

Los servicios de archivo en la sociedad de la información

Lluís-Esteve Casellas i Serra

Jefe de la Sección de Gestión Documental y Archivo

Ayuntamiento de Girona

Desde la década de 1970 hasta la actualidad las tecnologías de la información y de la comunicación han experimentado un cambio radical. De hecho, aquello que vagamente denominábamos “revolución informática” se ha convertido en “revolución tecnológica”, y no se trata sólo de un pequeño matiz semántico, sino el reflejo de la complejidad y la sofisticación que conllevan las innovaciones en este ámbito. No obstante, el gran salto hacia delante tiene lugar a principio de los años 90 del siglo pasado, con el desarrollo y divulgación del uso de las redes de comunicación. No se trata ya únicamente de gestionar información, sino la evidente obviedad de transmitirla, nace así el concepto de Sociedad de la Información y, mucho antes que este haya sido realmente asumido y consolidado, surge ya el de Sociedad del Conocimiento.

Sin embargo, y a pesar de haber transcurrido casi veinte años de esta nueva generación tecnológica continuamos hablando de “nuevas tecnologías” cuando nos referimos a las tecnologías de la información y de la comunicación. Por lo tanto, cabe la posibilidad que si nuestro subconsciente nos traiciona sea a causa que, de forma consciente, consideremos que todavía no gestionamos o no comunicamos correctamente la información, o bien, que la implantación en la sociedad y en nuestro ámbito de trabajo de estas “nuevas” tecnologías no corresponda a los enunciados de los modelos teóricos de referencia.

Hechas estas precisiones, el objetivo de este texto es aportar algunas reflexiones sobre el posicionamiento de los servicios de archivo en el seno de la Sociedad de la Información. Es decir, en qué punto nos encontramos, de qué recursos tecnológicos disponemos y qué podemos hacer con ellos para mejorar. Para ello tomamos como base de análisis y de valoración la experiencia generada por el Servicio de Gestión Documental, Archivos y Publicaciones (SGDAP), del Ayuntamiento de Girona, desde 1990 hasta la actualidad.

1. Servicios de archivo y tecnologías de la información y de la comunicación (TIC)

1.1. Misión de un servicio de archivo

Abandonadas las fichas de papel desde hace ya algunos años, los servicios de archivo han ido incorporando de un modo u otro las TIC como un instrumento más de la gestión diaria. Ciertamente es que el grado de implantación y desarrollo es diverso, desde la simple informatización de los instrumentos de descripción a la oferta de servicios por vía telemática. Sin embargo, y demasiado a menudo, no ha habido la posibilidad de plantear proyectos globales y, por lo tanto, los resultados se han centrado, y no es poco, en informatizar la información disponible y ponerla a disposición pública mediante páginas web.

Para resituar la cuestión, puede ser de utilidad retroceder hasta recordar cuál es la misión de un servicio de archivo. Desde nuestro punto de vista, ésta es garantizar el acceso a la documentación. Si bien esta sentencia debe ser matizada en multitud de aspectos, cabe apuntar que dicha misión debe llevarse a cabo por igual en tanto que patrimonio documental y, al mismo tiempo, que documentación administrativa de las instituciones que la han producido. Dicho de otro modo, la misión de un servicio de archivo es el mantenimiento de la disponibilidad de la documentación, ya sea para su uso actual o bien futuro. Queda claro que la disponibilidad no tiene porqué contravenir el respeto a la protección de los datos de carácter personal, sino que conlleva la reserva sobre esta tipología de datos.

La disponibilidad de la documentación, con independencia de su fecha de creación, descansa sobre dos aspectos. Por una parte la disponibilidad lógica, es decir, todos los elementos que sustentan la organización sistemática, normalizada y homogénea de la documentación. Por la otra, la disponibilidad física, centrada en buena medida en la preservación de la documentación. Estas dos facetas de la disponibilidad deberían estar presentes en las tres líneas generales de actuación de cualquier servicio de archivo:

- ?? Impulsar, desarrollar y mantener sistemas corporativos de gestión documental.
- ?? Garantizar la organización de la documentación y la regulación de su acceso.
- ?? Promover la protección y difusión del patrimonio documental.

1.2. Las TIC y la gestión documental y de archivos

Una vez trazadas las grandes líneas de un servicio de archivo, es preciso identificar brevemente los tipos de herramientas tecnológicas relacionadas con este ámbito para valorar su aplicación y uso. Estas tecnologías son las siguientes:

1. La digitalización de documentos y la conversión a ficheros de imagen (Imaging).
2. La digitalización de documentos con extracción de datos e integración a sistemas de búsqueda (reconocimiento óptico de caracteres, OCR) o de gestión de información (Document input).
3. El almacenamiento óptico de la información (Optical Storage).
4. La descarga masiva desde sistemas de gestión de datos a dispositivos de almacenamiento óptico (COLD, Computer Output to Laser Disk).
5. Los motores de búsqueda y recuperación de la información (Search and Retrieval).
6. La publicación electrónica de la información (Electronic Publishing).
7. La compartición integrada de herramientas y dispositivos de sistemas de gestión corporativos (Groupware).
8. La automatización de flujos de trabajo (Workflow).
9. La gestión de documentos electrónicos a nivel departamental o de usuario final (Document Management, DM).
10. La gestión de documentos de archivo a nivel corporativo y con independencia de su soporte (Records Management, RM).

