

LA DOCUMENTACIÓN COMO CIENCIA INTEGRADORA. ACERCAMIENTO SISTÉMICO A LAS UNIDADES DOCUMENTALES

*Rita Dolores Santaella Ruiz**

Facultad de Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Granada.

Resumen: Estructurado en dos partes: *La Documentación como ciencia integradora* y *Acercamiento sistémico a las unidades documentales*, este trabajo entiende la Documentación desde una perspectiva integradora traída del hermanamiento que supone el mismo *modus operandi* en los sistemas de información a través del uso de las tecnologías de la comunicación. Desde la Teoría General de Sistemas, el presente trabajo interpreta esta ciencia multidisciplinar como un sistema formado por los subsistemas técnicos, de elementos y de individuos.

Palabras clave: Teoría General de Sistemas; documentación; sistema documental.

Title: INFORMATION SCIENCE AS AN INTEGRATIVE SCIENCE. A SYSTEMIC APPROACH TO INFORMATION UNITS.

Abstract: Structured in two parts: *The Documentation like integrating science* and *Systematics approach to the documentary units*, this work understands the Documentation from a brought integrating perspective of the twinning that supposes same modus operandi in the information systems through the use of the technologies of the communication. From the General Theory of Systems, the present work interprets this science to multidiscipline like a system formed by the technical subsystems, of elements and individuals.

Keywords: General Systems theory; information science; information system.

1. LA DOCUMENTACIÓN COMO CIENCIA INTEGRADORA

El universo, casi por orden de la naturaleza, en cuanto el más perfecto, precedió a todas las cosas, para que cualquier cosa pudiera estar en cualquiera. En cada criatura, pues, el universo es la misma criatura. (Nicolás de Cusa, "La docta ignorancia").

1.1 Ciencia documental: perspectiva integradora

En España la Documentación, entendida como ciencia, surge en la década de los sesenta y su tímido desarrollo comienza a lo largo de los 70 (Nuria Amat, 1980). En un principio, de igual forma que sucedió en el resto de Europa, más que una ciencia constituía un "movimiento"¹ que agrupaba los archivos y las bibliotecas que tenían un tratamiento técnico diferente al habitual. No es difícil deducir que esta peculiaridad, que enfrentaba

* lola.santaella@promojaen.es

¹ "Como por ejemplo, y de forma parecida, la Salud Pública es un movimiento y la Medicina es una disciplina". AMAT, Nuria. Documentación y/o información científica. La educación en ciencia de la información a debate. *Boletín de ANABAD*, 1980, XXX, p. 389.

la Documentación con la Archivística y Biblioteconomía, no era otra que la aplicación de la informática a técnicas ya consolidadas. Desde esta perspectiva, es fácil vislumbrar la fragmentación del concepto otletiano de Documentación, así como las perspicacias que esta irrupción provocó en su paradigma profesional (archiveros² y bibliotecarios³).

Las divergencias clásicas establecidas entre archivos, bibliotecas y centros de documentación se pueden agrupar en torno a los siguientes grupos:

1. **Diferencia institucional.** Marca las unidades documentales por su vinculación a una organización o por su independencia institucional. El archivo, como receptor de documentos generados por una entidad en el ejercicio de su función frente a los centros documentales y bibliotecas con un carácter colector (formación del fondo a través de la selección y adquisición de documentos). Así, “*los archivos están ligados inevitablemente a cualquier institución... El archivo no se plantea como conveniente, sino que nace “a pesar de”. Para las bibliotecas no existe esa dependencia con las instituciones, pueden existir con total independencia. Los centros de documentación pueden gozar de independencia pero suelen estar relacionados con centros e instituciones específicas*” (Heredia, 1992). En este sentido, un centro documental se distancia de un archivo en la idiosincrasia documental; es decir, en la finalidad probatoria del documento de archivo en la fase administrativa.

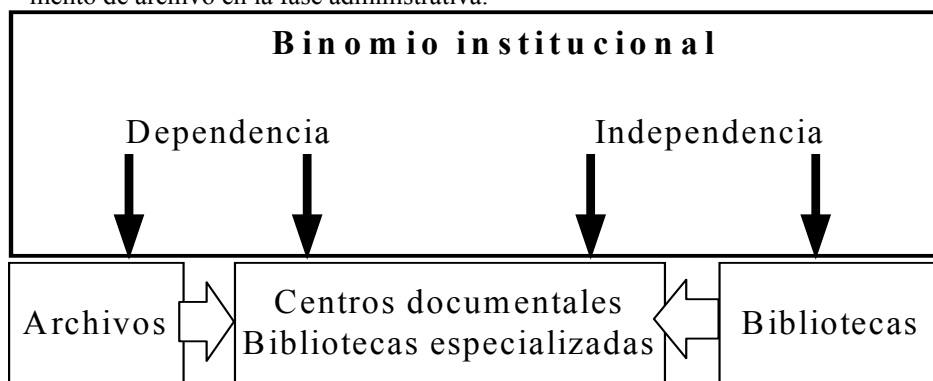


Ilustración 1.

Con todo esto, la bipolaridad establecida en torno a la institucionalización no siempre es unívoca; si, como muestra el esquema del binomio institucional, los extremos en los

² Respecto a la persistente tendencia de los archiveros a recalcar sus diferencias con bibliotecas y centros de documentación, durante la XX Conferencia Internacional de la Mesa Redonda de Archivos en 1981, Margarita Vázquez de Parga asegura que, pese a las diferencias establecidas por la unicidad del documento y el respeto al principio de procedencia, los archivos “*no pueden por ello quedarse al margen de las políticas nacionales de información, despreciándose tan importante recurso informativo, que en muchos aspectos se encuentra íntimamente relacionado con las bibliotecas y centros de documentación*”. VÁZQUEZ de PARGA, Margarita. Los archivos como unidades de información científica y técnica. En AIC. 1984, p. 53.

³ Análogamente, los bibliotecarios “*parecían asustados: “La Bibliotecología es una ciencia y eso que ahora llaman Documentación lo único que pretende es hacer algo similar pero usando diferente terminología. O bien la otra reacción, no menos equivocada: “La Documentación es una disciplina para informáticos, para científicos, para computadoras pero no para quiénes trabajamos con documentos bibliográficos.”* AMAT, Nuria. Op. Cit., p. 396.

que se sitúan archivos y bibliotecas generales están marcados por su dependencia o independencia institucional, las bibliotecas especializadas y los centros documentales presentan una clasificación dicotómica; su pertenencia o no a una organización dependerá de determinados factores; pero, en ningún caso, será su atributo definitorio.

2. **Divergencias en torno a la diseminación de información.** Tradicionalmente, al documentalista se le ha asignado un rol dinámico; su misión fundamental ha sido la transmisión de la información que recoge. Anteponiéndose a las demandas de los usuarios y teniendo como instrumentos de difusión publicaciones periódicas, emite la información que procesa. En cambio, el archivero “*conserva información registrada emanada por personas y organismos en virtud de su actividad, siendo éste su principal objetivo, y, sólo en segundo término, la difunde o permite acceder a ella*”⁴. En cuanto al papel de los bibliotecarios, se puede decir que conjuga los dos anteriores. Por un lado aquéllos especializados han desarrollado la labor dinámica de los documentalistas; por otro, los bibliotecarios generales han tendido a la conservación bibliográfica más que a la difusión de sus fondos.

Es evidente que este punto de divergencia, en la época en la que vivimos, no es real. Si las diferencias institucionales permanecerán siempre (en este sentido el archivo se opone a los centros independientes de un organismo), la difusión de información debe de ser un punto de unión entre todos ellos.

La democratización del saber que conlleva el mayor nivel cultural de la sociedad en la que vivimos; la libertad política, el derecho a la información amparado en la Constitución y los cambios producidos por las tecnologías de la información, que dan lugar a la *sociedad de la información*⁵ o la también llamada *cibersociedad*, son motivos suficientes para erradicar tópicos, asignados especialmente a archiveros pero a los que no han escapado los bibliotecarios, que hacen alusión al carácter conservacionistas y que han hecho que sus profesionales sean conocidos como *custodios de documentos* o *guardianes del pasado*.

Lo expuesto anteriormente se materializa en usuarios con un nivel cultural, en muchos casos universitario, que conocen sus derechos informativos y que, aunque no sepan interrogar el sistema documental, sí son conscientes de las posibilidades que la *cibersociedad*⁶ les brinda⁷. Estas aseveraciones hacen totalmente anacrónicas las divergencias que hasta

⁴ VALLE GASTAMIZA, Félix de. La aportación de la documentación a la descripción en un medio de archivos. *Irargi*, 1991, vol. 4, p. 108.

