



Revista Andaluza de Archivos

## Un Estudio de Usuarios del Archivo Histórico Provincial de Málaga

Dr. Mikel Asensio, *Profesor Titular, Universidad Autónoma de Madrid.*

Dra. Esther Cruces, *Directora, Archivo Histórico Provincial de Málaga.*

Lic. Ricardo Pérez, *Técnico, Interpretart.*

Lic. Ana Díaz, *Facultativa, Archivo Histórico Provincial de Málaga.*

Dra. Elena Pol, *Directora, Interpretart.*

interpretart@terra.es

informacion.ahp.ma.ccul@juntadeandalucia.es

### Resumen

El presente trabajo presenta una revisión de los estudios de usuario en archivos en el ámbito español y anglosajón, así como una propuesta de metodología de estudios de usuario, y los resultados del estudio realizado en el Archivo Histórico Provincial de Málaga. Se señala la necesidad de revisar las tipologías clásicas de usuarios de archivo en el ámbito español, descartando la figura del investigador como usuario principal, y tomando como modelo los resultados empíricos reales de los estudios de usuarios de los archivos tanto anglosajones como españoles.

### Abstract

Users Research on the Málaga Regional Historical Archive

In this paper, we revise the framework and the main references about the problematic of the users on archives. The conception and the typology of users were changing on last years and the archives have to change the structure and strategies to give an adequate service to the citizens. The review of the English, French and Spanish bibliography show the necessity to revise the traditional schema about users, where the researcher is the most remarkable figure, and to take awareness about the necessity of the empirical studies which shows the complexity of new users typologies and demands.

**Palabras clave:** Accesibilidad, usuarios, estudios de usuarios

**Keywords:** Accessibility, users, users study

## 1. ¿Quién usa los archivos?

### 1.1. El archivo, inserto en su entorno social.

Imaginemos que estamos en posesión de una parcela, y que una institución (un ayuntamiento, por ejemplo) desea hacerse con ella, o con parte de ésta, para una explotación concreta, como construir una carretera. Tanto la institución como nosotros mismos estaremos interesados en conocer las dimensiones reales de tal parcela, pues en función de eso, la retribución económica que recibiremos, y el desembolso que la institución habrá de realizar, serán mayores o menores. Imaginemos que la institución defiende, en base a sus documentos, que la parcela mide X, pero que nosotros no estamos de acuerdo con esa estimación, pues nos parece insuficiente. En ese momento intentaremos hacernos con planos que recojan mediciones de nuestra parcela, pero, ¿a dónde acudir? ¿Al Catastro? ¿Al registro de la propiedad? Puede, incluso, que desde alguna de estas instituciones nos deriven a otras: a un archivo, donde se custodien planos, cédulas, registros, ...

De hecho, es fácil encontrar múltiples casos verídicos, en Internet, de ciudadanos que han tenido relación con temas catastrales, de planos de parcelas, etc. Los motivos pueden ser muy diversos, y en muchos casos tienen que ver con dudas o litigios acerca de las dimensiones reales de una parcela. Por desgracia, se trata de un tema poco claro para el ciudadano medio, y el hecho de que haya varias instituciones que pueden estar implicadas resulta, a menudo, problemático, como puede verse en el siguiente caso real:

*“Hola, tengo un pequeño problema en un pueblo donde tengo una casa. Un vecino se apropia unos terrenos municipales a base de los datos catastrales que tiene (unos 2300m<sup>2</sup>). Según registro su finca mide 726 m<sup>2</sup>. El ayuntamiento no tiene un archivo de bienes públicos. La finca que este vecino se apropia tiene entre otros el pozo público del pueblo, las canalizaciones de los desagües y del agua del pueblo. Según catastro hay que remontar al año 50 (datos más antiguos) para comprobar los m<sup>2</sup> de la propiedad. En el 50 tenía 2000 m<sup>2</sup>. Mi pregunta es: si existen infraestructuras públicas en esta finca y el registro me da 726m<sup>2</sup>, ¿por qué no puede ser un error del catastro y que este vecino se haya apropiada indebidamente bienes que no son suyos? **¿El registro esta por encima del catastro?** ¿Cómo puedo enfocar mi queja a l'ayuntmiento? [...] El historial de catastro indica 2018m<sup>2</sup> en el 50, 1363 en el 95 y 2272m<sup>2</sup> en el 2008. El historial del registro indica unos 726m<sup>2</sup> y la última inscripción se hizo en el 2000. Las fotos aéreas se hicieron con poca resolución y el trazado de los lindes es poco concluyente. Podría ser 2018m<sup>2</sup> como 1800m<sup>2</sup>. Todo depende de la interpretación.”<sup>1</sup>*

Este problema concreto, como sugeríamos más arriba, puede hacer que el usuario acuda a un archivo, un poco desorientado, tras haber sido informado de que allí podría satisfacer su necesidad. Sin embargo, es comprensible que el ciudadano no piense, en primera instancia, que a donde debe acudir es al archivo. Además, a esto se sumará, probablemente, el desconocimiento por parte del administrado de los procedimientos y protocolos de funcionamiento de cada una de estas instituciones, lo que contribuirá a acrecentar la frustración y la sensación de enfrentarse a una molición burocrática inaccesible para el ciudadano de a pie.

---

<sup>1</sup> <http://www.cartesia.org/foro/viewtopic.php?t=16167> [Consulta: 2009/06/15]

Esta situación sirve de ejemplo para evidenciar un problema que a muchos archiveros españoles resultará familiar: la ausencia de vías consensuadas y estandarizadas para atender las necesidades específicas de determinados grupos de usuarios potenciales de los archivos.

El hecho de que, al pensar en el público potencial que un archivo pueda tener, el usuario que solicita información catastral no sea el primero que acuda a nuestra mente, nos permite plantearnos varias cuestiones:

- 1) El archivo no cumple tan sólo una función de conservación de la memoria común, materializada en documentos, sino que ofrece un servicio a la comunidad en la que está inserto, entendamos ésta como administraciones, instituciones, ciudadanos de a pie...
- 2) Cada archivo constituye un caso particular y específico en cuanto a las demandas concretas que debe atender. En el caso del Archivo Histórico Provincial de Málaga, las solicitudes relacionadas con catastro son frecuentes, como veremos más adelante.
- 3) Es necesario evitar caer en tópicos que sesguen la percepción de qué es lo que los usuarios demandan. Es necesario, en resumidas cuentas, conocer de forma *empírica* qué usuarios tiene un archivo y cuáles son sus demandas, y actuar en consecuencia, lo cuál en el caso que nos ocupa pasa por tener preparado el archivo para ofrecer los servicios adecuados, tanto a nivel de personal como a nivel material, de procedimientos específicos y de atención en los servicios, de su educación, de su difusión y de su comunicación.

Los profesionales de archivos vienen expresando desde hace años su sospecha de que los usuarios de estas instituciones han cambiado y que los servicios de los archivos no están preparados para estos nuevos usuarios y para las nuevas funciones que demandan. El objetivo de este trabajo es proponer una base metodológica que nos permita comprobar la imagen de los usuarios que, explícita e implícitamente, sigue orientando la oferta de servicios que se hace desde los archivos. Esta base metodológica está orientada a la obtención de un conocimiento empírico y ajustado acerca de los usuarios reales y potenciales de un archivo, de sus demandas ciudadanas y de los servicios necesarios para satisfacerlas.

## **1.2. Del énfasis en los documentos al énfasis en el servicio a los ciudadanos.**

Es ingente la cantidad de bibliografía producida a lo largo del siglo pasado en relación a la conservación, clasificación y gestión de los fondos documentales que los archivos se encargan de custodiar; tanto, que las funciones primordiales que el archivo lleva asociadas, y que tienen su correlato en la legislación, son aquéllas referidas a la custodia y conservación de los objetos, de los documentos. Esto es comprensible pues la conservación de la memoria es, en buena medida, lo que da sentido a la existencia de estas entidades. Sin documentos no hay archivos. Ahora bien, el objetivo no es, en ningún caso, conservar por conservar, sino que esta memoria debe servir de algo a la sociedad que los genera y, por qué no decirlo, los financia. El archivo debe facilitar no sólo la correcta conservación sino la puesta a disposición al público de los documentos.

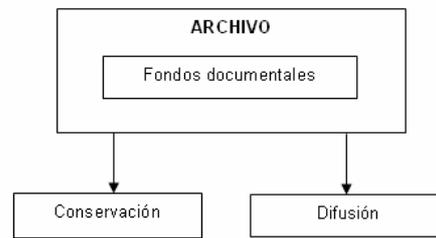


Figura 1. Las funciones básicas del servicio de archivo

La pregunta que cabe hacerse, aunque parezca banal, es qué documentos interesan al público, o a la inversa, qué público está interesado en qué tipo de documentos. El archivo, dentro de su función, debe estar preparado para atender las demandas de información de la sociedad, pero esto no es sencillo de llevar a cabo, y en los últimos años se ha puesto de manifiesto varias veces.

