





La profesión en tiempos de cambio

¿Puede depararnos el futuro nuevas oportunidades sin antes haber resuelto cuestiones esenciales para la profesión?

Sociedad de la Información, Sociedad del Conocimiento, Administración Electrónica, Web 2.0... Ciertamente, estamos viviendo momentos realmente interesantes. Sin embargo, esta efervescencia de iniciativas, proyectos y tecnologías a menudo no supone o no da tiempo a la reflexión y a los debates necesarios en torno a las ideas, las metodologías y, muy especialmente, los objetivos que se persiguen o, peor, los que se deberían perseguir.

La profesión no es ajena a dicha efervescencia, al contrario, se encuentra inmersa en un contexto extremadamente cambiante y por ello la visión de sí misma puede resultar también extremadamente contrapuesta, según la perspectiva y la experiencia personal de cada cual. Visión que, por otra parte, difícilmente coincide con la percepción que la sociedad tiene del profesional de los archivos y la gestión de documentos o, lo que es lo mismo, con nuestra visibilidad real.¹

Como colectivo la posición oficial se mantiene firme en considerar que el nuevo contexto social y tecnológico (nuevo, a pesar de todo y de todos) es una oportunidad para la consolidación profesional, por consiguiente, cuestionarlo podría resultar políticamente incorrecto. Aun así, hay que reconocer que para la

inmensa mayoría de los profesionales la situación actual ha llegado demasiado pronto y, para qué negarlo, incluso cogido con el pie cambiado a algún que otro sector de nuestro colectivo. En este contexto cabe reconocer que, probablemente, el bagaje intelectual de la profesión se caracterice más por una multitud de experiencias que, salvo pocas excepciones, por la existencia de aportaciones teóricas y metodológicas relevantes. Con el riesgo que implica toda generalización, podemos atribuir esta situación tanto a la evidente necesidad de solventar las deficiencias acumuladas en la salvaguarda del patrimonio documental tras la recuperación de la democracia, como a la inexistencia de estudios universitarios específicos y consolidados a nivel de licenciatura en el ámbito de la archivística.

La preeminencia de la salvaguarda del patrimonio documental ha dado como resultado un mayor peso de los archivos históricos, o de tradición y perspectiva histórica, tanto a nivel profesional como en las organizaciones. De ahí las dificultades para diseñar, implantar y desarrollar sistemas de gestión de documentos en las respectivas organizaciones cuando finalmente ha sido necesario, cuando no inevitable. Por si fuera poco, el decidido y por ahora “definitivo” impulso a la Administración Electrónica tiene lugar sin que ni tan siquiera la producción de la documentación en papel (ni la gestión administrativa) esté normalizada en la mayoría de las organizaciones públicas. Es en este sentido que el cambio llega demasiado pronto y, además, acentúa el desconcierto de otros profesionales sobre la función que nuestra profesión quiere y debe jugar en este nuevo entorno.

Para mayor estupefacción, el desembarco en el ámbito de la gestión de documentos en nuestras organizaciones coincide con el progresivo cambio de perfil de los usuarios de los archivos históricos, cuando no con un descenso efectivo de los usuarios presenciales. Por poner un ejemplo, los usuarios presenciales del Archivo Municipal de Girona durante 2009 representan sólo el 2% del total.² Ello nos obliga ineludiblemente a plantearnos bastantes interrogantes sobre el 98% restante: ¿quienes son?, ¿qué buscan?, ¿obtienen aquello que les interesa?, ¿las formas de acceso a la información son adecuadas?, ¿nuestras políticas de difusión son acertadas?, etc. El desconocimiento sobre las necesidades de nuestros usuarios es evidente.

Por otra parte, la inexistencia de una licenciatura específica ha facilitado que distintos agentes, y muy especialmente las organizaciones profesionales, hayan promovido la proliferación de una oferta formativa como nunca la había habido anteriormente. Sin duda, este es un buen indicador del nivel de actividad de la profesión y, evidentemente, ha sido y es un factor decisivo en el desarrollo profesional en tanto que dicha oferta formativa no es ajena a los cambios que se originan en su entorno. Sin embargo, la obligada diversidad de los ámbitos formativos, motivada por el amplio espectro de la gestión de archivos y documentos, el auge de iniciativas, normas y modelos tendentes a la normalización, y el peso en aumento del sector tecnológico conlleva a su vez el riesgo de una pluralidad de puntos de vista en la manera de ponerlos en práctica que, más allá de la sana discrepancia, supone también

un obstáculo a la comunicación profesional e interprofesional. Es decir, puede acabar contribuyendo a la confusión y al desasosiego profesional y a una visión difusa de nuestras funciones por parte de las organizaciones y otros profesionales.

