

La intencionalidad en la actividad documentaria¹

CRISTINA DOTTA ORTEGA
Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil

INTRODUCCIÓN

La actividad documentaria² consiste en un conjunto articulado de actividades realizadas sobre documentos que están destinados para un público. Estas actividades se llevan a cabo dentro de la perspectiva de acciones de mediación de información, las cuales contemplan la selección de documentos, la producción de registros, la ordenación, la preservación, los servicios de difusión y las exposiciones.

La actividad parte de la identificación de las necesidades de información de un cierto grupo de personas, pasa por la selección de los documentos que contemplan esa información y su representación en sistemas, y llega hasta la elaboración de servicios y otras

1 Traducido del portugués por Miguel Ángel Rendón Rojas.

2 En español y portugués (de Brasil), se usan los términos “documental” y “documentário” sin que se distinga claramente la diferencia entre las dos formas. Acerca de esta variación terminológica, elaboramos el siguiente trabajo: Cristina Dotta Ortega. “Aspectos terminológicos da Ciência da Informação: a função documentária em jogo”: 51-70. En: Zaira Regina Zafalon y Paula Regina Dal'Evedove (coords.). *Perspectivas da representação documental: discussão e experiências*. São Carlos: CPOI/UFSCar, 2017. E-book disponible en <http://eprints.rclis.org/31906/>.

La intencionalidad...

acciones de sensibilización para un uso calificado de información. No siempre es una sola persona o equipo la que realiza todas esas etapas de construcción de sistemas y oferta de servicios, pero la actividad siempre implica un enfoque sistémico sobre los contenidos producidos, con los cuales algunas necesidades de información pueden ser satisfechas. A su vez, esas necesidades están relacionadas con contenidos potencialmente interesantes para ciertas personas, aunque en un inicio ellas no tengan conocimiento de ello.

La actividad documentaria tiene su origen en la Documentación, creada por Paul Otlet a finales del siglo XIX. El desarrollo de esa disciplina condujo a una Lingüística aplicada a la documentación o Lingüística documentaria, como prefieren decir algunos autores. Teniendo en consideración la característica lingüístico-comunicacional de la actividad documentaria, ha sido productivo emplear los estudios del lenguaje para el desarrollo de teorías consistentes y metodologías rigurosas.

La actividad documentaria, como un elemento clave en la caracterización de la Ciencia de la Información, es parte del camino hacia la especificidad de ese campo de conocimiento, por lo que se configura como un objeto de estudio del campo, en forma de un conjunto de acciones de mediación realizado sobre documentos cuyo objetivo es la apropiación de la información por un público específico. La actividad documentaria fortalece la autonomía y la identidad disciplinar que permiten el desarrollo y el reconocimiento social y académico del campo. Esta afirmación exige una mayor profundización sobre la actividad documentaria.

Actualmente existen dos corrientes que contribuyen a mantener el enfoque mecanicista en la Ciencia de la Información (denominación adoptada en Brasil para la ciencia que estudia el campo de conocimiento sobre el que trata este trabajo), a saber: la orientación tradicional empírico-normativa de la organización de la información y la orientación social, que por lo general se toma como un enfoque necesario en los estudios de usuarios, de flujos de información y de otros temas, pero sin articularla con otros temas del campo. La primera corriente, temporalmente más antigua, se desarrolló con base en la creencia de la neutralidad y objetividad

de los procesos; posteriormente se señaló la primacía de la subjetividad que intrínsecamente la acompaña, lo que no permite establecer políticas. La segunda corriente, por su parte, al contraponer los aspectos técnicos con los aspectos sociales, no considera la fundamentación teórica y metodológica de la actividad documentaria y su viabilidad pragmática.

Estos pensamientos son predominantes a pesar de los significativos avances epistemológicos y aplicados del campo. Pueden ser identificados cuando se observa la importancia que se le atribuye a la normatividad, el empirismo y el sentido común en la organización de la información, los cuales provocan la distorsión de su concepción, funcionamiento y resultados. Se tiene la idea de que la práctica repetida funciona por sí misma como un modo de conocimiento, sin preocuparse por hacer explícitos los modelos que puedan servir de referencia para la ejecución de los procedimientos.

Específicamente desde el punto de vista de la Bibliotecología, el énfasis en la normatividad es construido principalmente según el modelo de procesamiento técnico preconizado por la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos, desarrollado a partir de principios del siglo XX por medio de algunos instrumentos que, al ser continuamente actualizados por la institución y ampliamente diseminados por el mundo, fueron elegidos para la enseñanza a nivel de licenciatura (en general, como entrenamiento y desde la ahistóricidad) y aprehendidos como un modelo universal y único de la práctica profesional. Sin embargo, tanto en la corriente de orientación tradicional como en la de orientación social, no se contemplan de manera efectiva los aspectos lingüístico-comunicacionales de la actividad documentaria. En este trabajo, se tiene como objetivo explorar el carácter intencional de la actividad documentaria como un proceso lingüístico-comunicacional que interviene en la apropiación de la información.

En la primera parte, se consultan autores de Filosofía (Ferrater Mora 2005) y de Lingüística (Benveniste 2005, Dubois *et al.* 1998 y Ducrot y Tudorov 2001), que fijan los conceptos de intención e intención lingüística, y de la lengua como un sistema y un elemento intrínsecamente humano, social y cultural. En la segunda parte,

La intencionalidad...

se examina la actividad documentaria como proceso lingüístico-comunicacional a partir del *Dicionário de Linguística da Enunciação* de Flores *et al.* (2009) y de autores que tratan de la perspectiva lingüística de la actividad documentaria y del papel que la instancia normativa ejerce en esta actividad, como García Gutiérrez (1984, 1990), Félix Sagredo e Izquierdo Arroyo (1983), Tálamo (1997), Lara (2007, 2008 y 2011) y Béguin-Verbrugge (2002).

En la tercera y última parte, se trata la intencionalidad de la actividad documentaria para la apropiación de la información al problematizar el papel de la recepción y el término “usuario”. En esta parte, se observa que existe una asimetría entre el polo de la emisión y el de la recepción al mismo tiempo que hay una influencia del primero sobre el segundo (Meadow 1992, Meneses 1994 y 2002, Marteleto 2007, Lara 2006, 2007 y 2009), pero esas relaciones están desvanecidas, como lo señalan Favier y Martín-Juchat (2002), Kobashi y Tálamo (2003) y Davallon (2007), por la polaridad entre la orientación empírico-normativa y la orientación social.

LA INTENCIÓN Y LA INTENCIÓN LINGÜÍSTICA

La intención es una característica del pensamiento y las acciones humanas. En el *Diccionario de Filosofía* de Ferrater Mora (2005, 1540-1545), se habla de la intención como aquello que expresa la acción o el efecto de tender a algo en el sentido de que un sujeto tiende a un objeto al cual se aspira. En sentido lógico se considera que ningún conocimiento es posible si no hay intención, de tal modo que ésta puede ser definida como el acto del entendimiento dirigido al conocimiento de un objeto.

Así pues, la intención es al mismo tiempo un acto y un concepto del intelecto. Para Husserl, la intencionalidad puede ser entendida como la propiedad de las vivencias de “seres conscientes de algo”, aunque existan vivencias puramente “sensibles” y por eso “ciegas”. Según Brentano, los actos psíquicos poseen, a diferencia de los fenómenos físicos, una intencionalidad; esto es, se refieren a un objeto. Sin embargo, si las acciones humanas son intencionales,

no significa que sólo hay intención cuando hay acción, pues también hay intenciones no realizadas.

En el *Diccionario de Filosofía*, la intencionalidad en el lenguaje es mencionada por Hampshire al afirmar que una de las características de la noción de intención es que “en cualquier uso del lenguaje con vistas a la comunicación oral o escrita, hay una intención tras las palabras efectivamente usadas; es decir, lo que pretendo decir, o que se me entienda qué digo por medio de las palabras empleadas” (Ferrater Mora 2005, 1543).