⁵ Caracterizada por “*el crecimiento del volumen de información, en general, y de conocimiento científico en particular*”. GARCÍA GUTIÉRREZ, Antonio. La investigación documentológica: hacia un ajuste interdisciplinar. *Scire*, 1: 2 (jul.-dic. 1995), p. 12.

⁶ El punto de partida de los estudios sobre la sociedad de información, concepto referido al cambio que se produce en una sociedad basada en la economía industrial a otra sustentada en la información, son las investigaciones de Daniel Bell (1973) en su libro *The coming of the post-industrial society*, los estudios de James Martín reflejados en *La sociedad cableada* (1977) y el informe Nora-Minc (1979). Los términos usados para esta denominación son variados: sociedad posindustrial, sociedad tecnocrónica, sociedad de consumo, aldea global, sociedad digital, tercera ola o sociedad cibernética (el término ciberespacio comienza a utilizarse en 1984 a partir de la obra de ficción de William Gibson, *Neuromancer*); sin embargo, el informe de Al Gore (1993) es “*el documento oficial que se puede considerar punto de partida de la naciente sociedad de la información*”. JOYANES AGUILAR, Luis. *Cibersociedad: la nueva sociedad de la información. (Orígenes, evolución e implantación)*. En *Sociedad y Utopía: Revista de Ciencias Sociales*, nº 9 (1997), p. 84-86.

⁷ La concienciación que existe entre los archiveros sobre la necesidad de ofrecer un servicio a los usuarios parecido al que se les da en otros centros de información es cada vez mayor. Las palabras que Manuela Moro dedica al subsistema de comunicación, “*intermediario entre la entidad productora de la documentación y el*

ahora los profesionales han pronunciado acerca de la idiosincrasia de las unidades documentales en su función difusora. El usuario, como afirma García Marco (1995), “*concibe los distintos documentos... en cuanto que portadores de “mensaje” o “información” como “fuentes de información”, y desearía utópicamente un acceso transparente e integrado a todas ellas*”⁸.

3. **Divergencia documental.** Una de las más manidas diferencias entre las distintas unidades de documentación ha sido la originalidad y carácter probatorio de los documentos de archivos frente a la multiplicidad de los fondos de bibliotecas y centros documentales. Éstos últimos con la salvedad anteriormente expuesta. Antonia Heredia apunta además el criterio temporal, así “*documentos de hoy, los más recientes, para el Centro de Documentación; de ayer o de hoy para la Biblioteca y para el Archivo*”. Pero, sin duda, la desigualdad más profunda es la del tratamiento documental. El principio de procedencia, base de la Archivística científica (Antonio Ruiz, 1995), define la clasificación y resulta de la aplicación “*del principio de procedencia y del respeto al orden natural, determinado por el origen jurisdiccional de los documentos de archivo*” (Heredia, 1992), realizándose *a posteriori*.

Las bibliotecas y centros documentales establecen la clasificación *a priori* y es el resultado de “*un consenso, lo más generalizado posible, de agrupación del conocimiento, en virtud de las necesidades de los usuarios... de ahí el uso en las definiciones respectivas, de conjuntos orgánicos para el primero de colecciones para los segundo*”⁹ (Heredia, 1992). Este aserto, indiscutible para bibliotecas generales, se diluye en las otras instituciones. Centros documentales y archivos se hermanan, desde esta perspectiva, en la clasificación de un fondo no estereotipado. Ambos utilizan herramientas clasificatorias distintas a las de las bibliotecas. Los primeros encaminan las técnicas documentales hacia la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios; los segundos respetan el principio de procedencia para preservar cronológicamente las series que cada organismo produce.

Una vez más, entendemos que se manifiesta el papel de enlace que centros documentales y bibliotecas especializadas ejercen entre las desparejadas ciencias y técnicas documentales.

1.2 Hermanamiento de los sistemas de información

A la luz de lo anteriormente expuesto, es obvio que existen diferencias y que es lógico que de éstas se desprendan tratamientos particulares del fondo documental que contienen. No obstante, también resulta evidente, es innegable que las semejanzas pesan más. Todos

usuario”, reflejan esta actitud de la siguiente forma: “*El usuario del presente, habituado a un servicio eficaz prestado por otras unidades de información (bibliotecas y centros de documentación) y a la rapidez de respuesta que han supuesto las nuevas tecnologías, no entiende (ni debe entender) el desfase en la comunicación que se produce al respecto con los archivos. Presentando en cierta forma, un grado de insatisfacción hacia nuestros servicios. Si a ello aunamos, métodos de búsqueda diferentes, desconocimiento de las técnicas de investigación, escaso personal para auxiliarles en las búsquedas y, las consabidas reticencias que parte de los profesionales de nuestro campo tienen a la utilización de técnicas provenientes de otras disciplinas como son las de la bibliotecología y documentación, el panorama puede ser desolador*”. Op. Cit., p. 157.

⁸ GARCÍA MARCO, Francisco Javier. Fundamentos de organización y representación documental: aportaciones de la archivística. *Revista General de Información y Documentación*. 1995, vol. 5, n° 2, p. 92.

⁹ Con respecto a la clasificación, la misma autora defiende que en los archivos “*es de la documentación, en las bibliotecas y centros de documentación de los conocimientos registrados*”.

tienen en común la organización de un fondo, provenga o no de una institución, para su clasificación, existente o *ad hoc*, y posterior difusión.

Remontándonos al origen de la Documentación y basándonos en el concepto integrador que defendió Paul Otlet al sentar sus bases, hemos de extraer que lo que él expuso es válido tanto para la Archivística, como para la Documentación y la Biblioteconomía.

“La Documentación elabora los datos científicos y técnicos relativos a este cuádruple objeto: 1) El registro del pensamiento humano y de la realidad exterior en elementos de la naturaleza material llamados documentos; 2) La conservación, circulación, utilización, catalogación, descripción y análisis de estos documentos; 3) La elaboración, con ayuda de documentos simples, de documentos más complejos y con ayuda de documentos particulares, de conjuntos de documentos; 4) En último lugar, el registro de los datos de un modo cada vez más rápido, directo y exacto, al mismo tiempo analítico y sintético, de acuerdo con un plan cada vez más amplio, enciclopédico y universal”(Otlet, 1934)¹⁰.

Admitiendo que Documentación es la *“recolección, almacenamiento, clasificación y selección, difusión y utilización de todos los tipos de información”*¹¹ (FID, 1945) y adhiriéndonos, de las dos acepciones que establece López Yepes¹², a la que define las Ciencias de la Documentación *“como el conjunto de las disciplinas que tienen por objeto de estudio un proceso informativo en el que se da una actividad de recuperación de mensajes emitidos en procesos anteriores y que, mediante análisis y tratamiento técnico, se comunican transformados con la finalidad de que sirvan de fuente de información para la obtención de nuevo conocimiento, o para la toma de decisiones”* respetamos la idiosincrasia de cada una de las unidades documentales y el concepto integrador otletiano.

Cierto es, como apunta el profesor García Marco (1995), que edificar *“una Ciencia de la Documentación integradora e integrada supone el conocimiento, deslinde e integración de los principios básicos de las distintas Ciencias de la Documentación”*¹³.

Como venimos defendiendo, el principio de la confluencia entre las distintas disciplinas comienza a través de las bibliotecas especializadas y los centros de documentación. Desde nuestra perspectiva, en un principio ambas se separaban por una exigua frontera. Similitud que, especialmente desde el uso generalizado de las tecnologías de la información, se extiende al conjunto de bibliotecas.

En los años 80, esta confluencia práctica se refleja en la literatura especializada. Artículos como *“Du traitement du document au traitement de l'information: évolution du rôle et des fonctions de bibliothécaire et de documentaliste à travers la réalité française”* (Fondin, 1987) dejan constancia de la mutación que en esta década se produce entre am-

¹⁰ TERRADA, M^a Luz. LÓPEZ PIÑERO, José M. Historia del concepto de documentación. *Documentación de las ciencias de la información*, 1990, n^o 4, p. 245.

¹¹ CARRIZO SAINERO, Gloria. IRURETA-GOYENA SÁNCHEZ, Pilar. LÓPEZ DE QUINTANA SÁENZ, Eugenio. *Manual de Fuentes de Información*. Madrid: CEGAL, 1994, p.21.

¹² LÓPEZ YEPES, J. Hacia una teoría de la documentación. En: MANUAL de información y documentación. Madrid: Pirámide, 1996. P. 93. La segunda acepción del término se refiere al concepto fragmentado de documentación como una de las Ciencias documentales que *“tiene por objeto de estudio aquella parte del proceso documental consistente en la recuperación y difusión de mensajes documentarios y su aprovechamiento por parte del sujeto receptor o usuario... para la toma de decisiones”*.

