

# EL DOCUMENTO EN EL ENTORNO VIRTUAL

*Eduardo Villanueva Mansilla, Sección Bibliotecología y Ciencia de la Información*

*(escrito en 1997)*

## Contenido:

1. [Introducción](#)
2. [El documento](#)
3. [Las coincidencias](#)
4. [El documento virtual](#)
5. [El documento como invisible continuidad.](#)
6. [¿Hay límites para el documento virtual?](#)
7. [¿Será posible recuperar un documento virtual?](#)

## 1. Introducción: el entorno virtual

No quisiera comenzar esta presentación haciendo una apología del "ciberespacio" o de las carreteras de la información. Tan sólo quiero mostrar una realidad que, más allá de las exageraciones algo desproporcionadas de aquellos que quieren "ser digitales", está cambiando nuestra percepción de la manera cómo se hace ciencia, cómo se crea, y cómo se enseña.

La constatación de la multiplicación de canales de comunicación, de novedosas formas de llegar a nuestros pares es cotidiana; aún en nuestra realidad algo maltratada y anticuada en sus intentos de modernización, podemos aprovechar la tecnología cada vez más y con eficacia creciente. El correo electrónico está medianamente al alcance de todos, salvados los errores e inconvenientes temporales; las páginas Web son componente de las campañas de publicidad como antes lo era el teléfono de atención al público, y palabras como "full internet" pueden ser escuchadas o leídas en los medios con la misma asiduidad antes reservada a los slogans políticos.

Pero el impacto mayor para aquellos que nos movemos en el ámbito académico no es quizá tan obvio como lo puede ser un slogan. La publicación de ingentes cantidades de información útil y relevante para el quehacer docente queda un tanto opacada por la cada vez mayor comercialización del ciberespacio y por la fuerza de la tradición. Y sin embargo la información necesaria para ser creativos, para aumentar el caudal de nuestra actividad docente, está lentamente cambiando de forma. El papel no desaparecerá pero tendrá miles de acompañantes, o al menos eso parece. Y si bien la penetración de estos documentos en nuestro específico y subdesarrollado ámbito será lenta, no por ello será menos real.

El entorno virtual no es sólo Internet sino más bien algo más que Internet. Algunos lo llaman más bien "la palabra electrónica", pero entorno virtual tiene la virtud de ser menos instrumental y más difuso, más fácil de re-significar. Virtual por "existente sin existir", es decir porque en vez de constatar la presencia a través de miles de hojas encuadernadas, fácilmente portables entre lugares, estamos hablando de miles de datos legibles por computadora, leíbles -en teoría- desde miles de lugares distintos conectados entre sí.

Hagamos el experimento: usemos un "browser", o revisador de la World Wide Web: veamos la diversidad de páginas, es decir de pantallas pensadas para ser vistas por personas conectadas a Internet. Abramos una página como la de la Biblioteca del Congreso de los EEUU, que ofrece la capacidad de consultar uno de los catálogos más importantes de una Biblioteca occidental; o la de Amazon.com books, la más grande librería virtual, que existe sin estantes, sin exhibidores y sin libros: sólo computadoras y páginas Web; o la del Subway Navigator, que nos permite planificar viajes en metro en casi todas las ciudades con trenes

subterráneos del mundo, sin necesidad de tener que usarlos: tenemos la posibilidad -aun limitada en servicios y acceso, pero posibilidad al fin- de acceder a experiencias que normalmente requerirían presencia física o al menos cierto contacto con una realidad fuera de nuestro acceso continuo.

Esta es la clave de la virtualidad: el medio se convierte en el lugar, y a través de las computadoras y sus redes, llegamos a lugares e interactuamos con ellos. Y muchos de estos lugares sólo existen en cuanto virtuales, como el Subway Navigator o Amazon.com books nos lo demuestran.

## 2. El documento

Si la base de la actividad académica y científica es el documento, quizá debamos primero hacer una breve precisión sobre qué es para los bibliotecarios un documento.

