paradigma en Bibliotecología”, *Transinformação*, Campinas, v. 8, n. 3, pp. 17-31, set./dez. 1996.
- Salaün, J. M.; Arsenault, C. *Introduction aux sciences de l’information*. Montréal: Les Presses de l’Université de Montréal, 2009.
- Sanz Casado, E. *Manual de estudios de usuários*. Madrid: Pirâmide, 1994.
- Saracevic, T. “Information science. Ciência da informação: origem, evolução e relações”, *Journal of the American Society for Information Science*, v.50, n.12, pp. 1051-1063, 1999.
- Savolainen, R. “Everyday Life Information Seeking: approaching Information Seeking in the context of ‘way of life’”, *Library & Information Science Research*, v. 17, pp. 259-294, 1995.
- Savolainen, R. “Information behavior and information practice: reviewing the ‘umbrella concepts’ of information-seeking studies”, *Library Quarterly*, v. 77, n. 2, pp. 109-132, 2007.
- Savolainen, R.; Tuominen, K.; Talja, S. “The social constructionist viewpoint to information practices”. In: K. E. Fisher; S. Erdelez; L. Mckechnie. *Theories of information behaviour*. Medford, NJ: Information Today, pp. 328-333. 2005.

Schleyer, J. R. "Estudos de usuários: Introdução e problemática e a metodologia", *Estudos avançados em biblioteconomia e ciência da informação*, v. 1. Brasília: ABDF, 1982, pp. 49-79.

Silva, A. M.; Ribeiro, F. *Das "ciências" documentais à ciência da informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular*. Porto: Afrontamento, 2002.

Silva, A. M.; Ribeiro, F. *Recursos de informação: serviços e utilizadores*. Lisboa: Universidade Aberta, 2010.

Talja, S. "Constituting 'information' and 'user' as research objects: a theory of knowledge formations as an alternative to the information man-theory". In: P. Vakkari; R. Savolainen; B. Dervin (Eds.). *Information seeking in context*. Londres: Taylor Graham, 1997, pp. 67-80.

Tuominen, K.; Savolainen, R. "A social constructionist approach to the study of information use as discursive action". In: P. Vakkari; R. Savolainen; B. Dervin (Eds.) *Information seeking in context*. Londres: Taylor Graham, 1997, pp. 81-96.

Wieviorka, M. (Dir). *Les sciences sociales en mutation*. Auxerre: Éditions sciences humaines, 2007.

Wilson, T. "Information behaviour: an interdisciplinary perspective", *Information processing & management*, v. 33, n. 4, pp. 551-572, 1997.

Wilson, T. Alfred Schutz, phenomenology and research methodology for information behaviour research. In: International Conference on Information Seeking in Context, 4, 2002. *Anais...* Lisboa: Universidade Lusíada, 2002.

## Capítulo 3

### EL HACER



# Campo laboral de la ciencia de la información

AGUSTÍN GUTIÉRREZ CHIÑAS

*Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México*

## INTRODUCCIÓN

La ciencia de la información, entendida como el estudio de los conocimientos sistematizados de los servicios de información documental, está relacionada con dos aspectos. En un aspecto, la información como un producto terminado, y en otro, la información como un proceso. Esta ciencia incluye las disciplinas llamadas bibliotecología, bibliología, biblioteconomía, bibliografía, documentación, archivística y museografía.

El servicio de información bibliográfico y documental es una actividad que cuenta con sus propios principios, métodos y técnicas que fundamentan un cuerpo de conocimientos y teorías sobre las habilidades y actitudes que se deben desarrollar para cumplir, de manera óptima y eficiente, el objetivo de satisfacer necesidades de información documental de los miembros de una sociedad. Se trata de contribuir, en su justa dimensión, en el desarrollo educativo, técnico, científico y cultural que permita alcanzar mejores niveles de bienestar social.

Esta exposición hace una breve descripción y explicación de los diferentes campos en los que la bibliotecología ofrece una serie de posibilidades para el crecimiento, desarrollo y fortalecimiento de los profesionales de la disciplina.

El artículo es el resultado de una revisión bibliográfica sobre el tema, acompañado de una serie de reflexiones derivadas de la experiencia profesional y académica. La experiencia profesional se relaciona con el trabajo cotidiano que se lleva a cabo en los campos administrativo, organización documental y servicio al público, los cuales se encuentran apoyados en la aplicación de las tecnologías de la automatización y la telecomunicación desde el punto de vista operativo de los servicios de información documental durante su funcionamiento. La experiencia académica está vinculada con el estudio, la docencia, la investigación, el desarrollo y la innovación.

Bajo este panorama, se revisaron los siguientes temas: la información documental, la unidad informacional conocida como biblioteca, centro de información documental, archivo, entre otros nombres, el usuario, la administración informacional, la organización documental, la atención al público, las tecnologías de información y comunicación, la axiología, la preparación y formación de personal, el ejercicio profesional, estudio, la docencia, la investigación, el desarrollo y la innovación.

## LA INFORMACIÓN DOCUMENTAL

La información como un producto terminado se conoce como material bibliográfico y documental. *Bibliográfico* por el origen etimológico e histórico del libro, y *documental* porque el libro es un tipo de documento. Desde este punto de vista, la información y los documentos, entre ellos el libro (en primer lugar, por su origen histórico), constituyen los primeros elementos de estudio de la ciencia de la información como una ciencia particular.

Atendiendo el significado etimológico de la palabra *información* en su forma infinitiva, *informar*, significa un proceso para generar o crear ideas, entendiendo la *idea* como la representación de un objeto o fenómeno en la mente humana. Para que se dé este proceso de generación o creación de ideas en la mente,

ésta necesita tomarlas de los objetos y fenómenos que la rodean, por medio de los sentidos.

Todo objeto y fenómeno natural o artificial, por sí mismos, constituyen información para la mente, pero la representación de los objetos y fenómenos también se puede hacer por medio de signos o símbolos artificiales llamados grafía, icono y fonema registrados o acuñados en un soporte o envase que puede ser de papel, plástico, metal, o cualquier otro material natural o artificial. Por lo expuesto, se puede decir que la información es:

toda idea (representación mental) registrada por medio de símbolos o signos gráficos, iconográficos y fonéticos en un soporte llamado papel, plástico, metal, etc., del conocimiento generado y construido por el hombre sobre sí mismo y sobre los objetos y fenómenos que lo rodean. (Gutiérrez Chiñas, 2004: 12)

En otras palabras, el conocimiento es el conjunto de representaciones de todo cuanto rodea a la mente y que se almacena, precisamente, en la mente. Mientras estas representaciones están almacenadas y conservadas en la mente, constituyen lo que se llama *conocimiento humano*. Una vez que la mente devuelve al mundo exterior las representaciones que conserva de sí misma y del mundo exterior por medio de los signos gráficos, iconográficos o fonéticos registrados en un soporte, entonces se convierten nuevamente en información documental.

¿Para qué sirve esta información documental? Desde el punto de vista académico –es decir, del estudio, de la docencia, de la investigación y, como consecuencia de esta última actividad, de la innovación–, la información documental desempeña un papel decisivo en la formación y preparación de los individuos. Gracias a la información, entre otros beneficios que brinda, es posible:

\*Adquirir un conocimiento. Gracias a la información se hace propia una o más ideas para combatir de esta manera la ignorancia.

\*Corregir un conocimiento. La información permite enmendar, repa-

rar y subsanar una idea equivocada, con el propósito de mejorarla.

\*Verificar un conocimiento. La información puede revisarse y es útil para probar la veracidad de una idea o concepto del cual se duda y se tiene incertidumbre.

\*Extender un conocimiento. Significa aumentar y ampliar la cantidad de ideas y nociones que se poseen sobre un tema específico, enriqueciendo así la variedad y diversidad de los subtemas.

\*Aplicar un conocimiento en el proceso de construcción, fabricación y diseño de un producto o de un servicio.

\*Recrear o disfrutar un conocimiento por medio de la lectura de un documento que contiene información de carácter histórico, novelístico y poético, entre otros géneros literarios.

\*Generar o crear un nuevo conocimiento, que es la máxima y maravillosa capacidad que tiene el ser humano para imaginar, inventar y participar de manera creativa e innovadora en el mejoramiento de su desarrollo personal y social. (Gutiérrez Chiñas, 2004: 13)

## LA UNIDAD INFORMACIONAL

La información registrada en un soporte, del conocimiento generado y construido por el hombre sobre sí mismo y del medio que lo rodea, de cuya fusión e integración (información y soporte) resulta el documento, creó, en primer lugar, la necesidad de contar con un espacio físico para albergar los documentos llamados libros; y en segundo lugar, para su conservación y circulación sistematizadas más adelante, es decir, organizadas. Nació, de esta manera, la figura de la unidad informacional conocida como biblioteca, centro de información, archivo (entre otros nombres), como una organización o entidad social que se preocupa por brindar servicios de información documental por medio de la selección, adquisición, organización, almacenamiento y circulación (difusión) de los documentos a los miembros de la sociedad, para satisfacer sus necesidades de información documental. Esta organización social con diferentes nombres debe considerarse una empresa, como cualquier otra iniciativa social, que demanda

los mismos principios del proceso administrativo y que, asimismo, requiere de recursos humanos y materiales para su funcionamiento, mantenimiento y conservación.

La unidad informacional como una organización social con propósitos definidos, para su funcionamiento, demanda de un edificio con sus espacios físicos determinados, con instalaciones eléctricas, de telecomunicación, agua y sanitarias. Es decir, demanda un domicilio para albergar a su personal, mobiliario, equipo y a su materia prima de trabajo, así como a los usuarios de los servicios que oferta.

La unidad informacional en sí misma, como domicilio con las instalaciones físicas anotadas, demanda conocimientos, habilidades y actitudes particulares, por un lado, para su diseño, construcción y mantenimiento que busquen prolongar la vida de su material documental y, por otro, para buscar el confort laboral de su personal y el de la estancia de los usuarios de sus servicios en sus instalaciones.

## EL USUARIO

Con el nacimiento de la unidad informacional como una organización social que ofrece servicios de información documental, surge la figura del usuario o cliente de los servicios de información registrada en un soporte. En otras palabras, de información documental.

El usuario consumidor de los servicios de información documental, por su parte, se convierte, por el hecho de ser consumidor, en el elemento de interés focal para ser estudiado y analizado por la unidad informacional, y para estar en condiciones de satisfacer sus necesidades de información de una manera fluida, expedita y ágil; de este modo, el usuario se convierte en el objetivo y la razón de ser y existir de esta unidad informacional, así como de las otras unidades de servicios de información documental que más adelante se establecieron.

La satisfacción de las necesidades de información documental del usuario se lleva a cabo cuando la unidad informacional establece el contacto directo y personal con el consumidor de sus servicios por medio de la atención que le brinda, la orientación que le ofrece sobre sus colecciones, la asesoría que le proporciona en la búsqueda del material informativo y del préstamo que le hace del documento o documentos que satisfacen la necesidad de información documental. Para llevar a cabo estas acciones que concretan y cristalizan el ser y quehacer del servicio de información documental, se debe conocer y manejar la conducta humana para estar en condiciones de establecer con la clientela una relación de respeto y atención mutuos en igualdad de circunstancias.

Las relaciones humanas, es decir, el trato entre las personas, son muy delicadas, y por lo mismo, importantes para su manejo; por lo que requiere de conocimientos, habilidades y actitudes especiales que demandan una atención también especial en su desarrollo. Esta labor de atención al usuario, además del trato humano como su principal ingrediente, demanda conocimientos y habilidades para manejar los recursos propios de la unidad informacional sobre las fuentes de consulta básica –como diccionarios de todos tipos, enciclopedias, atlas, manuales, anuarios, catálogos, bibliografías, índices y abstracts–, así como sobre estrategias de búsquedas tanto manuales como automatizadas, entre otras fuentes y servicios. Y es precisamente en esta acción de atención al usuario, que la ciencia de la información se involucra con la información como un proceso de comunicación.

## LA ADMINISTRACIÓN INFORMACIONAL

Para que la institución social llamada biblioteca, centro de información documental, archivo, etcétera, pueda llevar a cabo su tarea de hacer llegar la información documental a sus usuarios o clientes, se le tiene que dotar de un local con todos los requerimientos necesarios para albergar personal, mobiliario, equipo, y sobre

todo, materia prima del trabajo cotidiano. En otras palabras, como ya se anotó, contar con un domicilio. Además de lo anterior, la unidad informacional también tiene que buscar los fondos económicos para poder funcionar y mantener sus servicios.

Para alcanzar sus propósitos, la unidad informacional, como cualquier otra empresa humana, necesita de los principios que fundamenten y sustenten el proceso de la administración científica en general para el logro ágil, fluido y expedito de sus objetivos, aun cuando el propósito como empresa o iniciativa social no es el lucro o la ganancia económica.

Los aspectos a considerar en la administración informacional, entre otros, son las labores de planeación, organización, dirección y control general de la unidad informacional; la gestión ante organismos públicos y privados de los recursos económicos y materiales para su funcionamiento, mantenimiento y conservación; la elaboración del presupuesto y su aplicación, el control de ingresos y egresos del personal, mantenimiento del edificio, equipo, mobiliario y correspondencia.

De las actividades administrativas enunciadas, es necesario resaltar algunas labores que, por su importancia en la conducción de la unidad informacional, demandan las siguientes acciones:

- El establecimiento del perfil profesional de cada puesto y la justificación de los salarios del personal de cada puesto.
- El diseño, la promoción y coordinación de un programa actualizado y permanente de capacitación y entrenamiento del personal.
- La redacción y mantenimiento actualizado de los manuales de políticas, organización y de procedimientos o actividades.

## PROCESAMIENTO TÉCNICO DE SU MATERIA PRIMA DE TRABAJO

La unidad informacional, para estar en condiciones de ofertar sus servicios, previamente necesita organizar la selección y adquisi-

ción de los documentos de acuerdo a la actividad preponderante de la comunidad que apoya; llevar a cabo la catalogación descriptiva de los documentos que adquiere y clasificar el contenido temático informativo de cada uno de los títulos de los documentos que adquiere; construir y formar sus catálogos e índices; y llevar a cabo labores complementarias para la preparación física de los documentos, antes de su almacenamiento y circulación sistematizados, entre otros procesos.

Para llevar a cabo este procesamiento técnico en sus diferentes etapas, la unidad informacional debe relacionarse con el mercado editorial, manejar sus catálogos y listados de publicaciones, así como conocer y manejar reglas de catalogación descriptiva de aceptación internacional que unifican los criterios de descripción documental para establecer un lenguaje común de esta labor, que a su vez propicia la posibilidad de ofrecer y recibir los beneficios de la cooperación a nivel local, estatal, nacional e internacional. Al mismo tiempo, la clasificación temática del contenido informativo de los documentos requiere el manejo y uso de sistemas de clasificación que tienen organizada y representada, de manera muy abreviada, los temas de la información del conocimiento producido y registrado por el hombre en algún soporte, por medio de símbolos numéricos, alfabéticos o la combinación de ambos símbolos.

Es necesario recalcar que esta tarea de la clasificación temática demanda de un proceso intelectual llamado *análisis de contenido documental*, cuya ejecución precisa del dominio previo de un mínimo de métodos, técnicas y de conocimientos generales y especializados para llevarlos a cabo.

