

TEJIENDO ARCHIVOS: Lo que la WWW puede hacer por un archivo

Por : **Pilar Gil García**

Archivísta.

Directora del Archivo General de la Universidad de Castilla-La Mancha.

Lima, 01 de diciembre de 2001.

AL HILO DEL RESUMEN DE ESTA PONENCIA...

La Universidad de Castilla-La Mancha (España) se crea en 1985; once años después, la institución decide poner en funcionamiento el Servicio de Archivo, previsto en sus Estatutos del año 1991.

Siendo, como es esta Universidad, pionera en la aplicación de las nuevas tecnologías en todos los ámbitos de su actuación, el Archivo General Universitario, lejos de quedar ajeno a estas circunstancias, debía adaptarse a ellas, asumiendo la cultura de la organización.

El reto de crear un servicio de archivo, partiendo de la aplicación de las nuevas tecnologías de la información (NTI) en el conjunto de aspectos que forman la gestión archivística, abría, además, nuevas oportunidades entre las que destacaba la de desarrollar la dimensión como centro de información que cualquier archivo ofrece.

En efecto, partiendo de la nada, la implantación del Servicio de Archivo Universitario exigía todo tipo de infraestructuras y recursos: humanos, económicos, materiales, administrativos, informativos, ...

Siendo la cuestión de los recursos “caballo de batalla” de los archivos y, a veces también “martillo de archiveros”, afortunadamente en nuestro caso hubo unanimidad en la consideración de que todos los recursos, de cualquier tipo y volumen, debían ser gestionados e integrados merced a la aplicación de las tecnologías informáticas, aprovechando al máximo las posibilidades que éstas ofrecen en el tratamiento y difusión de la información; realmente, como vamos a ver a continuación, no podía ser de otra manera.

En nuestra sociedad, que no en balde ha sido denominada hasta la saciedad, como “sociedad de la información”, los archivos, como cualquier otro servicio informativo, ni pueden mantenerse al margen de las nuevas tecnologías – que lo son, precisamente, de la “información” - ni pueden obviar el proceso globalizador que está experimentando el universo de clientes potenciales de este tipo de servicios desde que la Red se incorporase al mundo laboral y al mercado informativo.

Es más: las NTI son, en su conjunto, la herramienta que nos va a permitir ampliar y mejorar la capacidad de adaptación y respuesta del servicio a un entorno en continuo cambio, diversificarlo, mejorarlo, y expandir su ámbito de difusión aumentando, en buena lógica, el número de usuarios y el grado de satisfacción de sus necesidades, e incrementando, en consecuencia, el volumen de su actividad, con la calidad final como meta.

Y llegados a este punto, ya han hecho su aparición algunos de los indicadores de gestión -número de usuarios, volumen del servicio, capacidad de respuesta- que son referencia habitual en el cálculo de la rentabilidad de cualquier servicio informativo, rentabilidad que, si bien en el caso de archivos históricos está generalmente aceptada gracias, no lo olvidemos, al peso que la función conservadora tiene en ellos, no deja de ser cuestionada cuando se trata de archivos administrativos en donde dicha función no tiene, obviamente, el mismo

peso; es en este terreno donde las NTI juegan a nuestro favor, favoreciendo la rentabilización del servicio.

Partiendo de estos presupuestos, estaba más o menos claro el camino a seguir. Nuestro objetivo sería **diseñar el Servicio de Archivo Universitario con una doble dimensión**, dos facetas para una misma realidad: conengamos en denominarlas **“servicio de archivo real”** y **“servicio de archivo virtual”**, sin más alcance conceptual que los efectos metodológicos.

Como **“servicio de archivo real”**, el Archivo General Universitario debía, claro está, asumir las funciones y ofrecer los servicios que asume y ofrece cualquier otro archivo universitario: recoger, organizar, conservar y difundir los fondos documentales de la institución, como servicio público de información orientado a la comunidad universitaria (mercado interno de clientes reales) y a la sociedad (mercado externo de clientes potenciales).

Ahora bien, como **“servicio de archivo virtual”**, gracias a las posibilidades de la tecnología, el servicio de archivo podía dinamizar su función como centro de información que, en nuestro caso, se decidió orientar al ámbito de la cooperación archivística en general y entre archivos universitarios, en particular.

