

# **LOS RETOS DE LOS ARCHIVISTAS EN EL NUEVO MILENIO**

**Luis Fernando Jaén García \***

## **1- INTRODUCCIÓN**

El nuevo siglo y milenio, que recién iniciamos, presenta una serie de desafíos para la humanidad en los campos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, administrativos y culturales, entre otros. Dentro de ellos, la Archivística, los archivos y los archivistas, no están exentos.

Analizar los retos que suponen para la Archivística, los archivos y los archivistas, en el nuevo milenio, nos llevaría ríos de tinta. Pero, para efectos de delimitación y ajustarnos al título de la ponencia, centraremos nuestro interés únicamente en los desafíos que el nuevo milenio supone para los archivistas.

Consideramos que algunos de los retos que deben afrontar los archivistas, están circunscritos en el ámbito de su ejercicio profesional, es decir, en aquellas funciones y actividades -algunas ya conocidas y desarrolladas, otras nuevas y por desarrollar- que los archivistas pueden y deben realizar en el cumplimiento de sus labores. Que por la naturaleza de las mismas, les permitirá una mayor proyección operativa en el contexto interno de la institución; así como, en el externo dentro de la comunidad donde está circunscrito el archivo y por ende, de incidencia en la sociedad en general.

Por lo anterior, y en vista de que esas nuevas funciones y actividades que deben afrontar los archivistas son múltiples y muy variopintas, enfocaremos la ponencia en cuatro retos fundamentales, a saber:

La aplicación de los procesos técnicos archivísticos, desde la perspectiva de los nuevos aportes de la teoría archivística.

- La inteligencia corporativa y la toma de decisiones
- La difusión de los archivos
- Los servicios de referencia e información archivísticos

## **2- LA APLICACIÓN DE LOS PROCESOS TÉCNICOS ARCHIVÍSTICOS DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS NUEVOS APORTES DE LA TEORÍA ARCHIVÍSTICA**

Es por todos conocido que los procesos técnicos archivísticos son todas aquellas operaciones propias de la Archivística, que permiten el tratamiento profesional de la documentación en cada una de sus edades. El objetivo de su aplicación es proporcionar un procedimiento metodológico a los documentos de archivo, conducente a su

organización, conservación, accesibilidad y recuperación de la información de forma expedita, para los fines que sean útiles.

Cabe recordar que la función primigenia de un archivo es precisamente la aplicación de dichos procesos técnicos y por supuesto, la importancia que éstos suponen para el correcto tratamiento de la información archivística. Para evitar caer en redundancias y descubrir lo ya descubierto, no ahondaremos en la importancia y aplicación de cada uno de los procesos técnicos; por el contrario, consideramos más instructivo focalizar nuestra disertación en señalar aquellos nuevos elementos de la teoría archivística que aún no han sido considerados o contemplados en la práctica profesional por los archivos de nuestro entorno. Como nuevos retos que tienen que afrontar los archivistas en este campo.

## **2.1 La clasificación**

La clasificación es considerada como la primera operación por realizar en la organización de un archivo. Su posición de primer instancia viene dada porque es el punto de partida para conocer a profundidad la institución, actuación que es denominada como identificación del organismo productor.

Una de las partes medulares de la clasificación archivística es la elaboración del cuadro de clasificación, que supone una estructura jerárquica y lógica del fondo documental. Para ello, es preciso definir el sistema de clasificación que se va a utilizar, que puede ser por materia, orgánico, funcional o una combinación de las dos últimas.

Pero, además de los sistemas de clasificación mencionados y conocidos por todos nosotros, la teoría archivística presenta una nueva propuesta sobre la clasificación conocida como *Sistema de Clasificación Universal Corporativo*, establecida por Michel Roberge, que consiste en organizar y tratar la documentación de todas las unidades administrativas de una organización a partir de los mismos criterios y por medio de un plan corporativo de clasificación. Este plan debe basarse en la función de gestión de las actividades administrativas (gestión de recursos humanos, materiales, financieros, etc.), los cuales están presentes en todas las administraciones y en las funciones de la gestión de actividades específicas de cada una de las organizaciones. El plan se debe aplicar a todos los soportes de información<sup>1</sup>.

En suma, la propuesta del Sistema de Clasificación Universal Corporativo, parte del principio de que en toda institución, pública o privada, existen dos tipos de funciones de gestión administrativa. Las que son generales para cualquier entidad, tales como personal, contabilidad, servicios generales, etc. Y aquellas que son propias o específicas de esa institución, que por su naturaleza y razón de ser únicamente se desarrollan en dicha entidad. Partiendo de ese principio, se establece una codificación universal que será reflejada en el cuadro de clasificación elaborado a partir del Sistema mencionado.

## **2.2 La descripción**

Los archivos no deben limitarse únicamente a organizar y conservar los fondos documentales que están bajo su custodia. Su función debe ir más allá de eso, precisan servir y difundir la información a los clientes internos y externos. De lo contrario la existencia de los archivos no tendría ninguna justificación, pues de nada vale resguardar documentos, por muy importantes que sean, si no están a la disposición de los clientes.