¹³ GARCÍA MARCO, Francisco Javier. Fundamentos de organización y representación documental: aportaciones de la archivística. *Revista General de Información y Documentación*. 1995, vol. 5, n^o 2, p. 92.

bos conceptos. Esta sinergia se refleja en las afirmaciones del artículo de Fondin que expresa como bibliotecarios y documentalistas cumplen la misma función: *“Dés lors, la distinction traditionnelle entre la bibliothèque que conserve le livre et le centre de documentation qui acquiert des périodiques (pour en exploiter les articles) est devenue totalement désuète. Partout aujourd’hui, on traite, on conserve, on analyse et on diffuse tous les types de documents quels que soient leurs supports, leurs modes d’enregistrement ou d’utilisation. Il y a des documents, il y a l’information qu’ils contiennent. Dans tous les cas, et dans tous les lieux ou presque, celle-ci a pris le dessus sur ceux-là”*¹⁴. Con esta última frase, entendemos que lo importante es la información contenida en cada documento, convirtiéndose en el punto unificador de las técnicas archivísticas, bibliotecarias y documentales.

De este modo, las diferencias tradicionales que giraban en torno a la tipología documental dejan de ser pertinentes. La cadena documental se erige en el criterio aglutinador de ambas: *“Partout aujourd’hui, on traite, on conserve, on analyse et on diffuse”*. Por su parte, los archivos, rezagados en la aplicación de las tecnologías de información, se incorporan a esta visión integrada de las ciencias documentales cuando comienzan su automatización.

Como refleja Fondin (1987), existe una relación causa-efecto entre la incorporación tecnológica a las bibliotecas y su convergencia con los centros de documentación: *“Ces deux mondes se retrouvent encore devant les produits utilisés. Les uns comme les autres interrogent les banques de données... C’est, fondamentalement, une nouvelle façon de travailler, et celle-ci rapproche ces deux mondes”*¹⁵.

Análogamente, si las bibliotecas comienzan su informatización en la década de los 70 (el párrafo de Fondin se refiere al quinquenio 1980-1985), los archivos la inician en los 80, *“la automatización del archivo ha sido un factor importante para ver otro aspecto como es la integración del archivo con el resto de los centros de información, dando por supuesto el respeto a las características de cada centro”* (Ruiz Rodríguez, 1995)¹⁶. Efectivamente, y parafraseando a López Yepes en la presentación que hace al *Manual de Archivística* (Síntesis, 1995), *“el profesor Ruiz se refiere en primer lugar al espíritu renovador que anida en la nueva concepción del archivo... Sin duda, la introducción de las tecnologías ha influido sobremedida en la nueva concepción”*.

Sintetizando todo lo hasta aquí expuesto, se puede afirmar que *“la Documentación coincide en este contexto con otras actividades como la Biblioteconomía y la Archivística que, en un sentido más generalista, forman parte de un mismo tronco común ya que las tres se ocupan de un mismo objetivo: conserva e informa del conocimiento y de las actividades humanas registradas”*¹⁷ (Valle Gastamiza, 1991). Este tronco común, que el autor enmarca en las Ciencias de la Información, nosotros lo situamos en Ciencias de la Documentación. Sin duda, el área de conocimiento que esta disciplina cubre es la información registrada en un soporte; pero, como expone el profesor López Yepes, tanto la denomina-

¹⁴ FONDIN, Hubert. Du traitement du document au traitement de l’information: évolution du rôle et des fonctions de bibliothécaire et de documentaliste à travers la réalité française. *Argus*, 1987, vol 16, n° 4, p. 124.

¹⁵ FONDIN, H. Op. Cit., p. 124.

¹⁶ RUIZ RODRÍGUEZ, Antonio Ángel. Introducción. En *MANUAL de archivística*. Madrid: Síntesis, 1995, p. 17.

¹⁷ VALLE GASTAMIZA, Felix del. La aportación de la documentación a la descripción en un medio de archivos. *Irargi*, 1991, n° 4, p. 108.

ción del titulado superior universitario como el “mayor número de defensores” del término Documentación en España evidencian que es apropiado hablar de Ciencias de la Documentación. No en vano, la unificación terminológica es la que da integridad a una disciplina.

En conclusión, podemos decir que las tecnologías de la información que sostienen la *cibersociedad* ejercen un carácter aglutinador dentro de las ciencias documentales. Unificado el *modus operandi*, se recompone el panorama integrador otletiano; así, aquello que en un principio las separó hoy en días las reúne.

La instauración de la *aldea global*, la desaparición de fronteras en Europa y la familiaridad del ciudadano con el ciberespacio son realidades del siglo XXI que hacen anacrónicas las perspectivas gremiales. Más bien, es el momento de homogeneizar esfuerzos para que el usuario satisfaga sus necesidades informativas con el acceso eficaz, virtual o real, al conjunto de las fuentes documentales.

2. ACERCAMIENTO SISTÉMICO A LAS UNIDADES DOCUMENTALES

“Y nadie es una isla completa en si mismo, cada hombre es un pedazo del continente y una parte de la tierra” (J. Donne).

2.1 Unidades documentales desde la Teoría General de Sistemas

Entendida la Ciencia como el conjunto de conocimientos de la realidad, a través del uso de un método particular, es obvio que está formada por elementos conexos del mundo observable. La medicina se acerca a la farmacopea para analizar las consecuencias que el uso de medicamentos genera en el organismo; la Informática, a la Lingüística, Lógica y Matemáticas para su desarrollo en inteligencia artificial; la Sociología, a la Estadística para la cuantificación de los actos sociales. Así, podríamos enumerar todas y cada una de las ciencias y convenir en que la “*ciencia es un sistema abierto y universal que tan sólo en aras de la eficacia se parcela artificialmente*”¹⁸ (Pinto, 1991).

No obstante, esta interconexión científica con otras disciplinas¹⁹, que es aplicable a la Documentación, encargada de seleccionar cualitativamente la ingente masa documental canalizándola hacia los usuarios pertinentes, no debe traducirse en un alejamiento de su núcleo epistemológico²⁰. Desde esta perspectiva, dada la reconocida interdisciplinaridad

¹⁸ PINTO MOLINA, María. *Análisis Documental: fundamentos y procedimientos*. Madrid: Eudema, 1991, p. 18.

¹⁹ Análogamente, el profesor Álvaro D’Ors aduce en defensa del carácter científico de la redacción periodística que “*la ciencia es total precisamente porque busca los principios ordenadores generales que puedan ensamblarse en un orden de principios generales universales, de modo que cada grupo de especialistas contribuye, con su particular esfuerzo, a un conocimiento más perfecto de la totalidad de lo cognoscible*”. MARTÍNEZ ALBERTOS, José Luis. Curso general de redacción periodística. Madrid: Paraninfo, 1998, p. 76.

²⁰ En este sentido, compartimos la preocupación de Antonio García Gutiérrez, al expresar que “*al aliarse con la Informática o la Tecnología, la Documentación corre el riesgo de estancarse como área auxiliar de aquéllas, desvinculándose del ejercicio epistemológico que debe realizar con frecuencia para aferrarse a las disciplinas que le son más afines y que podríamos situar dentro de y en torno a las Ciencias Cognitivas*”. GARCÍA GUTIÉRREZ, Antonio. La investigación documentológica: hacia un ajuste interdisciplinar. Scire, jul-dic. 1995, p. 12.

de la Documentación²¹, parece más que necesario acercarse a ella desde la Teoría General de Sistemas.

Nosotros creemos que las unidades documentales, es decir, aquellos centros donde se desarrolla el proceso documentario, amparado por el *corpus* científico y teórico, forman un sistema simple²². Así, comulgamos con las ideas sistémicas que Emilia Currás²³ aporta, al entender la biblioteca o cualquier centro que albergue documentación (archivos, hemerotecas...) como un sistema en el que la entrada de libros, su registro, el análisis, catalogación y cualquier otro proceso documental se convierten en sus subsistemas; no obstante, nos parece oportuno hablar del subsistema técnico que engloba los procesos anteriormente citados más que referirnos al subsistema de catalogación o de registro. La clasificación que establecemos agrupa los componentes operantes en el sistema documental en tres subsistemas: **subsistema de elementos, subsistema de individuos, subsistema técnico.**

Por otro lado, dada la definición tan amplia que abarca el término “sistema”, es totalmente legítimo hablar de suprasubsistemas al referirse a la gestión y al personal del centro y hablar de subsistemas individuales para cada uno de los procesos que en el sistema documental se efectúan. Sin embargo, pensando que la “*ciencia de la clasificación*”²⁴ es sistémica, creemos que la inteligibilidad será mayor cuanto más elevado sea el grado de categorización con el que operemos.

