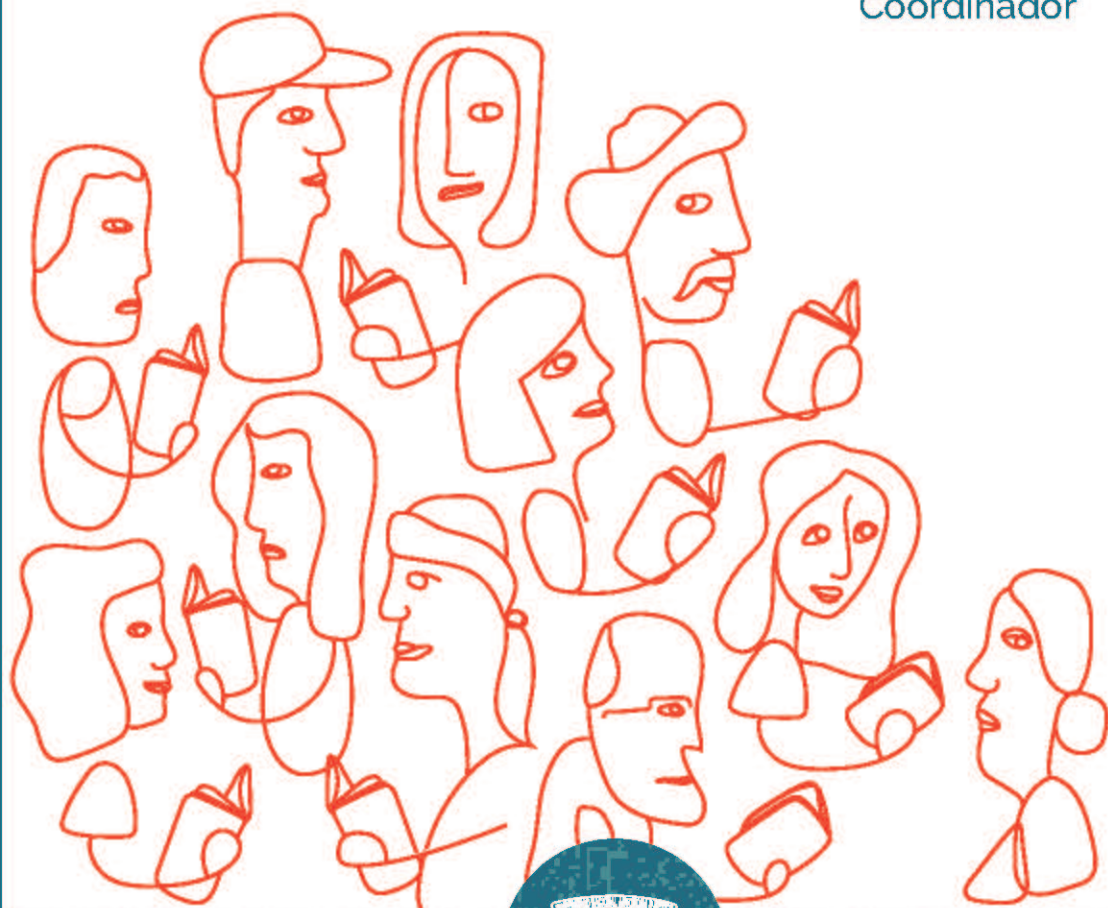


USUARIOS EN DIFERENTES CONTEXTOS INFORMATIVOS: ASPECTOS TEÓRICOS Y PRÁCTICOS

Juan José Calva González

Coordinador



Z678.88
U79

Usuarios en diferentes contextos informativos : aspectos teóricos y prácticos / Coordinador Juan José Calva González. - México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2020.

xi, 187 p. - (USUARIOS DE LA INFORMACIÓN)

ISBN: 978-607-30-3616-0

1. Usuarios - Necesidades de información - Teoría y práctica. 2. Comunidades - Servicios de información. 3. Comportamiento informativo. I. Calva González, Juan José, coordinador.

Diseño de portada: Natalia Cristel Gómez Cabral

Primera edición, 2020

D.R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Ciudad Universitaria, 04510, Ciudad de México

Impreso y hecho en México

ISBN:

Publicación dictaminada

2020

El estudio de los usuarios de archivos en España

ISABEL VILLASEÑOR RODRÍGUEZ
UCM, ESPAÑA

INTRODUCCIÓN

No cabe duda de que el interés por el usuario para los profesionales que desarrollan su actividad en cualquier unidad de información es más que notorio. Por otra parte, está demostrada la necesidad de conocer al usuario con el fin de prestar servicios adecuados a sus necesidades informativas. Por eso, resulta apremiante el llevar a cabo acciones en este sentido.

