



©Jan Banning | www.janbanning.com

Yemen, bureaucracy, 2006. Yemen-14/2006 [Tai., AAS (b. 1964)].

Ali Abdulmalik Shuga (b. 1964) is responsible for the archives of the Ministry of Trade and Commercels governorate s office in the city of Taizz, Taizz Governorate. Monthly salary: 30,500 rial (US\$ 171, euro 117).



ALESSANDRO ALFIER / PIERLUIGI FELICIATI

Cambio de paradigma en el próximo decenio: el desafío de la Web para los instrumentos de descripción de los archivos

El propósito de este artículo es examinar cómo la expansión masiva de la Web, en los próximos años, tendrá consecuencias radicales en la manera en que los archiveros han conceptualizado y producido, hasta ahora, los recursos de acceso a los archivos. El objetivo es poner de manifiesto –sobre todo a través de las investigaciones de la comunidad archivística norteamericana, que ya cuenta con una experiencia significativa de la Red como medio cognitivo entre archivos y usuarios– que no es posible proponer en la Web los mismos instrumentos de búsqueda diseñados para el mundo analógico. Como archiveros no estamos simplemente frente a una transposición a la Red de los recursos de acceso antes impresos en papel, sino a un verdadero cambio de paradigma. La llegada irrefrenable de los archivos a la Web nos obligará a una profunda reconceptualización de los instrumentos de descripción, desarrollada por medio de un nuevo modelo de mediación archivística, novedosas metodologías basadas en la clara distinción entre input y output del dato archivístico, y un inédito papel del usuario.

Alessandro Alfier¹ (email: AAlfier@regione.emilia-romagna.it)
Istituto per i Beni Culturali della Regione Emilia-Romagna
y Comité de coordinación científica del proyecto *Una città per gli archivi*
Pierluigi Feliciati¹ (email: pierluigi.feliciati@unimc.it)
Università degli Studi di Macerata

Recibido: 29-11-2012. Aceptado: 12-02-2013

Citación: Alfier, Alessandro; Feliciati, Pierluigi (2013). "Cambio de paradigma en el próximo decenio: el desafío de la Web para los instrumentos de descripción de los archivos". *Tabula*, n. 16, pp. 179-195

El archivero en la encrucijada: nuevas formas de mediación archivística en ambiente web

El concepto de descripción archivística ha conocido una evolución histórica respecto a la cual la segunda mitad del siglo XVIII representa un corte significativo. A la altura de dicha fecha hace su aparición una visión que se perpetúa durante casi dos siglos: la descripción archivística como actividad cada vez menos orientada a la producción de *sucedáneos de los documentos* y cada vez más centrada en la elaboración de *representaciones de la documentación*, por lo tanto en la redacción de instrumentos de acceso a los conjuntos documentales a través de un potente proceso de mediación guiado por la figura de los archiveros (Duranti, 1993, págs. 49-51) y que obedece a dos directrices fundamentales:

- a. asumir como usuarios de referencia a un público restringido, seleccionado en función de una consolidada familiaridad con las realidades documentales y dotado de una esmerada preparación en campo histórico;
- b. apelar a una refinada técnica para la descripción de la documentación, un bagaje de conocimientos especializados aprendidos por los técnicos de archivo mediante la adhesión a *tradiciones descriptivas* vigentes en cada una de las comunidades archivísticas (nacionales, pero más a menudo locales o imperantes en cada uno de los institutos de conservación).

La aplicación de estas dos directrices da origen a la producción de instrumentos de descripción de naturaleza fuertemente *esotérica*, tanto que su fruición por parte de un público si bien instruido necesita del servicio de referencia, realizado por los mismos archiveros en las salas de consulta de los institutos de conservación.

Este paradigma, que podríamos definir de *mediación prolongada* y en el que el archivo se revela poco a poco a un usuario predeterminado a través de pasos intermedios condicionados por el archivero –que no solo predispone el instrumento de referencia y prefigura el destinatario final, sino que además respalda a este último en el uso del recurso de acceso– parece ser puesto en tela de juicio a partir de las últimas décadas del siglo XX: es banal observar cómo la rápida propagación de las tecnologías de la telemática y de la informática lleva consigo la promesa de poder liberar a los instrumentos de descripción archivística de los canales restringidos en los que estaban confinados en el pasado. Sin embargo, más allá de las impresiones aparentes, ¿qué se esconde más en profundidad? El desembarco en la Web es la tendencia que impera en los últimos años, también para los servicios de acceso a los archivos, y no hay duda de que en la próxima década la Red se presentará como la dimensión imprescindible del proceso cognitivo con que los usuarios se aproximarán a la documentación. Por lo tanto cobra carácter de urgencia para la comunidad de archiveros plantearse un interrogante: la entusiasta

adhesión a la Web, ¿esconde quizás una serie de retos en vista de un cambio del paradigma tradicional que regula la mediación archivística? Si seguimos reconociendo que también en el futuro guías, inventarios, catálogos e índices tendrán que servir de “[...] instrumentos de mediación entre lo que está dentro de los conjuntos documentales y quien desde el exterior pretende, por algún motivo, conocerlos”² (Zanni Rosiello, 2009, pág. 145), entonces debemos plantearnos si el traspaso a la Web, con todo el optimismo que lo acompaña, vale por sí solo como garantía de que dicha mediación se lleva a cabo de manera eficaz, implicando realmente un más amplio y variado público de usuarios.

La urgencia por afrontar dichas cuestiones se manifiesta claramente analizando por ejemplo el informe sobre el grupo focal llevado a cabo en 1997 por Wendy Duff y Penka Stoyanova. En él se recoge la opinión de un participante que manifiesta su frustración como usuario frente a las barreras que este entrevisté para una plena comprensión de la información de archivo volcada en la Red:

“If [the goal of archival description is] making material accessible to people, then don’t build these barriers, between the ordinary people and the material. The other image I’ve used is... I have needle work, and it looks very patterned on one side; you turn it over, it’s a crazy quilt. So it makes sense to the archivists in terms of what they have to do in order to turn the material [over] to the people? But don’t turn [its] crazy quilt side out because, on your side it looks neatly printed – but to us all that’s spread on the back doesn’t make any sense at all. So you have to turn it around and write it in language that we can understand” (Duff y Stoyanova, 1998, pág. 60).

