

CIERTAS CONSIDERACIONES SOBRE ESTUDIOS DE USUARIOS EN ARCHIVOS MUNICIPALES. EL ARCHIVO MUNICIPAL DE LOGROÑO: UNA APROXIMACIÓN TEÓRICA Y PRÁCTICA*

Alfonso Rubio Hernández**

RESUMEN

Como muestra de una investigación concreta, se presentan los objetivos de los estudios de usuarios en los sistemas de información. Diseñamos una metodología propia de aplicación de los Estudios de Usuarios a Archivos Municipales que se concreta en el Archivo Municipal de Logroño (Comunidad Autónoma de La Rioja en España). Mediante el análisis de fuentes indirectas (Libro registro de préstamos y consultas de usuarios internos, Libro registro de ciudadanos y Fichero de investigadores) la propuesta metodológica abarca un estudio de usuarios completo y así atiende tanto al usuario interno (gestor administrativo) como al externo (investigador y ciudadano). Sin plasmar aquí el desarrollo del aplicativo en su totalidad, como prueba de su validez y considerando que todavía nos encontramos ante una aproximación teórica y práctica, se apuntan primero algunas características de estos tres tipos de usuarios y después de analizados los resultados, se presenta una propuesta de aplicaciones concretas del Archivo Municipal en su relación simultánea con cada uno de ellos y con la información que solicitan.

PALABRAS CLAVE: Archivos Municipales / Estudio de Usuarios / Instrumentos de Control de Préstamos y Consultas / Gestor Administrativo / Investigador / Ciudadano.

RUBIO, Alfonso. *Ciertas consideraciones sobre estudios de usuarios en archivos municipales. El archivo municipal de Logroño: una aproximación teórica y práctica.* En: *Revista Interamericana de Bibliotecología.* Vol. 26, No. 1 (ene.-jun., 2003); p.53-77.

* Hablamos de *Ciertas consideraciones* porque el presente artículo es fruto del trabajo de investigación realizado bajo el mismo título de *Estudio de usuarios en Archivos Municipales, el archivo municipal de Logroño, una aproximación teórica y práctica*, que se realizó dentro del programa de doctorado: *Sistemas de información y documentación* de la Universidad de Zaragoza. Recibido por la Revista Interamericana de bibliotecología en marzo de 2003, revisado y aceptado en abril de 2003.

** Candidato a Doctor por el Programa *Sistemas de Información y Documentación* del Departamento de Ciencias de la Documentación e Historia de la Ciencia de la Universidad de Zaragoza (España).

ABSTRACT:

.....

There are accustomed the users studies in the information systems as an example of a concrete research. Design of application of the Users Studies on Municipal Archives' methodology at the Logroño's Municipal Archive (Autonomous Community of La Rioja, Spain). Through the indirect founts analysis, (Loans record book and internal users consults. Citizens record book and researchers index-card system) the methodological propose takes in an complete users study and then pays attention both either the internal user (administrative represent) as the extern (research citizen). Without refer here the totally of system development, as a validly proof and taking in that we are yet just in front of a theoretic and practical approximation, will be point out first some characteristics of these three users kinds and, after analyzed results, it is presented a concrete applications propose of the Municipal Archive in it's simultaneous relation with each of them and with the information that they need.

KEY WORDS: Municipal Archives / Users Studies / Loans and Consults Control Instruments / Administrative Represent / Researcher / Citizen.

Rubio, Alfonso. *Some considerations about users studies in municipal archives. The Logroño's municipal archive: a theoretic and practical approximation. In: Revista Interamericana de bibliotecología. Vol. 26, no. 1 (jan-jun., 2003); p.53-77.*

INTRODUCCIÓN

.....

El archivo es ante todo un centro gestor de información y todas sus tareas están orientadas a satisfacer las necesidades informativas de sus usuarios. Conocer la relación de estos usuarios con la información y el servicio de archivo que se la proporciona: sus hábitos, perfiles, comportamientos, motivaciones, actitudes, opiniones, expectativas, deseos, necesidades, demandas y grado de satisfacción, resulta ser un aspecto *clave para el diseño de nuevas perspectivas y directrices metodológicas en la función informativa del archivo* ¹

Las actuaciones de los archivos en cuanto a la relación de sus servicios de préstamo y consulta con el empleo que de él hacen sus usuarios, se suelen limitar al cumplimiento de cuestionarios estadísticos². A través de ellos se evalúa

-
1. NAVARRO BONILLA, Diego. Informar en el archivo: características y recursos del servicio de referencia archivístico. *Actas de las VII Jornadas Españolas de Documentación (La Gestión del Conocimiento: retos y soluciones de los profesionales de la información)*. Bilbao: Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco, 2000, p. 39.
 2. Por ORDEN de 23 de diciembre de 1959(Presidencia del Gobierno) se reorganiza la Estadística de Archivos, Bibliotecas y Museos(B.O.E. 22-1-1960). En la orden se adjuntan cuestionarios modelos que deben diligenciar los archivos y en concreto el cuestionario A2(*Resumen de actividad*) recoge campos informativos sobre el movimiento de fondos, la documentación servida, los investigadores y la acción cultural del archivo. Y el modelo A3 es un ejemplo de *Ficha de investigador*. Según su Artículo 1º, *la mencionada estadística alcanzará a los archivos y bibliotecas regulados por el Decreto del Ministerios de Educación Nacional de 24 de julio de 1947 y según este Decreto(Art. 1º), serían todos los Archivos y Bibliotecas de carácter civil de la Administración central, provincial y local, los de las Delegaciones permanentes del Estado en el extranjero y cuantos de la misma naturaleza se declaren de interés nacional o local para el estudio y conocimiento de la Historia y cultura patrias*. En cuanto a los plazos en que deben diligenciarse los cuestionarios, el Anexo de la ORDEN nos dice: *Los cuestionarios modelo A2, B2 y M2 se diligenciarán cada trimestre por los archivos, las bibliotecas y los museos. Los cuestionarios modelos A3 y M3 se diligenciarán con referencia a los investigadores o copistas que hubiesen iniciado su trabajo cada trimestre.*

cuantitativamente la documentación servida, así como el número de interesados que hacen uso de ella. Pero sólo son resúmenes mensuales, trimestrales, semestrales o anuales que apoyan la realización de la memoria anual de los archivos. Son sumas de cifras (número de consultas, de préstamos, de documentos servidos, de investigadores, etc.), también valiosas y objeto de posible análisis, pero no se relacionan entre sí ni atienden al comportamiento de una variada tipología de usuarios.

Sirviéndose también de esta información estadística, relacionándola entre sí y con otros tipos de información y pautas, la aplicación de una disciplina como el *estudio de usuarios* en el archivo, desde la cual podría estructurarse la interrelación documentación-archivero-usuario, puede contribuir a facilitar, flexibilizar o adecuar la correspondencia información-usuario.

ESTUDIOS DE USUARIOS

Estudios de usuarios en archivos

Surgen en el campo de la bibliotecología como un área multidisciplinaria del conocimiento que, a partir de diferentes métodos de investigación, analiza fenómenos sociales referidos a aspectos y características de la relación información-usuario.