La tendencia de los últimos años ha sido la integración de algunas de estas herramientas, de manera que los límites entre ellas a menudo no son demasiado precisos. Por este motivo, y aunque algunas de ellas puedan ser la base de las otras, podemos establecer cuatro grandes

agrupaciones según su finalidad preeminente:

- ?? Tecnologías de captura de la información (Imaging y Document Input).
- ?? Tecnologías de almacenaje y recuperación de la información (Search and Retrieval, Optical Storage, sistemas COLD).
- ?? Tecnologías de comunicación de la información (Electronic Publishing).
- ?? Tecnologías de gestión corporativa de la documentación y de la información (Groupware, Workflow, DM, RM).

Sin lugar a dudas, la implantación de estas tecnologías en la gestión de un servicio de archivo contribuye a la consecución de la misión anteriormente mencionada, garantizar el acceso a la documentación, ¿pero en qué grado su aplicación ha sido equitativa en las líneas generales de actuación enunciadas?, y ¿en qué medida los servicios de archivo han obtenido un rendimiento satisfactorio del conjunto de dichas tecnologías?

1.3. Los servicios de archivo y el uso de las TIC

Por tradición y hasta el momento, las acciones emprendidas por los servicios de archivos se han centrado en dos de las líneas generales apuntadas: la organización de la documentación y la protección y difusión del patrimonio documental. Consecuentemente, en un contexto tecnológico las herramientas que preferentemente se han venido utilizando son las derivadas de la captura, almacenaje y comunicación de la información. Es decir, los servicios de archivo han informatizado sus instrumentos de descripción, digitalizado selectivamente algunos de sus documentos y los han puesto a disposición pública mediante tecnología web, o bien han generado para su distribución productos en soporte electrónico de carácter divulgativo.

Más allá de los recursos necesarios para llevar a cabo este despliegue tecnológico, de qué tipos de organizaciones están en disposición de hacerlo e, incluso, de la calidad de los resultados finales cuando la obtención de recursos no ha sido un obstáculo, la valoración global debería ser positiva en tanto que las TIC son un factor que favorecen la disponibilidad lógica y física de la documentación y, por lo tanto, permiten un mayor y mejor acceso a la documentación.

La utilización del canal web como medio de difusión del patrimonio documental es realmente un factor importante en el contexto y en el posicionamiento de los servicios de archivo en la Sociedad de la Información. El web es, sin duda, un escaparate que permite distribuir un mayor volumen de información, con mucha más rapidez y, además, con el valor añadido de la ubicuidad por su facilidad de acceso. Podemos afirmar que las TIC en este nuevo contexto son un factor clave para garantizar la disponibilidad física de la documentación, principalmente en relación con el concepto de “cantidad”. Mientras que la disponibilidad lógica dependerá en buena medida del grado de organización del servicio de archivo, se trata por tanto de “calidad” y, por consiguiente, de un punto crítico a tener en cuenta en cualquier análisis para la implantación de las TIC.

En este sentido, en los servicios de archivo la combinación de una disponibilidad razonablemente aceptable con el factor positivo de las TIC contribuye a conseguir, al menos en parte, sus objetivos, puesto que obtienen o pueden obtener un nivel eficaz de difusión y divulgación del patrimonio documental, al mismo tiempo que evitan la manipulación de los

originales, favoreciendo su preservación. Sin embargo, lograr la eficacia ya no es suficiente. No es suficiente *presentar* únicamente la documentación, sino que un uso eficiente de las TIC debería permitir a un servicio de archivo la explotación máxima de los recursos informativos de los documentos de la manera más simple posible. Desde esta perspectiva, el objetivo debiera situarse en la explotación de la información, prestando especial atención a la disponibilidad lógica de la documentación. Es decir, establecer líneas de actuación que permitan de una parte, la interrelación de los contenidos, ya sea dentro de un mismo servicio o con terceros, y de la otra, la interacción misma con los contenidos, entendiéndose datos.

Este planteamiento puede superar las posibilidades de un servicio cuando las necesidades reales todavía son más perentorias. No obstante, la interrelación de contenidos con otros servicios, por ejemplo entre municipios, debiera verse potenciada por las instituciones de rango administrativo superior, dado que supone una ampliación efectiva de usuarios con áreas de interés comunes. Es más, la interrelación puede efectuarse a diferentes niveles, pero en cualquier caso, el más general, como es la descripción de fondos, es a todas luces necesaria y la existencia de portales específicos, indispensable.

Por otra parte, la interacción con los contenidos / datos. De lo dicho hasta ahora, podemos concluir que los servicios de archivo han actuado sin demasiada fortuna en la implantación de sistemas corporativos de gestión documental. Consecuentemente, de las TIC vinculadas a la gestión documental, las herramientas tecnológicas para la gestión corporativa son las de menor impacto o, como mínimo, sobre las que los servicios de archivo tienen menor incidencia. Es decir, en la medida que los servicios de archivo no asuman las competencias que les corresponden en la gestión documental, difícilmente podrá darse un nuevo paso hacia adelante, como es la explotación de datos hasta ahora únicamente existentes en los sistemas de gestión administrativa. En este nuevo contexto, un documento producido a partir de información estructurada en una base de datos ¿tiene sentido conservarlo sin mantener su nivel de explotación original?. La respuesta debiera ser que no.