Dicha cita representa una voz que expresa perfectamente en el plano de la inmediatez los resultados que cada vez más numerosos emergen también del ámbito científico: los estudios de usuarios, realizados sobre todo en América del Norte durante los últimos años, revelan de forma unánime cómo la mediación que se juega en torno al volcado de la información archivística en la Red conoce momentos de sufrimiento más agudos de lo que los archiveros son capaces de reconocer por término medio (Chapman, 2009 y 2010, Daniels y Yakel, 2010, Scheir, 2005, Yakel, 2004). Observa al respecto Elizabeth Yakel:

“The advent of the internet has increased the amount of information concerning archival agencies and records that is publicly available. Whether this development had made primary sources more accessible is debatable. Accessibility in this case refers not only to physical issues of availability of descriptions or even digital copies of archival records, but also to intellectual and cognitive abilities required to make effective use of this information about primary sources [...] The accessibility issue is significant because the web has also signaled a shift from access to primary sources at a physical repository where they were intellectually mediated or interpreted by a reference archivist to a situation where indexes as well as actual archival documents are displayed with minimal context, few explanatory notes, and no mediation. On the web, human mediation by an archivist between the researcher and primary sources is not directly available” (Yakel, 2003, pág. 191).

La llegada de los archivos a la Web ha desarticulado, por tanto, la tradicional lógica de mediación entre el archivero, el usuario y el instrumento de descripción, con resultados imprevistos: el incremento de acceso a la información archivística no se ha traducido en un aumento de la accesibilidad, es decir, de la calidad de uso del patrimonio informativo archivístico. Parece, por tanto, delinearse un *mecanismo perverso*: si bien la Red rompe la mediación ejercida por el servicio de referencia del archivero en la sala de consulta, los instrumentos de búsqueda publicados en la Web perpetúan el respeto a la visión consolidada de la *mediación prolongada*, y continúan así adoptando una configuración *materials-centric* en lugar de *user-centric*, puesto que en el paradigma tradicional es la mediación del técnico de archivo la que se encarga de traducir las preguntas del usuario en la lógica intrínseca con que se construyen los instrumentos de acceso. De esta forma, sin embargo, el modelo tradicional pierde toda coherencia interna, disipando su eficacia cognitiva. Oportunamente hace más de diez años Anne J. Gilliland-Swetland ya afirmaba:

“[...] archivists have historically been materials-centric rather than user-centric in their descriptive practices [...] A recap of the characteristics of the finding aid resulting from meeting the needs of the materials [...] reveals that these are frequently at cross-purposes with the characteristics needed for the finding aid to facilitate broad-based, unmediated use: the finding aid is arranged according to the provenance and original order of the materials [...] the traditional finding aid makes direct, de-contextualized access to archival materials close to impossible [...] The finding aid is designed to be used in an environment where archivists not only mediate between the user and the materials in the closed stacks, but also between the user and the finding aid. Archivists work closely with users to explain what a finding aid is and how it works. They also assist users in identifying the most likely finding aids to work with by drawing upon their own contextual knowledge and reformulating users’ subject queries into provenance-based queries [...] When users encounter finding aids outside of a repository [...] no reference archivist is available as a mediator and the arcane and often inconsistent form of the finding aid can be bewildering to the uninitiated user” (Gilliland–Swetland, 2001, págs. 207-208).

De un cuadro tan problemático parece surgir para la comunidad archivística un nuevo objetivo para perseguir en los años venideros: superar el desfase entre acceso y accesibilidad, entre la cantidad de la información disponible en la Web y su calidad de uso, replanteando los instrumentos de descripción respecto a cómo se han producido hasta ahora en el ambiente analógico y en la primerísima fase de entusiasta y quizás poco consciente llegada a la Red.

Esta misma urgencia parece, sin embargo, imponerse también en otra vía. La reproposición en la Web de la mediación archivística en su paradigma tradicional conoce una profunda crisis no solo porque falla la esfera de influencia de uno de sus tres actores –el archivero que con el servicio de referencia en la sala de consulta media entre el usuario y el instrumento de acceso–, sino también porque el proceso cognitivo que implica a los archivos se resiente de la acción *interferente* de

un nuevo sujeto: el agente usuario. Cada vez más a menudo, efectivamente, los usuarios acceden a la información archivística de la Red no directamente, sino a través de la mediación automática ofrecida por robots, *spiders*, *crawlers*, *harvesters*, etc. Ejemplar en este sentido es el fenómeno de los motores generales de búsqueda, a través de los cuales tiene lugar –según los estudios norteamericanos más recientes– aproximadamente el 90% de los accesos a los instrumentos de referencia online (Light, 2008, pág. 1 y Schaffner, 2009, pág. 9). Su poder de condicionamiento es tal que ha generado el fenómeno de las *hidden collections* (Schaffner, 2009, pág. 11): sistemas informativos archivísticos cuyas descripciones, publicadas también en Internet, resultan de hecho *invisibles* a los usuarios, ya que sus contenidos no resultan indexados por los motores de búsqueda general. En casos como estos lo que está en riesgo es algo primordial, que viene mucho antes de la calidad de uso del dato archivístico, ya que no se puede obviamente tener accesibilidad sin acceso. Y, una vez más, el resultado parece ser imprevisto: a pesar de la promesa de la Web de una *visibilidad* incondicional a gran escala, se abre paso el peligro real de un *oscurecimiento* en el momento en que no nos preguntemos sobre las problemáticas de mediación entre los recursos de acceso a los archivos y la categoría de los agentes usuarios. Esclarecedoras algunas reflexiones que ahondan en el tema (Light, 2008) y que ponen de manifiesto una vez más cómo lo que se refleja, tras la crisis del paradigma tradicional de mediación archivística volcado en la Red, es la exigencia de replantearnos los instrumentos de descripción tal y como se han producido hasta ahora. Parece abrirse camino la necesidad de que el recurso de acceso al archivo, una vez desembarcado en la Web, sea simbólicamente bicéfalo, dotado de dos *interfaces*: la primera para la interacción con usuarios humanos privados del servicio de referencia del archivero y la segunda para la interacción con los agentes usuarios.