Para algunos autores del *Diccionario*, la idea expresada por el término “intención lingüística” (Ferrater Mora 2005, 1545-1546) consiste en que el significado de las palabras y las frases, especialmente las últimas, reside en la intención del hablante que las profiere. Se afirma que la intención lingüística, como sede del significado, trajo a escena el aspecto pragmático del lenguaje, frente al énfasis de los aspectos sintácticos, que contribuyen al olvido de la importancia de las nociones de comunicación y la tentativa de comunicación. De este modo, se recalca que lo más probable es que todas las dimensiones —sintáctica, semántica de varias formas, pragmática y comunicativa— sean fundamentales en el estudio del lenguaje y específicamente de los significados de las palabras y de las frases.

Asimismo, podemos hablar de la motivación como un concepto adoptado en la Lingüística según dos enfoques. El primero concibe la motivación como el “conjunto de factores conscientes o semiconscientes que llevan a un individuo o un grupo de individuos a tener un comportamiento determinado en el dominio lingüístico” (Dubois *et al.* 1998, 422). Este enfoque es ejemplificado por la situación en la que un hablante evita sistemáticamente una palabra para reaccionar contra lo que él considera una moda. El segundo enfoque se refiere a la “relación de necesidad que un hablante establece entre una palabra y su significado (contenido) o entre una palabra y otro signo, siendo el signo la relación entre el significado y el significante (la parte material gráfica o sonora)” (Dubois *et al.* 1998, 422).

La intencionalidad...

Ducrot y Tudorov (2001, 133) explican que aunque Saussure distinguió rigurosamente el referente del signo (conjunto de cosas a las que el signo se refiere) y su significado (el concepto evocado en el espíritu por su significante), también posteriormente fueron puestas en cuestión relaciones entre el significante y el significado, lo que implicó considerar las relaciones dentro del signo. Esos autores observan que la mayoría de los lingüistas sustentan que el significado en una determinada lengua no puede ser pensado de manera independiente de su significante. Los significados son constituidos al mismo tiempo que la lengua y son contemporáneos de la atribución que un determinado significante les otorga. Según ese razonamiento, la relación significante-significado en la lengua es necesaria, pero eso no permite hablar de motivación. El propio Saussure explica que “necesario es aquello que el signo lingüístico impone a los individuos, no siendo posible a ellos pretender que un significante evoque otro significado que no sea aquel ya establecido por su grupo lingüístico” (Dubois *et al.* 1998, 429).

La relación establecida dentro de un signo no se basa en una semejanza entre el significante y el significado, pues ocurre en el contexto de los procesos típicos de una cultura determinada, en la cual cada objeto es continuamente construido. Contraponiéndose a Saussure, Lopes (2004, 46 y 84) considera que inclusive las onomatopeyas son producidas según la configuración particular de cada lengua. De acuerdo con el autor, la representación es siempre cultural, convencional. De hecho, las onomatopeyas, así como las palabras y sus significados, no son las mismas en una lengua que otra. Es necesario considerar que las palabras no explican las cosas, pues no hay una relación directa entre unas y otras. Un signo no imita a su objeto; si así fuese, sería explicable por sí mismo y prescindiría de otras unidades lingüísticas para su comprensión (Ducrot y Todorov 2001, 132).

Si el lenguaje es la facultad humana de simbolización que funciona como un medio de comunicación articulado, las lenguas son construcciones locales, posibilitadas por esta facultad y verificables en el contexto de cada cultura. Así, hay leyes generales de funcionamiento del lenguaje, al mismo tiempo en que hay, con base

en ellas, normas propias del funcionamiento de cada lengua. Después de la consolidación, a inicios del siglo XX, de los estudios del lenguaje y de las lenguas (la Lingüística), el habla pasó a ser también estudiada, y se constituyó como el “acto en el cual el individuo se coloca y se afirma” (Dubois *et al.* 1998, 394). Se consideró entonces con mayor efectividad el carácter social de la lengua, confirmado por el desarrollo de la teoría de la enunciación, que recolocó al individuo en su discurso y lo estudió en función de su productor. Esa agregación fortaleció un modelo más dinámico del lenguaje en el cual el habla, con su valor de acto social, es un punto de encuentro y tensión entre el individuo y la sociedad. Se puede decir que la lingüística tiene como finalidad elaborar modelos de producción, comunicación y comprensión de los discursos.

Así, a pesar de la crítica al enfoque sincrónico y formal de la lengua propuesta inicialmente por Saussure, Benveniste (2005, 19-33) desarrolla sus ideas desde la fundamentación de la lengua como estructura hasta su comprensión como un elemento intrínsecamente humano, social y cultural. Benveniste afirma optar por los principios más generales por ser siempre más interesantes que las escuelas, sus conflictos y sus numerosas divergencias. Introdujo la fundamentación lingüística promovida por Saussure al inicio del siglo XX por medio de la pregunta que se colocaba sobre la realidad de la lengua como algo que aunque cambie, permanece siendo lo misma; es decir, la lengua sería aquello que nunca cambia y que necesitaría ser objetivado para su comprensión. Así, Benveniste entiende que los estudios de Saussure fueron desarrollados en busca de saber en qué consiste y cómo funciona una lengua.

Algunos términos fueron fundamentales para esa formalización científica sobre la lengua como producto de una capacidad humana hasta su consideración social y cultural. Benveniste (2005, 19-33) desarrolla esas ideas que a continuación trataremos de presentar.

Para él, la idea de sistema permite entender la lengua como un arreglo sistémico de partes. La lengua forma un sistema compuesto por elementos formales articulados en combinaciones variables que siguen ciertos principios de estructura que son la estructura del sistema lingüístico. De esta manera, “sistema” y “estructura” son

La intencionalidad...

términos que se explican uno a través del otro y ayudan a la comprensión del concepto de lengua. Cada una de las unidades de un sistema se define por el conjunto de relaciones que mantiene con otras unidades y por las oposiciones en las que participa. Las entidades lingüísticas tienen significado únicamente en el interior del sistema que las organiza y las domina, y lo hacen unas en razón de otras. Además de eso, esas partes constitutivas son unidades que se encuentran en un determinado nivel, de modo que cada unidad de un nivel definido se torna subunidad del nivel superior, por lo que la noción de jerarquía es inherente a la de estructura.

De este modo, para Benveniste, desde el punto de vista de la idea de estructura, la lengua puede ser definida como constituida por unidades y las relaciones establecidas entre ellas. La lengua es un sistema que no significa en sí y por vocación natural, sino significa en función del conjunto. Las nociones de sistema, de distinción y de oposición se relacionan con las nociones de dependencia y de solidaridad. Existe cierta solidaridad entre los miembros de una oposición, de modo que si uno de los opuestos se alcanza, el *status* del otro se resiente y, en consecuencia, se afecta el equilibrio del sistema, lo que conlleva a buscar el reequilibrio y se crea una nueva oposición sobre otro punto.

Benveniste habla de la estructura como una unidad globalizadora que envuelve las partes, las cuales se presentan como una composición formal que sigue principios constantes. Una forma lingüística constituye una estructura definida. En este sentido, lo que le otorga a la forma el carácter de una estructura es el hecho de que las partes constituyentes cumplen una función. La estructura confiere a las partes su función de significación, lo que permite la comunicación indefinida. Podemos decir que los términos “forma” y “función” se relacionan en el sentido de que cada forma lingüística, entendida como una estructura particular, imprime una función específica. Esos términos, entre otros, permitirán la constitución de una teoría de la lengua como sistema de signos y organización de unidades jerarquizadas.

Desde una perspectiva contextual, Benveniste sostiene que el lenguaje reproduce el mundo y lo somete a su propia organización.