Es en éste ámbito donde tienen cabida los estudios de usuarios de información, entendidos, en una concepción amplia del término, como todas aquellas investigaciones que se realizan para conocer no sólo las necesidades de información (surgimiento de la necesidad), sino también demandas y hábitos de información (manifestación, comportamiento), así como el grado de satisfacción con respecto a un producto, un servicio o un centro de información determinados de un grupo concreto de usuarios. Entendidos de esta manera, se enmarcan en lo que Calva ha dado en llamar “el fenómeno de las necesidades de información”. Se trata de una actividad que, mediante la aplicación de uno o varios métodos, busca el conocimiento (identificación y caracterización) de todo lo relativo

a las necesidades informativas del ser humano; esto es: el surgimiento de la necesidad de información, la manifestación de la necesidad a través del comportamiento del usuario en la búsqueda de esa información y la satisfacción o insatisfacción de la necesidad. Es una actividad que aporta nuevo conocimiento utilizando un método científico para ello, rasgos definitorios de una investigación.

OBJETIVOS Y ESTADO DE LA CUESTIÓN

Teniendo en cuenta estas premisas, la presente comunicación se plantea en qué estado se encuentra en España el estudio de los usuarios de archivos. El objetivo, por tanto, es el de identificar y analizar todas aquellas publicaciones de carácter teórico y práctico que afrontan este asunto. De esta manera, se pretende conocer los temas relacionados con esta cuestión que despiertan mayor interés en el ámbito teórico y las investigaciones de campo que hayan podido tener como objeto de estudio a estos usuarios, analizando sus objetivos y los métodos que han empleado para obtener sus datos.

Esta investigación tiene su antecedente en la comunicación titulada “Los estudios de usuarios para la detección de las necesidades de información y el comportamiento informativo de los usuarios de archivos. Utilización de un modelo teórico” que, junto con el doctor Calva González, presentamos en las IX Jornadas Archivando, celebradas en León (España) en 2016 bajo el título de “Usuarios, retos y oportunidades”. Con ella, los autores daban a conocer el Modelo NEIN (Calva González 2004) en ámbitos (geográfico y profesional) en los que apenas se ha desarrollado alguna investigación sobre el asunto.

METODOLOGÍA Y FUENTES EMPLEADAS

La metodología empleada en esta investigación se basa en una revisión bibliográfica a partir de la búsqueda, la identificación y el análisis de distintas fuentes en las que se han podido identificar

aquellas publicaciones que tratan el asunto de nuestro interés desde una u otra perspectiva: teórica y práctica. Se trata de un método documental cuyo uso parte del convencimiento de que es lo publicado lo que adquiere mayor visibilidad tanto en el ámbito académico como en el profesional, donde se desarrollan aquellas disciplinas relacionadas con los usuarios de información y, más concretamente, de archivos.

Las fuentes empleadas han sido de dos tipos: secundarias y primarias. Las secundarias las constituyen siete revisiones bibliográficas¹ hechas hasta el momento en España por distintas autoras. El conjunto de estas fuentes ofrece una información que cubre un marco cronológico de publicación de veintitrés años (desde 1990 hasta 2013) y un marco documental que abarca un gran número de revistas y congresos españoles especializados en el ámbito genérico de la Biblioteconomía y la Documentación y algunas monografías, también españolas, publicadas sobre estudios de usuarios de información.

En cuanto a las fuentes primarias, se han consultado con el fin de completar lo hecho hasta el momento. Para ello, hemos realizado una búsqueda manual únicamente en las diez revistas españolas especializadas en Archivística², de distinta procedencia geográfica y periodicidad, cubriendo un marco cronológico que abarca veintinueve años (desde 1987 hasta 2016).