Básicamente estamos hablando de documento cuando vemos una expresión de ideas o de hechos que puede ser comprendida por más de una persona y que puede ser vista con cierta independencia del creador o del lugar donde se ha creado. Un libro es el documento más clásico porque ha sido hecho para ser compartido, tanto en la expresión de ideas (escritas para ser leídas) como en las características del soporte (hecho para ser trasladado fácilmente y consultado en forma autónoma de cualquier locación desde donde se lo haya obtenido). Si a nuestro documento lo tenemos necesariamente atado a un código interpretativo que no puede ser compartido, entonces no podemos hablar de documento, al menos en el sentido bibliotecario. Si nuestro documento requiere trasladar hacia él a los usuarios, en vez de trasladarlo hacia los usuarios, entonces tampoco tenemos un documento; en el mejor de los casos, tendremos un artículo de museo, que puede ser entendido como documento arqueológico o histórico, pero no como documento bibliotecario.

Estas divisiones pueden ser y de hecho son arbitrarias, pero para el especialista o profesional en la organización, administración y utilización de documentos, entonces simplemente son fundamentales: la comprensión de nuestra profesión no puede desviarse de una correcta comprensión de sus objetos de estudio o trabajo, por lo cual la delimitación de nuestro "espacio documental" es tan fundamental como la delimitación de la interpretación humana o de su carácter objetivo/subjetivo puede serlo para un filósofo.

La clave de la comprensión del documento en las bibliotecas ha sido su soporte, es decir, el medio de corporización de un documento. La forma libro ha sido históricamente la más conocida corporización de ideas, hechos y discursos del pensamiento, pero sería trivial pensar que hoy por hoy es la única que disponemos. Una fotografía es tan documento como un libro, pero su intención de transmisión de conocimientos o de reflejo de eventos realmente existentes no puede compararse a la del libro, de la misma manera que la interpretación que debe mediar entre el documento y su usuario es también diferente y por cierto radicalmente distinta, en intención, método y resultado final.

Con el advenimiento primero de las microfichas y microfilms y luego de las computadoras se ha presentado un problema interesante: por primera vez tenemos la posibilidad de consultar el mismo documento en dos soportes radicalmente distintos. Mientras algunas coincidencias previas han sido casi casuales, la posibilidad de coincidencia real entre documentos en papel y en formato de computadora es mayúscula y probablemente ofrece más posibilidades de redundancia negativa que ningún otro tipo de soportes en la historia de la documentación.

Las microfichas y los microfilms fueron por muchos años simples adláteres del soporte papel, sin haber logrado nunca reemplazarlo. Las computadoras comenzaron de manera similar, puesto que nadie podría pensar que aquellas previas a la revolución del microprocesador podrían ser realmente útiles salvo para hacer cheques. Con las microcomputadoras tenemos de pronto todo un nuevo terreno por explotar: éstas ofrecen la posibilidad de acceso masivo, fácil y sin muchas complicaciones a miles de millones de páginas, o palabras, o bytes, de información.

Ahora bien, ¿qué pasa cuando dejamos de tener formatos físicamente discernibles y pasamos a soportes que en realidad son lógicos más que físicos? Claro está, el documento se encontrará siempre en un dispositivo de almacenamiento, es decir en un disco duro, un disquete, una cinta o similares; pero puede estar varias veces en distintos medios sin dejar de ser el mismo documento. A diferencia de los ejemplares

de un libro, que son esencialmente idénticos entre sí, la versión en el disquete no es en términos de uso la misma de un disco duro, en cuanto la versión del disco duro no puede moverse de la computadora en la que está, mientras la del disquete sí.

Este ejemplo casi trivial sirve de sustento para otro desarrollo: el documento en formato electrónico tiene la virtud de ser esencialmente el mismo tipo de información de un documento impreso, pero requiriendo de medios especializados para ser consultado; y por otro lado, existen muchos documentos electrónicos que han sido creados en función de sus medios de interpretación y manipulación, y que no sirven para la lectura semejante al libro que se les da a los anteriores. Un ejemplo sencillo es cualquiera de las cada vez más populares enciclopedias en CD-ROM, con textos, imágenes, animaciones y sonidos. Semejante documento (que lo es) no puede ser pensado para consulta en papel, puesto que no fue pensado para ser usado sino en la computadora.