Es por todos conocido que la descripción archivística es el proceso técnico que permite el acceso a la información, así como el control de la misma. Ésta dispone de una serie de herramientas que permiten el conocimiento y consulta de la documentación, comúnmente conocidos como instrumentos descriptivos<sup>2</sup>.

Ahora bien, la teoría archivística en los últimos años ha tenido un avance vertiginoso en el campo de la descripción, pues se ha llegado a normalizar estos procesos técnicos, vitales para la recuperación y puesta al servicio de la información. Actuación que se viene desarrollando a partir de la creación y aplicación de las normas internacionales de descripción ISAD (G) e ISAAR (CPF). Pero, a parte de estas normativas de aceptación y aplicación por la comunidad archivística internacional, a principios de la década de los 90 surge una nueva norma de descripción, que tiene su origen en un proyecto de la Biblioteca de la Universidad de California, conocida como Encoded Archival Descripción (EAD) o Descripción Archivística Codificada<sup>3</sup>.

La Descripción Archivística Codificada consiste en una codificación normalizada para instrumentos de descripción, que permite su conversión en documentos electrónicos en formato SGLM (Standard General Markup Language) con el fin de que puedan ser dispuestos y consultados a través de Internet. De esta manera, la información contenida en los instrumentos descriptivos se pueda consultar, extraer, presentar e intercambiar por medio de Internet.

El principio que sustenta la EAD es que identifica y proporciona una codificación de estructuras y contenidos que admite la función de descripción, control, navegación, indización y disposición en línea. Con ello se pretende facilitar el intercambio de información entre las instituciones, que comparten datos de instrumentos descriptivos, que facilite la creación de bases de datos conjuntas, etc. En suma, podemos decir que la EAD es una norma de estructura de datos elaborada para facilitar la distribución por Internet de información detallada sobre colecciones y fondos archivísticos a través de las herramientas archivísticas de acceso normalizado: el instrumento de descripción o descripción. Además la EAD permite que las imágenes digitales de los documentos se incluyan o se asocien a sus instrumentos de descripción correspondientes, haciendo posible que los usuarios naveguen por niveles de información paulatinamente más detallados y precisos<sup>4</sup>.

Aunque en un principio la EAD ha sido elaborada principalmente para ser aplicada a los inventarios, su diseño no excluye la adaptación de otros instrumentos descriptivos como por ejemplo las guías y la Norma Internacional de Descripción Archivística ISAAR (CPF).

### **3- LA INTELIGENCIA CORPORATIVA Y LA TOMA DE DECISIONES**

Durante muchos años la función primordial de los archivistas ha estado enfocada al desarrollo de dos actividades muy concretas, el tratamiento y la conservación de la documentación. El advenimiento de la Sociedad de la Información ha permitido un cambio en el rol de las funciones tradicionales de los profesionales de los archivos, complementándolas y enriqueciéndolas con otras que le permiten una mayor presencia, visibilidad y reconocimiento; a razón de que la información ha dejado de ser algo superfluo o débilmente valorado para convertirse en el elemento decisivo en la toma de decisiones, adquirir ventajas competitivas en el mercado o incluso predecir o crear el futuro de una organización<sup>5</sup>.

El desarrollo que ha alcanzado el ser humano y la sociedad en general, viene acompañada por esa capacidad de la cual es poseedor, para idear y aplicar diferentes formas de acción sobre asuntos que le afectan directamente y el entorno que lo rodea; es decir, éste posee una pericia para tomar decisiones ante cualquier situación individual o colectiva.

Ante un mundo cada vez más competitivo, globalizado y complejo, resulta imprescindible tomar decisiones cada vez más rápidas y efectivas, para lo cual es ineludible recurrir a ciertas fuentes informativas como apoyo estratégico para tales efectos. Resultaría improcedente llevar a cabo el proceso decisorio recurriendo únicamente a la intuición, sin consultar ningún tipo de información dentro de un marco racional que permita o facilite la resolución de problemas complejos de decisiones. De ahí que, las nuevas condiciones en que se desarrolla el mundo, caracterizado por una serie de cambios acelerados, condicionan un mayor uso de la información en función de la toma de decisiones operativas, tácticas y estratégicas y en la solución de los múltiples problemas que plantea la aspiración de crear las bases para un desarrollo sostenible<sup>6</sup>.

Para el cumplimiento de los cometidos de las instituciones, la información adquiere un papel protagónico para que los funcionarios apoyen los procesos cotidianos que conducen a la toma de decisiones, con el propósito de evitar eventualidades negativas. De ahí que, actualmente la información se considere como un recurso o activo corporativo decisivo en el desempeño económico de la organización, tanto o más que otros recursos vitales, tales como: la fuerza de trabajo, el capital o materias primas productivas<sup>7</sup>.

