LOS SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS EN EL ENTORNO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Luis Fernando Jaén García [1]

Recibido: 25/4/2012 - Aprobado: 18/10/2012

RESUMEN

Cada vez es más notoria la incidencia que tienen las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la elaboración de servicios archivísticos. Por lo tanto, este trabajo analiza el papel que cumplen dichas tecnologías para la implementación de nuevos servicios en los archivos, tales como: portales de documentos digitalizados, canales RSS, blogs, redes sociales y FAQ o preguntas frecuentes.

Palabras clave: Servicios archivísticos. Tecnologías de la información y comunicación. Portales de documentos digitalizados. Canales RSS. Blogs,. Redes sociales. Preguntas frecuentes.

ABSTRACT

More and more noticeable the effect they have of the Information and Communication Technology (ICT) in the development of archival services. Therefore, this paper analyzes the role that such technologies for deployment of new services in the files, such as scanned documents portals, RSS feeds, blogs, social networks and FAQ or frequently asked questions.

Keywords: Archive services. Information technology and communication. Portals scanned documents. RSS feeds. Blogs. Social networks. FAQs.

1. Doctor en Documentación por la Universidad Carlos III de Madrid, España. Profesor Catedrático en la Sección de Archivística, Escuela de Historia, Universidad de Costa Rica. Correo electrónico: jaen66@hotmail.com

1- INTRODUCCIÓN

En la era de la Sociedad de la Información y el Conocimiento, los archivos están experimentando una serie de cambios vertiginosos en su concepción, finalidad y forma de operar. Una de sus metas actuales es satisfacer las necesidades de información de los usuarios, ya que ellos son la razón de la existencia de esos centros archivísticos. Por lo tanto, estos deben establecer una serie de políticas, directrices, normativas y actividades que permitan saciar los requerimientos informativos de los usuarios internos y externos.

Por lo anterior, los archivos deben implementar diversos servicios archivísticos que estén focalizados en satisfacer las exigencias y requerimientos de información de los usuarios. Asimismo, tienen que propiciar su difusión y proyección, a nivel interno y externo, para potenciar su usabilidad.

Por otra parte, los avances de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) están cada vez más presentes en el quehacer de los archivos, forman parte de la aplicación de los procesos técnicos archivísticos, la difusión de archivos y los servicios archivísticos, entre otros.

Así las cosas, este trabajo centra su atención en analizar la incidencia que tienen las TIC en los archivos, específicamente lo que corresponde a la implementación de los servicios archivísticos a partir de las plataformas o entornos tecnológicos; lo que permitirá una mejor y mayor proyección, visibilidad, presencia y posicionamiento.

2- LOS SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS

Los servicios archivísticos son una gana de actividades identificables e intangibles que permiten satisfacer y responder a las necesidades de los usuarios. La planificación, diseño e implementación debe realizarse a partir de una visión de mercado. De ahí que su confección tiene que fundamentarse y ajustarse a los requerimientos de los usuarios y no al contrario, como ocurre muchas veces, que son los clientes los que tienen que adaptar sus necesidades a lo que ofrece el archivo.

Por lo anterior, los archivistas deben potenciar la apertura y proyección de los archivos, interna y externamente, a partir de una serie de servicios que se deben elaborar y poner a disposición de los usuarios para satisfacer sus necesidades informativas.

Actualmente los servicios que brindan los archivos están subordinados a la consulta, préstamo y reprografía de los documentos. No obstante, mas allá de esa reducida alternativa existen otras opciones que se deben incentivar e implementar, tales como, los portales de documentos digitalizados, los canales RSS, los blogs, las redes sociales y las FAQ; todo ello desde la

óptica de los entornos tecnológicos, que tienen como incidencia una mayor cobertura, proyección y permanencia en el tiempo y en el espacio.

Estos nuevos servicios archivísticos permiten potenciar los procedimientos de orientación y apoyo a los clientes en el uso de los recursos materiales, humanos, tecnológicos, etc., que dispone el archivo para la usabilidad de la información. De esta manera hacer de los archivos entes más dinámicos, visibles e interactivos.

2.1 Portales de documentos digitalizados

Es evidente que las TIC ofrecen cada vez interesantes oportunidades y alternativas en cualquier campo de acción, por lo tanto, en el quehacer archivístico lo que mas destaca son las posibilidades de acceso y difusión de la información a través de la Red; tal es el caso de la digitalización de la documentación, que consiste en la captura de la imagen de los documentos mediante un proceso de escaneo para su posterior almacenamiento en un soporte óptico o magnético.