Durante este procesamiento técnico documental de selección, adquisición, catalogación descriptiva y clasificación, la unidad informacional también elabora y desarrolla sus herramientas de trabajo para los servicios que oferta. Como resultado del procesamiento técnico anotado, la unidad informacional construye los registros catalográficos y bibliográficos que sirven para formar sus diferentes catálogos e índices, con los que da a conocer a sus usuarios la existencia de los documentos descritos y representa-



dos en cada uno de estos registros, sin tener los documentos a la vista.

Como parte final de este procesamiento técnico, se agregan a cada documento unos aditamentos que permiten su almacenamiento y control físico para su circulación. Es decir, para ser prestados al público usuario, además de apoyar la labor de inventario. Entre estos procesos, vale la pena enlistar los siguientes:

Planeación, organización y orientación del desarrollo de las colecciones por medio de la selección, adquisición, descripción, clasificación temática, formación de catálogos e índices, y la preparación física o procesos menores de los documentos.

Programación de las compras de los documentos por medio del establecimiento de relaciones con las editoriales y los distribuidores (mercado editorial) locales, nacionales e internacionales, buscando calidad y costos competitivos en los servicios de entrega y control de pagos y facturas.

Determinación y establecimiento de las normas de catalogación para la descripción e identificación abreviada de los documentos, así como para determinar los asientos adicionales que deben acompañar al registro catalográfico principal de cada título documental.

Asignación de encabezamientos de materia o temas a cada título con apoyo de la herramienta de trabajo llamado lista de encabezamientos de materia en uso, con base en el resultado del análisis de contenido documental; así como adaptar, suplementar y actualizar esta herramienta y el catálogo de autoridad de materias o temas.

Clasificación de los documentos de acuerdo a su contenido temático con base en el sistema de clasificación en uso, para construir su notación o signatura topográfica.

Revisión de la redacción de los registros catalográficos (control de calidad) para la construcción y supervisión de los catálogos en sus diferentes modalidades.

Aplicar las tecnologías de la automatización y telecomunicación en todo este procesamiento técnico, para su optimización y eficiencia. (Gutiérrez Chiñas: 2007: 19-21)

## SERVICIO AL PÚBLICO

La atención al público usuario, conocido comúnmente como *servicio al público*, constituye otra tarea importante del trabajo informacional cotidiano que se ejecuta cuando esta unidad establece el contacto directo y personal con el consumidor de sus servicios.

Además de lo ya anotado en el apartado sobre el usuario, por medio de esta sección la unidad informacional brinda apoyo al público usuario acerca de los servicios que brinda para la búsqueda, localización y recuperación de la información documental sobre los temas de interés de la clientela. Para cumplir con este propósito, esta unidad informacional hace un uso exhaustivo de los catálogos, tanto de los tradicionales como de los automatizados, así como de los documentos impresos en papel y de los registrados en los medios electrónicos, como discos, cinta, USB, en línea, audiovisuales, entre otros formatos.

Una vez localizado el documento o documentos que contiene la información que busca el usuario, se le facilita para su consulta y uso, el cual se sujeta a la reglamentación que se elabora para regular el servicio de circulación de los documentos. Entre las acciones que se desarrollan en esta área, destacan las siguientes:

La planeación y organización de la distribución de los espacios para la colocación de la estantería que resguarda y conserva las colecciones documentales, para los catálogos tanto tradicionales como automatizados, las salas de lectura y cubículos de trabajo, y para los módulos de atención al público.

El diseño y establecimiento de los servicios a ofrecer al usuario o cliente.

La elaboración y redacción del reglamento de préstamos y de los servicios al público en general, y darlo a conocer con amabilidad y mesura, revisarlo y actualizarlo periódicamente.

El mantenimiento y la actualización de los registros del directorio de usuarios internos y externos, para controlar y supervisar el vencimiento de los préstamos y solicitar la devolución de los documentos prestados.

Ofertar los servicios de consultoría, elaboración de bibliografías, diseminación selectiva de información y reprografía.

La elaboración y el mantenimiento actualizado del directorio de bibliotecas, centros de información documental e instituciones afines para el establecimiento de relaciones de trabajo y cooperación.

El diseño y ofrecimiento de cursos y talleres periódicos de formación de usuarios sobre los recursos y servicios que posee y oferta la unidad informacional, así como para la promoción y fomento de la lectura.

Promoción y difusión de los recursos y servicios fuera de la biblioteca, como escuelas de todos los niveles, el vecindario, centros comerciales, fábricas, centros hospitalarios, centros penitenciarios, etc. Es decir, a toda la comunidad en general.

Aplicación y uso de las tecnologías de la automatización y telecomunicación en todas las acciones anotadas. (Colegio Nacional de Bibliotecarios, 1982)

## **USO Y APLICACIÓN DE LAS TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

El servicio informacional no es ajeno al desarrollo tecnológico que se está dando en la elaboración, construcción o fabricación de un producto, así como tampoco en el diseño y suministro de un servicio. Por esta razón, la ciencia de la información incorpora en su ser, quehacer y desarrollo diario toda la tecnología que le es útil para lograr sus objetivos. En este caso, las tecnologías de la automatización y telecomunicación son las que han tenido un impacto trascendental en el desarrollo de los servicios de información documental. La automatización y la telecomunicación han sido y siguen siendo usadas y aplicadas en las tres grandes áreas del servicio de información documental: el área administrativa de la institución, llamada unidad de servicios de información documental en sus diferentes denominaciones; el área de procesamiento técnico, al que somete su materia prima (información

documental) de trabajo, y el área de servicio al público usuario de sus servicios.

En el área de la administración, estas tecnologías apoyan las labores de la elaboración y aplicación del presupuesto, control de asistencia, elaboración e impresión de nómina, cheques, oficios y la elaboración de expedientes de los diversos asuntos de la administración general.

En el área de procesamiento técnico del material documental se apoyan las tareas repetitivas de la búsqueda de datos bibliográficos en catálogos e índices, de la descripción e identificación de los documentos, de la formación de catálogos y bibliografías, y en la elaboración de etiquetas y formatos que permiten el control físico de los documentos.

Y en el área de atención al público se apoyan también las tareas del registro de usuarios, elaboración de credenciales, control de préstamos (circulación de los documentos), búsqueda bibliográfica en catálogos e índices a nivel local, estatal, nacional e internacional, impresión de bibliografías, elaboración de avisos de préstamos vencidos, cobro de multas, entre otros servicios.

Por lo ya expuesto, se puede decir que la sección de las TIC tiene la responsabilidad de colaborar en la selección, adquisición, instalación, configuración, funcionamiento y mantenimiento del equipo de cómputo y telecomunicación de todas las divisiones y secciones del servicio de información documental durante sus operaciones.

## AXIOLOGÍA (VALORES)

La ciencia de la información no sólo se compone del ejercicio y de la ejecución de procesos y tareas manuales y automatizadas, sino que tiene una razón de ser y existir que le dio la sociedad que la creó y estableció. Por esta razón, la ciencia de la información también se nutre del espíritu humano que la concibió, con principios y valores que se sustentan en la filosofía del espíritu

de servicio que la identifica, para reconocer el papel que desempeña como disciplina científica que le permite evaluar, en su justa dimensión, su propia participación en el logro de mejores niveles de bienestar social.

Por esta razón, la ciencia de la información tiene la tarea de fundamentar y sustentar con rigor metodológico, técnico y científico sus valores y principios en la filosofía del quehacer social, en su origen y pasado, para fortalecerlos en el presente y para proyectarlos enriquecidos hacia el futuro.

Entre los valores que la ciencia de la información fomenta y cultiva, se encuentran los siguientes:

La comunicación como un *valor* primordial de la ciencia de la información, pues la unidad informacional, “a través de sus acervos, se comunica con sus usuarios, asumiendo precisamente con éstos, la responsabilidad de transmitirles el conocimiento y la cultura y el libre acceso a la lectura.” (Rodríguez Gallardo, 2003: 248)

El propósito de conservar y transmitir la cultura del hombre es un *valor* que tiene el doble propósito de, por un lado, resguardar la cultura creada por los hombres en las diferentes épocas y, por otro, con el fin de generar nuevo conocimiento.

Otro *valor* que cultiva y fomenta la unidad informacional es propiciar el diálogo entre los hombres de una misma generación y personas que han vivido y vivirán en épocas diferentes, por medio de la creación de escenarios para la confrontación de ideas, pensamientos y sentimientos. Tal confrontación contribuye al enriquecimiento intelectual de quienes participan, reciben y asimilan los resultados de formas diferentes.

El libre acceso a la información es otro *valor* que ha permitido al hombre tener la seguridad de que la biblioteca le garantiza el acceso al conocimiento, sin ningún impedimento de orden político, social, económico, ideológico o religioso. En este acceso, la ciencia de la información se preocupa por los procesos de creación y por el derecho que los autores tienen de expresar sus ideas, así como el de los lectores de leer libremente, sin ningún impedimento, las obras que deseen, sin la intervención de ninguna autoridad civil o religiosa.

Por último, está el *valor* de la concepción de la ciencia de la información como una disciplina de alto contenido educativo. Para muchas personas la biblioteca (unidad informacional) se convierte en la única posibilidad de autodidactismo, ya que ofrece una opción que algunos estudiosos no han dudado en calificar como la más democrática de todas las instancias educativas, porque en la biblioteca –unidad informacional– pública no se requiere cumplir casi ningún requisito para hacer uso de las colecciones y aprovechar sus servicios. (Rodríguez Gallardo, 2003: 249-252)

## PERSONAL (PREPARACIÓN Y FORMACIÓN)

Lo expuesto en los apartados relacionados con los aspectos administrativos, procesamiento técnico, servicio al público, y tecnologías de la información y comunicación demandan, para su ejecución, de personal preparado y formado con calidad en los diferentes niveles de un sistema educativo nacional.

Para la preparación y formación del personal para el servicio informacional, se recomienda considerar los siguientes criterios:

1. Poseer educación académica formal [en el nivel de educación superior]
2. Seguir determinadas reglas y lineamientos.
3. Aceptar y cumplir un código ético.
4. Ejercer su profesión [con un] objetivo beneficioso para todos... los miembros de la sociedad.
5. Ejercer la profesión [...] para el sostén económico. (Ortega Carrasco, 1995: 8)

En este contexto, el profesional del servicio informacional debe participar como un elemento activo en el ciclo generador de información documental que va más allá del edificio de la unidad informacional. Debe ser un facilitador, un organizador de los recursos disponibles dentro y fuera de institución, y un dise-

ñador de los servicios de información documental, para que la información complete sus procesos en la adquisición, aplicación y construcción de conocimientos del ser humano.

Esta perspectiva demanda considerar, en la formación y preparación formal del profesional de servicios informacionales, una vinculación más estrecha y sistemática con el ámbito educativo, para hacer realmente de la unidad informacional un factor que promueva la calidad del proceso educativo de quienes acuden a ella, y convertir de esta manera a esta unidad en el lugar permanente de encuentro dinámico entre profesores, alumnos y bibliotecario con relación a los materiales documentales y servicios que los programas educativos demandan.

En otras palabras, la ciencia de la información se preocupa por incorporar, en su ejercicio, personal preparado, formado y capacitado en los diferentes niveles académicos de la educación superior, por medio de planes y programas pedagógicos y docentes debidamente estructurados.

## EJERCICIO PROFESIONAL

El campo del ejercicio profesional, una vez adquiridos los grados correspondientes a licenciatura, maestría y doctorado, demanda la promoción y consolidación de los cambios que exige la organización de la información y, en consecuencia, para la prestación de mejores servicios, los siguientes aspectos:

1. Aumento en la oferta de autoservicio de colecciones y procesos.
2. Servicios de información remotos, con el fin de acceder a la información [documental] desde diferentes entornos académicos, sociales, empresariales y domésticos.
3. Variedad de programas de ayuda al usuario para que el mismo [usuario] obtenga la información que desea.
4. Una oferta variada y plural de información que será impulsada por los desarrollos tecnológicos y solo limitada por aspectos eco-

nómicos y políticos.

5. Distinción y apoyo prioritario a la especificidad de la demanda y a la individualidad del usuario.
6. Elaboración de publicaciones que serán producto de agrupar o reagrupar información en paquetes que respondan a las necesidades de los usuarios y no a la vanidad académica del bibliotecario [profesional de los servicios informacionales] o a sus intereses personales.
7. Innovaciones que permitan crear nuevos productos informativos y nuevas versiones sobre los ya existentes para facilitar la difusión del conocimiento.
8. Incorporación de un valor agregado a la fuente primaria y a la ficha bibliográfica durante el procesamiento de la información.  
(Morales Campos, 1996: 30-31)

Además de las acciones anotadas, el profesional de servicios de información documental tiene la oportunidad de interactuar en un trabajo de equipo interdisciplinario para responder mejor a los requerimientos de información del presente y del futuro, siempre y cuando se capitalicen las aportaciones de cada profesional y se encaminen hacia las mismas metas. Para participar en este trabajo de equipo interdisciplinario, la ciencia de la información debe determinar el papel de su profesional en este equipo, así como las habilidades y calificaciones que debe desarrollar y obtener el bibliotecólogo para cumplir con esta participación interdisciplinaria.

## ESTUDIO

El estudio, como parte de la vida académica, es una actividad que se lleva a cabo para aprender y cultivar una ciencia o disciplina que tiene el propósito de ejercitar el entendimiento para comprender y explicar el desarrollo de un fenómeno natural o artificial que rodea al hombre.



El desarrollo de esta actividad se lleva a cabo de diferentes maneras. Una es por medio del autodidactismo, que no demanda un sistema educativo formal y oficial. Sólo requiere de la voluntad particular de cada persona para llevarlo a cabo en los espacios y momentos que cada una determine de acuerdo a sus posibilidades. La otra manera de llevar a cabo esta actividad es por medio de programas públicos y privados, debidamente planificados y organizados, que tienden a orientar y conducir de manera permanente la formación y preparación de los individuos para ser útiles a sí mismos, en primer lugar, y a los demás individuos que lo rodean, en segundo.

En esta actividad, los profesionistas del servicio informacional tienen mucho que hacer para que, por un lado, la ciencia de la información también se actualice y, por otro, esté alerta de los cambios que provoca el avance de la ciencia y la tecnología con relación al actuar de la sociedad, en la búsqueda de la satisfacción de sus necesidades de información documental.

## DOCENCIA

La docencia es un campo amplio de trabajo para el profesional de los servicios de información documental. Se trata de una disciplina como cualquier otra del conocimiento humano y, por lo mismo, sujeta al rigor del método científico. Posee su propio campo conceptual, sus propias técnicas, métodos, teorías, principios y leyes que la sustentan. Tal soporte se encuentra en los núcleos básicos de conocimientos, habilidades y actitudes que la definen e identifican y, además, la orientan y guían hacia la consecución de sus objetivos específicos, particulares y generales. En este tema, el profesional de servicios informacionales tiene mucho que hacer:

como la persona que enseña, o el encargado de conducir y transmitir conocimientos, habilidades y actitudes; tiene la responsabilidad de

conocer y manejar las técnicas específicas para desarrollar y perfeccionar las facultades intelectuales, motrices y morales de las nuevas generaciones, y con las que además debe trabajar en la actividad docente. (Gutiérrez Chiñas, 2012: 15)

Lo anterior implica que el profesional informacional, como profesor, debe conocer y manejar el conjunto de métodos, técnicas, reglas, teorías y materiales a utilizar para, por un lado, transmitir conocimientos y, por otro, para desarrollar en los educandos las habilidades para la adquisición, aplicación, construcción o reconstrucción de conocimientos de manera autónoma e independiente.