En definitiva, los servicios de archivo han utilizado hasta el momento las TIC referidas a la captura, almacenaje y comunicación de la información en dos de las tres líneas de actuación fundamentales de un servicio de archivo, la organización y la preservación y difusión del patrimonio documental, y han obviado en exceso la implantación sistemas de gestión documental. En este sentido, podemos establecer una analogía entre la captura, el almacenaje y la comunicación de la documentación y la premisa clásica de *recoger, conservar, servir*, y afirmar que se ha trabajado en pos de la eficacia, pero no de la eficiencia. Sin duda, no es el momento de insistir en la necesidad de intervenir en la gestión documental, ni en la integración de la gestión de los documentos electrónicos, pero sí de intentar promover el interés por mantener explotable la información que la misma organización está produciendo, en tanto que constituye una vía más de acceso al patrimonio documental.

Por lo tanto, y en el contexto tecnológico actual, no sería razonable preservar exclusivamente los documentos electrónicos en condiciones de integridad, fiabilidad y autenticidad, sino que además debemos insistir en su disponibilidad para poder explotar los datos que los configuran. Evidentemente, esto conllevará el establecimiento de políticas de preservación de los documentos electrónicos en diferentes formatos, según el objetivo sea su validez jurídica o su explotación. Del mismo modo, también supondrá el diseño de bases de datos corporativas para esta única finalidad, que requerirán la simplificación y normalización de las estructuras de datos, con campos de información comunes y con campos de información variable, en

función de la tipología y serie documental a la cual correspondan.

Finalmente, remarcar que en la gestión y puesta a disposición pública de estos sistemas de información la disponibilidad lógica, desde el punto de vista archivístico, es fundamental, puesto que no tendría sentido un volumen mayor de información si esta no puede ser recuperada a partir de una organización fiable y precisa de la documentación. Asimismo, es igualmente indispensable el respeto a la protección de datos de carácter personal y cabe destacar, en este sentido, las posibilidades que ofrecen las TIC para obtener información cuantitativa o estadística de forma disociada, es decir, sin asociar inevitablemente la identificación nominativa de las personas.

Dicho de otro modo, las TIC son un factor importante para el posicionamiento de los servicios de archivo en la Sociedad de la Información, pero lo son en función del grado de organización de la documentación de cada servicio de archivo. Por este motivo, también hay que tener en cuenta otros planteamientos, principalmente en el ámbito de la difusión de la documentación. Nos hallamos ante un nuevo medio de comunicación, al mismo tiempo que ante un abanico mucho más amplio de usuarios potenciales. Usuarios que, a menudo, llegan a nuestro web por azar, que desconocen la función de los servicios de archivos y que no se detienen más de lo estrictamente necesario para analizar si responde o no a sus expectativas. Usuarios distintos requerirán servicios específicos.

Asumir la misión de los servicios de archivo, conocer las potencialidades de las TIC, o disponer de los recursos suficientes para su implantación y desarrollo puede no ser suficiente. Las TIC, y muy especialmente la tecnología web, ponen de relieve la necesidad de plantearse algunos interrogantes: ¿por qué lo hacemos?, ¿para quién lo hacemos?. Evidentemente, son interrogantes que no dependen en absoluto de las TIC, pero que el uso de las TIC debiera situar en el centro del debate, por razón de costes y, también, por su facilidad para multiplicar los aciertos y los fracasos, y en este último caso por la criticidad de los errores en el entorno web.

2. El Servicio de Gestión Documental, Archivos y Publicaciones (SGDAP) y las TIC

Desde 1990 el SGDAP ha venido llevando a cabo diversas actuaciones en relación con las TIC, en relación con las distintas funciones de un servicio de archivo y sobre distintos tipos de documentación. De este modo, se ha intervenido en el diseño, implantación y desarrollo de un sistema corporativo de gestión documental, en la organización y tratamiento de la documentación y, también, en la preservación y difusión del patrimonio documental. A grandes rasgos, estas intervenciones se han basado en herramientas de captura, almacenaje, comunicación y gestión corporativa de la documentación. Por otra parte, desde el punto de vista cuantitativo, estas intervenciones han supuesto la microfilmación y digitalización de cerca de 300.000 páginas de documentos textuales de archivo, la digitalización de 433.116 páginas de documentación hemerográfica y bibliográfica, la digitalización de cerca de 40.000 fotografías, de más de 700 películas, de unas 800 horas de televisión, la clasificación y registro de más de 25.000 expedientes administrativos activos, etc.

No hace falta decir que dichas intervenciones, todavía activas, se han iniciado en momentos diferentes y, por consiguiente, en ellas han incidido las innovaciones o cambios de tendencia

que han experimentado las TIC. En este sentido, una planificación previa es del todo conveniente. No obstante, a menudo, y especialmente en intervenciones con resultados a largo plazo, la planificación no puede prever todas las posibles incidencias, por este motivo es necesario que los objetivos sean muy concretos y que, en la medida de lo posible, no dependan de tecnologías concretas que puedan resultar una hipoteca para el futuro.

En relación con las líneas de actuación fundamentales de un servicio de archivo las acciones realizadas por el SGDAP y vinculadas a las TIC son, de forma sintética, las siguientes:

2.1 Sistema corporativo de gestión documental

- ?? La implantación del Registro General de Expedientes administrativos y del Registro General de Resoluciones del Ayuntamiento.
- ?? El diseño de tramitaciones administrativas de forma automatizada e integrada en los flujos de trabajo de la organización.
- ?? El establecimiento de políticas de gestión de documentos electrónicos por parte de la organización.