Hasta aquí hemos examinado cómo el modelo de la *mediación prolongada* revela, desde varios puntos de vista, la pérdida de eficacia cognitiva en el momento en que se repropone mecánicamente en la Red. Bien mirado, sin embargo, el paradigma tradicional se pone en tela de juicio –a pesar de perpetuarse como referencia predominante– también desde el interior de la disciplina archivística:

“[...] already in the 1930s in Europe, description began to be seen as a means for making the user independent of the archivist’s specialized knowledge, and to be aimed primarily at compiling “instruments of research” for the user, not the archivist. Moreover, the description activity acquired a non-evaluative character as a consequence of the recognition that its products, in order to be useful for every kind of research, had to serve none in particular [...] The development of this idea virtually marked the end of “surrogate-like” and research-oriented, as well as analytical descriptions, and the beginning of a new conceptual association of archival description with standards” (Duranti, 1993, pág. 52).

El incesante proceso de estandarización y normalización que en las últimas décadas ha *inundado* el tema de la descripción archivística (Hernández Olivera,

2008) parece, por tanto, originarse en la exigencia advertida en época anterior a la llegada de la Red –probablemente más en la Europa nórdica y anglosajona que en la mediterránea– para una reducción de la mediación de los técnicos de archivo en el proceso de disfrute de los instrumentos de búsqueda por parte de los usuarios.

Ello está confirmado también por una lectura de los estándares y de las directrices internacionales. El ISAD(G) en el párrafo 1.5 declara: “*This set of general rules for archival description is part of a process that will ensure [...] the creation of consistent, appropriate, and self explanatory descriptions [...] (ICA, 2000, pág. 7).* En las *Guidelines for the preparation and presentation of finding aids*, en el párrafo 2.2, se afirma: “*Consistent with the objectives of ISAD(G), I.1, the principles which govern the preparation of finding aids are [...] to produce accurate, consistent and self explanatory finding aids [...]*” (ICA, 2001). Ambas citas ponen de manifiesto cómo entre las finalidades de los esfuerzos de estandarización emprendidos por el Consejo Internacional de Archivos se encuentra la producción de instrumentos de descripción autoexplicativos, que tienden a vehicular directamente la información a los usuarios, sin que se tenga que recurrir a ese *acto negociador* que tradicionalmente define la interacción archivero-usuario y que se desarrolla en las salas de consulta:

“*[...] the negotiation perspective assumes that a user is somewhat unsure of his or her research question and that question can be changed to conform to archival collections. The reference interaction, then, become a process whose goals are not just to link a researcher with primary sources but also to help a researcher refine his or her queries*” (Yakel, 2003, pág. 192).

Esta exigencia que caracteriza en su origen al proceso de elaboración de los estándares parece encontrar confirmación en las críticas que algunos estudiosos, como Chris Hurley y David Bearman, han realizado al actual modelo de normalización de la información archivística:

“*[...] uno de los problemas de las actuales prácticas de descripción archivística es su carácter derivado de, y frecuentemente en alianza con, las prácticas bibliográficas de descripción, es decir, son puramente informativas, post hoc y no afectan al documento que se describe*” (Delgado Gómez, 2007, pág. 116)

Caracteres que parecen orientar en dirección de una superación de la mediación archivística en sentido tradicional.

Al apuntar hacia una información archivística lo más autoexplicativa posible, el proceso de estandarización pone por tanto en tela de juicio el modelo de la *mediación prolongada*, tanto como la acrítica llegada a la Web de forma masiva por parte del mundo de los archivos. Sin embargo, constatada la crisis del viejo paradigma, ¿a qué nueva lógica de mediación archivística hacer referencia para el próximo decenio?

El archivo entre input y output: la reprogramación de los instrumentos de descripción en entorno Web

La superación del paradigma tradicional de mediación archivística ya es un tema a la orden del día, sobre todo en el mundo norteamericano, en el que destaca Wendy Scheir, que en uno de sus ensayos recurre a la expresión *output is not input* para trazar una precisa demarcación entre los estándares que regulan la técnica descriptiva archivística y los criterios que deberían regular las formas de presentación a los usuarios de las descripciones producidas:

“Especially now, when within a decade it is estimated that 60-100 percent of all processed collections in the United States will have online finding aids, it is essential to establish clear distinction between input and output, even while acknowledging that description and presentation are inextricably intertwined [...] If we do not listen well to all of our users, we will be less able to tune finding aids to a delicate pitch: to meet user needs while sustaining the highest standard demanded by the profession for describing and representing archival collections” (Scheir, 2005, págs. 50-51).

El nuevo paradigma de mediación archivística se delinea a partir de esta distinción fundamental, a la que sin embargo le cuesta abrirse paso entre los técnicos de archivo ya que está contrastada por la creencia media de que el traspaso desde el ambiente analógico al de la Red no requiere ningún replanteamiento profundo de los instrumentos para la búsqueda archivística, que como en el pasado deberían por tanto seguir inspirándose en el modelo de la *mediación prolongada*. Dicha creencia está alimentada a su vez por un postulado: que el respeto de los estándares sea condición no solo necesaria, sino también suficiente para la producción de informaciones plenamente capaces de transmitir las fuentes primarias a los usuarios web, como si la actual normalización de la descripción archivística encerrase en sí misma una exhaustiva fuerza reguladora tanto para el input como para el output, negando así de hecho toda distinción real entre ellos.