Cualquier organización que pretenda alcanzar determinado nivel de excelencia, precisa disponer de ciertos servicios que permitan y garanticen el oportuno suministro de información, interna y externa, debidamente organizada y analizada para alcanzar el mayor éxito en el proceso de toma de decisiones. Actuación que se conoce como *inteligencia corporativa*, la cual es definida por Ponjuán Dante como la capacidad y la función de reunir, analizar y diseminar datos que permitan obtener, de manera sistemática y organizada, información relevante sobre el ambiente externo y las condiciones internas de la organización, para la toma de decisiones y la orientación estratégica<sup>8</sup>.

La inteligencia corporativa parte del principio de reunir, analizar y entregar en el momento oportuno toda aquella información considerada relevante sobre un asunto determinado. Esta información está enfocada hacia lo externo y lo interno, es decir, a

todos aquellos aspectos que tengan que ver con el tema en cuestión desde dentro y fuera de la organización.

Constituye un mecanismo de comunicación que identifica las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de determinado contenido, con el fin último de apoyar el proceso de negociación, la toma de decisiones y las orientaciones estratégicas. Para ello tiene en cuenta todos aquellos aspectos económicos, sociales, históricos y tecnológicos, relacionados con los asuntos por tratar y con la organización que los demanda.

La inteligencia corporativa se concibe como una herramienta de trabajo que debe estar presente en toda institución moderna. Constituida por un grupo o unidad especializada de alto nivel, capaz de reunir y procesar la información a efectos de considerar todos los factores contingenciales que puedan afectar el proceso de decisión final, de manera que la participación destacada y oportuna de personas capaces de identificar, seleccionar, localizar, evaluar, validar y procesar datos para convertirlos en información inteligente, permitirá abrir nuevos espacios y oportunidades tendientes a lograr el mayor éxito en el proceso de toma de decisiones acertadas<sup>9</sup>.

Para la creación de un servicio de inteligencia corporativa, en cualquier institución, es preciso que los miembros que la integran presenten características de liderazgo, preparación integral, amplitud de criterio y capacidad de trabajo en equipo, para poder crear productos inteligentes e imprescindibles para la toma de decisiones. Es aquí donde entra en escena el archivista como gestor de información y su vinculación dentro del grupo de inteligencia corporativa.

Si partimos de la premisa de la existencia en las instituciones públicas y privadas, de sus respectivos Sistemas Archivísticos Institucionales (SAI), con el archivo central como cabeza o rector, es obvio pensar que el tratamiento y disponibilidad de la información interna presenta todos los signos pertinentes de organización, de efectivo funcionamiento y de servicio.

Dentro de la inteligencia corporativa la información es la principal fuente que se procesa, para ponerla a disposición de los ejecutivos y el personal responsable de la toma de decisiones. Entonces, los archivos como centros de información deben tener su participación destacada dentro de este grupo, al ser los entes encargados de suministrar todos los datos endógenos para poder estructurar los informes, boletines, dossiers, etc., sobre el estado parcial e integral del asunto que se va a tratar. A su vez, puede participar en la búsqueda y recuperación de información externa complementaria sobre el tema en cuestión.

De esta manera el Sistema Archivístico Institucional, compuesto por los archivos de gestión, el central y el archivista que dirige dicho Sistema, adquieren una posición estratégica dentro de la inteligencia corporativa, pues si la información institucional no se encuentra debidamente organizada y si no es servida por un profesional en el área, un archivista, el grupo o unidad encargada de la inteligencia corporativa se enfrentaría ante un problema para poder acceder a la información interna. Lo cual dificultaría proceder a la labor de análisis y creación de productos inteligentes para el auxilio del proceso decisorio. Entonces, el apoyo a las decisiones de la organización, tiene en los archivos administrativos, uno de los pilares indiscutibles. Los archivos en esa dimensión,

constituyen el sistema de información y las fuentes documentales más importantes, para la toma de decisiones dentro de la organización<sup>10</sup>.

#### 4- LA DIFUSIÓN DE LOS ARCHIVOS

Durante mucho tiempo el ejercicio profesional de los archivistas ha estado circunscrito, primordialmente, al cumplimiento de las funciones primigenias del archivo, es decir, la aplicación de los procesos técnicos archivísticos. Actuación que es fundamental en la organización y desarrollo de éstos. Pero, paralelo a ello existen otras funciones complementarias que los archivistas deben y tienen que incursionar, nos referimos a todas aquellas actividades de difusión que le permitirán a los centros archivísticos una mayor y mejor proyección interna y externa de su función, de lo que hacen, de su importancia y del papel que juegan dentro del proceso productivo del país. Esto permitirá una considerable visibilidad de los archivos, de los archivistas y de la Archivística como tal, en la sociedad.

Los archivos cada vez cobran mayor importancia en las organizaciones, a tal punto que hemos pasado de la tradicional concepción de centros de custodios de la memoria institucional, como antesala para perpetuar el Patrimonio Documental de la Nación, a centros de información al servicio de la administración y los ciudadanos en general.

Pero, a pesar de ese avance significativo, los archivos aún siguen siendo los grandes desconocidos por la sociedad civil, en comparación con nuestros parientes más cercanos las bibliotecas, todo ello dentro del conjunto de centros que constituyen la Ciencia de la Información. Ante esta situación cabe preguntar ¿qué hacen los archivistas para proyectar y difundir sus archivos externamente? ¿qué factores influyen para no propiciar esa difusión?