Afirma que no existe pensamiento sin lenguaje, de tal modo que el conocimiento del mundo es determinado por la expresión que él recibe. El lenguaje es un sistema simbólico especial, cuya estructura inmaterial se caracteriza por la comunicación de significados al sustituir los acontecimientos o las experiencias por su “evocación”. El autor nos hace inferir que debido a lo anterior, el símbolo lingüístico es mediador.

Benveniste desarrolla el papel de la lengua y afirma que la “sociedad no es posible a no ser por la lengua”, y que es en la lengua y por la lengua “que individuo y sociedad se determinan mutuamente” (2005, 27). Todas las formas de actividad humana son dirigidas por un universo de símbolos integrados en una estructura específica que el lenguaje manifiesta y transmite. De este modo, para este autor, en contraparte de las funciones biológicas, todo lo que da forma, sentido y contenido a la vida y a la actividad humana es denominado cultura. La cultura es inherente a la sociedad de los hombres independientemente de su nivel de civilización. Es un fenómeno humano enteramente simbólico que se define como un conjunto muy complejo de representaciones, organizadas por un código de relaciones y de valores. Según este autor, “por la lengua, el hombre asimila la cultura, la perpetúa o la transforma” (2005, 32).

Considerar a la lengua desde un modo sistémico y sincrónico, así como su caracterización humana, social y cultural, permite pensar y operar la actividad documentaria en su intencionalidad lingüístico-comunicacional, cuestión que explicaremos a continuación.

LA ACTIVIDAD DOCUMENTARIA COMO PROCESO LINGÜÍSTICO-COMUNICACIONAL

Con base en las ideas de Fátima Tálamo (1997, 2-3), podemos decir que, hasta el inicio del siglo XX, los servicios y productos desarrollados por las bibliotecas, así como las bibliografías, contribuían a hacer posible el acceso al contenido de los documentos al someterlos a determinadas operaciones, lo que a su vez ponía de manifiesto

la importancia de las intermediaciones necesarias para la circulación del conocimiento registrado.

Estas operaciones fueron institucionalizadas, lo que demandó la elaboración de medios objetivos para su realización. De acuerdo con Fátima Tálamo, la elaboración de estos medios supone necesariamente el reconocimiento de que la tarea de tratar, preservar y transmitir información no prescinde del universo del lenguaje. Tálamo reconoce la obiedad de esta información, aunque la actividad documentaria desde las primeras bibliotecas y bibliografías hasta nuestros días, no se ha desarrollado con una clara conciencia de que el conocimiento sistematizado del lenguaje representa una herramienta de trabajo. Para esta autora, actualmente es evidente que la información existe ligada a los sistemas de significación y que es necesario operar en ese universo para su identificación, tratamiento y diseminación.

Varios autores han tratado el papel del lenguaje en la actividad documentaria. Como ya lo hemos mencionado (Ortega 2009), algunos de los trabajos más significativos dentro de este enfoque tienen su inicio con los estudios de Lingüística aplicada a la Documentación por Jean-Claude Gardin en los años sesenta en Francia. Entre los trabajos españoles en esta línea, podemos citar el de Sagredo Fernández e Izquierdo Arroyo (1983) y el de García Gutiérrez (1984) en la década de 1980.

Sagredo Fernández e Izquierdo Arroyo (1983, 162) afirman, en una de las obras más elaboradas sobre el *Tratado de Documentación* de Paul Otlet, que tanto el conocimiento científico como el *ordinario* (en el sentido de conocimiento arraigado en la vida cotidiana) son expresiones en un lenguaje. La comunicación de ambos conocimientos por medio de documentos implica enfrentar un lenguaje. Estos autores presentan los componentes definicionales de la Documentación de la siguiente manera:

- a) Un agente individual (el “documentador”; persona o colectividad organizada).
- b) Un receptor individual (persona o colectividad).

- c) Un mensaje (texto lingüístico oral o canalizado de otro modo) que refiere (mienta, habla de) y está localizado espacialmente (en un lugar: biblioteca, archivo, etc.).
- d) Un objeto o conjunto de objetos debidamente tratados (el/los “documento/s”).
- e) Una intención comunicativa específica por parte del agente: hacer llegar al receptor el mensaje que pone a disposición de éste (como corpóreamente dados ya, o simplemente como referidos; mas siempre como referidos) ese objeto o conjunto de objetos.
- f) Una *presuposición* por parte del agente de que éstos son los objetos (debidamente tratados) que interesan al receptor (por haberlos señalado así expresamente, o por conclusiones educidas del estudio de su “perfil” socio-ocupacional).
- g) Un proceso enmarcado en *a)-f)*, comunicativo en esencia, que presupone acciones no comunicativas (tales como búsqueda, denominación, cotejo, etc.).
- h) Una correspondencia específica entre la *presuposición f)* y la intención receptora de *b)*.
- i) La inserción de *b)* en una determinada esfera social (coincidente o no con la de *a)*).
- j) Un cambio de estado por parte de *b)*, progresivo y a su favor consistente en pasar de la carencia de una/s referencia/s a su posesión y, opcionalmente, de la carencia de un/os objeto/s, (los documentos) a su posesión corpórea como “ser-a-la-mano”. La adquisición de una competencia, que se hace *praxis* con
- k) el *uso* o manejo apropiado, por parte de *b)*, de esa/s referencia/s y/u objeto/s (Fernández e Izquierdo 1983, 286-287).

Los autores (1983, 287) refuerzan el aspecto lingüístico-comunicacional al afirmar que el proceso documentario que envíe documentos sin la previsión de su uso idóneo sería una acción fallida; es decir, no tendría sentido. A su vez, quien tiene o puede localizar documentos pero no sabe qué hacer con ellos es una persona “indocumentada”.

García Gutiérrez (1984) desarrolló su tesis sobre lo que denominó Lingüística Documental. Buscando encontrar el lugar teórico de la disciplina que propone, afirma que el análisis de las tareas documentarias posee un carácter lingüístico, una vez que el lenguaje

del emisor, su discurso en general y el conjunto de discursos de un mismo dominio son producidos y transmitidos mediante el lenguaje. La lingüística es, entonces, tomada con “aprovechamiento pragmático” para la Documentación. De ese modo, considera que si la metodología lingüística es el aporte principal para el análisis de los documentos, los fines apuntados no son lingüísticos, sino documentarios (García Gutiérrez 1990, 18-19). De acuerdo con Lara (2011, 114-115), a la Lingüística Documentaria no le interesa el lenguaje en la comunicación en general, sino la comunicación en el ámbito de los procesos científicos establecidos por medio de documentos.

El principal logro de la Lingüística Documentaria, el lenguaje documentario, es un instrumento de representación con fines de recuperación de contenidos temáticos de documentos construido según la noción de estructura lingüística. El lenguaje documentario es un lenguaje construido artificialmente cuyos parámetros pragmáticos adoptados son enmarcados por el lenguaje de los documentos a ser representados y por el lenguaje adoptado por el público específico. Cada estructura implica o posibilita una función y no otra, de modo que los instrumentos documentarios se construyen teniendo en cuenta los productos que ejerzan cierta función documentaria que se quiera alcanzar.

Ya que el lenguaje es el elemento estructurante de la construcción y expresión del pensamiento y a su vez del proceso comunicacional, fue adoptado en algunas líneas de investigación y enseñanza como una categoría fundamental y operatoria de los procesos de organización de la información. La idea consiste en que los procesos lingüístico-comunicacionales sean promovidos en sistemas y servicios de información, a semejanza de los procesos humanos no mediados por sistemas y servicios, pero sin perder de vista las diferencias intrínsecas con éstas.