Las teorías, base y finalidad de cualquier investigación, deben pretender una reorganización lo más exacta posible de la realidad que pretenden reflejar (no olvidemos que la ciencia se sustenta de teorías y que ésta tiene como finalidad la generación de conocimiento acerca de cualquier aspecto de la realidad). Esta convicción nos hace plantear el sistema documental como un todo formado por tres subsistemas con los componentes siguientes:

²¹ Esta idea la comparte Miguel Ángel Esteban Navarra, profesor de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Zaragoza, al expresar que “*la adopción de una perspectiva interdisciplinar permite descubrir la utilidad del estudio histórico de la actividad de clasificación y del análisis de los sistemas, criterios y métodos de construcción de las clasificaciones, efectuados por una rama de la Epistemología: la Taxonomía*”. ESTEBAN NAVARRO, Miguel Ángel. Los lenguajes documentales ante el paso de la organización de la realidad y el saber a la organización del conocimiento. Scire, jul.-dic. 1995, p. 9.

²² Su unión da lugar a sistemas complejos. Así el Sistema Nacional de Archivos, Bibliotecas y Centros Documentales está formado por la suma de los sistemas documentales.

²³ CURRÁS, Emilia. *Gestión empresarial de servicios de información: una aproximación sistémica*. Revista General de Información y Documentación, 1996, vol. 6, nº 2, p. 192.

²⁴ MOLINER, María. Op. Cit., p. 1.177.

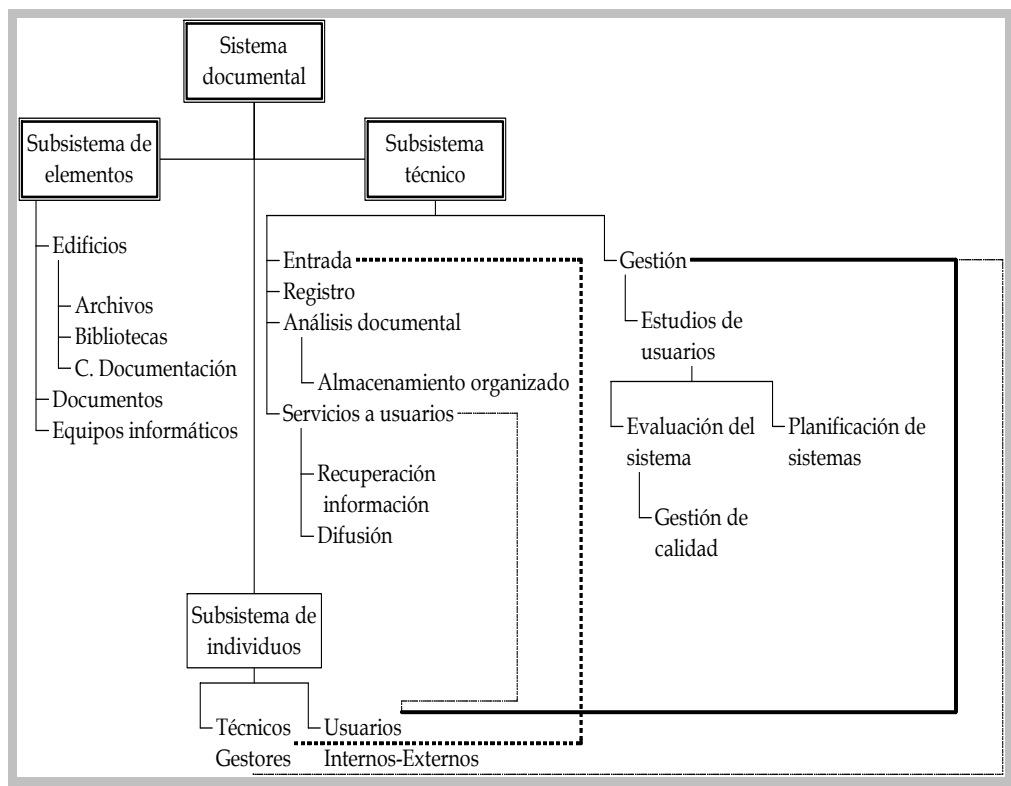


Ilustración 2.

Es obvio que el conocimiento se construye sobre conceptos y que éstos a su vez necesitan de la palabra o término que los evoque para existir. Si observamos la subdivisión tripartita del sistema documental, que representa nuestro esquema, vemos que adopta, desde el punto de vista gramatical, la estructura de una oración con un **sujeto** (agente o paciente) perteneciente al subsistema de individuos - formado por técnicos y gestores que posibilitan la recuperación efectiva de documentación y por los beneficiarios de esta práctica (usuarios como destinatarios finales del proceso documental). Un **objeto** sobre el que se opera, a saber la documentación contenida en un lugar (archivos, bibliotecas...) que se corresponde con el subsistema de elementos. Por último, un **verbo** que refleja la acción que se realiza en el subsistema técnico.

Si la Lógica tiene su vehículo de comunicación en los enunciados, siendo a su vez éstos la expresión lingüística de un juicio, gráficamente, los elementos en términos de sujeto, verbo y objeto que intervienen en la proposición, símil que utilizamos para desgranar el sistema documental, son:

2.2 El sistema documental y sus subsistemas

Las preguntas ¿quién?, ¿qué se hace?, ¿sobre qué? y ¿dónde? han de ser contestadas por cada uno de los subsistemas que intervienen en el sistema documental. Esta tarea, que

en un principio no ofrece dificultad alguna, se hace compleja dentro del enfoque sistémico con la interconexión entre las partes que operan, expresadas gráficamente por líneas discontinuas, que indican la perpetua comunicación e interrelación que entre sí mantienen; por otro lado, el intercambio de roles que se produce se representa por flechas unidireccionales y recíprocas (vid. Ilustración del sistema documental).

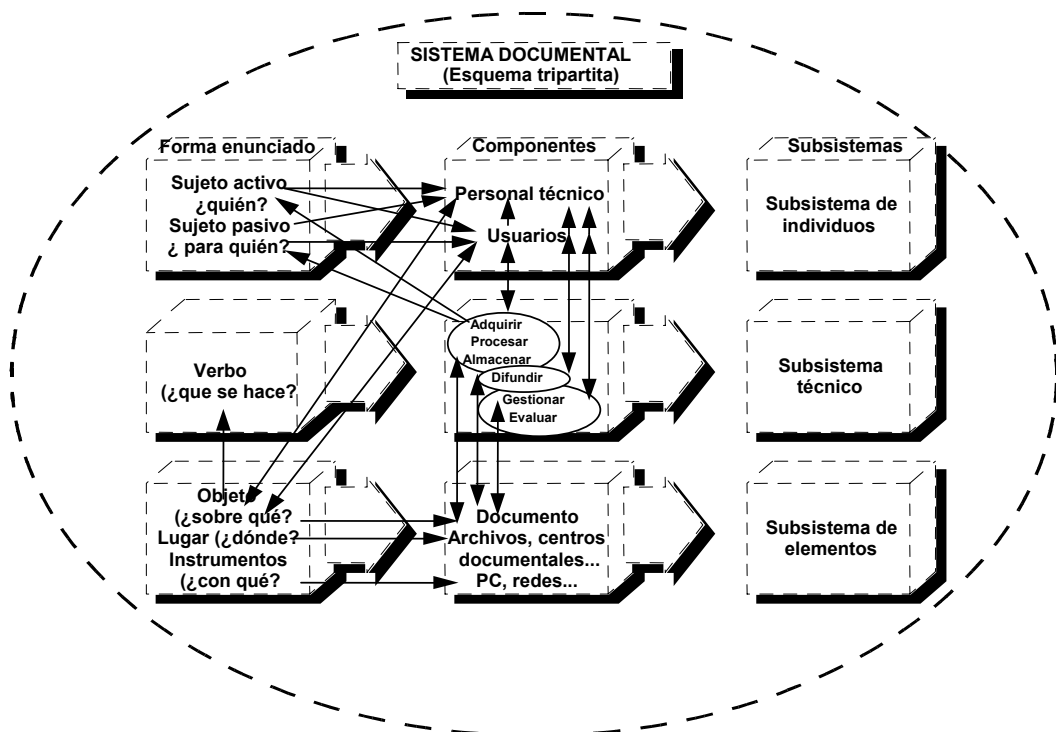


Ilustración 3.

Con estas consideraciones previas, pasamos a describir cada uno de los subsistemas que planteamos.

A) *Subsistema de individuos*

Está formado por el personal técnico y el destinatario final al que sus trabajos documentales van dirigidos (usuarios del sistema). Archiveros, bibliotecarios y documentalistas conforman el primer grupo que a su vez, dada la mayor formación de los profesionales (sin duda, incrementada desde la aparición del segundo ciclo universitario en Documentación), se divide en un amplio y especializado espectro que incluye a gestores, analistas (catalogadores, clasificadores, indizadores y resumidores), referencistas y diseñadores de bases de datos.

