



# TRIA

Nº 0. AÑO 1994

REVISTA DE LA ASOCIACION DE  
ARCHIVEROS DE ANDALUCIA

*"El servicio de los archivos"*

**Antonia Heredia Herrera.** Directora del Archivo de la Diputación  
Provincial de Sevilla

Los archivos, como tantas cosas serias, están siendo involucrados en la demagogia barata del derecho de los ciudadanos a los servicios, sin más, sin profundizar en el tema y sus circunstancias; cuando determinados servicios deben ir precedidos por la educación de los usuarios.

Esta educación, en nuestro caso, debe empezar como mínimo en la segunda enseñanza para intensificarse en la enseñanza superior.

Hasta no hace mucho se creía que los archivos eran sólo patrimonio de unos pocos. El interés hacia ellos afectaba a los historiadores.

Demostrada hoy la necesidad que cualquier disciplina -incluso algunas tan distantes como la sismología - tiene de la información en ellos contenida, las nociones sobre los mismos deben ser generalizadas y cuando se prevea su uso y consulta a un nivel superior habrá que comunicar unos mínimos conocimientos archivísticos encaminados a conseguir su plena rentabilidad. De entrada habrá que estimular la consulta y utilización y luego ofrecer los instrumentos de descripción que las posibiliten.

Sin embargo, esos denominados "instrumentos de descripción", desde el punto de vista de los usuarios son "inamistosos" e ingratos porque, al ser concebidos - según dichos usuarios- más para control interno que para facilitar el acceso, provocan el rechazo antes que el acercamiento. Algunas encuestas hechas a los usuarios en Estados Unidos apuntan a la dificultad de comprensión de dichos instrumentos y es también en algunos países como Canadá y Estados Unidos cuando al establecer la relación entre archiveros y usuarios resaltan el protagonismo de los segundos disminuyendo en buena medida el de los primeros.

Aunque inmediatamente me pronunciaré sobre esta postura, no quiero dejar de plantear que el desconcierto de los usuarios -pongámonos la mano sobre el corazón- nace de la falta de criterios y de normas de elaboración e incluso de ausencia de "gracia" para dichos instrumentos en su formalización material.

Queramos o no, la razón de ser de los archivos está en sus usuarios. No tiene sentido la existencia de un archivo sin usuarios. Sin embargo en la conjunción archivero-usuario con vistas a la explotación del archivo, da la sensación que todo el esfuerzo ha de ponerlo el primero dejando en una actitud pasivo-receptiva al usuario. Y no creo que este planteamiento sea justo ni equilibrado.

Otra cuestión es el concepto distorsionado de servicio con respecto a los instrumentalizadores del mismo que son los archiveros.

El servicio exigido debe tener unas limitaciones que impidan la investigación para terceros. De aquí que, como veremos, los límites del servicio ofrecido por los archiveros van a estar marcados por los instrumentos de descripción. Eso sí, suficientes, oportunos, bien elaborados y normalizados.

Habrá que lograr que los integrantes de la nueva clientela, nacidos de renovadas inquietudes e intereses, no nos cojan desprevenidos a los archivos y a los archiveros, pero también será conveniente que aquéllos se preocupen por tener unos conocimientos y adquirir una formación que haga rentable el uso de los archivos potenciando su servicio.

Planteada la necesidad del reforzamiento del servicio de los archivos a partir de la generalizada ampliación de su clientela habrá que hacer un análisis de ésta y comprobar que no pueden darse unas líneas únicas de servicio en virtud de la diversidad de usuarios, ni en virtud de las diferentes características y posibilidades de cada archivo.

Existe un reconocimiento general de que hasta 1970 el predominio de los usuarios ha correspondido a los historiadores. Los canadienses, en recientes estadísticas, ofrecían porcentajes de asistencia de historiadores del 42% entre 1973-74 que habían descendido en 1989-90 al 12% con una fuerte presencia de genealogistas. En España, con toda la apertura que supone la presencia de estudiosos de áreas de conocimiento muy dispares, el primer lugar lo siguen ocupando los historiadores. Con todo hay una tendencia al descenso de éstos que habría de llevarnos a un análisis más profundo para enjuiciar las razones de esta baja, que no han de ser otras que la disminución en la consideración de la importancia y utilidad de la Historia en una sociedad tecnificada y apresurada que sólo mira al futuro porque no tiene tiempo de volver la vista atrás.

También recientemente se ha hecho en el CARAN francés una encuesta sobre el uso y demanda del público asistente a su sala de investigación. En la asistencia predominan, por temas, los genealogistas e historiadores del Arte y en la demanda se reconoce que la mitad procede de personas faltas de experiencia. Ante estos resultados se plantea la necesidad de instrumentos de un manejo simple y claro para esa mitad de usuarios (1).

Es lógico que a tal solución llegue un documentalista - el autor de la encuesta- pero quizá no fuera tal la conclusión a que abocaría un archivero, porque esa solución, de entrada, se aparta de unos hechos que dificultan su realización.