*“12. El Tratado CE ha conferido varias libertades fundamentales a los ciudadanos de la UE. Sin embargo, existen **considerables dificultades prácticas** que pueden obstaculizar el ejercicio de estos derechos. Dichas dificultades nacen, sobre todo, de una **falta de transparencia para los ciudadanos, los empresarios y las administraciones** a todos los niveles.*

*13. En muchos casos, la información se halla dispersa en distintas bases de datos o en puntos de información de las administraciones locales. Sin embargo, una mayor transparencia de la información del sector público puede reforzar los derechos conferidos por el Tratado CE al mejorar las condiciones prácticas de su ejercicio.” (Comisión Europea, 1998, epígrafes 12 y 13)*

La falta de transparencia mencionada en la cita anterior tiene que ver directamente con el ejemplo con el que abrimos este artículo. De hecho, en estudios sobre marketing de archivos, la transparencia constituye un concepto definitorio. Por ejemplo, Tarrés (2006) señala que el mercado de archivos es: “b) Mercado con poco conocimiento de la función de los archivos y de su existencia.”, así como “d) Mercado con poca permeabilidad entre oferentes y demandantes”.

En muchos casos, el ciudadano puede estar interesado en determinado tipo de documentación, pero no sabe a qué institución acudir; sobre todo, si la información está fragmentada entre diferentes instituciones.

*“2. A menudo, la información pública en Europa se halla fragmentada y dispersa, con lo que en muchos casos es más confusa de lo que parece. Esta situación se debe principalmente a legislaciones nacionales diversas sobre la manera de acceder a la información y de utilizarla, y a prácticas distintas que perjudican la disponibilidad de los datos. De lo que se trata no es de que los Estados miembros produzcan más información, sino de que la información que ya está disponible para el público sea más clara y accesible a sus usuarios potenciales”. (Comisión Europea, 1998, epígrafe 2).*

La posibilidad de acceder a un archivo se convierte, por tanto, en el concepto que vertebrará la relación entre las dos funciones básicas del archivo (y de cualquier servicio de información público). El binomio ‘conservación - accesibilidad’ es algo que preocupa hondamente a los profesionales desde hace tiempo (López, 1981) y hasta la actualidad (Fernández, 2003). De poco sirve que una institución ofrezca información si el público interesado no sabe cómo acceder a ella. No se trata de que los fondos estén debidamente organizados, ordenados y descritos en estantes. El ciudadano de a pie en pocas ocasiones va a saber que lo que le interesa está en determinado lugar. Más bien, el ciudadano, el usuario de un

archivo o de cualquier otro servicio va a estar interesado en una información concreta, y va a ser ajeno a las formas y protocolos de funcionamiento y organización de la institución que custodia. El archivo, como servicio que es, tiene por delante la difícil tarea de satisfacer las variadas demandas de acceso a la información de la manera más eficiente posible. Para ello, es fundamental conocer cuáles son esas *demandas*, esto es, quiénes son sus *usuarios* y *qué información* solicitan. Sólo de esta manera será posible adaptar la oferta de un servicio de información a la sociedad.

En el caso concreto de los archivos, tradicionalmente no ha habido mucho interés por conocer a los usuarios, una carencia compartida con las bibliotecas, los museos y otro tipo de instituciones culturales. Recientemente ha aumentado el número de publicaciones que desde el ámbito de la biblioteconomía y la documentación, y más concretamente sobre archivística, tocan el tema de los usuarios de archivos. Daniels (2007) realiza un breve repaso histórico de las distintas percepciones que se han tenido sobre usuarios de archivos a lo largo del siglo XX, señalando que, en los años 20, el usuario fundamental que se consideraba era la administración; desde los años 50 fueron los investigadores académicos, y cómo a partir de los años 70 y 80 esta visión empezó a cambiar para reconocer tipos de usuarios más amplios y variados que los dos anteriores.

En la mayoría de los casos, la documentación de los archivos es imprescindible para el correcto funcionamiento de las administraciones públicas (cumpliendo así un papel dentro de la gestión administrativa), y además, es normal ubicar la labor de historiadores académicos en los archivos, pues de allí obtienen las fuentes primarias y principales para su trabajo. No obstante, el ciudadano de a pie ha acabado constituyendo otro grupo, por derecho propio, que la bibliografía no duda en reconocer. “A los investigadores tradicionales y a los genealogistas se añaden, en lo sucesivo, las demandas de un público más amplio de simples ciudadanos que buscan fundamentar sus derechos” (Canavaggio, 2003, p. 29).

El reconocimiento del público general como usuario de archivos está contemplado a nivel institucional, así como la falta de ajuste entre este tipo de público y la imagen tradicional que se tiene de los centros dedicados a la gestión de la información. Es obvio que para que un archivo pueda responder de forma eficiente ha de estar adaptado tanto a las demandas como a los demandantes, esto es, a los usuarios reales y potenciales. La vía habitual para conocer a los usuarios y sus demandas han sido los denominados *estudios de usuarios*, consistentes en el empleo de técnicas cuantitativas y cualitativas de recogida de datos para identificar los tipos de usuario que los archivos tienen y las consultas que suelen realizar. Mientras que en el mundo anglosajón existe una mayor tradición en este tipo de estudios, en el mundo mediterráneo los estudios han sido muy escasos, con un peso mucho mayor de la reflexión racional que de los estudios empíricos. En los últimos años, se han realizado algunos estudios de usuarios en nuestro país (Santaella, 2006 & 2007; Rubio, 2004; Alberch, 2003). Sin embargo, estos estudios están realizados desde perspectivas y metodologías muy diferentes.

## 2. El ajuste entre usuarios y archivos.

### 2.1. Los estudios de usuarios en España.

La literatura previa se ha ocupado extensamente del tema de estudios de usuarios de archivos desde un punto de vista racional, pero existen pocos estudios empíricos. Dentro de este enfoque racional, el usuario ha sido contemplado desde varias perspectivas: 1) la primera es la de una óptica muy global desde la gestión archivística (Cruz y Mikelarena, 1998; García, 1999; Fernández, 2002), bien desde la de

las demandas que genera a la propia estructura del archivo (Ocaña, 1999), bien desde la de un receptos de programas de dinamización cultural (Ravina, 1982). En estos enfoques, el usuario no va mucho más allá de contemplarse como un referente inespecífico, cuando no como una excusa para sostener argumentaciones que poco tienen que ver con su naturaleza.

Sin embargo existen muy pocos estudios que vayan más allá de la reflexión racional y que observen realmente cuáles son los usuarios de los archivos y a partir de estas realidades realicen un discurso real y fundamentado en datos empíricos. Y los que hay son excesivamente deudores aún de la estructura archivística y de sus procedimientos.

Por ejemplo, el estudio de usuarios de Rubio (2004), realizado en el archivo municipal de Logroño, comienza con una revisión de estudios de usuarios anteriores y las clasificaciones que éstos hacían de los usuarios de biblioteca y archivo. Por ejemplo, la de Elías Sanz (1994), que distingue entre administradores, investigadores, industria y hombres de la calle. Rubio Hernández (2004) propone, por su parte, entre usuarios *internos* y usuarios *externos*, entendiendo por los primeros a funcionarios, gestores administrativos, etc. La categoría de usuarios externos se subdivide, a su vez, en ciudadanos e investigadores.

La metodología de este último estudio es muy parcial y discutible. Como fuente de datos utiliza exclusivamente los libros de registros, que responden a la división de usuarios por él propuesta: Libro registro de préstamos y consultas de usuarios internos, Libro registro de ciudadanos, y Fichero de Investigadores. A continuación, ofrece algunas características de perfil correspondientes a cada grupo, a partir del análisis que realiza de tales libros, y termina comentando algunas propuestas muy generales de actuación e intervención en el funcionamiento del archivo a partir de tales perfiles. Dicho estudio, por desgracia, no expone ningún resultado detallado que se haya obtenido a partir de los libros de registro. Por ejemplo, una tabla de frecuencias para datos demográficos, o para motivos de consulta, que permita valorar en qué medida los perfiles propuestos serían más o menos homogéneos dentro del grupo de usuarios tipificado. Esto impide contrastar afirmaciones como la siguiente: “Siendo el investigador el usuario más diverso y de mayor exigencia en sus requerimientos y dada la complejidad de la interacción entre archivero, documentación, información e investigador tan grande...” (Rubio, 2004, p. 225) Resulta imposible concretar en qué consiste esa diversidad y esa exigencia de requerimientos, en términos concretos y concisos, ni en qué medida el investigador es más diverso que otros grupos de usuarios.