El personal técnico opera tanto en el subsistema técnico como en el subsistema de elementos. De esta conexión, nacen los productos documentales (índices, guías, bases de datos bibliográficas...). No obstante, y aunque esta sea la parte más conocida, existe otra faceta que deberá imponerse, si los sistemas documentales se gestionan desde una perspectiva empresarial.

Como afirma Emilia Currás (1996)²⁵, *“la situación económica no se puede permitir el lujo de mantener una empresa, institución o servicio, sin pensar en la confrontación de los mercados, la rentabilidad y la competencia”*. Nos referimos con esto, al intercambio de roles que las técnicas de gestión empresarial imponen al convertir los sujetos activos (técnicos) en objeto de estudio.

Conocer el nivel de producción del sistema, la calidad de servicios, la satisfacción o insatisfacción del usuario (corporativo o externo) se consiguen con el uso de técnicas de evaluación del sistema documental. Éstas valoran la eficacia o ineficacia de su labor dentro de la institución a la que sirven (archivos o bibliotecas de empresas) o de la sociedad a la que prestan sus servicios (instituciones públicas).

Si reflexionamos sobre este enfoque, desde el que el personal técnico puede convertirse en objeto de estudio, corroboramos que pasa a formar parte del subsistema de elementos (vid. esquema tripartito del sistema documental); pero, esta movilidad entre las partes que conforman el sistema no afecta a la estructura propuesta, ya que el sistema de individuos seguirá operando sobre los otros dos subsistemas e igualmente estará formado por usuarios y técnicos.

Atendiendo a la vinculación del personal técnico con la institución, establecemos la siguiente clasificación:

1. **Técnicos endógenos del sistema documental.** Realizan una autoevaluación y una autocrítica de su labor con un propósito de maximización de recursos para introducir mejoras en el sistema en el que operan. Los casos que pueden aparecer son:
 - Los dos componentes del subsistema de individuos (técnicos y usuarios) tienen un papel activo. Como ejemplo, pueden citarse investigaciones en las que se utilizan métodos directos para conocer la opinión de usuarios sobre el funcionamiento del sistema.
 - Un elemento del subsistema de individuos (usuarios) actúa de forma pasiva en tanto que el segundo lo hace activamente: técnicos que observan o recogen de cualquier otra forma indirecta las actitudes de los usuarios hacia el sistema. En el extremo opuesto, se situarían aquellos instrumentos que sirven para que los usuarios valoren los servicios y la atención que estos profesionales les brindan.
2. **Técnicos exógenos encuadrados en los sistemas del entorno.** Su propósito es conocer el funcionamiento de sistema documental dentro de la organización en la que se desarrolla (archivos²⁶ o bibliotecas y centros documentales de empresas) o del sistema cultural, social y económico en el que se establece.

Éstos, en última instancia, están condicionados por las políticas culturales, económicas o sociales vigentes en el período en el que actúan. La casuística que puede establecerse es:

²⁵ CURRÁS, Emilia. *Gestión empresarial de servicios de información: una aproximación sistémica*. En Revista General de Información y Documentación. V. 6 (2), p. 195.

²⁶ En el caso de los archivos, siempre se desarrollan dentro de una institución, privada o pública; por tanto, habrá que evaluar su papel dentro de la organización en la que operan y dentro del sistema cultural en el que se enmarcan.

- Técnicos del subsistema de individuos que tienen un papel activo cuando se utilizan métodos directos para conocer el funcionamiento del sistema documental (Vg. las encuestas remitidas a los archiveros por la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía en la que se demanda información sobre el crecimiento del fondo, asistencia de usuarios... para confeccionar estadísticas culturales).
- Actitud pasiva de los técnicos que operan en el subsistema cuando se utilizan métodos indirectos para conocer el funcionamiento del sistema. En este caso, serán objeto de estudio indicadores como la productividad del servicio, grado de asistencia e índice de incremento de usuarios. Esta evaluación permite conocer la rentabilidad de la institución en la que se desarrollan. Se identifican con la tipología expresada en el apartado segundo del punto anterior. La diferencia es sólo de origen: técnicos ajenos al sistema que pretenden conocer la relación existente entre el sistema documental y la empresa en la que se desarrolla o dentro del paradigma cultural al que pertenece.

Como se observa en el esquema de intercambio de roles en el subsistema de individuos, el ejercitar la autoevaluación o evaluación del sistema documental repercute en el funcionamiento del subsistema de individuos. Las conclusiones de estas investigaciones producen un efecto de *feedback* o retroalimentación del sistema que incide directamente en la actividad que generan (individuo como sujeto activo).

Intercambio de roles en el subsistema de individuos

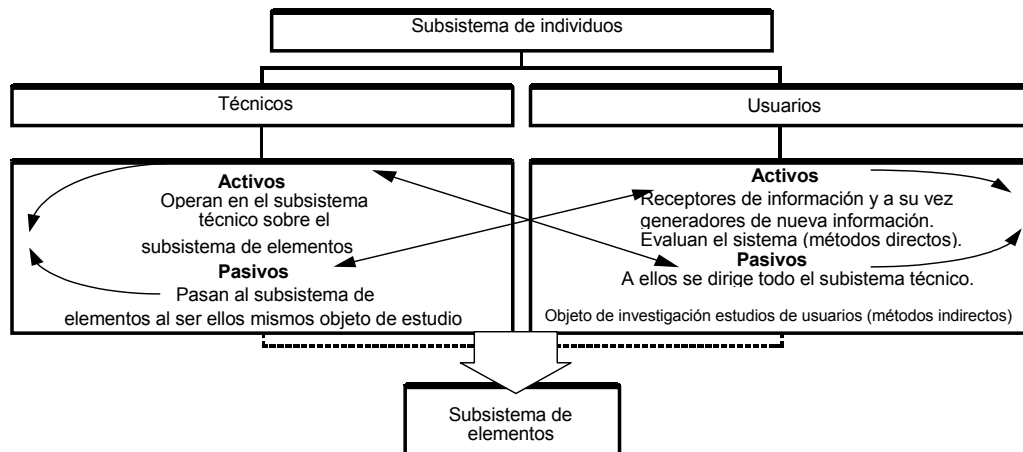


Ilustración 4.

Todo lo hasta aquí mencionado incide en el enfoque más desconocido de las personas que actúan en el subsistema de individuos; no obstante, no queremos finalizar esta exposición sin dedicar unas líneas a las operaciones más consabidas que éstos realizan. Así, incidimos en la participación de los técnicos del subsistema en las tareas documentales desde la perspectiva más clásica, es decir: formación y clasificación del fondo para su posterior difusión.

Estas técnicas preexistentes están claramente determinadas por la actitud de los profesionales y por los medios técnicos de los que disponen. Con esto, una vez más percibimos la fuerte interrelación que existe entre el “todo y las partes” del sistema documental.

La evidencia de las afirmaciones anteriores quizás sea más difusa en la participación activa del otro elemento del subsistema que nos ocupa: los usuarios, que no siempre han gozado de la atención que se merecen. Sueli Mara Soares Pinto (1996) expresa en los siguientes términos el papel pasivo, dentro de un sistema de información, que históricamente han tenido los usuarios: “*O usuário tem sido colocado na posição passiva de ter de se adaptar aos mecanismos dos serviços de recuperação da informação, ao invés de amoldar esses mecanismos às suas características particulares*”²⁷.

Desde esta perspectiva clásica, hasta hace poco tiempo y en el mejor de los casos, los usuarios usaban la documentación que el centro albergaba con total sumisión al archivero o bibliotecario²⁸. Las consultas a catálogos, el libre acceso al fondo documental, en definitiva, desenvolverse autónomamente era impracticable porque todo el esfuerzo profesional se dedicaba a una clasificación documental perfecta e indeteriorable.

Afortunadamente la realidad actual es bien distinta. El usuario es una parte activa dentro del sistema documental. Su opinión, sus necesidades y, sobre todo, su satisfacción, medida en términos de demandas satisfechas, condicionan la planificación y gestión del sistema. Esto, que desde las escuelas y facultades de Documentación se ha inculcado en el alumnado, ha hecho que los actuales profesionales, y sin duda los futuros, centren su atención en satisfacer las necesidades del colectivo para el que desarrollan la cadena documental.

Desde esta concepción, los usuarios se convierten en el centro del proceso y la diseminación de información en un circuito circular en el que, como afirma Luis Fernando Ramos Simón (1996)²⁹, “*la posición activa que adopta el usuario de la documentación, hace que el proceso no termine, sino que el destinatario quiera profundizar más, relacionar una información con otra, para formular nuevos conocimientos o tomar una decisión sobre la base de una información bien estructurada. De ahí que su consulta genere una búsqueda en una base de datos y una nueva comunicación de información al usuario*”.