Los beneficiarios de estas acciones son de forma directa los usuarios internos de la organización e, indirectamente, la ciudadanía en general, puesto que ve mejorada la gestión de los servicios públicos. No obstante, sería un error considerar estas acciones solamente desde un punto de vista administrativo, dado que están en la base del patrimonio documental.

El Registro General de Expedientes supone disponer de un instrumento normalizado de identificación, control, descripción y recuperación de la documentación a nivel de unidad documental. Por lo tanto, ya desde el mismo momento de realizarse cada asentamiento, equivale a la elaboración de un catálogo general en condiciones de ponerse a disposición pública. En la misma línea, la disposición pública del Registro General de Resoluciones no es tan solo un ejercicio de transparencia democrática y administrativa, sino que supone la sistematización de todos los acuerdos y las decisiones que afectan al día a día de la ciudad, con un potencial enorme para las investigaciones futuras.

Asimismo, la incorporación de tramitaciones automatizadas permitirán en un futuro no muy lejano la consulta de algunos expedientes electrónicos o híbridos de forma remota, vía web. O bien, la obtención de los datos asociados a dicha tramitación para su integración a un sistema corporativo de gestión de datos con finalidades históricas.

En este sentido, el establecimiento de políticas de gestión de documentos electrónicos van dirigidas a su integración al sistema corporativo de gestión documental, a la implantación de los criterios necesarios para que los documentos electrónicos reúnan las características de integridad, fiabilidad y autenticidad y, por último, al diseño de estrategias para el mantenimiento de la explotación de datos. Esta estrategia, por el momento en fase de proyecto para el padrón municipal de habitantes y para los padrones de carácter impositivo, se centra en la producción de documentos en un formato jurídicamente válido, al mismo tiempo que se establecen mecanismos para la extracción de datos en un formato de preservación y en uno de explotación. Esta línea de trabajo se complementará, a nivel de seguridad para la institución y la documentación, en la combinación de aplicaciones de sistemas COLD (Computer Output to Laser Disk) y de sistemas COM (Computer Output to Microfilm). Es decir, la descarga de

datos en formato electrónico y, también, su impresión en microfilm.

2.2 Organización y tratamiento de la documentación

La aplicación de las TIC en la organización y el tratamiento de la documentación se centra casi exclusivamente en la informatización de los instrumentos de descripción. No obstante, dicha informatización conlleva a menudo la digitalización de los documentos de manera asociada a su descripción, con lo cual también es una acción directamente vinculada a la preservación. Este es el caso, por ejemplo, de la digitalización de los documentos fotográficos para su consulta en línea. Otro aspecto también vinculado a la preservación y a la organización y gestión de la documentación es la normalización de los formatos cuando éstos implican una conversión definitiva a formato digital, por ejemplo, en el caso de los documentos audiovisuales (formatos de vídeo doméstico o semiprofesional), cuyos originales en algunas ocasiones pueden estar al límite de su perdurabilidad. Por consiguiente, la sofisticación de los instrumentos de descripción, por un lado, y por el otro, la necesidad de simplificar la diversidad de formatos implica determinar acciones que deben también medirse desde el punto de vista de la preservación.

En cuanto a la informatización de los instrumentos de descripción, ésta se sitúa entorno del Sistema de Descripción del Archivo Municipal (SDAM), en fase de desarrollo. SDAM se basa en un sistema de descripción multinivel normalizada de cualquier tipo de documento de archivo, que también permite la vinculación de documentos a cada registro, ya sea una imagen, una transcripción textual o un documento cartográfico-arquitectural. Este sistema parte de la experiencia previa en el diseño de dos aplicaciones ApcImatge, la primera versión del cual es de 1990, y de ApcRegest, de 1995. ApcImatge es una aplicación para gestionar documentos fotográficos, mientras que ApcRegest tiene por objetivo la catalogación de documentación medieval, concretamente las tipologías documentales sobre pergamino, las Letras Reales y los tres libros de privilegios de la ciudad.

Cabe remarcar que la principal dificultad no es el diseño mismo del sistema, sino un problema común a muchos servicios de archivo y a otras organizaciones: la adecuación de la información existente en múltiples bases de datos. En cierta manera, es el precio de la informatización precoz y del progresivo abandono de las “simples” fichas de papel por la modernidad parametrizable que ofrecían las aplicaciones al uso para estos menesteres. El regreso a los grandes sistemas de gestión de la información hacen necesaria la homogeneización de la descripción y, a la vez, la simplificación de la estructura descriptiva.

Finalmente, un objetivo inherente al diseño de SDAM es la conexión con el sistema corporativo de gestión documental y el subministro de información al servidor web. De esta manera, SDAM debe convertirse en el eje sobre el cual se distribuirá la información sobre los fondos documentales gestionados por nuestro servicio de archivo, de modo que los beneficiarios tanto serán los usuarios internos como los externos, sean o no presenciales.