Como pone de manifiesto la elaboración de las Normas Internacionales de Descripción Archivística [ISAD(G) e ISAAR(CPF)], basadas en normas bibliográficas que toman modelos de acceso a la documentación por medio de sistemas de indización y recuperación por descriptores, se hace necesaria la colaboración entre las distintas ciencias de la documentación e instituciones que se ocupan de ella, como pueden ser las bibliotecas, los archivos y los centros de documentación.

Delimitar la personalidad diferenciada de los archivos respecto a las otras instituciones gestoras del patrimonio cultural no debe significar un obstáculo en el reconocimiento de la existencia de ciertos puntos de confluencia, y en consecuencia tiene que contribuir a la potenciación de una gestión más racional y eficaz. Es a partir del conocimiento y reconocimiento de las funciones y servicios que deben prestar los distintos equipamientos -especialmente archivos, bibliotecas y museos- cuando se podrán elaborar políticas de colaboración que permitan desarrollar fórmulas que comporten una gestión más integral del patrimonio³.

3. ALBERCH, Ramón y BOADAS, J. *La función cultural de los archivos*. Bergara: IRARGI. Centro de Patrimonio Documental de Euskadi, 1991, p. 22.

Se trataría de acercar el interés por el estudio de usuarios y adecuar sus prácticas, puestas en marcha en bibliotecas y centros de documentación en el ámbito anglosajón desde el primer tercio del siglo XX, a las tareas archivísticas.

Si en España los estudios de usuarios todavía son recientes y están dificultados por la falta de instrumentos estadísticos generales y actualizados y por la escasez de condiciones en las bibliotecas, sus aplicaciones en el campo de la archivística son incipientes⁴.

Definición y objetivos de los estudios de usuarios

Elías Sanz ha definido los estudios de usuarios como *el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos (principalmente estadísticos) a su consumo de información*⁵.

Advierte de la complejidad que supone estudiar los hábitos de información de los distintos usuarios, debido a las variables que entran a formar parte del comportamiento que éstos experimentan a la hora de buscar o utilizar los recursos de información y define algunos **conceptos implicados en el estudio de usuarios** (información, conocimiento y necesidad, deseo, demanda, uso y requerimiento de información).

Son conceptos básicos trasladables al campo de la archivística, como pueden ser también sus aplicaciones y la caracterización de los tipos de usuarios de información. Luego, cuestiones como la metodología de recogida de datos (tipos de métodos), el análisis de los datos y sus representaciones a través de conceptos estadísticos y la evaluación de los recursos de información (tipos de evaluación e indicadores bibliométricos), planteadas por el *Manual* de Sanz, están completamente adaptadas al estudio de usuarios en bibliotecas. Aun así, muchas de sus aportaciones conllevan la posibilidad de ser aplicadas al usuario de archivo en su relación con el documento de archivo.

4. Un estado general de la cuestión, centrado en el servicio de referencia archivístico, nos lo ofrece NAVARRO BONILLA, Diego. Ob. cit., p. 39-47. Sus referencias bibliográficas abarcan el panorama internacional y son escasas en cuanto al hispanoamericano, corroborando lo que se dice en el texto.

5. SANZ CASADO, E. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994, p. 31. En el mismo sentido se expresa ITURRATE I COLOMER, Germà. Aproximació teòrica a la tipologia de l'usuari d'arxius. *Lligall*, 1993, nº 7, p. 78: *Per a aquesta finalitat d'anàlisi de l'usuari d'arxius, l'arxiver hauria de comptar amb la col·laboració de professionals de diverses disciplines: sociòlegs, psicòlegs, economistes, estadístics, etc.*

Sus objetivos generales serían los objetivos de todo sistema de información, entre los que se encontraría el *sistema de archivo* formando parte de la estructura básica de una organización⁶.

De manera extendida y minuciosa, se enumeran los objetivos generales clasificados en cuatro grupos⁷:

Identificar las necesidades de información para la toma de decisiones y para la evaluación de la efectividad de un sistema o servicio de información:

- Determinar si un archivo o sistema de información está cumpliendo su propósito
- Determinar el nivel de éxito de programas y servicios
- Establecer prioridades entre programas y servicios
- Mejorar sistemas, servicios e instalaciones
- Ayudar al diseño, continuidad, modificación o discontinuidad de programas y servicios específicos
- Evaluar la adecuación de los documentos e instalaciones
- Resolver problemas específicos y superar deficiencias
- Apoyar demandas presupuestarias
- Justificar la existencia del sistema o servicio ante una institución mayor o a otros grupos de usuarios que apoyan el sistema
- Actualizar los objetivos
- Solicitar sugerencias

Analizar la interacción del usuario con el sistema

- Determinar el nivel de satisfacción del usuario y sus actitudes hacia los sistemas de información
- Identificar los éxitos y los fracasos de los usuarios

6. ESTEBAN NAVARRO, Miguel Ángel. La técnica de gestión integral de la información: nuevas tendencias de la representación y la organización del conocimiento en los sistemas de información en las organizaciones. *García Marco, F. J. editor. Organización del Conocimiento en Sistemas de Información y Documentación: Actas del II Encuentro de ISKO-España.* Zaragoza: Universidad de Zaragoza, Capítulo Español de la Sociedad Internacional para la Organización del Conocimiento, 1997, p. 288: *Hay que advertir que restringimos el universo de organización a las instituciones con una personalidad jurídica reconocida, pública o privada, del tipo de empresas, colectivos sociales u organismos autónomos dependientes o incluidos dentro de la Administración Pública.*

7. HERNÁNDEZ SALAZAR, P. [Coordinadora]. *Seminario Latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios.* México: Universidad Nacional Autónoma de México, 1997, p. 9-10.

- Mejorar las relaciones públicas, determinar niveles de conocimiento de programas y servicios y ayudar a la formación de los usuarios
- Determinar patrones y niveles de uso y acceso
- Determinar la proporción de usuarios potenciales que son usuarios reales
- Facilitar la comprensión de la transferencia de la información
- Mejorar la equiparación del usuario y la información: minimizar el número de obstáculos entre usuario e información
- Determinar las prioridades del usuario
- Identificar las poblaciones de usuarios, usuarios potenciales y no usuarios

Identificar las características generales del usuario

- Determinar los intereses del usuario, los estilos de vida, las opiniones, las actividades, las actitudes, las características psicológicas y demográficas
- Identificar nuevas tendencias y necesidades
- Estudiar el flujo de la información y los hábitos de uso de la documentación
- Identificar fuentes de información a las que recurre la gente, tanto dentro como fuera de los archivos y sistemas de información

Apoyar los estudios científicos y comparativos

- Probar hipótesis o conducir estudios comparativos con el objeto de aislar variables causales

TIPOLOGÍA Y ESTUDIO DE USUARIOS EN EL ARCHIVO MUNICIPAL DE LOGROÑO

.....

Los estudios de usuarios permiten conocer sus distintos hábitos de información, así como observar que los usuarios siguen, en general, unas pautas de comportamiento a partir de las cuales los podemos agrupar, con el fin de facilitar sus estudio y permitir aplicar sus resultados al diseño y funcionamiento de los servicios de información.