Por otra parte, un planteamiento como éste tiene el problema de que la tipificación de grupos de usuarios realizada depende directamente de las fuentes de datos disponibles para el estudio, esto es, los libros de registro. En la medida en que existen tres libros de registro diferentes, se proponen tres categorías de usuario diferentes. Cabe pensar que de esta manera, más que ajustar el estudio a los usuarios reales del archivo, lo que se hace es perpetuar una clasificación asumida *a priori* cuando se supone que el objetivo de estos estudios de usuarios es romper con preconcepciones de ese tipo. Sobre el usuario no especializado, el hombre de la calle, el ciudadano, señala que es el tipo de usuario que más atención y orientación necesita, ya que sólo acude al archivo ocasionalmente y desconoce por completo cómo funciona. Podemos asumir que este es uno de los problemas más importantes a los que debe hacer frente un archivo, pero en el caso de este estudio, lo limitado de su metodología (libros de registros) impide al autor concretar más, y sólo comenta que es un grupo muy variable y diverso, sin mencionar por qué temáticas está interesado el usuario ciudadano.

Otro caso son los trabajos de Santaella (2006, 2007), realizados sobre archivos de la ciudad de Jaén, en los que podemos encontrar una extensa discusión sobre definiciones de estudios de usuarios. En ellos, la autora reconoce la necesidad de acercarse al usuario de archivo de forma *empírica*. No obstante, al igual que en el trabajo de Rubio Hernández, lo que nos encontramos es un estudio realizado a partir de libros de registros, que diferencia únicamente dos tipos de usuarios (a los que refieren tales libros): administración/empresa, e investigadores. De nuevo, expone perfiles demográficos muy generales para estos dos grupos, que por su falta de concreción resultan poco útiles. Santaella dice: “La correcta identificación de usuarios es la clave para el éxito de los sistemas de información, ya que la definición de sus necesidades y de las *categorías de personas a las que los servicios no se dirigen* asegurará ofertar servicios de calidad total” (Santaella, 2007, p. 79). La certeza de esta afirmación es innegable, y viene muy al caso para resumir lo que falta en los estudios revisados: éstos se centran en tipos de usuarios ya conocidos, y no elaboran una metodología apropiada para detectar otro tipo de usuarios existentes.

El estudio de usuarios expuesto por Ermisse (2003), y que versa sobre archivos franceses, propone una clasificación en tres categorías de usuarios muy amplias: ciudadanos, investigadores (historiadores) y genealogistas. Elabora sus respectivos perfiles demográficos, de forma similar a los estudios en archivos españoles ya comentados. Sin embargo, tiene la virtud de detallar los motivos de uso del archivo, lo que permite hacerse una idea más exacta de cuáles son las demandas que estos usuarios pueden tener hacia los archivos. Destaca tres motivos de visita principales:

- Investigación de documentación jurídica o administrativa para temas de derecho.
- Investigación por motivos científicos o de documentación para actividad profesional.
- La mayoría acude por afición, por investigación personal.

Señalando además una tabla con todos los motivos de visita recogidos, de los más a los menos comunes; algo imprescindible de cara a plantear mejoras en los archivos a todos los niveles, y no encaradas sólo a un “usuario ideal” que encaje en una de tres categorías.

En otros trabajos encontramos otras tipologías de usuarios, todas en torno a las categorías ya comentadas. Alberch (2003), por ejemplo, distingue entre:

- Investigadores profesionales.
- La administración misma.
- Ciudadanos que acuden a resolver problemas administrativos.
- Estudiantes universitarios.
- Sector muy diverso y variado en cuanto a su composición.

A continuación incluimos una tabla resumen de los tipos de usuarios manejados por los trabajos aquí comentados y por otros:

Sanz, 1994	Santaella, 2007	Rubio Hernández, 2004	Charbonneau, 1999	Canavaggio, 2003	Ermisse, 2003	Alberch, 2003
Industria						
Administrador, planificador, político	Administración	Interno: Gestor administrativo	Administración			Administración
Investigador y docente	Investigador	Externo: investigador	Investigador (usuario profesional)	Tradicionales: Investigadores y genealogistas	Investigador (historiador)	Investigadores profesionales

					Genealogista	
Hombre de la calle		Externo: ciudadano	Investigador (gran público)	Nuevos: Ciudadanos de a pie	Ciudadano	Ciudadanos por cuestiones administrativas
			Público escolar			Estudiantes
						Otros

Tabla 1. Tipologías de usuarios en la literatura archivística española.

Como vemos, la única categoría que se mantiene en todos los trabajos es la de investigador. También frecuentes son la administración y el ciudadano, aunque en general, se definen de manera poco específica. En el caso de la categoría “investigador” la especificidad tampoco es mayor, pues en algunos trabajos por “investigador” se entiende profesores de universidad, historiadores, genealogistas... Se trata de una categoría, por tanto, imprecisa, que sirve de cajón de sastre para incluir tipos diferentes, y que urge revisar.

En resumidas cuentas, podemos afirmar que los trabajos revisados sobre estudios de usuarios en archivos acusan carencias y vacíos importantes en lo referente a la identificación de los sectores que componen la población de usuarios de archivo. En tales trabajos se hace uso de fuentes documentales integradas en el funcionamiento de un archivo, como son los libros de registros, y que en sí mismas recogen una categorización de usuarios (internos o investigadores, fundamentalmente) que responde a criterios de organización interna del archivo, y no a criterios empíricos. De esta manera, en la medida en que los archivos tienen cauces de actuación específicos para atender a los investigadores, los estudios revisados parecen perpetuar la idea de que los usuarios principales de los archivos son los académicos. Se trata, pues, de una limitación metodológica fundamental que impide conocer la realidad de uso de los archivos.

Por supuesto, estas críticas no son aisladas, y desde otros sectores de la archivística se han alzado voces que reclaman otras maneras de plantear el servicio de los archivos, atendiendo a los usuarios. Por ejemplo, Tarrés (2006), atendiendo al archivo como entidad destinada a atender a un público, extrapola técnicas de marketing desde el mundo empresarial para aplicarlas a la archivística, sin perder de vista en ningún momento que el servicio al usuario debe ser la pieza fundamental: *“El solo hecho de colocar a nuestro usuario como elemento central de cualquier reflexión (y no solo de forma teórica o genérica), y estar obligados a hacerlo dentro de un proceso planificado, ya debería comportar en sí mismo cambios sustanciales en los instrumentos de descripción, protocolos de acogida y recepción de usuarios, comunicación, y otros.”* (Tarrés, 2006, p. 117). Tarrés señala, al mismo tiempo, el gran abismo existente entre los estudios que reclaman un mayor conocimiento de los usuarios de archivos, y las escasas (casi inexistentes) aplicaciones concretas que de ellos se realizan.

En el caso concreto del Archivo Histórico Provincial de Málaga se viene realizando una reflexión sobre estos temas desde hace tiempo desde una perspectiva racional, tanto desde el marco general de la estructura de los archivos y el análisis del desarrollo de sus funciones (Cruces, 1999, 2001, 2005, y 2006),

de su papel social (Cruces, 1996), como de la evolución del concepto de sus usuarios (Cruces 2008). Sobre esta base de reflexión se planteará el estudio de usuarios que se describe más adelante.

En definitiva, como hemos podido ver, existen algunos intentos de identificar a los usuarios de archivos españoles. Si bien, todos estos estudios parecen estar de acuerdo en la relevancia que estos estudios deberían tener para estructurar la oferta de los archivos, caben señalar cuatro carencias fundamentales. La primera es que parten de prejuicios fundamentales basados en una visión muy tradicional de los archivos y sus usuarios, de hecho parten de categorías previamente delimitadas. La segunda es la carencia metodológica, se utiliza un planteamiento en general muy parcial y sesgado y con herramientas de recogida de datos muy limitadas. Tercera, los resultados son muy generales y descriptivos, no aportando análisis estadísticos complejos. Y cuarto, no plantean modelos de intervención basados en los datos encontrados que re-orienten y re-estructuren el archivo para dar nuevos servicios acordes con los nuevos perfiles de usuarios.

## 2.2. Los archivos anglosajones como referente.

El panorama, por supuesto, no tiene por qué ser el mismo en todas partes. Si el lector acude a la página web de algunos de los principales archivos del mundo anglosajón, como el National Council of Archives (NCA), de Reino Unido, o los National Archives, de Estados Unidos<sup>2</sup>, podrá comprobar que su estructura es diferente.