2.3 Preservación y difusión del patrimonio documental

El uso de las TIC en relación con la preservación y la difusión del patrimonio documental en el SGDAP se ha centrado hasta el momento en la digitalización de documentos y en su

comunicación vía web. En los proyectos de digitalización se vienen siguiendo tres líneas de trabajo:

1. La selección de documentación emblemática del fondo municipal, principalmente las series documentales de Manuales de Acuerdos / Actas del pleno y de Actas de la Comisión Permanente o de Gobierno, según la época; y puntualmente, documentación de algún fondo relevante para la ciudad, como la correspondencia del fondo Carles Rahola i Llorens.
2. La digitalización de la colección municipal de prensa de la ciudad, desde la prensa histórica hasta la más reciente, y su conversión a texto, de manera que es posible realizar búsquedas mediante tecnología de reconocimiento óptico de caracteres (OCR).
3. La digitalización de documentación audiovisual, ya sea imagen fija de diversos fondos, imagen en movimiento del fondo Narcís Sans o de Televisió de Girona, entre otros, y próximamente, documentación sonora de Ràdio Girona.

Cada línea de trabajo ha requerido la definición de pautas específicas de tratamiento, la resolución de incidencias, o la parametrización de requisitos tecnológicos concretos, como la resolución idónea tanto para la preservación como para la reproducción simple (usuarios en general, estudiantes, prensa, etc.), el respeto a los derechos de autor en el entorno web, etc. Otros ejemplos serían la digitalización los documentos de los siglos XVIII a XX realizada a partir de su microfilmación previa, la inversión de este proceso para la documentación más antigua, o la identificación de formatos para copias maestras en documentación audiovisual.

En cualquier caso, las tres líneas de trabajo se han basado en las premisas de favorecer la preservación del patrimonio documental y, al mismo tiempo, la mejora de la accesibilidad en su consulta, reproducción y comunicación pública. Dicha consulta y comunicación pública se realiza directamente en la sala de consulta por parte de los usuarios del archivo, o bien, más recientemente mediante el web del SGDAP, elemento clave en la comunicación pública del servicio.

3. El web como elemento clave de comunicación pública

3.1 La concepción del web del SGDAP

El planteamiento inicial del web del SGDAP se basó en una concepción muy simple de la distribución de contenidos. El objetivo principal era facilitar la consulta del sistema de descripción del centro a los usuarios del web y, entorno a este objetivo, ofrecer un conjunto de información adicional, pero con una clara función secundaria. Por lo tanto, se partió de un esquema de trabajo muy simple:

1. El **servicio**. Es la sección identificativa del SGDAP, estructurada en cuatro apartados: *quienes somos, qué hacemos, qué ofrecemos y dónde estamos*, en relación con los centros de interés identificados, es decir, el Archivo Municipal, el Centro de Investigación y Difusión de la Imagen (CRDI), la Biblioteca del SGDAP y el Servicio Municipal de Publicaciones. El diseño de las páginas de dichos centros de interés se planteó desde el comienzo bajo la apariencia de portales informativos autónomos, de manera que el usuario distinga claramente un centro de otro y, a la vez, pueda acceder a él directamente. En este apartado también se muestra una visita virtual al Archivo Histórico, el CRDI y a la

Biblioteca del SGDAP.

2. La **documentación**. Constituye la principal sección del web y tiene por objetivo ofrecer diferentes vías de entrada a la consulta de los instrumentos de descripción. En este sentido, partimos de la interrogación básica sobre los fondos documentales, es decir, *de quién* es (productores), *qué ámbitos* trata (tipos de fondos), *qué temas* abarca (temática principal del contenido del fondo), *qué tipos de documentos* contiene (tipología diplomática: convenios, licencias, testamentos, compraventas, capítulos matrimoniales, etc.) y, finalmente, *qué clase de documentos* lo componen (medio de representación: texto, fotografía, película, plano, mapa, etc.). Estos dos últimos apartados se encuentran todavía pendientes de desarrollo. Cabe decir que el diseño inicial del sistema convergía siempre al cuadro de fondos, aunque con distintas formas de presentación y, de ahí, a los respectivos cuadros de clasificación e instrumentos específicos de descripción.
3. Las **publicaciones**. Inicialmente, bajo este mismo epígrafe situamos tanto la biblioteca y la hemeroteca del SGDAP, como el Servicio de Publicaciones, para facilitar la consulta, pero también con una evidente intención de distinguir claramente entre la documentación de archivo y los productos bibliográficos.
4. Los **recursos**. Es decir, todos aquellos productos que puedan aportar información de interés sobre la ciudad y que, por consiguiente, constituyen instrumentos de soporte a la investigación.
5. Las **actividades**. Esta sección se centraba en la presentación de exposiciones y en el diseño de un espacio divulgativo específicamente virtual.

3.2 La oferta de servicios

El resultado final respetó estas líneas generales aunque, obviamente, el mismo mantenimiento del web ha ido introduciendo mejoras y, también, una mayor complejidad en la estructura de los contenidos. En estos momentos la consulta permite el acceso a diferentes fondos documentales con distintos niveles de descripción. Algunos de ellos permiten en el nivel de catálogo la consulta del documento digitalizado o, incluso, de la transcripción del documento, como es el caso de los Libros de privilegios de la ciudad, o próximamente, de las más de 2.000 letras reales del fondo municipal.

Actualmente, el módulo de consulta del web ofrece información sobre treinta seis fondos del Archivo Municipal, que corresponden a más de 26.000 registros, que a su vez permiten la visualización de 44 ficheros de texto, 10.566 fotografías y 30 segundos de cada una de las 655 películas que se encuentran por el momento disponibles. Cabe remarcar como especialmente relevante, tanto a nivel archivístico como desde el punto de vista tecnológico, la reciente incorporación de la documentación audiovisual al operativo de consulta, que supone una novedad y una nueva aportación de calidad en la prestación de servicios al usuario.