Elías Sanz clasifica a los usuarios de bibliotecas por su tipología en cuatro grandes grupos: el investigador y el docente, la industria, el administrador, planificador y político y el hombre de la calle.

Los manuales de archivística, por lo general, hablan de poner la información que los documentos de archivo albergan, al servicio de la administración, entidad o

persona generadora del archivo, de los ciudadanos y de la investigación y la difusión cultural. Cruz Mundet, en el capítulo dedicado a la función cultural de los archivos de su *Manual de archivística*, hace referencia a la tipología de usuarios como un elemento a considerar a la hora de planificar una política de información y atención primaria al usuario de archivo.

*En los años cincuenta se inició tímidamente el cambio de tendencia en cuanto a la tipología de los usuarios se refiere, una evolución que en las últimas décadas se ha confirmado de forma inequívoca. Los investigadores profesionales han ido cediendo protagonismo a otras clientelas externas que podríamos agrupar en dos bloques: los aficionados y los estudiantes*⁸.

Mundet presenta brevemente las características de los dos tipos de nuevos usuarios: los aficionados y los estudiantes y luego, en el apartado del *marketing de archivos* diferencia entre usuarios internos y usuarios externos y entre estos últimos distingue cuatro grupos: los investigadores científicos, los aficionados, los estudiantes y los ciudadanos en general.

Germà Iturrate clasifica a los usuarios de archivo en relación con siete grandes ámbitos: en relación con el gran público, la enseñanza primaria, la enseñanza secundaria, con el mundo universitario (estudiantes, investigadores, etc.), con el mundo institucional (gestores administrativos, planificadores culturales, técnicos de la administración, etc), con el mundo del asociacionismo (asociaciones o entidades públicas o privadas) y en relación con las minorías (parados, pensionistas, minorías lingüísticas o culturales, etc.)⁹.

En una descripción esquemática del tipo de usuarios, Alfred Mauri distingue: *l'usuari intern, vinculat al propi organisme del qual forma part l'arxiu, l'usuari investigador, l'usuari investigador en formació, l'usuari per a la formació professional y l'usuari ocasional o el públic general*¹⁰.

Según las pautas y procesos que sigue el servicio de préstamo y consulta del Archivo Municipal del Ayuntamiento de Logroño, su gestión de usuarios queda reflejada en tres instrumentos de control¹¹:

8. CRUZ MUNDET, J.M. *Manual de archivística*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994, p. 358.

9. ITURRATE I COLOMER, G. Ob. cit., p. 80-88.

10. MAURI I MARTÍ, Alfred. La imatge de l'arxiu. *Lligall*, 1995, nº 9, p. 100-101.

11. Utilizamos la denominación de *servicio de préstamo y consulta* como una actividad más integrada en las funciones del Archivo. No es un Servicio o Departamento independiente que forme parte de la estructura orgánica del Archivo, como lo es el Departamento de Referencias del Archivo Histórico Nacional. DÍEZ DE LOS RÍOS SAN JUAN, M^o Teresa. El Departamento de Referencias del Archivo Histórico Nacional. Organización y funcionamiento. *Boletín de la ANABAD*, 1996, vol. 46, nº 1, p. 235: *El área que atiende los aspectos de difusión es el Departamento de Referencias. Su objetivo principal es poner al servicio de la sociedad la documentación que se conserva en el archivo y está organizada.*

1º. Libro Registro de Préstamos y Consultas de Usuarios Internos

2º. Fichero de Investigadores

3º. Libro Registro de Ciudadanos

A través de ellos se ha clasificado a los usuarios en dos grupos: **internos** y **externos** y dentro de los externos se han distinguido a los ciudadanos y a los investigadores. Es la propia tipología de usuarios que establece el Archivo, sin poder descender a más niveles de agrupación¹².

Las incipientes aportaciones teóricas sobre estudios de usuarios en archivos se centran en sus *servicios de referencia* con el fin de conectar el archivo a la sociedad a través fundamentalmente de dos actividades: la consulta de los documentos por los usuarios y la difusión de sus fondos. Es por tanto el usuario externo quien recibe mayores atenciones y más concretamente, el investigador.

Realmente, los estudios de usuarios en un archivo deben cumplir con el requisito de estar representados en ellos todos sus usuarios y éste es el objetivo del presente estudio, estructurado en tres partes: **usuarios internos, investigadores y ciudadanos**.

Hasta ahora, las únicas evaluaciones estadísticas realizadas por el Archivo Municipal sobre su servicio de préstamo y consulta eran meramente cuantitativas y se reflejaban en los indicadores de su memoria anual. Esta es la primera aproximación teórica y práctica de una disciplina como es el *estudio de usuarios* a la gestión del Archivo Municipal de Logroño. Disciplina que nos descubre numerosa y valiosísima información que antes permanecía secreta en las íntimas e insospechadas relaciones información-usuario.

METODOLOGÍA

.....
Cuando emprendemos un estudio de usuarios debemos seguir los pasos de toda investigación¹³:
.....

12. Sólo en el *estudio de investigadores* podemos saber la profesión del usuario y descender al análisis de los mismos por profesiones. Sin embargo el Libro Registro de Ciudadanos, únicamente ofrece información sobre la tipología documental consultada y así pues, debemos englobarlos como *ciudadanos en general*. Entre otras limitaciones, el tipo *estudiante*, atendiendo a criterios subjetivos, puede estar integrado tanto en el grupo de *ciudadanos* como en el de *investigadores*, dependiendo del grado de interés de su consulta, pero su adscripción al grupo de *ciudadanos* no podemos contabilizarla.
13. GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. Los usuarios. En *Manual de Biblioteconomía*. [Editora: Luisa Orera]. Madrid: Editorial Síntesis, 1996, p. 230-231.

- Identificar los objetivos del estudio o nuestras hipótesis
- Analizar qué información será necesario obtener
- Recopilar la información disponible y diseñar un modelo de recogida de los datos de campo que requiramos
- Identificar los usuarios objeto de estudio y seleccionar la muestra adecuada
- Planificar la recogida de datos, los aspectos temporales, burocráticos o materiales necesarios
- Obtener la información
- Analizar los resultados para realizar las conclusiones
- Elaborar las propuestas de adopción de medidas concretas en el archivo

Las fuentes de información sobre los usuarios son muy diversas. Podríamos agruparlas entre aquellas que cabe considerar *directas*, de campo -cuando obtenemos la información de lo que nos dicen los usuarios mismos- o *indirectas*, cuando aprovechamos datos factuales del archivo a través de la memoria anual, estadísticas o instrumentos de control .

Las posibilidades son infinitas¹⁴ . Nos hemos limitado a las fuentes indirectas y dentro de ellas, a los tres instrumentos de control de préstamos y consultas de que dispone el Archivo. Todos son, por tanto, usuarios reales.