Efectuando un análisis más atento, sin embargo, el postulado resulta falso y desde diferentes puntos de vista. La ciencia archivística en los últimos decenios se ha caracterizado, como observa Fernanda Ribeiro:

“[...] an overestimation of the technical component, which tends to confuse operations and procedures, such as archival description according to usual methods, and emphasises standardisation, in a reductive perspective, which can lead to bias on the accurate representation of archival reality” (Ribeiro, 2001, pág. 299).

Inevitable, por tanto, que la descripción archivística normalizada haya surgido como una representación, resultado de un proceso de abstracción de rasgos autorreferenciales, que en la dialéctica entre fondo y usuario privilegia en mucha mayor medida al primero o mejor dicho la visión *reductiva*, citando a Fernanda

Ribeiro, que tienen del mismo los archiveros en función de su propio bagaje hermenéutico. Igualmente inevitable que una información producida de esta manera resulte envuelta por códigos poco comprensibles a los *no entendidos* y que durante la fase de volcado a los usuarios necesitan un desciframiento suplementario. Hasta hoy, para el tradicional ambiente analógico, la descodificación ha sido vehiculada por el servicio de referencia del archivero en la sala de consulta. Es por ello:

“we [archivists] express a great deal of fairly standardized information about the content of our collections in what is essentially coded form, and we are not providing our current users – or a much larger number of potential users – with anything resembling a code book” (Meissner 1997, pág. 379),

en una especie de círculo –vicioso o virtuoso, en función de los puntos de vista– en el que cuanto más se cierra la descripción archivística en sus propios códigos especializados, más se valora la mediación del técnico de archivo en su interacción física con los usuarios.

Un enfoque que sitúe el proceso de estandarización en una perspectiva histórica pone de manifiesto por tanto cómo este ha privilegiado de hecho al input del dato archivístico, cualificándose así para una sustancial neutralidad de salida (Scheir, 2005, pág. 50), pero a la misma conclusión se llega también por otros medios. Uno de los pasajes más significativos en dicho sentido es el párrafo 3.3 de las *Guidelines for the preparation and presentation of finding aids* (ICA, 2001). Tras haber ratificado la plena validez del ISAD(G) y del ISAAR (CPF), en él se reconoce que los instrumentos eficaces para la búsqueda archivística requieren la definición de un formato para la presentación de los datos: es decir, que la información archivística alcanza cognitivamente a los usuarios por medio de un articulado proceso, en el que el respeto de los estándares representa la condición inicial y necesaria, pero no suficiente. Pasajes igualmente relevantes se encuentran por lo que se refiere a la neutralidad de salida del estándar EAD. Coherentemente con lo declarado por la Library of Congress, que se ocupa del mantenimiento de este lenguaje de codificación (Library of Congress, 2002), la literatura científica norteamericana ha enfatizado cómo este estándar es un recurso para estructurar la descripción archivística, no para configurar su presentación. Por lo tanto las presentaciones de salida ajustadas a EAD, que cada vez más a menudo van poblando la Red, siendo válida la neutralidad de salida del lenguaje de codificación, no garantizan de por sí el disfrute eficaz de los datos archivísticos por parte de los usuarios de la Web (Chapman, 2010, Gilliland-Swetland, 2001, Yakel, 2004): una vez más el recurso al estándar emerge como condición necesaria, pero no suficiente para conseguir dicha finalidad.

Demostrada la falsedad del postulado de que los estándares están dotados de una fuerza reguladora que traspasa la dimensión del input, el frente del output

resulta liberado, ofreciéndose así como escenario de acción para nuevos actores. Su papel emerge claramente de las observaciones de Elizabeth Yakel:

“Encoded archival description (EAD) has become part of the archival vocabulary. On most occasions, archivists refer to EAD as a data structure for sharing information about collections. Yet, EAD is a boundary object that must not only mediate between archivists and their user communities, but must also facilitate a convergence between the user and the archival content [...] The continuing existence and evolution of EAD is dependent on not only broad implementation in the archival profession, but also widespread acceptance and employment by groups of users. In other words, EAD finding aids must become boundary spanners, and not barriers, in the research process” (Yakel, 2004, págs. 63-64).

Para que los instrumentos de descripción ajustados a EAD puedan ser para los usuarios de la Web ya no barreras, sino auténticos *boundary spanners* —es decir, objetos de frontera capaces de proporcionar a los navegantes de la Red una mediación cognitiva eficaz con los materiales de archivo descritos— es necesario que las presentaciones de salida se proyecten integrando los principios fijados por los estándares para la normalización de los datos con aportes de otra procedencia: criterios deducidos de la ciencia de la información, de la ciencia cognitiva, de la HCI (*human-computer interaction*) y del diseño web. Los resultados de esta integración disciplinaria deberían ser sometidos a comprobación mediante test de usabilidad y estudios de usuarios, para dar lugar a un proceso de progresiva selección de las características más idóneas para garantizar en la Red el máximo despliegue cognitivo de los instrumentos de acceso (Yakel, 2004, págs. 75-76). Están aquí por tanto los nuevos recursos para integrar con los estándares, conforme a la distinción entre input y output.

También Anne Gilliland-Swetland subraya cómo la aportación de nuevos ámbitos disciplinarios, capaces de mejorar la eficacia cognitiva de las presentaciones en pantalla de las descripciones archivísticas estructuradas según los estándares, en especial EAD, asegura una convergencia entre usuarios web y materiales de archivo: otra vez el tema de los instrumentos de descripción como *boundary spanners*, pero declinado en términos de una casi reconciliación entre el enfoque basado en el fondo, propio de la teoría y práctica archivística clásica, y el enfoque basado en el usuario:

“Nowhere is the potential of EAD more apparent than in addressing the role of the finding aid as an information discovery and retrieval tool. Indeed, it has been the desire to enhance information discovery and retrieval by more users for a more diverse range of needs that has largely driven the development of EAD and EAD-based archival information systems. The materials-centric, evidence-based approach that is integral to archival theory and practice has developed, it could be argued, not only because of the needs of the material, but also because of archivists’ professional beliefs about how archival materials ought to be used, rather than reflecting how many users actually use, or want to use those materials (a user-centric approach). This materials-centric approach has come

under increasing fire, not only from users, but also from within the archival profession itself [...] The materials-centric and the user-centric approaches can now be simultaneously addressed, if not reconciled, through thoughtful design of EAD-based archival information systems” (Gilliland-Swetland, 2001, pág. 210).