Figura 2. Portada del sitio web www.archives.gov

<sup>2</sup> El sitio web del NCA es <http://www.nationalarchives.gov.uk>. El sitio web de National Archives es <http://www.archives.gov> [Consulta: 2009/06/15]

Como podemos ver, la página ofrece diferentes formas de acceso en función de los intereses que tengamos, ya seamos genealogistas, profesionales de la archivística, estudiantes, etc. Cada una de esas opciones conduce a informaciones diferentes: si escogemos la opción de “Genealogista”, podremos acceder a guías y tutoriales sobre cómo comenzar una investigación genealógica, qué información podemos recabar por nosotros mismos, y cómo podemos delimitar la información que necesitamos de la manera más precisa posible, para que su localización en los fondos de los archivos sea lo más rápida posible. Todo esto sin mencionar otros muchos servicios, como actividades educativas para colegios, actividades *on-line*, exposiciones, etc.

Las diferencias saltan a la vista, y es pertinente preguntarse por qué. Ante todo, lo que está claro es que estos archivos no están dirigidos primordialmente a investigadores académicos y profesionales, sino que tienen como principal público potencial a aquellas personas que nunca antes han utilizado un servicio de archivo. Este hincapié en este tipo de público, probablemente, no ha surgido de la nada, sino que es producto de al menos cuatro razones, una es un cambio de mentalidad en al función social de los archivos, al hilo de un cambio mayor en las administraciones públicas (Franz, 1995; Charbonneau, 1999); otra es el desarrollo de intereses concretos como lo fue en su momento el usuario genealogista o lo son actualmente en nuestros archivos los estudiosos de la memoria histórica (Lever, 1991); o la introducción de cambios tecnológicos que provocan unos nuevos usos (Daniela, 2007); la última es la proliferación de acciones educativas y de participación cultural que amplía las actividades de los archivos y por tanto su base social (Franz, 1986; Brejon, 2003).

El número de publicaciones sobre estudios de usuarios en archivos en estos países tampoco es excesivamente alto, pero no debemos interpretar esto como inexistencia de tales estudios. Más bien, la interpretación más plausible es que los estudios de usuarios en estos países están tan integrados en el funcionamiento básico de sus archivos, que pueden llegar a pasarse por alto en un rápido vistazo. En otras palabras, la evaluación de usuarios de archivo forma parte constitutiva a todos los niveles (nacional, regional, local) de los archivos anglosajones, aunque por su carácter privado y reservado, no suelen publicarse abiertamente de manera regular. Algo similar ocurre en el ámbito francés (Durant & Gautier, 1995; Arnold, 2003).

En concreto, en Reino Unido existe un subcomité del NCA, denominado Public Quality Services Group (PSQG), que desde mediados de los años 90, y cada dieciocho meses, lleva a cabo estudios de usuarios regulares y estandarizados en todos los archivos del territorio nacional. Los resultados se analizan de forma separada para cada archivo, cada región y, en último término, de forma conjunta. Estos estudios de usuarios se llevaban a cabo mediante cuestionarios de respuesta cerrada, administrados a los usuarios presenciales de los archivos, y que contenían preguntas sobre satisfacción con distintos aspectos del servicio, motivo de la visita al archivo, etc. Hablaremos de esto en el siguiente bloque. Podemos plantearnos el por qué de estas evaluaciones regulares y continuadas. Como explican Collins & Somerville (2006): *“The 1980s and early 1990s saw a spate of articles in journals such as Archivaria and American Archivist concerning the subject of the use and users of archives. Many of the authors identified the growing need to clearly identify categories of users so that archival services and user education programmes could be tailored in the appropriate way. In particular, archivists were coming to realise that a large and growing user group were not the academic or professional users traditionally associated with archive research rooms but users who were identifying themselves as either genealogists or carrying out family or local history research”* (p. 38).

Según estas autoras, la necesidad de identificar a los usuarios de archivos llevó, finalmente, a la formación del subcomité ya mencionado, el PSQG, tras varios años de publicaciones en torno al tema. La formación de dicho subcomité tuvo la ventaja fundamental de establecer una *metodología común* para realizar estudios de usuarios. Como añadido, esto permitió en poco tiempo llevar a cabo otras evaluaciones y análisis de carácter más minucioso como el elaborado por Hart y Reid (2007), o el de Collins y Sommerville (2006), quienes llevaron a cabo una evaluación de investigadores en archivos de Estados Unidos, Reino Unido e Irlanda con la condición de que hubieran visitado el archivo más de dos veces y durante los últimos tres años. El cuestionario que administraron incluía preguntas relativas a cómo se enteraron de la existencia del archivo, mediante qué medios contactaron con él, cómo de accesible resultó su uso, satisfacción con el servicio, etc. Lo que es más importante, la metodología empleada estaba fuertemente basada en la del PSQG del National Council on Archives, de Reino Unido.

De esta manera, es evidente concluir que contar con una metodología de trabajo empírica, extendida y consensuada facilita la comparación de resultados y la adaptación constante a las necesidades de usuarios reales y potenciales, tanto a nivel general como a nivel de grupos concretos. Además, el conocer la estabilidad en el tiempo de estos resultados permite ir acomodando los procedimientos y el diseño de protocolos y tutoriales específicos adaptados a problemas y perfiles específicos, al tiempo que permite valorar políticas y recursos institucionales concretos en los impactos detectados en los usuarios.

Sea como sea, es pertinente señalar un resultado fundamental: el 76,8% de los visitantes a los archivos de Reino Unido, según los resultados publicados (PSQG, 2007), eran ciudadanos que acudían a realizar investigaciones por afición personal, para aprovechar el tiempo libre, o para resolver gestiones personales o familiares. Los investigadores académicos resultaron ser únicamente el 13%. El investigador no es, en modo alguno, el tipo de usuario más frecuente.

¿Se debe esto a diferencias entre la sociedad inglesa o la española, a un mayor atractivo de los archivos para sus usuarios? La única forma de saberlo es, utilizando una metodología empírica adecuada, evaluar los archivos españoles. A continuación presentaremos la metodología para, posteriormente, presentar los resultados de un estudio de usuarios llevado a cabo en el Archivo Histórico Provincial de Málaga.

### 3. Estudios de usuarios.

Como hemos visto, existen muchos tipos de estudios publicados bajo el epígrafe de “estudios de usuarios”, pero la metodología que siguen puede variar entre unos y otros. Por ese motivo, es imprescindible definir, en línea con los resultados del mundo anglosajón, qué es un verdadero estudio de usuarios.

El estudio de usuarios supone el desarrollo de una investigación sistemática y completa de los usuarios, entendiendo por tales, todas las personas que se acercan a un archivo con cualquier tipo de motivo, mediante todo tipo de canales o plataformas reales, presenciales, a distancia o virtuales. Los estudios de usuarios tratan de centrar los tres grandes tipos básicos de ciudadanos que se acercan a un archivo, los reales, los potenciales y los no usuarios. Un buen referente de los estudios de usuarios en archivos y bibliotecas (menos desarrollados) pueden ser los estudios de visitantes en museos, que cuentan ya con una cierta tradición basada en una labor profesional continuada, una extensa bibliografía y unas

metodologías probadas (en castellano puede consultarse, Asensio & Pol, 2007, 2003, 2002a; Asensio, Pol & Gomis, 2001). Otro referente serían igualmente los estudios de usuarios en Parques Nacionales (Benayas et al., 2007). Los estudios de público en museos implican la evaluación del funcionamiento de los espacios museísticos y de sus funciones expositivas (Asensio & Pol, 2005) así como proporcionan resultados para tener en cuenta a la hora de su diseño y modificación (Asensio & Pol, 2006). Finalmente los estudios de públicos o de audiencias tratan de identificar y analizar los nuevos problemas y las ausencias o incorporaciones de nuevos públicos (ver por ejemplo los esfuerzos por estudiar los nuevos públicos infantiles, familiares o culturales; Asensio, 2008; Asensio, Mortari & Teller, 2006; Pol & Asensio, 2006).

Los estudios de usuarios deberían cubrir un amplio espectro de objetivos, como por ejemplo, los perfiles estructurales y funcionales, segmentación de audiencias, las expectativas según segmentos, detección de problemas e ideas previas erróneas sobre el funcionamiento de la entidad, análisis de las necesidades y sensibilidades ante los distintos tipos de ofertas y servicios, etc.