Como queda dicho, cada uno de los instrumentos nos ofrece un tipo distinto de usuario. El *Libro Registro de Préstamos y Consultas de Usuarios Internos*, el tipo usuario interno; el *Libro Registro de Ciudadanos*, el tipo usuario externo: ciudadano y el *Fichero de Investigadores*, el tipo usuario externo: investigador. La metodología, aplicada en cada uno de los estudios, correspondiente a cada uno de los tipos de usuarios, es idéntica. Dependiendo de la cantidad y calidad de información contenida en cada uno de los instrumentos de control, se han analizado unos aspectos u otros y con un determinado nivel de detalle u otro.

.....

14. En el estudio de usuarios internos, para ser riguroso, es necesario, porque además permite la posibilidad, realizar entrevistas al personal. Encuadrarlos en su estructura organizativa, cuantificarlos, conocer quiénes son usuarios potenciales y reales del archivo, sus hábitos, prioridades, sus problemas, el nivel de satisfacción, sus procedimientos..., en fin, en este tipo de usuarios, la entrevista, como método directo de recogida de información es fundamental e incluso en el mismo momento de realizarse, ya podría establecerse un principio de acercamiento del archivo, en todos sus aspectos y niveles, al gestor administrativo. Por otro lado, sólo analizamos la relación del usuario interno con la documentación ya conservada, organizada y descrita que se custodia en el Archivo Municipal, no con la documentación que él mismo mantiene en su archivo de oficina. Pero también, como ejemplo de otros y múltiples aspectos a estudiar, podría analizarse la frecuencia de uso con que los servicios administrativos consultan los documentos que custodian en sus propias oficinas para planificar, entre otras actuaciones, plazos de transferencia.

Así, la estructura metodológica de aplicación práctica sigue los siguientes pasos¹⁵:

1º TIPO DE USUARIO

[Interno y Externo: investigador y ciudadano]

- Características

2º TIPO DE MUESTRA

- Mensual
- Anual

3º INSTRUMENTO DE CONTROL ANALIZADO

[Libro Registro de Préstamos y Consultas de Usuarios Internos, Libro Registro de Ciudadanos y Fichero de Investigadores]

3.1.1. CARACTERES EXTERNOS

3.1.2. CONTENIDO

3.1.3. OBSERVACIONES

4º DISEÑO DE LA BASE DE DATOS¹⁶

4.1.1. ACTUACIONES PREVIAS

4.1.2. CAMPOS UTILIZADOS

5º CONSULTAS

TIPO DE CONSULTA:

- RESULTADOS
- ANÁLISIS DE LOS DATOS

6º PROPUESTA DE APLICACIONES

Mostrar los resultados completos del desarrollo de esta metodología en el estudio de los tres tipos de usuarios indicados, es extenso. Nuestro interés aquí es demostrar la validez de esta metodología a través del análisis de fuentes indirectas (*Libros registro de control de préstamos y consultas de usuarios internos, libro registro de ciudadanos y fichero de investigadores*) presentando únicamente los puntos **1º CARACTERÍSTICAS DEL TIPO DE USUARIO** y, después de desarro-

15. En el plano teórico, igualmente útil para el posterior diseño del aplicativo, las actuaciones básicas han sido las de recopilación bibliográfica, clasificación, estudio y análisis de la misma.

16. La herramienta informática que nos permite el vaciado de la información recogida y su posterior recuperación por campos aislados o entrelazados, es la Base de Datos Access. Seguimos el *Estudio de Usuarios del Archivo Histórico Provincial de Zaragoza*, de Ana Isabel Pla Julián. Trabajo del Curso *El sistema de información aragonés* del Programa de Doctorado *Sistemas de Información y Documentación*, del año 2000.

llados y analizados los puntos 2º al 5º, presentar el punto 6º., una **PROPUESTA DE APLICACIONES**, para dar idea de esta aproximación a la aplicación de estudios de usuarios en Archivos Municipales.

ESTUDIO DE USUARIOS INTERNOS

.....

Tipo de usuario: Interno

¿Para qué se producen los documentos y por qué se conservan? En primer lugar, para la gestión administrativa de los asuntos corrientes, son el apoyo informativo para la toma de decisiones; asimismo, por el valor probatorio que les concede la ley. En este sentido el archivo tiene como misión proporcionar los documentos, datos y referencias para el desarrollo rápido y eficaz de las actividades de cada entidad.¹⁷

En este sentido, los administradores del Ayuntamiento de Logroño, siendo los propios productores de la documentación, son los primeros usuarios de la misma.

La conservación de los archivos siempre ha estado vinculada al ejercicio del poder. Disponer de su documentación y de su acceso en una institución pública como es el Ayuntamiento, en cierta medida, sigue siendo un privilegio para gobernar y administrar. El funcionario, como agente de la administración e intermediario entre los órganos de poder y el ciudadano, es el encargado de legitimar este poder a través de la información que contiene la documentación que él mismo, y a lo largo del tiempo, desde que existe la institución del Ayuntamiento, genera.

Así, en esta histórica línea, no de derecho, sino de privilegio al acceso inmediato de la documentación por parte del funcionario como usuario interno y comparado con el resto de usuarios, los externos, el funcionario sería el usuario más antiguo.

A continuación esbozamos algunas **características** o consideraciones generales de este tipo de usuario, el gestor administrativo, en su relación con el uso que hace del Archivo¹⁸:

- Su funcionamiento está legislado por el procedimiento administrativo y el reglamento del archivo

.....
17. ALBERCH FUGUERAS, R. y CRUZ MUNDET, J.R. *¡Archívese! Los documentos del poder. El poder de los documentos.* Madrid: Alianza Editorial, 1999, p. 12.

18. Definir las características particulares de este tipo de usuario en el Archivo Municipal de Logroño requiere un estudio a fondo y pormenorizado con un nivel de análisis detallado.

- Todavía está sometido a hábitos inconvenientes, arrastrados desde antes que se hubiese implantado un sistema de archivo
- Pesa la tradición idiosincrásica del funcionario español, cuya característica más evidente era la negligencia
- Hay establecida una relación de jerarquía administrativo-archivero, mientras que con otros tipos de usuarios se establece una relación de igual a igual
- Desconoce la utilidad potencial de la documentación de archivo
- Desconoce las interrelaciones entre las series documentales que forman el fondo Documental de la institución para la que trabaja. Ignora el carácter orgánico del fondo y así la información deseada, si no se encuentra en el tipo documental que en concreto solicita, puede encontrarse en otro que desconoce
- Falta de confianza en su relación con los servicios que presta el archivo¹⁹
- Generalmente sus peticiones o búsquedas se limitan al dato concreto y puntual
- Su nivel de exigencia es el de la respuesta inmediata

Propuesta de aplicaciones

Los resultados y conclusiones que se obtengan a partir de la realización de estudios de usuarios, pueden tener una gran aplicación en muchas de las tareas vinculadas al mundo de la información y la documentación[...] Estos estudios se deben realizar de una forma periódica, con el fin de detectar los cambios en los hábitos de información que se vayan produciendo en los usuarios, e introducir esos cambios en los centros para que sean capaces de responder de una manera eficaz a las nuevas necesidades²⁰.