Se delinea así finalmente el modelo llamado a suplantar en el futuro a la *mediación archivística prolongada*, a medida que en el próximo decenio el mundo de los archivos se compenetre intensamente con la Red. En el nuevo paradigma la mediación archivística se concentra en un *espacio de frontera*: el que se abre entre la configuración del instrumento de descripción que cobra vida en las manos del técnico de archivo como conjunto *esotérico* de informaciones codificadas para la aplicación de los estándares, y la sucesiva configuración que este destina a la Web como conjunto *exotérico* de datos descodificados, autoexplicativos, accesibles a los usuarios. Esta visión presupone un desdoblamiento entre el input archivístico y su output, tendencialmente negado por la archivística tradicional. La mediación del archivero termina así por retraerse de la fase en que el usuario consulta el instrumento de referencia, para recogerse en el espacio operativo creado por el desdoblamiento: se coagula completamente alrededor del proyecto del output del recurso de acceso –valiéndose de aportes disciplinarios complementarios a la ciencia archivística– con el objeto de que el instrumento de descripción pueda hacerse él mismo cargo de su propio desciframiento por parte del usuario de la Red.

Este nuevo paradigma de la *mediación archivística discreta* lleva consigo la exigencia de un replanteamiento global de los recursos de acceso a los archivos destinados a la Red. En ambiente norteamericano se razona ya explícitamente en términos de reingeniería/reconceptualización de instrumentos de descripción (Gilliland-Swetland, 2001, Meissner, 1997, Yakel, Shaw y Reynolds, 2007). Por otro lado era inevitable que la diferente naturaleza del canal de transmisión seleccionado, digital en lugar de analógico, condicionase la configuración de la información transmitida. ¿Cómo orientarse entonces para proceder a una reprogramación, reingenierización de los instrumentos de descripción coherente con el nuevo paradigma de mediación archivística? ¿En qué modelos metodológicos y operativos inspirarse para el futuro?

Centralidad del concepto de usuario: los estudios de usuarios

Son varios los ámbitos disciplinarios que desde hace tiempo indagan en ese canal de transmisión del conocimiento que es la Red. De ellos pueden provenir, por lo tanto, interesantes contribuciones en el momento en que los archivos manifiestan

la exigencia de replantearse a fondo los instrumentos con los que se ofrecen a los usuarios de la Web.

Si consideramos el concepto de calidad para los servicios digitales como capacidad de vehicular de modo cognitivamente satisfactorio la información que se pone a disposición, puede ser útil partir desde una definición fundamental basada en un estándar ISO, ajeno al mundo de los archivos: la calidad de un *software* (como es, a fin de cuentas, un recurso de acceso web a los archivos) reside en su capacidad de “[...] enable specified users to achieve specified goals with effectiveness, productivity, safety and satisfaction in specified contexts of use” (ISO, 2001). Emerge por tanto la centralidad de la noción de usuario, insistentemente corroborada por los estudios de la ciencia de la información:

“[...] while creating and/or managing an information service, we should always keep users in mind so that every bit of information stored within the system is accessible by its target users, and as a corollary users of the information system or service should find the information they require efficiently and effectively” (Chowdhury, 2011, pág. 3).

Predeterminar los objetivos de los usuarios es una tarea compleja, aunque en el caso de la información archivística en la Red se puede establecer aproximadamente que estos, más o menos equipados con los métodos de la investigación histórica, están interesados en explorar las descripciones y las posibles reproducciones de la documentación, con el fin de responder a las exigencias planteadas por una de sus búsquedas. Si lo que deseamos es trazar una clasificación draconiana de los perfiles de uso para los archivos online, se podrían distinguir dos categorías: los *navegantes* y los *buscadores*. Los primeros son los *browsers*. Representan la actitud de uso más experta: se mueven tendencialmente conforme a un proyecto que saben que podrá ser modificado en el transcurso de la misma búsqueda, verifican y adecuan sus propias hipótesis en función de la información recuperada, saben usar con pericia los instrumentos de búsqueda tradicionales, por muy complejos que sean, aprecian el valor de los *vacíos documentales* y no temen la prolongación de tiempo que podrá requerir la búsqueda. Durante la navegación saben ser sensibles a las eventualidades inesperadas, al efecto *serendipity*. En cambio, el hallazgo fortuito está normalmente excluido a los *searchers*, a los *pescadores de información*: este escenario de uso no se basa en hipótesis y teorías, no se interesa por los contextos, mirando más bien hacia un contenido específico que desea recuperar lo antes y lo mejor posible. Considera los instrumentos de acceso a los archivos como listas horizontales de ocurrencias de índice y desearía recursos muy fáciles de usar, hiperanalíticos, proyectados para obtener resultados eficaces con la máxima eficiencia. Una especie de *pescas milagrosas*, en resumen. Estos dos escenarios no han de ser considerados, a pesar de que estemos tentados a veces, ni en una lógica jerárquica ni en términos de contraposición: a menudo en el ámbito de búsquedas largas y complejas son necesarios instrumentos de acceso que

apuesten directamente por los contenidos, así como también los buscadores más tendentes a una *tocata y fuga* pueden sufrir la fascinación del archivo y decidir aumentar el tamaño del lago en el que pescan, dotándose para tal fin de recursos más complejos.