Por último, vale la pena reiterar que el trabajo docente demanda del profesional informacional una preparación didáctica-pedagógica, bajo el considerando de que, a pesar de todas las nuevas concepciones pedagógicas, el docente sigue siendo indispensable y fundamental para el proceso educativo y, por consecuencia, para la operación continua de los cambios que experimentan los individuos en su conducción conceptual, técnica, teórica, científica, social y cultural.

## INVESTIGACIÓN

Las labores de investigación constituyen otro campo extenso de trabajo para el profesional de servicios informacionales, pues el proceso para buscar, indagar y averiguar las causas que provocan el origen, desarrollo y conclusión de un objeto o fenómeno natural, artificial o social durante su existencia construyen o reconstruyen el conocimiento sobre su génesis y desarrollo. El propósito radica, por un lado, en conocer, prever, conducir y controlar sus consecuencias en beneficio para el ser humano y, por otro, en dejar constancia del conocimiento producido por la investigación, por medio de información registrada, es decir, por medio de información documental. Todo esto demanda de los profesionales de la bibliotecología tiempo y dedicación para

averiguar la verdad de los procesos bibliotecarios, en busca del mejoramiento y adaptación constante a los cambios que vaya experimentando la sociedad en el espacio y en el tiempo.

Vale la pena considerar, en este apartado, el pensamiento que el doctor José Sarukán expuso durante la presentación, por parte del doctor Adolfo Rodríguez Gallardo, del *Informe de actividades de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM* en año de 1996; pensamiento que sigue y seguirá vigente en los años venideros:

[...] los académicos no triunfamos nunca, sólo avanzamos. El alcanzar una meta para el académico supone encontrar nuevas interrogantes para trazar así nuevas metas [...] y otra vez nuevas interrogantes en la búsqueda de la verdad. En eso consiste nuestro trabajo, nuestro camino y, en general nuestra vida.” (Palabras de José Sarukán, en Rodríguez Gallardo, 1996: 28)

Con esta reflexión, se puede entender que el trabajo de la investigación académica demanda de, precisamente, toda una vida.

## DESARROLLO

El desarrollo debe ser una consecuencia natural de las labores relacionadas con el estudio, la docencia y la investigación en determinada disciplina, lo cual se debe traducir en un proceso constante de progreso económico, educativo, social, político y cultural.

El desarrollo del servicio de información que proporcionan las unidades informacionales para satisfacer necesidades de información documental, se debe reflejar en:

1. Las condiciones decorosas de sus instalaciones físicas. Es decir, de su domicilio.
2. La riqueza, variedad, cantidad y actualidad de los títulos y ejemplares de los documentos de sus colecciones.

3. La calidad y las condiciones de su mobiliario y equipo mecánico, electrónico y digital.
4. Un personal suficiente en cantidad y con una preparación, formación y actualización constante que garantice en el más alto porcentaje posible, la oferta de un servicio de calidad, y excelencia humana.

## INNOVACIÓN

La innovación se relaciona con la generación de nuevas ideas e inventos y su implementación o aplicación exitosa para resolver problemas y, también, para mejorar la condiciones de un sistema de producción, aumentar los niveles de bienestar social, elevar la calidad de un sistema educativo, y ampliar la cobertura de las actividades culturales y recreativas de una sociedad.

La innovación es un proceso por el cual, a partir de una idea, invención o el reconocimiento de una necesidad, se desarrolla un producto, una técnica o un servicio útil que es aceptado por una comunidad. Con este concepto se puede afirmar que la innovación es un proceso por el cual se desarrolla algo nuevo, o que no se conocía a partir del estudio metódico de una necesidad, ya sea personal o grupal.

Lo anterior involucra a la innovación con la investigación como el proceso de búsqueda de nuevos conocimientos, nuevas soluciones o vías de solución de los aspectos tecnológicos, científicos, educativos y culturales, que impacten en el mejoramiento de los miembros de una sociedad. Por lo que se puede decir que la innovación constituye un reto más para los profesionales de servicios informacionales, reto al que se debe responder con iniciativa, imaginación, ingenio, creatividad y *audacia*.

## CONCLUSIÓN

Por último, sólo se puede decir que la ciencia de la información, como disciplina en desarrollo, cuenta con un buen número de campos de acción, como los siguientes:

1. La información como un producto terminado y materia prima del servicio de información documental.
2. La institución social llamada biblioteca, centro de información y archivo, que ha sido el origen de la ciencia de la información documental.
3. Los principios administrativos en que se apoya para organizar y administrar sus tareas y recursos.
4. El usuario consumidor (la sociedad) de sus servicios.
5. El procesamiento organizacional al que somete su materia prima de trabajo; es decir, la información documental.
6. Los servicios que ofrece directamente al público usuario.
7. El uso y la aplicación de las tecnologías de información y comunicación.
8. La preparación y formación de personal altamente calificado para su ejercicio profesional.
9. En los valores que la sustentan y guían hacia la consecución de sus objetivos.
10. En la búsqueda permanente del fortalecimiento de su propia existencia y desarrollo.

En resumen, se puede establecer con todo derecho, como lo afirma el doctor Rodríguez Gallardo, que la *Bibliotecología* [ciencia de la información] es una disciplina que:

se ocupa del estudio del hombre y de sus obras, cuenta con un cuerpo de valores específicos y establece sus principios y reglas a partir de investigaciones en las que analiza no solo las causas y efectos, sino que también [revisa] la esencia misma de la cultura. (Rodríguez Gallardo, 2003: 256)

Para ilustrar y lograr una visión gráfica y esquemática de conjunto de los *campos de acción* expuestos y explicados, en los que ciencia de la información puede llevar a cabo el desarrollo de estas *acciones*, se presenta la *Figura 1*:



Ciencia de la información

*Figura 1*

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Gutiérrez Chiñas, A. (2007) *Gestión de información documental; notas para redactar su manual de organización*. México: Infoconsultores. 52 pp.

- Gutiérrez Chiñas, A. (2004) *Manejo de información documental; guía para organizar fuentes de información*. México: Trillas, 244 pp.
- Gutiérrez Chiñas, A. (2012) *Planeación diaria de la clase; guía para el docente*. México: Trillas. 77 pp.
- Morales Campos, E. (1996). “La biblioteca del futuro”. In: A. Rodríguez Gallardo, (coord.). *La biblioteca del futuro*. México: UNAM-DGB. 333 pp.
- Ortega Carrasco, L. y Sánchez V., E. (1995) “El profesional moderno de la información”, *Congreso Internacional INFO 1995*. La Habana, Cuba.
- Colegio Nacional de Bibliotecarios (1982). *Recomendaciones sobre capacitación del personal bibliotecario no profesional y lista de actividades profesionales y no profesionales*. México. 20 pp. (Trabajo mecanografiado)
- Rodríguez Gallardo, J. A. (2003) *Formación humanística del bibliotecólogo; hacia su recuperación*. 2 ed. México: UNAM-CUIB. 327 pp.
- Rodríguez Gallardo, J. A. (1996) *Informe de actividades de la Dirección General de Bibliotecas y programa de actividades: 1989-1996*. México: UNAM-DGB. 28 pp.

# La función cultural de los Estudios de Información-Documental

EDUARDO MANCIPE-FLECHAS  
*Universidad de La Salle, Bogotá-Colombia*

## INTRODUCCIÓN

El propósito de este texto es analizar la función cultural de los Estudios de Información-Documental –centrada en la relación de lo cultural con lo formativo y las Instituciones Informativo-Documentales– como uno de los elementos que contribuyen a la constitución y delimitación epistemológica de este campo de conocimiento. Por *función cultural* se entiende la conciencia que debe marcar la práctica de las disciplinas que lo conforman, en términos de asumir las necesidades informativo-documentales culturales, haciendo especial énfasis en el carácter referencial de las políticas culturales. Para ello, este texto tiene las siguientes partes: 1. Se realizarán consideraciones generales sobre algunos criterios epistemológicos para evaluar la delimitación de los Estudios Informativo-Documentales. 2. Se va a esclarecer qué se entiende por *cultura* y por *función cultural*, apelando a las conceptualizaciones más representativas. 3. Finalmente, se presentará una reflexión sobre el reto que, en la actualidad, enfrentan los profesionales inmersos en dicho campo, a propósito de la discusión contemporánea en torno a las políticas culturales. El enfoque metodológico adoptado para este documento es el hermenéutico-analógico.



## EL CARÁCTER RELACIONAL DE LOS ESTUDIOS DE INFORMACIÓN-DOCUMENTAL

Al haber propuesto la denominación de *Estudios de Información-Documental (EID)*, se ha querido hacer referencia al campo del conocimiento centrado en estudiar las disciplinas informativo-documentales y su interrelación (Mancipe, 2013<sup>a</sup>: 107), concibiendo su *objeto* como “la red relacional informativo-documental” y el *punto de vista* desde el que se aborda el de “las necesidades informativo-documentales humanas y sociales que hay que identificar, comprender y solventar, con el fin de democratizar la información, el conocimiento y los saberes” (Mancipe, 2013a: 131).

Por red relacional se ha entendido “el carácter dinámico de una emergencia disciplinar, que al entrar en relación con otras disciplinas que pertenecen a campos del conocimiento diferentes, identifica elementos que al relacionarse van más allá del alcance de cualquier disciplina, porque son estudiados desde una perspectiva relacional nueva y diferente” (Mancipe, 2013a: 132) que, retomando el *Sistema Informativo Documental (SID)* propuesto por Rendón, en tanto “interacción entre información, documento, usuario e institución informativo documental” (2008: 72), ha hecho explícita la comprensión del usuario, más allá de la subjetividad, en tanto abarca lo intersubjetivo de las comunidades y de la sociedad misma; de modo tal, que esta última es concebida como red de relaciones, en donde lo relacional va más allá de lo sistémico, al identificar que el contexto del sistema no puede ser abarcado por el sistema mismo, ya que hace referencia al *mundo de la vida*.

Es momento de mostrar qué se entiende por mundo de la vida, como contexto del SID, que escapa al carácter sistémico de este último y se ubica en un carácter relacional. El mundo de la vida es “horizonte universal de sentido y de contextualización, y fuente inagotable de validación de las pretensiones propuestas en la comunicación,” en donde esta última demanda un giro de la subjetividad a la intersubjetividad, y que expresa cómo los par-

participantes de la comunicación se refieren a objetos, situaciones o interpretaciones del mundo de la vida, representadas en las “perspectivas reales e históricas que no solo abren el mundo en su dimensión objetual-cultural, sino también en la moral-social y en la estética-subjetiva.” El momento comprensivo de la comunicación implica una tensión dialogal que cultiva la apertura, la heterogeneidad, y el reconocimiento de la diferencia, teniendo como referente lo identitario en cada uno de estos aspectos y haciendo manifiesto que si bien comprender a alguien (o a otra cultura) no obliga a estar de acuerdo con ella, siempre expresa la posibilidad de que, al haber comprendido otro punto de vista, se den razones y motivos que permitan clarificar la diversidad de opiniones y, si es el caso, apostar a mejores argumentos desde otros puntos de vista (Hoyos, 2012: 331-332). En palabras de Husserl:

[...] el mundo para mí es mundo por medio de los otros, de las experiencias, de los conocimientos, etc., que adopto de ellos, que se me comunican de modo actual y voluntario, mientras que a la vez los otros en todo respecto –también lo que ellos quieren comunicar, expresar– son ellos para mí sólo a partir de mi experiencia, aunque como otros existentes en el mundo sólo sean para mí por medio de los otros, de los efectivos y posibles, etc. En todo esto se encuentra uno-con-otro y uno-en-otro de todos los horizontes subjetivos, incluido en ello la comunalización generativa y su comunalización de todos los horizontes en todas las formas de comunidad (Hua. XXXIX: 129).

Surge ahora la necesidad de mostrar algunos de los múltiples sentidos de lo relacional.<sup>1</sup> La relación expresa al menos tres semánticas (Donati, 1998). La primera indica referencia (*re-fero*), al referir una cosa dentro de un marco de significados; la segunda denota conexión o vínculo estructural (*re-ligo*), y la tercera expresa un actuar recíproco (*rel-acción*) que como fenómeno emergente trasciende el ámbito de los sujetos que la inician. Puede ser además actual o potencial; concreta-histórica (observable en

---

1 Este análisis descriptivo de lo relacional ha sido desarrollado en Mancipe-Flechas, 2013.

*re*) o entidad racional (pensada como posible); impersonal (perteneciente al sistema social), o personalizada (perteneciente al mundo de la vida).

La relación, en tanto (*re-fero*), concilia sentido y referencia, es decir, no es puramente holística ni puramente fragmentarista; integra sentido (connotación) y referencia (denotación) a través de la información, superando la autorreferencialidad (unívoca) y la heterorreferencialidad (equivoca), y configurando una heterorreferencialidad autorreferente o una autorreferencialidad heterorreferente (analógica) (Beuchot, 2010: 82). Esto significa que la búsqueda del sentido hermenéutico en el diálogo cultural ha de estar orientada por la referencialidad onto-epistemológica que propenda por la búsqueda de coherencia, la cual trascienda el orden metodológico y, por el contexto de la cotidianidad, referida a la doxa.

La relación como (*re-ligo*) configura una estructura dinámica que va organizando y constituyendo una dinamicidad estructurada y estructura dinamizada. Es una estructura integradora con cierto carácter holístico que no tiene la rigidez del *univocismo* en el que el todo fusiona, funde o aniquila los fragmentos, ni el relativismo del *equivocismo* en el que los fragmentos son el todo, sino la cualidad de un *holismo* analógico en el que el todo está en los fragmentos y los fragmentos están en el todo. De tal modo que se requiere un proceso de distinción y contraste cultural, el cual propenda por una actitud de comprensión de la diversidad de sentidos y de los diversos tipos de racionalidad inherentes a las culturas, a la luz de una reflexión epistemológica conducente a percibir una exigencia de unidad que lleve a considerar cada discurso no como un discurso cerrado y autónomo, sino como una voz específica que cumple un papel armónico dentro de un concierto relacionado con una verdad de carácter analógico con dos niveles: el de los fragmentos como correspondencia de los enunciados, y el del todo como coherencia entre los mismos. Esto construye un diálogo argumentativo enmarcado en el intercambio continuo de discursos que buscan un mejor nivel de comprensión y evita, al mismo tiempo, la univocidad cultural al

pretender que dicha visión abarque la totalidad de un problema, y la equivocidad en el sentido de “creer” que hablaban el mismo discurso (Beuchot, 2010: 81).

Finalmente, la relación en tanto (*rel-acción*) se enfoca en la correlación de la subjetividad y la intersubjetividad, que es mediada en este caso por lo cultural. Así, la intersubjetividad enuncia la relación entre sujeto y objeto, entre el intérprete y la realidad como texto; de tal modo, podría hablarse de una verdad textual, siempre contextualizada. “En el todo como forma hay coherencia, en el todo como fragmento hay correspondencia, y en el todo como todo hay consenso. Por eso la correspondencia es fragmentaria e hipotética, conjetural, abducida, pero la hay. Y no hay verdad porque hay consenso, sino que hay consenso porque hay verdad” (Beuchot, 2010, pp. 81-82).

