

El proceso informativo-documental
Juan antonio martínez comeche

1. Introducción

Debemos comenzar distinguiendo entre la acción de *informar* y la *información* como el resultado o efecto de dicha acción. Esta clasificación inicial es útil para emprender, por una parte, el análisis del término *información documental* como el efecto de procesos informativos muy especiales, los denominados procesos documentarios. Por otra parte, esta clasificación permite afrontar el examen de estas acciones o procesos documentarios bajo una deseable unificación teórica, como un tipo peculiar de procesos informativos.

Si aceptamos que la *información documental* puede reducirse teóricamente a una clase muy especial de *información*, el estudio de la naturaleza y de las características del proceso informativo-documental puede llevarse a cabo mediante un proceso análogo: partiremos del análisis general de los actos informativos que dan lugar a la aparición de información, para abordar luego los rasgos peculiares que presenta un acto informativo muy específico, precisamente el denominado *informativo-documental*.

Es posible discernir dos sentidos básicos en el verbo *informar*: por una parte, dar forma a «algo»; y por otra, comunicar ese «algo» bajo la apariencia tangible y real adquirida previamente gracias a la acción inicial de informar.

El primer sentido expuesto del verbo *informar* posee un carácter que llamamos «intransitivo», por cuanto su tarea consiste en dotar a ese «algo» - el contenido - que se desea transmitir de una expresión física -la forma- adecuada al medio por el que va a difundirse. Concluimos, pues, que el acto informativo incide en este caso sobre el mensaje en sí, en las distintas maneras en que se manifiesta hasta que logra adaptarse plenamente al canal elegido, lo que posibilitará que llegue finalmente al receptor. Dado que estas sucesivas modificaciones suponen todo un proceso más o menos largo de transformación del mensaje, podemos englobar las actividades de esta índole bajo el término *procesos informativos en sentido restringido*. Abarcan, como es lógico suponer, los procesos cuya misión es dotar primeramente a un contenido de una forma apta para su comunicación, por un lado, y, por otro, las sucesivas transformaciones posteriores que sufre el mensaje previamente a su transmisión.

El segundo sentido del verbo *informar* se distingue del precedente por su carácter “transitivo”, indicando con ello la necesaria implicación de dos agentes – emisor y receptor – en la acción informativa. Aunque existen diversas posibilidades teóricas en su definición, nosotros concebiremos la acción de *informar*, en este segundo sentido, como un proceso absoluto que engloba, por una parte, los distintos procesos informativos en sentido restringido necesarios para disponer el mensaje de acuerdo al medio utilizado para su difusión, más la necesaria fase posterior de comunicación de ese mensaje en su forma definitiva al receptor. En función de esta cualidad generalizadora que posee, convendrá distinguir esta segunda significación del verbo *informar* mediante el término *proceso informativo en sentido amplio*. La conexión entre los procesos documentarios y los procesos informativos que acabamos de señalar es clara: veremos que un proceso informativo-documental puede contemplarse como un proceso informativo en sentido amplio muy peculiar, constituido a su vez por varios procesos informativos en sentido restringido específicos y exclusivos que permiten caracterizarlo.

2. El proceso informativo en sentido restringido

El hecho de que una persona comunique algo a otra, por simple que nos parezca, implica en realidad un proceso complejo en el que podemos discernir fases de características dispares. En primera instancia, el emisor ha de pensar lo que quiere comunicar, posteriormente debe expresarlo de alguna manera, y el receptor finalmente ha de captar esa señal enviada por el emisor y reconstruir a partir de ella el contenido del mensaje. Si nos ceñimos a la esfera lingüística, es la lengua el sistema empleado mayoritariamente por el ser humano para plasmar ese “algo” que se desea manifestar mediante signos materiales, los cuales, al poseer ya una entidad o expresión substancial, pueden ser enviados y percibidos por el receptor.

Ahora bien, en este proceso descrito pueden discernirse dos fases distintas: una primera de “pensamiento del mensaje”, y otra segunda expresión oral del mismo.

2.1. Fase de creación

La fase inicial que hemos apuntado es conocida como *fase de creación* del mensaje, y consiste básicamente en concretar mentalmente el contenido de lo que desea comunicar, esa idea o sentimiento que desea compartir con el receptor, en términos posteriormente comprensibles por el destinatario mediante un código – la lengua – compartido por ambos,

Esta actividad que efectúa el emisor, de carácter estrictamente mental, fue explicada por Ferdinand de Saussure en su *Cours de linguistique generale*, diciendo que el signo lingüístico posee inicialmente un carácter psicológico, pues su misión consiste en delimitar el pensamiento – organizándolo, por tanto, en ideas, sentimientos e imágenes – mediante la adscripción de cada concepto a una imagen cerebral concreta: precisamente la representación mental del sonido de la palabra que lo designa.

Para Saussure, no existe en principio delimitación alguna que organice el pensamiento, careciendo las ideas originariamente de precisión; de la misma manera, tampoco existen inicialmente sonidos claramente definidos que permitan reconocer y diferenciar, entre todos los posibles, unos de otros. Este fenómeno es expresado por Saussure diciendo que, originalmente, tanto el pensamiento como el sonido configuran *sustancias* amorfas, carentes de orden o de algún tipo de estructura. Es tarea de la lengua sistematizar ambas *sustancias*, clasificar y organizar tanto el pensamiento como el sonido, estableciendo en ellos unas *formas* delimitadas y concretas, mediante la atribución de un determinado *concepto* -idea, sentimiento, etc.- a la representación mental de una cadena fónica específica denominada *imagen acústica*-. En palabras de Ferdinand de Saussure (1980, pág. 160), «el pensamiento, caótico por naturaleza, es forzado a precisarse al descomponerse. No hay, por tanto, ni materialización de los pensamientos ni espiritualización de los sonidos, sino que se trata del siguiente hecho, en cierto modo misterioso: que el "pensamiento-sonido" implica divisiones y que la lengua elabora sus unidades constituyéndose entre dos masas amorfas».