Afrontamos tiempos de cambio, e incluso en algunos aspectos de revolución, sin antes haber resuelto cuestiones esenciales sobre la profesión. Desde mi punto de vista, las cuestiones a resolver se resumen en tres: la consolidación de un modelo básico de gestión a partir del nuevo contexto de estándares, normas y modelos de buenas prácticas, la incidencia real en nuestras organizaciones y finalmente la prestación de servicios a un nuevo colectivo de usuarios. Por decirlo de otro modo, ahora que tanto se insiste en la interoperabilidad en el ámbito tecnológico, nuestros esfuerzos deberían dirigirse a:

- La “interoperabilidad” dentro del mismo colectivo profesional de la gestión de documentos y archivos: hablar el mismo lenguaje sobre las mismas bases metodológicas permite avanzar en el conocimiento.
- La “interoperabilidad” con nuestras organizaciones y especialmente con los distintos profesionales implicados en su gestión: unas bases sólidas favorecen la claridad en el mensaje y, en consecuencia, la búsqueda de soluciones.
- La “interoperabilidad” con nuestros usuarios: conocerlos para que nos conozcan como base de mejora continua de nuestros servicios.

Más allá del juego de palabras, la base de dicha interoperabilidad es la necesidad de mejorar nuestra comunicación. Comunicación que debe partir, por una parte, del conocimiento de nuestros interlocutores, sus ámbitos de actuación y sus intereses y, de la otra, del consenso profesional sobre bases sólidas y ampliamente compartidas que nos permitan la flexibilidad necesaria en nuestros planteamientos sin que los principios básicos se vean afectados. Solo desde la firmeza de nuestras convicciones profesionales, sin caer en posicionamientos integristas ni en fundamentalismos fuera de lugar, seremos capaces de exigir los mínimos irrenunciables, ser flexibles en lo accesorio y transigir en lo superfluo.

Bajo este enfoque, el texto que sigue tiene por objetivo aportar una serie de reflexiones al debate en torno a nuestra profesión en los actuales tiempos de cambio, ya sea desde la coincidencia o desde la discrepancia, pero debate al fin y al cabo.

La interoperabilidad entre profesionales de la gestión de documentos y archivos

Plantear la interoperabilidad entre profesionales puede parecer una perogrullada para el lector, porque si algo ha caracterizado a la profesión en los últimos años ha

sido el esfuerzo por consolidar unas bases teóricas sobre las cuales desarrollar nuestra práctica profesional. Aun así, y más allá de la teoría, ¿podemos afirmar que existe una visión homogénea sobre lo que debemos hacer sobre el terreno y, sobre todo, cómo hacerlo? Personalmente creo que no, o no en todos los ámbitos de la gestión de documentos y archivos.³ En este sentido cabe reconocer que el nivel de exigencia en los archivos históricos es, al menos por el momento, menor que en el ámbito específico de la gestión de documentos, puesto que dicha exigencia se centra principalmente en la comunicación de la información hacia el exterior, ya sea hacia los usuarios o hacia otros centros de archivo o servicios de información.⁴

Actualmente, el principal problema de la profesión es la normalización de nuestras actuaciones en el ámbito de la gestión de documentos, desde el convencimiento que la consolidación de nuestra labor en la Administración Electrónica pasa por una visión homogénea y sólida de los requisitos necesarios para la gestión de los documentos de las organizaciones. Es más, a la vista de los resultados, la reivindicada visibilidad social de la profesión se conseguirá más por las funciones que desempeñemos en nuestras organizaciones que no por las que estamos llevando a cabo desde hace años en los archivos históricos.

La irrupción de la microinformática en la década de los 80 del pasado siglo supuso el fin de las fichas en papel más o menos normalizadas, principalmente, por el paso del tiempo y por la escasez de medios. Este cambio radical, en beneficio de una explotación más exhaustiva de la información, supuso también una manera más individualizada y aislada de explotación en relación con otros archivos, e incluso entre distintas intervenciones en el tratamiento documental de un mismo centro. Por este motivo, la publicación de la norma ISAD(G) en el año 2000 fue recibida por el sector profesional con cierto alivio, a pesar de no resolver todas las necesidades planteadas por la descripción. Al año siguiente, la aparición de la norma ISO 15489, sobre gestión de documentos, supuso nuevas expectativas para la profesión, aunque no estuvo exenta de críticas ni de cierta incompreensión. En el mismo año también se publicó la primera versión de *Model Requirements for the Management of Electronic Records* (MoReq), que pasó casi desapercibida. Posteriormente, la publicación de innumerables normas y la aparición de múltiples y diversas iniciativas en torno a la gestión de documentos y archivos puede habernos llevado a una sensación de cierto exceso y saturación, difícilmente digerible en el día a día del profesional de trinchera. En este sentido, la organización por parte de la Asociación de Archiveros de Castilla y León (ACAL) en 2008 del congreso “Ahogados en un mar de siglas” ilustra perfectamente la situación.

