

FORMACIÓN DE USUARIOS DE ARCHIVOS

Myriam Mejía*

Una de las estrategias más adecuadas para mejorar la imagen y la percepción del archivo por la sociedad la constituye el que sus usuarios estén en capacidad de aprovechar en forma óptima los recursos de información que posee y que puedan concurrir a otros archivos para satisfacer sus necesidades de consulta.

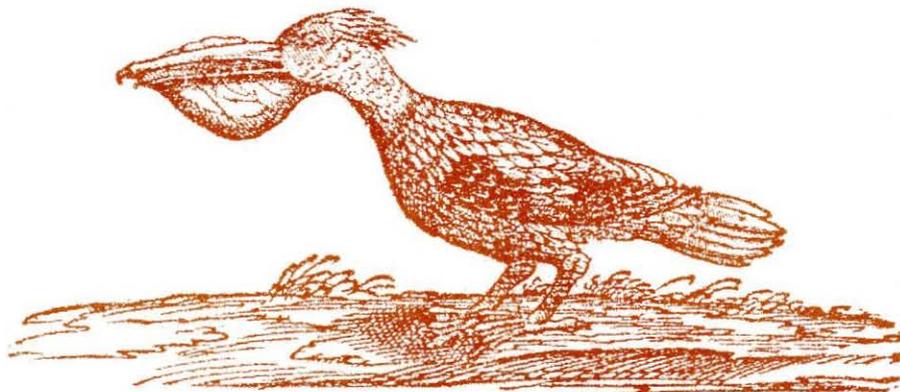
Al abordar esta temática las primeras inquietudes que surgen son: ¿En qué consiste la formación de usuarios? ¿Se trata de formar, adiestrar o capacitar? ¿A quién le corresponde formar usuarios? ¿De qué usuarios hablamos? ¿A qué archivo nos referimos? No es aventurado afirmar que en el marco de los sistemas educativos, en sus diferentes niveles, no se considera la inclusión del tema sobre archivos y, paradójicamente, aunque éstos

se presentan y sugieren como importantes para la vida, en la práctica es diferente.

La apertura de una sociedad en función del desarrollo se inicia con la apertura de sus sistemas educativos, ya que es en ellos donde se genera el clima propicio para la adquisición, interpretación y generación de conocimientos con miras a una toma de conciencia que propicie transformar una realidad determinada. Por ello creemos que es necesario explorar fórmulas para vincular los archivos a los procesos educativos formales, no formales e informales, de tal manera que proactivamente se den las condiciones para ambientar esta temática en la sociedad entera.

La función social de los archivos no ha sido aún advertida por los archivistas. Esta afirmación se basa en la escasa o casi nula

* Ponencia presentada en el Seminario Internacional de Archivos Iberoamericanos celebrado en San José de Costa Rica (19-21 de mayo, 1999). La autora es bibliotecóloga y archivera, Jefe de la División de Programas Especiales del Archivo General de la Nación de Colombia.



promoción que hacen de sus archivos. Son múltiples y variados los argumentos a los que pueden acudir para lograr la comprensión sobre el valor que tienen los documentos y los archivos para los individuos, las instituciones y la sociedad en general.

COMENZAR: ABONAR EL TERRENO

Tocar la fibra de lo personal será siempre la mejor estrategia para que se entienda, se aprenda y aprecie algo. "Cada uno de nosotros es una organización, con una estructura y unas funciones que cumplimos», en virtud de las múltiples relaciones que tenemos, con nosotros mismos, con nuestra familia, con los grupos a los cuales pertenecemos, empresas o instituciones, la comunidad, local, regional, nacional, internacional... "Con derechos y deberes, anhelos e ilusiones, logros y fracasos, lamentos y realizaciones, muchos de los cuales quedan registrados en documentos que adquieren un valor informativo, testimonial, legal o cultural.

El hombre en cuanto persona desarrolla su iniciativa e imaginación creadora, su capacidad de comunicación, su autonomía, su sentido común y crítico, su apertura hacia los otros. Expresa sentimientos, afectos, deseos, sensaciones, conforme a los valores éticos y estéticos, según sus objetivos y metas.