Una vía para la configuración de ciertos niveles de comprensión del tránsito ya enunciado se centra en retomar las ramas que constituyen la semiótica en tanto teoría general del signo. Es también Beuchot quien hace uso de ésta para proponer la construcción de una pragmática analógica. En sus palabras, la semiótica:

Tiene tres ramas: sintaxis, semántica y pragmática. La sintaxis estudia las relaciones de los signos entre sí, esto es, *las relaciones de coherencia*. La semántica estudia las relaciones de los signos con los objetos designados, esto es, *las relaciones de correspondencia*. Y la pragmática estudia las relaciones de los signos con los usuarios, esto es, considera *las relaciones de uso*. La sintaxis es, entonces, la dimensión más básica e independiente. La semántica supone la sintaxis y se encabalgaba sobre ella. La pragmática supone las otras dos dimensiones. Por eso esta última es la más compleja y difícil. (Beuchot, 2011)

De esta exposición puede colegirse que, de las tres ramas de la semiótica y sus correspondientes niveles de relación, se da una permanente tensión entre la identidad y lo diferente o entre el todo y la parte que es mediada por la correspondencia analógica. Siendo más explícitos, la fragmentación cultural ha de ser superada por una racionalidad que implique *relaciones de*

*coherencia*. Esto implica la búsqueda de cierto nivel de unidad proporcionada por el análisis de las diversas perspectivas ontológicas, epistemológicas, metodológicas y del sentido común que, en primera instancia, se desarrollan en cada cultura, estableciendo la identidad que le es propia y sus alcances y límites, y de cada uno de estos enfoques para que, posteriormente, por ciertos grados de semejanza, identifique y analice, de manera crítica relacional, las regiones ontológicas, epistemológicas y metodológicas y de sentido común de las otras culturas que, sopesadas por las exigencias de una comprensión mutidimensional, demandan una articulación, un análisis reflexivo, una búsqueda de unidad elevada sobre la coherencia.

Las *relaciones de uso* demarcan una tendencia a la diferencia, a la identificación de los diversos contextos y usos que puedan darse a una racionalidad *intercultural*, materializados en experiencias concretas, no solamente caracterizadas por el rigor investigativo, sino por el análisis reflexivo de las maneras de potenciar y vivenciar en la cotidianidad de los entornos, los múltiples abordajes de problemas complejos enmarcados en el contexto socio-cultural. Este tipo de relaciones han de desarrollar la capacidad de leer los fragmentos, de explicar y comprender contextos muy situados, con una proyección más de transformación, que evidencia la utilidad de los diagnósticos porque orientan la implementación de acciones. En este ámbito, se reconocen, además, los límites de la región epistémica y la necesidad de rehabilitar la *doxa*, trazando puentes para trasladarse de los contextos de los investigadores a los contextos de las personas que, en su cotidianidad, han desarrollado una lectura que es de vital importancia.

Las *relaciones de correspondencia* son analógicas por excelencia y mantienen una tensión que no llega a la síntesis entre las *relaciones de coherencia* (que tienen a la identidad y univocidad) y las *relaciones de uso* (que tienen a la diferencia y la equivocidad). Es en esta dimensión relacional en que se potencian las dicotomías sin diluirlas, de tal modo que *teoría y praxis*, *episteme* y *doxa*, *naturaleza* y *cultura*, sujeto-objeto, subjetividad-intersubjetividad, alcances-límites tengan un ámbito de com-

plementariedad, no de lucha entre contrarios, que hagan viable la cooperación y el diálogo entre las culturas.

## LA FORMACIÓN COMO FUNCIÓN CULTURAL DE LOS ESTUDIOS DE INFORMACIÓN-DOCUMENTAL<sup>2</sup>

Según Llano, la cultura tiene una profunda relación con la *perfección humana de la persona*, dado que los hombres y mujeres son sujetos de perfeccionamiento, es además, cuidado, cultivo del espíritu. No en vano, por ejemplo, en alemán se designa el arte, el culto<sup>3</sup> y la cultura como *Kunst, Kult, Kultur* (2007a: 14-15). En esta misma línea, Choza recuerda cómo dicha expresión tiene su origen en la expresión latina *colere* (cultivar), que expresa tres sentidos: uno físico (cultivar la tierra), otro ético-político (cultivarse según el ideal de las humanidades clásicas) y otro religioso (dar culto a Dios). Además señala cómo el verbo *colere* hace referencia a tres líneas de la acción humana: la razón técnica, cuya actividad tiene correspondencia con el hacer; la razón práctica, que se vincula con el obrar; y la razón teórica, que tiene concordancia con el saber (1985: 203).

Sin ser exhaustivos, desde una perspectiva pragmática, la cultura hace referencia a un conjunto de conocimientos que son designados bajo la expresión de “cultura general”, en tanto relacionados con el saber; designa, además, la participación vital de la persona en dichos conocimientos, a través de una asimilación interior orientada por la capacidad crítica y la búsqueda de la verdad, que enriquece la vida interior; también, se relaciona con el tipo de conocimientos que son forma de expresión de las Bellas Artes, que resultan de lo que en la tradición griega se llamaba

---

2 Este análisis descriptivo de lo relacional ha sido desarrollado en Mancipe, 2013b.

3 “No es extraño que la aplicación más elevada –y quizá la más usual– del vocablo ‘culto’ se refiera precisamente a la veneración a Dios y, en general, a lo divino.” (Llano, 2007a:15)

*poiesis*, en los que se encuentran, la literatura, la pintura, la música, etcétera. Dichas expresiones se han constituido en el objeto de configuración de las políticas culturales que fomenta una institución como el Ministerio de Cultura; se utiliza además como sinónimo de civilización, al abarcar la situación social concreta en la que viven las personas y que lleva a emplear expresiones, como culturas, nómadas, sedentarias, urbanas, etcétera, una última manera de ser concebida es como el resultado de la acción humana libre.

Aguirre (1996) expresa que las culturas, en tanto multiplicidad de civilizaciones, son modalizaciones de la naturaleza humana, y expresión de las diversas realizaciones que dan origen al concepto de pluralidad de las culturas, que a su vez remiten a la excelencia y riqueza de la persona humana.

En esta pluralidad de culturas es importante retomar la idea propuesta por Banús y Barcenilla en donde la cultura es “un *topos*, es decir un lugar y, más concretamente, el lugar de encuentro de los ciudadanos: es el *agora*, la plaza de la *polis* [...] ese topos o lugar de encuentro, permite entender la importancia de lo público” (2007a: 31).

En este ámbito es donde se propugna “la revitalización de las comunidades ciudadanas y la activa participación en la esfera pública” (Llano, 2007b: 99), pues el “*humus*, la tierra fértil, donde podrían asomar los primeros brotes de un humanismo cívico, es precisamente el cultivo de las humanidades, es decir de la Historia, la Filosofía, la Literatura, el Arte, las Lenguas Clásicas” (Llano, 2007b: 102).

Gadamer (1991: 39) atribuye al concepto de formación una estrecha relación al de cultura, que en un primer sentido significa “dar forma a las disposiciones y capacidades naturales del hombre”; en segundo término, hace referencia al “modo de percibir que procede del conocimiento y del sentimiento de toda la vida espiritual y ética y se derrama armoniosamente sobre la sensibilidad y el carácter.”

De manera más específica, la formación surge de un proceso interno de conformación que se encuentra en continuo desarro-

llo y progresión; de modo análogo al desarrollo mismo de la naturaleza, su objetivo es reconocido en el interior, trascendiendo así la idea de un mero cultivo de capacidades. Esto significa que se apropia totalmente de “aquello en lo cual y a través de lo cual se forma”, todo cuanto incorpora se integra en ella, de modo que “en la formación alcanzada nada desaparece”, esto es, se constituye de alguna manera en una “segunda naturaleza” (Gadamer, 1991: 40).

Es importante resaltar la tensión existente entre un ascenso a la generalidad que deviene en procesos de abstracción y reflexión, los cuales configuran una aproximación a lo teórico, pero también un acercamiento al detalle a la formación práctica, la cual debe ser orientada por la *phrónesis*<sup>4</sup>. Así, Gadamer llega a afirmar que:

Toda formación teórica, incluida la elaboración de las lenguas y los mundos de ideas extraños, es mera continuación de un proceso formativo que empieza mucho antes. Cada individuo que asciende desde su ser natural hacia lo espiritual encuentra en el idioma, costumbres e *instituciones* de su pueblo una sustancia dada que debe hacer suya de modo análogo a como adquiere el lenguaje. En este sentido el individuo se encuentra constantemente en el camino de la formación y de la superación de su naturalidad, ya que el mundo en el que va entrando está conformado humanamente en lenguaje y costumbres (1991: 43).

La formación tiene lugar en el mundo de la vida donde, de manera simultánea, el sujeto se auto-forma y forma al mundo de la vida en su sentido histórico, político, social, etcétera. Al formarse el sujeto, forma la cultura, no sólo en su ser personal sino en el

---

<sup>4</sup> “La *phronesis* es la virtud de aquellos que saben cómo hacer lo que es bueno, de hecho lo que es mejor, en situaciones particulares, y que además están dispuestos, por sus rasgos de carácter, a hacerlo. Hacer lo que es bueno y lo mejor posible en una situación particular es obrar *kata ton orthon logon*; es juzgar y sentir y obrar según el término medio de la virtud y ese término medio está determinado por la recta razón.” (MacIntyre, 2006: 57)



contexto, escenario, u horizonte de horizontes, que es el mundo vital mismo, con sus lenguajes e instituciones. Así, al apropiarse el sujeto de lo cultural, interviene y transforma, al mismo tiempo, lo cultural del mundo de la vida. En palabras de Husserl:

Al mismo tiempo es evidente que lo que ya es dado en experiencia comunitaria como tal formación espiritual (en el más amplio sentido del mundo), lo que ya es dado como un objeto cultural, puede servir una y otra vez para una nueva actividad determinada, y puede adquirir, incluso, nuevo sentido cultural. Muy universalmente, no hay nada objetivamente real que no pueda adquirir alguna determinación de propósito o contener un sentido impreso por una subjetividad; éste puede, entonces, eventualmente ser subsecuentemente entendido justo en ese sentido por todos los que pertenecen a una y la misma comunidad de esos que puede mutuamente entenderse unos a otros; y puede ser experienciado como un artículo constante del mundo circundante. Incluso, los seres humanos mismos, aun cuando funcionan más como sujetos creadores de cultura, son al mismo tiempo objetos culturales los unos para los otros. [...] La capacitación, ya sea científica, artística o técnicamente práctica, es una ejecución cultural que da a los seres humanos una forma de sentido plasmada en ellos. Así, los seres humanos tienen cultura en muchas clases de formas posibles. Ellos tienen determinaciones de propósito impresas sobre ellos y experienciables en el contexto de experiencia; por ejemplo, como funcionarios del gobierno, oficiales y otros funcionarios del estado, o como funcionarios de comunidades eclesiales y otras comunidades. (Husserl, 1961, citado por Vargas, 2012: 56)

## LAS POLÍTICAS CULTURALES COMO EJE FUNCIONAL DE LOS ESTUDIOS DE INFORMACIÓN-DOCUMENTAL

La libre participación en una comunidad democrática exige tener en cuenta dos dimensiones que le son propias: la primera, que el poder ha de evitar todo género de discriminación arbitraria y

debe beneficiar a todos; y la segunda, que el poder público es un producto social que resulta de la participación de todos los ciudadanos en la tarea de configurar una sociedad justa (Llano, 1981: 111).

Reflexionar sobre la idea de participación democrática, según Llano (1981: 111), implica contemplar tres elementos: 1) La libre participación de todos los miembros de la sociedad en la gestión de la cosa pública; 2) la igualdad de todos los ciudadanos ante la ley; 3) el pluralismo en las opciones políticas. El primer componente es el que posee un carácter fundamental para una adecuada concepción de la democracia, desde el cual han de comprenderse los otros dos componentes.

Llano expresa con contundencia la importancia de las humanidades en el fortalecimiento de la ciudadanía, ya que facilitan alcanzar cuatro metas formativas de la mayor trascendencia:

- 1) La comprensión crítica de la sociedad actual; 2) La revitalización de los grandes tesoros culturales de la humanidad; 3) El planteamiento profundo de las cuestiones fundamentales que afectan a la vida de las mujeres y de los hombres; 4) El incremento de la creatividad y la capacidad de innovación (Llano, 2007b: 103).

Uno de los ejes emergentes en torno al cual gira el fortalecimiento de la ciudadanía en el marco referencial brevemente expuesto, es el de las políticas culturales. En esta línea, García Canclini comprende las políticas culturales como “el conjunto de intervenciones realizadas por el Estado, las instituciones civiles y los grupos comunitarios organizados a fin de orientar el desarrollo simbólico, satisfacer las necesidades culturales de la población y obtener consenso para un tipo de orden o transformación social” (1987: 26). Esta perspectiva coincide con Coelho, quien las entiende como “un programa de intervenciones realizadas por el Estado, instituciones civiles, entidades privadas o grupos comunitarios con el objetivo de satisfacer las necesidades culturales de la población y promover el desarrollo de sus representaciones simbólicas” (2000: 380). Podría indicarse, además, que las políti-

cas públicas son fundamentales en lo cultural, como bien común, porque diseñan e implementan procesos de gobernanza que permiten converger al Estado los diversos sectores de la sociedad y las múltiples comunidades, en procesos de reconocimiento y fortalecimiento de la creatividad, del ejercicio de la ciudadanía cultural, de la diversidad de dimensiones culturales, que tomen como referente la equidad en la asignación de recursos y en la realización de acciones políticas.

Hasta el momento, se ha hecho explícita la relevancia que tienen las instituciones informativo-documentales en dos horizontes ya descritos, que convergen en la función cultural que les es inherente: en primer lugar, la formación cultural centrada en las artes, la literatura, el teatro, la danza, la música, la educación artística, la salvaguarda de aquello que contiene un carácter patrimonial, el reconocimiento de la diversidad cultural de los pueblos, y del diseño e implementación de programas relacionados con la lectura, la cibercultura, la gestión de industrias culturales, etcétera; en segundo término, la articulación relacional de las diversas sinergias que confluyen en potenciar los procesos de gestión de las políticas culturales que han de orientar la su formulación e implementación.

Como objeto de análisis del carácter funcional de una institución informativo-documental, se adoptará el de las bibliotecas públicas, tomando como referente el compendio de políticas culturales orientado a potenciar las políticas de lectura, que, para el caso colombiano, es formulada y promovida por el Ministerio de Cultura en relación con los bibliotecarios de algunas regiones.

En este sentido, conviene retomar una de las ponencias presentadas en junio de 2010, durante el II Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas en Colombia; Luis Eduardo Ruiz (2010) compartió al público asistente la reflexión que sobre la *biblioteca viva* hiciera Manuel Pérez, un habitante de San Basilio de Palenque:<sup>5</sup>

---

5 Es un corregimiento del municipio de Mahates, en el departamento de Bolívar, ubicado en la Costa Caribe colombiana.

Nosotras y nosotras hemos contado con una biblioteca viva, como son nuestros abuelos y abuelas que han servido para que hoy en día nosotros y nosotras tengamos esa memoria viva, ese conocimiento de la información ancestral por medio de la transmisión oral. Pero creemos que es importante tener un medio también de transmisión escrita. ¿Por qué escrita? porque nosotros sabemos que cuando la información se escribe perdura en el tiempo y ahorita estamos teniendo unas escases de abuelos y abuelas [...] Esos abuelos y abuelas que tradicionalmente nos contaban nuestra historia están dejando de existir, entonces sería importante guardar esa información que tenemos para que las generaciones venideras cuenten con la herramienta para informarse de nuestra historia local, de nuestra historia negra, porque así creemos y queremos nosotros que se mantenga: como una historia negra. Sería importante tener información de medicina tradicional la que escribimos nosotros, la información de los músicos, de la religiosidad, de los cuentos, mitos y leyendas, los escritores negros... nuestra forma propia, nuestra forma rupia de producir, de la interacción con la naturaleza y todo lo que tiene que ver con nuestra idiosincrasia. [...] Así para que nuestra forma madre de hablar, nuestra lengua vernácula, esté también allí con los libros y diccionarios que ya se han escrito.