En cuanto a la primera pregunta, sin temor a equivocarme, me atrevería asegurar que poco o nada. Respecto a la segunda, considero que existen varios factores que están impidiendo esa falta de difusión y que, de alguna manera, guarda relación con la primer interrogante. Entre ellos podemos señalar los siguientes:

- Considerar que la rentabilidad de los archivos se mide únicamente a partir de la realización de los procesos técnicos archivísticos.

- La errada concepción de que en los archivos lo único que se puede hacer es la aplicación de los procesos técnicos archivísticos; en consecuencia, no se puede erradicar ese pensamiento para incursionar en otras funciones y actividades

- El vago pensamiento de que si se interviene en otras actividades, como la difusión, se corre el riesgo de abandonar las actividades primigenias del archivo y con ello todo se puede desvanecer

- La errada concepción de que los archivos, en este caso los centrales, tienen por función estar únicamente al servicio de la institución a la que están adscritas y no pueden proyectarse a la sociedad en general

- La falta de formación reglada o continuada, por parte de los entes encargados, sobre aspectos teóricos y prácticos de la difusión de los archivos
- La falta de presupuestos que tiene que enfrentar la mayoría de los archivos
- La falta de recursos humanos a los que están sometidos los archivos
- La inercia, la falta de creatividad y “toque personal”, la pasividad y el conformismo que, desafortunadamente, caracterizan a muchos colegas y, de ahí, que no salgan de las “cuatro paredes”

Somos conscientes de la serie de factores que afectan la realización de actividades de difusión en los archivos. Pero, casualmente en eso reside uno de los retos de los archivistas en el nuevo milenio, buscar los mecanismos para afrontar esas situaciones y poder realizar difusión en los archivos.

Pero, ¿cómo afrontar esas situaciones? Lo primero es proyectar el archivo internamente, que este se convierta en un departamento logístico institucional para la gestión y trámites administrativos. Que sea un ente vivo, abierto y de apoyo en los asuntos de información que competen a la institución y que sea parte de la inteligencia corporativa para la toma de decisiones. De esta manera, reivindicar su función y el papel que cumple como centro de información, acorde con las transformaciones que se están desarrollando, para ser útiles y valederos a las nuevas demandas que exige el orden social que impera en la Sociedad de la Información.

En consecuencia, los centros archivísticos deben renovar y adecuar su misión y forma de trabajar, en consonancia con los requerimientos informativos que precisan las organizaciones y la sociedad en general. De ahí que, los archivos empiecen a convertirse en un elemento clave de la información y la comunicación, que son dos de los elementos que más preocupan en la política de nuestro tiempo<sup>11</sup>.

Una vez que los archivos logren esa proyección interna, saliendo de las “cuatro paredes” y posesionándose como verdaderos centros de información que son. Corresponde “**vender la idea**”, a los jefes de la institución, de la importancia y necesidad de que el archivo tenga una proyección externa por medio de actividades de difusión y con ello, establecer la función cultural y social que todo archivo debe cumplir.

El aislamiento e individualismo de los archivos es una actuación negativa que va en detrimento de su imagen y reconocimiento institucional y social. Este requiere establecer programas de difusión, que le permitan poner en conocimiento de los clientes internos y externos lo que es, lo que hace y los beneficios que los ciudadanos pueden obtener de él.

Los archivos tienen la obligación de darse a conocer y difundir sus cometidos; así como, tener una mayor proyección y acercamiento con la sociedad en general. De ahí, que el objetivo primordial de la difusión en los archivos consistirá en acercar al ciudadano, experto o profano, al cometido de los mismos; al mundo de las instituciones generadoras de documentos; a la historia e identidad de nuestra nación, testimoniando su existencia y evolución; concienciar al ciudadano e incluso a la Administración, de la

importancia de estos centros, de su utilidad y de los servicios que prestan en beneficio de la comunidad<sup>12</sup>.

La difusión de los archivos se puede realizar a partir de distintas actividades, sin pretender ser exhaustivos, señalaremos algunos de estos servicios que -según la teoría y tendencias archivísticas- son viables de realizar y aplicar en los archivos centrales, a saber:

- **Las visitas concertadas y guiadas:** constituyen una de las actividades de mayor difusión por desarrollar en los archivos. Consisten en la solicitud al archivo correspondiente, por parte de los interesados (estudiantes, profesionales, particulares, etc.), para visitarlo. De esta manera diferentes colectivos conocerán el archivo, su importancia, funciones, fondos, etc. Además, es una actividad que permite el logro de otros objetivos, tales como: informar sobre la función de los archivistas y de la existencia de la disciplina que cobija a los archivos, a los profesionales y la documentación, es decir, la Archivística. Esta actividad requiere de una programación previa, teniendo en cuenta para ello los objetivos que precisan percibir con la visita. Determinando de antemano, el tipo de clientes a los cuales se hará la visita guiada, su nivel académico, edad y finalidad, entre otras. De esta manera, se les hará ver a cada colectivo la importancia del archivo para ellos y para la sociedad en general y como pueden hacer uso de él.