La digitalización es una excelente alternativa para la difusión de la documentación, permite superar las barreras del tiempo y el espacio en cuanto a su accesibilidad.

El desarrollo tecnológico aplicado a los archivos presenta el reto de la implementación de portales de documentos digitalizados, de esta manera poner al servicio de los clientes parte o la totalidad de la documentación existente en el archivo.

Estos portales presentan una serie de ventajas en los ámbitos temporales y espaciales, a saber:

- Ventajas temporales.

  -Supera barreras de horarios.

  -Acceso libre y gratuito.

  -Acceso 24/365.

- Ventajas espaciales.

  -No existen limitaciones geográficas.

  -No hay que desplazarse al archivo.

  -Ahorro de tiempo y recursos.

  -Acceso a un mayor número de documentos.

  -Mayor capacidad de almacenamiento de la información.

-Reduce el problema de espacio físico.

-Favorece la conservación del documento original.

Un buen ejemplo de un portal de documentos digitalizados es el Portal de Archivos Españoles (PARES), http://pares.mcu.es, que ha sido desarrollado por la Subdirección General de los Archivos Estatales con dos finalidades fundamentales:

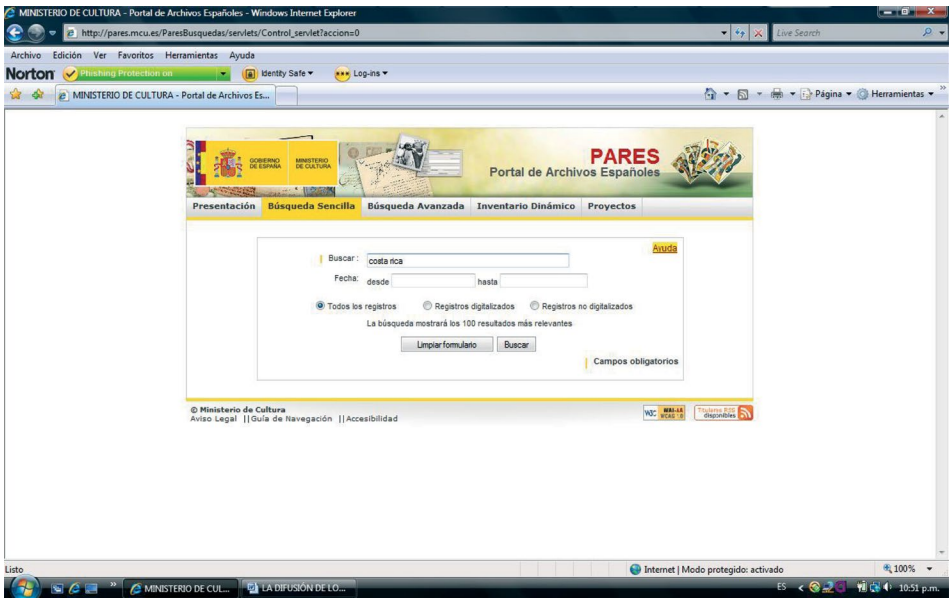
- Proporcionar herramientas de trabajo para la gestión de los servicios archivísticos y el control de los fondos documentales.
- Servir como plataforma de difusión archivística en la Web[2].

Por su parte, algunos de los servicios que proporciona PARES son los siguientes:

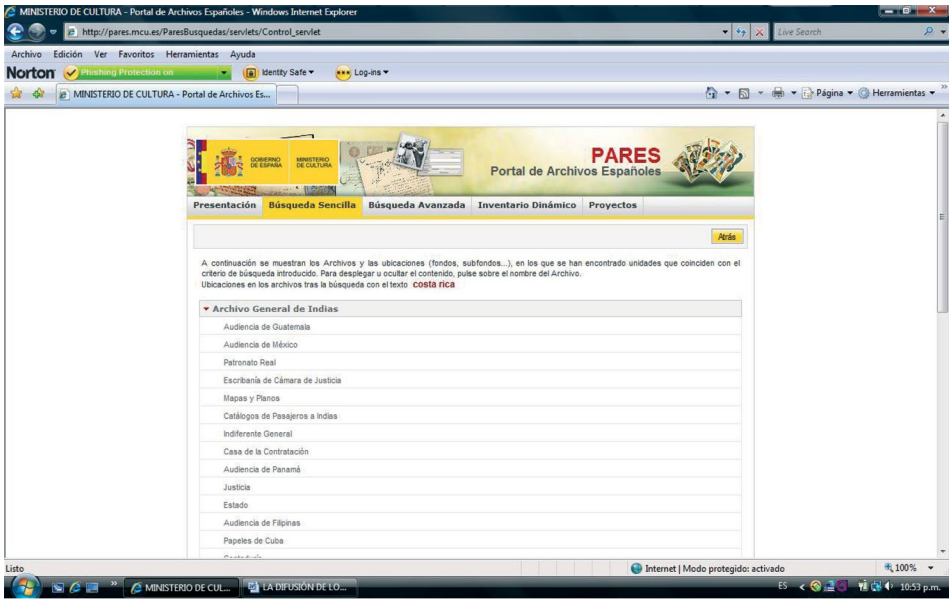
- Acceso libre y gratuito desde cualquier conexión de Internet.
- No necesita de inscripción previa.
- Cualquier usuario puede acceder a sus contenidos y motores de búsqueda.
- Los documentos son accesibles y publicados por cada archivo conforme se van digitalizando.
- El usuario externo puede comunicarse con el administrador de PARES mediante el uso de un formulario electrónico.
- Existe una lista de distribución que informa mediante alertas cualquier novedad en la publicación de documentos o avisos de interés.
- Agenda de investigador para guardar los resultados de las estrategias de búsquedas.
- Envío de imágenes por correo electrónico.

2. M. Sánchez Mairena. *Pares. Portal de Archivos Españoles*, 2008, pág. 1.

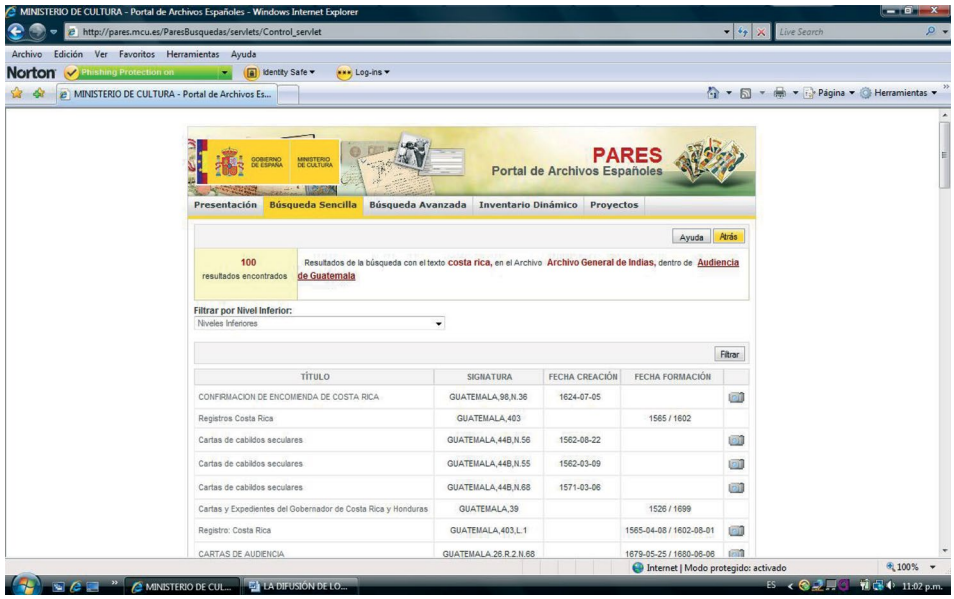
Portal de Archivos Españoles, http://pares.mcu.es/