En cuanto a la consulta de los catálogos de la biblioteca y la hemeroteca del SGDAP, estos permiten acceder a más de 17.000 referencias en el primer caso, y a más 1.300 en el segundo. A estas cifras deben añadirse las más de 500 referencias del catálogo municipal de publicaciones y, ya dentro de la consideración de productos específicos, las cerca de 8.000 referencias de la *Bibliografía de la ciudad de Girona*, actualizada por el momento hasta el año 2000.

La consulta, por lo tanto, constituye un elemento clave en el desarrollo del web del SGDAP y,

también, una razón fundamental para la reorganización y homogeneización de los sistemas de descripción existentes en el Archivo Municipal, operación obviamente compleja, si tenemos en cuenta que solamente los instrumentos disponibles actualmente en el web implican la gestión de más de 70.000 entradas del sistema de indización.

Por otra parte, la información en principio complementaria también ha ido aumentando su papel en el web. De este modo, dentro de los recursos disponibles el web ofrece acceso a la *Guía de archivos, bibliotecas, centros de documentación y museos* y a la guía de fondos en imagen de la ciudad, la consulta de la colección bibliográfica de técnica fotográfica (1839-1959), artículos del personal del SGDAP o vinculados con el centro, o documentación de trabajo del mismo servicio.

La sección inicialmente prevista de actividades se ha desglosado en diversas secciones. Una de ellas, una galería de exposiciones virtuales, actualmente siete: *Dalí visto por Narcís Sans*, *Girona: las imágenes del siglo*, *Girona: primeras miradas*, *La muralla de Girona*, *Colección Joan Basseda*, *El Pont Major* y *Grup Sant Narcís. 50 años*. Otras secciones están dedicadas a productos audiovisuales elaborados por el SGDAP, a las *Jornadas Imatge i Recerca (Jornadas Anotni Varés)*, con acceso a los programas y a las actas de las anteriores ediciones, al proyecto TAPE, sobre documentación audiovisual, además de las secciones de *Notícias* y de *Agenda*, relacionadas con el SGDAP o sus objetivos.

Entre los proyectos de futuro a corto plazo cabe destacar la puesta a disposición pública de un servicio de consulta de prensa digitalizada. Este proyecto, previsto para finales de 2006, permitirá mediante búsquedas por texto libre el acceso a más de 400.000 páginas de prensa desde 1889 hasta 1990, principalmente del *Diario de Gerona*, *El Autonomista*, *Los Sitios* y *Diari de Girona*. Otro proyecto es la inminente inauguración de la sección *Personajes en el Archivo Municipal de Girona*, que se estrenará con Santiago Rusiñol y seguirá, entre otros, con el escritor Josep Pla.

La intención del SGDAP es la de reforzar los contenidos complementarios a la consulta de documentación, pero siempre primando la relación y la divulgación de los fondos custodiados por el Archivo Municipal de Girona o el CRDI. De acuerdo con esta línea de actuación se prevén abrir otras secciones dedicadas a personalidades relevantes o a efemérides de la ciudad, al mismo tiempo que ya se está pensando en un nuevo proyecto de diseño general del web.

3.3 Los resultados

Evaluar los resultados es indispensable en cualquier línea de actuación, sin embargo en aquellas que tengan por finalidad la comunicación pública es esencial. Si además el canal de dicha comunicación pública es el web, la evaluación pasa a convertirse en un punto crítico para medir y, si fuera el caso resituar, los objetivos previstos en relación con los resultados obtenidos. Las dos herramientas clásicas para la evaluación son las encuestas de satisfacción, que podrían tener una fiabilidad relativa en el medio web, y la obtención automática de estadísticas de uso. En el web del SGDAP, la evaluación se realiza mediante esta segunda opción.

Si bien es cierto que el web fue el resultado natural de proyectos desarrollados en la última

década, no cabe duda que su inauguración en la primavera del año 2004 supuso un revulsivo en el funcionamiento del servicio. Las más de 70.000 páginas consultadas durante el primer año, o las casi 165.000 de 2005, por parte de alrededor de 5.500 usuarios, suponen un serio replanteamiento organizativo y convertir el web en la punta de lanza de las nuevas iniciativas a desarrollar. De hecho, el buen resultado del web no sólo ha sido una sorpresa agradable para el SGDAP, sino también dentro del mismo Ayuntamiento, puesto que durante el año 2005 se situó como el sexto más consultado de la institución, por detrás de webs departamentales proveedores de información generalista: información turística, información ciudadana, el plano de la ciudad, información sobre el Ayuntamiento o la consulta e inscripción a actividades culturales.

Sin embargo, a la vista de los resultados también debemos replantearnos algunas cuestiones: ¿cuál era realmente nuestro objetivo?, ¿dar a conocer el servicio de archivo?, ¿captar nuevos usuarios potenciales?. Y además, plantearnos nuevos interrogantes: ¿quiénes son estos nuevos usuarios?, ¿qué buscan y qué grado de satisfacción obtienen?, ¿qué consultan?, ¿pretenden consultar documentos “originales” o “sólo” requieren información?, ¿debemos digitalizarlo “todo”?, ¿aquello que digitalizamos es lo que más consultan?, o incluso ¿los proyectos de digitalización deben dar prioridad a las demandas de los usuarios?. En cierto modo, podemos afirmar que mayoritariamente no son eruditos investigadores a la búsqueda de documentos específicos, sino más bien usuarios “generalistas” a la búsqueda de información, usuarios anónimos la mayor parte de los cuales nunca pisará un servicio de archivo, y de ahí la criticidad del web, tan importante como su valor estratégico, y también por lo tanto, de ahí también la necesidad de reflexionar sobre estas cuestiones.