En este contexto, ¿cuál debe ser el papel del profesional?, ¿cómo afrontar la praxis?, ¿bajo qué normas y modelos? La publicación en 2008 de la versión revisada de MoReq ha proporcionado una nueva y eficaz herramienta. Incluso hay quien en tono coloquial opina que la reconocida modelización de relaciones de MoReq2

con otros textos de referencia (MoReq2, p. 198),(5) por su representación anular, debiera ser considerada el “flotador” del profesional en el entorno de la gestión de los documentos electrónicos. No obstante, y a pesar de la utilidad del modelo, MoReq2 se centra únicamente en los requisitos de las aplicaciones que soportan la gestión de documentos, pero no en los criterios de gestión que deben sustentarlos. En este sentido, y observando sus tablas de relación con otras 26 normas y modelos (y no están todos), podemos afirmar que efectivamente la gestión de documentos, y especialmente de los documentos electrónicos, ha pasado de estar en la periferia de las áreas de interés de las organizaciones a ser el centro de todas las miradas. Por este motivo, de nuestra capacidad de respuesta depende que la interrelación anular de normas y modelos sea realmente el “flotador” para el profesional y no el centro de un huracán que no podamos controlar.

Vista la diversidad, resulta imprescindible el análisis comparativo de normas y modelos para obtener una visión, o incluso una jerarquía, de complementariedad y coincidencia, y poder identificar los vínculos de relación entre normas. Dicho de otro modo, es indispensable la concreción de un modelo de referencia básico que no solo se centre en la gestión de documentos, sino que también incluya las necesidades de gestión de los archivos históricos. Probablemente esto pueda suponer sobrepasar el modelo anular de relación para dibujar otro más lineal, más acorde con las acciones a llevar a cabo a lo largo de todo el ciclo de vida completo.

No cabe duda que este tipo de estudio supera la capacidad de los profesionales a título individual y que, por consiguiente, su ámbito natural de impulso debiera ser el de las instituciones con responsabilidad en la dirección y coordinación de los distintos sistemas archivísticos, con la participación del sector académico universitario y la colaboración y auspicio de las organizaciones profesionales.⁶ Sin embargo, la definición de requisitos mínimos de carácter transversal y que den cobertura a la gestión de todo el ciclo de vida debe basarse necesariamente en la simplificación del punto de vista de análisis, dando prioridad a la preeminencia de la perspectiva archivística. Dicha síntesis debe tener dos objetivos: facilitar la comprensión del modelo e identificar los ámbitos de competencia exclusiva, como puntos fuertes de la profesión.

Una primera perspectiva de análisis es la distinción de normas y modelos según el ámbito de normalización. Bajo este punto de vista podemos establecer tres agrupaciones:

- Normas y modelos sobre contenidos: ISAD(G), ISAAR(CPF), ISDF, ISDIAH, EAD, EAC, NODAC, NOGADA, NEDA, Z39.50, etc.
- Normas y modelos metodológicos: normas ISO sobre gestión de documentos, metadatos, análisis de procesos de trabajo, de seguridad informática, de archivo digital (OAIS), modelos como MoReq2, InterPARES, principios y requisitos funcionales del CIA/ICA, etc.

- Normas y modelos instrumentales: normas ISO sobre formatos PDF, PDF/A, ODF, modelos como METS, PREMIS, lenguajes XML, o protocolos de comunicación como OAI-PMH o SRU, etc.

Por contenidos debemos entender el tipo de información y cómo se estructura. Por normas y modelos metodológicos, los aspectos de planificación, de análisis o de gestión de la información, mientras que consideraremos instrumentales a las normas y modelos referidos a formatos y estructuras de presentación de datos. Si sobre esta clasificación aplicamos la perspectiva del objeto de la normalización observamos que:

- Las normas y modelos sobre contenidos se centran en el documento o en las agrupaciones documentales.
- Las normas y modelos metodológicos tienen por objetivo central, colateral o complementario los sistemas de gestión.
- Las normas y modelos instrumentales se aplican a los objetos digitales.

En cada una de estas agrupaciones existen normas y modelos que se concretan en esquemas de datos. Datos que, tratados globalmente, a menudo se han incluido en el *revelutum* de la descripción del documento electrónico, lo cual resulta bastante confuso, poco práctico y a veces incluso contradictorio. La traslación de la gestión de todas las funciones archivísticas a datos y su inclusión en el ámbito de la descripción, daría como resultado una única e inalcanzable función que en nada ayuda a su aplicabilidad. Por consiguiente, lo esencial es identificar las relaciones y los datos vinculados entre los distintos subsistemas de gestión de documentos (clasificación, descripción, conservación y acceso), pero manteniendo claramente diferenciadas no tan solo las acciones, de por sí algo evidente, sino también los esquemas de datos asociados a cada uno de ellos. Este punto de vista permite, por una parte, visualizar mejor los enlaces entre la gestión del ciclo de vida del documento y la gestión de las necesidades de los archivos históricos y, por la otra, delimitar y administrar nuestras competencias en la gestión de documentos según los ámbitos de actuación.