1 Véanse los trabajos de González Teruel y Abad García (2007), Gómez Merino y Santaella Ruiz (2012), López de la Rubia (2012) y Villaseñor Rodríguez (2009, 2013, 2014, 2015) que aparecen en la bibliografía final

2 *Lligall. Revista Catalana d'Arxivística* (1988-), *Revista d'arxiu* (2002-), *Arch-e. Revista Andaluza de Archivos* (2009-), *Tabula. Revista de archivos de Castilla y León* (1992-), *Aabadom. Boletín de la Asociación Asturiana de Bibliotecarios, Archiveros, Documentalistas y Museólogos* (1990-), *Boletín ACAL ((Asociación de Archiveros de Castilla y León)* (1991-2000), *Archivamos. Boletín ACAL* (2001-), *Bilduma. Revista del Servicio de Archivo del Ayuntamiento de Errenteria* (1987-), *RAM. Revista de la Asociación de Archiveros de la Comunidad de Madrid* (2006-2011) y *Tría* (1994-).

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

En las búsquedas realizadas, se han identificado un total de dieciséis artículos que responden a los objetivos marcados. De esos dieciséis, dos de ellos pueden considerarse en los dos ámbitos contemplados: el teórico y el práctico, por lo que podemos hablar de dieciocho trabajos analizados.

De las revistas examinadas, podemos decir que ofrecen el mismo número de artículos sobre el tema tanto las que son especializadas en Biblioteconomía y Documentación en general, como las que son específicas de Archivística: ocho. Lo vemos a continuación:

Cuadro 1.

<i>Forinf@. Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información</i>	3	<i>Lligall. Revista Catalana d'Arxivística</i>	4
<i>Revista General de Información y Documentación</i>	3	<i>Arch-e. Revista Andaluza de Archivos</i>	2
<i>Boletín de ANABAD</i>	1	<i>Tábula. Revista de Archivos de Castilla y León</i>	1
<i>Scire. Representación y organización del conocimiento</i>	1	<i>Tría</i>	1

Se da la circunstancia que, de las 10 revistas especializadas en Archivística revisadas, tan solo en 4 aparecen trabajos relacionados con el asunto de nuestro interés.

Por otra parte, también se puede afirmar que hay un mayor número de artículos en revistas editadas por o para profesionales del mundo de los archivos (nueve) que en las publicadas en el ámbito académico bajo la responsabilidad de centros creados para la formación de futuros profesionales de la información (siete). Lo vemos en el siguiente cuadro.

Cuadro 2.

Profesionales		Académicas	
<i>Lligall. Revista Catalana d'Arxivística</i> (Associació d'Arxivers de Catalunya)	4	<i>Forinf@. Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información</i>	3
Boletín de ANABAD (Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas)	1	<i>Revista General de Información y Documentación</i>	3
<i>Tábula. Revista de Archivos de Castilla y León</i> (Asociación de Archiveros de Castilla y León)	1	<i>Scire. Representación y organización del conocimiento</i>	1
<i>Tría</i> (Asociación de Archiveros de Andalucía)	1		
<i>Arch-e. Revista Andaluza de Archivos</i> (Junta de Andalucía)	2		

En cuanto a trabajos de carácter teórico, se han identificado un total de trece, cuyas autorías y títulos son:³

- Iturrate i Colomer, G. “Aproximació teórica a la tipologia de l'usuari d'arxius” (1993).
- Torreblanca López, A. “Análisis de los nuevos usuarios” (1994).
- Mauri i Martí, A. “La imatge de l'arxiu” (1995).
- Tarraubella i Mirabet, X. “Els arxius i els seus usuaris” (1998).
- Cerdá Díaz, J. “El archivo municipal y su relación con los ciudadanos” (2000).
- Martín Pozuelo, M. P. “Los estudios de usuarios: asignatura pendiente para la Archivística” (2002).

3 Las referencias completas se encuentran en la Bibliografía final.

- Barberán Peña, L. "Archivos y cultura: la difusión cultural en los archivos municipales de la Comunidad de Madrid" (2003).
- Rubio Hernández, A. "Estudios de usuarios en archivos municipales: una aproximación teórico-práctica" (2004).
- Ruiz Cagigal, A. "Estudios de usuarios y Archivística: una alianza lógica" (2004)
- Santaella Ruiz, R. D. "Perspectiva sistémica de los estudios de usuarios de información" (2005).
- Valdehita Mayoral, M. T. "Los usuarios en el Archivo General de la UNED" (2007)
- Arco Moya, J. del. "Algunas consideraciones sobre el servicio en el archivo y la gestión de usuarios" (2010).
- "Un estudio de Usuarios del Archivo Histórico Provincial de Málaga". M. Asensio, E. Cruces, R. Pérez, A. Díaz, E. Pol (2010).