El lenguaje es la expresión de una cultura y una cultura es observable por el lenguaje. Las relaciones entre lenguaje y cultura se encuentran en la base de la comprensión de las necesidades del hombre por el uso de la información y fortalecen los parámetros para la elaboración de propuestas de significación en el contexto de la actividad documentaria. De este modo, a semejanza de lo

ocurrido en el desarrollo de la Lingüística, a los estudios de organización de la información realizados desde una perspectiva lingüístico-estructural se les incorpora la exploración de aspectos pragmáticos pertinentes (como la adopción de terminologías concretas representativas del lenguaje adoptado por el público específico).

Al asumir la perspectiva lingüístico-comunicacional de la actividad documentaria, se asume también su carácter intencional. En ese sentido, siempre existe intención en la actividad documentaria, aunque puede darse el caso de que no ocurra apropiación de la información.

De este modo, proponemos explorar la intencionalidad de la actividad documentaria como un conjunto de propuestas de significación para un público. Según Marcuschi (*apud* Freire 2007), producir textos es producir propuestas de significación cuyos efectos de sentido no son permanentes ni estables. Significación es definida por Bajtín en el *Dicionário de Linguística da Enunciação* (Flores *et al.* 2009, 209-210) como el aparato técnico para la realización del sentido de enunciación. La significación es un estado potencial, una posibilidad de significar que se concretiza en el interior de un tema en una enunciación concreta. En el ejemplo “¿Qué hora es?”, la significación es siempre la misma en todas las veces en que es pronunciada, mientras que el tema del enunciado varía en cada situación de enunciación.³ La significación (compuesta por elementos estables) es para las unidades lingüísticas, mientras que el tema (es decir, los signos dinámicos y complejos en un momento concreto) es para el sentido siempre nuevo de la enunciación. Para Bajtín, sería imposible trazar una frontera entre significación y tema, pues uno no existe sin el otro. La significación ofrece la estabilidad necesaria para que el tema se desarrolle, con la particularidad de que ese desarrollo depende de una actitud activa dentro de un proceso que traspasa los límites de la

3 Por ejemplo, el enunciado “¿Qué hora es?” pronunciado en un contexto de amigos que están en una fiesta en México, la respuesta será: “Es hora de decir ¡Salud!” [nota del traductor].

significación pero no prescinde de ella para la comprensión de la enunciación completa. Así, un mismo elemento lingüístico (significación) recibe orientaciones sociales apreciativas diferentes dependiendo de la situación de la enunciación como la finalidad, los interlocutores, el lugar y el tiempo, lo que ocurre en la instauración del tema y la circulación de sentidos.

La “significación” se refiere a la parte estable (gramatical) de la actividad documentaria que funciona como “propuesta” (intención) del enunciado, que posibilita la recepción en un contexto con diversas condicionantes. Dicho de otro modo, la actividad documentaria plantea propuestas de significación en situaciones concretas de enunciación que activan en el público (receptores) procesos de negociación de sentido, siempre considerando la asimetría entre esas propuestas y la recepción realizada (cuestión que trataremos en la siguiente parte).

Béguin-Verbrugge (2002, 329) nos presenta la validez de los aportes del lenguaje para la actividad documentaria al contrastar dos modos de llevar a cabo en la actualidad este tipo de actividad. La autora escribe que entre las formas de mediación con documentos, el tratamiento documentario es considerado predominantemente como una práctica empírica que demanda competencia técnica, en la que la aplicación rigurosa de las reglas por los profesionales garantiza al usuario el resultado de su búsqueda de información. Sin embargo, para ella, el tratamiento documentario es un acto de comunicación complejo que hace uso de la enunciación, como lo muestran varios trabajos más recientes, como los que cita de Veron (*apud* Béguin-Verbrugge) y Amar (*apud* Béguin-Verbrugge), aunque no menciona los trabajos pioneros de Gardin en la década de 1960 y que son reconocidos en el campo. Afirma que esa hipótesis cuestiona la forma de ver las normas y convoca a observar a los usuarios en la biblioteca desde una perspectiva interactiva y pragmática que ayude a integrar los conjuntos de signos que forman el enunciado del tratamiento de la información.

También Fayet-Scribe (2001, 77), en su libro sobre la historia de la Documentación en Francia, vuelve a repensar la idea de normas al considerarlas respuestas pragmáticas y concretas a situaciones

nuevas, en lugar de camisas de fuerza a las que los profesionales y usuarios deben adaptarse.

García Gutiérrez (1984, 20, 21 y 45), por su parte, habla de la normalización documentaria como una forma de hacer viable la operación de sistemas y redes de información al regular las distintas fases del proceso por las cuales pasan los documentos. La normalización documentaria incluye la organización racional de los conocimientos y sus soportes, así como su tratamiento y dinamización en los procesos de selección, tratamiento y difusión documentarios. Para él, la normalización de códigos es un factor imprescindible y una condición necesaria para la comunicación entre los hombres. Asimismo, afirma que es necesario normalizar las actividades originadas por impulsos sistemáticos y regulares como el único medio para alcanzar resultados.

En un contexto más general, existen normas que se producen para servir de referencia para la construcción de sistemas variados. En el contexto específico de cada sistema, se establece un conjunto de normas, y esa prescripción es necesaria para su funcionamiento. En los dos casos, las normas son constituidas por parámetros científicos, los cuales siempre son pertinentes al campo.

Toda norma es fechada y localizada institucionalmente. La pretensión universal de la actividad se opone a la perspectiva comunicacional, pues ésta siempre está basada en contextos institucionales; es decir, en contextos delimitados por posibilidades de uso de información de ciertas personas o grupos de personas y por los sistemas y servicios que les sirven. La idea de universalidad de los instrumentos documentarios es una imposibilidad conceptual y operacional.

Considerar el enfoque lingüístico-comunicacional de la actividad documentaria como pertinente y necesaria para una apropiación de los sujetos que son sus destinatarios, da lugar a nuevas ideas y problemas.

LA INTENCIONALIDAD DE LA ACTIVIDAD DOCUMENTARIA PARA UNA APROPIACIÓN DE LOS SUJETOS

Lara y Tálamo (2008) problematizan la cuestión de cómo introducir la categoría de recepción en los procedimientos documentarios al ubicarla en el ámbito de la circulación social de la información. Presuponen que un sistema de recuperación de la información debe constituirse como una máquina productora de sentido al tener ante sí una oferta de opciones relativas a las demandas informacionales. Las autoras presentan los aspectos pragmáticos desarrollados en estudios sociológicos, comunicacionales y lingüísticos; asimismo, reconocen que el pensamiento pragmático alcanzó apenas recientemente a la Ciencia de la Información y los avances todavía son tímidos.

La categoría de recepción, según las autoras, relaciona la información y el lenguaje e incorpora en los procedimientos documentarios referencias de valor de la emisión y la recepción; es decir, referencias validadas socialmente. Esos mecanismos contemplan al sujeto social al considerar no individuos aislados, sino grupos que comparten intereses y lenguaje. Al construir la categoría de recepción, se involucra la noción de interacción, al mismo tiempo que se exige la sustitución de la idea de usuario ideal por la de sujeto social.

Lara y Tálamo, al hablar de los esfuerzos para definir la naturaleza de la emisión documentaria por medio de la noción de institución (como trata Smit (2009) sobre el valor institucional atribuido a la información en el trabajo documentario), señalan la dificultad que implica hacer énfasis en la fuente emisora de manera separada a las posibilidades de recepción. Para las autoras, la producción de la información refleja los objetivos y la misión de las instituciones que la producen.

Lara (2006) escribió anteriormente acerca de esa cuestión y afirmó que aunque no exista consenso en Ciencia de la Información,

[...] la información es reconocida como un registro organizado, fruto de una construcción institucional e intencional, que tiene en los

valores simbólicos y funcionales la condición para la construcción del sentido [...] para circular socialmente, desencadenando procesos de conocimiento (Lara 2006, 9).