A la vista de nuestros resultados, a continuación desglosamos algunas de las posibles aplicaciones concretas que podrían llevarse a cabo en el Archivo Municipal de Logroño en su relación con los gestores administrativos de su plantilla:

19. ITURRATE I COLOMER, G. Ob cit., p. 86: *L'usuari inter sempre ha estat el més desatès de tots aquells que utilitzen l'arxiu. Per ell, l'arxiu solament és un mitjà per arribar després de tot un procés a una finalitat administrativa. Però un mitjà oblidat, abandonat i negligit.*

20. SANZ CASADO, E. Ob cit., p. 31-32.

- Diseño y confección de instrumentos de control impresos o automatizados, uniformados y adecuados a cada uno de sus objetivos, completos y oficializados
- Establecimiento y unificación de criterios entre el personal del archivo a la hora de atender al usuario y registrar los préstamos y consultas
- Siendo lunes y jueves los días de la semana con mayor movimiento en el Archivo, procurar contar con el total de recursos humanos en esos días
- Confeccionar instrumentos de descripción con mayor nivel descriptivo o particularizados para los tipos documentales más solicitados: licencias de apertura, licencias de obra, plusvalías y expedientes de planeamiento
- Adecuar los instrumentos de descripción a las necesidades particulares de los servicios y tipos documentales que demandan
- Mantener durante más tiempo las plusvalías en el archivo de oficina, pues destacando sus peticiones del resto de tipos documentales, descongestionaría el servicio de préstamo y consulta del archivo
- Habilitar espacios exclusivos para la consulta de los usuarios internos y no compartirlos con los investigadores en su sala
- Conocer los documentos que no han tenido ninguna demanda, para realizar posibles expurgos o cambiarlos a depósitos menos frecuentados
- Acercar las unidades de instalación en depósito de los tipos más consultados a la sala de consulta, reduciendo el esfuerzo y el tiempo dedicado a la consulta
- Acrecentar las relaciones de confianza con el personal de gestión e inspección tributaria y urbanismo, los servicios que más documentación solicitan y facilitar los instrumentos de descripción incluso en sus propias dependencias
- Buscar las causas de los servicios que no utilizan el archivo con el fin de posibilitar, en caso de necesidad, la realización de cursos que den a conocer la potencialidad de la documentación de archivo y los cauces de acceso
- Determinar cómo se están cumpliendo los objetivos del archivo y el grado de satisfacción del usuario interno, para cambiar o mejorar su política de actuaciones
- Comparar las prioridades del servicio de préstamo y consulta del archivo con el resto de sus actividades

ESTUDIO DE USUARIOS EXTERNOS

Tipo de usuario: Externo: Investigador

Como archiveros, no debemos pensar que trabajamos aisladamente al servicio de pequeños públicos esotéricos, sino como parte integrante de un entorno cultural del que depende la supervivencia de la humanidad. La cultura es una palabra casi imposible de definir, pero cabe entenderla en este contexto como lo que nos hace más acabados y más capaces de interactuar plenamente con los demás en nuestra aldea mundial²¹.

En cierto sentido, todas las funciones y tareas del archivero, están enfocadas a constituir un servicio que directa o indirectamente facilite los objetivos de los usuarios. Como el mismo Taylor indica, *si no hay usuarios (entre ellos nosotros mismos), los documentos y la información que contienen tendrán sólo un potencial, una energía tensada, la cual se descarga por medio de la interacción dinámica de la intervención humana con: a) el portador, por ejemplo, el pergamino, el papel o la cinta magnética; b) la configuración y la forma de los símbolos (alfabeto cuneiforme, pictográfico o fonético) y c) la propia información, definida en general como un contenido*(Taylor, p. 4).

Siguiendo a los autores anteriormente citados en el presente trabajo, el **Fichero de Investigadores** del Archivo Municipal del Ayuntamiento de Logroño, demuestra que estaríamos, según Mundet, ante los usuarios externos *investigadores científicos, los aficionados y los estudiantes*; según Iturrate, ante el *mundo universitario (estudiantes, investigadores, etc.)* y según Mauri, ante el *usuario investigador, el investigador en formación y el usuario de formación profesional*.

Siendo el **investigador** el usuario más diverso y de mayor exigencia en sus requerimientos, las implicaciones de la interacción archivero/documentación-información/investigador, son susceptibles de abordar el estudio desde múltiples consideraciones a que dan origen:

- La información es una noción abstracta y generalizada, con una tecnología igualmente abstracta y generalizada que la gobierna. Pero lo que abrumba a la sociedad es la ingente cantidad de detalles concretos que hay que dominar y entender en la información. De ahí la tensión entre el archivero y el usuario,

21. TAYLOR, Hugh A. *Los servicios de archivo y el concepto de usuario: Estudio del RAMP*. París: Unesco, 1984, p. 3.

entre los métodos que utilizan los principios archivísticos de *procedencia y orden original* y la localización mediante una indización muy específica por temas.

- La captura de una información idónea por el investigador constituye una operación sumamente compleja. Hay una confrontación del usuario con el contenido del documento que solicita y en ella su experiencia no será idéntica a la de otro usuario. Sus experiencias variarán en función de la formación previa, de los antecedentes del usuario y de la finalidad que se le vaya a dar a la información.
- Las necesidades y comportamientos de los investigadores. Tienen niveles distintos de necesidades según sus disciplinas, los conceptos de valor que apliquen a la información y según sus funciones en la sociedad. El archivero debe distinguir entre el acceso intelectual y el hecho de facilitar los documentos físicamente. Debe procurar que el usuario se sienta atendido en sus necesidades. ¿Cuáles son esas necesidades y en qué medida es el conservador, más que el usuario, el responsable de satisfacerlas?
- Las implicaciones físicas del creciente uso académico de los archivos: salas de lectura, métodos reprográficos, préstamo interarchivístico, atención del personal de archivo, técnicas de expurgo, infraestructura de conservación, etc.

Cualquier aumento en el uso de los archivos impone una mayor presión en cuanto a las salas de lectura y a los sistemas de producción de documentos. Aun donde el creciente uso académico no es el único factor que contribuye a tal aumento en la presión...los usuarios académicos tienden a visitar más frecuentemente los archivos y a consultar mayores cantidades de documentos en cada visita que los usuarios²².

- La información y orientación al usuario investigador, que podría resumirse en²³:
 - A. Información general
 - 1. Directorios internacionales, nacionales y regionales
 - 2. Bosquejos y folletos sobre oficinas de archivos particulares
 - 3. Publicaciones periódicas y medios públicos como instrumentos de información archivística

22. ROPER, Michael. El uso académico de los archivos, p. 339, en WALNE, Peter(rec.): *La administración moderna de archivos y la gestión de documentos: el prontuario RAMP*. París: Unesco, 1985.

23. FRANZ, Eckhart G. Servicios de acceso y de referencias: información y orientación al usuario, p. 306 en WALNE, Peter(rec.): *La administración moderna de archivos y la gestión de documentos: el prontuario RAMP*. París: Unesco, 1985.