La delimitación de competencias es fundamental porque también facilita la identificación de las especificidades de la profesión y sus exigencias de desarrollo. De este modo, las relaciones contenidos / documentos, metodologías / sistemas de gestión e instrumentos / objetos digitales deberían encuadrarse con las siguientes premisas para la profesión:

- Asumir plenamente el desarrollo de las especificidades relativas a los contenidos que afectan a los documentos y a las agrupaciones documentales.
- Participar activamente con otros profesionales de nuestras organizaciones en el diseño de los sistemas de gestión, de manera que se garantice la inclusión de los requisitos mínimos sobre contenidos y los requisitos míni-

mos referidos a la planificación de acciones sobre los documentos, principalmente las de valoración, preservación y transferencia.

- Compartir responsabilidades con los profesionales de las tecnologías de la información en la gestión de los objetos digitales, es decir, la ejecución de acciones (disposición, conversión, migración, etc.) y la gestión de formatos y estructuras de formas de presentación de la información asociada a dichos objetos.

Asumir, participar y compartir implica:

- Saber dar respuesta en aquello que nos compete directamente.
- Comprender que existen diferentes punto de vista en torno a la gestión de documentos y que, nos guste o no, ni somos los únicos interesados ni tenemos la competencia exclusiva.
- Confiar en otros profesionales (incluso mejor preparados) interesados también en los problemas derivados de la preservación de los documentos electrónicos.

En definitiva, esta breve propuesta pretende insistir en la necesidad de simplificar la visión de la normalización en relación con la gestión de documentos y, muy especialmente, con la gestión de los documentos electrónicos, bajo la preeminencia del enfoque archivístico en su análisis, de manera que pueda contribuir a identificar cuáles deberían ser los activos y los puntos clave de la profesión, así como a priorizar los modelos de referencia a desarrollar.

Por lo tanto, debemos considerar como principales activos de la profesión a desarrollar la descripción y la clasificación normalizadas, y por su importancia estratégica también la valoración documental, por su función clave en los sistemas de gestión de documentos, tanto en papel como electrónicos. Cabe advertir que la valoración de activos en la profesión responde tanto a fines identitarios como de consolidación y comunicación de nuestras funciones, pero también a la necesidad de evitar caer en excesos tecnológicos más centrados en el conjunto de normas y modelos instrumentales que en los de contenidos y metodológicos. De hecho, su desarrollo estructurado y su interrelación en un modelo de datos de referencia que sirva de base a los sistemas de gestión de documentos no únicamente consolidarían un ámbito profesional común, sino que facilitaría una mejor visualización de nuestras funciones en el contexto de nuestras organizaciones.

La interoperabilidad con nuestras organizaciones

Otro aspecto fundamental para la profesión es obtener una mayor incidencia en nuestras organizaciones, y para ello disponer de un modelo de datos de referen-

cia es una herramienta indispensable. Por ello, un primer obstáculo es no poder dar una respuesta consensuada a las necesidades que las organizaciones nos plantean en relación con los datos requeridos sobre los subsistemas de descripción, de clasificación, de conservación (eliminación, transferencias y preservación incluidas) y de acceso, además de la selección de datos a conservar para garantizar la trazabilidad de acciones archivísticas y de los datos que contribuyan a reforzar la cadena de custodia en el caso de los documentos electrónicos.

Sin embargo, debemos reconocer que sin una respuesta archivística en el momento adecuado, para la organización el problema no es tanto la descripción de sus documentos sino cómo los organiza y los rentabiliza. Esta circunstancia convierte el sistema de clasificación y su principal componente, el cuadro de clasificación, en un instrumento de un alto valor estratégico. Tradicionalmente, el cuadro de clasificación se ha defendido como instrumento de organización y recuperación de la documentación, como radiografía de las competencias, funciones y actividades de la organización y también por su supuesta estabilidad a lo largo del tiempo. No obstante, en la mayoría de casos estas buenas razones no deben haber sido suficientemente convincentes, y prueba de ello es el número de organizaciones desorganizadas documentalmente hablando. En un entorno tecnológico, la tentación de caer en la simplicidad de la recuperación informática es muy elevada a pesar de ser una solución a muy corto plazo. En este contexto, es imprescindible plantearse cuál es el valor añadido del cuadro de clasificación y cómo puede o tiene que desarrollarse en el seno de una organización para que sea plenamente valorado.