En consecuencia, el signo lingüístico comporta ya una forma. De hecho, Saussure lo concibe como una entidad psíquica caracterizada por la asociación de una forma del contenido (*concepto*) y de una forma de la expresión (*imagen acústica*), elementos íntimamente unidos que se requieren recíprocamente.

Conviene destacar aquí que del mismo modo que un concepto, según lo define Saussure, implica la representación mental simbólica de ideas, objetos o sentimientos, la imagen acústica «no es el sonido material, cosa puramente física, sino la [huella] psíquica de ese sonido, la representación que de él nos da el testimonio de nuestros sentidos; esa representación es sensorial» (Saussure, 1980, pág. 102).

Enfocado así, convendremos en que el emisor, mentalmente incluso, por el hecho de «pensar» el mensaje, al materializar lo que desea compartir con el receptor en palabras, está dando forma, *informando* por primera vez el contenido del mensaje.

En definitiva, la *fase de creación*, de naturaleza psicológica, por la cual materializamos cualquier hecho de conciencia (conceptos, sentimientos, objetos) mediante signos verbales en nuestra mente, constituye el acto primigenio de *informar*, el primer *proceso informativo en sentido restringido* que se ha de llevar a cabo para que alguien pueda finalmente transmitir un mensaje a otro.

Si la fase de creación es el proceso por el cual el emisor parte de un concepto para originar a raíz de él la imagen acústica correspondiente, debemos resaltar que no siempre esta imagen acústica se transforma directamente en una cadena sonora concreta, adquiriendo así el mensaje una forma física tangible, de carácter acústico. A menudo, el emisor introduce en esta misma fase nuevas formas intermedias, modificando la representación mental inicial. Influyen en ello factores muy diversos, entre los que destacan el receptor (si se trata de un niño o de un adulto, el grado de confianza que tenga el emisor con él, etc.), el propio emisor (el propósito que le guíe, su intencionalidad: amenazar, convencer, persuadir, rogar, etc.) y el entorno que media entre los dos (si se trata de un acto solemne, elegirá una estructura lingüística más normativa, el léxico procurará ser más culto, etc.; si se trata de una circunstancia cotidiana, pondrá menos énfasis en estos aspectos). Como podemos observar, la fase de creación puede llegar a configurar un proceso informativo en sentido restringido muy complejo, en el que se den varias transformaciones o modificaciones – formas - en el mensaje original, dependiendo de las circunstancias en que se desarrolle el acto comunicativo, aunque todas ellas de carácter mental.

Tras la fase de creación, decíamos al principio de este apartado que el emisor debía expresar de alguna manera ese mensaje lingüístico elaborado mentalmente. En efecto, la fase de creación ha originado un mensaje potencialmente transmisible, pero hemos de reconocer que no puede comunicarse en el estado en que se halla: ha adquirido una forma, es cierto, pero una forma inmaterial, en ningún caso apta para su transmisión.

Una vez que el emisor ha «pensado» el mensaje, esto es, le ha otorgado esa forma original y elemental, debe «traducirla» mediante sus órganos fonadores en una cadena sonora audible por el receptor, o bien anotar por escrito las oraciones o frases de que se compone. En los dos casos, el emisor somete ese mensaje a un proceso añadido para que éste adquiera una expresión es decir, una forma-

física, tangible, bien de naturaleza oral ondas sonoras-, bien de naturaleza gráfica, por medio de la escritura. Sea cual sea la decisión final adoptada por el emisor, éste impone una segunda forma, nueva, al mensaje; en consecuencia, esta actividad configura también un *proceso informativo en sentido restringido*, ulterior y añadido al de creación.

2.2. Fase modal

Esta operación u operaciones, posteriores a la fase de creación, por las cuales un mensaje adopta nuevas formas (no ya potencialmente transmisibles, sino aptas para su transmisión) se engloban bajo el término *fase modal*. No sólo contemplan la manifestación oral o escrita del mensaje, sino cualquier tratamiento adicional al que se somete el mensaje para adaptarlo al medio por el que se vaya a difundir.

Pensemos, por ejemplo, en los procesos informativos en sentido restringido situados tras la fase de creación y previos a la emisión esto es, la *fase modal*- que conlleva enviar un telegrama. Supongamos que el emisor ha decidido redactar por escrito el mensaje: primer proceso restringido efectuado, adoptando el mensaje una forma gráfica. Posteriormente, configurando el segundo proceso restringido, él mismo - o un empleado de correos en su nombre - convierte ese mensaje escrito al lenguaje morse: segunda forma nueva que presenta el mensaje (una vez creado) previamente a su comunicación, transformados los signos gráficos en otros de tipo mecánico mediante la pulsación más o menos prolongada del manipulador. Por último, constituyendo el tercer proceso restringido al que sometemos el mensaje una vez creado, el manipulador modifica esa representación mecánica del telegrama original en impulsos eléctricos equivalentes: tercera forma del mensaje, convertido ahora en señal eléctrica. Como podemos observar, ha sido preciso *informar* tres veces más ese «algo» que el emisor pretendía transmitir al receptor antes de efectuar la comunicación en sí.

Por último, después de la necesaria difusión del mensaje en una forma adecuada al medio, el receptor ha de captar la señal enviada por el emisor y reconstruir a partir de ella el contenido del mensaje, actividad que constituye la denominada *fase de recepción*.

2.3. Fase de recepción

Como sostiene Saussure, puede reducirse la *fase de recepción*, desde un punto de vista teórico, a un proceso semejante al analizado de creación, pero ejecutado en sentido opuesto. En efecto, si el emisor, para crear un mensaje, parte de un contenido y alcanza finalmente la representación mental de una forma concreta que «traduce» aquel contenido, el receptor parte de la señal física del mensaje que capta y, tras elaborar la correspondiente representación mental de aquel mensaje, reconstruye el contenido que lo originó. A todos los efectos, por tanto, el estudio de la recepción se reduce a un acto inverso al de creación y, en consecuencia, conforma igualmente un proceso informativo en sentido restringido.