La autora también indica que ese concepto de información demanda la reorganización de las metodologías de tratamiento documentario, lo que implica enfrentar la debilidad de la noción de contenido y la impropiedad del concepto *aboutness*, del sustantivo como forma privilegiada de indicar la información y de las formas apriorísticas de categorización, todo ello basado en la creencia en la existencia de esencias, según la ciencia moderna. Lara y Tálamo (2008) recalcan que la actividad documentaria se realiza y enseña todavía a partir de la idea de que los contenidos son objetivos e interpretables de modo homogéneo. Otras veces, según observamos, se incorporan elementos subjetivos del proceso que no se pueden justificar racionalmente para establecer criterios objetivos que permitan la elaboración de políticas.

Para Lara (2006), en un sesgo pragmático, las formas *a priori* de categorización son sustituidas por categorías funcionales que desplazan el énfasis de la noción de documento como soporte del conocimiento a la de su función. La actividad documentaria se desarrolla según la relación producción/recepción, lo que deja de privilegiar el polo de producción (o enunciación) pero sin centrarse exclusivamente en el polo de recepción. El problema se desplaza entonces de la enunciación y su recepción al mensaje, con el que se enfatiza la característica mediadora de la actividad documentaria. La autora refuerza el enfoque lingüístico-comunicacional de la actividad documentaria al relativizar la función pedagógica, muchas veces atribuida a esa actividad en forma de sistemas informacionales “explicadores”. La actividad documentaria es mediadora al hacer de sus sistemas instrumentos del proceso de mediación. Diríamos que el sistema no explica, sino significa.

Como ya hemos indicado anteriormente (Ortega 2013), varios autores se han ocupado de la relación entre emisión y recepción en la actividad documentaria desde perspectivas diferentes. Marteleto (2007, 20) habla de la incompletud de los procesos de producción

y apropiación de la información, pues la emisión es diferente de la recepción; es decir, no hay unión, ensamble o coincidencia entre los polos de emisión/producción y de recepción/consumo.

La afirmación de que el campo se explica como responsable por la organización y recuperación de la información condujo a nivelar conceptualmente los dos términos y a una relación causal y directa del primero hacia el segundo. Por este motivo, Smit (2009, 61) entiende que la organización de la información denota un procedimiento, mientras que la transferencia de la información designa un objetivo, no un procedimiento. Tomados como próximos los términos “recuperación” y “transferencia”, resulta que la organización de la información es un medio para el fin de recuperación.

Surge así la necesidad de repensar el significado de recuperación de la información, aspecto tan importante para el campo. Antes que los autores citados líneas arriba, Meadow (1992) ya señalaba que la recuperación de la información implica la comunicación. Para él, recuperar información no es lo mismo que encontrar información, ya que recuperar implica la selección.

Lara (2009, 143-144) también habla de que la representación de los documentos en un sistema informacional tiene por finalidad última promover la selección de la información. De acuerdo con la autora, considerando el carácter dialógico de la comunicación, la selección pone en juego una negociación de sentido entre emisión y recepción. Si consideramos la interpretación de Lara (2008) sobre la propuesta de Capurro (2003), podemos decir que los mensajes documentarios son producidos para funcionar como “oferta de sentido”, pues proporcionan referencia para la “selección de sentido” por parte del usuario.

Para Lara (2007, 159), si se acepta que la información depende del uso (y, por consecuencia, del usuario), no sería pertinente hablar del carácter intencional de la información. Según entendemos, si así fuera, la existencia de la información dependería sólo del momento de la recepción y prescindiría del papel de la emisión; sin embargo, la idea de una recepción sin una emisión es incongruente. La autora (2009, 159) plantea que esas cuestiones tienen su origen en el concepto de información en Ciencia de la Información,

cuyos rasgos lo distinguen de otros usos más genéricos, al mismo tiempo que no permiten que se confunda con usos más específicos ligados a campos del conocimiento particulares. La autora conceptúa la información según tres perspectivas:

- Algo intencionalmente construido a partir del análisis de la producción del conocimiento y de los objetivos institucionales;
- algo que se presenta bajo una forma específica –un mensaje documentario como un producto documentario-informacional, y
- algo que instaura una relación comunicativa particular, la comunicación documentaria (Lara 2009, 159).

Martínez Comeche (1995, 35-50) ya hablaba de dos acepciones de la información que podemos equipar a las dos primeras y la última propuestas por Lara respectivamente: en el sentido intransitivo de informar, la acción recae siempre sobre el mensaje, en cuanto que en el sentido transitivo de informar se involucran dos agentes que intercambian un mensaje y cumplen los papeles de emisor y receptor de un acto comunicativo. La primera acepción de información corresponde a la de un proceso previo a la comunicación, donde algo real se convierte en algo apto para ser comunicado; es decir, donde se tratan los mensajes para que puedan ser comunicados por distintos medios. La segunda acepción de informar tiene que ver con comunicar algo; por lo tanto, se relaciona con el resultado de esa acción concreta. Martínez Comeche afirma además que los términos “información” y “comunicación” se relacionan de modo estrecho hasta el extremo de ser confundidos. No son, sin embargo, dos expresiones distintas de un fenómeno único, pues la información constituye el tratamiento que recibe aquello que se va a comunicar y la comunicación es la consecuencia de ese proceso.

En cuanto a la distinción entre emisión y recepción, organización y recuperación de la información e información y comunicación, apuntada por los autores anteriores, y a pesar del papel que tiene la actividad documentaria, la interpretación realizada por los usuarios no puede ni debe ser controlada.

Así, reiteramos la necesidad de constatar y distinguir dos perspectivas cuando se habla de actividad documentaria: por un lado, las propuestas de significación ofrecidas al usuario (la actividad documentaria propiamente dicha) y, por otro, la interpretación que realiza el usuario libre de cualquier tipo de control. Las primeras, por su carácter intencional y propositivo, influyen a la segunda pero no la determinan. De hecho, reconocer que no se controla la interpretación del usuario no disminuye el carácter intencional de la actividad documentaria, ya que ésta es producción de información, no reproducción, representación fiel o reempaquetado de contenidos.

De acuerdo con Lara (2007, 159), la actividad documentaria busca establecer relaciones comunicativas particulares, lo que implica que la organización de los sistemas informacionales, al tener como objetivo el acceso y la apropiación, es motivada. Para Lara las prácticas documentarias son institucionales y tienen fines pragmáticos; la autora las caracteriza como un tipo de práctica social.

Tálamo (1997, 11) toma en consideración el papel de la socialización del conocimiento de la actividad documentaria, ya que sin esa socialización se compromete el acceso del individuo a las informaciones que le permiten comprenderse mejor a sí mismo y al mundo, y con ello integrar la realidad. Por consiguiente, afirma que las operaciones técnicas de tratamiento y diseminación de la información están sustentadas por intencionalidad, cuya ocultación puede contribuir a encubrir la función social, política y económica de la actividad.

Meneses (1994) señala que la dimensión política del museo se desvanece cuando no se realiza un trabajo con el acervo, sin importar que ese acervo esté o no dentro de los muros del museo. En cuanto a la intencionalidad de la actividad documentaria, este autor (1994, 2002) habla sobre lo que denomina las “buenas intenciones” de estas prácticas cuando se realizan sin mediación, pues la ausencia de propuesta, como la propia propuesta, conducirían a la alienación del trabajo del museo.

Aunque la mediación de la información realizada en la actividad documentaria sea muchas veces entendida como contraria a una posibilidad de autonomía del usuario, la cuestión se puede plantear

de otro modo. Se trata, sobre todo, como lo señala Atkinson (1999), y más recientemente Espaignet, Fofana y Laurenceau (2003), entre otros, de desarrollar la autonomía del usuario de servicios de información a través de la “desintermediación”. Ésta es reconocida tanto por los profesionales mediadores como por los usuarios como necesaria, pues conduce a procesos de comprensión y autonomía. De esta forma, el objetivo consiste en proporcionar las condiciones para que el usuario tome sus propias decisiones en cuanto a la selección: la organización de la información y las tecnologías deben permitir el “empoderamiento” del usuario y hacer innecesaria la mediación. Sin embargo, la total desintermediación nunca es posible porque es, de hecho, una forma de mediación. Las acciones de mediación involucran la promoción de la relación entre el usuario y el universo del conocimiento registrado.