Desde el punto de vista de su contribución a la gestión de procesos, el desarrollo del sistema de clasificación y su relación con los sistemas de gestión administrativa pueden desempeñar una importante labor como bisagra en múltiples funciones de carácter operativo: utilizando las unidades funcionales o de gestión y las series documentales como base para la definición de diagramas de tramitación, la tipificación de modelos y plantillas de documentos asociados, la implementación de dispositivos de selección automática y control de firmas, la elaboración de catálogos de trámites, el diseño de dispositivos de clasificación automática en trámites de registro de entrada, etc.

Para ello son imprescindibles dos premisas: la primera, ir más allá del cuadro de clasificación, es decir, construir un sistema de clasificación en el cual el cuadro se situará en el centro, y la segunda, hacerlo sobre bases consensuadas. El sistema de clasificación puede relacionarse con muchos elementos de información y de gestión, pero su vinculación con el organigrama y con la relación de personas usuarias de los sistemas de gestión administrativa son indispensables. Por otra parte, el contenido de la serie debe concretarse en tipos de expedientes y sus relaciones de dependencia o continuidad, el tipo o tipos de tramitación que puedan originarse, la tipificación de trámites, la definición de modelos y de plantillas de do-

cumentos. Evidentemente, en este desarrollo no seremos los únicos actores, pero sí podemos tener un rol determinante y obtener una información preciosa para la gestión de los documentos electrónicos. Obviamente, la segunda de las cuestiones expuestas pasa otra vez por la normalización metodológica de cómo plantear este desarrollo y qué datos mínimos deben figurar como requisitos elementales.

No es el objetivo de este texto entrar en profundidad en el desarrollo normalizado del sistema ni del cuadro de clasificación, aunque debemos reconocer que al menos en el sector público los largos debates sobre la especificidad de cada institución, aun del mismo rango administrativo, parecen a día de hoy bastante absurdos. ¿Acaso no son compatibles dentro de un mismo cuadro de clasificación diferentes niveles de aplicación según el grado de complejidad de la organización? Para dar respuesta a las necesidades actuales cualquier planteamiento es viable, desde sistemas de doble codificación hasta la coexistencia de diversas presentaciones de un único cuadro de clasificación (funcional, orgánica, tipológica, temática, etc.⁷) según su ámbito de aplicación y sus usuarios potenciales, al igual como es posible un único plan contable y un modelo presupuestario con sus diferentes formas de presentación para administraciones similares. En cualquier caso, toda solución procedente de un consenso profesional amplio y normalizado redundará en beneficio de nuestra incidencia en las organizaciones.

A pesar de no contar con estructuras normalizadas, sin duda alguna el valor añadido por excelencia del cuadro de clasificación es la valoración documental, a la cual debe añadirse recientemente también el régimen de acceso a la documentación. En ambos casos, su potencial estratégico está muy vinculado al análisis funcional de la documentación administrativa, hasta el punto que al menos en la documentación municipal permite aproximaciones transversales por tipologías y, por consiguiente, más allá incluso de las series documentales. Así, por ejemplo, son de acceso restringido los expedientes sancionadores con independencia de la materia que traten, los expedientes personales (tanto de recursos humanos como los derivados de la prestación de servicios asistenciales) o los registros fiscales y de población. Mientras que serán de acceso público, en las condiciones que se requieran si contienen datos personales, los documentos de carácter organizativo, de regulación y ordenación de servicios o del territorio, de planificación y ejecución de servicios o de actividades de fomento, o incluso los derivados de la gestión de licencias municipales. De modo similar, las aproximaciones transversales también podrían aplicarse a la valoración documental, aunque en este caso pueden darse algunas variantes según el ámbito competencial al que correspondan. Por ejemplo, los expedientes sancionadores serán por norma general eliminables, mientras que en el caso de las licencias dependerán claramente de su ámbito competencial.

No obstante, la importancia estratégica de la valoración documental radica en la identificación del período de retención de la documentación. Es decir,

de la identificación de su vigencia administrativa y de los plazos de retención cautelar a que deban estar sometidos. Evidentemente, algo tan omitido en la Administración Pública como la incorporación de la fecha de finalización administrativa de los expedientes se convierte en un elemento crucial para el cómputo de los plazos de conservación y acceso. En este contexto, resulta incuestionable que hablar de los valores de la documentación en correspondencia con las edades teóricas de los documentos no aporta ni información necesaria ni útil para nuestras organizaciones. El ciclo de vida de los documentos no puede depender de estadios fijados por el depósito en el cual se encuentren físicamente, ni admite calificaciones confusas como “documentación semiactiva” (¿qué significa semiactivo jurídicamente?), sino únicamente plazos de vencimiento, prescripción y fiscalización establecidos mediante el marco legal vigente.