Esta bella narración deja entrever, entre otros aspectos: que desde una perspectiva de análisis reflexivo y comunicativo la *doxa* es uno de los caminos de comprensión para abordar cualquier fenómeno –para este caso el de la formación cultural–, que han de analizarse desde el horizonte de la cotidianidad y la significación experiencial, pero teniendo siempre presente la relación de proporción que guardan entre sí. Asimismo, puede identificarse una serie de textos y contextos que se enmarcan en lo que se ha llamado el *acto de leer*, que conducen a proponer nuevas condiciones del saber y formas emergentes de oralidad y escritura que estén relacionadas e impliquen cambios en la sensibilidad y la sociabilidad humana.

Un análisis de las acciones institucionales en esta línea, muestra, por ejemplo, que dentro de lo cultural la lectura –al menos

en principio– ha sido uno de los temas prioritarios en la agenda de las políticas públicas de los países iberoamericanos (especialmente en la última década). En la VI Conferencia Iberoamericana de Cultura (celebrada en Santo Domingo, República Dominicana, en octubre de 2002), se encomendó a la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) y al Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe (CERLALC) adelantar un plan que posibilitara la articulación de las diversas acciones que se vienen desarrollando en la región y que identificara algunos de sus ejes comunes.

Al asumir dicho compromiso, el CERLALC desarrolló un estudio en el que muestra que los planes nacionales de lectura, en tanto sus concepciones, propósitos y metas, permiten identificar ocho líneas de acción: el fortalecimiento de las bibliotecas públicas, el fortalecimiento de la escuela, la conquista de nuevos espacios de lectura, *la formación de mediadores*, el garantizar la accesibilidad al libro, la generación de conciencia sobre el valor social del libro y la lectura, el fortalecimiento de los planes de lectura con la realización de estudios e investigaciones, y por último, la divulgación de los planes, su ejecución y resultados (Peña & Isaza, 2005: 166).

Llama la atención en ese estudio que si bien los países analizados, sin excepción, consideran la formación de *mediadores*<sup>6</sup> como una de sus acciones principales, al momento de revisar los proyectos en marcha, sin embargo, se perciben muy pocas acciones en esta dirección. Para el caso de Colombia, el Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas (PNLB), al 2005, evidenciaba un proceso “formativo” en el que a cada municipio se le asignaba un tutor para que trabajara con sus bibliotecarios durante un año, la capacitación se impartió a través de una modalidad semi-presencial, y su contenido se centró en tres módulos: la formación de adultos lectores, la promoción de la lectura, y el diseño de proyectos de

---

6 Se considera *mediadores* a los maestros en ejercicio, maestros en formación, bibliotecarios públicos y escolares, equipos técnicos encargados de los planes y promotores de lectura. El presente texto se enfoca en los bibliotecarios públicos de zonas rurales.

promoción de lectura (Peña & Isaza, 2005: 175). En 2010, la actualización formativa que se ofreció a los bibliotecarios se centró en la realización de talleres regionales y de diplomados impartidos por programas de Bibliotecología con una intensidad horaria presencial de 120 horas. Desde 2011 se ha desarrollado el proceso de formación tecnológica en *Gestión de Bibliotecas Públicas*, a través del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

En cuanto a las funciones de los bibliotecarios, éstas implican el desarrollo de una serie de habilidades que van desde *tener un nivel de lectura crítico*, hasta ser capaces de desarrollar actividades de promoción lectora.<sup>7</sup> A esto se suma la diversidad de campos en los que puede desempeñarse profesionalmente un bibliotecólogo y el escaso número de programas de formación, haciendo que sólo el 9% de sus egresados trabaje en bibliotecas públicas que concentre su presencia en las cinco ciudades más importantes del país.

Resulta conveniente, como una primera aproximación, acudir a la comprensión crítica en torno al acto de leer; se considera que puedan identificarse, en el orden de la comprensión lectora, cuatro factores: los textos, los contextos, las subjetividades y las intersubjetividades que interactúan con una tradición de conocimientos y saberes, desarrollada en unas comunidades, a través de unas prácticas concretas –como elementos vitales dentro de

---

7 Robledo explica cómo, en la medida en que las características poblacionales se complejizan, el promotor de lectura debe tener la capacidad de : “a) diseñar y planear un programa integral de promoción de lectura, con diferentes actividades; b) realizar un diagnóstico participativo con las poblaciones con las que va a desarrollar la acción de promoción –diagnóstico, tanto de sus condiciones económicas, sociales y culturales, como de sus necesidades de información, sus intereses y gusto; c) Tener suficiente conocimiento de los materiales de lectura que le permita orientar la selección de acuerdo con la población y con la actividad a desarrollar; d) Diseñar indicadores de evaluación que permitan medir, los procesos, y el impacto de su intervención; e) Desarrollar directamente con los grupos las actividades de animación que permita a los lectores cuestionar los textos, interrogarlos y compartir las miradas sobre los mismos; f) tener la capacidad de escuchar al otro, de indagar sobre sus necesidades, sus intereses, sus gustos y sus maneras de apropiarse de los textos que lee.” (2010: 37).

un proceso de formación–, y que además implican, como ruta de análisis, el reconocimiento de la analogicidad, la reflexividad, la dialogicidad y la transformación.

En cuanto al texto y al contexto, y su relación con lo subjetivo e intersubjetivo, confluyen análisis de carácter psicológico (en tanto proceso reflexivo y cognitivo de las relaciones del texto con la tradición que implica un conocimiento y saber subjetivo), sociológico (en tanto la existencia de relaciones sociales en torno al texto y el desarrollo de una intersubjetividad), pedagógico (en tanto refiere a un proceso formativo permanente), filosófico (en tanto requiere posicionamientos ontológicos y epistemológicos que a su vez implican un paradigma y una pragmática propios), entre muchos otros.

Una mirada epistemológica del fenómeno de la comprensión lectora que pretenda una comprensión no solamente subjetiva, sino intersubjetiva con miras a desarrollar un proceso formativo, requiere desvelar los elementos imprescindibles para que pueda ser calificado como tal y qué relación se establece entre ellos (Melich, 1994: 52).

En relación con esta cuestión se proponen los siguientes horizontes de reflexión-acción:

- a) Las instituciones informativo-documentales, como las bibliotecas públicas dentro de su función cultural, han de potenciar el desarrollo del pensamiento crítico y fomentar la comprensión de una variedad de experiencias humanas, fortaleciendo el ejercicio de la ciudadanía dentro del marco de una democracia, estrechamente vinculada al cultivo de las humanidades, las cuales, en la actualidad, se encuentran en un estado de crisis dentro del proceso formativo de las Instituciones de Educación Superior (Nussbaum, 2010).
- b) Los humanistas podrían trabajar de manera interdisciplinaria con los profesionales de las disciplinas Informativo-Documentales, configurando a las instituciones enmarcadas en su objeto de estudio, como nuevas ágoras que

promuevan a la ciudadanía las humanidades en sus más diversas expresiones.

- c) Las Instituciones Informativo Documentales pueden entrelazar entre sí la *ciudadanía estatal* que denota la pertenencia del individuo al Estado nacional y la *ciudadanía societaria*, vinculada a las formas asociativas de la sociedad civil que poseen un reconocimiento de colectivos, y desarrollan su ejercicio políticamente relevante en la esfera pública local, regional, nacional y supranacional. Dicha interrelación remite a la emergencia de formas de ciudadanía múltiples y diferenciadas.
- d) El adecuado cumplimiento de la función cultural de los Estudios de Información Documental descentra al Estado como vértice de la sociedad, transformándolo en un subsistema que se relaciona con otros subsistemas, como el mercado, la sociedad civil, las familias y comunidades y las redes informales.
- e) Los EID han de propender por la configuración de un Estado social relacional, en el cual la ciudadanía, en su complejidad, se apropie de una concepción de las políticas culturales, como vía general de acción reflexiva de la sociedad misma, que coadyuve a la producción y distribución de los bienes culturales, de tal modo que superen las modalidades relacionales centradas en las jerarquías, la burocracia, el asistencialismo, etcétera, que son representativas del Estado de bienestar tradicional del siglo xx.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Banús, E. & Barcenilla, M. C. (2007) "Cultura y educación para la ciudadanía". En C. Naval & J. Laspalas, *La educación cívica hoy: una aproximación interdisciplinar* (pp. 19-42). Pamplona: EUNSA.



- Beuchot, M. (2010) *Hermenéutica analógica y búsqueda de la comprensión*. México: Colección Textos Universitarios: Universidad Autónoma de Chihuahua.
- Beuchot, M. (2011) "Sobre la analogía y la filosofía actual." En A. H. Ibañez, *Metáfora y Analogía* (pp. 149-168). México: Torres Asociados.
- Coelho, T. (2000) *Diccionario crítico de política cultural*. São Paulo: Iluminuras.
- Choza, J. (1985) *Antropologías positivas y antropología filosófica*. Tal-  
falla: Cénlit.
- Donati, P. (1998), "La società è relazione". En P. Donati (Ed.). *Lezioni di sociologia*. Padua, Cedam, pp. 1-54 (traducido en *La sociedad es relación*, en Donati 2006, pp. 49-107).
- García Canclini, Néstor (1987), "Políticas Culturales y crisis de desarrollo: un balance latinoamericano". En *Políticas Culturales en América Latina*, México: Grijalbo.
- Hoyos, G. (2012) *Investigaciones fenomenológicas*. Bogotá: Siglo del Hombre Editores.
- Llano, A. (1981) "Libertad y sociedad". En A. Llano, *Ética y política en la sociedad democrática*. Madrid, España: Espasa-Calpe.
- Llano, A. (2007a). *Cultura y pasión*. Pamplona: Eunsa.
- Llano, A. (2007b). "Humanismo cívico y formación ciudadana". En C. Naval & J. Laspalas, *La educación cívica hoy: Una aproximación interdisciplinar* (pp. 97-110). Pamplona: EUNSA.

- MacIntyre, A. C. (1992) *Tres versiones rivales de la ética*. Madrid: Rialp.
- MacIntyre, A. C. (2001) *Tras la virtud*. Barcelona: Crítica.
- Mancipe, E. (2013a). “Estudios de Información-Documental, Epistemología relacional y Hermenéutica Analógica”. En M. Á. Rendón, *El objeto de estudio de la bibliotecología / documentación / ciencia de la información. Propuestas, discusión, análisis y elementos comunes* (pp. 107-141). México: Universidad Nacional Autónoma de México / Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.
- Mancipe, E. (2013b) “Repensar la cultura: su relación con la formación ciudadana”. En L. Irizar, *Humanismo cívico: una invitación a repensar la democracia* (pp. 187-200). Bogotá, D.C.: San Pablo.
- Mancipe-Flechas, E. (2013) “El tránsito de la disciplinariedad a la transdisciplinariedad”. En L. E. Pérez, *Pensar en escuelas de pensamiento. Una aproximación interdisciplinar y transdisciplinar* (pp. 71-87). Bogotá: Ediciones Unisalle.
- Melich, J. C. (1994) *Del extraño al cómplice: la educación en la vida cotidiana*. Barcelona: Anthropos.
- Nussbaum, M. (2010) *Sin fines de lucro: por qué la democracia necesita de las humanidades*. Buenos Aires: Katz Editores.
- Peña, L. & Isaza, B. (2005) *Una región de lectores*. Bogotá: Ilímita.
- Rendón, M. A. (2008) “Ciencia bibliotecológica y de la información en el contexto de las ciencias sociales y humanas. Epistemología, metodología e interdisciplinar”, *Investigación Bibliotecológica*, 22(44), pp. 65-78.

Ruiz, L. E. (Junio de 2010) *Biblioteca Nacional de Colombia*. Recuperado el 15 de Agosto de 2011, de: [http://www.bibliotecanacional.gov.co/recursos\\_user/BibliotecasPublicas/presentacion%20proyecto%20Interculturalidad%20y%20biblioteca%20publica%20al%20II%20Congreso%20Nal%20de%20bibliotecas%20publicas.pd](http://www.bibliotecanacional.gov.co/recursos_user/BibliotecasPublicas/presentacion%20proyecto%20Interculturalidad%20y%20biblioteca%20publica%20al%20II%20Congreso%20Nal%20de%20bibliotecas%20publicas.pd)

Vargas, G. (2012) *Fenomenología, formación y mundo de la vida. Problemas teóricos y metodológicos de la fenomenología*. Saarbrücken-Alemania: Editorial Académica Española.

**Capítulo 4**  
**SIGUIENDO AL SER PARA COMPRENDER**  
**MEJOR EL CONOCER Y EL HACER**

# El ser, conocer y hacer en bibliotecología / ciencia de la información / documentación

MIGUEL ÁNGEL RENDÓN ROJAS  
*Universidad Nacional Autónoma de México*

*Todo el orden de los cielos y todas las cosas que llenan la tierra, todos los cuerpos que forman la enorme estructura del universo no poseen ninguna existencia fuera de una mente, y su esse consiste en ser percibidos o conocidos. Por consiguiente, basta que no sean percibidos por mí de una manera actual, no existen en mi mente, ni en la de algún otro espíritu creado, no existen en absoluto, o subsisten de otro modo en la mente de un Espíritu Eterno.*

*George Berkeley*

**P**ara finalizar nuestro libro, pongo a consideración el siguiente capítulo que le da nombre a la obra y pretende dialogar con las aportaciones que en ella se presentan. Así pues –tomando como punto de partida el modo de *ser* simbólico que el doctor Saldanha le otorga al documento, la forma de construir el concepto de usuario por el doctor Araujo para estudiar y *conocer* ese fenómeno, así como las ideas del doctor Gutiérrez y el doctor Mancipe sobre el campo laboral y el *hacer* del profesional de la ciencia de la información–, construyo la reflexión sobre el ser, el conocer y el hacer de la bibliotecología / ciencia de la información / documentación.

## EL SER

Al analizar el neodocumentalismo y discutir el concepto de documento que ello implica, Saldanha indica que:

o documento só pode ser definido dentro de uma rede ou de várias redes de relações indexicais, onde o objeto documentado é transformado como objeto semiótico dentro de uma rede de produção [...] o documento já chega documento ao documentalista – e sofrerá, agora, uma nova *transdocumentação*, posto que cada nova apropriação funda um novo documento dentro do documento. [...] há uma construção simbólica dos documentos antes de serem documentados [...] o “documento” não existe, posto que, pensá-lo, é pensar o *outro* —documento [...]<sup>1</sup>

Así pues, resulta claro que Saldanha emplea un acercamiento semiótico para realizar su análisis y, sorprendentemente, llega a la conclusión de que “el documento no existe”, o más propiamente, el ser del documento no es un ser *in se* (en sí) y *per se* (por sí), substancial y autosuficiente, sino que siempre es construido por el sujeto y toma su connotación de otros y por otros símbolos preexistentes, por lo que es un ser *per alio* (por otro).

Ya en otras ocasiones he afirmado que el análisis epistemológico se puede realizar desde diferentes enfoques: estructuralista, funcionalista, fenomenológico, positivista, entre otros, pero que si se es coherente, en algún momento debe darse un encuentro entre esos distintos enfoques. (Rendón Rojas, 2012: 8) ¿En dónde se encuentra ese contacto entre el realismo dialéctico hermenéutico del que nosotros partimos y el acercamiento semiótico del que a su vez parte Saldanha?