El hombre en su relación con la familia cumple funciones solidarias tendientes a satisfacer sus necesidades y a solucionar sus problemas, o en procura de una superación así como de mejores condiciones de vida: produce, aplica y comunica conocimientos y metodologías, transmite sus valores, información y experiencias, entre otras funciones.

En su relación con la sociedad, el hombre participa en la difusión de una cultura que reafirme los valores de la identidad nacional; comparte responsabilidades y desarrolla su conciencia para la protección y el aprovechamiento racional de los recursos del país; propende por el bienestar de la comunidad; reclama sus derechos, respeta

y defiende el patrimonio natural y cultural de la nación".

Si todo lo anterior es cierto, ¿por qué no empezar por esta argumentación para sensibilizar a las personas? Todos tenemos una historia personal que podemos relatar sin término, desde cuando la recordamos y hasta podríamos escribirla con lujo de detalles, si hubiéramos llevado un registro *minucioso*, si tuviéramos gráficos a mano. De todas las experiencias que dejaron huella en nuestras vidas podemos sacar una enseñanza, pues poco a poco se fueron moldeando intereses, gustos, sentimientos y creencias. Ligar estos planteamientos con la generación y recepción de documentos y la consecuente conformación del archivo personal, ha dado excelentes resultados en el Archivo General de la Nación de Colombia.

En este marco, desde hace varios años se vienen realizando talleres para niños y jóvenes sobre cómo organizar un archivo personal. Se hizo una pequeña publicación para difundir el tema que tuvo gran acogida. Al iniciar las actividades de capacitación o cuando se realiza el primer contacto con quienes solicitan orientación y asistencia técnica, se introduce a los interesados en distintos aspectos del trabajo archivístico, por medio de una explicación didáctica sobre el archivo personal. Es, quizá, la mejor manera de abonar el terreno y, por la experiencia obtenida, es posible afirmar que siempre se logra el objetivo.

SEMBRAR LA SEMILLA

Los derechos de acceso a los documentos públicos y a la información están consagrados en las constituciones y en la legislación de los países democráticos y generalmente se ejercen por la vía de la participación ciudadana. Motivar al ciudadano para que haga uso de estos derechos significa al mismo tiempo conminar a las instituciones a proveer los medios mediante la organización de documentos para responder a estas demandas.

Tradicionalmente, los archivos han funcionado como agencias pasivas de servicios y han

realizado pocos esfuerzos por proyectarse hacia aquellos que tienen necesidades de información, olvidando que su actitud comprende los tres aspectos siguientes:

- *Reactivo*: en cuanto debe satisfacer demandas de los usuarios por medio de la documentación que posee el propio archivo o unidades de información similares.
- *Activo*: es el compromiso de los recursos documentales para crear demanda e influir en ellos con el fin de convertir la demanda potencial en demanda real.
- *Proactivo*: consiste en anticiparse a los acontecimientos e ir en busca del investigador.

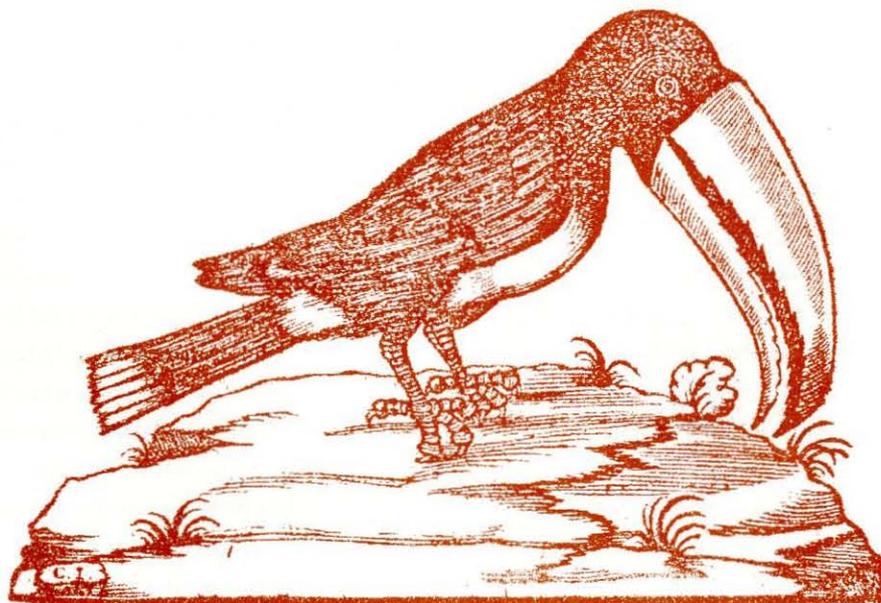
En todas estas situaciones el archivista haría gala de su espíritu de servicio, de sus capacidades y habilidades como comunicador, informador y educador, pues se trataría entonces de un personaje diferente al que tradicionalmente se ha conocido y por lo mismo estereotipado con enormes efectos negativos.