Consecuentemente, vigencia administrativa y retención cautelar tienen una relevancia absoluta en la valoración documental y esta, bajo esta perspectiva, no puede aplicarse sino desde una clasificación consensuada y normalizada para ámbitos sectoriales de la misma naturaleza. Dicha normalización va a facilitar también un desarrollo más homogéneo de los sistemas de descripción y control de la documentación, de manera que en el contexto de la gestión de los documentos electrónicos la valoración documental y el régimen de acceso puedan también aplicarse sistemática y selectivamente a documentos individuales contenidos en expedientes administrativos, algo impensable en el entorno papel.

La interoperabilidad con nuestros usuarios

Finalmente, la relación usuarios-profesionales. Apuntaba al principio el aumento espectacular y abrumador del número de usuarios en línea, en comparación con el mantenimiento o incluso el descenso de los usuarios presenciales, y lo poco que sabemos sobre sus intereses. En este sentido, una reflexión sobre cómo llegar a conocer mejor aquello que les interesa es incuestionable. Podemos tener por cierto que mayoritariamente buscan información, no documentos, y que dicha información la quieren sobre productos finales, algo realmente difícil para los archivos. En cualquier caso, para los usuarios estos productos finales son documentos en línea y muy raramente información referencial sobre conjuntos de documentos. Europea y la Biblioteca Digital Mundial son buenos ejemplos de servicios de producto final que, además, diluyen los límites entre la distinta naturaleza de las fuentes de información..

Ciertamente, corremos el riesgo de promover la difusión de aquello que tiene más éxito (prensa, fotografía, audiovisuales, material gráfico, etc.) creyendo que es lo que tiene más demanda, cuando simplemente se trata de la oferta mayoritaria. Sin embargo, ¿la “facilidad” de comprensión del documento es realmente la cla-

ve? Seguramente sí para una buena parte de usuarios, pero no necesariamente para todos. Probablemente uno de los principales problemas sea que, a diferencia del material gráfico, fotográfico y audiovisual, la mayoría de nuestros instrumentos de descripción de fondos documentales textuales son inventarios y, muy posiblemente, ya sean inventarios simples o analíticos, contienen muy poca información de contexto que muestren su potencial informativo. Indudablemente, uno de los mayores retos es la reformulación de las descripciones de conjuntos documentales, habida cuenta que normas como ISAD(G) o ISAAR(CPF) son de interés profesional, pero tienen muy poca incidencia social de uso, es decir, no están pensadas para su usabilidad. ¿Debemos plantearnos dos tipos de descripción distintas?

Otra dificultad añadida es la falta de comprensión de la documentación manuscrita, especialmente la anterior al siglo XVIII y más concretamente la medieval. Evidentemente, debemos ser conscientes de ello, pero también del hecho que no mostrarla tampoco contribuye a despertar la curiosidad. Por otra parte, ¿podemos afirmar que en un futuro próximo no existan tecnologías que permitan su transcripción o su traducción automática, por ejemplo del latín?⁸

Las guías de fondos, por su parte, adolecen del mismo problema. Por consiguiente, tenemos que repensar cómo explotar el valor añadido de la información sobre documentos originales, especialmente en el caso de los documentos textuales manuscritos. No obstante, no se trata simplemente de la información a presentar sino también de cómo la explotamos. Una primera cuestión a resolver en la descripción multinivel y, por tanto, de agrupaciones documentales es su recuperación. En este sentido, la descripción multinivel tiene que ir acompañada de un sistema de indización también multinivel, en primer lugar para posibilitar la recuperación de las agrupaciones y, en el segundo, para evitar redundancias y excesos de información. Por ejemplo, una serie de correspondencia recibida de un fondo personal, catalogada e indexada a nivel de unidad documental por el nombre de su destinatario, es decir, del titular del fondo, siempre dificultará la visualización de las series del mismo fondo descritas sólo a nivel de inventario, a pesar de que también estén indexadas.

Por otra parte, resulta indispensable la presentación de guías de fondos e incluso de cuadros de clasificación también en formatos alternativos a los tradicionales, por ejemplo a partir de índices o jerarquías temáticas, índices onomásticos y toponímicos, etc. Incluso fórmulas imaginativas para la divulgación de conjuntos de documentos, como la incorporación de vídeos de corta duración que expliquen su potencial informativo y muestren los documentos originales. El rigor profesional no debiera condicionar la comunicación pública de la documentación sino únicamente su tratamiento e intercambio profesional.