Para alcanzar estos objetivos, **la herramienta imprescindible era una página web** pero haciendo de ella un escenario de integración de lo real y lo virtual, un nuevo producto informativo del Archivo General Universitario, es decir: algo más que un mero escaparate publicitario para la difusión del “servicio de archivo real”, aunque claro está que también lo es.

Por favor, hagamos una pausa y, retomando el hilo de nuestro resumen, sigamos leyendo a continuación ...

La **página web del Archivo General de la UCLM** <http://www.uclm.es/archivo/> se difundió en noviembre de 1998 por vez primera. Pero es a partir del año 2000, cuando inicia paulatinamente su

desarrollo como instrumento de difusión de los recursos archivísticos existentes en la Red y espacio virtual para la cooperación profesional.

Conscientes de la importancia que tiene **la presentación del producto** en su doble dimensión de **contenido y forma**, en el diseño de nuestra página web se cuidaron ambos.

Desde el punto de vista de **la forma**, se desarrolló un diseño sencillo y aparentemente simple buscando la versatilidad que nos permitiera estructurar la información, favoreciendo el acceso y la rapidez de las consultas, y la posibilidad de realizar pequeños cambios que la adaptasen, si ello era preciso, sin tener que modificarla drásticamente o periódicamente.

El diseño formal exige, desde nuestro punto de vista, cierta estabilidad, porque a través de él se crea y ofrece una imagen, que, en nuestro caso, se integra en la imagen corporativa de la institución, y que, obviamente, no cambia de un día para otro, ni puede ni debe hacerlo. Pero además, los usuarios agradecemos tanto los cambios de entorno, cuando nos reportan un beneficio, como la comodidad de entrar en una web “familiar” y conocida; con esto, lo único que quiero decir es que nuestro criterio es que hay que valorar los “pros” y los “contras” y ser prudentes a la hora de introducir modificaciones gratuitas en aras del mero diseño.

En esta misma línea, también se cuidó la elección de los colores para que, sin distraer la atención, destacasen el contenido y ofreciesen una imagen del archivo diáfana y transparente; si tuviera que resumir en una palabra el objetivo perseguido en el diseño de la web, aquella sería “equilibrio”.

Por otra parte, en **el contenido de la página** las tres áreas ya clásicas de toda web: información general, recursos propios, y recursos ajenos, quedaron estructuradas subdividiéndose, en mayor o menor medida, y desarrollándose, en función de la información que encuadran, desde lo general a lo particular.

También se buscó, allí donde era posible, estructurar los contenidos siguiendo las posibles secuencias lógicas de una “consulta tipo”; por ejemplo: dentro de la Agenda Bibliográfica se ofrece una selección de novedades editoriales y, una vez consultada ésta, al volver atrás, el usuario tiene en pantalla los enlaces con el catálogo profesional de la Biblioteca de la propia Universidad y con las bases de datos especializadas externas que le pueden facilitar la localización del documento que le interesa, dentro de un fondo bibliográfico, para su posterior obtención.

En el año 2000, con la consolidación de la página, se introdujo una sección de Novedades, y, más recientemente, la Agenda Profesional que, en un principio, recogía globalmente el conjunto de los recursos ajenos incorporados a la web, al incrementar notablemente el volumen de sus contenidos, se ha desdoblado en dos: Agenda Profesional y Agenda Bibliográfica, con el fin de agilizar las consultas y facilitar el acceso a la información.

Si al tratar de la forma de la web nos decantábamos por la estabilidad y la permanencia, en el ámbito del contenido está claro que nos debemos guiar por el “cambio para la mejora continua de la oferta” mediante la actualización periódica de los servicios y la información que ofrecemos. Siguiendo esta premisa, la página web se actualiza con periodicidad mensual: introducimos nuevos contenidos y eliminamos aquellos que han quedado obsoletos.

El siguiente paso, tan importante como la propia actualización, es dar a conocer a los posibles usuarios que la información, la web, nuestro producto, están ahí, a su disposición, a golpe de ratón. Para ello el canal de transmisión utilizado es el *mailing* electrónico a través de las listas de distribución ARXIFORUM <http://www.rediris.es/list/IWETEL> y , por supuesto, ARCHIVALIA, nuestra propia lista, de la que nos ocuparemos unas líneas más abajo.