Por lo tanto, si los comportamientos de los usuarios de los archivos online son muy variados, ¿qué significan eficacia, eficiencia, seguridad y satisfacción (ISO, 2001) y cómo se evalúan respecto a los servicios digitales ofrecidos? Las áreas de investigación sobre estos temas están tradicionalmente ocupadas por los estudios sobre el *information behaviour* (Wilson, 1999,) y sobre la *user experience* (Hassenzahl y Tractinsky, 2006, Mahlke y Thüring, 2007) que, aun no ocupándose específicamente de servicios digitales de información, son un útil punto de partida. Dichas disciplinas a día de hoy no ofrecen en cualquier caso una guía definitiva y típicamente se reconoce más valor a la investigación empírica. Otro contexto interesante, aun con algunas carencias que se habrían de colmar, está constituido por los estudios sobre las *digital libraries*, con modelos orientados a la usabilidad y a la comprensión del empleo real de los recursos por parte de los usuarios (Candela, Castelli, Ferro, Ioannidis, Koutrika, Meghini, Pagano, Ross, Soergel, Agosti, Dobрева, Katifori y Schuldt 2008, Darányi, Wittek y Dobрева, 2010, Gonçalves, Fox, Watson y Kipp 2004): por ello, estos pueden representar una útil fuente de inspiración para los archivos que llegan a la Web, siendo múltiples los puntos de contacto que emergen, independientemente de las especificidades de los dos ámbitos.

En la investigación sobre la accesibilidad de los instrumentos de descripción a los archivos disponibles en la Red y sobre su criticidad de uso por parte de los usuarios no se está en cualquier caso en los comienzos absolutos. Salen a relucir, de hecho, con una clara evidencia, de primeros estudios e investigaciones empíricas, las problemáticas típicas que se pueden dividir en lingüísticas, lógico-sintácticas y de sistema (Feliciati, 2007):

- ¿Por lo que se refiere a las criticidades de la calidad percibida de los contenidos, se nota que las interfaces de navegación y las descripciones archivísticas se comunican a menudo con un lenguaje especializado, autorreferencial. Refinados distingos histórico-administrativos y técnico-institucionales, de los que el usuario no siempre consigue identificar las claves de interpretación, condicionan la misma articulación jerárquica de los fondos, mientras que las titulaciones de las entidades descriptivas resultan tan críticas para el *browsing* de las estructuras de *árbol invertido*, como insuficientes para la búsqueda textual, tratándose de las originarias denominaciones de las antiguas magistraturas que han producido los archivos y sus particiones internas.
- ¿Las criticidades lógico-sintácticas se refieren en sentido estricto a la restitución a los usuarios de las estructuras de los fondos: es inevitable, de hecho,

moverse a través de construcciones jerárquicas en ocasiones muy complejas, difíciles de resolver hasta para los mismos archiveros, elaboradas según lógicas impuestas a articulaciones naturalmente particulares, porque se deben a la actividad específica de los correspondientes productores. En sustancia, se elige subrayar la sintaxis del sistema de comunicación en detrimento de la claridad y la localización de los contenidos.

- ¿Las criticidades del sistema derivan de la amplitud del dominio informativo que se propone al usuario: el *coverage* en términos técnicos (DCMI Metadata terms, 2012)³. Efectivamente, el usuario no siempre se halla en condiciones de focalizar con claridad una serie de cuestiones fundamentales: considerar si el instrumento de acceso web seleccionado es el más idóneo para su búsqueda, valorando por tanto si lo que le interesa puede ser descrito o no con este; comprender en su caso si el objeto de interés no puede ser recuperado en otros recursos existentes en la Red; juzgar por último si la propia búsqueda es o no pertinente.

Esta sintética clasificación encuentra una precisa confirmación experimental en algunos estudios sobre usuarios llevados a cabo en contexto norteamericano –ya mencionados en el capítulo 1– en los que además de las definiciones abstractas se ha optado por *ask the users*, es decir, prever actividades de recogida de datos y de consiguiente valoración, en vista de eventuales intervenciones de mejoramiento sobre los instrumentos de descripción en la Web (Chapman, 2009 y 2010, Daniels y Yakel, 2010, Scheir, 2005, Yakel, 2004). En resumen, se ha construido y compartido un pequeño patrimonio de estudios sobre los usuarios de los archivos online, basado en la aplicación de diferentes métodos de análisis. Dichos estudios convergen en cualquier caso en la identificación de algunas criticidades de uso típicas: la terminología archivística, tendencialmente demasiado técnica⁴; la restitución de la estructura jerárquica de las descripciones archivísticas, sobre la que se concentra el interés de los técnicos de archivo, mientras que los usuarios ponen en primer plano sobre todo el *aboutness* de los archivos (Duff y Johnson, 2002, pág. 477); las funciones de búsqueda, cuyo uso consciente requiere a menudo competencias demasiado elevadas; la calidad de los contenidos, demasiado prolijos para algunos usuarios, y demasiado sintéticos para otros.

Estas evidencias empíricas sobre los fracasos con que los instrumentos de acceso online a los archivos interactúan cognitivamente con los usuarios de la Red, plantean el tema de la satisfacción de los usuarios como una cuestión de importancia crucial. Hasta tal punto que si los usuarios se promocionan como prioritarios en buena parte de los documentos de los que surgen los proyectos de valorización web del patrimonio archivístico y más en general cultural, la efectiva calidad del servicio –entendida como su eficacia, eficiencia y satisfacción– se

afronta en los hechos de manera a menudo superficial. Se proyecta por norma general basándose más en modelos abstractos vinculados a la *forma* de los datos que en la eficacia de su restitución, más sobre prejuicios a propósito de los comportamientos de los usuarios que sobre obtenciones sistemáticas. Son muy inusuales, en el ámbito de los instrumentos web de acceso a los contenidos culturales, estudios sobre los usuarios llevados a cabo durante la fase de desarrollo o bien una vez puesto en marcha el servicio, para valorar su efectiva accesibilidad, es decir, la real calidad de uso (Dobrevá y Feliciati 2010, Dobrevá, O'Dwyer y Feliciati, 2012, págs. 1-17).