- **Las conmemoraciones institucionales y regionales:** constituye, en primer lugar, el vínculo directo del archivo central con la institución en la cual está inserta. Participando en la celebración del aniversario de ésta o en cualquier otra actividad de renombre dentro de la misma. En segundo lugar, la relación con el sector externo; en el plano regional, la participación del archivo se puede enmarcar en todas aquellas actividades o festividades de carácter local como las fiestas patronales, populares u otras actividades relevantes dentro de la comunidad en la cual está circunscrito el archivo. En este tipo de diligencias, lo fundamental es la participación activa y directa del archivo, que sea visible, prestando su colaboración en exposiciones, a partir de la documentación que custodia el archivo, en la recuperación de fotos y otras clases de documentos sobre la actividad que se está celebrando, en la realización de talleres, etc.

- **Servicios pedagógicos:** consisten en la interacción, que debe existir, entre los archivos y los centros educativos (escuelas, colegios y universidades), propiciando la dimensión educativa que pueden cumplir los archivos, a partir de la utilización de sus fondos para efectos didácticos. De esta manera suscitar la reflexión y el sentido crítico de los estudiantes a través del acercamiento a su realidad más inmediata por medio de los documentos. Si sumamos ambos componentes, archivos y centros de formación, podemos conseguir actuaciones y objetivos educativos comunes, y reconocer al archivo como un producto más dentro de la oferta educativa. A partir de los contenidos curriculares de los centros educativos, el archivo y docentes pueden planificar servicios pedagógicos tales como: talleres que coincidan con los temas que se están estudiando, utilizando para ello la información que custodia el archivo; cuadernos de trabajo relativos al archivo: qué es, qué hace, funciones, fondos, etc.; dossieres temáticos, con material del archivo, sobre un aspecto en concreto que se quiera analizar y maletas pedagógicas sobre reproducción de documentos que ilustren aspectos concretos de un temario del programa de estudio.

- **Convocatoria para la recuperación de documentos en el entorno del archivo:** el archivo debe establecer una política de proyección social dentro del entorno donde está inserto y en la sociedad en general. Requiere propiciar vínculos de relación, cooperación y extensión con su comunidad, a partir de la recuperación de documentos, fotografías, vídeos, grabaciones, etc., sobre esa colectividad. El archivo debe concienciarlos sobre la importancia del rescate, custodia y conservación de esa información, la cual forma parte de la memoria colectiva de esa localidad.

- **Jornadas de puertas abiertas:** es una actividad dirigida a toda la sociedad en general para dar a conocer el archivo. Ofrece la posibilidad de que el “gran público” lo conozca, se entere qué es, qué hace, sus funciones, sus fondos y servicios que ofrece, entre otros. Para realizar estas jornadas se pueden aprovechar fechas significativas, tales como: aniversario de la institución o del archivo, celebraciones patrias, semana del archivista, etc. Es imprescindible publicitar dicha actividad con antelación, por algún medio de comunicación, boletín informativo, lista de distribución, etc.

- **Boletines informativos:** es una publicación periódica que recoge noticias sobre actividades propias o ajenas del archivo, tales como ingreso de series documentales, actividades en materia archivística o afines, nuevos sitios web de archivos, recursos y fuente de información en Internet, publicaciones periódicas (en formato papel o electrónicas), etc. El boletín debe ofrecer una imagen atractiva y dirigida a un público especializado o interesado en la materia. Puede ser impreso o electrónico y su periodicidad puntual.

- **Folleto publicitario:** es una publicación con información general sobre el archivo, es su carta de presentación. Debe ser breve, de fácil lectura, libre de tecnicismos y jerga profesional, ilustrado y dirigido a todos los públicos. Algunos elementos a tener en cuenta son: datos informativos del archivo, breve reseña histórica, fondo que custodia y los servicios que ofrece, entre otros.

- **Los sitios Web de archivos:** es una de las herramientas más versátiles para la difusión de los archivos, gracias a las bondades que presentan las TIC. Su diseño requiere una planificación previa y una estructuración clara, teniendo en cuenta los objetivos que pretendemos percibir con ella y a qué público va dirigido. Es fundamental que dentro del contenido del sitio web se tenga en cuenta tanto la información general o referencial del archivo (datos informativos, recursos propios, servicios, bases de datos, cuadro de clasificación, proyectos, novedades, reglamento, actividades del archivo, etc.) e información complementaria o ajena (recursos y fuentes de información archivísticos, tales como: enlaces con otros archivos, revistas electrónicas, bases de datos de otros archivos, asociaciones profesionales, organismos nacionales e internacionales en materia archivística, artículos, etc.).

## **5-LOS SERVICIOS DE REFERENCIA E INFORMACIÓN ARCHIVÍSTICOS**

Si la finalidad última de cualquier archivo es la facilitación de la información para los fines más diversos, una de las actuaciones que deben poner mayor atención los archivistas es potenciar la apertura de los archivos al mayor número de personas y por ende, a la sociedad en general.