La cuestión puede ser problematizada a partir de la constatación de que al campo le falta invertir más esfuerzos en estudios para construir una conceptualización de usuario que permita una fundamentación teórica y su viabilidad práctica. A la diversidad de denominaciones asumidas en el transcurso del tiempo —lector, usuario, cliente, público, público específico, sujeto informacional, etc.—, no corresponde un conjunto suficiente de ideas que conduzca no sólo a una elaboración conceptual, sino a un concepto específico del campo. Uno de los problemas identificados en cuanto a la indefinición del concepto de usuario es la de su equivalencia a la idea de persona que usa información: como todos los seres humanos usan información, somos conducidos a la indeterminación del sujeto que permitiría singularizar el campo.

En un esfuerzo por conceptualizar la noción de usuario, en un principio es preciso considerar a una persona o un grupo de personas desde la perspectiva de una institución social (jurídica o no); es decir, identificarlas en función a las actividades en las que están involucradas, sean de orden profesional, educativo, utilitario, estético, de entretenimiento, etc., y para las cuales la información es deseable. Esa persona o grupo de personas, una vez identificada puede constituirse como destinataria de la actividad documentaria. En un segundo momento, cuando ya tuvo lugar el uso

La intencionalidad...

de los contenidos ofrecidos, y aunque ese uso sea muy diferenciado de una persona a otra, podemos hablar de usuarios propiamente dichos.

La existencia del usuario aparece en la interacción con lo que se le ofrece, pero la idea o concepto de usuario ya existe cuando la actividad documentaria se realiza, pues para que pueda efectuarse esa actividad está orientada por aspectos pragmáticos. Para su caracterización en nuestro campo, el concepto de usuario incluye el momento en el que comienza y se desarrolla la actividad documentaria y el momento final en el que la figura del usuario se concreta; sin embargo, el usuario concreto es, al mismo tiempo, un objetivo a alcanzar y algo que puede no ocurrir.

La idea de usuario o público específico se presenta de modo interesante bajo el término “comunidad interpretativa” propuesto por Orozco Gómez (2001, 91), investigador del campo de la Comunicación. La comunidad interpretativa está conformada por un grupo de sujetos sociales unidos por un conjunto particular de prácticas sociales y por un ámbito de significación a partir del cual emerge una significación especial para su actuación social.

Kobashi y Tálamo (2003, 20) cuestionan los estudios sobre flujos de información que buscan promover las relaciones entre la circulación de informaciones y la producción de conocimiento. Entienden que la información, como un bien simbólico, adquiere su valor social desde que es elaborada. Las autoras afirman que compete a la Ciencia de la Información elaborar información para establecer flujos sociales, los cuales, vistos aisladamente, niegan la especificidad de ese campo. En este sentido, Lara (2007, 159) resalta que no reconocer la intencionalidad de la actividad documentaria es asumir la antigua neutralidad que se le atribuía.

La cuestión también es tratada por Favier y Martin-Juchat (2002), para quienes una de las consecuencias de las investigaciones sobre la dimensión social de la recuperación de la información es la de renovar las cuestiones relativas a la dicotomía entre el aspecto técnico y el aspecto humano en la Ciencia de la Información. Las autoras entienden que la integración de la dimensión social en la recuperación de la información opera a partir de la figura del usuario de los

sistemas de recuperación de la información, la cual consideran difícilmente identificable y, actualmente, discutible.

La cuestión reside en la definición de la noción de contexto y de su papel en la actividad de recuperación de la información. El conocido y proclamado cambio del paradigma centrado en el sistema al paradigma centrado en el usuario no es suficiente para comprender la utilización de los sistemas, es decir, la inserción del usuario en el contexto. Para ello, sería necesario abandonar la figura ficticia del usuario (o de “usuario ideal”, como Lara y Tálamo lo denominan).

Dos críticas son hechas al paradigma centrado en el usuario: la imposibilidad de medir las interacciones entre la persona y el contexto a través de un conjunto de características individuales, y la diferencia entre usabilidad y uso. La interacción con el contexto sociocultural implica que este último afecta la utilización de los sistemas de información y de las tecnologías de la información, y no al revés, como ocurre en el denominado determinismo tecnológico, que consiste en pensar que las tecnologías de la información ejercen un efecto simple y directo sobre la organización humana.

Favier y Martin-Juchat (2002) identifican la dicotomía entre aspectos técnicos y sociales en la producción científica sobre el tema de Francia y Estados Unidos, respectivamente. La primera, de origen europeo, se interesa tanto por los aspectos técnicos como por los seres humanos (los usuarios de las herramientas), aspectos vinculados a la significación y a los valores. La segunda, de tradición computacional, construyó su estudio en torno a la gestión de los documentos por la Informática, como es el caso del uso de los algoritmos. Observan que aunque esa dicotomía sea una simplificación en el plano teórico, cada uno de sus componentes traduce realidades sociales muy diferentes en cuanto a las asociaciones profesionales y géneros: el masculino predominante en el caso de la Informática y el femenino en la práctica de la documentación y de las bibliotecas. De cualquier modo, la oposición entre el aspecto técnico y el humano fracciona el campo disciplinario. Afirman que, por lo tanto, es en la convergencia de los aspectos humanos y técnicos que se define actualmente, más que nunca, la Ciencia

de la Información. La articulación entre estos aspectos apunta a un nuevo desafío del campo donde la atención se dirige al estudio de un ambiente de concepción de sistemas de información y de las características que lo constituyen, en lugar del análisis disociado, sea de la técnica (por la Informática) o de los efectos de la técnica (por las Ciencias Sociales).

Podemos reflexionar sobre estas dicotomías improductivas o disyunciones a partir de Davallon (2007), quien en el contexto de los estudios de las Ciencias de la Información y de la Comunicación realizados en Francia las denominó “doble determinismo técnico y social”. En este texto, el autor presenta dos definiciones tradicionales de comunicación: comunicación como transmisión de la información y comunicación como interacción social. Así, proponemos relacionar el doble determinismo con las definiciones de comunicación presentadas por el autor: por un lado, comunicación como transmisión de la información (determinismo técnico) y, por otro, comunicación como interacción social (determinismo social).

Davallon argumenta que la sobreposición de estas dos concepciones de la comunicación (modelo de la información y modelo de la interacción) no permite aprehender conjuntamente lo técnico y lo social. Para él, la producción y la recepción está separadas por naturalezas *a priori* (como mencionamos) y la idea de mediación permite pensar un tercer elemento, pues se trata de la transformación o el cambio que ocurre por un paso de un lugar a otro. De hecho, los elementos de los que se vale la mediación no pueden ser colocados uno al lado de otro de manera paralela ni ser vistos aisladamente. El proceso mediador exige al mismo tiempo la presencia de las dos cosas y su relación.

De esta forma, Davallon no resalta la dimensión técnica ni la social, sino la dimensión simbólica de la mediación. La dimensión simbólica de la mediación involucra, de acuerdo con nuestro autor, tres cuestiones: ¿cómo producir un cuerpo social a partir de elementos separados? (cuestión de la producción de aquello que liga); ¿cómo producir un lenguaje a partir de las operaciones técnicas sobre la materia? (cuestión de la simbolización), y ¿cómo producir una institución a partir de la relación de acción, es decir, de las

prácticas sobre dispositivos? (cuestión de la institucionalización). De esta manera, Davallon propone buscar una aproximación científica a las Ciencias de la Información y de la Comunicación que permita la construcción de un conjunto de conocimientos sobre las formas y modalidades del funcionamiento simbólico de la sociedad por medio del análisis de objetos comunicacionales que son simultáneamente dispositivos técnicos, sociales y significantes. Así, el autor cuestiona el movimiento de búsqueda de una metateoría desde el funcionamiento simbólico y la reflexión sobre la mediación y lo simbólico, aunque reconoce el enfoque filosófico de la mediación.