Las necesidades, el número y las calidades de los usuarios van a ser diferentes para unos y para otros, de aquí que también las

soluciones no puedan generalizarse. Cuenta también la cualidad de la demanda. No se puede medir de la misma forma la información sobre el dato de la fecha del nacimiento de un personaje que la información requerida para llevar a cabo un trabajo de investigación sobre la Educación en Cuba en el siglo XIX.

El servicio de un archivo no puede medirse tampoco con el mismo rasero, según se trate de un archivo central y administrativo, de un intermedio o de un archivo histórico, definitivo o permanente.

Los usuarios del primero son en su mayoría los que integran los distintos ámbitos y divisiones de la Administración o de las instituciones. Representan a los productores de los propios documentos sobre los que solicitan información. El servicio se limita a la demanda de una información concreta o a la solicitud de un expediente. Conocen exactamente lo que quieren y necesitan. Su satisfacción es obra directa del archivero a partir de los instrumentos de descripción. Su identificación y localización inmediatas, a partir de ellos, supondrán la respuesta o entrega también inmediatas, sin más, con lo cual el servicio quedará más que satisfecho.

Quiero hacer un inciso al hablar de usuarios/productores porque tiene que ver con el tema. El servicio de un archivo necesariamente pasa por la racionalización de la producción documental en las instituciones y de aquélla, estamos muy lejos.

He hablado de mayoría de usuarios para estos archivos pero no de totalidad. El porcentaje restante corresponde al ciudadano que necesita una información para el ejercicio de sus derechos (por ejemplo, el tiempo de contratación y cotización de un familiar para la obtención de una pensión), al curioso que le interesa un dato para participar en un concurso radiofónico o al historiador cuyo objetivo es una tesis sobre historia reciente.

En cuanto que sobre el fondo que se va depositando en un archivo central, por su carácter administrativo, existen limitaciones sobre el acceso para determinada información y para ciertos períodos, la satisfacción de la demanda para el ciudadano y para el curioso será también obra de la mediación del archivero a partir de los instrumentos por él elaborados.

Y por lo que respecta a ese último usuario, el historiador, que debe conocer perfectamente lo que busca - salvadas las incidencias negativas por falta de conservación - la respuesta a su demanda también estará en los instrumentos de descripción que deberá saber usar a partir de unos conocimientos archivísticos mínimos, mejorados por el auxilio permanente del archivero cuyo papel de intermediario es constante.

No veo, pues, la necesidad de crear instrumentos distintos a los elaborados, hasta ahora, científicamente por el archivero. Quizá el más habitual por inmediato y simple sea el índice general a partir de una descripción multinivel, pero la satisfacción completa de la demanda de este usuario vendrá del conocimiento de su uso, incluidas las referencias. De aquí esa enseñanza y educación mínimas a que aludía antes, que debían empezar muy tempranamente, en la edad escolar.

Quiero volver ahora sobre ese porcentaje mayoritario de usuarios en los archivos administrativos, para hacer algunas observaciones.

Las dependencias productoras (áreas, departamentos, secciones administrativas o negociados) son, como he dicho, los usuarios diarios del archivo central de una institución. Partiendo de los datos facilitados por las memorias anuales de aquellos archivos que tienen la buena costumbre de constatarlos, comprobamos que las dependencias que más demandas solicitan al cabo del año son aquéllas que guardan una colaboración estrecha con el archivo. Colaboración que se traduce en una mentalización y concienciación del servicio y utilidad del archivo, en el cumplimiento de los plazos de transferencias y envíos de remesas, sin retenciones innecesarias y equivocadas.

Las dependencias que mejor colaboran con el archivero son las que presentan más demandas que siempre son satisfechas. Esa colaboración nace también de esa educación y formación que pueden ser remotas o inmediatas. Las remotas estarían en la formación de los productores adquirida con anterioridad a la llegada a la Administración y la inmediata en la mentalización ejercida sobre ellos por el archivero, directa o a través de cursos organizados para perfeccionamiento de funcionarios en los que debemos estar presentes como docentes.

En cuanto a los archivos intermedios, la estimación de las calidades y condiciones de los usuarios sufre ciertos cambios, respecto de los archivos administrativos, entre los primeros (Administración) y los últimos (historiadores) inclinándose la balanza hacia éstos. Los segundos (ciudadanos, curiosos) se mantiene de forma similar. En ellos el servicio para satisfacer unas demandas que siempre, lógicamente, han de tener respuesta a partir de los instrumentos elaborados por el archivero, puede determinar ciertas variantes en virtud, no sólo de las necesidades de estos últimos sino de las circunstancias que inciden en este tipo de archivos.