Un estudio de usuarios supone un trabajo tanto racional como empírico. En primer lugar, y como en toda investigación, resulta fundamental la delimitación del *diseño de la investigación*: debe partirse de una base, esto es, de trabajos similares que permitan formarse una guía para el diseño del dispositivo empírico, así como para el diseño de herramientas y técnicas específicas de recogida de la información y los dispositivos de aplicación. Para ello es imprescindible la revisión sistemática de la bibliografía previa. En segundo lugar, se lleva a cabo el *trabajo de campo*, el cual incluye la administración de cuestionarios, entrevistas, así como otros medios de recogida de datos que sean pertinentes según el caso a tratar. En el caso de un archivo, por ejemplo, y aun siendo insuficientes por sí solos, será útil analizar los libros de registro y de consulta, los datos estadísticos del archivo, etc. El tercer punto, lógicamente, consiste en analizar los resultados de una manera no meramente descriptiva sino elaborativa, que culmine con conclusiones pertinentes que orienten la intervención y la solución de los problemas detectados.

Los estudios de usuarios podrían utilizar una gran cantidad de herramientas y situaciones de recogida de datos. Analógicamente pueden verse estas herramientas en los estudios de visitantes, que podemos dividir en cuatro grandes grupos, los auto-informes, los más utilizados, entrevistas, cuestionarios y autocuestionarios de muy diversos tipos y estructuras; las situaciones grupales o cooperativas, las más adecuadas para extraer información confrontada; la observación, directa o mediada, la más adecuada cuando nos interesan los temas de usos de espacios, recursos o dispositivos; y las tareas experimentales, más adecuadas para evaluar situaciones de comprensión y aprendizaje en el uso de contenidos o procedimientos, cambios o mejoras en concepciones erróneas o cambios de actitudes (estas últimas tareas son más complejas y precisan de un nivel más elaborado de investigación, ver Asensio & Pol, 2002b, 2006, 2008; Fernández, Kommers & Asensio, 2004).

Los productos posibles más comunes e importantes a evaluar en los estudios de usuarios serían los siguientes:

- Perfiles, proporcionarían características demográficas, sociográficas y psicográficas, fundamentales para saber quién se acerca al archivo.
- Motivaciones, cuáles son los motivos de la visita o de la consulta, es fundamental para entender el para qué nos visitan
- Expectativas, estudia los conocimientos previos, sus sesgos y sus heurísticos, concepciones erróneas (misconceptions), resultaría fundamental para entender tanto el bagaje previo como las carencias de los visitantes (el para bien y el para mal).

- Impactos, conocer la calidad percibida de los servicios recibidos o no recibidos, es fundamental para saber cómo hemos quedado ante el usuario. Uno de los problemas del impacto es que se mide la calidad percibida no la calidad real y hay una interacción perversa entre expectativas y calidad percibida.

- Opinión, escuchar es importante, en ocasiones los usuarios tienen ideas muy claras sobre las necesidades, los servicios y hasta sobre las soluciones.

- Empatía, lo contrario del 'no' y del 'vuelva usted mañana', supone un valor institucional. Por ejemplo, los tres pasos básicos para atender cualquier apreciación o reclamación: 1- la empatía; 2- la re-escritura; 3- y la derivación efectiva.

- Uso, es mucho más importante de lo que parece, permite evaluar la utilización de los espacios, la manera en que se usan los recursos, las plataformas tecnológicas, etc. Permite evaluar el comportamiento real del visitante en cada momento (uso, seguridad, confort, facilitación, ...). Generalmente se utilizan estudios cronométrico-temporales que tienen en cuenta variables de accesibilidad, atractividad, atrapabilidad. Un análisis importante suele ser el de los tiempos reales frente a los tiempos útiles y los tiempos de transición, que incluyen las esperas, tiempos de traslados, tiempos muertos, etc.

- Flujos, sigue el esquema anterior de usos pero centrado en el uso global de los espacios funcionales que establecen determinados recorridos. Tradicionalmente distinguimos entre cinco grandes flujos, a saber, de documentos, de usuarios, de participantes, de personal, de suministros. Estos cinco flujos suelen resultar más problemáticos en la medida en que se mezclan en los mismos espacios. Además hay que resolver los recorridos, los análisis de cargas de cada uno de los espacios (fundamentales para que no se produzcan tapones o colapsos en determinados servicios, lo cual afecta entre otros aspectos a la seguridad y al impacto).

- Comprensión, cada vez más importan en la medida en que se amplían y complejizan los servicios, resulta fundamental de cara a establecer protocolos y tutoriales eficaces y que se adapten a los tipos de usuarios.

- Comunicación, es nuestra conexión al exterior y resulta fundamental la evaluación del plan y de las acciones de comunicación, especialmente por el alto coste de muchas de estas acciones para los resultados que en muchas ocasiones proporciona.

- Fidelización, resulta muy importante para conocer los motivos y el funcionamiento de los visitantes asiduos y los mecanismos por los que se fidelizan, lo que permite reorientar programas por ejemplo de asociacionismo o de voluntariado.

Los estudios de usuarios emplean una estrategia básica en dos fases complementarias y simétricas. Una es perfilar, un proceso analítico que permite segmentar a los usuarios en grupos o tipologías. Un paso fundamental en este proceso es que la segmentación debe ser funcional y no estructural (ver la diferencia en Asensio y Pol, 2003). La segunda fase es volver a agrupar los segmentos en agrupaciones que permitan el mismo tratamiento funcional y que permite ahorrar recursos.

#### **4. El estudio de usuarios del Archivo Histórico Provincial de Málaga.**

En la lógica de esta argumentación, la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía encargó a una empresa externa una evaluación del tipo de usuarios y del tipo de demandas recibidas por parte de los mismos en el Archivo Histórico Provincial de Málaga, como una herramienta de control externo e interno de sus objetivos institucionales al servicio de la sociedad, de la calidad del servicio, y como herramienta de orientación de cara a futuras mejoras y cambios en el Archivo.

Este estudio de usuarios sería el primer paso para una evaluación más amplia sobre usuarios reales y potenciales, sobre sus perfiles e impactos, sobre las expectativas y demandas de estos usuarios, sobre la efectividad de las medidas de difusión y atención al público, sobre el uso y satisfacción acerca de los recursos del archivo por parte de los distintos usuarios, y sobre la utilización de los espacios del archivo.

#### **4.1. Diseño de la investigación.**

La parte racional del trabajo incluyó la debida revisión bibliográfica, además de un estudio de buenas prácticas acerca de los archivos españoles y los anglosajones. Para el trabajo de campo se administraron autocuestionarios a un total de 43 usuarios presenciales durante el mes de noviembre de 2007, así como entrevistas a distintos usuarios, y dos ‘focus group’ con personal del archivo y usuarios fidelizados, con un total de 62 personas. Todo ello fue complementado con un análisis de los libros de registros, de cara a realizar una evaluación lo más exhaustiva posible. Las entrevistas y las reuniones constituían los análisis más cualitativos, los autocuestionarios permiten un análisis tanto cuantitativo como cualitativo, y el control de los libros de registro y de comentarios permitían una generalización mayor de carácter cuantitativo.

El modelo de autocuestionario incluía preguntas de escala de satisfacción con diversos aspectos del archivo, preguntas demográficas sobre edad, estudios, profesión y residencia, y preguntas cortas abiertas sobre los aspectos positivos, negativos y mejorables que el usuario quisiera indicar. Se preguntaba también por la frecuencia de las visitas al archivo, los motivos de la visita, si habían acudido antes a otras instituciones en busca de la información, y el tiempo que habían tardado en resolver su solicitud.

#### **4.2. Resultados**

##### **4.2.1. Perfil de usuario presencial**

Según los resultados de los autocuestionarios, los usuarios que acuden al archivo se distribuyen de forma equilibrada en cuanto a rangos de edad, basculando hacia los 40 y los 60 años, por lo que en término medio, se trata de usuarios de edad media-avanzada. El perfil profesional resultó ser también bastante distribuido, sin desequilibrios relevantes entre las diferentes categorías profesionales. Todos los segmentos profesionales usan el archivo por igual. El nivel de estudios general era medio-alto, por lo que cabe deducir que, aun viniendo usuarios de cualquier edad, suelen venir los más instruidos. La mayor parte de usuarios provenía de Málaga ciudad o alrededores (provincia), pero no faltaron visitantes del resto de Andalucía y del resto de España, aunque en proporción pequeña. Casi todos los usuarios acudieron en solitario al archivo.

##### **4.2.2. Valoración y satisfacción**

La atención del personal resultó lo más valorado, y el horario lo que menos, debido a que el Archivo Histórico Provincial de Málaga no abre por las tardes. Esta institución obtuvo muy buena puntuación en términos cuantitativos (8,73 sobre 10). Es interesante destacar la percepción por parte de los usuarios de falta de medios para el personal y usuarios.

El 60% de usuarios acudía por primera vez, mientras que el 40% acudía con más frecuencia. El principal motivo de visita era la consulta catastral (un 86,5%). Vemos, una vez más, que el perfil investigador no es en absoluto el predominante. Además, los usuarios que acudían “despistados” (sin saber si en el archivo encontrarán lo que buscan) eran casi el doble que aquellos que venían “a tiro hecho”. El 40% acudió derivado desde otra institución, lo que se considera un porcentaje bastante alto.