Concordamos en que la naturaleza del documento es construida, dada desde fuera; incluso, como lo ha hecho notar Cassirer, todo viene dado al ser humano mediatizado a través de un sis-

---

1 “El documento sólo puede ser definido dentro de una red o de varias redes de relaciones indexales [...] donde el objeto documentado es transformado como objeto semiótico dentro de una red de producción [...] el documento ya llega documento al documentalista –y sufrirá, ahora, una nueva *transdocumentación*, puesto que cada nueva apropiación funda un nuevo documento dentro del documento. [...] hay una construcción simbólica de los documentos antes de hayan sido documentados [...] el ‘documento’ no existe, puesto que, pensarlo, es pensar el *otro* –documento”.

tema de símbolos, no hay un contacto inmediato, directo del ser humano con el mundo externo.

Sin embargo, si realizamos un análisis más sutil de ese objeto llamado documento, podemos decir que éste puede pasar o tener cuatro formas de ser. Esas cuatro formas de ser están en función de cómo se presenta (o no se presenta) al sujeto, y de cómo es captado e interpretado por éste. Otros objetos pueden tener sólo una forma de ser; algunos otros, sólo dos; y unos terceros, tres. De esas cuatro formas de ser, tres son manifestaciones para el ser humano y dos son como documentos, aunque sólo una como documento en el mundo informativo documental.

En un primer nivel tenemos a los objetos que simplemente son, y no es posible decir lo que son porque no son percibidos, ni nombrados por un sujeto (en terminología de la filosofía medieval, esos “entes” poseen un ser, pero no podemos decir cuál es su esencia que limita ese ser). Podemos imaginar que “hay” infinidad de “cosas” en los abismos oceánicos, en cavernas subterráneas, o en otras galaxias, planetas, pero que nadie ha visto ni nombrado. No podemos negar su ser; indiscutiblemente hay algo, así como había antes “esas cosas” de la aparición del hombre sobre la Tierra. No podemos caer en un subjetivismo de tipo berkeleyano en el cual se reconoce que el mundo es producto de nuestra percepción: *esse est percipi*, en un solipsismo del que será difícil de salir. Hay seres que son en sí, pero no para nosotros.

En un segundo nivel se encuentran también los objetos tal y como son, sin que haya intervenido para su aparición una intencionalidad de hacerlo documento, pero que son nombrados por el sujeto y, con ese acto, se convierten en seres con sentido: “son algo”. Ese ser individual que vuela entre las flores, se posa sobre ellas, interactúa con sus semejantes, se alimenta de algo que ellas producen, se convierte en “abeja”. Y “abeja” no tiene sentido sin una red de símbolos que la rodea: “volar”, “flor”, “panal”, “miel”, “enjambre”, etcétera. Lo mismo sucede con esas “cosas” que serán llamadas “roca ígnea”, “vasija maya del periodo preclásico”, “estrella enana roja”, “dinosaurio”, “carta” y absolutamente todo lo que nos rodea. Esas “cosas” que simplemente son, al ser nombra-

das pasan a la realidad humana porque “a ‘realidade’ como ‘manifestação do homem’ se dá a partir do momento em que usamos a linguagem para construí-lo”.<sup>2</sup> Esos “entes” siguen siendo seres en sí, pero además son seres interpretados al ser nombrados.

En un tercer nivel aparecen esos mismos objetos individuales “abeja”, “roca ígnea”; “vasija maya del periodo preclásico”, “estrella enana roja”, “dinosaurio”, “carta”, ante científicos de determinada disciplina; en este caso, entomólogo, geólogo, antropólogo, astrónomo, paleontólogo, o historiador, respectivamente. Cada uno de ellos construye información a partir del objeto que le corresponde, por lo que esos objetos individuales se convierten en documentos para esos científicos. Posteriormente ligan esa información nueva construida por ellos a esos objetos, convirtiéndolos en signos-índices de otras realidades semejantes, de regularidades o intenciones en el caso de las ciencias sociales. En este nivel, esos objetos pasan una segunda interpretación. Físicamente son los mismos objetos, pero semióticamente poseen una connotación adicional que no tenían cuando eran solamente objetos en sí.

De este modo, la abeja deja de ser una abeja nada más; es la que representa una de las 16 000 especies de abejas y se le nombra: *Apis mellifera*; se describe su organización social, ciclo de vida, formas de alimentación, reproducción, defensa, hábitat, el papel que juegan en el ecosistema al que pertenecen, etcétera. Lo mismo sucede con la roca ígnea recogida y analizada por un geólogo, así como la vasija maya, la fotografía de la estrella enana roja, el fósil de un dinosaurio, o la carta de un personaje histórico.

Finalmente, en un cuarto nivel, después de que esos objetos se convirtieron en signos que conducen a un mundo de la información por una actividad intencionada de los científicos, pasan a manos del profesional de la información documental quien lo convierte en un documento informativo documental a través de la inserción de ese documento en el campo fenoménico informativo documental que en nuestra terminología, es el Sistema Informativo Documental.

---

2 “la ‘realidad’ como ‘manifestación del hombre’ se da a partir del momento en que usamos el lenguaje para construirlo.”



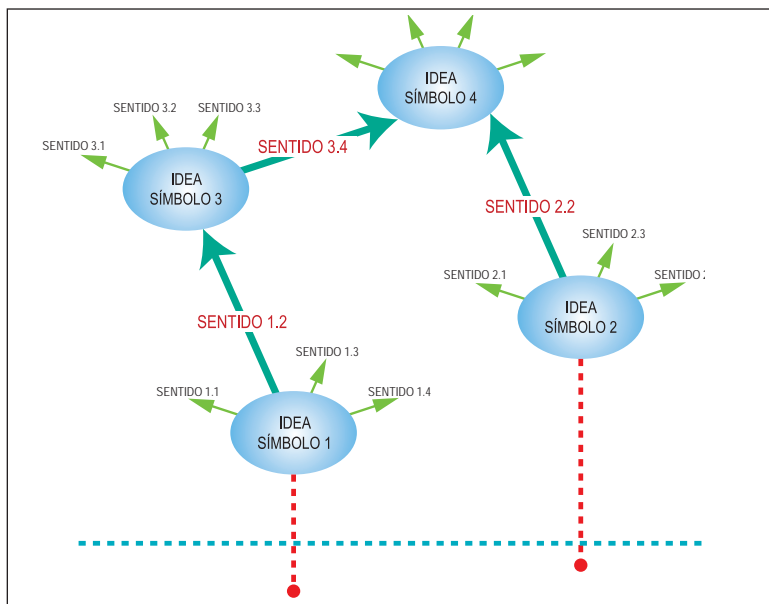
Hasta este punto parece que nuestro discurso es semejante al de Gustavo Saldanha, con la variación de que yo hablo de una abeja *Apis mellifera* y él del “fabuloso antílope”. En efecto, si concebimos el documento como un elemento simbólico, entonces por naturaleza es arbitrario y, como escribe Eco: “Cualquier intento de determinar lo que es el referente de un signo nos obliga a definir este referente en términos de una entidad abstracta que no es otra cosa que una convención cultural.” (Eco, 1978: 81). Y cada cultura es históricamente concreta, diferente a todas las demás. Ahora bien, para explicar un término, cada definición que se proporcione es un nuevo mensaje lingüístico, el cual a su vez debe ser explicado por otros mensajes lingüísticos que definen las unidades culturales del mensaje precedente. Esta serie de aclaraciones de las unidades culturales de una sociedad es un movimiento sin fin. (Eco, 1978: 83-84)

A una conclusión semejante se llega con la idea del lenguaje de Paul Ricoeur como “metáfora viva”. El lenguaje no es una entidad estática y terminada, sino se encuentra en continua transformación; es de naturaleza creativa, ligada íntimamente al ser humano, quien a su vez siempre pertenece a una sociedad concreta, a una etapa temporal determinada, y por consecuencia, a una forma cultural única y diferente.

Para Ricoeur el símbolo no debe interpretarse de una forma reduccionista que establezca una relación unívoca entre símbolo y referente, sino que es necesario ampliar la noción de referencia. Esa ampliación de la referencia se torna más evidente en el discurso poético, donde el símbolo “pone de manifiesto su capacidad referencial como referencia *secundaria* gracias a la suspensión de la referencia *primaria*. Por ello podemos caracterizar, con Jakobson, la referencia poética como referencia ‘desdoblada’”. (Ricoeur, 1999: 52)

Sin embargo, paradójicamente, en el discurso científico, que se ufana por emplear un lenguaje claro y preciso, esa creatividad en el lenguaje también se hace evidente; sólo baste recordar la transformación, ampliación de conceptos como “átomo” (de lo indivisible a partícula con infinitud de partículas subatómicas),

“psicología” (de ciencia que estudia el alma a ciencia que estudia la personalidad, la conducta), “planeta” (de cuerpo celeste que gira en una esfera alrededor de la tierra a cuerpo celeste con determinada dimensión que gira alrededor de una estrella), “movimiento” (de todo cambio en general a desplazamiento de un cuerpo en el espacio de un punto inicial a otro), “elemento” (de tierra, agua aire –que ahora son compuestos– y fuego –proceso químico de oxidación– a sustancias compuestas por un solo tipo de átomos), y qué decir de “materia”, “tiempo”, “energía”, “masa”; o para buscar un ejemplo dentro del campo de la ciencia de la información documental, “ontología” (de rama de la filosofía que estudia el ser en general a determinada estructura que denota relaciones entre términos). Esa continua creación de sentidos lo tratamos de reflejar en la *Figura 1*:



Nihil est in intellectu quod non sit prius in sensu<sup>3</sup>

*Figura 1*

3 “No hay nada en el intelecto que no haya estado primero en los sentidos”. Santo Tomás de Aquino. Quaestiones disputatae de veritate. q. 2, art. 3, arg. 19.

A una idea que a la vez es un símbolo puede otorgársele diferentes significados o sentidos. En nuestra figura, la idea 1 puede tener los sentidos o significados 1.1, 1.2, 1.3, 1.4;<sup>4</sup> los cuales, a su vez, ayudan a generar otras ideas o sentidos. En nuestro ejemplo, es el sentido 1.2 el que produce la idea 3. Y a su vez esos sentidos generados pueden ser interpretados de diferentes maneras. La idea 3 tiene los significados 3.1, 3.2, 3.3, 3.4. Y así sucesivamente. En la realidad, la generación de nuevas ideas no se da de manera lineal, donde una origina otra, sino que es la conjunción de varias ideas la que produce una nueva. Ese hecho lo representamos como que del sentido 3.4 de la idea 3 y del sentido 2.2 de la idea 2 surge la idea 4. *Mutantis mutandis*, esta idea posee cierta semejanza con la división de ideas simples e ideas complejas que propusieron los empiristas (Locke, Hume).

De esta manera, para comprender una idea es necesario seguir la red que le dio origen “o documento só pode ser definido dentro de uma rede ou de várias redes de relações”.<sup>5</sup> No es posible entender la idea 4 sin las ideas 2 y 3. Obvio que en nuestra figura, para construirla, simplificamos mucho el proceso, porque en la realidad las relaciones son mucho más complejas.

Así pues, si interpretamos un símbolo de manera aislada, sin tomar en cuenta la red de símbolos que lo rodea y que influyeron en su aparición, nuestra comprensión será incompleta. No puedo entender la idea 3 sin entender el sentido 1.2 de la idea 1.

Y si para nuestra interpretación tenemos que seguir interpretando otros símbolos y para entender éstos, remitirnos a otros y así sucesivamente, entonces llegamos al pensamiento de la citación del cual ya hablamos en su momento.<sup>6</sup> Existe una interco-

---

4 El verbo “tener” no refleja exactamente la idea, ya que el símbolo no “tiene” un significado, tal como un saco sí tiene manzanas. Más bien, al símbolo se le otorga un sentido, a partir de él se construye un significado cuando se interpreta.

5 El documento sólo puede ser definido dentro de una red o varias redes de relaciones.

6 Cf. Reflexiones finales del libro: Miguel Ángel Rendón Rojas (Coord.), *El problema del lenguaje en la Bibliotecología/ Ciencia de la Información/ Documentación. Un acercamiento filosófico-teórico*, (2014) México: UNAM-IIBI.

nexión entre textos, una especie de *hipertexto* donde cada idea toma su sentido de otras que se encuentran en otros textos, por lo que todo se convierte en símbolo según el texto donde se encuentre.

O “antílope” do zoológico deixa, no ato de entrada no zoológico, de ser “antílope”: é agora um outro discurso. Mas este *outro* antílope é derivado de *outro* antílope [...]<sup>7</sup>

El texto nos envuelve y nos atrapa; no podemos salir de él; es como encontrarse en el *Cubo* de la película de Vincenzo Natali, una salida por una de las caras del cubo nos conduce a otro cubo semejante con otras seis salidas; cada una de las cuales nos llevan a otros tantos cubos con otras seis salidas, y así continuamente.

¿Cómo podemos escapar de él? La respuesta a la interrogante planteada de esa forma es simple: no es posible escapar del lenguaje, somos con y en el lenguaje. Comprendemos y damos sentido con el lenguaje; para nosotros el ser se da en el lenguaje. Sin embargo, no todo es lenguaje; el ser es más que lenguaje. El lenguaje es la casa del ser para nosotros, pero tiene otras casas.

Lo que podemos hacer es escapar de ese pensamiento de la citación, del dominio del símbolo por el símbolo; no caer en el velamiento, ocultación del ser por el lenguaje, sino dejar que el lenguaje cumpla con su función esencial y primaria: dejar que a través de él el ser se des-vele, des-oculte. El lenguaje no es la realidad, es el medio por el que vemos la realidad. Por lo tanto, la pregunta debe formularse de otra manera: ¿cómo utilizando el lenguaje podemos ver más que textos en sí, por sí y para sí, y escuchar al ser? Esas otras casas del Ser a las que hicimos alusión intentaremos rastrearlas en la ontologización de la hermenéutica y semiótica, en el principio sensualista del conocimiento y en la praxis histórica social.

---

7 “El antílope del zoológico deja, en el acto de entrar al zoológico, de ser ‘antílope’: es ahora otro discurso. Pero este *otro* antílope es derivado de *otro* antílope [...]

La ontologización de la hermenéutica y semiótica es realizada en las propuestas de Heidegger y Ricoeur. En Heidegger del segundo periodo la direccionalidad del proceso de la comprensión del Ser no va del modo de ser del hombre al Ser, sino al contrario, del Ser al hombre; esto es, el Ser tiene la iniciativa para manifestarse. Por lo tanto, el problema a reflexionar no es cómo el sujeto piensa, comprende, percibe el Ser; sino cómo debe ser el Ser para que se pueda pensar, comprender, percibir. El lenguaje de los hombres puede hablar de los entes pero no del Ser, por eso la revelación del Ser no puede ser obra de un ente, aunque se trate de un ente privilegiado como el *Dasein*, sino que puede ocurrir sólo gracias a la iniciativa del Ser. El hombre no puede desvelar el sentido del Ser; él es el pastor del Ser; su dignidad consiste en ser llamado por el Ser mismo para hacer guardián de su verdad “el hombre está ‘lanzado’ por el propio ser en la verdad del ser, para que ec-sistiendo [...] resguarde la verdad del ser”. (Heidegger, 1998: 85)

Pero el Ser no se da totalmente al hombre, por eso decimos que tiene otras casas. El Ser se vela y devela. Heidegger utiliza la metáfora del mundo y la tierra para ilustrar lo anterior:

El mundo es la apertura que se abre en los vastos caminos de las decisiones sencillas y esenciales en el destino de un pueblo histórico. La tierra es lo sobresaliente que no impulsa a nada, lo siempre autoocultante y que de tal modo salvaguarda. El mundo y la tierra son esencialmente diferentes entre sí y sin embargo nunca están separados. El mundo se funda en la tierra y la tierra irrumpe en el mundo [...] el mundo intenta, al descansar en la tierra, sublimar a ésta como es lo que se abre, no admite nada cerrado. Pero la tierra como salvaguarda tiende siempre a intentar y retener en su seno al mundo. (Heidegger, 1992: 80)

El mundo es el Ser abierto a nosotros; la Tierra es lo que queda sin des-ocultar. Es por ello que siempre estamos en ese proceso de escucha y construcción de sentidos, sin agotar al Ser, pero tampoco sin invenciones totales.