Promover una cultura archivística resulta más fácil cuando es posible apoyar la argumentación en la normatividad existente, que se debe

cumplir so pena de quedar involucrado en violaciones de la misma. De allí la importancia de que el archivista conozca las disposiciones y reglamentos asociados al quehacer en los archivos, se apropie de éstos, los divulgue y utilice a favor de su misión. En los países latinoamericanos es muy común el actuar sólo bajo una norma que obligue, pues lo demás resulta opcional y aleatorio.

PRIMERO LO PRIMERO

Veamos los conceptos básicos. Para los efectos de la presente comunicación entendemos la Formación de Usuarios de Archivos como el conjunto de programas y actividades de carácter temporal o permanente, formales o no formales, que adelanten los archivos por sí mismos o en cooperación con instituciones facultadas para ello, de acuerdo con los planes de formación que se establezcan, dirigidos a los usuarios reales o potenciales con el propósito de inducir, actualizar, perfeccionar y especializarlos en el manejo adecuado y en el aprovechamiento de los recursos informativos de los archivos.



La planeación de un proyecto de Formación de Usuarios de Archivos, incluye el modelo, el perfil de los capacitados y la estructura temática; debe responder a las múltiples implicaciones que esta tarea conlleva y a las inter-relaciones que se generan, ya que además de propender por el acceso a los conocimientos y a la información, por la actualización y el perfeccionamiento del individuo, debe enmarcarse dentro de exigencias que se correspondan con la realidad de la comunidad a la cual sirve el archivo, a las exigencias académicas y administrativas que se atenderá y de las relaciones de ésta con el macrosistema circundante.

Su valoración debe hacerse en función de su sentido de pertenencia y factibilidad y, en este orden, deben darse los pasos adecuados propios de cualquier modelo de formación, pasos que a continuación sugerimos.

PASOS PARA MODELAR

En forma por demás esquemática enumeraremos a continuación, en secuencia lógica, los pasos que se deben seguir para implantar un modelo de formación de usuarios de archivos:

- Analizar el contexto en el que se enmarcará el modelo.
- Identificar las necesidades.
- Identificar los usuarios o destinatarios de la formación, en especial los factores que afectan su comportamiento en la búsqueda de la información, como por ejemplo: los hábitos de trabajo en toda actividad del usuario que necesita información, la importancia que le da al hecho de obtenerla, los medios de que dispone para buscarla y conseguirla, el conocimiento que tenga de esos medios, la apreciación de su valor, las destrezas y habilidades en el manejo del archivo y de las fuentes, la capacidad o entrenamiento en el uso de estos recursos y la aptitud para definir con exactitud sus necesidades de información.
- Formular los objetivos generales y específicos.

- Formular y seleccionar las alternativas de formación.
- Diseñar los contenidos o la temática a desarrollar así como la estructura curricular.
- Diseñar el plan para operacionalizar la alternativa seleccionada.
- Caracterizar el tipo de usuario, o sea establecer su perfil: determinar calidades personales y profesionales; determinar sus ámbitos de actuación y sus niveles de desempeño.
- Establecer los componentes: formativo integral; administrativo y evaluativo.
- Evaluar el modelo, con miras a garantizar la retroalimentación.