B. Preparación de la investigación archivística

1. Guías e inventarios generales
2. La publicación de guías tradicionales de localización de archivos
3. Información orientada por temas
4. Los efectos en el usuario

C. Consultas y servicios para el usuario en el archivo

1. Estadísticas

Aquí, únicamente nos centraremos en señalar algunas **características** sobre este tipo de usuario externo, el **investigador**. Podríamos particularizar sus características según el sector al que pertenecen: investigadores profesionales, en formación, estudiantes, etc., pero por la falta de algunos campos informativos en los registros que componen el Fichero de investigadores, que podrían habernos ofrecido más datos de contraste de dichos sectores, hemos decidido extraer algunas características del *investigador en general*:

- Diversidad formativa del usuario: historiador, sociólogo, economista, geógrafo, científico, etc.
- Suele estar familiarizado con el ambiente de los archivos y el uso de la sala de investigadores, por lo que su predisposición y confianza a la hora de enfrentarse al documento es mayor²⁴
- Es un usuario formado y preparado para utilizar los instrumentos de descripción del archivo. No necesita orientación pedagógica, sino puramente informativa de los fondos
- Especializado en cuanto a la documentación que busca
- En crecimiento, tanto en cantidad como en el nivel de sus exigencias en aras a un mayor rigor histórico-científico
- En el campo universitario suele haber interacción archivo-universidad

24. Esta familiarización es la que elimina el miedo del investigador. Su confianza le permitirá comunicarse abiertamente y formular preguntas directas a su entorno y al documento. Siguiendo la obra de Abraham H. Maslow, *Motivation and Personality*, Hugh Taylor (Ob. cit., p. 16) nos dice: *Nuestras necesidades fisiológicas deben ser las primeras que queden satisfechas y, hasta que no lo son, dominan nuestros pensamientos, como ocurre cuando sentimos constantemente hambre. Vienen después las necesidades relativas a la seguridad, el orden y la eliminación del miedo. Una vez mitigado el miedo, podemos aceptar el amor y el afecto y reaccionar con una mayor confianza frente a los demás, a la vez que nos sentimos más seguros de nosotros mismos.*

- Sus datos personales, que se registran en la ficha de investigadores, están sujetos a la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal
- No es un usuario pasajero o fugaz. Sus visitas al archivo, al menos temporalmente en el transcurso de sus investigaciones, suelen ser frecuentes y consultan mayores cantidades de documentos en cada visita que el resto de usuarios

Propuesta de aplicaciones

Son sólo algunas posibles aplicaciones que podrían llevarse a cabo en el Archivo Municipal de Logroño en su relación con sus investigadores:

- Completar con más campos de interés las fichas modelo o registros del Fichero de investigadores. Estos campos podrían ser: número de registro de la ficha, nacionalidad, edad, fecha de inicio y conclusión de la investigación, tipologías documentales consultadas, objeto del estudio (tesis, doctorado, trabajo de investigación, publicación: artículo, monografía, otros) y título. Con el campo de tipologías documentales consultadas, podríamos analizar de manera relacionada, qué tipologías son las más consultadas por cada una de las profesiones de los investigadores y se podrían adecuar los instrumentos de descripción a las necesidades demandadas.
- Automatizar los datos contenidos en el Fichero de investigadores para obtener estadísticas sobre las tendencias que en el terreno de la investigación se dan en la Comunidad Autónoma de La Rioja o en la ciudad de Logroño. Es de interés para posibilitar la promoción y el desarrollo de estos estudios dentro de una gestión política, conocer qué se está investigando y en qué campos: humanístico, científico, etc.
- Entablar relaciones de confianza archivero-investigador para conocer de qué manera está funcionando el servicio de referencia del archivo, medir el grado de satisfacción del usuario en relación con: las atenciones del archivero, la sala de investigadores, la biblioteca auxiliar de la sala, los servicios de reprografía, los horarios de apertura, la adecuación de la documentación solicitada con la información necesaria, etc.
- Si el usuario frecuenta con asiduidad el servicio del archivo, la relación archivero-investigador se puede particularizar y acrecentar para conocer los objetivos reales del investigador: qué información necesita realmente. Tal vez se estén solicitando unas determinadas tipologías documentales y no sean las idóneas, o haya otras con información relacionada.

- Elaborar cuestionarios o encuestas a investigadores para determinar cómo se están cumpliendo los objetivos del archivo y poder tomar decisiones concretas para mejorar las políticas de actuaciones²⁵.
- Comparar las prioridades del servicio de investigadores, primero con el servicio de consultas a ciudadanos y con el servicio de préstamos y consultas al personal interno y luego, compararlo con el resto de las actividades del archivo.

ESTUDIO DE USUARIOS EXTERNOS: CIUDADANOS

Tipo de usuario: Externo: Ciudadano

*Progresivamente los archivos van dejando de ser el patrimonio de minorías eruditas para convertirse en ilustración y en medio de cultura. Hacen tránsito de un estadio pasivo, centrado en la conservación de los documentos y su disponibilidad para un público selecto, a un papel más activo de mediación cultural. Por múltiples canales, en verdad modestos todavía, el gran público comienza a entrever sus recursos. Pero, ¿no faltará mucho por hacer en el empeño de familiarizar a todas las riquezas de un sector desconocido o no apreciado del patrimonio cultural de su país?*²⁶.

Según el **Libro Registro de Ciudadanos** del Ayuntamiento de Logroño, nos encontraríamos ante el usuario que podríamos denominar *ciudadanos en general, el gran público o el usuario ocasional o el público general*.

Siguiendo a Claire Berche, todavía en los años ochenta, la idea de que los archivos se activen en beneficio de un gran público, no era unánime entre todos los archiveros y teóricos de la archivística. Dicha acción conllevaría dos aspectos:

- La difusión de los recursos culturales en favor de los interesados
- La publicidad en favor de los archivos

Y estos aspectos darían lugar a enfoques contradictorios. Por un lado, algunos se apasionan por las actividades de formación y de enriquecimiento intelectual de

25. Un modelo es el *Borrador de encuesta a entregar en un archivo con el fin de medir el nivel de aceptación inicial por parte de los usuarios para implantar un programa de actividades de información y referencia*(NAVARRO BONILLA, Diego. Ob. cit., pp. 186-187). Es un instrumento que sirve para medir el nivel de aceptación inicial del servicio de referencia de los archivos. Es un utensilio práctico del cual podemos extraer datos sensibles del usuario, la percepción que tiene del archivo y las expectativas al acceder a los documentos.

26. BERCHE, Claire. La utilización de los archivos por el gran público, p. 367, en WALNE, Peter(rec.): *La administración moderna de archivos y la gestión de documentos: el prontuario RAMP*. París: Unesco, 1985.

un público profano, poniendo en evidencia el papel de los archivos. Y por otro lado, otros se preguntan por la utilidad de influir en un público más numeroso que el que frecuenta normalmente las salas de lectura o consulta de los archivos. Dedicados tradicionalmente al papel administrativo y científico de los archivos, estos últimos tienden a menospreciar el lado vulgarizador y publicitario del *servicio de archivo*.

Las tendencias y experiencias actuales llevadas a cabo en cuanto a animación cultural y publicidad en la relación archivos/gran público, pueden concretarse de manera generalizada en: museos de archivo, exposiciones, actividades educativas, publicaciones, emisiones radiales o de secuencias televisadas sobre los recursos de archivos, jornadas de puertas abiertas o semanas de archivo, etc.