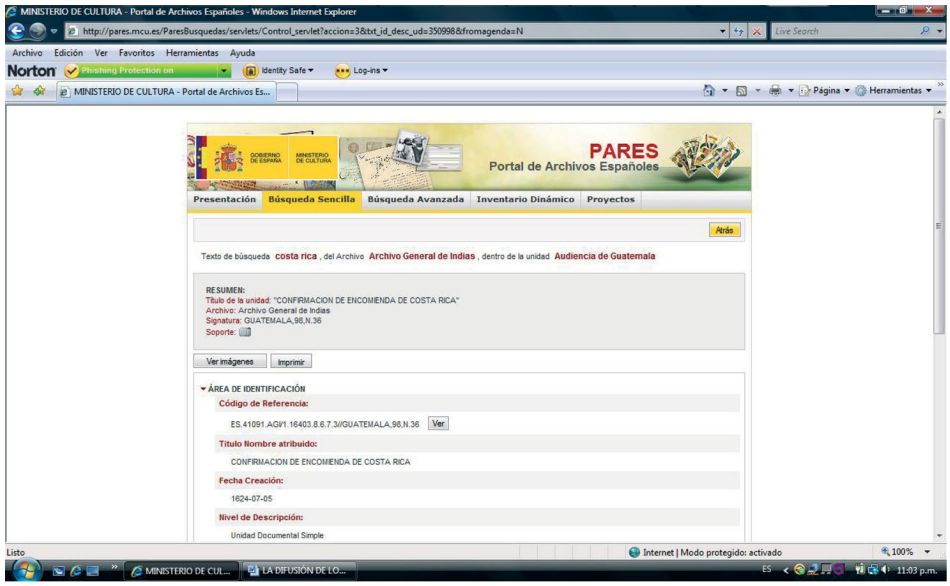
Búsqueda sencilla sobre Costa Rica
http://pares.mcu.es/ParesBusquedas/servlets/Control_servlet?accion=0



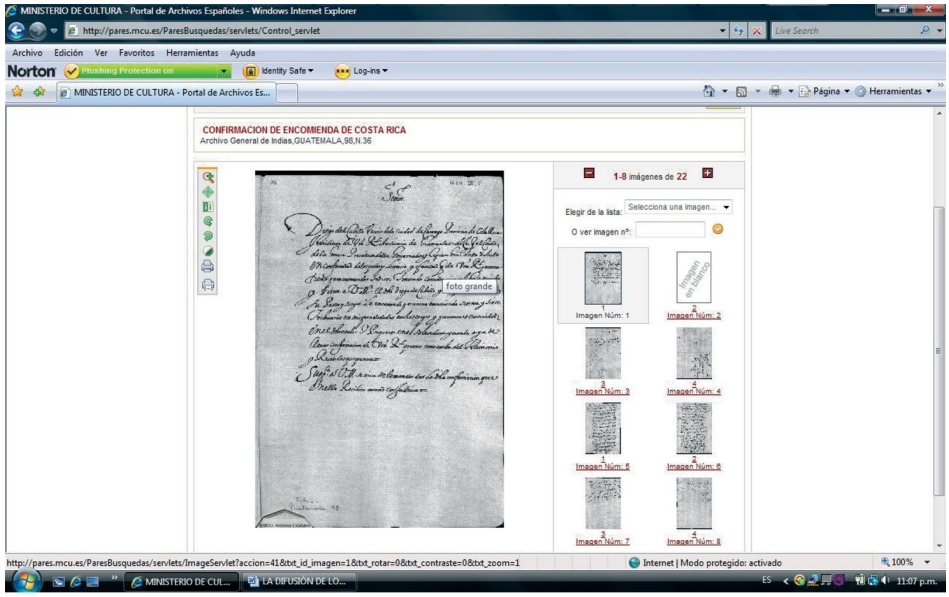
Resultado de búsqueda, disponible en el Archivo General de Indias
http://pares.mcu.es/ParesBusquedas/servlets/Control_servlet



Audiencia de Guatemala, Archivo General de Indias
http://pares.mcu.es/ParesBusquedas/servlets/Control_servlet



Documento sobre la confirmación de encomienda de Costa Rica; descripción realizada a partir de la norma internacional ISAD-G http://pares.mcu.es/ParesBusquedas/servlets/Control_servlet?accion=3&txt_id_desc_ud=350998&fromagenda=N



Imágenes de los documentos digitalizados http://pares.mcu.es/ParesBusquedas/servlets/Control_servlet