Las listas de distribución nos abren las puertas de un mercado de usuarios con perfil definido que pueden encontrar, o no, en nuestro servicio la satisfacción a sus necesidades informativas y que, a su vez, mediante su respuesta, pueden

poner en marcha mecanismos de retroalimentación que nos permitan adecuar nuestra oferta a sus necesidades reales.

La actualización mensual cierra un ciclo y abre uno nuevo: durante los 30 días siguientes, la información recibida en el Archivo General Universitario por diferentes canales, o rastreada en la Red, a iniciativa propia o por solicitud, se analiza y evalúa en vistas a su posible incorporación a la página en la próxima actualización, o por circunstancias especiales, sin esperar a aquella.

Desde su consolidación, la web no ha hecho más que crecer tanto en contenidos recursos e información como en los servicios que a través de ella ofrecemos.

Desde el año 2000, a través de la web se puede acceder al foro de discusión profesional **ARCHIVALIA**, **lista especializada en archivos universitarios**, que es mantenida y moderada por el Archivo General Universitario <http://www.uclm.es/archivo> y ha sido la primera lista de distribución en español en incorporarse al portal de archivos de la UNESCO http://www.unesco.org/webworld/portal_archives/ .

ARCHIVALIA, que es un canal de comunicación y difusión, a la par que un instrumento de creación de un mercado de usuarios con perfil definido, todavía no ha dado de sí todo cuanto una lista de distribución puede ofrecer; tiempo al tiempo. Pero ahí está, y ahí seguirá, a disposición de cualquier persona interesada en el ámbito de los archivos universitarios.

En esta misma línea, orientada a la cooperación profesional, recientemente diseñamos e incorporamos el **‘Mapa de Archivos Universitarios Españoles 2001’** que incluye enlaces con las páginas web de aquellos archivos que las mantienen y con el correo electrónico de aquellos otros que todavía no disponen de ellas.

Ahora bien, desde un punto de vista práctico, el rápido desarrollo que experimentó, el área de recursos archivísticos ajenos llevaba aparejado el

riesgo de que los aspectos virtuales de nuestro servicio eclipsaran el, por otra parte, esencial trabajo que estábamos desarrollando simultáneamente organizando el “servicio de archivo real”; la página web no podía desligarse de la realidad del Archivo General Universitario, del archivo que recoge, organiza, conserva y difunde el documento y la información, limitándose a publicitar, más o menos exhaustivamente su existencia y sus servicios.

En este punto, la propia flexibilidad de la herramienta jugaba, una vez más, en nuestro favor y nos iba a permitir seguir acometiendo nuestro objetivo primero: la integración de lo real y lo virtual, contando, claro está, con los recursos tecnológicos adecuados.

Por todo ello, nuestro objetivo inmediato es ofrecer a través de nuestra página web la descripción de los fondos documentales universitarios conforme se vayan incorporando al archivo, dicho en otras palabras: **la creación de un “sistema de información”**, accesible al usuario de Internet o de la Intranet de la institución, que permita la realización de búsquedas de un modo sencillo, obteniendo respuestas rápidas y pertinentes; sistema orientado en último extremo al intercambio de información, pieza clave para la consecución de ulteriores objetivos en la cooperación institucional y profesional. Y todo esto va a ser posible, gracias de nuevo a la integración de la tecnología informática en nuestros métodos y procedimientos de trabajo.

A finales del año 2000, se adquirió la **aplicación informática “Albalá. Sistema de Gestión Integrado de Centros Archivísticos” desarrollada por la empresa Baratz. Servicios de Teledocumentación** que, entre sus completísimas funcionalidades, incluye un módulo de publicación web, el que aquí se precisaba para los objetivos previstos.

Por supuesto que ha habido un período de adaptación porque, cuando se puso en funcionamiento el Archivo General Universitario, en el año 1998, la descripción de fondos, con alguna excepción, se realizaba mediante sistemas tradicionales. En consecuencia, había que reconvertir todos los instrumentos de descripción redactados desde entonces, tanto en soporte papel o cartulina

como en soporte electrónico, almacenando la información en la base de datos “Albalá”.