Como decíamos y así vuelve a exponerlo Claire Berche:

la importancia del papel cultural de los archivos exige ciertamente medios de personal, créditos y material, pero implica también que el grupo de funcionarios de los archivos acepte que vuelvan a cuestionarse algunos de sus conceptos, seguir las modalidades actuales y los gustos del público, iniciarse en las nuevas técnicas que le son a menudo extrañas y a veces no son de su agrado, y practicar una colaboración activa en el complejo de los organismos de vocación cultural²⁷.

El *responsable de archivo* es el intermediario entre unos fondos documentales y el pueblo que los ha generado. En el contexto de la acción cultural contemporánea, los archivos deben ayudar a la formación del criterio. Hacen comprender la finalidad de nuestras instituciones nacionales, regionales o locales; contribuyen a la afirmación de una identidad y permiten aprehender la historia de los pueblos, sus leyendas, costumbres y tradiciones que van vivificando la historia de ayer y la de hoy.

Centrándonos en las **características** generales de este tipo de usuario, el ciudadano, en su relación con el uso que hace del archivo y tomando como ejemplo este estudio aproximativo concreto basado en el Archivo Municipal de Logroño, apuntamos algunas de esas características:

- Acostumbra ser una persona indeterminada, de edad variable y de un nivel cultural impreciso²⁸.
- No acude con regularidad al archivo, sino ocasionalmente.

27. *Ibidem*, p. 375.

28. En el Libro Registro de Ciudadanos del Archivo Municipal de Logroño, quedan registradas tanto la consulta de un ciudadano sin estudios, como, por ejemplo, la de un arquitecto que realiza una consulta ocasional.

- Suelen ser personas que, sin participar de manera estable en acontecimientos culturales, tienen sensibilidad por su patrimonio cultural, del cual, el documento forma parte.
- También acude con asiduidad el consultor que busca solucionar un problema puntual y en esta línea podemos decir que es un usuario con sentido práctico.
- En numerosas ocasiones el usuario acude por primera vez y desconoce:
 - El procedimiento de las consultas
 - Las características de los fondos documentales que el archivo conserva
 - Las tipologías documentales que serán consultadas
 - La sala de consulta donde debe desenvolverse
- Es un usuario que necesita orientación y mayor atención que cualquier otro usuario.

Propuesta de aplicaciones

Analizados el *Libro registro de ciudadanos*, proponemos algunas posibles aplicaciones concretas que podrían materializarse en el Archivo Municipal de Logroño en cuanto a la relación de este tipo de usuario con el servicio del archivo, pues realmente el promedio de siete consultas diarias de documentos, casi está exigiendo una más adecuada o cuidada atención al ciudadano.

- Diseño y confección de un *Libro registro de ciudadanos* impreso y automatizado, uniformado y adecuado a las exigencias estadísticas y la realización de estudios de usuarios para proveer mejoras en el servicio.
- Delimitar claramente qué usuarios se incluyen en el *Fichero de investigadores* y qué usuarios se incluyen en el *Libro registro de ciudadanos*.
- Delimitar espacios en la sala de consulta entre investigadores y ciudadanos.
- Mejorar la atención del *servicio de archivo* con este tipo de usuario, mayormente profano. Personalizar las relaciones a través del diálogo, pues sus hábitos de información son los más complejos. Aquí, los conceptos mencionados al comienzo del presente estudio, a los que hace referencia Elías Sanz (necesidad, deseo, uso de información, etc.) y que están implicados en el estudio de usuarios, se hacen más difíciles de desentrañar.

Por ser todo usuario un individuo complejo, la relación con la información será multidimensional. Como dice Holmer Hall: "Cuando prospera la dicotomía, la simplificación excesiva pretende negar el derecho a ser diferentes". Tenemos que saber lo más posible sobre los usuarios y no simplemente cuáles son sus campos de interés inmediato. Debemos pensar también más en los usuarios eventuales al elaborar nuestros medios de localización. ¿Qué buscan? ¿Ha de servir un solo medio de localización para todos los tipos de usuarios?...los usuarios propenden a ordenar sus "necesidades" en "listas de compra" fragmentadas, mientras que sus auténticas necesidades sólo pueden determinarse a partir de una mayor comprensión del usuario como persona²⁹.

- Siendo los *Expedientes de obras particulares*, una serie documental tan consultada, elaborar instrumentos de descripción específicos para esta serie, con una capacidad descriptiva más amplia que la del inventario. Sería un instrumento valioso y práctico.
- Elaborar cuestionarios para ciudadanos usuarios del archivo con el fin de conocer cómo se están cumpliendo los objetivos del archivo y poder contar con criterios a la hora de tomar decisiones.
- Evaluar las prioridades del servicio de atención al ciudadano con el resto de las actividades desempeñadas por el archivo.

CONCLUSIONES

La expansión de los roles de archivo, el aumento de las colecciones de archivo, los nuevos tipos de archivos, más y mejores guías de localización, nuevos campos de interés científico, una mayor conciencia de las posibilidades que la investigación archivística brinda a la administración, al mundo académico y al público en general, menos horas de trabajo que dejan más tiempo libre y una última en orden pero no en importancia, un casi sorprendente renacimiento del interés histórico, todo esto ha hecho que se llenen los salones de los archivos y que se multiplique el número de consultas por escrito³⁰.

Uno de los efectos de los estudios de usuarios aplicados a cualquier sistema de información, debe ser la progresiva supresión de las barreras que separan a los profesionales relacionados con la gestión de la información de sus usuarios.

29. TAYLOR, Hugh A. Ob. cit., pp. 14-16.

30. FRANZ, Eckhart G. Ob. cit., p. 307.

El impacto de las nuevas tecnologías, cada vez más, está cambiando la naturaleza del trabajo, que se está caracterizando por la instantaneidad, la descentralización y la colaboración o intercambio de información. Intercambio de información en un doble plano: entre los propios profesionales y entre profesionales- usuarios. Todo esto repercute en el destinatario final: el usuario, cada vez más familiarizado con estos medios y que espera respuestas más ágiles y acordes con los tiempos.

En este sentido, limitándonos al ámbito de los **usuarios internos** del Ayuntamiento de Logroño, algunas series documentales como los *Padrones tributarios*, están reproducidos en dos tipos de soporte: papel e informático. Los Padrones en soporte papel se conservan en el Archivo, pero los Padrones en soporte informático son consultables a través del sistema informático por todos los usuarios internos con acceso a ellos, disminuyendo así la presencia física del solicitante en el Archivo.

La mayor y mejor relación usuario interno-archivo a través de las nuevas tecnologías y dentro de un mismo sistema de organización, como resulta ser el Ayuntamiento de Logroño, sería un primer paso factible que simplificaría el intercambio de información entre el servicio del archivo y el gestor administrativo.