B) Subsistema técnico

Abarca todos los procesos técnicos que realiza el subsistema de individuos dentro del sistema documental en el que opera. Se diferencian dos tipos de actividades que, íntimamente relacionadas, tienen la difusión como puente de unión entre ambas (vid. esquema tripartito del sistema documental).

²⁷ PINTO FERREIRA, Sueli Mara Soares. Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário. *Ciência da informação*, mar-agos 1996, vol. 25, nº 2, p. 219

²⁸ Como afirma Sueli Mara Pinto Ferreira, los “*sistemas de informação organizados nessa perspectiva tradicional concentram-se prioritariamente na aquisição e administração de grandes coleções de materiais. Assumiu-se, durante décadas, que as atividades técnicas dos sistemas eram o seu ponto nevrálgico. Considerava-se que os usuários utilizavam o sistema exatamente da maneira como estes tinham sido projetados. Não se imaginava indaga, aos sistemas, questões imprescindíveis sobre a identidade e propósitos principais de seus usuários*”. PINTO FERREIRA, Sueli Mara Soares. Op. Cit., p. 219.

²⁹ RAMOS SIMÓN, Luis Fernando. *Administración, gestión y marketing de las unidades documentales*. En MANUAL de información y documentación. Madrid: Pirámide, 1996, p. 515.

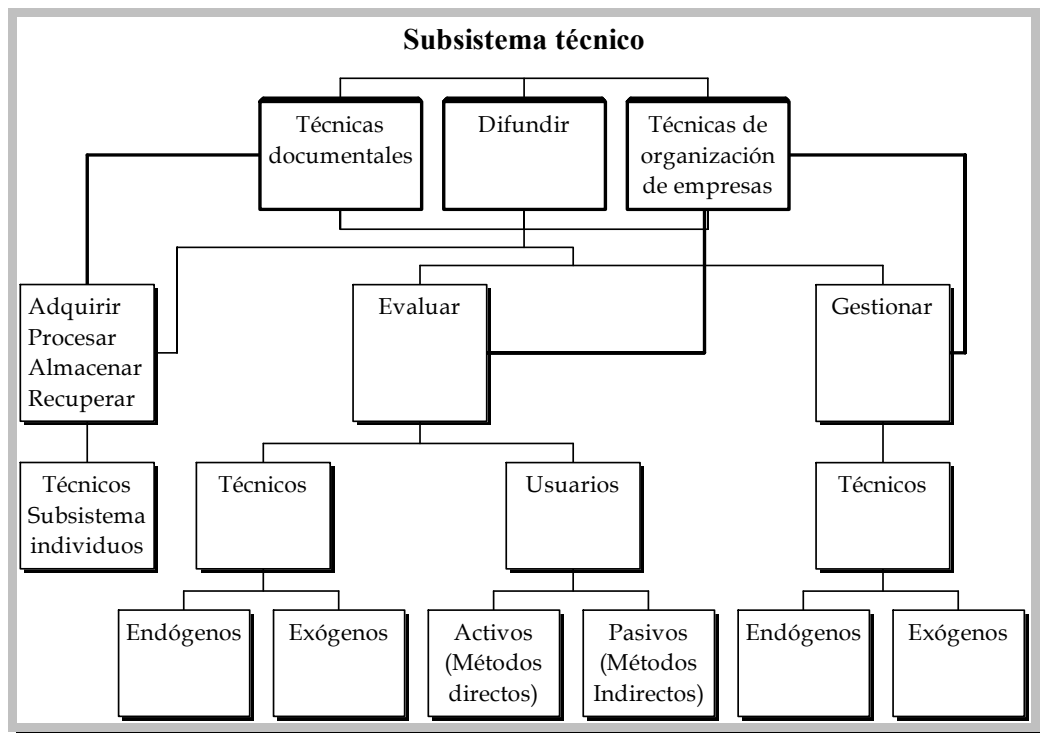


Ilustración 5.

1. **Técnicas documentales.** Adquirir³⁰, procesar o clasificar y almacenar son actividades que se realizan según unas pautas documentales establecidas. Es evidente que éstas evolucionan para dar respuesta a las nuevas necesidades que aparecen en un momento determinado de la historia de la humanidad³¹; pero, también es evidente, éstas no varían en función de las preferencias del usuario, más bien son *per se* técnicas con una finalidad: almacenar para recuperar. Si cumplen esta función, el subsistema técnico está en consonancia con la actividad que le es asignada en el sistema³².

³⁰ Se entenderá adquirir desde una perspectiva amplia, como la actividad encaminada a formar una colección documental. Bien es sabido que los archivos contienen el fondo generado por una institución, en este caso se entenderá adquirir como no desechar o expurgar un documento.

³¹ Estableciendo un símil con el sistema de la lengua, es cierto que los hablantes, al hacer uso generalizado de un término no admitido, hacen una norma que engrosa el acervo de palabras correctas de la lengua castellana. Esta autorregulación que ejercen los hablantes no repercute en el sistema lingüístico, porque en éste seguirán actuando unas reglas (gramaticales, fonéticas...). Análogamente, la CDU es susceptible de incorporar términos no previstos (por ejemplo para informática) porque las necesidades así lo requieran; pero, esto no produce un cambio en la concepción de la clasificación, su mecanismo será idéntico, aparezcan o desaparezcan conceptos clasificables. Su estructura es lo que le da coherencia no los casos particulares en los que se aplique.

³² La mayoría de usuarios no simpatizan con la CDU y ésta se sigue usando en bibliotecas, centros documentales e incluso archivos, porque cumple la misión para la que fue concebida.

Comparten con las técnicas de gestión de información su finalidad: la difusión o diseminación de la documentación almacenada; no en vano, y en esto todos los teóricos coinciden, *“la difusión es el desenlace de todo el proceso documental ya que todo centro recoge y procesa información con el propósito de difundirla, siendo la difusión la verdadera razón de ser de la documentación”*³³.



Ilustración 6.

El término gestión procede del latín “gestio -onis” y en su acepción primitiva significaba la “acción de llevar a cabo”³⁴. El Diccionario de uso del español la define como toda *“acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto”*³⁵. Así, convendremos que las técnicas documentales equivalen a la gestión de información, puesto que son las acciones que se realizan para conseguir un objetivo: la diseminación de información.

2. **Técnicas de organización de empresas.** La segunda acepción que María Moliner recoge para el término gestión está relacionada con el mundo de los negocios y empresas: *“Administración, cuidado de un asunto o un negocio”*³⁶. Por otro lado, administrar es *“dirigir la economía de una persona o de una entidad cualquiera”*³⁷.

En estos términos, Emilia Currás enfoca su perspectiva sistémica de los servicios de información y define la gestión empresarial de la información como una ciencia que se nutre de *“la organización y administración de empresas e instituciones, quienes conforman un sistema complejo, abierto, evolutivo, dinámico, borroso...”*³⁸.

Si la gestión comprende tanto la planificación como la administración y el marketing, la evaluación se presenta como una potente herramienta de medición de la estructura en la

³³ VALLE GASTAMIZA, Félix de. *Difusión de información. Metodología y descripción de los instrumentos informativos*. En MANUAL de información y documentación. Madrid: Pirámide, 1996, p. 477.

³⁴ COROMINAS, Joan. *Breve diccionario etimológico de la lengua castellana*. 3ª ed. (7ª reimp.). Madrid: Gredos, 1996, p. 297.

³⁵ MOLINER, María. Op. Cit., p. 1.396.

³⁶ Ibídem p. 1.396.

³⁷ Ibídem p. 59.

³⁸ CURRÁS, Emilia. Op. Cit., p. 195.

que se realiza que, al igual que la gestión, es aplicable a todos los elementos que conforman el sistema. Es preciso señalar que la gestión y la evaluación no divergen en el objeto de estudio; tampoco, en su objetivo último: conseguir un sistema que funcione de la forma más correcta que sus recursos le permitan; pero, se distancian en el tiempo en el que se producen.