2.2 Los canales RSS

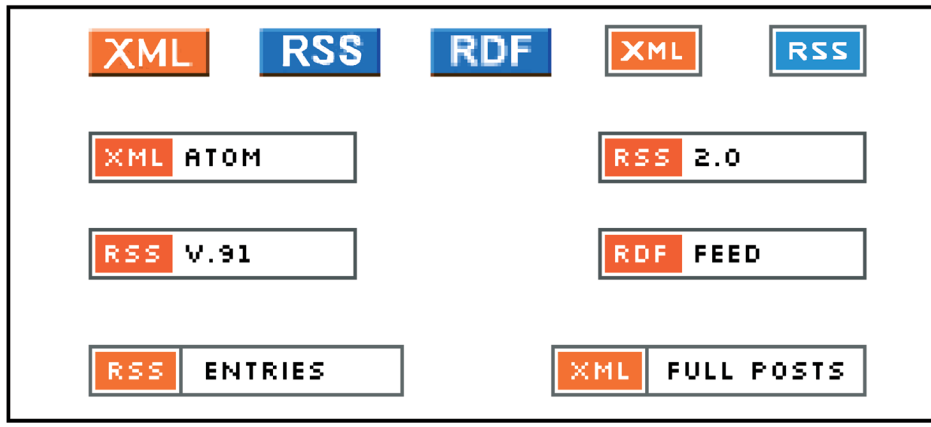
Entre las aplicaciones de la web 2.0 destacan las herramientas o canales RSS (Really Simple Syndication o Sindicación Sencilla), diseñados para la distribución de noticias o información contenidas en sitios web y blogs.

Los RSS se utilizan para suministrar, a usuarios debidamente inscritos, información actualizada; permite distribuir contenidos sin necesidad de un navegador, utilizando un software diseñado para leer los RSS llamados "agregadores", es decir, programas capaces de interpretar las fuentes RSS.

A través de los RSS el usuario tiene la opción de suscribirse al contenido de una página web o alguna de sus secciones. Dichos contenidos se cargarán automáticamente en la computadora u otro tipo de terminal del usuario. El suscriptor recibe la información más actual de forma cómoda y automática, la cual no está limitada únicamente a los archivos de texto, sino que también pueden incluir archivos de audio y vídeo.

Entonces, los RSS permiten distribuir aquella información que mejor se adapta a lo que el usuario requiere, para ofrecerla de forma rápida y actualizada. Es decir, en lugar de ser el cliente quien busca la información, es ésta la que llega a él.

Para identificar en la web los RSS, se utilizan los siguientes íconos:



La aplicación de los canales RSS en los archivos permite comunicar a los usuarios las nuevas actividades que están desarrollando, por ejemplo, divulgar los nuevos servicios y productos implementados. De igual manera,

publicitar los programas de difusión del archivo y suministrar información de último momento como directrices, lineamientos, políticas, etc.

Archivo Nacional de Brasil http://www.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/s
Archivo Nacional de Brasil http://www.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua/.exe/sys/start.htm

2.3 Los Blogs

Los blog, weblog o bitácora, son otra de las aplicaciones de la web 2.0 que compilan cronológicamente textos, artículos, fotografías, vídeos, enlaces y comentarios -de uno o varios autores- y se actualizan periódicamente. Estos se estructuran por entradas o noticias que se ordenan cronológicamente apareciendo primero lo más reciente.

Los blogs constituyen un importante instrumento tecnológico para los archivos, pues permiten promocionar los servicios que disponen esos centros archivísticos, así como publicitar todas aquellas actividades o programas de difusión que vayan a realizar. Además, según Virginia Becerril González, sirven de herramienta de colaboración y gestión del conocimiento, o como herramienta de apoyo para la alfabetización informacional y la labor educativa[3].

Debido a su naturaleza y estructura, son una excelente vitrina o escaparate para el mercadeo de los servicios del archivo, ya que su carácter dinámico, la facilidad y la frecuente actualización los convierte en la he-

3. V. Becerril González y otros. Blogs de Biblioteconomía y Documentación en España, 2006, pag. 604.

rramienta perfecta para construir un tablón de anuncio o newsletter para informar a los usuarios de la actividades organizadas, anunciar los cambios o novedades de los servicios[4].

La interacción que establecen los blogs entre el archivo y los usuarios les permite a estos la posibilidad de conectarse directamente con el personal del centro archivístico para indagar o interactuar sobre los servicios. Asimismo, los comentarios que se dispongan en el blogs serán un insumo importante para conocer y evaluar la calidad y aceptación de dichos servicios; lo que facilitará la toma de decisiones para establecer acciones de mejora, modificación o creación de otros.