Sin embargo, estaremos de acuerdo en que no es posible garantizar, después de un proceso tan extenso y complejo, que ese «algo» que el emisor trataba de compartir con el receptor llegue al destinatario sin modificación alguna. Sin duda, el receptor procura reconstruir en identidad de términos el significado que portaba el mensaje original. Pero desde el momento en que el receptor es humano, nadie puede asegurar la inmutabilidad del contenido. Pensemos, por ejemplo, en un mensaje cuyo léxico no sea compartido por emisor y receptor, ya sea total - es el caso de dos lenguas distintas - o parcialmente -misma lengua, pero vocabulario desconocido por el receptor-. Aunque no existan diferencias léxicas entre los hablantes, la naturaleza individual y psíquica del signo puede provocar que un mismo mensaje sea comprendido de manera completamente distinta o en grado dispar, por causa de la polisemia o por concepciones mentales diversas en el emisor y en el receptor; e incluso, tener connotaciones diferentes y, en consecuencia, significaciones opuestas, según el cómo, el cuándo, el dónde y a quién se dirija el mensaje. Todas estas variables de carácter lingüístico, pero al tiempo culturales, sociales, geográficas o psicológicas se hallan implícitas en el acto de recepción, e influyen de manera decisiva en la representación mental final que adopte el receptor. En este sentido podemos afirmar que, en mayor o menor medida, la *fase de recepción* supone una «fase de creación encubierta».

Las circunstancias individuales presentes en la recepción, cuando es llevada a cabo por un ser humano, permiten concluir que el destinatario del mensaje no se limita a reproducirlo, sino que en realidad lo recrea de una forma personal. Siendo así, deducimos que el receptor cumple un papel tan importante en los actos comunicativos como el emisor. Al igual que éste, el receptor es un sujeto activo que introduce otro proceso informativo en sentido restringido -semejante, no idéntico, como hemos comprobado - al que realizó el emisor.

3. El proceso informativo en sentido amplio

Conforme al análisis efectuado en el apartado anterior, el proceso informativo en sentido amplio puede dividirse en una *fase de creación*, una *fase modal*, una *fase de difusión* y, por último, una *fase de recepción*. De ellas, todas excepto la fase de difusión deben considerarse procesos informativos en sentido restringido.

Estamos en condiciones, pues, de aplicar este modelo teórico al proceso informativo en sentido amplio más simple: el de una comunicación verbal directa interindividual. Este acto fue explicado por Saussure de la siguiente manera:

Sean, pues, dos personas, A y B, que conversan; el punto de partida del circuito está en el cerebro de una, por ejemplo A, donde los hechos de conciencia, que llamaremos conceptos, se encuentran asociados a las representaciones de los signos lingüísticos o imágenes acústicas que sirven a su expresión. Supongamos que un concepto dado desencadena en el cerebro una imagen acústica correspondiente: es un fenómeno enteramente psíquico, seguido a su vez de un proceso fisiológico: el cerebro transmite a los órganos de la fonación un impulso correlativo a la imagen; luego las ondas sonoras se propagan de la boca de A al oído de B: proceso puramente físico. Después, el circuito se prolonga en B en un orden inverso: del oído al cerebro, transmisión fisiológica de la imagen acústica; en el cerebro, asociación psíquica de esa imagen con el concepto correspondiente (Saussure, 1980, págs. 37-38).

Ajustándonos a los términos empleados por este autor, podemos discernir las distintas fases del proceso informativo en sentido amplio conforme al siguiente esquema:

- Fase de creación: «el punto de partida del circuito está en el cerebro de una, por ejemplo A [...] Supongamos que un concepto dado desencadena en el cerebro [de A] una imagen acústica correspondiente: es un fenómeno enteramente psíquico».
- Fase modal: este fenómeno psíquico está «seguido a su vez de un proceso fisiológico: el cerebro [de A] transmite a los órganos de la fonación un impulso correlativo a la imagen».
- Fase de difusión: «luego las ondas sonoras se propagan de la boca de A al oído de B: proceso puramente físico».
- Fase de recepción: «Después, el circuito se prolonga en B en un orden inverso: del oído al cerebro, transmisión fisiológica de la imagen acústica; en el cerebro, asociación psíquica de esa imagen con el concepto correspondiente».

No todos los procesos informativos en sentido amplio son tan simples. Debido a los inconvenientes que presenta este tipo de comunicación (temporalidad muy corta - la palabra hablada se desvanece en cuanto se pronuncia - y limitación espacial elevada - la conversación directa exige que los interlocutores estén próximos entre sí -), el hombre ha ido inventando diversos mecanismos que solventasen los problemas espaciales y temporales de la comunicación oral directa.

No importan ahora las características singulares de los distintos instrumentos ideados por el ser humano para eliminar estas barreras naturales de la intercomunicación (desde la imprenta hasta la radio, por citar dos ejemplos sobresalientes), sino las consecuencias teóricas que introducen estos mecanismos en el modelo expuesto de proceso informativo en sentido amplio. Sea cual sea su naturaleza, en todos estos casos es necesario adaptar el mensaje original a las propiedades peculiares del dispositivo empleado en la transmisión, lo que implica la aparición de nuevos procesos informativos en sentido restringido que se sitúan entre la fase de creación y la fase de difusión y, por tanto, la consiguiente ampliación de la fase modal en estos actos informativos.

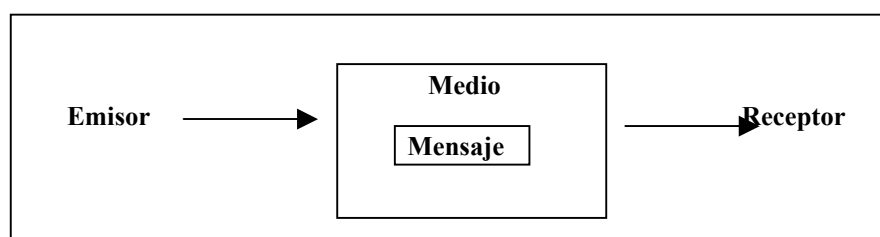
Puesto que su finalidad es amoldar el mensaje a las características del artificio empleado para facilitar la comunicación, Desantes Guanter (1985, *passim* y esp. pág. 130) define *modo* o *fase modal* del proceso informativo en sentido amplio como la *puesta en forma de los mensajes para hacerlos susceptibles de ser comunicados a través de los distintos medios posibles*. Concebida así, la fase modal abarca los sucesivos tratamientos a que es sometido el mensaje desde que concluye la fase de creación hasta que empieza la fase de difusión; o si se prefiere, las nuevas formas que va adquiriendo el mensaje primitivo con el fin de posibilitar su difusión.