En la actualidad la facilitación y disposición de la información en los archivos se proporciona en lo que tradicionalmente conocemos como “sala de consulta o de investigación”, cuya función primordial se limita, únicamente, a servir a los clientes la información solicitada por ellos.

Teniendo en cuenta la diversidad de clientes que acuden a los archivos, las necesidades y demandas de información que estos requieren y la formación que precisan recibir para la óptima utilización de los centros archivísticos, las llamadas salas de consultas están modificando sus funciones y denominación. De ahí que, no es de extrañar que en la literatura especializada empecemos a encontrar un nuevo concepto que sustituye dichas salas por el de *Servicios de Referencia e Información Archivísticos*. Cuyos principios vienen dados por nuestros parientes más cercanos la Biblioteconomía, los cuales se han adaptado a nuestra realidad archivística.

Este cambio de postura teórica y práctica de sala de consulta por servicios de referencia e información archivísticos, surge a razón de potenciar todos aquellos procedimientos de orientación, servicio y apoyo a los clientes, internos y externos, en el uso de los recursos materiales y humanos de que disponen los archivos para la demanda y usabilidad de los documentos. De ahí, que se trata en definitiva de posibilitar no solamente la difusión de la información sino, el aprendizaje acerca de los modos operativos más eficaces de captación de la misma por parte de los usuarios<sup>13</sup>.

Entonces, a partir de los servicios de referencia e información archivísticos, se pueden emprender diferentes actividades tales como:

- Los estudios de usuarios
- La formación de usuarios
- Los servicios archivísticos de referencia comunitarios

### **5.1 Los estudios de usuarios**

La apertura y reconocimiento que actualmente tienen los archivos como centros de información archivística, hacen que estos sean cada vez más consultados por un público heterogéneo. Forman parte del pasado el privilegio y la exclusividad que patentaban los historiadores como únicos asiduos de estos centros.

Hoy día, es más frecuente encontrarse en los servicios de referencia e información archivísticos a clientes muy variopintos, desde el tradicional erudito, pasando por investigadores de las diversas áreas del saber, funcionarios, estudiantes, científicos, docentes, curiosos y ciudadanos en general. Sobre el particular Couture y Rousseau apuntan que sin duda las informaciones contenidas en los documentos que los componen son indispensables para el trabajo de todo historiador, pero estos últimos ahora tienen nuevos vecinos en las salas de consulta: administradores, ingenieros, arquitectos, cineastas, etc<sup>14</sup>.

Estos nuevos clientes demandan cada vez ingentes cantidades de información, para satisfacer y cumplir aquellos cometidos que les han comisionado. Razón por la cual, es perentorio que los archivos detecten o conozcan los hábitos, consumo y necesidades de información archivística que estos clientes precisan. Ya que muchos de ellos no tienen

claro qué necesitan, dónde encontrar y cómo acceder a la información. Más lo único que saben es que la requieren.

Ante esta diversidad de clientes que acuden a los archivos con sus múltiples interrogantes, es imprescindible que los archivistas se aboquen a determinar cuáles son las necesidades de información archivística que precisan esos clientes. De esta manera, poder servir satisfactoriamente a las mismas. Esa actividad es conocida como *estudios de usuarios*, que Sanz Casado define como el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativamente y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos - principalmente estadísticos- a su consumo de información<sup>15</sup>.

Los estudios de usuarios nos permiten determinar cuales son los hábitos y demandas de información de los clientes, de esta manera poder planificar y diseñar diversos sistemas y servicios de información acordes con las necesidades detectadas a partir de dichos estudios. Además, nos permiten un mejor aprovechamiento y optimización de los escasos recursos de los archivos, mediante el análisis y evaluación de sus fondos y servicios, a partir de las demandas reales de información. Por último, nos permiten conocer el perfil, estructura y dinámica de los clientes internos y externos; así como, de los reales y ocasionales.

## 5.2 La formación de usuarios

Si bien hemos dicho que la función última de todo archivo es brindar información, es evidente que los archivistas tienen que conocer cuáles son las demandas que al respecto requieren los clientes reales y potenciales. De esta manera, el archivo tendrá que ajustar y diseñar sus servicios a esa nueva función. Lo cual implicará delinear planes y programas que permitan una mejor formación a los clientes, para que tengan mayor aprovechamiento de los recursos de información que proporcionan los centros archivísticos.

Lo anterior es viable de realizar a partir de la actuación que es conocida como *formación de usuarios*, es decir, brindarle a estos una serie de lineamientos básicos para que puedan hacer uso de los archivos dentro de un entorno amigable y familiar. Al respecto, Pérez Moreno argumenta que la formación de usuarios puede configurarse ante el mundo de los archivos como un poderoso medio de su orientación e instrucción que permita a sus usuarios desenvolverse mejor en el entorno del centro al mismo tiempo que acerca a los no usuarios mediante un programa adecuado de promoción del propio archivo<sup>16</sup>.

De lo anterior, podemos deducir que la formación de usuarios tiene dos finalidades:

- Proporcionar a los clientes una serie de lineamientos, herramientas y adecuada instrucción que les permita un mejor uso y aprovechamiento de la información archivística.