Mediante “Albalá” la descripción documental se realiza automatizadamente de acuerdo con las ISAD (G) ¹ mientras que para llevar a cabo el control de autoridades se tomarán como referencia las ISAAR (CPF) ² y un tesaurus que permita el control de los descriptores de materia.

En una segunda fase, la gestión del acceso a la documentación del Archivo General Universitario por parte de nuestros usuarios internos se realizará asimismo a través de “Albalá”, sustituyendo al actual procedimiento de solicitud de consulta, préstamo o reproducción que se realiza a través de la web y el correo electrónico, y aprovechando como ahora la Intranet de la Universidad.

Llegado este punto, cabría preguntarse **cómo se ha podido lograr todo esto** en un plazo de tiempo realmente corto: no hay milagros, ni recetas mágicas que valgan; la respuesta es, por supuesto, muchas horas de trabajo -de despacho y de depósito, de bata y ordenador- pero quizá no tantas como se podría pensar, habida cuenta de que el equipo del archivo siempre ha sido reducido y en ocasiones, por circunstancias totalmente imprevisibles, ha permanecido en precario. Ahora bien, los recursos invertidos, han sido y siguen siendo aprovechados al máximo aplicando además de las nuevas tecnologías otras dos claves: la base de una sólida **planificación y establecimiento de pautas de funcionamiento y mecanismos de control interno del servicio**.

De la planificación del Archivo General Universitario y, más en concreto, de la evaluación nos hemos ocupado en otros espacios ³ aunque tenemos previsto volver sobre el tema para dar cuenta de su desarrollo en los últimos años; de

¹ Consejo Internacional de Archivos. *ISAD (G) Norma Internacional General de Descripción Archivística*. 2ª ed. Madrid, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2000

² Consejo Internacional de Archivos. *ISAAR (CPF) Norma Internacional sobre los encabezamientos autorizados archivísticos relativos a entidades, personas y familias*. Madrid, Ministerio de Educación y Cultura, 1997

³ Gil García, P. “El Archivo General de la Universidad de Castilla-La Mancha”. En: *Boletín de la ANABAD* XLVII, nº 3-4 (1997) p. 111-114. Accesible en www.uclm.es/archivo .

las pautas de funcionamiento y de los mecanismos de control nos ocuparemos sucintamente a continuación.

El Archivo General de la Universidad de Castilla-La Mancha asume desde su creación la clara **vocación de servicio público** que, como tal, le corresponde. Partiendo de este punto de vista, podemos establecer una serie de **pautas de funcionamiento** que han estado presentes, de un modo u otro, a lo largo de estos cinco años de existencia del servicio pero, principalmente, desde su puesta en funcionamiento en 1998.

En primer lugar, hay que destacar la **orientación al usuario**: se busca satisfacer las necesidades informativas del usuario ofreciendo, siempre que ello sea posible, un valor añadido a la respuesta, estableciendo mecanismos de realimentación que faciliten la formulación de nuevas demandas, e incluso anticiparnos a ellas, adaptándonos a sus necesidades reales con la calidad del servicio en el punto de mira.

La segunda pauta se concreta en obtener la **eficiencia de la gestión del servicio de archivo** mediante el desarrollo de técnicas de trabajo en equipo, favoreciendo la comunicación interna en todos los niveles y direcciones, la formación permanente, la capacidad de adaptación a los nuevos métodos y procedimientos de trabajo, y el aprovechamiento intensivo de todos los recursos disponibles.

La tercera pauta puede resumirse en el **fomento de la creatividad y la capacidad de innovación** de los miembros del equipo a todos los niveles, pero principalmente orientadas a la elaboración de nuevos productos, a la oferta de nuevos servicios y, por supuesto, a la mejora de los ya existentes.

Finalmente, la cuarta pauta no es otra que la **búsqueda de la rentabilidad del servicio a corto, medio y largo plazo**, equilibrando los objetivos previstos en cada uno de los plazos para evitar que la obtención rápida de resultados pudiera hipotecar el desarrollo del servicio en el futuro.

En cuanto a **los mecanismos de control**, siendo aún pronto para llevar a cabo una evaluación formal – todo llegará- se limitan al análisis y detección de fallos en su implantación y desarrollo, y en la formulación de posibilidades de mejora. En este ámbito, hoy por hoy, es esencial la observación del funcionamiento del servicio de archivo a dos niveles: interno y externo; valorándolo desde la propia perspectiva del servicio; desde la que podría tener un “usuario tipo” y, por supuesto, desde los datos que nos pueden ofrecer los usuarios reales.