La **gestión** se mueve entre un espacio temporal pretérito y presente; pasado para la planificación de un sistema inexistente, es decir para crearlo; presente para la planificación de actividades y objetivos que pretenden conseguir. También contemporánea es la gestión de recursos del sistema. La **evaluación** es una actividad posterior a la gestión, se realiza una vez que las anteriores acciones han acaecido. Este carácter temporal establece una dependencia recíproca entre ambas; la evaluación necesita la gestión para existir; pero ésta, a su vez, será modificada, revitalizada o incluso eliminada y sustituida por una nueva tras el conocimiento derivado de la evaluación del sistema. El siguiente diagrama expresa el bucle que produce la evaluación:

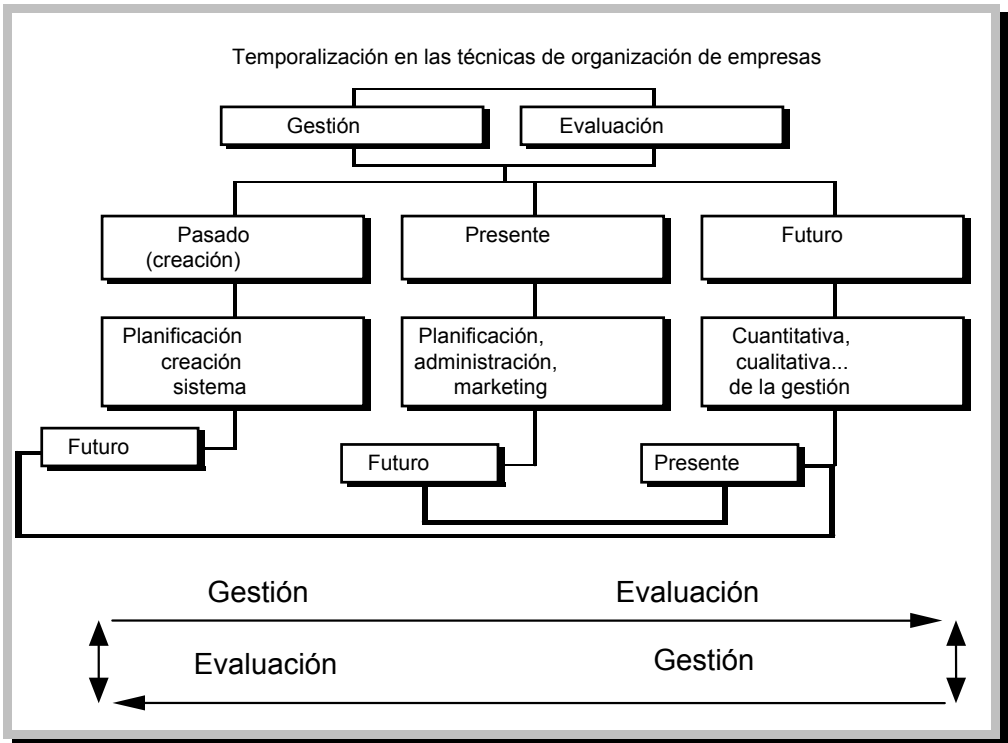


Ilustración 7.

Se observa que una vez que se evalúa, se modifica la temporalización. De este modo, la gestión presente del sistema recibe los cambios oportunos para maximizar el sistema o potenciar la política emprendida en caso de obtener tasaciones positivas.

Por otro lado, la planificación entendida como génesis del sistema también recibirá cambios substanciales después de la evaluación; de este modo, el sistema podrá llegar a extinguirse, si se constata su improductividad o, si se detectan errores substanciales, servi-

rá para evitarlos en otras iniciativas similares. Una vez evaluado el sistema y modificada la gestión del mismo a la luz de las conclusiones obtenidas, se reinicia el bucle de la evaluación para constatar la oportunidad o inoportunidad de los cambios que de ésta se han derivado. Por tanto, se produce un movimiento circular cuya función es la continua retroalimentación del sistema en el que se realiza.

C) Subsistema de elementos

Está formado por todos los complementos que se aplican a un predicado, cuyo verbo se incluye en el subsistema técnico, y sobre los que operan los sujetos del subsistema de individuos. Como refleja el esquema del subsistema de elementos representado a continuación, responde a las preguntas ¿sobre qué se actúa?, ¿dónde? y ¿qué instrumentos se usan?

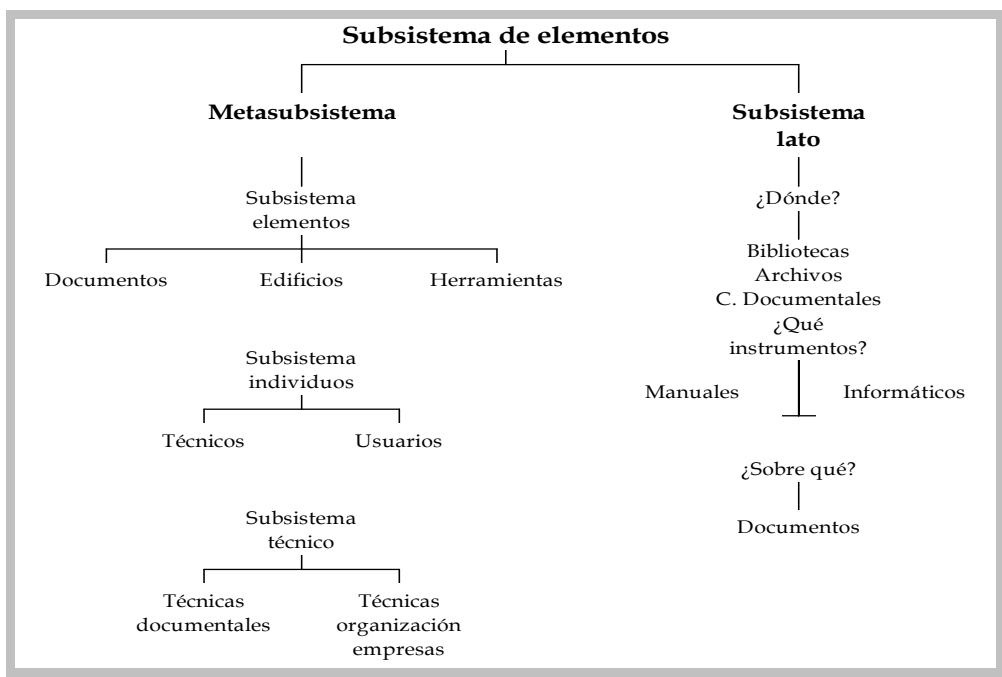


Ilustración 8.

Se establecen dos partes diferenciadas dentro del subsistema de elementos a las que denominamos subsistema lato y metasubsubistema. Los elementos del subsistema técnico establecen la línea divisoria entre ambos.

1. El **metasubsubistema** se encarga de describir y definir el conjunto de los subsistemas partícipes aplicando las técnicas de organización de empresas. Como se desprende del significado de este término compuesto, más allá del subsistema³⁹, sobrepasa sus lími-

³⁹ Es posible que nos preguntemos sobre la diferencia existente entre los subsistemas de individuos y técnicos

tes para dotar el sistema de los principios teóricos previos a su accionamiento o para mostrar una visión conjunta de su funcionamiento. Con esto nos referimos a la planificación y evaluación, respectivamente.

2. Por su parte, el **subsistema lato**, formado por los edificios e instrumentos necesarios para operar sobre los “soportes de información”, se nutre de las técnicas documentales. Su nombre se establece para diferenciarlo del metasubsistema; ambos responden a una misma pregunta ¿sobre qué se actúa?, siendo la respuesta más genérica o lata: sobre documentos. Mas, como venimos defendiendo a lo largo de nuestra disertación, no podemos quedarnos en esta tautología. Es necesario extrapolar el papel nuclear que el documento ha tenido dentro de nuestra ciencia para desentrañar las relaciones que mantiene con el resto de los elementos del sistema.

Con otras palabras, cierto es que la célula de la Documentación es el documento; empero, no es menos cierto, caeríamos en lo absurdo si no se conservara para que en el futuro se reutilice (del mismo modo que sería un sin sentido almacenar sin organizar ni clasificar). Esto evidencia que nos movemos en un imbricado tejido en el que la teleología proviene de la interrelación entre personas⁴⁰, documentos y técnicas sólo parcelables en visiones aisladas pero nunca holísticas.

2.3 Conclusiones

Definidos todos los subsistemas que conforman el sistema documental es necesario establecer las fronteras en las que lo hemos situado. Nuestro sistema es abierto al existir un flujo de entradas y salidas con el exterior. No obstante, al no contemplar intercambios con otros sistemas (el sociocultural, económico y político) está cerrado en sí mismo. No porque estas relaciones no existan, sino porque desbordaría el ámbito que nuestro modelo pretende abarcar (este inciso sólo ilustra la libertad que permite el planteamiento sistémico y la necesidad de demarcar lo que deseamos conceptualizar). Por otro lado, constituye un sistema simple al ilustrar el funcionamiento y la interrelación existente entre el “todo y la parte” y no indicar nada acerca de la conexión que pueda establecer con centros homólogos; pensamos que sería afortunado aplicar el símil entre personas y sociedad para esclarecer la diferencia entre el sistema simple y el complejo. Por último, se trata de un sistema real, existe y se percibe en el tiempo y en el espacio; se constata su presencia al margen de ser o no conceptualizado. Es obvio que nosotros, al teorizar sobre el mismo, hemos formado un sistema o modelo abstracto que refleja, a través de la observación, el funcionamiento de una parte de lo observable.

descritos y éstos dentro del metasubsistema. Obviamente, se obtienen respuestas distintas de unos y otros; ¿quién? o ¿cómo? son preguntas que convienen a los subsistemas individuales; ¿sobre qué? se contestará a través del metasubsistema.