Otro elemento que debe considerarse es la estructura hipertextual de los documentos electrónicos. Si hablamos de documentos basados en la World Wide Web, estamos tratando con documentos que se encuentran en las llamadas "páginas", es decir, pantallas de la W3. Estas pantallas reciben el nombre de Home Page cuando sirven como punto de partida para exhibir información sobre un tema, institución o persona, y simplemente páginas cuando son continuaciones de la información anterior. Ahora bien, la página en términos físicos es simplemente una suerte de pantalla en la que se puede hacer *scroll*, es decir se puede bajar el cursor o subir el cursor según donde se encuentre uno, de manera que la página continúa más allá del alcance de unas 25 a 30 líneas que es el límite de las pantallas de computadora.

La página física es una unidad que sin embargo es continuada por los vínculos que ofrece: la página lógica sería la totalidad de información puesta por el creador en la suma de páginas que tratan sobre un tema, sin importar el número de páginas físicas que implique o los vínculos externos a nuestra página (locales o remotos): El documento sería entonces la página lógica.

Entonces tenemos pluralidad de creaciones y de usos, para el mismo soporte electrónico; y también tenemos pluralidad de soportes electrónicos; y dentro de los soportes electrónicos, tenemos algunos que ofrecen una extensión indefinida para el documento. Pero hasta ahora sólo hemos visto el documento como utilizable en conjunción con su corporización: el disco duro, el CD-ROM o la cinta exigen coincidencia entre el espacio de almacenamiento y el lugar de consulta, así que la consulta está amarrada a una conexión física con un dispositivo de almacenamiento. Todo cambia si en nuestra ecuación entra el ciberespacio.

### 3. Las coincidencias

Una suerte de introducción histórica: las bibliotecas han asumido desde que se iniciaron tres coincidencias: la de sus documentos con un catálogo que los representa; la de los documentos con un espacio físico de almacenamiento desde donde se les usa, y la de los documentos con los lectores que los usan. Esta tríada está siendo lentamente cuestionada por los desarrollos recientes en almacenamiento y acceso electrónico a la información.

1. Para comenzar, desde el momento que existen catálogos automatizados, accesible por computadora, se comienza a desbaratar la primera coincidencia. Ciertamente, los catálogos en formato libro pueden ser útiles para distribuirse más allá de los confines físicos de una biblioteca, pero nunca se ha logrado mantener este tipo de catálogo tan actualizado como el tradicional fichero accesible en la misma biblioteca. El espejo, la imagen de la colección que ofrece el catálogo fichero es reproducible por el catálogo computarizado, con la ventaja añadida que la actualización de los datos es a veces más rápida que la misma puesta en servicio de los documentos.

Pero el catálogo moderno comienza a ser accesible por Internet desde hace ya varios años, mediante el recurso al sencillo servicio *Telnet*, y se hace más accesible aún con la popularización cada vez mayor del acceso por la World Wide Web. La revisión del catálogo ya no requiere el acceso a los documentos, puesto que podemos ver la información sobre éstos sin que tengamos oportunidad de verlos.