Concluyendo ya estas líneas, hilemos por última vez con lo escrito anteriormente ...

La experiencia sigue desarrollándose, y, partiendo de ella, se puede analizar qué es lo que la WWW puede hacer por un archivo, en este caso, el Archivo General de la Universidad de Castilla-La Mancha o, lo que es lo mismo visto desde otra perspectiva: aquello que un archivo puede hacer gracias a ella.

A lo largo de las páginas anteriores hemos visto como la Red se ha hecho presente en nuestra experiencia desde el momento mismo de la creación del Servicio de Archivo Universitario: esto, que duda cabe, imprime carácter; la Red nos ha singularizado y convertido en Centro de Información Archivística, abriéndonos de este modo un amplio abanico de posibilidades.

Desde otra perspectiva, también hemos expuesto como la Red está permitiendo al Archivo General Universitario mejorar la gestión archivística, potenciar su función difusora e informativa, garantizar la rentabilidad y mejorar, en definitiva, la calidad del servicio.

Y no olvidemos nunca que en el centro de todo esto está el usuario: la Red nos está ofreciendo la posibilidad de satisfacer las necesidades informativas no sólo de nuestro mercado de usuarios, que se amplía gracias a ella, sino también, en último extremo, las propias necesidades del Archivo General Universitario como usuario real y potencial de otros servicios informativos. Cambiando el punto de vista, el Archivo General Universitario puede a través

del análisis de sus propias necesidades informativas, satisfechas o no por la Red, extraer de ésta, tanto como de su propia experiencia, la información precisa que le permita orientar su servicio a las necesidades reales de otros servicios similares.

Sería injusto cerrar estas páginas sin escribir que, detrás de la experiencia que acabo de comunicarles, están mis compañeros: dos equipos de trabajo, el de los Servicios Informáticos de la UCLM y el propio del Archivo General Universitario, coordinados con el objetivo común de hacer posible nuestra página web mes a mes. A ellos están dedicadas estas líneas.

Ciudad Real, noviembre de 2001.

SOBRE EL AUTOR

Pilar Gil García, archivera y, en la actualidad, Directora del Archivo General de la Universidad de Castilla-La Mancha (España). Licenciada -con grado- en Filosofía y Letras, especialidad de Historia Medieval, y especialista-master en Información y Documentación por la Universidad de Murcia.

En el año 1985 se inicia su andadura profesional en el Archivo Regional de la Comunidad Autónoma de Murcia, como técnico de archivos; este trabajo le puso en contacto con el mundo de los archivos municipales al que permaneció vinculada durante años de diferentes maneras. Cuatro años después, en 1989, regreso a Castilla-La Mancha para hacerse cargo de la Dirección del Archivo Histórico Provincial de Ciudad Real y, en el año 1991, ingresó como funcionario de carrera en la Universidad de Castilla-La Mancha.

Dentro de la Universidad de Castilla-La Mancha su trayectoria profesional da un giro tan fructífero como enriquecedor ya que, durante unos años, desarrollo su trabajo en la Biblioteca Universitaria, ocupando diferentes puestos, para finalmente retomar su carrera como archivera, en el año 1996, en el cargo que actualmente desempeña.

A lo largo de estos años ha participado en diversas acciones docentes orientadas a la formación de archiveros y del personal administrativo encargado de archivos de gestión. Por supuesto, también ha recibido

numerosos cursos de especialización, no sólo en Archivística sino también en otras Ciencias de la Información y Ciencias Auxiliares.

Ha asistido a diversas Jornadas Profesionales, sobre todo desde su incorporación al mundo de los archivos universitarios y durante unos años también, desarrolló una incipiente carrera investigadora en el ámbito de la Historia Medieval que le permitió conocer el mundo de los archivos como usuario, de aquella época cuento en su haber con alguna que otra participación en Congresos, publicación incluida.

En quince años se pueden hacer muchas cosas y ella ha procurado hacer todo aquello que estaba a su alcance y que podía enriquecerle desde el punto de vista profesional.