En cuanto a los usuarios, saber quién nos consulta es imprescindible, pero, realmente, ¿ha cambiado el perfil de nuestros usuarios? ¿O solamente el medio y la manera en cómo buscan, necesitan y obtienen la información? Hace ya bas-

tante tiempo que el investigador profesional ha ido cediendo paso al ciudadano de a pie, más interesado en la autorrealización personal que en la historia en mayúsculas. En 2007⁹ publicaba la siguiente tipología:

- Ciudadanos en general, que únicamente pretenden realizar una consulta administrativa.
- Ciudadanos “investigadores”, que han descubierto en el servicio de archivo una forma más de autorrealización personal, de formación o de satisfacción personal.
- Estudiantes de primaria, secundaria y bachillerato a la búsqueda de información para la elaboración de trabajos de curso.
- Estudiantes universitarios, que se inician en la investigación a partir de documentación original como fuente primaria.
- Investigadores universitarios, tanto profesores como licenciados en proceso de doctorado o de realización de proyectos de graduación especializada.
- Genealogistas, como grupo específico incipiente pero con una clara tendencia ascendente.
- Editoriales, productoras audiovisuales e instituciones culturales, que utilizan el servicio como fuente de información y reproducción para la comunicación pública en cualquier formato de documentos originales.

No creo que el perfil del usuario internauta difiera en exceso de esta aproximación, sino únicamente su ubicación geográfica por la disponibilidad que ofrecen las tecnologías. Aun así, los tres primeros grupos serán principalmente un público potencial de proximidad, mientras que los demás grupos sí pueden verse incrementados por la deslocalización tecnológica. No obstante, debemos compartir nuestro público potencial con otros proveedores de información que también intentan atraerlo, por lo que debemos garantizar nuestra visibilidad.

La planificación de la web (identificación de unidades de información, servicios y tipo de público específicos, necesidades informativas del público, ámbito territorial potencial, etc.) resultará un instrumento eficaz, pero puede no ser suficiente. El factor descubrimiento de nuestros recursos debe ser nuestra siguiente prioridad y la mejor manera es la interrelación con otros centros: los portales. Sin embargo, los portales deben estar orientados a segmentos de público concretos para asegurar la rentabilización de resultados. Por ejemplo, además de la integración en portales especializados en archivos, en el ámbito municipal será conveniente facilitar información a nuestro público de proximidad también a través de un portal de información de la ciudad, incluso de carácter administrativo mediante la explotación del sistema de gestión de documentos del ayuntamiento. Estas opciones no excluyen compartir información con otros portales es-

pecíficos: de genealogía, incentivados por asociaciones, de recursos educativos, promovidos por instituciones educativas y compartidos con otros centros culturales como museos y bibliotecas, o especializados en investigación, bajo la tutela universidades y centros de estudios científicos.

Finalmente, no debe excluirse la interrogación directa a los usuarios, bien mediante encuestas o un sistema de medición de satisfacción.¹⁰ En este sentido, resultan ilustrativas las tres preguntas que realiza aleatoriamente un conocido parque temático europeo: ¿le ha gustado?, ¿considera una buena inversión el precio de la entrada?, ¿nos recomendaría a sus amigos? El objetivo es conseguir un 90% de respuestas afirmativas en las tres preguntas. Por nuestra parte, ¿estamos en condiciones de que nuestros usuarios nos evalúen sobre si están satisfechos con el servicio, si consideran su inversión de tiempo recompensada y si nos recomendarían a sus colegas?

Conclusiones

En las reflexiones expuestas subyace el convencimiento de que la reivindicada visibilidad social de la profesión se obtendrá más por las funciones que desempeñemos en nuestras organizaciones que por nuestra labor en los archivos históricos, pero sin olvidar nuestra función cultural, o más bien informativa, hacia la ciudadanía en las tres líneas apuntadas: la clarificación de los fundamentos profesionales, principalmente en la gestión de documentos, basados en normas y modelos de referencia, la mejora en la incidencia en las organizaciones y la reformulación de la puesta a disposición pública de la información mediante medios telemáticos.

Y más detalladamente las siguientes líneas de actuación:

- 1.- Consolidar una visión homogénea y de síntesis sobre el conjunto de normas y modelos de referencia.
- 2.- Desarrollar un modelo básico de datos y requisitos mínimos que interrelacione los distintos subsistemas de gestión dentro del sistema de gestión de documentos.
- 3.- Avanzar en la elaboración de cuadros de clasificación normalizados
- 4.- Desarrollar un modelo estructurado de sistema de clasificación que permita incorporar el valor añadido de la clasificación a la gestión administrativa de las organizaciones.
- 5.- Impulsar la identificación de los períodos de retención de la documentación en base a la vigencia administrativa y la retención cautelar de los documentos.
- 6.- Reformular la descripción de conjuntos documentales para potenciar su usabilidad e interés por parte de los usuarios e impulsar la indización multinivel para facilitar la recuperación eficaz de la información eficaz.