Conclusiones

El próximo decenio impondrá a los archiveros sumergirse en un paradigma radicalmente distinto a aquel que en el pasado ha servido como punto de referencia para ofrecer los tradicionales servicios de acceso a los archivos: negarse a esta llamada tendrá como único efecto transformar las promesas de la Red para un acceso casi universal en barreras capaces de ocultar a la mayoría de los usuarios la información archivística. Los cambios parecen desarrollarse a la misma vez en diferentes niveles:

- ¿Desde el punto de vista profesional, la expansión incesante de la Web obligará a los técnicos de archivo a replantearse el modo en que hasta ahora han interpretado su propio papel de mediadores del conocimiento. De hecho en los años venideros perderá importancia la mediación tradicional –casi a desaparecer– en la que los archiveros nunca pueden dejar solos a los usuarios porque tienen que actuar como *traductores* de los recursos de acceso a los archivos. Entonces los técnicos de la memoria tendrán que revisar su papel de mediación, reconociéndolo eminentemente como esfuerzo operativo en vista de la producción de instrumentos de descripción archivística cada vez más autoexplicativos y que pueden ser usados de una manera autónoma por los usuarios, sin pérdida de eficacia cognitiva. En este cambio los archiveros se descubrirán sobre todo como *comunicadores*, comprometidos con un equilibrio que, en la dialéctica entre enfoque *material-centric* y enfoque *user-centric*, agudice la sensibilidad por este último.
- ¿Desde el punto de vista metodológico, y como consecuencia de lo que se acaba de decir, los archiveros estarán llamados a fecundar sus propios saberes con nuevas aportaciones. De hecho los instrumentos de descripción, tal y como se han producido hasta ahora, tendrán que ser replanteados si queremos destinarlos a la Web como recursos autoexplicativos. Y los estándares archivísticos son una condición necesaria, pero no suficiente

para conseguir dicha finalidad: son fundamentales para el input archivístico, pero las presentaciones de salida necesitan algo más para vehicular de una manera autónoma su potencial cognitivo. Estamos hablando de nuevas aportaciones disciplinarias –las de la ciencia de la información, la ciencia cognitiva, la *human computer interaction* y el *web design*– nuevos modelos de referencia elaborados a partir de estudios que ya desde hace tiempo indagan el canal de la Web –en especial aquellos sobre las *digital libraries*– nuevos instrumentos como test de usabilidad y estudios de usuarios, vistos como recursos para una verificación empírica de la capacidad autoexplicativa de la información archivística producida, medios útiles en otros términos a tantear experimentalmente la usabilidad del instrumento de acceso on line realizado.

- ¿Desde el punto de vista deontológico, porque en este cambio de escenario profesional y metodológico es el concepto de usuario el que viene al final en primer plano, coherentemente con las definiciones más recientes de la deontología archivística⁵. En efecto el usuario de la Web deja de ser una figura que tiene que adaptarse pasivamente y sin condiciones a la lógica intrínseca de funcionamiento de los instrumentos archivísticos. Al contrario los recursos de acceso destinados a la Web se construirán teniendo en cuenta también el comportamiento del usuario y sus problemas de interacción, no simplemente supuestos o presumidos por el archivero, sino precisamente investigados y verificados empíricamente por él. Como si el técnico de archivo debiera formar causa común con el usuario, de manera que este pueda hacer oír su voz en el proceso de planteamiento del instrumento de acceso.

Bibliografía

- CANDELA, Leonardo, CASTELLI, Donatella, FERRO, Nicola, IOANNIDIS Yannis, KOUTRIKA, Georgia, MEGHINI, Carlo, PAGANO, Pasquale, ROSS, Seamus, SOERGEL, Dagobert, AGOSTI, Maristella, DOBREVA, Milena, KATIFORI, Akrivi, SCHULDT, Heiko (2008). *The DELOS Digital Library reference model - Foundations for digital libraries. Version 0.98*. <http://www.delos.info/files/pdf/ReferenceModel/DELOS_DLReferenceModel_0.98.pdf> [Consulta: 07/11/2012].
- CHAPMAN, Joyce C. (2009). *What would users do? An empirical analysis of user interaction with online finding aids, master's paper submitted to the faculty of the School of information and library science of the University of North Carolina*. Chapel Hill.
- CHAPMAN, Joyce C. (2010). Observing users: an empirical analysis of user interaction with online finding aids. *Journal of archival organization* n. 8, págs. 4-30.
- CHOWDHURY, Gobinda G. y CHOWDHURY, Sudatta (2011). *Information users and usability in the digital age*. London: Facet Publishing.