Por su parte Ricoeur, como ya dijimos, habla de una referencia desdoblada, que tiene su origen gracias a la capacidad simbólica del ser humano. La función denotativa de la “referencia desdoblada” no es un elemento del mundo empírico-material, sino que apunta hacia un mundo cultural que es un mundo de sentidos, que es el único “lugar” donde el hombre se puede encontrar con el Ser. De ahí que el lenguaje no se tome como algo autosuficiente, y por eso la exégesis del texto trasciende la visión semiológica y exige un análisis ontológico. La capacidad de crear metáforas radica en el Ser, porque el Ser aparece en forma simbólica. De esta manera el simbolismo es *logos* (pensamiento, discurso), pero al mismo tiempo, como es *logos* del ser, da cimiento a la ontología, la cual nunca es acabada. (Beuchot, 1989: 66) Como lo expresa el mismo Ricoeur:

Las hermenéuticas más opuestas apuntan, cada una a su manera, a las raíces ontológicas de la comprensión [...] Pero la existencia de la que puede hablar una filosofía hermenéutica es siempre una existencia interpretada [...] Así, la ontología es la tierra prometida. (Ricoeur, 1969: 26-28)

Esa ontologización de la semiótica y hermenéutica se pone de manifiesto en forma concreta en el principio sensualista del conocimiento y la praxis.

El principio sensualista que cito en la *Figura 1 Nihil est in intellectu quod non sit prius in sensu*, tomado de la obra de Santo Tomás de Aquino y que se aplica a la filosofía Aristotélica y a los peripatéticos, indica que cualquier idea que tengamos proviene del exterior, de la acción de un objeto externo sobre los órganos de los sentidos, de una sensación que se estructura y da como resultado una percepción. Es por ello que en la figura se hace un corte representado en la línea discontinua (horizontal), a partir de la cual empiezan a darse las ideas y más debajo de ella no existen tales.

Es cierto que como dicen los neurólogos “vemos” con el cerebro, pero en un inicio existieron unas ondas electromagnéticas dentro de cierto espectro –entre el violeta y rojo– que actuaron sobre las células de la retina, los conos y bastones, las cuales convierten esas ondas electromagnéticas, al transmitirlo al nervio óptico, en una corriente de naturaleza bioquímica, hasta llegar al cerebro que finalmente estructura e interpreta las imágenes.

Es así que si no existen esas ondas electromagnéticas que lleguen al exterior, no vemos; si no existen ondas sonoras exteriores, no oímos; si no existen moléculas “con olor” en el aire que lleguen a las células olfativas, no olemos. Como indica Saldanha en su texto: “Como lembra Wittgenstein [...] pensamos em algo ‘inexistente’ porque o formulamos a partir de ‘coisas’ existentes, como é o caso do centauro – que não ‘existe’ –, mas que é feito de partes do homem e do cavalo – que ‘existem’”.<sup>8</sup>

Sobre ese hecho no hay discusión: si no se dan esos factores externos que provoquen la irritabilidad de las células sensitivas, tenemos la certeza de que son alucinaciones. El Ser es. El debate es sobre el sentido que le damos a ese ser.

Tal vez no sea posible hablar de un sentido “correcto”, de una interpretación “correcta” de manera absoluta y unívoca, pero sí es seguro que podemos hablar de una interpretación incorrecta. Alguien, ante unas ondas electromagnéticas que producen sensaciones de determinado color, forma, dimensiones, o ante ciertas sensaciones táctiles de dureza, peso, puede decir esto es una piedra que sirve para construir; otro ante las mismas sensaciones, dice que es una piedra que sirve como arma; otro más la ve como un objeto del que puede sacar una obra de arte; otro, como documento que le explica la evolución de la tierra; otro, como una

---

8 “Como recuerda Wittgenstein [...] pensamos em algo ‘inexistente’ porque lo formulamos a partir de ‘cosas’ existentes, como es el caso del centauro –que no ‘existe’–, pero que es hecho de partes del hombre y del caballo –que ‘existen’”.

divinidad, etcétera.<sup>9</sup> Todos esos sentidos que se le otorgan a la misma sensación son “correctos” dentro de su marco referencial, pero si alguno dice “es un pan que puedo comer”, esa interpretación ya no es correcta. Es lo que nos permite distinguir las ilusiones. Determinada refracción de la luz del sol no hace “ver” agua en un terreno plano con diferenciales de temperaturas entre varias capas de aire, pero al llegar a ese punto donde se veía el agua se comprueba que fue un espejismo porque en *realidad* no hay agua. Esa adecuación del ser con su sentido es lo que ha permitido al ser humano y a la sociedad existir, es lo que la *praxis* muestra como criterio último de la veracidad de la voz del ser.

Para los griegos *praxis* (πραξις εως) era la acción, la ocupación, una transacción o un negocio. Nosotros, siguiendo una tra-

---

9 Eco explica de manera literaria lo que es la metáfora: “-¿Qué ves hijo mío? -Los prados. -Desde luego, cualquiera (*sic*) es capaz de ver ahí abaxo (*sic*) unos Prados. Pero bien sabes que según la posición del Sol, del color del Cielo, de la hora del día & de la estación, los Prados pueden aparecérsete baxo (*sic*) formas distintas, inspirándote distintos Sentimientos [...] observa lo que puedes decir de los Prados, & cómo al decir, tú ves mucho más & comprendes : Espira Fabonio, la Tierra se abre, lloran los Ruyseñores, se pavonean los Árboles crinados de Frondas, & tú descubres el admirable ingenio de los Prados en la variedad de sus estirpes de Hierbas amamantadas por los Arroyos que juegueteen en amena Puericia. Los Prados jubilosos se regocijan con lépida alegría, cuando aparece el Sol abren su semblante y en ellos ves el arco de una sonrisa & se alegran por el retorno del Astro, ebrios de los besos suaves del Austro, y la risa danza en la Tierra misma que se abre a muda Leticia, & la tibieza matutina tanto los coima de Gozo que se desbordan en lágrimas de Rocío. Coronados de Flores, los Prados se abandonan a su Genio & componen agudas Hypérboles de Arco Iris. Pero bien pronto su Mocedad sabe que se apresura a Muerte, su risa se turba de una palidez improvisa, destiñe el cielo & Zéfiro, demorándose, ya suspira sobre una Tierra desfalleciente, de suerte que a la llegada de los primeros despechos de los cielos invernales, se entristecen los Prados, & tomándose esqueletos se cubren de Escarcha. Ahí lo tienes, hijo mío: si tú hubieres dicho simplemente que los prados son amenos no me habrías representado otra cosa que lo verde de los Prados, del que ya sé, pero si tú dixeras que los Prados ríen, tú me harás ver que la tierra es un Hombre Animado, & recíprocamente aprenderé a observar en la cara humana todas las anotaciones que he cosechado en los prados... Y esto es oficio de la Figura excelsa entre todas, la Metáphora.” (Eco, 2003: 109)



dición marxista, entendemos por *praxis* el conjunto de acciones llevadas a cabo por el ser humano en su práctica histórico-social (no como individuo sino como sociedad) en su interrelación con el medio natural y humano, para su asimilación (ciencia, arte, religión, ideología, etcétera); producción (biológica, material, espiritual), transformación (técnica, tecnología, movimientos sociales) o interrelación (política, moral).

Cada sociedad establece sus símbolos y sus sentidos. Los primeros por convenciones y los segundos, aunque de manera históricamente concreta, lo hace con base en relaciones reales con el medio que la rodea. Si bien es cierto que el nexo signo-sentido es convencional, el nexo sujeto-sentido ya no lo es, puesto que se debe regir por el primer nexo; si no lo hace, simplemente no comprenderá el contenido del signo. Sólo después de esa comprensión inicial “se tiene el derecho” a añadir otros sentidos con analogías, alegorías, metáforas, hipérboles, reinterpretaciones, etcétera.

La praxis representa el diálogo concreto entre el Ser que habla y se des-vela y el Humano que escucha y le contesta; es el proceso onto-anthropológico de construcción del mundo humano en su devenir histórico; y como caso particular, la construcción del fenómeno informativo documental con todos los entes que lo habitan.

En el caso del documento, las características que lo distinguen siguen siendo las que hemos expresado anteriormente (Rendón Rojas, 2005: 120-127): es la objetivación del *logos*, fue creado intencionalmente, conduce nuevamente a ese *logos* inicial al ser “leído”, tiene la capacidad de conservar la memoria social, cumple con una función comunicativa social y es producto de la actividad bibliotecológica. Pasemos ahora del Ser al conocer.

## EL CONOCER

Desde nuestra concepción el Ser es primero y, posteriormente, se da el conocer, el hacer, el valer. Desde el punto de la epistemolo-

gía, el camino que hemos seguido para comprender lo que es el conocimiento científico ha seguido el siguiente esquema:

Ciencia → Justificación → Método → Metodología → Epistemología →  
Ontología → Filosofía

En el entendido de que existe un nexo que une a los elementos de ese esquema. (Rendón Rojas, 2008)

Aunque en este momento el movimiento que seguimos es el contrario:

Ontología → Epistemología → Ciencia

Ahora bien, una de las características del conocimiento científico, además de tener un objeto de estudio y de ser un sistema de conocimientos verdaderos y justificados sobre una parte de la realidad para explicarla, predecirla y comprenderla, es el de poseer una estructura teórica, compuesta por conceptos, enunciados generales, teorías y una interrelación entre ellos, lo que lo conforma en un sistema. Es con ayuda de ese cuerpo teórico que la ciencia estudia su objeto de estudio, lo explica y comprende.

De esta manera, el *conocer* se da y fija en esa estructura teórica; por lo que la forma en que se justifique el cuerpo teórico de la ciencia, representa una parte esencial para la comprensión y fundamentación de dicha ciencia. En nuestro caso, el conocer en bibliotecología / ciencia de la información / documentación se realiza a través de la construcción de sus conceptos; de la demostración, comprobación, o inferencias de enunciados; y de la justificación de teorías. El doctor Araújo, en el trabajo que presenta en esta obra, muestra un ejemplo de la forma de construir un concepto concreto: el de usuarios de la información. Pero la forma en que se acerca a ese problema nos deja varias enseñanzas que deben recordarse al introducir otros conceptos en este campo de estudio.

Destaco dos momentos metodológicos, tomados de la dialéctica como método del pensamiento. El primero se refiere a lo

que en la literatura especializada se denomina “descenso de lo abstracto a lo concreto” (Ilienkov, 1984), y se puede interpretar como el paso de lo ideal a lo físico real; de lo teórico-abstracto a lo histórico-social; de lo general a lo individual. Aunque estrictamente hablando, no sólo es un descenso, sino también un ascenso; una tensión siempre presente entre lo abstracto y lo concreto. El segundo momento dialéctico al que me refiero es la coexistencia de contrarios, que incluye, si somos rigurosos, esa tensión de lo abstracto-concreto arriba mencionada, pero distinguimos por la importancia metodológica que posee. Al hablar de la unión de contrarios como principio metodológico de análisis, se hace alusión a la diversidad de enfoques que existen para estudiar un fenómeno.

Araújo destaca esa coexistencia de lo teórico y lo histórico cuando afirma que: “A maneira de designar tanto a empiria quanto o campo de estudos se alterou no tempo e no espaço.”<sup>10</sup> Esto es, el horizonte de interpretación varía de acuerdo el tiempo y el espacio.

En las ciencias naturales, donde la función epistemológica es explicar con base en leyes y regularidades, ese paso de lo abstracto a lo concreto no representa mayor problema, ya que la ley se aplica a todos los casos, por lo que un caso particular sólo es una sustitución de una variable general, por un objeto individual.

La forma lógica de una ley científica es: “Para toda  $x$ , Si  $x$  es  $P$ , entonces  $x$  es  $Q$ ”. Si en lugar de  $x$  que puede ser cualquier objeto de un dominio de interpretación de  $x$ , se coloca  $a$ , que representa a un objeto individual, entonces simplemente se aplica una regla lógica; y de la verdad del enunciado general inicial se pasa a la verdad del enunciado particular que se obtiene. Así pues, de:

1. “Para toda  $x$ , Si  $x$  es  $P$ , entonces  $x$  es  $Q$ ”

Se obtiene, sustituyendo  $x$  por  $a$ :

---

10 “La manera de designar tanto la empírea como el campo de estudio cambió en el tiempo y en el espacio.”

2. “Si  $a$  es  $P$ , entonces  $a$  es  $Q$ ”

Por ejemplo, de la ley:

- 1'. “Si  $x$  es metal,  $x$  conduce electricidad” (Todos los metales conducen electricidad).

Sustituyendo  $x$  por  $a$ , donde  $a$  es “esta lámina de oro”, se obtiene:

- 2'. Si “esta lámina de oro es metal”, “esta lámina de oro conduce electricidad”.

La única condición para realizar esa sustitución es que  $a$  sea elemento del conjunto que sirve como dominio de interpretación de  $x$ .

Sin embargo, en las ciencias sociales y humanas, donde no existen leyes, y las tendencias y regularidades se encuentran bajo el influjo de diferentes variables, incluso algunas tan extrañas y fuera de nuestro control como lo son la libertad humana, la creatividad, los valores, las creencias, los intereses, los estados de ánimo, las intencionalidades, etcétera, ese principio de descenso de lo abstracto a lo concreto cobra una importancia fundamental.

Cuando analizamos el concepto de usuario, expresamos que éste es el ser humano (ideal) que por su estructura ontológica exige o puede exigir satisfacer ciertas necesidades que emanan de su ser específico, en este caso, las necesidades de información documental. (Rendón Rojas, 2005: 115) La primera objeción por parte de un “pragmático”, “historicista”, es el por qué tratar al usuario de manera ideal, abstracta. La respuesta es sencilla: porque estamos trabajando con conceptos. El concepto es una forma del pensamiento que identifica, diferencia y agrupa objetos con base en ciertas características. Así pues, si es una forma del pensamiento es una idea, aún más, si es un concepto científico, debe ser una idea general, porque como ya lo expresó Aristóteles: de lo particular no se hace ciencia. No es posible que haya

una teoría bibliotecológica para un usuario concreto *a*, otra para *b*, otra para *c*, etcétera; o en el desarrollo de colecciones, haya que esperar que aparezca el usuario *x* que solicita el documento *z*, para incluir dicho documento en la colección, lo que implica no poder atender su demanda inmediatamente; y si el día de mañana se presenta otro usuario con otra solicitud, entonces hasta ese momento se adquiriría ese otro libro, y así sucesivamente. Es claro que se debe tener una idea general de cuáles necesidades de información pueden presentar los usuarios en general, aunque sean, como en ocasiones se les llama “usuarios potenciales”, es decir, no reales. De esta manera, “usuario” es una abstracción necesaria para teorizar.