Por último, es preciso anotar que pueden darse otros procesos informativos en sentido restringido, no obligatorios, a lo largo de la fase de difusión. Aludimos, por ejemplo, a la ampliación de

la señal que se realiza en los repetidores cuando la distancia que media entre el emisor y el receptor es excesiva, al haberse provocado el debilitamiento de la señal en forma radioeléctrica, o a las decodificaciones previas a la recepción que es necesario efectuar cuando la forma del mensaje que llega al receptor es inaccesible a éste. En este aspecto debemos resaltar que la recepción - teniendo en cuenta un ser humano en el papel de destinatario del mensaje - sólo es posible cuando la señal que alcanza al receptor puede ser captada por medio de los sentidos. Más adelante, al estudiar el proceso documental, comprobaremos la relevancia que poseen estos procesos informativos en sentido restringido en el campo de la Documentación.

3.1. Fase de difusión

Examinadas las fases en que puede dividirse el proceso informativo en sentido amplio, resta analizar la *fase de difusión* y los elementos que intervienen en ella. Como hemos observado ya, en el acto de comunicación dos sujetos - emisor y receptor - se intercambian un mensaje a través de un medio, de manera que podemos caracterizar la fase de difusión por la presencia de cuatro elementos básicos, indicados por Harold D. Lasswell mediante la fórmula «*quién dice qué, en qué canal, a quién*»:



Habiendo considerado ya las peculiaridades más destacadas de los agentes que intervienen en el proceso (emisor y receptor igualmente activos, realizando procesos informativos en sentido restringido similares) y del mensaje (un contenido asociado a una forma), comentaremos brevemente la noción de *medio o canal*.

Cualquier mensaje, además de poseer una forma establecida mediante un código - con la excepción de los mensajes iconográficos -, precisa para ser transmitido un soporte que lo transporte. En la comunicación verbal directa es el aire, pero en una llamada telefónica - con el mensaje en forma eléctrica, analógica o digital - el soporte cambia, siendo ahora el hilo de cobre, el cable coaxial o la fibra óptica; en el caso de radiocomunicaciones, el canal será la atmósfera - troposfera o ionosfera - o el vacío, si la comunicación se establece a través de satélite. La edición de mensajes suele emplear el papel como medio; cuando tratamos con mensajes de audio o de video, las cintas magnéticas configuran el medio utilizado; en una fotografía o filme, el medio es una película o papel fotosensible, etc.

Considerando la naturaleza y finalidad de los medios expuestos (eliminación de las dificultades espaciales y temporales de la comunicación verbal directa), Abraham Moles (Moles, A., *Théorie de l'information et perception esthétique*, 2a. ed., París, Denoël; Gonthier, 1972, págs. 34-35) concibe el *medio* como el soporte energético o material que transporta mensajes y los difunde a través del espacio y del tiempo. Enfocado así, podemos emplear el término *canal* para designar el conjunto de elementos que intervienen en el desarrollo de esta actividad. De esta forma, si en una llamada telefónica el medio es el hilo de cobre, reservaríamos para la telefonía en su globalidad - incluyendo el aparato telefónico, cables, centrales, personal y técnica- el término *canal* de comunicación. Los especialistas, sin embargo, suelen utilizar medio y canal indistintamente, fenómeno que alcanza al habla cotidiana; de ahí el empleo del término «medios de comunicación social» para designar lo que aquí tildaríamos de «canales de comunicación social».

El profesor Desantes Guanter (1987, pág. 381) destaca que la finalidad principal de los distintos canales ideados por el ser humano consiste en hacer llegar al receptor, independientemente de su situación espacio-temporal, el mayor número de mensajes posibles. De ahí que conciba la *fase de difusión* como la *puesta a disposición del público de uno o varios mensajes*; definición que adoptamos de aquí en adelante, considerando su utilidad tanto en el campo de la Información como en el terreno específico de la Documentación.

4. El proceso documental, proceso informativo peculiar

La consideración teórica de un proceso informativo en sentido amplio cuya finalidad es la transmisión de mensajes a través del espacio y del tiempo hasta un receptor para que éste obtenga información, es relevante por dos motivos esenciales: primero, porque permite enfocar el proceso informativo-documental como una variedad de proceso informativo en sentido amplio, como veremos de inmediato; y segundo, porque de este modo englobamos nuestra disciplina dentro de una Ciencia de la Información, incardinada a su vez en la Ciencia general de la Comunicación; pensamiento ya expresado por Otlet (1934, 217A): «La Documentación no es sino una de las ramas de una clase más general: los medios de Información y de Comunicación».

La Federación Internacional de Documentación (FID) concibe la documentación como «la colección, almacenamiento, clasificación, selección, disseminación y utilización de toda la información», de donde se deduce que: 1) La documentación está muy vinculada a la información; 2) La documentación comporta un tratamiento al que sometemos la información para facilitar su recuperación y difusión; y 3) Este tratamiento consta de varias operaciones o fases, lo que permite considerar la documentación como un proceso.

El profesor Desantes Guanter, por su parte, resalta su dependencia teórica con respecto a un proceso informativo, aunque posea características especiales. En efecto, en los procesos de esta índole, «un sujeto emisor - en este caso el documentalista - da forma al conocimiento de un dato, de un documento, libro u objeto cualquiera, que contiene un mensaje, para trasladar tal conocimiento a otro sujeto receptor» (Desantes Guanter, 1987, pág. 47).