No todos se centran exclusivamente en el tema de nuestro interés, algunos le dedican tan solo un pequeño apartado. El asunto que predomina en los trabajos publicados en los años noventa es establecer y caracterizar una tipología de usuarios de distintos tipos de archivos, teniendo en cuenta el cambio experimentado desde los años cincuenta en este sentido y, sobre todo, en los años en los que se escriben. Sus autores, partiendo desde la bibliografía al uso o desde su propia experiencia, presentan tipologías sin estudios empíricos previos.

Y así, Iturrate (1993), refiriéndose a los usuarios de un archivo municipal, dice que, entre estos, están: el turista accidental, los alumnos de enseñanzas primaria y secundaria, los estudiantes e investigadores (historiadores, sociólogos, economistas, geógrafos, científicos...) relacionados con la universidad, los gestores administrativos y técnicos de la Administración, las asociaciones o las minorías. Por su parte, Mauri (1995) distingue entre el usuario interno, el investigador, el investigador en formación, el usuario para la formación profesional, el ocasional o público en general, y Tarraubella (1998), teniendo en cuenta las funciones del archivo, habla de usuarios internos y externos, entre los que se encuentran

los investigadores (profesionales y aficionados), los estudiantes (universitarios, no universitarios) y los ciudadanos en general.

Por otra parte, se observa que en los trabajos teóricos publicados ya en el siglo XXI no solo se aboga por hacer estudios de usuarios de archivos, alertando sobre la necesidad de tenerles en cuenta y estudiarles, sino que, también se habla de ellos como una línea de investigación más que debe desarrollarse determinando claramente los objetivos y haciendo uso, de forma sistemática, de una metodología apropiada. Un ejemplo de esta concepción según la cual el estudio de los usuarios de archivos debe hacerse de forma sistemática lo tenemos en los artículos titulados “Estudios de usuarios en archivos municipales: una aproximación teórico-práctica” y “Un estudio de Usuarios del Archivo Histórico Provincial de Málaga”, donde los autores llevan a la práctica lo expuesto con sendos estudios de campo. En el último, hay una crítica por parte de los autores de la manera en que en los años noventa se establecían tipologías de usuarios sin un estudio previo.

En general, se puede decir que el acercamiento teórico de estos trabajos refleja dos formas de entender el asunto del estudio del usuario de archivo:

- En relación con dos funciones propias del archivo: la difusión, entendida como necesaria para dar a conocer la figura del archivo a todo tipo de público, no solo al erudito, y la formación, contemplada desde la función pedagógica de esta institución, que tiene sentido en la concepción del archivo como centro de dinamización cultural.
- En relación con el estudio del usuario como disciplina común a cualquier tipo de centro de información (con metodologías y aplicaciones como las de bibliotecas y centros de documentación y fomentando la interdisciplinariedad con disciplinas tales como la investigación de mercados, la psicología, la mercadotecnia, etcétera).

En cuanto a estudios de usuarios propiamente dichos que han utilizado una metodología objetiva y sistemática, el resultado de la

búsqueda hecha es aún menor. Se han identificado cinco, y sus autores y títulos son:⁴

- La Torre Merino, J. L. “¿Puede ser la opinión del usuario factor determinante en la programación anual del archivo? Experiencias sobre el control de calidad” (1999).
- Rubio Hernández, A. “Estudios de usuarios en archivos municipales: una aproximación teórico-práctica” (2004).
- Santaella Ruiz, R.D. “Los archivos históricos provinciales: estudio de usuarios aplicado en Jaén” (2006).
- Santaella Ruiz, R. D. “Usuarios de información pública de la ciudad de Jaén (1976-1996)” (2007).
- “Un estudio de Usuarios del Archivo Histórico Provincial de Málaga”. M. Asensio, E. Cruces, R. Pérez, A. Díaz y E. Pol (2010).

Los cinco trabajos tienen en común el hecho de que cuentan con un interesante aparato teórico que introduce los respectivos estudios empíricos. En cuanto a los objetivos perseguidos, predominan dos: la evaluación del centro, esto es, medir la calidad de los servicios, del espacio y de los instrumentos de descripción con el fin de mejorarlos y establecer perfiles de usuarios.