Sobre lo anteriormente expuesto conviene tener en cuenta:

1. El análisis del contexto hace referencia a la realidad histórico-pedagógica, al ideal del hombre y de la sociedad, a las estrategias, paradigmas y al marco filosófico o conjunto de consideraciones y reflexiones sobre los principios fundamentales del conocimiento, pensamiento y acción humanos integrados en una doctrina o sistema, y axiológico del entorno, es decir relativo a los valores.
2. El perfil de los usuarios no puede ser una mera yuxtaposición de características y condiciones personales.
3. La estructura temática no ha de ser un mero listado de contenidos.

En conclusión, esta trilogía no puede estar alejada de la realidad, sino que ha de tener una correspondencia con ésta y una complementación de tal forma que halle una vinculación estrecha.

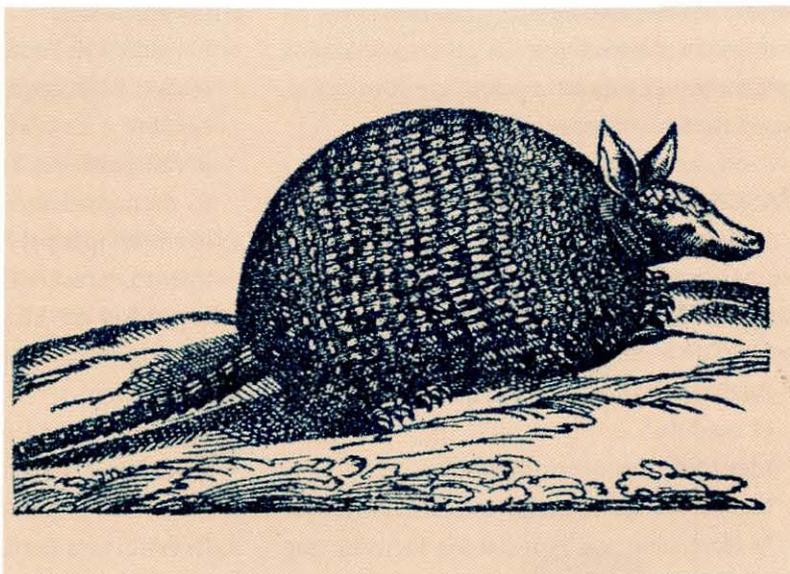
MÉTODOS PARA SEDUCIR USUARIOS

Intentaremos establecer cuáles son el objeto, el sujeto y el método de formación de los usuarios de archivos. Veamos:

- El objeto de la formación surge de la intencionalidad educativa y de las necesidades que se deben satisfacer o de los problemas por resolver. Estas necesidades y

problemas permiten identificar unos campos de acción y unos niveles de desempeño de los distintos agentes que han de actuar para propiciar la formación. A partir de tales aspectos podemos definir las metas diferenciales para la formación. Aquí se trata de formar en el uso y manejo de archivos para que los usuarios reales o potenciales aprovechen al máximo los recursos de información de que disponen. El objeto variará dependiendo del tipo de archivo: no es lo mismo un archivo administrativo que uno histórico, ni el archivo judicial que el eclesiástico, ni el hospitalario que el de un establecimiento educativo, etc.

- El sujeto de la formación no es un individuo aislado; es un grupo o conjunto de personas identificadas con un propósito común. A partir del conocimiento y comprensión del ámbito de actuación del usuario y de las funciones o roles que de él se esperan puede estructurarse el proceso y exigir de él los conocimientos,



habilidades, destrezas, actitudes y valores que se requieren para su eficiente desempeño en los archivos. Por ejemplo, si el sujeto de la formación es el grupo de directivos de una empresa, quienes comúnmente obtienen la información por canales informales de comunicación, contactos personales con los funcionarios, o en la mayoría de los casos actúan sin fijarse en los antecedentes, se hace necesario averiguar el por qué de esta situación y cuál es el alcance de su posición dentro de la estructura de la organización.

- El método debe superar las formas tradicionales que han generado un divorcio entre la teoría y la práctica, el pensamiento y la acción, el conocimiento y el trabajo, la investigación y la producción, lo mismo que ha limitado la capacidad de diálogo, de comunicación, de relación humana y de compromiso con la institución y en particular con el archivos y con la comunidad en general. La pasividad que ha caracterizado las relaciones del archivo con sus usuarios ha limitado la opción de desarrollar diversos métodos para interactuar con ellos, cuando sólo se orienta para la búsqueda y la consulta.