Según lo expuesto, la práctica cotidiana de la actividad documental sugiere que su análisis teórico debe sustentarse sobre tres rasgos principales:

- Los procesos documentales implican actos comunicativos, pues involucran sujetos - emisores y receptores - que intercambian mensajes entre sí.

- Puesto que la obtención de información es el resultado esperable de la actividad documental, parece razonable concluir que la acción que la origina constituye un proceso informativo.

El tratamiento documental conlleva una puesta en forma especial de los mensajes que maneja, lo que implica la existencia de procesos informativos en sentido restringido. Este hecho, unido a la presencia de un acto comunicativo, muestra que el estudio teórico de los procesos documentales puede realizarse asimilándolo al de procesos informativos en sentido amplio.

4.1. Peculiaridades del proceso informativo-documental

La contemplación teórica del proceso documentario como un proceso informativo en sentido amplio ha de sacar a la luz los rasgos peculiares que lo distinguen de otros procesos de esta índole. Aunque en el siguiente apartado ahondaremos en estas cualidades distintivas, una visión general puede mostrarnos ya algunas de sus propiedades esenciales.

Si nos fijamos con atención, observaremos que en un proceso informativo en sentido amplio el emisor y el receptor establecen conexión simplemente con el objeto de transmitir un mensaje. De hecho, el resultado de esta acción - la información - es una cualidad que posee en ocasiones el mensaje - desde el punto de vista del receptor -, pero de la que carece en otras. Sin embargo, en los procesos informativo-documentales el concepto de información cobra especial relevancia, pues exige que los sujetos participantes establezcan conexión con un objetivo más específico, el de transmitir un mensaje que aporte siempre, en mayor o menor medida, información al receptor. De hecho, el objetivo prioritario de la documentación y de sus profesionales consiste en paliar la ignorancia del receptor sobre el avance logrado por el ser humano en el área de estudio que ha emprendido, ayudando así al progreso científico de la humanidad. Con ello destacamos que el afán por proporcionar información al receptor no es una consecuencia o resultado fortuito, casual, que puede originar en ocasiones esta clase de procesos, sino que el deseo de aportar información al usuario constituye siempre su razón de ser. Siendo así, podemos concebir inicialmente el proceso informativo-documental como la *creación, puesta en forma y comunicación de mensajes con una finalidad informativa*.

La segunda peculiaridad llamativa que, desde un punto de vista general, podemos resaltar en el proceso informativo-documental se refiere a la naturaleza del mensaje emitido. En efecto, el mensaje informativo transmitido en un proceso documental consiste inicialmente en una serie de referencias que describen de manera abreviada determinados libros, artículos y, en general, documentos. En este caso, el mensaje que llega al receptor no es ningún mensaje original, sino la noticia de la existencia de uno o

varios mensajes supuestamente informativos para ese receptor. En consecuencia, al menos parte de la información que contiene el mensaje difundido en un proceso documental es de naturaleza distinta a la información contenida en cada uno de los documentos reseñados. Tal mensaje - el documento o su referencia - es informativo (considerado en su globalidad, independientemente de su contenido) porque aporta un dato que el usuario desconocía: existen ciertos documentos, originados o creados en el pasado, que están relacionados con el tema planteado por el receptor; son precisamente éstos. Tal información es independiente, como puede observarse, de la información que pueda acarrear posteriormente al usuario la recepción de dichos documentos.

En definitiva, la contemplación del documento como objeto independiente que, en su integridad, conforma el mensaje transmitido en un proceso documental - y en calidad de tal, informativo en cuanto su existencia es desconocida por el receptor -, no obsta para considerar que, a su vez, es portador obligado de otro mensaje: el contenido en el documento.

Retomando el modelo comunicativo general de Harold D. Lasswell, podemos establecer las características básicas que distinguen un proceso informativo-documental de la siguiente forma:

- La existencia de un emisor, en nuestro caso el documentalista, que actúa de intermediario recogiendo el mensaje creado por otra fuente, tratándolo y difundíendolo.
- Un receptor peculiar, el usuario, cuyas necesidades informativas trata de resolver el emisor. Una vez satisfecha su demanda, puede el usuario originar nuevos mensajes, reabriendo el proceso al configurarse en fuente.
- Un mensaje, en el que interviene ahora decisivamente el documento en sí.
- Un canal, diverso en cuanto a su naturaleza. La difusión de la documentación puede realizarse a través de un medio cualquiera, incluyendo los llamados habitualmente de comunicación social, aunque también posee modalidades propias de difusión. Precisamente las instituciones documentales fueron creadas para llevar a cabo esta tarea de difusión documental con mayor eficacia y exhaustividad.

Las características particulares del mensaje emitido en el proceso documental - el documento en su totalidad y el contenido que porta -, dota a este acto informativo de unas peculiaridades llamativas que podemos resumir en los siguientes puntos:

- Ya se transmita en él el documento original - resultado óptimo y esperable, sin duda - o la referencia analítica en su defecto, el emisor aporta al receptor la noticia de la existencia de ese documento - y, a la postre, la del mensaje incluido en él - como algo potencialmente informativo. La comunicación insiste, pues, en informar al usuario sobre otros mensajes útiles para él, los cuales contienen a su vez información. Este aspecto sobresaliente del acto documentario ha sido destacado por el profesor Desantes Guanter (1987, 48) al afirmar que «la documentación es, por consiguiente, información sobre información, [...] información elevada al cuadrado».

- El mensaje transmitido en el proceso documentario incluirá a su vez noticia de otros documentos pertinentes para el usuario. En cuanto que ese mensaje - el documento - puede constituir una fuente nueva de información, la documentación provoca una espiral informativa de alcance imprevisible. Es lo que ha denominado Desantes Guanter (1987, pág. 48) el efecto potenciador de la información propio de la documentación.

- La documentación trata mensajes incorporados a soportes. Ahora bien, el soporte posee la facultad de conservar los mensajes en el tiempo y, en consecuencia, al ser acumulados por el documentalista con la intención de que puedan ser útiles a un potencial receptor, deducimos que la documentación transforma la información (normalmente transitoria, ocasional y fugaz, como vimos) en permanente. Este fenómeno puede expresarse diciendo que el proceso documental establece un puente fecundo y permanente entre la que hemos denominado información potencial y la información efectiva, al aportar una información siempre nueva, inédita, independientemente del instante del pasado en que se creó, justamente por haber sido documentada. La documentación se configura de este modo en «fuente permanente de información permanente» (Desantes Guanter, 1987, pág. 48).