La usabilidad de los blogs viene dada por parte de los usuarios interno y externos. En el caso de los primeros, sirve para comunicar y gestionar información relativa al sistema de gestión documental de la institución. En cuando al segundo, permite comunicar contenidos y noticias a todos los colectivos externos que hacen uso del archivo.

Los blogs son una herramienta tecnológica de mucho provecho para aquellos archivos pequeños, de bajo presupuesto o que no disponen de personal informático para desarrollar y mantener aplicaciones tecnológicas; pues la facilidad de manejar un programa de creación y publicación de blogs facilita grandemente su divulgación en la Red si necesidad de tener conocimientos de diseño web o HTML. De esta manera, los archivistas podrán promocionar sus servicios y obtener una realimentación de sus usuarios a través del blog.

Blog del Archivo Diocesano de Orihuela, Alicante, España.
http://archivocatedralorihuela.blogspot.com/

4.*Ibidem*., pág. 604.

2.4 Las redes sociales

La masificación del uso de las TIC y, por ende, de Internet, ha creado diversas formas de comunicación e interacción entre las personas. Los constantes cambios tecnológicos que acontecen diariamente, confluyen en significativas transformaciones sociales, culturales y de comportamiento, amén de la democratización en cuanto al acceso y uso de la información. Lo que conlleva a replanteamientos respecto a la forma de trabajar, de estudiar, de aprender, de interrelacionarse y de comunicarse con los amigos y con las instituciones, todo ello toma mayor énfasis a partir de la aparición de las redes sociales.

Las redes sociales son una herramienta contemporánea de comunicación y socialización por medio de aplicaciones de la web 2.0, que permiten a los individuos conectarse con otras personas que tienen las mismas necesidades, intereses, gustos, preferenPcias, inquietudes o problemáticas; poseen la capacidad de socializar con un grupo de individuos con características semejantes a partir de la creación de una identidad colectiva. Por su parte, García Giménez, señala que las redes sociales se pueden definir como servicios basados en webs que permiten a los individuos estructurar perfiles públicos o semipúblicos dentro de un sistema limitado. Al mismo tiempo, ofrecen la posibilidad de articular una lista de otros usuarios con quien comparten una conexión, y ver y cruzar la lista de contactos propia y ajena dentro del sistema.[5]

Las redes sociales permiten hacer nuevos amigos, compartir contenidos, interactuar y crear comunidades sobre intereses análogos, tales como, política, deportes, literatura, música, estudios, cultura y ocio, entre otros. Asimismo, establecer una lista de contactos para compartir información, navegar por las listas de amistades o contactos, compartir fotografías y vídeos, participar en foros y publicitar actividades.

A pesar de que las redes sociales han tenido muy buena aceptación por parte de los cibernautas, así como una gran expansión en diversos ámbitos, su incursión en los archivos ha sido muy tímida. Son muy pocos los centros archivísticos que han incursionando en esta nueva forma de comunicación e interacción con los usuarios, apenas empieza a visualizarse la inclusión de dichas redes en los sitios web de los archivos. No obstante, las redes sociales han llegado para quedarse y los archivistas no pueden evadir esa realidad, por lo tanto, tienen que adquirir una mayor concienciación de los beneficios que esto presenta, adaptarse a los tiempos presentes y a las exigencias que exteriorizan los usuarios, para implementar este nuevo servicio archivístico.