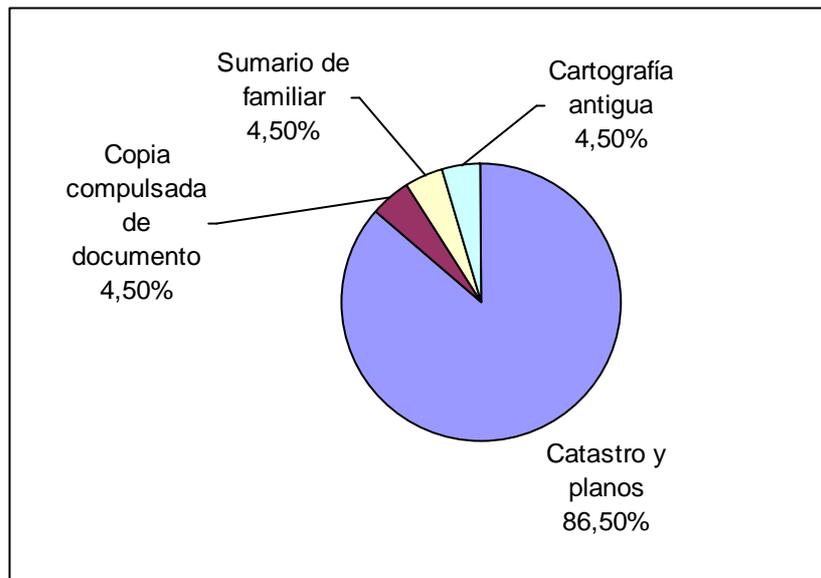


Figura 3. Motivos de la visita

En términos de eficacia percibida, la búsqueda resulta satisfactoria para el 94% de los usuarios. El 54% empleó más de una hora, de los cuales más del 30% empleó más de un día. En definitiva, sobresalió especialmente la atención del personal y las instalaciones. Fueron señalados como puntos a mejorar, en cambio, los siguientes aspectos: horario, falta de personal, y falta de medios digitales.

En base a los libros de registros, se pudo comprobar que existía además una alta demanda por parte de usuarios particulares de documentos muy específicos sobre temas diversos, o llevar a cabo investigaciones personales, fueran estas genealógicas, de memoria histórica, etc.

El grado de satisfacción del usuario fue, en definitiva, alto, sobre todo en lo relativo a la atención del personal. En general, el usuario percibe que el personal hace mucho para los pocos medios con los que cuenta. Sus solicitudes son resueltas satisfactoriamente en su mayoría en un plazo de entre media y una hora. Muchos usuarios, además, planteaban solicitudes de carácter inespecífico, siendo éstas muy numerosas, lo cual dificulta la labor tanto al personal del Archivo como al propio usuario. En este sentido, podemos ver que los usuarios acuden sin una formación suficiente en lo relativo al funcionamiento y recursos de un archivo.

El usuario particular realiza la mayor parte de solicitudes anuales al Archivo, tanto en persona como por otros canales. Sin embargo, no es desdeñable la cantidad de solicitudes procedente de entidades y

administraciones, en especial órganos judiciales, que a pesar de ser menos, consumen mucho más tiempo al personal del Archivo. Se constituyen, por tanto, como tipos de demanda bien diferenciadas que exigen modos de actuación distintos.

Muchos usuarios son derivados a, o vienen derivados de, otras instituciones, tales como otros archivos, oficina del Catastro, órganos judiciales, Delegaciones Provinciales, etc. Esto debería plantear la necesidad de transmitir coordinadamente las funciones de cada institución de cara al público, de forma que se pueda reducir el número de derivaciones, aumentar la eficacia de las distintas instituciones y mejorar la atención a los usuarios. Todo ello exige una adaptación constante y continua del Archivo al ritmo de funcionamiento de otras instituciones, de cara a gestionar con efectividad sus recursos.

#### **4.3. Implicaciones para el personal del archivo.**

Como se ha mencionado, la percepción de los usuarios es que el personal está muy bien preparado y trabaja con interés y dedicación, a pesar de que consideran que no cuentan con los medios suficientes para atender adecuadamente todas las demandas. Además, el personal ha de responder a gran cantidad de solicitudes que resultan demasiado inespecíficas, y que por tanto no están ajustadas a la oferta y soluciones que el Archivo ofrece realmente.

Sin embargo, en las últimas décadas se viene observando un cambio importante en la funciones del personal de los archivos que debería llevar parejo un cambio en su formación. Desde hace tiempo se viene reflexionando sobre estos temas, tanto en el extranjero (por ejemplo, Taylor, 1986; Berche, 1980), como en nuestro país (Corral, 1982), sin que parezca que se haya producido un cambio sustantivo. El personal del archivo ha de atender a demandas enormemente variadas y crecientemente diversas, y por tanto, ha de manejar una cantidad de recursos muy grande. De esta forma, los protocolos de actuación del personal han de ser flexibles si han de estar ajustados a las demandas que los usuarios hacen al Archivo. En este sentido, se ha detectado una carencia importante en cuanto a los perfiles profesionales de los trabajadores del Archivo que atienden a los usuarios. Se concibe el Archivo desde las necesidades de los fondos documentales custodiados y se contempla que las funciones de cara a la atención al usuario es de 'búsqueda' y 'traslado' del documento solicitado. Sin embargo, no se tienen suficientemente en cuenta que las necesidades de los usuarios son muy diversas, y que por el contrario son considerados como un usuario homogéneo y monolítico. Tal como se puso de manifiesto en el presente estudio, los perfiles psico-socio-demográficos de los mismos precisarían de un personal con formación específica que permitiera una atención a los usuarios más acorde a las necesidades de los mismos. Otras instituciones que custodian patrimonio cultural y documental, como bibliotecas de último recurso o museos, han ido incorporando personal adaptado a los servicios de atención de los distintos usuarios. Sin embargo, en el caso de los archivos de nuestro país, en general, ha primado el personal de 'atención al documento' por encima del de 'atención al usuario', quizá porque hasta el momento se disponía de mayor información de las necesidades de los distintos tipos de documentos que de los distintos tipos de necesidades de los usuarios.

#### **4.4. Implicaciones en la gestión de audiencias.**

En primer lugar, los resultados de este estudio ponen en evidencia una descompensación en cuanto al perfil profesional del mismo. Siendo los archivos un servicio público, no suele existir en sus organigramas personal especializado en atención al mismo. Así, el mayor peso recae en profesionales expertos en la gestión de los documentos, pero no en la gestión de los usuarios, por lo que la atención

la atención a los mismos se realiza por personal no cualificado para ello, archiveros y ordenanzas (una carencia compartida con el mundo de los museos y las bibliotecas). Así, se plantea la necesidad de que se contemple personal especializado en gestión de usuarios y las consecuentes plataformas tecnológicas y de servicio de apoyo.

Por otro lado, el presente estudio avanza unas necesidades en cuanto a las prioridades de los planes o programas de comunicación, difusión y educación a varios niveles:

- Por un lado, ya que muchos usuarios son derivados de unas instituciones a otras, sería imprescindible que cualquier labor de difusión y comunicación se realice de forma coordinada entre estas entidades (archivos, Registro Civil, órganos judiciales, etc.), de forma que se optimizaran los servicios a los usuarios de las distintas instituciones.
- Así, se perfilan programas de difusión, comunicación e información específicos en función de las necesidades detectadas. Son necesarias, labores de difusión y facilitación de instrucciones para usuarios reales.
- Por otro lado, se considera igualmente relevante acciones de cara a los usuarios potenciales. Teniendo en cuenta que los principales usuarios del Archivo son personas de avanzada edad, los efectos de labores de difusión, instrucción y formación en colegios e institutos tardarían en notarse. Sin embargo, no por ello son poco importantes. Se constituyen en usuarios *potenciales* a los que el Archivo debe llegar y formar de la manera adecuada.

#### **4.5. Usuarios españoles frente a usuarios ingleses.**

El estudio avanzó otras conclusiones relativas a las labores de difusión concretas que se podían realizar, pero consideramos que no es necesario extendernos más en ese sentido. Desde un punto de vista estrictamente estadístico cabe señalar un resultado fundamental: los perfiles de usuarios del Archivo Histórico Provincial de Málaga obtenidos en el estudio son muy similares a los de archivos británicos, tal y como se desprende de la última evaluación llevada a cabo por el Public Quality Service Group (2007), y de otros trabajos.

En primer lugar, los principales usuarios no son los investigadores, sino que son usuarios que acuden bien por afición personal, bien por necesidades personales de gestión; en el caso del Archivo Histórico Provincial de Málaga, información catastral.