- Gracias a esta característica peculiar de la documentación, la información ofrecida al usuario en el proceso documental es una información constantemente actualizada de hechos, ideas o juicios pasados. En consecuencia, puede deducir Desantes Guanter (1987, pág. 26) que la documentación es actualizadora de la información en cuanto que «la noticia propiamente documental es la información de un hecho actualizado; es decir, que recobra actualidad para conocer situaciones de presente con datos del pasado».

5. Fases del proceso informativo-documental

Generalizando las actividades efectuadas en las diversas instituciones documentales, podemos resumir las fases principales del proceso informativo-documental como sigue :

- *Fase de creación.* No existe en el proceso documentario una etapa de creación propia o nueva en lo que atañe a los mensajes originales que entran a formar parte de la cadena documental. El acto documentario manipula mensajes creados con antelación y, en consecuencia, remite a una fase de creación anterior en el tiempo dentro de un proceso informativo previo, lógicamente imprescindible.

- *Fase modal.* Todo proceso documental implica un modo porque da forma, somete los mensajes a un tratamiento específico con el fin de difundirlos. Está compuesta, a su vez, de dos fases principales:

- *Fase de incorporación.* Su intención es reunir la información pertinente sobre una determinada materia o parcela del conocimiento. Ahora bien, la finalidad acumulativa de la documentación en esta fase inicial no es la acumulación por la acumulación, sino la acumulación de cara a la conservación indefinida de esos mensajes en el tiempo. En consecuencia, la etapa de incorporación, conducente «a la formación de los depósitos documentales» (Valle Gastaminza, 1988, pág. 10), debe contemplar tanto la propia acumulación como la preparación del mensaje para su mejor conservación futura, si fuese conveniente. Así pues, la *incorporación* involucra una doble tarea: la incorporación del mensaje al fondo, por una parte; y por otra, la incorporación -en caso necesario- del mensaje a otro soporte para garantizar su conservación (proceso denominado de *traslado*).

- *Fase de conserva.* La documentación se diferencia de cualquier otro proceso informativo por las características peculiares de su fase modal, cuyo núcleo fundamental o etapa de conserva (empleando el término acuñado por Abraham Moles) no existe en otros actos de esa naturaleza. Siendo, pues, la actividad distintiva del proceso informativo-documental, la conserva de la información adquiere el rango de proceso característico, exclusivo y principal de la documentación. Las operaciones que la componen pretenden obtener el máximo rendimiento de la información contenida en los documentos de cara a su difusión. Con este fin, la documentación es sometida a diversos tratamientos, que podemos englobar en dos grandes grupos: el *análisis* por una parte, y la *ordenación* y *conservación* por otra. El *análisis* ha de incluir la «representación abreviada y completa [tanto] de los datos formales [como] de contenido de los documentos» (Pinto Molina, 1991, pág. 205), por lo que le compete, a grandes rasgos (López Yepes; Sagredo Fernández, 1981, página 415), su identificación física (denominada en ocasiones catalogación), su ordenación temática (llamada también clasificación) y la descripción de su contenido (o resumen). Ahora bien, el análisis del fondo documental sería inútil si la colección no se conservase de manera racional. Los documentos deben organizarse, almacenarse y preservarse con eficacia y corrección máximas, si queremos garantizar su rápida localización y su mantenimiento en perfecto estado, de manera que el usuario pueda consultar la documentación requerida en cualquier momento y en las mejores condiciones. De ahí que sea preciso llevar a cabo una tarea de *ordenación* de los fondos, que permita su control y acceso rápido, y una tarea de *conservación* cuya finalidad consiste en asegurar la permanencia a través del tiempo de los mensajes incorporados a sus soportes.

- *Fase de difusión.* Una vez que la documentación ha sido tratada convenientemente, el proceso entraría en su fase de difusión; esto es, la documentación se pone a disposición del público, ajustándonos a la misma concepción de difusión que expusimos al hablar de un proceso informativo en sentido amplio. Ahora bien, si la Documentación tiene como objetivo primordial difundir los documentos útiles para un receptor específico, esta finalidad no puede llevarse a cabo siempre con eficacia limitándose únicamente a enseñar o mostrar pasivamente la documentación pedida. Aunque la difusión propiamente documental debe concluir con la muestra o exhibición del documento solicitado por el usuario, en muchas ocasiones esta puesta a disposición del público del documento exige averiguar previamente cuál o cuáles son los mensajes que deben mostrarse. La difusión documental se diferencia radicalmente en esto de la noción de difusión en otros procesos informativos de carácter general: la puesta a disposición de los mensajes requiere a veces una actividad previa por parte del documentalista, la denominada *recuperación* - conocida también por *búsqueda* o *selección* - de los documentos pertinentes ante la demanda concreta del receptor.

- *Fase de recepción,* por parte del usuario, de la documentación solicitada.

6. Otras cuestiones teóricas

Una vez establecidas las etapas componentes de un proceso documental, abordaremos algunas cuestiones teóricas de interés, lo que nos ayudará, por otra parte, a resaltar de paso las características peculiares de la actividad documental.

No todos los estudiosos creen conveniente la inclusión de la etapa de *traslado* dentro de la fase de incorporación. La postura de Desantes Guanter (1983, págs. 14-15), claramente partidario de incluir el *traslado* como una tarea más de la incorporación, no es compartida por otros autores. El profesor López Yepes, por ejemplo, entiende que la fijación del mensaje al soporte no es misión estrictamente documentaria, en cuanto que la documentación - como su nombre indica - debe recibir y tratar documentos, esto es, mensajes incorporados previamente a soportes. Pudiendo parecer extraño hablar de *traslado*, este autor (1981, pág. 10) considera que «en el proceso documental, en una fase que podemos calificar de predocumental, se retiene el mensaje en el documento».