Un ejemplo deriva del modo como se aborda al investigador, al estudioso sobre algún asunto de interés. Se presupone que conoce cuando llega, usualmente, al archivo; a veces, sólo por accidente o simplemente no llega, pues carece de la información sobre el valor de las fuentes primarias, y en su búsqueda acude y agota sus expectativas con las fuentes

secundarias, situación que lo hace más vulnerable al error y a la imprecisión. Los investigadores potenciales están en los establecimientos de educación, las entidades dedicadas a la investigación y en las empresas. También en la comunidad encontramos personas que requieren información específica, animados por intereses particulares. Para todos ellos el archivo debe llegar de múltiples maneras, desde ofrecerles cursos, obras de referencia, materiales, hasta exposiciones, pasando por animarlos a hacer uso de los

espacios del archivo para que realicen conferencias y tertulias con el propósito de socializar los temas y desarrollos de su objeto de trabajo.

EL BALANCE

La formación de archivos debe responder a una acción planificada, en la que se tomen en cuenta múltiples factores, desde contextualizar adecuadamente la clase de archivo, su misión, objetivos y actividades, los recursos con que cuenta, los servicios que ofrece y los usuarios reales y potenciales que debe identificar con la mayor exactitud.

El conocimiento que los usuarios adquieren, al igual que las habilidades y destrezas para la utilizar y aprovechar los recursos de información que poseen los archivos, estará en directa proporción con el grado de interacción con los mismos.

El archivista es, sin lugar a dudas, el principal agente de información. De su preparación profesional, su iniciativa y creatividad dependerá en buena medida el alcanzar las metas que se proponga en esta materia, obviamente soportado en una infraestructura de espacio, dotación y en una adecuada organización del archivo. Es de excepcional importancia que maneje conceptos y disponga de métodos pedagógicos para optimizar el proceso de comunicación y generar una retroalimentación permanente con los usuarios, para estar a la altura o, mejor aún, rebasar las expectativas de los interesados.

La formación de usuarios puede ofrecerse centralizada en el archivo o con opciones semipresenciales o a distancia. En estos casos resulta una herramienta muy útil el uso de materiales en vídeo, acompañados de guías y manuales que complementen los contenidos y contribuyan a la mejor comprensión.

A través de las redes corporativas de vídeo y televisión por intranet en las empresas que cuentan con estos medios se logra transmitir información para toda una organización, con opción de respuesta para adelantar un proceso evaluativo del programa de formación de usuarios del archivo. Y así con una cobertura mayor, utilizando internet y todas las ventajas que ofrecen las páginas *Web* y el correo electrónico, todo ello en la línea de motivar el autoaprendizaje, forma que hoy por hoy, con el empleo de las nuevas tecnologías cobra singular valor pues sirve para mejorar la competencia de las personas en las distintas disciplinas.

Es, así mismo, necesario recordar que cualquier acción tendiente a la formación de usuarios ha de estar ligada a mejores productos y servicios en los archivos, resultado de procesos de calidad.

Para terminar, conviene *revitalizar* la palabra *Archivo*. Hoy, resulta más fácil hacerlo que antes. Al pensar en tal aspecto recordaba que hace algunos años se realizó una investigación para averiguar qué marca de un producto se pronunciaba más veces en el mundo, durante un día. El resultado en todos los países y en todos los idiomas fue COCA-COLA.

Sin realizar un esfuerzo tan grande como el de la investigación mencionada, en el mundo de la globalización de la información, el acceso virtual a la misma, de la informática y de las grandes autopistas de información, la palabra que está presente, la que más se usa en toda operación de registro, búsqueda y acceso a la información por medios automatizados, podríamos preguntar ¿Cuál es? La respuesta es "Archivo": "archivo-abrir" "archivo-cerrar", "archivo-salir", "directorio de archivos" "restablecer archivo", "deshacer", "copiar", "borrar", "modificar", "migrar"... "Archivo".