- Es un buen canal para dar a conocer la labor de los archivos y el uso potencial de sus fuentes. De esta manera, darle una mayor difusión y proyección de su razón de ser y el papel que cumplen dentro del conjunto de instituciones del mundo de la información. Todo ello redundaría en que el trabajo del archivista y en consecuencia, del archivo sea más visible profesionalmente ante la sociedad, que les permita un mayor reconocimiento y crédito a su labor.

Pero, a pesar de esa doble finalidad e importancia que cumple la formación de usuarios, esta ha sido una actividad poco, o más bien, casi nada desarrollada en la plataforma archivística. Quizás porque durante mucho tiempo la homogeneidad de los clientes en los archivos no hacía necesaria tal acción.

Es incuestionable que actualmente una de las funciones que deben asumir los archivos es hacer que los clientes conozcan mejor estos centros y, sobre todo, la información que custodian. De esta manera podrá obtenerse una eficaz utilidad de los recursos que ofrecen. De ahí, la importancia de que todos los archivos instauren programas de formación de usuarios, para proporcionar a los clientes esa instrucción que les permita sacar el mayor rendimiento de la riqueza de los archivos. Tal como argumenta Esteban Lorente, el reto es fundamental para los archiveros, que además de armonizar múltiples funciones (administración y organización de los archivistas entre otras) tiene que incorporar en los programas del archivo ciertas actividades docentes que permitan completar esa falta de formación que él mismo observa en muchos usuarios que no saben aprovechar los recursos de los archivos<sup>17</sup>.

Lo anterior no implica que la formación de usuarios sea una actividad propia de los grandes archivos. Por el contrario, su práctica precisa ser llevada a cabo por cualquiera de las etapas de los archivos, independientemente de su tamaño e importancia. De nada valdría tener archivos con un fondo documental debidamente organizado, con la aplicación de tecnología punta y con una infraestructura excelente, si los que requieren hacer uso de ellos no saben como hacerlo y sacarle el máximo rendimiento, por falta de una capacitación pertinente para aprovechar todas las posibilidades que presentan los archivos.

### **5.3 Los Servicios Archivísticos de referencia comunitarios**

Los archivos que están circunscritos a la esfera del sector público, como entidades de servicios, deben cumplir una marcada orientación de proyección social. Por su naturaleza y carácter de entidades del Estado, requieren que la información que resguardan permitan satisfacer las peticiones y necesidades que en materia archivística precisan los ciudadanos.

Los archivos consiguen la más alta razón de existencia desde el momento en que son conocidos y utilizados por su ente productor, por la administración en general, por otras instituciones, por los investigadores, por los estudiantes, por los docentes y, sobre todo, por los ciudadanos comunes. De esta manera logran su verdadero significado y función social, con una imagen amigable que anime y estimule su utilización. Actuación que se puede lograr por medio de los *servicios archivísticos de referencia comunitarios*, es decir, la proyección del archivo dentro de la comunidad en la que están insertos, como centro de apoyo a los ciudadanos en aquellos aspectos informativos que sean de su interés y necesidad inmediata, tales como:

- Contribuir en la transparencia administrativa, la limpia diligencia de los funcionarios públicos y la incorrupta gestión de los gobernantes de turno.

- Propiciar que los ciudadanos estén debidamente informados para que hagan valer sus derechos y puedan tomar resoluciones ante las diferentes propuestas que realicen los políticos locales, regionales y nacionales.

- Hacer saber los derechos que tienen los ciudadanos ante la sociedad y el Estado.

- Informar sobre los procedimientos administrativos que tienen que realizar los ciudadanos sobre los proyectos o políticas que beneficien o perjudiquen los intereses de la población.

- Difusión de la información de aquellos asuntos y servicios que la institución ofrece a la comunidad.

- Difusión de las disposiciones legales que afecten los intereses inmediatos de la población

- Proporcionar información sobre cursos de reciclaje y de ocio.

- Brindar información sobre cómo realizar reclamaciones u otros trámites en la administración pública.

Lo anterior, a partir de los servicios archivísticos de referencia comunitarios, les permite a los archivos, además de cumplir con la función para la cual fueron creados, una mayor proyección social. A su vez, convertirse y ser considerados como entes dinámicos, vivos y visibles al servicio de una sociedad cada vez más cambiante, activa y demandante de información de los más diversos tipos.

## **6- A MANERA DE CONCLUSIÓN**

A pesar de lo ambicioso y amplio del tema de esta ponencia, hemos tratado de hacer una síntesis de aquellos aspectos que, a título personal, consideramos que son parte de los retos que deben enfrentar los archivistas en este nuevo milenio. Sin pecar de exhaustivos, más bien de concisos, hemos tratado de forma sucinta cada uno de los diversos epígrafes, concientes de que se pudieron profundizar aún más, pero por razones de concreción nos hemos limitado establecer aspectos muy generales de cada uno de ellos. No obstante, que sirvan esas pinceladas para la reflexión y, sobre todo, para el debate que pueda generar.