4 ¿Podemos planificar el éxito?

Abrir al público un web siempre va acompañado de buenas intenciones y nuevas expectativas, sin embargo el web no constituye por sí mismo una garantía de éxito. En este sentido deberíamos plantearnos qué mantiene el interés por un web: ¿el diseño?, ¿la cantidad de información?. Seguramente el diseño de un web puede ser un factor extremadamente negativo si distorsiona la navegación y la comprensión de los contenidos, pero es indudable que un buen diseño no es suficiente, principalmente por su caducidad. La cantidad de información o su diversidad en un mismo web es un factor a tener en cuenta, pero probablemente no sea determinante en un entorno que se caracteriza por el exceso de información. Sin embargo, la calidad en la información sí constituye un elemento clave para un éxito sostenible y, sin duda, la calidad en un servicio de archivo está estrechamente vinculada a la especialización de los servicios y de los contenidos ofrecidos a los usuarios, además por supuesto de su actualización periódica.

Evidentemente, la especialización de los servicios y los contenidos pasa inevitablemente por un análisis en profundidad del servicio, del medio, y, también, de los recursos disponibles. En este sentido, hay que tener presente que la puesta a disposición pública de información estática requiere solamente su actualización periódica. Un segundo nivel, como es la presentación de actividades virtuales (exposiciones, recursos pedagógicos, etc.) supone no sólo la actualización sino también la producción de estas actividades y su renovación o sustitución. Finalmente, la oferta de servicios en línea, como la interacción con las bases de datos del centro, y por lo tanto, la explotación directa de la información por parte de los

usuarios, implica la existencia de recursos organizativos adecuados para su gestión, presentación y mantenimiento. Es decir, en el tercer estadio, el web ya no es un mero canal de comunicación sino que constituye una unidad informativa específica del servicio.

Por consiguiente, el camino hacia la especialización de los servicios y los contenidos requiere una clara identificación de los objetivos y un desarrollo progresivo del web. Si bien el desarrollo del web suele estar condicionado por los requisitos técnicos de diseño e implantación, la identificación de los objetivos queda a menudo en un nivel genérico, cuando no en un segundo plano. Por este motivo, es necesario previamente analizar los puntos fuertes del servicio y nuestro público potencial. Para ello proponemos seis pasos a seguir:

1. Definir las **unidades de información**. Es decir, aquellos conjuntos homogéneos de información que puedan constituir un núcleo de interés por su especificidad. En el caso del SGDAP: el Archivo Municipal, el CRDI, la Biblioteca del centro y el Servicio de Publicaciones.
2. Definir los **servicios de información** para cada unidad de información. La identificación de servicios por unidad va a facilitar la visualización de cuáles son generales del centro, su comparación con otros centros similares y, al mismo tiempo, cuáles son específicos de cada unidad. Valorar la importancia y potencial de cada uno de ellos será fundamental para establecer políticas de actuación y comunicación correctas.
3. Identificar el **tipo de público** actual y el potencial. La identificación y segmentación del público va a permitir establecer prioridades en la prestación de servicios o elaborar productos específicos, de manera que los recursos invertidos tengan una mayor rentabilidad social y, por lo tanto, contribuyan al éxito del proyecto. Un primera propuesta de tipificación general de público podría ser la siguiente:
 - ?? Ciudadanos en general, que únicamente pretenden realizar una consulta administrativa.
 - ?? Ciudadanos “investigadores”, generalmente aquellos que han descubierto en el servicio de archivo una forma más de autorrealización personal, de formación o de satisfacción de su curiosidad.
 - ?? 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 universitarios como licenciados en proceso de doctorado o de realización de proyectos de graduación especializada.
 - ?? Genealogistas, como grupo específico incipiente, pero en una clara tendencia ascendente.
 - ?? Editoriales, productoras audiovisuales e instituciones culturales, que utilizan el servicio como fuente de información y reproducción para la comunicación pública de documentos originales, ya sea en formato bibliográfico, televisivo, o bien para exposiciones.
4. Identificar las **necesidades informativas** para cada tipo de público. Es evidente que cada tipo de público requiere un tratamiento específico. En general, los instrumentos de descripción tradicionales serán más adecuados para público especializado, como por ejemplo, investigadores y estudiantes universitarios. Asimismo, las bibliografías específicas o la descripción del potencial informativo de la documentación también tendrán una mejor acogida entre dicho segmento de público. Por otra parte, los índices temáticos serán de especial utilidad a los usuarios generalistas, es decir, los ciudadanos en general y también los estudiantes no universitarios. En cambio, los índices onomásticos,

de entidades o toponímicos serán de utilidad para todo tipo de público. Finalmente, también remarcar la posibilidad de crear productos muy específicos, como los dossiers temáticos, destinados esencialmente a estudiantes no universitarios.