Hablar de la actividad documentaria como un proceso lingüístico-comunicacional nos conduce a reconocer su característica intrínsecamente mediadora. Sin embargo, la idea recurrente de la mediación como un actividad realizada sólo en situaciones donde el usuario está presente, como en la exposición y en el servicio de referencia, supone la caracterización no mediadora de la actividad documentaria (ya que la actividad no es vista integralmente) en lo que se refiere a los sistemas y servicios de información y a los sujetos que los producen, mantienen, evalúan y reformulan. Supone, además, en el nivel del concepto, que la mediación sea la propia comunicación. Davallon (2007) observó, sin embargo, que en la literatura de referencia sobre el tema se reitera que la comunicación social es producto de la mediación y no a la inversa.

Tomando en cuenta las ideas presentadas, proponemos caracterizar la orientación empírico-normativa y la orientación social en Ciencia de la Información desde la perspectiva de orientaciones que se alimentan mutuamente sin posibilidad de superación. Dicha tesis, que subyace en nuestra posición sobre la temática de este texto, se desarrolla de la siguiente manera.

“Orientación empírico-normativa” es un término que permite calificar la comprensión más usual de la actividad documentaria. Esta orientación refleja el camino predominante recorrido en la consolidación del campo siguiendo la idea de transmisión de la información sin considerar el contexto social; es decir, sin parámetros pragmáticos que la sustenten. La orientación empírico-normativa

tiene en la normatividad su principal referencia y se inserta en el movimiento denominado por Davallon “determinismo técnico”.

Por su parte, el término “orientación social” se construyó posteriormente a partir de la identificación de las limitaciones que tenía el modo más simplificado de producir sistemas y servicios. Al privilegiar la interacción social, no se considera el papel de la técnica; esto es, el conjunto de propuestas de significación realizadas en la actividad documentaria que se presentan a los sujetos. Por este motivo, esa orientación no coadyuva a la comprensión y la operatividad de esa actividad. Esta orientación se constituyó en los estudios de usuarios y los flujos de información cuando se trabajó en la identificación y caracterización de los usos de información y de los significados apprehendidos, y se inserta en el determinismo social.

Como se puede observar, estas orientaciones que actualmente tienen una fuerte presencia en la literatura del campo no permiten la articulación entre aspectos técnicos y aspectos sociales, pues cada una de ellas se concibe en ausencia de la otra. La dicotomía improductiva entre ellas aparece por la oposición que surge al querer privilegiar un aspecto del campo de manera aislada con respecto a otros que también lo componen. El problema radica en el hecho de que cada aspecto tiene su explicación y significado dependiendo de su relación con otros aspectos. Meneses (2002) proporciona un ejemplo de semejante interrelación cuando se refiere a la solidaridad necesaria entre las tres funciones del museo: las de naturaleza científico-documentales, las educacionales y las culturales que juntas conforman un trípode que puede quedar comprometido (por no decir frágil) cuando uno de los tres elementos se destaca de modo desarticulado entre los otros

Un sistema de información es un sistema de comunicación de información. Puesto que el lenguaje es el símbolo adoptado en la comunicación, trabajar con información implica operar con el lenguaje. En cuanto a hablar sobre el carácter estrictamente instrumental del lenguaje en la comunicación, Benveniste afirma:

Antes de cualquier cosa, el lenguaje significa, tal es su carácter primordial, su vocación original que trasciende y explica todas las

funciones que él garantiza en el medio humano. ¿Cuáles son estas funciones? Intentemos enumerarlas. Ellas son tan diversas y tan numerosas que enumerarlas llevaría a citar todas las actividades de habla, de pensamiento, de acción, todas las realizaciones individuales y colectivas que están ligadas al ejercicio del discurso: para resumirlas, en una palabra, yo diría que, mucho antes de servir para comunicar, el lenguaje sirve para *vivir*. Si nosotros afirmamos que a la falta de lenguaje no habría ni posibilidad de sociedad, ni posibilidad de humanidad, es precisamente porque el propio del lenguaje es, ante todo, significar. Por la amplitud de esta definición se puede medir la importancia que le compete a la significación (Benveniste 2006, 222).

Los sistemas informacionales, como dijimos, no tienen por objetivo principal explicar los documentos; más que eso, buscan ser un conjunto de documentos para cierto público.

La actividad documentaria, por medio de propuestas de significación en la constitución de sistemas y servicios de información, proporciona recursos que posibilitan a los usuarios realizar recorridos cognitivos pertinentes para su inserción en el mundo de la cultura en las diversas dimensiones en las que el hombre la produce y reproduce.

CONSIDERACIONES FINALES

Se deben revisar y afinar de manera constante las metodologías e instrumentos documentarios y es necesario desarrollar continuamente las formas en que se toman en cuenta los contextos donde se aplican. Se trata de discernir sobre los medios (actividad documentaria) y los fines (apropiación de información) recordando que ambos exigen la confrontación. Los fines no componen propiamente el objeto del campo, lo que implica reconocer que los medios no pueden ser vistos como actividades realizadas por sí mismas.

La adopción en Ciencia de la Información por la simple yuxtaposición de contenidos de otros campos, que en sí es un proceso simplificador, refuerza y consolida su pensamiento dogmático, lo

La intencionalidad...

que provoca fragmentaciones. La normatividad, por ejemplo, tomada como teoría para la explicación de algunos procesos, no deja lugar a una teoría de hecho, al mismo tiempo que diversas teorías no pertinentes son continuamente propuestas.

Los estudios de la actividad documentaria desde la perspectiva lingüístico-comunicacional no encuentran respaldo en los estudios de usuarios y de flujos informacionales que se desarrollan de modo aislado de aquella actividad. Asimismo, no existe una articulación posible entre estos estudios y los de la actividad documentaria de orientación empírico-normativa. De este modo, continuar los estudios lingüísticos-comunicacionales de la actividad documentaria es productivo desde el punto de vista científico y de la especificidad del campo. Al mismo tiempo, esto tiene en cuenta la demanda de los diversos tipos de actividad documentaria y el alto costo social que viene de la no realización de esta actividad o de su mala realización.

Si la interpretación del usuario está orientada por las propuestas de significación de la actividad documentaria, nos debemos preguntar cuáles son las implicaciones del predominio de la orientación empírico-normativa —actualmente fragmentada por la orientación social— para la apropiación de la información. Suponemos que la interpretación ocurrirá necesariamente por ser intrínseca al modo humano, pero no en función de una intencionalidad de base lingüístico-comunicacional, situación que despoja a la actividad documentaria de su característica de práctica informacional propiamente dicha.

REFERENCIAS

- Atkinson, Ross. "Toward a redefinition of library services".
En *Virtually yours: models for managing electronic resources and services*. Peggy Johnson y Bonnie MacEwan (eds.), 3-21. Chicago/ Londres: American Library Association, 1999.