Aunque aparentemente irreconciliables, es posible hallar una solución que armoniza ambos enfoques. La etapa de *traslado* implica, tal como se ha concebido, una modificación del soporte que transporta el mensaje, lo que comporta una transformación del mensaje, y en consecuencia, la existencia de un proceso informativo en sentido restringido nuevo al que se ha visto sometido ese mensaje. Ahora bien, la discusión sobre su pertenencia a la fase modal del proceso informativo documental - postura de Desantes Guanter - o a la fase modal de un proceso informativo anterior - postura de López Yepes - no debe dilucidarse en la teoría documental de una forma unívoca con validez general. De ahí que ambas posturas sean compatibles. Una y otra solución son admisibles - e, incluso, simultáneamente posibles - desde el momento en que podemos establecer dos finalidades diversas en el cambio de soporte. Si alguien modifica el soporte del mensaje porque desea adecuarlo a un medio específico para difundirlo por ese medio, o en general, siempre que influya en dicha transformación un motivo cualquiera que no sea el de la conserva de ese mensaje, debemos considerar tal cambio de soporte como parte de la fase modal de un proceso informativo en sentido amplio, en ningún caso documental. La razón es obvia: la fase de incorporación en tales procesos se caracteriza precisamente porque su finalidad va más allá de la simple acumulación o transformación aleatoria o subjetiva del mensaje; dicha acumulación cobra sentido únicamente de cara a su conservación futura. Siendo así, cuando la modificación del soporte se lleva a cabo con el objetivo concreto de preservar el mensaje a lo largo del tiempo, el tratamiento a que es sometido el mensaje comparte radicalmente la esencia y razón de ser de la fase modal de un proceso informativo-documental y, en consecuencia, debe incluirse formando parte de la fase de *incorporación*. En caso contrario, esa modificación del soporte pertenece a la fase modal de un proceso informativo en sentido amplio genérico, no documental.

En resumen, su disposición teórica más conveniente no depende del cambio de soporte en sí, sino de la finalidad perseguida con dicho tratamiento. En este sentido, afirmábamos inicialmente que ambas posturas son compatibles.

Otra cuestión teórica interesante atañe a la disposición más conveniente para la etapa de *recuperación*. Si el documento en su totalidad es en teoría el elemento ideal para identificarlo físicamente y para juzgar sobre su potencial contenido informativo, resulta en la práctica intratable cuando el fondo es abundante. De ahí que la Documentación haya dado lugar a técnicas que faciliten su descripción, permitiendo así una recuperación rápida y eficaz de los mensajes pertinentes para el receptor y, en consecuencia, su máxima difusión y aprovechamiento. Esta estrecha relación entre los procesos de *análisis* y *recuperación* ha sido puesta de manifiesto por García Gutiérrez (1984, págs. 77-78), quien define el tratamiento como «la operación intelectual de aplicar técnicas específicas normalizadas (análisis) a un colectivo documentario con el fin de hacerlo controlable y utilizable (recuperación)».

Desde el momento en que el *análisis* de la documentación se efectúa con vistas a su *recuperación* futura, logramos comprender que para que ésta sea rápida, exhaustiva y fiable, de manera que responda adecuadamente a las demandas de los usuarios, es necesario que las técnicas de análisis documental describan cada documento lo más fielmente posible y en todos sus aspectos relevantes.

Como podemos observar, la labor de *recuperación*, a la que compete «obtener de entre todo el fondo bibliográfico analizado aquellos documentos o referencias que respondan a cada consulta específica» (Amat i Noguera, 1988, pág. 23), se erige en una de las tareas más intrínsecamente documentales, pues en ella radica, en gran medida, la utilidad del proceso documental desde el punto de vista del usuario, y porque en ella se consume una de las más altas misiones de la Documentación, la de informar al receptor sobre dónde se halla la información que necesita para generar nuevo conocimiento, contribuyendo de este modo al avance científico en particular y al progreso en general.

Sin embargo, a pesar de su trascendencia en la actividad documentaria, los teóricos discrepan sobre su disposición más adecuada dentro del proceso informativo documental. Dada la estrecha

vinculación existente entre las tareas de análisis y recuperación, algunos especialistas prefieren incluir esta última en la fase modal; otros, en cambio, optan por situarla en la fase de difusión.

Entre los autores españoles partidarios de aglutinar la recuperación en la etapa modal se encuentran Roberto Coll-Vinent, Antonio Luis García Gutiérrez y María Pinto Molina. Su postura se puede resumir con estas palabras de la profesora de la Universidad de Granada (1991, págs. 4142): «Así enfocado, el tratamiento engloba tanto el Análisis como la Recuperación [...] El Análisis Documental equivale, pues, a la primera parte del tratamiento y tiene su razón de ser en las posibles recuperaciones, que sólo serán efectivas si se realizan sobre la base de una acertada y rigurosa actividad analítica previa». La principal argumentación que aportan todos ellos a favor de su tesis puede resumirse diciendo que la *recuperación* acarrea una puesta en forma, un tratamiento de los mensajes disponibles, puesto que implica la selección de algunos de ellos y el rechazo de los demás, configurando sólo aquéllos el verdadero mensaje que se difunde al usuario. En consecuencia, la *recuperación* se ajusta a la definición de fase modal y en ella debe incluirse.

El desplazamiento de la recuperación a la fase de difusión es defendido, entre otros, por Nuria Amat i Noguera (Amat i Noguera, N.: *Técnicas documentales y fuentes de información*, Barcelona, Bibliograf, 1979, pág. 36) y por José López Yepes (1981, página 416), quien afirma que «el Centro de Documentación difunde su información de dos modos: "A la carta" o previa demanda de los usuarios en forma de búsquedas bibliográficas o información permanente acerca de un tema concreto, o bien de modo espontáneo cuando se parte de que esa información es útil a la generalidad de los usuarios potenciales o actuales del Centro».