5. Relacionar las **necesidades informativas** del público y los **servicios de información** de cada unidad de información. Este proceso permite abordar los puntos fuertes y los puntos débiles de cada unidad de información en relación a cada tipo de público. Es decir, se trata de un diagnóstico sobre el nivel de accesibilidad de la documentación que gestionamos y de la información que poseemos. No obstante, para el establecimiento de las prioridades de intervención, y con el fin de armonizarlas con los objetivos del servicio y de nuestra institución, será necesario evaluar también el siguiente aspecto que presentamos.
6. Identificar el **ámbito territorial** por cada tipo de público. Conocer la procedencia mayoritaria de cada tipo de público permite establecer prioridades y centrarse en el público-objetivo preeminente, el cual está directamente relacionado con la correspondencia entre el ámbito competencial y territorial de la institución. Es decir, en el caso del SGDAP, el municipio de Girona. Lógicamente, cuanto mayor es el rango competencial y territorial de la institución mayor importancia cobra todo el conjunto de tipos de públicos. Por el contrario, a menor escala territorial la concreción del público mayoritario es mucho más clara.

Estas pautas de análisis pueden ser de utilidad también a nivel general del servicio, sin embargo, aplicados al web como medio de comunicación pública ofrecen la posibilidad de detectar nuestros déficits en relación con nuestro público telemático potencial, en general, y sobretodo, con el que debiera ser nuestro público-objetivo preeminente. Es decir, los instrumentos de descripción tradicionales de los servicios de archivo están en función de poder consultar los documentos. No obstante, el web atrae mayoritariamente a un público que normalmente “sólo” busca información, y la cuestión debiera ser si los instrumentos de descripción satisfacen esta necesidad.

Desde otro punto de vista, los servicios de archivo deberían plantearse hasta que punto la comunicación en el web de determinados documentos aportan o no un valor realmente significativo. Si consideramos que, a menudo, las políticas de digitalización se centran en series documentales emblemáticas para la institución, ¿la disposición pública en el web de documentación digitalizada del siglo XV es realmente efectiva?. Dada la dificultad de lectura, y de comprensión si además está en latín, seguramente su rentabilidad social no debiera medirse por el número de consultas recibidas, sino que los parámetros válidos debieran ser realmente otros. Se trata, por lo tanto, de equilibrar los contenidos, potenciando la usabilidad de los servicios de archivo y evitando, en la medida de lo posible, la tendencia a la musealización de la documentación de archivo.

Finalmente, insistir en la necesidad que los servicios de archivo se impliquen en las herramientas tecnológicas de la gestión documental y participen activamente en la gestión corporativa de la información. Probablemente sean los servicios de archivos los mejor posicionados para comprender el potencial informativo de los sistemas de gestión corporativa y valorar su componente estratégico. Sin duda, la patrimonialización de dicho potencial informativo y su explotación mediante el web constituiría una fuente de información esencial, no tan sólo para la institución, sino también para todo ese público telemático potencial que nunca pisará un servicio de archivo y, presumiblemente, “solamente” busca en nuestros webs información vinculada a las competencias, las funciones y las actividades que desarrollan nuestras instituciones.

5. Consideraciones finales

En un entorno cambiante como es el ámbito de las tecnologías es difícil realizar afirmaciones concluyentes, o como mínimo perdurables. No obstante, a partir de las reflexiones ya planteadas, puede ser oportuno apuntar las siguientes consideraciones:

1. El uso de las TIC por parte de los servicios de archivo debe centrarse por igual en las tres líneas básicas de actuación que les son propias: la gestión corporativa de la documentación, la organización y acceso de la documentación y la protección y difusión del patrimonio documental.
2. Las TIC por sí mismas no constituyen un factor de éxito, aunque pueden contribuir de manera significativa a conseguirlo.
3. El éxito del uso de las TIC en los servicios de archivo no depende exclusivamente de los recursos económicos y tecnológicos disponibles, sino de la disponibilidad lógica de la documentación, o lo que es lo mismo, del grado y calidad de la organización de sus fondos documentales.
4. Las TIC en relación con los servicios de archivo no deben asimilarse únicamente al web como medio de comunicación pública, sino también a las tecnologías de captura, de almacenaje y recuperación de la información y de gestión corporativa de la documentación.
5. La implementación de las TIC en la gestión corporativa de la documentación y de la información es un déficit importante a resolver, y los servicios de archivo deben participar activamente en su implantación, gestión y mantenimiento.
6. El web como medio de comunicación pública de los servicios de archivo puede contribuir por igual tanto al éxito como al fracaso, por lo tanto es un elemento crítico en cualquier estrategia de comunicación pública.
7. La disposición pública del patrimonio documental mediante el web requiere previamente la identificación correcta de los objetivos y el análisis de la tipología de público potencial y sus necesidades informativas en relación con los servicios que ofrecemos.
8. La utilización del web como nuevo medio de comunicación pública exige la adopción de nuevas fórmulas para comunicar y divulgar el patrimonio documental, que pueden cuestionar las formas tradicionales de presentar los instrumentos de descripción.
9. Las políticas de digitalización de documentación deben armonizar los objetivos de preservación y de atención a la demanda, de modo que la demanda no sea el único criterio de selección de los documentos a digitalizar.
10. Los servicios de archivo deben promover la patrimonialización de los sistemas corporativos de gestión de la información, el mantenimiento de la explotación de su potencial informativo y, siempre que sea posible, su comunicación pública.