Considero que el mayor enriquecimiento de todo lo expuesto en líneas atrás puede suscitar, es precisamente el debate, la reflexión, las opiniones, etc., que como profesionales estamos llamados a ejercer. De esta manera abandonar la apatía, el letargo, el anonimato y el enclaustramiento dentro de cuatro paredes. Para dejar de ser sujetos y convertirnos en verbo, ser más visibles y poder obtener el estatus y

reconocimiento que nos merecemos. Considero que esos son los mayores retos que debemos afrontar en este nuevo milenio, lo demás vendrá como complemento.

Aunado a la anterior, otro de los retos que debemos afrontar los archivistas es la proyección interna y externa de los centros archivísticos, la visibilidad de esos archivos en el ámbito institucional y en la sociedad en general, el desarrollo de la generación de nuevo conocimiento científico, el reconocimiento de la labor profesional, la ampliación de la formación académica, la difusión de los archivos, la nueva concepción del archivista como gestor de información y la correcta aplicación de los procesos técnicos archivísticos teniendo en cuenta los avances teóricos en nuestra disciplina y áreas conexas.

\* *Jefe del Departamento Archivo Histórico del Archivo Nacional de Costa Rica. Profesor en la Sección de Archivística, Escuela de Historia de la Universidad de Costa Rica.*

*Correo electrónico:* ljaen@fcs.ucr.ac.cr y jaen66@hotmail.com

**1. M. Roberge. *La gestion de l'information administrative. Application globale, systémique et systématique*, 1992, pág., 159.**

**2.** Si la razón básica de la descripción es proporcionar que los archivos cumplan con la misión de informar, la designación de las herramientas que permiten esa diligencia, “instrumentos descriptivos”, está fuera del contexto que impone la Sociedad de la Información. Por lo tanto, proponemos el cambio de nombre por el de ***instrumentos de acceso y control de la información archivística***. Planteamiento que está más acorde con la realidad imperante que establece la Sociedad de la Información, donde la información es el principal dispositivo que precisan los individuos, en distintos momentos y para múltiples procesos. Estos instrumentos de acceso y control de la información archivística tienen dos finalidades básicas. En primer lugar, permitir el acceso y recuperación de la información, a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), para la puesta al servicio de quienes lo demanden. Cualquier archivo que prescindiera de ellas terminará por convertirse en un centro totalmente inaccesible. En segundo lugar, ejercer el control sobre la información que se facilita a los clientes. Sirve como medio de registro en cuanto a quién utiliza la documentación.

**3.** Aunque no está oficialmente aprobada por los organismos y comunidad archivística internacional, en su país de origen goza de buena aceptación y su repercusión empieza a sentirse en Europa. Consideramos que los archivistas y archivos latinoamericanos y particularmente en Costa Rica, deben tener la iniciativa de conocer y estudiar esta nueva norma, para comparar experiencias y determinar la factibilidad de su aplicación. Así mismo, la Sección de Archivística de la Escuela de Historia de la Universidad de Costa Rica debe incluir dentro de sus programas de estudios el análisis de dicha normativa.

Por su parte, la Asociación Costarricense de Archivistas debe interesarse porque sus agremiados conozcan más sobre la norma, lo mismo aplica para el Sistema Nacional de Archivos de Costa Rica. Para mayor información sobre dicha norma, recomendamos visitar su sitio web oficial disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://www.loc.gov/ead/>.

4. **Fundación Histórica Tavera. *Descripción Archivística Codificada. Directrices de aplicación***, 2000, pág., ix.

5. **L. Guerrero Ramos; M. T. Hernández López. *De la gerencia de la información a la inteligencia social***, 1997, pág. 251.

6. **A. Olive García. *La información en el desarrollo nacional: Desafío y alternativa para economías emergentes***, 2001, pág. 1.

7. **L. Guerrero Ramos; M. T. Hernández López. *Op. Cit.***, pág., 251.

8. **G. Ponjuán Dante. *Gestión de la información en las organizaciones. Principios, conceptos y aplicaciones***, 1998, pág., 145.

9. **L. G. Moya Mena. *La información y la inteligencia empresarial***, 2001, pág. 1.

10. **G. Ponjuán Dante. *Op Cit.***, pág., 141.

11. **F. Fuster Ruiz. *Política y planificación de archivos***, 1995, pág., 14.

12. **L. Martínez García. *La difusión por la difusión. Algunas reflexiones personales en el campo de la difusión de los archivos***, 1999, pág., 29.

13. **A. Rollán Malmierca. *El servicio de referencia y el bibliotecario referencista***, 1998, pág., 9.

14. **C. Couture; J. Rousseau. *Los archivos en el siglo XX***, 1998, pág., 237.

15. **E. Sanz Casado. *Manual de estudios de usuarios***, 1994, pág., 31.

16. **E. Pérez Moreno. *Formación de usuarios en archivos: Una asignatura pendiente***. 1998, pág., 25.

17. **F. Esteban Lorente. *La formación de usuarios ¿primera o última función del archivero?***, 1999, pág., 57.