- Béguin-Verbrugge, Annete. "Le traitement documentaire est-il un énonciation?" En: *Actes du 13ème Congrès National des Sciences de l'information et de la Communication (7-9 out. 2002, Marseille). Les recherches en information et en communication et leurs perspectives: histoire, objet, pouvoir, méthode*, 329-335. Rennes: SFSIC, 2002.
- Benveniste, Émile. "A forma e o sentido na linguagem". En Émile Benvenista. *Problemas de lingüística geral II*. 2, 220-242. Campinas: Pontes Editores, 2006.
- . "Vista d'olhos sobre o desenvolvimento da lingüística". En: Émile Benveniste. *Problemas de lingüística geral I*. 5, 19-33. Campinas: Pontes Editores, 2005.
- Capurro, R. "Epistemologia e ciência da informação". En Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 2003. Anais, 2003.
- Davallon, Jean. "A mediação: a comunicação em processo?". *Prisma.Com: revista de Ciência da Informação e da Comunicação do CETAC*, 4 (2007): 1-34. Disponible el 5 de febrero de 2018 en: <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/645/pdf>.
- Dubois, Jean *et al.* *Dicionário de Lingüística*. 10. ed. São Paulo: Cultrix, 1998.
- Ducrot, Oswald y Tzvetan Todorov. *Dicionário Enciclopédico de Ciências da Linguagem*. 3. ed. São Paulo: Perspectiva, 2001.
- Espaignet, Stéphanie; Ramatoulaye Fofana y Amélia Laurenceau. *Pertinence de l'idée de désintermédiation documentaire*. Villeurbanne: École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques, 2003. Disponible el 5 de febrero de 2018 en <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/917-pertinence-de-l-idee-de-desintermediation-documentaire.pdf>.

La intencionalidad...

Favier, Laurence y Fabienne Martin-Juchat. "La Science de l'Information face à de nouveaux paradigmes: prise en compte de la dimension sociale de la recherche d'information et remise en cause de la figure de l'utilisateur". En: *Actes du Colloque International Mics-Lerass. Recherches récentes en sciences de l'information: convergences et dynamiques*, 255-268 París: ADBS, 2002.

Fayet-Scribe, Sylvie. *Histoire de la documentation en France: culture, science et technologie de l'information, 1895-1937*. París: CNRS Editions, 2001.

Ferrater Mora, José. *Dicionário de Filosofia*. São Paulo: Edições Loyola, 2005.

Flores, Valdir do Nascimento *et al.* *Dicionário de Linguística da Enunciação*. São Paulo: Contexto, 2009.

Freire, Angélica. "Ler e compreender: criação e cooperação". *Linha Mestra: Revista Virtual*, vol. 1, núm. 3 (2007). Disponible el 5 de febrero de 2018 en http://alb.com.br/arquivo-morto/linha-mestra/revistas/revista_03/art2_03.asp.html.

García Gutiérrez, Antonio Luis. *Estructura lingüística de la documentación: teoría y método*. Murcia: Universidad/Secretariado de Publicaciones, 1990.

——— *Lingüística Documental: aplicación a la documentación de la comunicación social*. Barcelona: Mitre, 1984.

Kobashi, Nair Yumiko y Maria de Fátima G. M. Tálamo. "Informação: fenômeno e objeto de estudo da sociedade contemporânea". *TransInformação*, vol. 15 (ed. esp.), núm. 3 (2003): 7-21. Disponible el 5 de febrero de 2018 en <http://www.scielo.br/pdf/tinf/v15nspe/01.pdf>.

Lara, Marilda Lopes Ginez de. “Conceitos de organização e representação do conhecimento na ótica das reflexões do Grupo Temma”. *Informação&Informação*, Londrina, vol. 16., núm. 3 (2011): 92-121. Disponible el 5 de septiembre de 2018 en <http://www.brapci.inf.br./index.php/article/download/7562>.

——— *Linguística documentária: seleção de conceitos*. São Paulo: Tese/ Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, 2009.

——— (2008). “Informação, informatividade e Linguística Documentária: alguns paralelos com as reflexões de Hjørland e Capurro”. *DataGramaZero: Revista de Ciência da Informação*, vol. 9, núm. 6. Disponible en: <http://www.brapci.inf.br./index.php/article/download/7643>.

——— (2007). “A construção da informação no universo da linguagem na contemporaneidade”. En *Informação e contemporaneidade: perspectivas*. Marilda Lopez Ginez de Lara, Asa Fujino y Daisy Pires Noronha (comps.), 143-168. Recife: Néctar. Disponible el 5 de febrero de 2018 en <http://www3.eca.usp.br/sites/default/files/form/ata/pos/ppgci/publicacoes%20-%20informacaoContemporaneidade%281%29.pdf>.

——— .“Novas relações entre Terminologia e Ciência da Informação na perspectiva de um conceito contemporâneo da informação”. *DataGramaZero: Revista de Ciência da Informação*, vol. 7, núm. 4 (2006). Disponible el 5 de febrero de 2018 en <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000003844/a846729811dc1952cd1bf9ed854a6022>.

Lara, Marilda LopesGinez de y Maria de Fátima G. M. Tálamo (2008). “Informação e produção de sentido: a integração da categoria recepção no proceso documentário-informacional”. *Rumores: Revista Online de Comunicação, Linguagem e Mídias*, vol. 1, núm. 2 (2008). Disponible el 5 de febrero de 2018 en <http://www.revistas.usp.br/Rumores/article/view/51106/55176>.

La intencionalidad...

- Lopes, Edward. *Fundamentos de Lingüística Contemporânea*. São Paulo: Cultrix, 2004.
- Marteletto, Regina Maria. "O lugar da cultura no campo de estudos da informação: cenários prospectivos". En *Informação e contemporaneidade: perspectivas*. Marilda Lopez Ginez de Lara, Asa Fujino y Daisy Pires Noronha (comps.), 47-98. Recife: Néctar, 2007. Disponible el 5 de febrero de 2018 en <http://www3.eca.usp.br/sites/default/files/form/ata/pos/ppgci/publicacoes%20-%20informacaoContemporaniedade%281%29.pdf>.
- Martínez Comeche, Juan Antonio. *Teoría de la información documental y de las instituciones documentales*. Madrid: Síntesis, 1995.
- Meadow, Charles T. *Text Information Retrieval Systems*. San Diego: Academic Press, Inc, 1992.
- Meneses, Ulpiano T. Bezerra de. "O museu e o problema do conhecimento". En *Seminário sobre museus-casas. Anais do IV Seminário sobre Museus-Casas: pesquisa e documentação*, 17-48. Río de Janeiro: Fundação Casa de Rui Barbosa, 2002. Disponible el 5 de febrero de 2018 en <http://docvirt.com/docreader.net/docreader.aspx?bib=BibObPub&pasta=Anais&pesq=df>.
- . "Do teatro da memória ao laboratório da história: a exposição museológica e o conhecimento histórico". *Anais do Museu Paulista*, vol. 2, núm. 1 (1994): 9-42. Disponible el 5 de febrero de 2018 en <http://www.scielo.br/pdf/anaismp/v2n1/a02v2n1.pdf>.
- Orozco Gómez, Guillermo. *Televisión y audiencias: un enfoque cualitativo*. Madrid/ México: Ediciones de la Torre/ Universidad Iberoamericana, 2001.

Ortega, Cristina Dotta (2013). “Ciência da informação: do objetivo ao objeto”. En *El objeto de estudio de la bibliotecología/documentación/ciencia de la información: propuestas, discusión, análisis y elementos comunes*. Miguel Ángel Rendón (coord.), 151-178. México: IIBI, UNAM, 2013.

———. “A Documentação como uma das origens da Ciência da Informação e base fértil para sua fundamentação”. *Brazilian Journal of Information Science*, vol. 3, núm. 1 (2009): 3-35. Disponible el 5 de febrero de 2018 en <http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/bjis/article/view/48/263>.

Sagredo Fernández, Félix y José María Izquierdo Arroyo. *Concepción lógico lingüística de la Documentación*. Madrid: Ibercom, 1983.

Smit, Johanna Wilhelmina (2009). “Novas abordagens na organização, no acesso e na transferência da informação”. *Ciência da Informação: múltiplos diálogos*. Helena de Castro Silva y Maria Helena Barros (comps.), 57-66. Marília: Oficina Universitária UNESP, 2009.

Tálamo, Maria de Fátima G. M. *Linguagem documentária*. São Paulo: APB, 1997.