5. D. García Giménez. Redes sociales: posibilidades de Facebook para nBibliotecas públicas, 2010, pág. 3

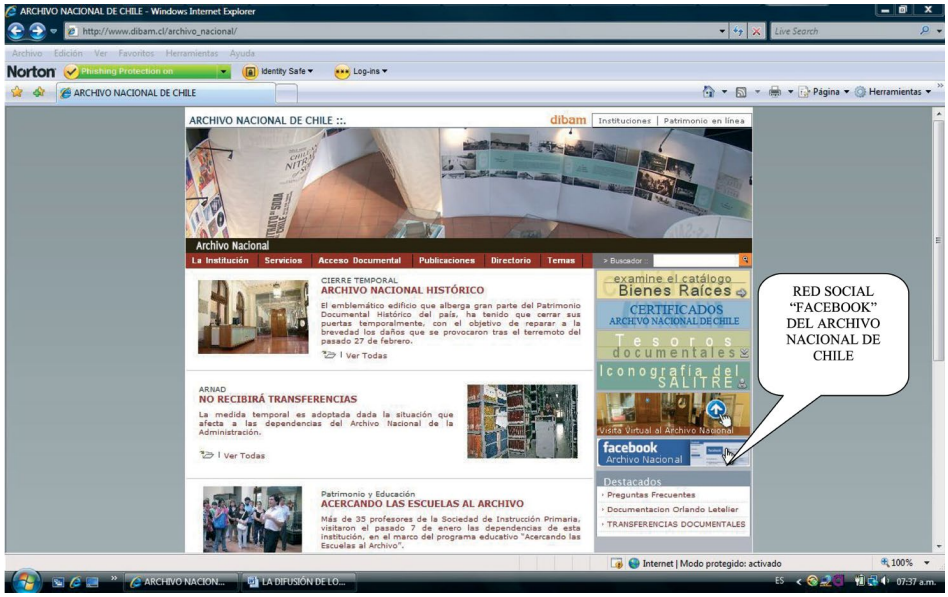
En la actualidad existen un gran número de redes sociales, tales como Hi5, MySpace, Facebook, Tuenti, Twitter y Orkut. La elección de cualquiera de ellas para su implementación en el archivo dependerá de un previo análisis para determinar cuál se adapta mejor a los objetivos que se ha propuesto el centro archivístico para brindar ese servicio, así como las preferencias de los usuarios; de ahí que, en principio se tiene que optar por la red social que ellos hayan seleccionado mayoritariamente para relacionarse. [6]

Las redes sociales presentan una serie de ventajas, utilidades y beneficios en los archivos, sobre todo para establecer una nueva forma de comunicación e interrelación con los usuarios, a saber:

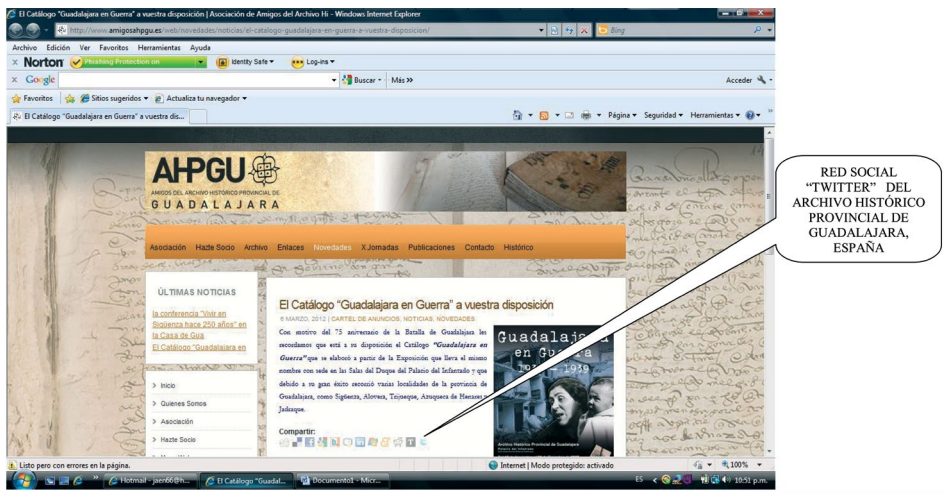
- Crear listas de contactos para publicitar las actividades de difusión del archivo. Así como los nuevos servicios y productos archivísticos que se vayan implementado.
- Mantener actualizados a los contactos sobre las noticias, novedades y otras actividades que realice el archivo.
- Realizar foros y encuentros virtuales.
- Captar nuevos usuarios para el archivo, pues se llega a un gran número de personas -por medio de los contacto- que pueden acceder a la información que suministra el archivo
- Acceder a perfiles profesionales, para brindarle información acorde con su profesión y necesidades informativas.
- Acortar las distancias, los horarios y los problemas de accesibilidad.
- Recibir comentarios de los usuarios y realizar evaluaciones por parte del archivo.
- Aumentar la visibilidad del archivo.
- Facilitar la creación de debates sobre algún tema en particular que sea de interés de los usuarios.
- Favorecer la participación y el trabajo corporativo entre usuarios y archivo.
- Facilitar las interrelaciones entre los usuarios y el archivo, evitando todo tipo de barreras culturales y físicas.
- Adoptar nuevas formas de comunicación y, por ende, incomparar en sus servicios los avances de las TIC.

6. Ibidem, pág.5.

En razón de que la mayoría de usuarios de las redes sociales son jóvenes y estudiantes, el archivo puede establecer programas de difusión y servicios pedagógicos dirigidos a ese colectivo.