Las consecuencias de estos estudios tocan todos los niveles, incluyendo inevitablemente al personal de archivos. Reid (2007) señala, acertadamente, que aunque su oficio sea “archivero”, en realidad se dedica a muchas más tareas que a la preservación de documentos. El trabajo de archivero incluye mucho más: labores de gestión, de administración, de atención al público, atención a necesidades particulares de los usuarios, informática, digitalización, enseñanza, guía a público de exposiciones, y muchas más. Reid aboga, en último término, por diversificar la gama de puestos de trabajo incluyendo otros profesionales como informáticos, profesores, etc. Señala que, evidentemente, uno de los obstáculos más relevantes para esto es la financiación, así como la profunda reestructuración de los archivos que esto implicaría, pero nosotros apuntamos una dificultad mayor y previa, el cambio de mentalidad institucional de la gestión pública, que contemple los archivos con una nueva visión, más acorde con sus funciones modernas reales y no con estereotipos esclerotizados en el pasado.

La idea que comenta Reid sirve para apoyar una relación que se deduce lógicamente de los estudios de usuarios: a mayor variedad de públicos, los archivos tendrán que hacer frente a mayores demandas y

tendrán que complejizar su funcionamiento. En el caso del Archivo Histórico Provincial de Málaga hemos visto que el personal está preparado para trabajar con los documentos, pero no tiene instrucción específica ni formación para otras tareas y menos para el trato con los usuarios. Salió a colación, por ejemplo, el papel de “psicólogos” o ‘asistentes sociales’ que muchas veces han de asumir los archiveros al tratar directamente con usuarios que acuden al archivo por historias personales sensibles, en torno a investigaciones de memoria histórica en busca de datos sobre familiares desaparecidos. Los archiveros y el resto de personal del archivo dedicado a la atención al usuario se ven obligados a dar respuestas que no son estrictamente relacionadas con el funcionamiento de un archivo ni con los fondos documentales que éste conserva, y han de adaptarse a las demandas de todo tipo con rapidez y para dar respuesta eficaz a las mismas con los costes de todo tipo que ello conlleva.

En suma, la imagen de un archivero dedicado a custodiar, conservar, organizar y describir fondos sigue siendo necesaria y fundamental, pero ha quedado desbordada por la complejidad real que aconseja actuar en consecuencia en línea de la diversificación de personal.

## 5. Consideraciones finales: participantes, usuarios y clientes.

*“El aumento constatado en el número y la tipología de los usuarios obliga a replantearse los sistemas clásicos de acceso, orientados inicialmente a una minoría erudita que ya conocía sus mecanismos”.* Alberch (2002, p. 178). La complejidad de las funciones que actualmente contemplan los archivos aconseja distinguir entre tres tipos básicos de audiencias: ‘participantes’, aquellas personas o instituciones que se acercan al archivo no para utilizar sus funciones básicas directamente relacionadas con los documentos sino eventos, programas, cursos o acciones complementarias; ‘usuarios’, las personas o instituciones que demandan las funciones del archivo directamente relacionadas con la gestión de documentos; y ‘clientes’, actualmente sin organizar pero potencialmente ya presentes, y que serían las personas o instituciones que disfrutan de un beneficio añadido directo o indirecto por la gestión realizada en el archivo.

La conciencia en el mundo de la archivística española de los cambios en las tipologías de usuarios, así como del distinto peso que cada una de estas tipologías puede jugar para cada archivo concreto, es ya frecuente, pero como señalábamos, apenas se ha traspasado el ámbito de la teoría. En general, en este artículo hemos mostrado la gran diferencia en el tratamiento de los usuarios en función de si se emplea una u otra metodología para conocerlos. Hemos visto, también, cómo la realidad de un archivo particular determina las demandas a las que tendrá que atender, así como las implicaciones particulares de gestión y difusión que de esa realidad se pueden deducir. Como señala Tarrés (2006): *“elementos como el concepto de servicio, la conceptualización del rol de usuario desde el archivo, la preocupación y la inquietud por dar a conocer el archivo y su contenido, la captación de nuevos usuarios, la fidelidad de estos, y en general la elaboración de proyectos para cualquiera de los elementos reseñados, vendrá condicionada en cada archivo por su realidad”* (Tarrés, 2006, p. 121).

Una metodología, por válida y fiable que sea, sirve de poco si no se traduce en resultados particulares y en acciones tangibles, concretas y eficaces. En el caso que aquí nos ocupa, los archivos anglosajones constituyen muestra más que suficiente de la eficacia de esta perspectiva. Dichos archivos están orientados a sus documentos y a sus usuarios por igual. Sus webs ofrecen tanto guías de investigación y manejo en el archivo para el usuario como guías de conservación para archiveros. Más aún, toda la

normativa sobre consulta de fondos, uso de sala de lectura, etc., tiene un formato que podríamos llamar ‘user-friendly’.

Es más, las evaluaciones del PSQG han conducido, a su vez, a la elaboración de un documento denominado “A Standard for access for archives”, que recoge las directrices fundamentales que un archivo debe tener en cuenta a la hora de prestar servicio a los usuarios; los problemas y conflictos que puede surgir en torno a ello; y consejos sobre cómo evaluar y cumplir esas directrices. Según la última versión del documento (PSQG, 2008), en el 2007 se contabilizó un total de 79 servicios de archivo que se habían adaptado a sus directrices. Así, cabe esperar que el funcionamiento de esos archivos tienda progresivamente a una homogeneidad protocolaria que facilite al usuario el trasladarse de uno a otro sin tener que aprender procedimientos nuevos en cada ocasión. Consideramos que eso no sería posible sin un profundo conocimiento empírico de sus usuarios y sus demandas, de cara a cubrir las necesidades de servicio a la sociedad que se les demanda a los archivos modernos.

## Referencias

- Alberch Fugueras, R. (2002) Los archivos, entre la memoria histórica y la sociedad del conocimiento. Barcelona: Proa, 2002.
- Alberch Fugueras, R. (2003) Les usagers des archives municipales. Comma, nº 2-3, p. 75-79.
- Arnold, M-P. (2003) Action culturelle et action educative: le point sur le reflection en France. Comma, 2-3, 177-183.
- Asensio, M. (2008) El turismo cultural: la planificación de la visita y los centros de visitantes. Revista Amigos de los Museos, 26, 22-23.
- Asensio, M. & Pol, E. (2008) Conversaciones sobre el aprendizaje informal en museos y patrimonio. En: H. Fernández (Ed) Turismo Patrimonio y Educación: los museos como laboratorios de conocimientos y emociones. Lanzarote: Escuela de Turism. pp, 19-60.
- Asensio, M., Mortari, M. y Teller, J. (2006) Planificación y Evaluación de Impactos en Turismo Cultural: El Proyecto PICTURE. En: M. J. Monteagudo (Ed.) El Ocio en la Investigación Actual. Una Lectura desde Ámbitos, Disciplinas, Grupos de Población y Contextos Geográficos. Bilbao: Universidad de Deusto. Documentos de Estudios de Ocio; nº 32. pp, 101-130.
- Asensio, M. & Pol, E. (2006) Aprendizagem em Museus. Actas del Seminário de Ação Educativa. Cultura e Educação: Parceria que Faz Histori. pp. 63-101.
- Asensio, M. & Pol, E (2007) El Museu de la Biblioteca Nacional. Mnemòsine, Revista Catalana de Museologia, 4, 193-217.
- Asensio, M. & Pol, E. (2006) Diseñando fractales o de cómo se debería planificar un Museo de Ciencia. Boletín de la Academia Malagueña de Ciencias. Vol.VIII. pp. 15-36.