En cuanto a la reacción del archivero ante el comportamiento de los **investigadores**, parecen oportunas, a manera de conclusión, las reflexiones de Hugh A. Taylor:

Los archiveros necesitan saber muchas más cosas sobre el modo en que los científicos de las disciplinas citadas llevan a cabo sus investigaciones y acrecientan el universo del saber. Necesitamos una ciencia del crecimiento del saber, una ciencia de la información que guarde con el almacenamiento y la localización o recuperación, la misma relación que la física con la ingeniería. Una ciencia de los archivos que formulara preceptos a partir de la interfaz de los medios de las fuentes de investigación con los estudios interdisciplinarios podría incitarnos a crear los efectos que necesitamos nosotros y los usuarios, en vez de reaccionar constantemente ante unas causas engendradas por las necesidades específicas de los usuarios. Con ello, habríamos de interesarnos más no sólo por el contenido de los documentos (así es como reaccionamos ante los usuarios) sino también por la utilidad posible de los mismos, como parte integrante de las estrategias de adquisición de originales y de copias e introduciendo elementos críticos a la vez que descriptivos en los medios de localización³¹.

.....
31. TAYLOR, Hugh A. Ob. cit., p. 18.

Y del interés del **gran público** por los archivos,

...da hoy testimonio su gusto creciente por la historia, en la medida en que la parte que se le entrega toca con los programas escolares. Éxitos de emisiones televisadas (películas y debates) sobre temas históricos, difusión de obras o de revistas culturales accesibles a todos, a cargo de universitarios conocidos, publicaciones vendidas hasta en los supermercados, multiplicación de las sociedades históricas locales, desarrollo de la genealogía, tantos signos que traducen, según expresión un poco trajinada, el deseo de "reencontrar sus raíces" en una civilización en cambio permanente, la admiración exagerada por las civilizaciones tradicionales y la vida cotidiana de antaño. ¿Por qué, en este movimiento, no intentar proveer al público de instrumentos que le enriquezcan sus conocimientos, que le enseñen a utilizar nuestros recursos?³².

En definitiva, el archivo orientado al usuario es el centro que adecua sus espacios, sus documentos, las normas de uso o la distribución de sus actividades técnicas a las necesidades de sus usuarios. A promover esta orientación contribuyen los estudios de usuarios con los objetivos de mejorar la accesibilidad, disponibilidad y conocimiento de los fondos documentales, reducir el tiempo de localización y acceso a la información y a los documentos, e ir adaptando el archivo en cada momento a las demandas de información cambiantes de los usuarios, utilizando los recursos informativos y tecnológicos disponibles para conseguirlo.

BIBLIOGRAFÍA

ALBERCH, R. y BOADAS, J. *La función cultural de los archivos*. Bergara: IRARGI. Centro de Patrimonio Documental de Euskadi, 1991. 94 p.

ALBERCH FUGUERAS, Ramón y CRUZ MUNDET, José Ramón. *¡Archívese! Los documentos del poder. El poder de los documentos*. Madrid: Alianza Editorial, 1999. 203 p.

ALBERCH FUGUERAS, Ramón; BOIX LLONCH, Lurdes; NAVARRO SASTRE, Natàlia y VELA PALOMARES, Susanna. *Archivos y cultura: manual de dinamización*. Gijón: Ediciones Trea, 2001. 174 p.

32. BERCHE, Claire. Ob. cit., p. 369.

BERCHE, Claire. La utilización de los archivos por el gran público. (Trad. esp. de Archivum. 29 (1982) 113-123). En: WALNE, Peter(rec.). *La administración moderna de archivos y la gestión de documentos: el prontuario RAMP*. París: Unesco, 1985. 367-380.

CRUZ MUNDET, J.M. *Manual de archivística*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994. 400 p.

DÍEZ DE LOS RÍOS SAN JUAN, M^a Teresa. El Departamento de Referencias del Archivo Histórico Nacional. Organización y funcionamiento. *Boletín de la ANABAD*, 1996, vol. 46, n^o 1, p. 235-259.

ESTEBAN NAVARRO, Miguel Ángel. La técnica de gestión integral de la información: nuevas tendencias de la representación y la organización del conocimiento en los sistemas de información en las organizaciones. *García Marco, F. J. editor. Organización del Conocimiento en Sistemas de Información y Documentación: Actas del II Encuentro de ISKO-España*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza, Capítulo Español de la Sociedad Internacional para la Organización del Conocimiento, 1997, p. 285-299.

FERNÁNDEZ GIL, Paloma. *Manual de organización de archivos de gestión en las oficinas municipales*. Granada: CEMCI, 1997, 220 p.

FRANZ, Eckhart G. Servicios de acceso y de referencias: información y orientación al usuario. (Trad. esp. de International Conference of The Roum Table on Archives. Oslo, 1981). En: WALNE, Peter(rec.). *La administración moderna de archivos y la gestión de documentos: el prontuario RAMP*. París: Unesco, 1985. 306-320.

GAY MOLINS, Pilar. Los usuarios y el proceso técnico de la descripción. En RUIZ RODRÍGUEZ, A. Ángel. *Manual de archivística*. Madrid: Síntesis, 1995, p. 39-66.

GÓMEZ HERNÁNDEZ, José. A. Los usuarios. En ORERA, Luisa. *Manual de Biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1996, p. 229-245.

GÓMEZ HERNÁNDEZ, José A. [Coordinador]. *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información. Guía para docentes, bibliotecarios y archiveros*. Murcia: Editorial KR, 2000, 290 p.

HERNÁNDEZ SALAZAR, P. [Coordinadora]. *Seminario Latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 1997, 85 p.

ITURRATE I COLOMER, Germà. Aproximació teòrica a la tipologia de l'usuari d'arxius. *Lligall*, 1993, nº 7, p. 77-87.

LEGISLACIÓN BÁSICA. Tomo III: *Patrimonio artístico, archivos y museos*. Madrid: Ministerio de Cultura (Secretaría General Técnica), 1982.

MAURI I MARTÍ, Alfred. La imatge de l'arxiu. *Lligall*, 1995, nº 9, p. 97-103.

NAVARRO BONILLA, Diego. Informar en el archivo: características y recursos del servicio de referencia archivístico. En *Actas de las VII Jornadas Españolas de Documentación (La Gestión del Conocimiento: retos y soluciones de los profesionales de la información)*. Bilbao: Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco, 2000, p. 39-47.

NAVARRO BONILLA, Diego. El servicio de referencia archivístico: retos y oportunidades. *Revista española de Documentación científica*, 2001, vol. 24: nº 2, p. 178-197.

PÉREZ MORENO, E. Formación de usuarios en archivos: una asignatura pendiente. *Boletín ACAL*, 1998, nº 80, p. 25-27.

PLA JULIÁN, A.I. *Estudio de Usuarios del Archivo Histórico Provincial de Zaragoza*. Trabajo inédito del Curso *El sistema de información aragonés* del Programa de Doctorado *Sistemas de Información y Documentación* del año 2000.

ROPER, Michael. El uso académico de los archivos. (Trad. esp. de Archivum. 29 (1982) 27-39). En: WALNE, Peter (rec.). *La administración moderna de archivos y la gestión de documentos: el prontuario RAMP*. París: Unesco, 1985, 27-39.

SANZ CASADO, E. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994. 288 p.

TAYLOR, Hugh A. *Los servicios de archivo y el concepto de usuario. Un estudio RAMP*. París: Unesco, 1984.