- DANIELS, Morgan G. y YAKEL, Elizabeth (2010). Seek and you may find: successful search in online finding aid systems. *American archivist* n. 73, págs. 535-568.
- DARÁNYI, Sándor, WITTEK, Peter, DOBREVA, Milena (2010). *Position paper: adding a 5M Layer to the 5S Model of Digital Libraries*. En el Digital libraries for international development workshop, Brisbane, Australia, 25 de junio de 2010.
- DCMI METADATA TERMS (2012). *Coverage*. <<http://dublincore.org/documents/2012/06/14/dcmi-terms/?v=elements#coverage>> [Consulta: 07/11/2012].
- DELGADO GÓMEZ, Alejandro (2007). *El Centro y la Equis: una introducción a la descripción archivística contemporánea*. Cartagena: Ayuntamiento y 3000 Informática.
- DOBREVA, Milena, y FELICIATI Pierluigi (2010). User-centric evaluation of cultural heritage digital libraries: three case studies. *NCD Review. Pregled nacionalnog centra za digitalizaciju* n. 18, págs. 1-14.
- DOBREVA, Milena, O'DWYER, Andy y FELICIATI Pierluigi (2012). *Users studies for digital library development*. Facet Publishing: London.
- DUFF, Wendy y JOHNSON Catherine A. (2002). Accidentally found on purpose: information-seeking behavior of historians in archives. *Library quarterly* n. 72 (4), págs. 472-496.
- DUFF, Wendy y STOYANOVA, Penka (1998). Transforming the crazy quilt: archival displays from users's point of view. *Archivaria* n. 45, págs. 44-79.
- DURANTI, Luciana (1993). Origin and development of the concept of archival description. *Archivaria* n. 35, págs. 47-54.
- FELICIATI, Pierluigi (2007). *Dall'inventario alla descrizione degli archivi in ambiente digitale: si possono offrire agli utenti risorse efficaci?* En el convenio E-laborare il sapere nell'era digitale, Montevarchi, 22-23 de noviembre de 2007. <<http://hdl.handle.net/10760/11159>> [Consulta: 07/11/2012].
- GILLILAND-SWETLAND, Anne J. (2001). Popularizing the finding aid: exploiting EAD to enhance online discovery and retrieval in archival information systems by diverse user groups. *Journal of internet cataloging*, 4:3-4, págs. 199-225.
- GONÇALVES, Marcos, FOX, Edward, WATSON, Layne y KIPP, Neill (2004). Streams, structures, spaces, scenarios, societies (5s): a formal model for digital libraries. *ACM transactions on information systems* n. 22 (2), págs. 270-312.
- HASSENZAHN, Marc y TRACTINSKY, Noam (2006). User experience – a research agenda. *Behaviour & information technology* n. 25 (2), págs. 91-97.
- HERNÁNDEZ OLIVERA, Luis (2008). Ahogados en un mar de siglas: estándares para la gestión, descripción y acceso a los recursos archivísticos. V Congreso de archivos de Castilla y León, 1/3 de octubre de 2008. *Tabula* n. 11.
- ICA (2000). *ISAD(G): General international standard archival description. Second edition*. <<http://www.ica.org/10207/standards/isadg-general-international-standard-archival-description-second-edition.html>> [Consulta: 07/11/2012].
- ICA (2001). *Guidelines for the preparation and presentation of finding aids*. <<http://www.icacds.org.uk/eng/findingaids.htm>> [Consulta: 07/11/2012].
- ICA (2012). *Principles of access to archives*. <<http://www.ica.org/13619/toolkits-guides-manuals-and-guidelines/draft-principles-of-access-to-archives.html>> [Consulta: 07/11/2012].
- ISO (2001). *ISO/IEC 9126-1:2001. Software engineering — Product quality. Part 1: Quality model*.
- LIBRARY OF CONGRESS (2002). *Design principles for enhancements to EAD (December 2002)*. <<http://www.loc.gov/ead/eaddesign.html>> [Consulta: 07/11/2012].

- LIGHT, Michelle (2008). *The endangerment of trees*. <<http://www.archivists.org/publications/proceedings/EAD@10/Light-EAD@10.pdf>>. [Consulta: 07/11/2012].
- MAHLKE, Sascha y THÜRING, Manfred (2007). Studying antecedents of emotional experiences in interactive contexts. *Proceedings of computer/human interaction 2007 conference*, págs. 915-918. New York: ACM Press.
- MEISSNER, Dannies (1997). First things first: reengineering finding aids for implementation of EAD. *American archivist* n. 60, págs. 372-387.
- RIBEIRO, Fernanda (2001). Archival science and changes in the paradigm. *Archival science* n. 1, págs. 295-310.
- SCHAFFNER, Jennifer (2009). *The metadata is the interface: better description for better discovery of archives and special collections, synthesized from user studies*. <<http://www.oclc.org/resources/research/publications/library/2009/2009-06.pdf>>. [Consulta: 07/11/2012].
- SCHEIR, Wendy (2005). First entry: report on a qualitative exploratory study of novice user experience with online finding aids. *Journal of archival organization* n. 3 (4), págs. 49-85.
- WILSON, Tom D. (1999). Models in information behaviour research. *Journal of documentation* n. 55 (3), págs. 249-270.
- YAKEL, Elizabeth (2003). Impact of internet-based discovery tools on use and users of archives. *Comma* n. 2/3, págs. 191-200.
- YAKEL, Elizabeth (2004). Encoded archival description: are finding aids boundary spanners or barriers for users? *Journal of archival organization* n. 2 (1/2), págs. 63-77.
- YAKEL, Elizabeth, SHAW, Seth y REYNOLDS, Polly (2007). Creating the next generation of archival finding aids. *D-Lib magazine* n. 13 (5/6). <<http://www.dlib.org/dlib/may07/yakel/05yakel.html>> [Consulta: 07/11/2012].
- ZANNI ROSIELLO, Isabella (1993). *Gli archivi nella società contemporanea*. Bologna: Il Mulino.

Notas

¹ Alessandro Alfier es el autor del capítulo 1 y 2, Pierluigi Feliciati el del capítulo 3. Ambos son los autores de las conclusiones que figuran en el capítulo 4.

² La traducción es de los autores.

³ Coverage: “The spatial or temporal topic of the resource, the spatial applicability of the resource, or the jurisdiction under which the resource is relevant”.

⁴ “It is sufficient quoting the term ‘fonds’, the core concept of archival profession, which sounds often ambiguous or even incomprehensible to users” (Duff y Stoyanova, 1998, págs. 59-60).

⁵ “Archivists have a professional responsibility to promote access to archives [...] They are continually alert to changing technologies of communication and use those that are available and practical to promote the knowledge of archives. [...] Archivists consider user needs when determining how the archives are published [...] Archivists understand the needs of both existing and potential researchers and use this understanding to develop policies and services that meet those needs and minimize operational constraints on access. In particular, they assist those who are disabled, illiterate or disadvantaged and would otherwise have significant difficulties in using archives” (ICA, 2012, págs. 8 y 10).