- Asensio, M. & Pol, E. (2005) Evaluación de Exposiciones. En: J. Santacana y N. Serrat (Eds.) Museografía Didáctica. Barcelona: Ariel. pp. 527-630.
- Asensio, M. & Pol, E. (2003) Los cambios recientes en la consideración de los Estudios de Público: la evaluación del Museu d'Història de la Ciutat de Barcelona. En: Actas del II Congreso de Musealización de Yacimientos Arqueológicos. Barcelona: Instituto de Cultura de Barcelona (ICUB). Pp. 310 – 322.
- Asensio, M. & Pol, E. (2002a) Para qué sirven hoy los Estudios de Público. Revista de Museología, 24-25, 11-20.
- Asensio, M. & Pol, E. (2002b) Nuevos Escenarios en Educación. Aprendizaje informal sobre el patrimonio, los museos y la ciudad. Buenos Aires: Aique.
- Asensio, M., Pol, E. & Gomis, M. (2001) Planificación en Museología: el caso del Museu Marítim. Barcelona: Museu Marítim.
- Benayas, J., Muñoz, M., García, D., Tejedor, P., Díaz, M. J., Asensio, M., De Esteban, A. (2007) Análisis de los Modelos de Uso Público de la Red de Parques Nacionales. En: L. Ramírez y B. Asensio(Eds.) Proyectos de Investigación en Parque Nacionales 2003-2006. Madrid: Organismo Autónomo Parques Nacionales, D.L., pp. 7-28.
- Berche, C. (1980) L'utilisation des archives par le grand public. Archivum, XXIX, 111-113.
- Brejon, M.E. (2003) L'action culturelle aux archives. Des experiences départementales. Dazette des archives, 160-161, 83-89.
- Canavaggio, P. (2003) "Prefacio". Comma, nº 2-3, p. 27-31.
- Charbonneau, N. (1999) "La difusión". En C. Couture (Ed) Les fonctions de l'archivistique contemporaine. Presses de l'Université du Québec.
- Collins, L. & Somerville, O. (2006) "UCD Archives user Survey". En: A.C. Holland & K. Manning (Eds.) Archives and Archivists. Paris: Ed. Four Courts Press.
- Comisión Europea (1998) La información del sector público: un recurso clave para Europa. Libro verde sobre la información del sector público en la sociedad de la información.  
<[http://ec.europa.eu/information\\_society/policy/psi/docs/pdfs/green\\_paper/gp\\_es.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/policy/psi/docs/pdfs/green_paper/gp_es.pdf)> [Consulta 2009/06/15]
- Corral, M. (1982) Formación de usuarios. Boletín de ANABAD, XXXII, 307-309.
- Cruces, E. (1996) El archivo como servicio público para la información, la investigación y la educación. Difusión del Patrimonio Histórico. Cuadernos del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico. Sevilla. pp. 133.

- Cruces, E. (1999) Andalucía: archivos y documentos para el siglo XXI. Andalucía en el nuevo siglo. Consejería de Presidencia. Sevilla. CD.
- Cruces, E. (2001) Los archivos en el mundo actual. El XIV Congreso Internacional de Archivos celebrado en Sevilla. El siglo que viene, nº 45. Sevilla. p. 10.
- Cruces Blanco, E. (2005) El servicio a los ciudadanos en los Archivos Históricos Provinciales. La información catastral en el Archivo Histórico Provincial de Málaga. Actas de las Jornadas 'El Catastro del Archivo a Internet', Madrid, pp. 10-13.
- Cruces, E. (2006) Los sistemas de archivos en España en la actualidad. El sistema de archivos estatales. El sistema andaluz de archivos: realidades y retos. Archivi A. I. nº 1 (enero –junio) Padua. pp. 119-147.
- Cruces, E. (2008) Los Archivos Históricos Provinciales y los usuarios. Pasado, Presente y Futuro. Madrid.
- Cruz, J.R. y Mikelarena, F. (1998) Información y documentación administrativa. Madrid, pp. 332.
- Daniels, M. (2007) Considering Archives and Users in the Internet Age. Paper. Annual Conference of the International Council on Archives Section on University and Research Institution Archives, University of Dundee, Scotland, August 14.  
<<http://www.dundee.ac.uk/archives/SUV2007/>> [Consulta: 2009/06/15]
- Durand-Evrard, F. y Gautier-Dexvaux, E. (1995) Les utilisateurs. Janus, 1, 86.
- Ernisse, G. (2003) “L'étude sur les publics des Archives de France”. Comma, 2003, nº 2-3, p. 67-73.
- Fernández Ramos, S. (2002) Legislación y Sistemas de Archivos de las Administraciones Públicas. Los Sistemas de Archivos de las Comunidades Autónomas. Toledo. pp. 9-33.
- Fernández Ramos, S. (2003) El sistema estatal de archivos públicos: pasado, presente y futuro. Revista Aragonesa de Administración Pública, 22, 53-89.
- Fernández, H., Kommers, P. & Asensio, M. (2004) Conceptual representations for in-depth learning. En: P. Kommers Cognitive support for learning. Amsterdam: IOS Press Editor. pp. 229-240.
- Franz, E.G. (1986) Archives and Education. A RAMP study with guidelines. Paris.
- Franz, E.G. (1995) What makes an archive successful? The 'House of History' concept. Janus, 1, 12-17.
- García, J. (1999) El régimen jurídico de los archivos, bibliotecas y museos de titularidad estatal conforme a la legislación española. Patrimonio cultural y Derecho. Madrid. pp.179-199.
- Hart, R. y Reid, N. (2007). Who are our users and how well do we serve them. Paper Presented at the 2007 Annual Conference of the International Council on Archives Section Research Institution Archives, University of Dundee, Scotland, August 14, 2007  
<<http://www.dundee.ac.uk/archives/SUV2007/>> [Consulta: 2009/06/15]

- Lever, B. (1991) Genealogists as archives users. *Janus*, 1, 99.
- López Gómez, P. (1981) Los archivos públicos y el ciudadano, II: tasas. *Boletín ANABAD*. XXXI, 1, 67-70.
- Ocaña, D. (1999) Ignorancia, ilegalidad y otros males: panorámica del derecho de acceso a los archivos públicos en España. *Boletín ANABAD*, XLIX, 3-4, 209.
- Pol, E. & Asensio, M. (2006) La Historia Interminable: Una Visión Crítica sobre la Gestión de Audiencias Infantiles en los Museos. *MUS-A. Revista de los Museos de Andalucía*. Vol. IV, 6. pp. 11-19.
- Public Services Quality Group of the National Council on Archives (2007), Survey of Visitors to UK Archives 2007. National Report.  
<[http://www.ncaonline.org.uk/materials/psqg\\_national\\_report\\_2007.pdf](http://www.ncaonline.org.uk/materials/psqg_national_report_2007.pdf)> [Consulta: 2009/06/15]
- Public Services Quality Group of the National Council on Archives (2008), A Standard for access for archives.  
<[http://www.ncaonline.org.uk/materials/psqg\\_national\\_report\\_2007.pdf](http://www.ncaonline.org.uk/materials/psqg_national_report_2007.pdf)> [Consulta: 2009/06/15]
- Ravina, M. (1982) Las actividades culturales y educativas en los archivos españoles. *Boletín de ANABAD*, XXXII, 427-428.
- Reid, N. (2007) What do we think we are doing? A Challenge to Archival Purists. Paper Presented at the 2007 Annual Conference of the International Council on Archives Section on University and Research Institution Archives, University of Dundee, Scotland, August 14, 2007.  
<<http://www.dundee.ac.uk/archives/SUV2007/>> [Consulta: 2009/06/15]
- Rubio Hernández, A. (2004) “Estudios de usuarios en archivos municipales: una aproximación teórico-práctica”. *Scire*. nº 10:1, p. 27-236.
- Santaella Ruiz, R.D. (2006) “La administración y la investigación: usuarios de fuentes de información pública de la Ciudad de Jaén”. *Foro Social de Información, Documentación y Bibliotecas*, 7-8 de septiembre de 2006. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Santaella Ruiz, R.D. (2007) “Usuarios de información pública de la ciudad de Jaén (1976-1996)”. *Revista General de Información y Documentación*, nº 17 (2), p. 77-94.
- Sanz, E. (1994) *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1944. 288 p.
- Tarrés Rosell, A. (2006) *Márquetin y archivos*. Gijón: Trea.
- Taylor, H.A. (1986) *Los servicios de archivo y el concepto de usuario. Estudio del RAMP*. Paris.**

# arch-e

Revista Andaluza de Archivos

Nº 3, junio 2010

## Consejo Asesor

Amparo Alonso García  
*Archivo Histórico Provincial de Sevilla*  
María José de Trías Vargas  
*Archivo Central Consejería de Educación*  
Antonia Heredia Herrera  
Joaquín Rodríguez Mateos  
*Archivo General de Andalucía*  
Maribel Valiente Fabero  
*Unidad de Coordinación @rchivA*  
Ana Verdú Peral  
*Archivo Municipal de Córdoba*

## Redacción

Ana Melero Casado  
Mateo Páez García  
Javier Lobato Domínguez

Dirección Postal  
**Arch-e: Revista Andaluza de Archivos**  
Dirección General del Libro, Archivos y  
Bibliotecas  
Consejería de Cultura  
C\ Conde de Ibarra, 18  
41004 Sevilla  
arch-e.dglpbd.ccul@juntadeandalucia.es

## Derechos de autor

El contenido de la revista se encuentra protegido por la ley de propiedad intelectual. Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con la autorización de los titulares de su propiedad intelectual.

ISSN 1989-5577  
Edición JUNTA DE ANDALUCÍA. Consejería de Cultura  
2009 © de la Edición JUNTA DE ANDALUCÍA.  
Consejería de Cultura