Una segunda razón por la cual se introducen conceptos abstractos es la necesidad de no tener ideas ligadas a objetos concretos, como es el caso de “documento”, “biblioteca”, “archivo”, “libro”, “catálogo”, entre otros, como conceptos, sino el construir dentro del aparato teórico de la bibliotecología / ciencia de la información / documentación verdaderos conceptos. De lo contrario, si se continúa apegado a esos objetos concretos, una pequeña variación en su manifestación externa, hecho que no es muy difícil que suceda por ser objetos concretos y como tales con propiedades contingentes y accidentales, conlleva a toda una crisis teórica. Si por ejemplo el libro deja de ser ese objeto impreso en hojas, encuadrado por el lomo, con una extensión determinada y trata sobre un tema, para pasar a ser un objeto digital, hipertextual; o si la biblioteca tradicional con su espacio físico, sus colecciones, servicios *in situ*, personal, usuarios, se transforma en una biblioteca con otras características tal vez sin espacio físico, sin posesión de colecciones; entonces surge el cuestionamiento de si esos nuevos fenómenos son incumbencia de la disciplina tradicional informativa documental o es necesario la aparición de otra ciencia que los tenga dentro de su estudio. Lo anterior deviene en una crisis de identidad de la disciplina informativa documental.

Ahora bien, simultáneamente con la generalización y abstracción se produce el movimiento contrario, el paso de lo abstracto

a lo concreto, de lo general a lo particular, incluso a lo individual. Y dicho movimiento no representa, como sucede en las ciencias naturales, sólo un caso particular de la regla general. El conocimiento del usuario, como el de todo objeto (sujeto) de conocimiento de las ciencias sociales y humanas, no es a través de la explicación sino de la comprensión. De esta manera, para conocer al usuario, es necesario conocer el proyecto existencial que esté realizando; su contexto histórico concreto; la división social existente en su sociedad y su posición dentro de esa escala social; la ideología o ideologías dominantes en su entorno, en resumen, su *mundo de vida*. Puede ser que en la Antigüedad el usuario era solamente el de las clases altas, gobernantes, sacerdotes, escribas; después, en la Edad Media, lo fueron los teólogos, filósofos, clérigos; posteriormente, en la Modernidad, con el movimiento de la Ilustración, llega a ser el pueblo, los estudiantes, los científicos; en el neoliberalismo son clientes que pagan por un servicio informativo documental para poder competir en el mercado, etcétera. Para que ese tipo de usuarios recibieran la información requerida en su tiempo, era necesario conocer quiénes eran, su posición social, por qué y para qué pedían la información.

Así pues, declarar que, desde mi punto de vista “Library science studies an ideal object — information — that has a reality independent of human beings (and therefore independent of ethics and politics), but it studies this object as it functions in relation to another ideal object, the human user” (Bade, 2013: 86),<sup>11</sup> es no haber comprendido el momento dialéctico de mi propuesta.

Ni siquiera es correcto que el objeto de estudio de la Bibliotecología es la información, sino que es lo que denomino Sistema Informativo Documental, que contiene como elementos la información, el documento, el usuario, la institución informativa documental y el profesional de la información documental;

---

11 “La Bibliotecología estudia un objeto ideal –la información–, que tiene una realidad independiente de los seres humanos (y, en consecuencia, independiente de la ética y la política), y estudia este objeto advirtiendo cómo funciona en relación con otro objeto ideal: el usuario humano”.

la interrelación entre todos ellos; que existe y funciona con la finalidad de satisfacer necesidades de información documental del usuario.

Es cierto que se concibe a la información como ente ideal, pero después se añade que es una información pragmática, es decir, construida por el sujeto y para el sujeto, lo que le otorga un carácter vivencial, existencial; es verdad que ese sujeto en un inicio se declara ideal, pero asimismo se aclara que la naturaleza del ser del sujeto es que es un ser social, histórico, simbólico, político, dialógico, individual, lo que lo convierte en un ser informacional. Es decir, un ser que, por su estructura ontológica, por su forma de ser, para existir, necesita construir, utilizar, conservar, transformar, transmitir información. El momento dialéctico del paso de lo abstracto a lo concreto, de lo teórico a lo histórico, está dado por la interpretación y aparición de ese ser informacional en diferentes épocas, sociedades, comunidades e individuos.

De ese ser informacional es donde se desprenden de manera directa las implicaciones éticas y políticas, ya que si se concibe como valor aquello que construye, desarrolla el ser, entonces el valor en la esfera informacional es aquello que desarrolla el ser informacional y antivalor aquello que lo frena, deprime, atenta contra él. De igual forma, si entendemos la política en la forma clásica, como lo entendían los griegos y fue retomada por H. Arendt y J. Habermas, como la discusión en el espacio público de la cosa pública (qué más público que el ser mismo), entonces ese ser informacional dirige y sustenta esa discusión y argumentación.

El segundo momento metodológico tomado de la dialéctica que hemos mencionado es la multiplicidad de visiones con las que es posible acercarse al estudio del fenómeno del usuario y en general a todo fenómeno del campo informativo documental. Araújo escribe:

Assim, a situação “normal” das ciências humanas e sociais “não é aquela em que predomina em grande escala um paradigma único, mas, acima de tudo, aquela em que não cessam de se encontrar lado

a lado, ou mesmo se combater, abordagens do social de cromatismos teóricos bem diferentes uns dos outros”.<sup>12</sup>

De esta manera el estudio de los sujetos puede realizarse desde el positivismo en su versión de funcionalismo y *behaviorismo*, o desde una perspectiva crítica; o desde “un retorno al sujeto” con la fenomenología y hermenéutica. Asimismo la información puede analizarse desde una perspectiva fisicalista-positivista; mentalista cognitiva o sociológica hermenéutica y análisis de dominio. Por lo que el estudio de usuarios puede tener un enfoque tradicional positivista; un enfoque crítico; un enfoque cognitivo; y un enfoque sociocultural.

El núcleo rector de las reflexiones de Carlos Araújo, que comparto totalmente y que bien pueden aplicarse en todos los demás conceptos de bibliotecología / ciencia de la información / documentación, es lo que llama “necesidad de superar las dicotomías” que reducen y simplifican la realidad observándola en blanco y negro. Por el contrario, es necesario construir conceptos multicromáticos, mucho más ricos y plurales. El secreto epistemológico-metodológico es no absolutizar un enfoque, no buscar una posición de “punto medio”, no ser ecléctico, sino realmente aceptando cada enfoque, tratando de comprender el fenómeno que se estudia de manera holísticas y en todos sus aspectos, manifestaciones, momentos. Es por ello que se puede estudiar de una manera física, psicológica, social, cultural, cibernética, simbólica, etnográfica, y todas las que sean necesarias.

## EL HACER

Finalmente pasamos al análisis del hacer en el campo informativo documental. Al igual que cuando hablamos sobre el conocer,

---

12 “Así, la situación ‘normal’ de las ciencias humanas y sociales ‘no es aquella en que predomina en gran escala un paradigma único, sino, sobre todo, aquella en que no cesan de encontrarse lado a lado, o incluso se combaten, enfoques de lo social de cromatismos teóricos muy diferentes unos de otros”.



donde afirmamos que el ser lo condiciona, en este apartado también afirmamos que, en la esfera práctica, el ser orienta al hacer, por lo que nuestro esquema toma la siguiente forma:

Ontología → Ciencia → Práctica

Esa orientación del Ser tiene lugar en varios planos: en el instrumental-técnico, en el teleológico, y en la limitación del campo identitario del profesional de la información documental. El aspecto instrumental en las labores profesionales del bibliotecólogo-científico de la información-documentalista es una problemática ya tratada; incluso, consideramos que el cuestionamiento no reside en la interrogante de si es necesario o no realizar esa actividad técnica, sino más bien la pregunta que se plantea es hasta dónde llega ese aspecto técnico. Ahora existe el consenso sobre la naturaleza científica y no sólo técnica de esta área de conocimiento. La discusión y análisis continúan para esclarecer la pertinencia, naturaleza y fronteras que tienen otras actividades realizadas por el profesional de la información y son limítrofes con otros campos profesionales que, a su vez, se sustentan en otras ramas de conocimiento como pueden ser la pedagogía, la lingüística, la computación, la administración, la ciencia de la comunicación, entre otras.

Si el campo fenoménico del mundo informativo documental existe en función de satisfacer necesidades de información documental, entonces es obvio que de esa finalidad se desprenden las actividades encaminadas a lograr dicho fin. Es decir, para que el profesional de la información documental pueda ayudar a un sujeto a satisfacer sus necesidades de información documental, es necesario realizar diferentes acciones. Dichas actividades incluyen el proceso de recolección de información y documentos, continúan con el procesamiento analítico-sintético (análisis y representación de contenidos), la organización documental, almacenamiento, y finalizan con el servicio documental (búsqueda, recuperación, diseminación de información). Todos esos procesos representan un sistema ya que se encuentran íntimamente

ligados y relacionados. Uno depende de todos los demás ya sea genética, funcional (para que sea posible prestar el servicio documental es necesario que haya una organización documental) o intencionalmente (para qué se realiza la organización documental, si no es con miras a proporcionar un servicio).

Al mismo tiempo, junto con los procesos mencionados anteriormente, se debe ampliar la mirada y tener dentro del foco de atención la generación y uso de la información para llegar, así, al ciclo social de la información que era para Mijailov y Chernii, el objeto de estudio de la *informátika* (entiéndase, versión soviética de la ciencia de la información). (1973, 59-60) Para dichos autores, el ciclo social de la información incluye la generación, recolección, procesamiento analítico-sintético, almacenamiento, búsqueda y recuperación, diseminación y uso de la información. El uso a su vez nuevamente lleva la generación de información, lo que genera que el ciclo se repita.

Simultáneamente se requiere una actividad administrativa que logre orquestrar todos los elementos que intervienen: humanos, materiales, financieros, cognoscitivos, para el adecuado funcionamiento de la unidad informativa documental.

Asimismo, en todos estos procesos se tocan fronteras con otras disciplinas, por ejemplo la educativa, cuando se tiene en cuenta el uso de la información para construir conocimiento o se participa en el desarrollo de habilidades informativas del usuario para que éste pueda moverse libremente y con provecho en el ámbito informativo documental. O con el estudio de la lectura que puede realizarse desde una perspectiva educativa, cultural, lingüística, pero también bibliotecológica; vista como un elemento *sine qua non*, es posible acceder al mundo de la información, lo que a su vez posibilita satisfacer las necesidades de información. O con la ciencia de la comunicación, ya que indudablemente el ciclo informativo documental es un ciclo de la comunicación pero que aparece en un campo determinado –el informativo documental, precisamente– y, por consiguiente, posee sus características correspondientes. Lo mismo se puede afirmar cuando se trabaja

dentro de las líneas de políticas y legislación de información; o de infodiversidad, inter y multiculturalismo; o de patrimonio documental; o de producción y comunidades científicas; información y sociedad. Existen conexiones con otras disciplinas, ciencia política, derecho, antropología, sociología, historia, pero siempre es posible encontrar la nota distintiva dentro del trabajo informativo documental.

De esta manera la identidad de la bibliotecología / ciencia de la información / documentación como ciencia informativa documental permite distinguir la identidad de sus profesionales. Éstos no son pedagogos, lingüistas, ingenieros en sistemas, comunicólogos, administradores de empresas, politólogos, juristas, sociólogos, historiadores, historiadores del arte, antropólogos; aunque en ocasiones pueden cumplir con actividades cercanas o incluso a veces semejantes de esos profesionistas. De manera resumida, podemos decir que el profesional de la información documental es quien abre las puertas del mundo de la información para que el usuario pueda satisfacer sus necesidades de información: si deja de hacer eso, deja de ser profesional de la información.

Ahora bien, desde el punto de vista teleológico, podemos decir que los valores que se persiguen –eficacia, eficiencia, libertad de acceso a la información, confiabilidad, respeto, entre otros muchos que están plasmados en diferentes códigos de ética de diversas asociaciones de bibliotecarios, documentalistas, archivistas– tienen como fundamento último el desarrollar el ser informacional de la persona humana.

Simultáneamente, pero en otro plano, no podemos olvidar que el profesional de la información documental al mismo tiempo es ciudadano de un país y miembro de la comunidad humana, por lo cual, además de cumplir con sus obligaciones como profesional, también lo mueven valores más generales como la democracia, la libertad, la justicia, el desarrollo humano, la preservación del patrimonio cultural y su difusión, el humanismo. Es en este ámbito donde se inserta por ejemplo la función cultural de los estudios de información documental.

Pero el compromiso, aunque de manera inmediata es con el Ser en su faceta informacional, lo es de manera general con el Ser en todas sus manifestaciones humanas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bade, David (2013), "What Happened to Politics and Ethics?", *Journal of Information Ethics*, Volume 22, Number 1. pp. 80–108.

Beuchot, M. (1989) *Hermenéutica, lenguaje e inconsciente*. Puebla: UAP.

Eco, U. (1978) *La estructura ausente*. Barcelona: Lumen.

Eco, U. (2003) *La isla del día de antes*. México: Debolsillo.

Heidegger, M. (1992) "El origen de la obra de arte". En M. Heidegger, *Arte y poesía*. México: FCE.

Heidegger, M. (1998). *Carta sobre el humanismo*. México: Ediciones Peña Hermanos.

Ilienkov, E. V. (1984) *Dialekticheskaia lógica* (Lógica dialéctica). Moscú: Politizdat.

Mijailov, A. I.; A. I. Chernii y R. S. Guiliarevskii. (1973) *Fundamentos de la informática*. Moscú, La Habana: Nauka, Academia de Ciencias de Cuba, Instituto de Documentación e Información Científica y Técnica. T. 1.

Rendón Rojas. M. A. (2005) *Bases teóricas y filosóficas de la bibliotecología*. (2005). Segunda edición corregida y aumentada. México: UNAM-Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

- Rendón Rojas, M. A. (2012) “Epistemologia da Ciência da Informação: objeto de estudo e principais categorias”. *INCID. Revista de Ciência da Informação e Documentação*. Ribeirão Preto, v. 3, n. 1, p. 3-14.
- Rendón Rojas, M. A. (Coord.) (2013) *El objeto de estudio de la Bibliotecología/ Documentación/ Ciencia de la Información. Propuestas, discusión, análisis y elementos comunes*. México: UNAM-Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.
- Ricoeur, P. (1969) *Le conflict des interprétations*. Paris.
- Ricoeur, P. (1999) *Historia y narratividad*. Barcelona: Paidós, I.C.E. de la Universidad Autónoma de Barcelona.
- Vidales, Carlos. (2009). “Semiótica, cultura y comunicación. Las bases teóricas de algunas confusiones conceptuales entre la semiótica y los estudios de la comunicación”. En *Razón y palabra*. N. 66. Proyecto Internet del ITESM. Campus Estado de México.

***El ser, conocer y hacer en bibliotecología / ciencia de la información / documentación.*** La edición consta de 50 ejemplares. Coordinación editorial, Carlos Ceballos Sosa; revisión especializada, formación editorial y revisión de pruebas, Servicios Profesionales de Asesoría Financiera y Administrativa. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. Fue impreso en papel cultural de 90 g. en Ediciones del Lirio S. A. de C. V., Azucenas 10, Colonia San Juan Xalpa, Delegación Iztapalapa, México, D.F. Se terminó de imprimir en el mes de abril de 2014.