La demanda en ellos se plantea sobre los múltiples y diversos fondos ingresados continuamente en forma de transferencias extraordinarias, la mayoría de las veces ausentes de sistematización e incluso

de identificación mínima. La satisfacción a esa demanda exige una rapidez desproporcionada a los medios profesionales existentes en la práctica. Se plantea pues el servicio a partir de "instrumentos" de control (2), no de descripción, por cuanto sólo satisfacen o complementan la primera etapa de la descripción que es la identificación, a sabiendas de que en un futuro, que corresponderá al archivo definitivo, la descripción completa deberá realizarse.

En cuanto a los archivos históricos, los usuarios en su mayoría están entre los terceros, investigadores, casi exclusivamente y, en bastante menor número, los curiosos. La cantidad y calidad de estos usuarios reclama el calificativo de científica para su demanda. La satisfacción a esa demanda nunca mejor estará en los instrumentos de descripción, pero su rentabilidad vendrá de dos factores: del trabajo riguroso y científico del archivero aplicado a esos instrumentos y de la educación "archivística" - y no digo formación - por parte de los historiadores, necesaria para su manejo.

Sobre los instrumentos habituales, los franceses fomentan la concentración de información temática con la elaboración de Guías de fuentes por materias, como las de Gildas Bernard publicada en París en 1981: Guide des recherches sur l'histoire des familles, en la confección de las cuales, entiendo, que ha de tener una parte importante el historiador junto al archivero y por tanto se aparta de los instrumentos elaborados específicamente por este último.

La satisfacción general y amplia a la demanda científica apunta hoy al ofrecimiento del trabajo a través de sistemas integrados que buscan la totalización de la información de diferentes países, de descripciones multinivel y de lenguajes documentales a partir de programaciones informáticas.

Las soluciones están experimentándose: manualmente, existen experiencias en fondos de instituciones específicas, como es el caso de alguna Diputación Provincial; a partir de la aplicación informática, las experiencias están naciendo en los Archivos Generales, así el Archivo General de Indias en España, en Francia, las Bases de datos EGERIE que es un índice de l'Etat des fonds y la reciente ORIGAN (Orientación e información general de los archivos nacionales) que aspiran a ser interrogados sin auxilio del archivero y que esperamos sean contestados a satisfacción del usuario.

El servicio de los archivos, consecuentemente, tanto a nivel de gestión como científico, se nos plantea en relación directa con la educación o formación de los distintos acotamientos sociales, pero no supondrá en absoluto la elaboración de instrumentos de descripción esencialmente diferentes, sólo, en todo caso, habrá que mejorarlos a la hora de instrumentalizar la recuperación de su información cuyas

líneas ya están marcadas y hoy pueden multiplicarse y simplificarse con el auxilio de la informática.

Cuando me refiero a los instrumentos de descripción estoy aludiendo, naturalmente, a los que para algunos van adquiriendo la calificación un tanto peyorativa de "tradicionales", cuyo simple enunciado parece apuntar a arqueología.

Pese a esto, esas diferentes "representaciones" de los documentos o de sus agrupaciones han de seguir existiendo por necesarias e inevitables, si no queremos abjurar de una profesión distinta a la del documentalista. Dichas representaciones no son otras que aquéllas que hacen posible los instrumentos integrados o de descripción multinivel en los que es posible la recuperación de la información por cualquier nivel, ya sea del fondo, de la serie o de la unidad documental y que, a pesar de la novedad del término, era, con anterioridad, práctica corriente en más de un archivo andaluz.

El único reto por nuestra parte, como archiveros, será resolver cuanto antes, el problema de la normalización de esos instrumentos para conseguir la unificación que permita la incorporación a unos canales internacionales de información. Y en ese sentido hemos de arrimar el hombro, individual y colectivamente, en la construcción definitiva de la norma ISAD (G). No olvidemos que para eso tenemos ya, menos de cinco años por delante.

La grandeza del archivero estará en saber articular la generalidad de su trabajo, en cuanto amplitud de posibilidades, con las necesidades particulares de la diversidad de usuarios. Esto es, no aplicar un método particular para satisfacer cada una de aquéllas, sino que su trabajo posibilite todas las alternativas de la demanda desde la oferta de la información seriada hasta el dato concreto, satisfaciendo la curiosidad a cualquier nivel. Y así daremos respuesta al esfuerzo exigido de "acomodar la oferta a la demanda".

Para terminar una última apreciación. El servicio de los archivos es función inherente a éstos, pero no ha de confundirse, superponiéndola e identificándola, con la acción cultural a la que puede estar ligada y que también será conveniente desarrollar (3).



**NOTAS**

(1) PORTET, Pierre: **Les nouvelles orientations de l'information du public au Caran**, *La Gazette des archives*, n° 152-153, 1991, p. 111-115. Pierre Portet es documentalista.

(2) **DICCIONARIO DE TERMINOLOGIA ARCHIVISTICA**. Ministerio de Cultura 1993, p. 39.

(3) HEREDIA HERRERA, Antonia : **Puede la fascinación tecnológica condicionar la acción cultural**," Actas de II Coloquio Internacional de Archivística: servicios públicos de archivo y cultura en el umbral del año 2000", junio 1993 (en prensa).