Red social "Facebook" del Archivo Nacional de Chile http://www.dibam.cl/archivo_nacional/



Red social Twitter del Archivo Histórico Provincial de Guadalajara, España. http://www.amigosahpgu.es/web/novedades/noticias/el-catalogo-guadalajara-en-guerra-a-vuestra-disposicion/

2.5 Las FAQ

Las FAQ (Frequently Asked Questions) o preguntas frecuentes, surgen paralelas a la creación de los sitios web de archivos; éstas responden a políticas de información documental que consiste en anticiparse a las preguntas que de manera reiterativa se producen en los servicios de información o referencia[7]. Es decir, consiste en una lista de preguntas y respuestas que sobre un mismo asunto hacen frecuentemente los usuarios, ya sea dentro de un determinado contexto, un tema en particular, un servicio, etc.

Las FAQ se pueden organizar por temas y jerarquizarlas de las más sencillas a las más complejas. Se deben actualizar periódicamente a medida que se presenten nuevas interrogantes.

La importancia de las FAQ se puede visualizar de la siguiente manera:

- Informa de manera concisa a los usuarios sobre cuestiones generales o específicas.
- Anticipa a las preguntas y respuestas más reiterativas que se producen en el servicio de referencia archivístico.
- Ayuda a los usuarios a resolver sus inquietudes por sí mismo.
- Evita perdida de tiempo y desaprovechamiento de recursos contestando siempre las mismas preguntas.
- Facilita el trabajo del archivista referencista.

Las FAQ se deben escribir de forma concisa, clara y sencilla; en un lenguaje coloquial, directo y de fácil comprensión para el usuario.

7. J. Borrás López; D. García-Matarredona Cepeda y A. Martín Vega. *Las FAQs y el servicio de referencia*, 1996, pág. 658.

Servicio de FAQ o preguntas frecuentes del Archivo Nacional de Costa Rica, http://www.archivonacional.go.cr/preguntasfrecuentes.htm

3- A MANERA DE CONCLUSIÓN

Si partimos de la premisa que en la actualidad la razón de ser de los archivos son los usuarios, internos y externos, éstas unidades de información deben implementar una serie de nuevos de servicios archivísticos que permitan satisfacer las necesidades, demandas y consumo de información que requieran dichos usuarios.

En la actualidad es innegable la incidencia que tienen las TIC en el desarrollo de los archivos, sobre todo en el campo de los servicios archivísticos. De ahí que a partir de los entornos tecnológicos se pueden planificar e implementar una gran variedad de ellos, tales como, los portales de documentos digitalizados, los canales RRS, los blogs, las redes sociales y las FAQ, con la ventaja que tienen un mayor alcance y perdurabilidad en el tiempo y en el espacio.

4- BIBLIOGRAFÍA

Arquivo Nacional de Brasil. 2005. *Dicionário brasileiro de terminologia arquivistica.* Río de Janeiro: Arquivo Nacional.

Becerril Gonzáles, V. y otros. (2006). Blogs de Biblioteconomía y Documentación en España. *Revista Española de Documentación Científica*. (29, 4), octubre-diciembre, 603-627.

Borrás López, J., García-Matarredona Cepeda, D., Martín Vega, A. Las FAQs y el servicio de referencia. En: *V Jornadas españolas de documentación automatizada*. (657-668). Cáceres-España.

García Giménez, Daniel. (2010). Redes sociales: posibilidades de Facebook para las bibliotecas públicas. *Bid. Textos Universitaris de Biblioteconomia i Documentació*. Número 24, juny. Disponible en: http://www.ub.edu/bid/ (Consultado el 25-10-2010).

Navarro Bonilla, D. (2001). El servicio de referencia archivístico: Retos y oportunidades. *Revista Española de Documentación Científica*. (24-2), 178-197.

Sánchez Mairena, A. (2008). PARES: Portal de Archivos Españoles. *Jornada Técnica Portales de Archivos en Internet*. Madrid, 28 de mayo.

Uribe Tirado, Alejandro; Echavarría Ramírez Andrés Felipe. (2008). Facebook como red de profesionales de Bibliotecología, Documentación y Archivística en Iberoamérica. *El profesional de la información*. Vol. 7, No 6, noviembre-diciembre, p. 670-676.