- 7.- Promover el conocimiento de nuestros usuarios en línea y la evaluación de los servicios que prestamos.
- 8.- Incentivar y participar en portales sectoriales, especializados y generalistas para aumentar el público potencial de nuestros servicios en línea y presenciales.

Notas

¹ Sobre la visibilidad de los archivos y de nuestra profesión por parte de la sociedad resulta indispensable el estudio encargado por la Associació d'Arxivers de Catalunya y presentado en el 3r Laboratori d'Arxius Municipals: LAPORTE, Antoni (ARTImetria). 2004. "El coneixement i la imatge dels arxius a Catalunya". *Lligall; Revista d'Arxivística Catalana*. n. 22, 485-502. <<http://www.arxivers.com/cat/lligall.asp>> [Consulta diciembre 2009].

² Memoria 2009 del Servei de Gestió Documental, Arxius i Publicacions, del Ayuntamiento de Girona, <http://www.girona.cat/sgdap/cat/recurs_documents.php>. Es especialmente significativa la comparación estadística de las consultas presenciales y vía web entre el Archivo Municipal de Girona, los Archivos Estatales del Ministerio de Cultura y los Servicios de Archivo Públicos de Francia aportada en BOADAS, Joan. 2009. "Què necessita la ciutadania? Adaptar-se o desaparèixer!" *XLI International Conference of the Round Table on Archives (CITRA): Imagining the twenty first century archivist: New Strategies for Education and Training*. Malta, 2009. <http://www.girona.cat/sgdap/cat/arxiu_textos.php> [Consulta diciembre 2009].

³ Un ejemplo de una propuesta interesante sobre aspectos básicos por dónde empezar aunque en su momento tuvo un impacto muy relativo es ALBÀ, Marta; CASELLAS, Lluís-Esteve; MAURI, Alfred; PASSELLER, Pere; PERPINYÀ, Remei; SOLÀ, Fina; ZAMORA, Jaume E. 2002. "Recursos informàtics als serveis d'arxiu municipals: requisits bàsics per a la informatització d'un sistema de gestió de documents". *Lligall; Revista d'Arxivística Catalana*. n. 19. 267-309. Disponible en castellano en: <http://www.girona.cat/web/sgdap/docs/requisitos_informatizacion_SGD.pdf> [Consulta diciembre 2009].

⁴ Un ejemplo encomiable en la normalización de la gestión de un archivo es MERINO FLECHA, Eva. 2008. "Una gestión de calidad: el sello 300+ de la EFQM del Archivo Histórico Provincial de León". *Tábula: revista de Archivos de Castilla y León*. n. 11. 279-289.

⁵ <<http://www.moreq2.eu/>> [Consulta diciembre 2009].

⁶ Un buen ejemplo de los posibles resultados a conseguir es el trabajo del GRUP D'INNOVACIÓ TECNOLÒGICA. 2008. *Vocabularis de metadades*. [Recurso electrónico]. Generalitat de Catalunya, Subdirecció General d'Arxius. <http://www.girona.cat/sgdap/cat/arxiu_textos.php> [Consulta diciembre 2009]. También en www.gencat.cat, sección de archivos, pero con URL variable].

⁷ A principios de los años 90 mi experiencia inicial como consultor privado me permitió constatar la necesidad de adaptar el cuadro de clasificación a las necesidades reales de las organizaciones, más allá de los planteamientos tradicionales, para poder integrar la gestión archivística en la gestión administrativa diaria. En el Ayuntamiento de Girona trabajamos desde hace años sobre la base de dos presentaciones, una orgánica y otra funcional, de la clasificación y estamos trabajando en otro tipo de presentaciones, a pesar de que en algunos momentos este planteamiento no ha estado exento de críticas por "heterodoxo" por parte de un sector del mismo colectivo profesional.

⁸ Los avances en el reconocimiento de imágenes, por ejemplo de personas, o incluso de voces, o los logros de los traductores automáticos como Google constituyen ejemplos que no podemos obviar.

⁹ CASELLAS, Lluís-Esteve. 2006 "Los servicios de archivo en la Sociedad de la Información." *Cursos sobre el patrimonio histórico, 11. Actas de los XVII cursos monográficos sobre el patrimonio histórico*. Reinosa: Universidad de Cantabria. 387-403. <<http://www.girona.cat/sgdap/docs/Reinosa.pdf>> [Consulta diciembre 2009].

¹⁰ Sobre la interrogación a nuestros usuarios presenciales y sus necesidades la ponencia presentada por MERINO FLECHA, Eva. 2009. "Sistemas de evaluación y herramientas de mejora en la gestión de archivos." *IV Jornadas Técnicas de Archivos en la Administración Local. Herramientas de Calidad y Modernización*. Málaga. [Inédita].