1. El almacenamiento en soportes electrónicos es la razón de la segunda ruptura. No sólo tenemos documentos en papel, sino también en CD-ROM o en bases de datos y páginas Web. Ya en los años setenta se podía acceder a bases de datos remotas en las cuales, gracias a un carísimo vínculo de telecomunicaciones, se podía revisar información muy actualizada. Hoy por hoy, además del CD-ROM que puede ser puesto en red dentro de una biblioteca o de un campus, para lograr a través de ello que muchos usuarios puedan acceder a la información almacenada en el disco, tenemos la posibilidad de recurrir a servicios de bases de datos en Internet, de manera que la información no tiene que ocupar físicamente espacio alguna en nuestra biblioteca, ni siquiera en el ahorrativo formato de un disco compacto o una colección de disquetes.
1. Lo cual nos lleva a la tercera ruptura, la que sin duda alguna es la más interesante para el usuario final: los documentos que no están en la biblioteca no tienen que ser consultados en la biblioteca. Si hay conexión a Internet, desde cualquier computadora se puede acceder a la misma información que hay disponible en la biblioteca. Sólo se tiene que ser usuario de ésta, lo que se logra mediante el recurso sencillo a la conexión como usuario: un código de acceso a sistema de biblioteca, una oferta de opciones y una conexión a los servicios remotos: la biblioteca como agente de interconexión entre datos remotos y usuarios remotos. En este modelo, sueño de los bibliotecarios con problemas de espacio, lo único que necesita la biblioteca es intermediar.

¿Qué implica esta situación? Aparte de cualquier consideración sobre las consecuencias para la bibliotecología, quisiera centrarme en lo que va a suceder con el concepto mismo de documento y con el uso que se le pueda dar. Para los usuarios de las bibliotecas, los documentos virtuales van a ofrecer múltiples ventajas, pero también van a obligar a una amplia adaptación frente a la diferencia de origen y sobre todo, de aprovechamiento que el documento virtual trae consigo.

## 4. El documento virtual

Comencemos con preguntas más bien prácticas: cuando tengamos documentos virtuales, ¿cómo los citaremos? Y aquí no sólo nos referimos al hecho mismo de citar un documento que no tiene un pie de imprenta convencional, sino fundamentalmente a la mutabilidad inherente al documento virtual

Si bien esta condición mutable no es aplicable a los servicios comerciales de información, cualquier usuario de Internet descubrirá sin mucho esfuerzo que las páginas creadas y mantenidas por personas o instituciones sin fines de lucro son a veces recursos de información tanto o más valiosos que cualquier servicio comercial. Esta presencia no comercial es característica fundamental de la Internet "original" de los primeros años, y aún no ha sido obliterada por la cada vez mayor comercialización del ciberespacio. Ejemplos como el Subway Navigator nos sirve de prueba, como también la amplia cantidad de páginas valiosísimas y gratuitas que se presentan en las guías Internet preparadas por la Biblioteca Central.

El problema es cuando el documento que debemos consultar desaparece por motivos diversos: los autores lo consideran desactualizado y no tienen tiempo de ponerlo al día, los administradores de la página lo mueven sin que por ello avisen o pongan un vínculo de enlace con la nueva ubicación, o simplemente se lo borra por un sencillo "no tengo espacio".

Otra pregunta es la validez de la información: el documento es fiable en la medida que la fuente lo es, esa es una norma que existe desde los tiempos de las bibliotecas medievales y la producción dependiente del respeto a la *autorictas*. Pero la situación sin duda se complica cuando encontramos datos o información en una página Web: ¿el autor realmente es confiable, es decir, es un conocedor de su tema? Difícilmente podemos estar seguros, dado que el mecanismo de certificación de la calidad de la producción científica o académica, la revisión por pares, no existente para la página personal o corporativa.

Pero quisiera terminar este no necesariamente completo paseo por el tema del documento virtual con un tema de por sí complicado en el entorno impreso: la definición de documento.

## 5. El documento como invisible continuidad.

Analizemos por un instante las características de un documento electrónico. Puede llegarse a destacar cuatro elementos que son compartidos por todos, a saber:

1. la ya mencionada coexistencia: es posible que un documento electrónico exista en papel como en algún soporte electrónico. El problema que presenta esta dualidad es definir cual es el "original" y cual es la "copia"; o acaso descartar este tipo de diferenciación, y optar por aceptar que cualquier instancia del documento es tan "original" (i.e., auténtica) como otra. Esto sin descartar que hay documentos electrónicos que sólo existen como tales, y que hay documentos que son copias no originales tomadas desde medios electrónicos.
1. ya también mencionamos la diferencia entre páginas físicas, páginas lógicas y vínculos que pueden caracterizar a los documentos hipertextuales de la World Wide Web. Los creadores de páginas W3 tienen ante sí la posibilidad de crear páginas interminables y completamente incomprensible, porque la hipertextualidad requiere un tipo de organización mucho más complejo que el que ofrece la linealidad natural del documento impreso.
1. No hemos incluido aún la complejidad de los múltiples formatos de expresión que permite el documento electrónico: no estamos hablando unidamente de textos, sino también de imágenes fijas (comunes también a los documentos impresos), junto con sonidos, animaciones, videos y quién sabe que más en el futuro. Tradicionalmente acostumbrados a ver los documentos como formas de expresión definidas y claramente delimitadas, los documentos virtuales de la W3 tienen la no necesariamente útil virtud de mezclar los medios en miles de pequeños feudos, que crean un nuevo tipo de documento que no tiene que ser la reunión de miles de medios, ni siquiera la necesaria presencia de más de un medio.

Retomando estos puntos de interés, ¿qué complejidades tendrá el documento en el entorno virtual, que lo harán poco o nada parecido tanto en soporte, formatos y medios como en capacidades de transmitir conocimientos con respecto a los documentos impresos o convencionales?

Hay fundamentalmente dos cosas que me parecen diferenciarán claramente la manera como nos apropiaremos del documento virtual frente al documento tradicional. La primera tiene que ver con el problema de la delimitación, tanto en los límites del documento como de los medios que usa, y la segunda es la cuestión siempre relevante de la recuperación de información.

## 6. ¿Hay límites para el documento virtual?

Indudablemente nos enfrentamos a documentos con mucho mayor potencial expresivo que los documentos clásicos. Así como los artistas ampliaron sus fronteras cuando dejaron los límites tradicionales de cada "arte" para incorporar medios y técnicas de expresión diversas, creando las instalaciones, las performances y demás, así el creador intelectual puede comenzar a plantearse documentos que no sólo contengan un tipo de expresión o que tengan que terminar en un momento específico: un nuevo documento puede utilizar tantos medios como se considere necesario o relevante, puede extender todo lo que queramos en todas las direcciones que queramos, y no tiene que ser estático, pudiendo cambiar a cada momento si así lo deseamos.

Pero sin duda esta carencia de límites tiene miles de pequeños inconvenientes. Ya en un documento anterior destacaba uno de ellos, la pasión por la forma antes que por el fondo. Otra preocupación es la falta de profundidad en la exposición de ideas, puesto que a veces lo único que ofrecen los documentos electrónicos es la múltiple y multimediática exposición de las mismas ideas elementales. Pero el riesgo mayor es la cuestión de la identificación de actualización, con validez académica o intelectual.

Que un documento se actualice siempre, a cada momento, puede ser útil o relevante. Pero convertir la actualización en necesaria justificación de un documento electrónico es tan falaz como identificar "viejo" con "obsoleto". Los documentos electrónicos no serán mejores porque se los actualice día a día, o porque

los creadores los embellezcan con detalles que no traigan nada nuevo sino simple adorno. Pero tomará mucho tiempo llegar al punto en que se acepte que los documentos son simplemente eso, documento, transporte de ideas, no de formas o de estilo de vida.

A la inversa, gran parte de los problemas de un documento electrónico tienen que ver con la preservación del mismo, puesto que cuando confiamos en los medios electrónicos como repositorio de información, olvidamos una característica significativa: los discos duros se llenan, y a diferencia de una biblioteca, donde descartar un libro suele requerir un acto extremadamente deliberado por parte de los bibliotecarios, borrar un archivo es tan simple como perder de vista la relevancia de un documento que trata de cuestiones ajenas a nuestro interés inmediato.