⁴⁰ La teleología de un documento se cumple cuando llega a un receptor, no obstante esto deja de ser un entimema en nuestro ámbito científico. La finalidad del autor queda desbordada por la Documentación. Pongamos por caso un documento de archivo cuyo carácter probatorio origina su emisión y que con el devenir del tiempo se produce una traslación hacia el valor histórico.

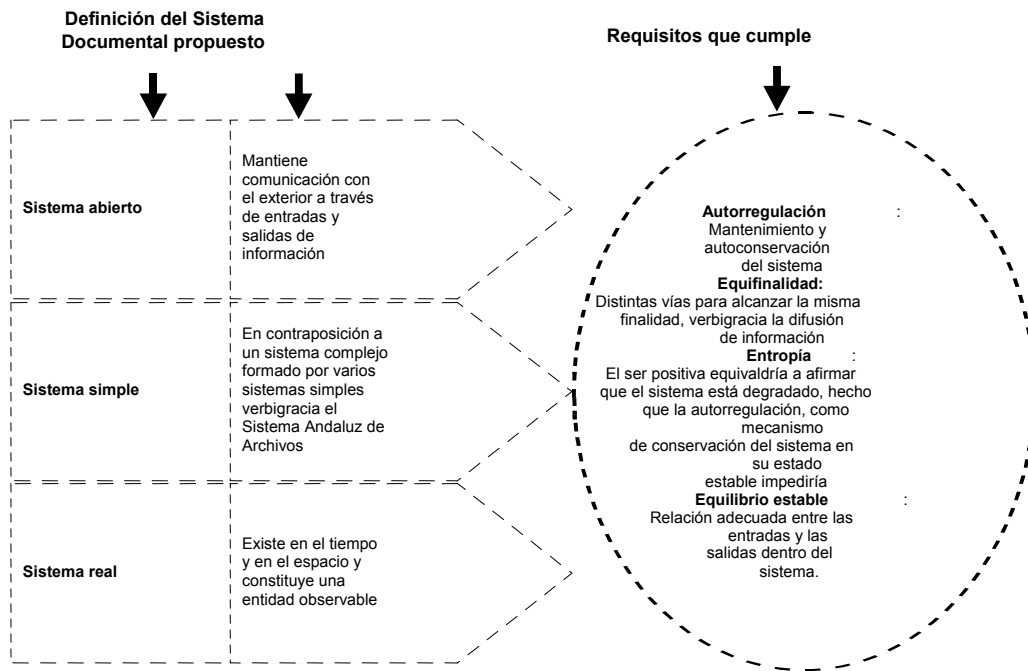


Ilustración 9.

3. BIBLIOGRAFÍA

- AMAT i NOGUERA, N. Documentación y/o información científica. La educación en ciencia de la información a debate. ANABAD 1980;XXX(3):387-406.
- AUÑÓN MANZANARES, L. Administración central: del documento tradicional al electrónico. El tipo documental como invariable punto de referencia. Boletín de ANABAD 1995;45(1):7-30.
- AVER, L. Estandarización de las prácticas archivísticas: instrumento en la era de la información. XII Congreso Internacional de Archivos: normalización de la terminología archivística. Montreal: CIA, 1992: 1-9.
- BERICAT ALASTUEY, E. La sociedad de la información. Tecnología, cultura, sociedad. Revista Española de Investigaciones Sociológicas 1996;76:99-121.
- BERTALANFFY, L. Perspectivas en la Teoría General de Sistemas. Madrid: Alianza, 1986.
- BORJA de AGUINALDE, F. Elementos para una historia de los archivos y la archivística desde una perspectiva interdisciplinar. Irargi 1988;1:63-109.
- BRITTAIN, J. M. Les frontières culturelles des sciences sociales dans les années 1990: nouvelles politiques de documentation, d'information et la création des connaissances. Revue Internationale des Sciences Sociales 1989;119:111-20.

- CORTÉS ALONSO, V. Archivos e información: los ciudadanos, la ciencia y la cultura. Associação Portuguesa de Bibliotecarios Arquivistas e Documentalistas. IV Congreso Nacional de Bibliotecarios, Arquivistas e Documentalistas. Braga: Associação Portuguesa de Bibliotecarios, Arquivistas e Documentalistas, 1992: 245-64.
- CURRÁS, E. Gestión empresarial de servicios de información: una aproximación sistémica. *Revista General de Información y Documentación* 1996;6(2):191-203.
- DESCHATELETS, G. De la bibliothéconomie à la science de l'information ou l'information libérée du carcan documentaire. *ARGUS* 1987;16(1):21-6.
- ESTEBAN NAVARRO M. A. Los lenguajes documentales ante el paso de la organización de la realidad y el saber a la organización del conocimiento. *SCIRE: Representación y Organización del Conocimiento* 1995;1 (jul.-dic.)(2):9-10.
- FONDIN, H. L'évolution des systèmes et des métiers du traitement de l'information. La crise du monde documentaire (et bibliothécaire). *Documentaliste* 1984;24(1):3-10.
- FONDIN, H. Du traitement du document au traitement de l'information. Évolution du rôle et des fonctions de bibliothécaire et de documentaliste à travers de la réalité française. *ARGUS* 1987;16(4):117-28.
- GARCÍA CUADRADO, A. Notas sobre la teoría general de sistemas. *Revista General de Información y Documentación* 1995;5(1):197-213.
- GARCÍA FERRANDO, M. Sobre el método: problemas de investigación empírica en Sociología. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas, 1979 (Monografías); 22).
- GARCÍA GUTIÉRREZ, A. Connotaciones lingüísticas para una teoría de la documentación. *Ciencias de la Documentación* 1990;1(1990):13-21.
- GARCÍA GUTIÉRREZ, A. La investigación documentológica: hacia un ajuste interdisciplinar. *SCIRE: Representación y Organización del Conocimiento* 1995;1 (jul.-dic)(2):11-20.
- GARCÍA MARCO, F. J. Fundamentos de organización y representación documental: aportaciones de la archivística. *Revista General de Información y Documentación* 1995;5(2):91-148.
- GÓMEZ-PANTOJA FERNÁNDEZ-SALGUERO, A., PÉREZ PULIDO, M. Actitudes frente a las nuevas tecnologías de la información en la comunidad autónoma de Extremadura: tipología de usuarios. Los profesionales ante el reto del siglo XXI: integración y calidad. IV Jornadas Españolas de Documentación Automatizada: Documat 94. Oviedo: Universidad, 1994: 695-702.
- JOYANES AGUILAR, L. Cibersociedad: la nueva sociedad de la información. Orígenes, evolución e implantación. *Sociedad y Utopía: Revista de Ciencias Sociales* 1997;9(Marzo):83-104.
- LÓPEZ YEPES, J. ¿Qué es Documentación? *Revista Universidad Complutense*;1981:289-92.
- MANIEZ, J. Los lenguajes documentales y de clasificación: concepción, construcción y utilización en los sistemas documentales. Madrid; Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1993.
- MANUAL de información y documentación. Madrid: Pirámide, 1996.
- MOYA y ANEGÓN, F. La calidad de los servicios en la sociedad de la información y la formación de los futuros profesionales. *Revista General de Información y Documentación* 1996;6(1):241-55.

- OLVERA LOBO, M. D. Documentación aplicada para fines específicos. Los profesionales ante el reto del siglo XXI: integración y calidad. IV Jornadas Españolas de Documentación Automatizada: Documat 94. Oviedo: Universidad, 1994: 689-94.
- PALACIOS LOZANO, A. R. Sistemas de calidad total en bibliotecas y unidades de información. Boletín ANABAD 1995;2:107-16.
- PINTO FERREIRA, S. Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário. Ciência de Informação do Usuário 1996;25(2):217-23.
- SANZ CASADO, E. Manual de estudios de usuarios. Madrid [etc.]: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.
- SANTAELLA RUIZ, R. D. Análisis de usuarios de archivos públicos de la ciudad de Jaén. Tesis doctoral dirigida por Antonio Ángel Ruiz Rodríguez. Granada: Universidad, 2001.
- SIERRA BRAVO, R. Técnicas de investigación social: teoría y ejercicios. 5ª ed. corregida y aum. ed. Madrid: Paraninfo, 1988.
- VALLE GASTAMIZA, F. La aportación de la documentación a la descripción en un medio de archivos. IRARGI 1991;4:108-16.