A las razones que aducen estos autores podría añadirse su coherencia con la noción de difusión que aporta Desantes Guanter. Para este autor (1985, págs. 135 y 138), la difusión comienza cuando se inicia «la puesta a disposición del público de los mensajes informados». Visto así, como esos mensajes han de estar disponibles previamente para que pueda efectuarse la recuperación de algunos de ellos, la selección habría de incluirse necesariamente en la fase de difusión.

Ambas posturas se sustentan en hechos indiscutibles, y hemos de reconocer que sus principales argumentaciones son, más que razonables, innegables. La fase de recuperación presenta, por un lado, todas las características propias de un tratamiento perteneciente a la fase modal; por otro lado, la recuperación está inevitablemente ligada a unas modalidades de difusión documental - la búsqueda bibliográfica retrospectiva y la difusión selectiva de información -, de las que constituye su génesis y núcleo fundamental.

Afortunadamente, es posible aunar las dos características apuntadas de la fase de recuperación, sin tener que renunciar por ello al modelo general de proceso informativo en sentido amplio que defendemos para la actividad documentaria. Esto es debido a que la fase modal está compuesta, en última instancia, por procesos informativos en sentido restringido. Sin embargo, recordando el modelo teórico desarrollado de proceso informativo en sentido amplio, observaremos que no se excluía la posibilidad de encontrar procesos informativos en sentido restringido a lo largo de la fase de difusión (*vid.* pág. 35). Aludíamos entonces a los posibles procesos de amplificación de la señal radioeléctrica o a las decodificaciones previas a la recepción que es necesario introducir en ocasiones. Nada impide, por tanto, considerar teóricamente la etapa de *recuperación* como uno de esos procesos informativos en sentido restringido que se hallan inmersos en la fase de difusión. De esta forma, reconocemos dos propiedades reales que caracterizan la *recuperación* - contradictorias sólo en apariencia -: su naturaleza como tratamiento de la información, y al tiempo su carácter de modalidad de difusión documental. Este hecho nos sirve para mostrar un aspecto distintivo más del proceso documental frente a un proceso informativo en general: la relevancia que poseen estos procesos informativos en sentido restringido en el campo de la Documentación, no compartida por otras actividades informativas.

Por último, conviene destacar que la fase de conserva, siendo la fase primordial del proceso documental, presenta una característica muy peculiar en su *fase de análisis* que debe ser resaltada, y que consiste en originar de por sí otro proceso de carácter documental que podemos denominar, para distinguirlo del anterior, *proceso documental en sentido auxiliar*.

En efecto, el tratamiento analítico de los documentos debe ser considerado un proceso documental porque cumple los requisitos necesarios para serlo:

- Parte siempre de un documento, al que denomina documento primario.
- Incluye la conservación de documentos dentro de su fase modal.
- La finalidad última del proceso es difundir documentos para que el receptor obtenga conocimiento, siendo esta finalidad la que ha originado la existencia del proceso como tal.
- En la difusión transfiere un mensaje, pero no cede el documento, conservándolo para nuevas difusiones.

Este proceso documental posee, sin embargo, características peculiares que lo distinguen del *proceso documental en sentido estricto*:

- No posee una fase de incorporación, al menos tal como se ha concebido al hablar del proceso en sentido estricto: parte siempre de un mensaje ya documentado e incorporado previamente a un fondo. Este documento inicial se denomina documento primario.
- Este documento primario origina otro documento distinto, aunque basado lógicamente en el inicial, denominado documento secundario. Existe, pues, en este proceso documental en sentido auxiliar una *fase de creación* del mensaje y otra que podemos denominar *fase de producción*, que da como resultado el documento secundario.
- Tras la fase de producción entraría el documento secundario resultante en una *fase de conservación* de ese documento secundario, lo que le caracteriza como tal proceso documental.
- Tras la fase modal, el proceso documental en sentido auxiliar puede entrar en una fase de difusión propia y, por tanto, originar la correspondiente fase de recepción. La modalidad de difusión característica del proceso documental en sentido auxiliar es la exposición permanente de fichas, catálogos, etc., esto es, de esos documentos secundarios.

Ahora bien, si es cierto que el análisis documental comporta de por sí un proceso documental, decimos de él que lo es en un sentido auxiliar y no estricto porque:

- Todo proceso documental en sentido estricto debe difundir el mensaje documental, esto es, el mensaje incorporado previamente a un soporte y, en consecuencia, un documento, mientras que el proceso documental en sentido auxiliar difunde un denominado mensaje referencial -un resumen más o menos fiel y completo de los datos formales y de contenido del documento primario - y no el documento en sí.
- Es precisamente la difusión del mensaje referencial la que fomenta y promueve en mayor medida la difusión del mensaje documental. En este aspecto, el proceso documental en sentido auxiliar suele ser un paso previo, necesario y auxiliar - de ahí su denominación - de la difusión en el proceso documental estricto.
- El proceso documental en sentido estricto tiene como resultado la difusión de un mensaje documental, lo que implica al tiempo la existencia de una información documental añadida. En cambio, el proceso documental en sentido auxiliar sólo puede difundir, en el mejor de los casos, información documental.

7. Conclusión

En conclusión, teniendo en cuenta las características apuntadas, podemos hablar de un proceso documental en sentido general cuya esencia consiste en la transmisión o difusión de un documento o de su referencia; o lo que es lo mismo, de un mensaje documental o de un mensaje referencial. Este proceso documental general cobra sentido desde el momento en que, ya se comunique un mensaje documental o un mensaje referencial, el elemento común que se difunde es siempre una información documental.

En consecuencia, siempre que se difunda información documental, o lo que es lo mismo, la especificación e identificación de unos documentos - mediante la entrega de los propios documentos o mediante sus referencias analíticas - como novedosos y pertinentes para un receptor concreto en un momento dado, con el fin de obtener en ellos conocimiento sobre una materia, convendremos en la existencia de un proceso documental.

Por extensión, debemos entender igualmente que existe un proceso documental en sentido general cuando se difunda cualquier tipo de información referencial analítica sobre documentos, sea relevante o no en un momento dado, en cuanto esa información se haya considerado potencialmente pertinente para un receptor hipotético y genérico.