Claro está, nada de esto tiene que ser eterno, y muchos administradores de páginas Web tenderán a reprochar el prejuicio aparente que llevan estas ideas. Pero lo cierto es que mientras los bibliotecarios son formados en el cuidado y custodia de la información, y que a todo nivel los documentos siempre son considerados en la medida que guardan valor para las actividades de los usuarios de la biblioteca, esta actitud no necesariamente ha permeado a los administradores de páginas Web, los que tendrán que aprender las virtudes de la previsión o de la exagerada cautela a la hora de descartar un documento.

Y ni siquiera podemos plantear la copia local de los documentos, puesto que éstos se encuentran protegidos por derechos de autor y por lo tanto no pueden ser libremente copiados, ni siquiera para fines de preservación o conservación. Tendremos por lo tanto un complicado panorama cuando tratemos de garantizar acceso seguro a fuentes de información sobre cuya fiabilidad, estabilidad y límites no podremos realmente estar nunca seguros.

## **7. ¿Será posible recuperar un documento virtual?**

Toda biblioteca existe en tanto espacio de facilitación de acceso a la información. No sólo se concentra en ellas una serie de documentos sobre los cuales hay la presunción de utilidad para un conjunto de usuarios, sino que también se asume la posibilidad de facilitar el acceso a los mismos mediante el recurso de herramientas de localización de los mismos, i.e., el catálogo.

Más allá de las debilidades explícitas o implícitas de la organización de la recuperación de información tal como está planteada, lo que nos preocupa es la diferencia de premisas en la organización de la información y su consecuente recuperación. Tradicionalmente, la biblioteca adquiría ítems en función de necesidades específicas de usuarios específicos, y creaba un catálogo para posibilitar el acceso. Los catálogos pueden ser inherentemente buenos o inherentemente malos, y las encarnaciones de los catálogos pueden ser buenas o malas, pero lo que de ninguna manera puede discutirse es que los catálogos como tales han sido la forma más lograda de facilitar que una persona encuentre lo que busca.

Ahora, con la W3 y formas similares de acceso electrónico ocurre algo distinto. La información es creada en un entorno donde no puede haber catálogo, porque catalogar significa describir un documento en relación a su pertenencia o no a una colección. Si la colección por definición no existe, el catálogo tampoco existe.

El catálogo puede ser el resultado de la acción de los proveedores de información, es decir de los recopiladores de documentos que son luego reunidos en un conjunto. Nuevamente, la minoría de los documentos en el ciberespacio guardan esta relación de dependencia, y la mayoría apabullante de páginas han sido creadas y puestas en servicios sin siquiera considerar las implicancias. No han sido pensadas para ser recuperadas en el sentido estricto de la palabra.

Existen formas de eludir esta complicación, pero la característica que diferencia claramente a los documentos virtuales es que a menos que los creadores lo hagan, no podrán ser correctamente catalogados y por lo tanto correctamente recuperados, y el trasladar la responsabilidad de catalogar a los autores es como poner al gato de despensero. La complejidad de la tarea no es únicamente el problema; fundamentalmente es la falta de distancia que media entre un creador y el analista de la creación. Esa falta de distancia no puede ser corregida por nadie sino de manera consciente, y por lo tanto, debemos ponernos en la posición de pensar lo peor: los documentos no serán fácilmente recuperables en el entorno

virtual.

Por ello podemos asumir que la propuesta de tomar la zona de control es la más adecuada: entre el momento de crear documentos y el usarlos seguirá habiendo un espacio de intermediación que a diferencia de la biblioteca tradicional no está en el proceso de selección y compra, sino en el proceso de facilitación, es decir, en el hacer páginas o índices sobre las páginas o índices. Esta *zona de control* sólo puede ser tomada por los bibliotecarios. Puede ser esta la ruta, o tal vez sólo un espejismo.

Este es, a riesgo de generalizar y de caer en lugares comunes, un panorama del documento que emerge en la nueva racionalidad del ciberespacio. No busco más que presentar ideas y plantear problemas, y espero que esta colección de reflexiones pueda servir de motivación, para mí mismo y para mis colegas e interesados varios, para la continuación de la investigación sobre la realidad de la virtualidad documental.