Por otra parte, teniendo en cuenta la metodología con la que trabajan, la mayoría utiliza el método indirecto de recogida de datos aplicando una técnica que se basa en la obtención de información a partir de herramientas elaboradas por los propios centros: los expedientes de los usuarios que han accedido al Archivo General de la Administración, el Libro registro de préstamos y consultas de usuarios internos, el Libro registro de ciudadanos y el Fichero de investigadores del Archivo Municipal de Logroño, el registro de las consultas realizadas en los Archivos Histórico Provincial, Municipal y de la Diputación Provincial de Jaén y los libros de registros del Archivo Histórico Provincial de Málaga.

⁴ Las referencias completas se encuentran en la Bibliografía final.

Es cierto que en dos de ellos esta técnica se combina con otras propias de método directo (triangulación metodológica). Es el caso del primer y el último estudio. La encuesta se utiliza en los dos, mientras que en el más actual se ha empleado también la técnica de la entrevista individual y en grupo (*focus group*). Todos constituyen una muestra de los distintos métodos y técnicas que se pueden emplear en un estudio de usuarios de información en el ámbito de los archivos, de los distintos centros donde pueden llevarse a cabo y de los distintos tipos de usuarios que podemos encontrar en ellos.

CONCLUSIONES

1. Tras el análisis de las distintas revisiones bibliográficas hechas hasta el momento en nuestro país con el fin de conocer los estudios de usuarios y los trabajos de carácter teórico relacionados con el asunto, y publicadas en un marco cronológico que va desde 1990 hasta 2013, podemos decir que la experiencia en materia de estudios de usuarios de archivos es escasa.
2. Algo similar ocurre con la información obtenida a partir de la búsqueda en revistas especializadas en archivística publicadas desde 1987 hasta 2016, que alcanzan un resultado desalentador.
3. Se ha identificado el mismo número de artículos tanto en revistas especializadas en biblioteconomía y documentación de carácter general, como en las diez específicas de archivística. En estas últimas, tan solo en cuatro se han publicado trabajos de esta índole.
4. Del total de trabajos identificados, cabe decir que se han publicado más en aquellas fuentes editadas por y para profesionales del mundo de los archivos.
5. La publicación de estos trabajos ha sido constante desde el año 1993 hasta 2010, sin encontrar ningún artículo desde esa fecha.

6. El interés de los trabajos teóricos publicados en los años noventa se centra, fundamentalmente, en determinar una tipología de usuarios de archivos con el fin de poder prestar un buen servicio en los centros que les atienden.
7. Por su parte, los trabajos aparecidos ya en el siglo XXI abogan por el estudio sistemático y empírico del usuario de archivo como una línea de investigación más.
8. El hecho de que se den publicaciones que reclamen la realización de estudios de usuarios de archivos hace pensar que no se trata de una práctica habitual en este tipo de centros.
9. Los trabajos de carácter teórico afrontan el estudio del usuario de archivo desde dos perspectivas: en relación con las funciones archivísticas de la difusión y la formación, o como trabajo de investigación propio de cualquier centro de información.
10. La evaluación del centro y la creación de perfiles de usuarios son los objetivos marcados en los estudios analizados.
11. En cuanto a los métodos para la recogida de datos empleados en estos, todos utilizan el indirecto, aplicando una técnica que se basa en la obtención de información a partir de herramientas elaboradas por los propios centros. También se usa la combinación con el método directo, utilizando las técnicas de la encuesta y la entrevista.

BIBLIOGRAFÍA

- Arco Moya, J. del. (2010) “Algunas consideraciones sobre el servicio en el Archivo y la gestión de usuarios”. *Arch-e. Revista Andaluza de Archivos*, núm. 3: 1-16.
- M. Asensio, E. Cruces, R. Pérez, A. Díaz, E. Pol. (2010). “Un estudio de Usuarios del Archivo Histórico Provincial de Málaga”. *Arch-e. Revista Andaluza de Archivos*, núm. 3, junio: 1-23.
- Barberán Peña, L (2003). “Archivos y Cultura: La difusión cultural en los Archivos Municipales de la Comunidad de Madrid”. *Boletín de ANABAD*, 1: 25-90
- Calva González, J. J. (2004). *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México: Universidad Nacional Autónoma de México,
- Cerdá Díaz, J. (2000). “El archivo municipal y su relación con los ciudadanos”. *Lligall. Revista Catalana d'Arxivística*, 16: 365-379
- Gómez Merino, R. y R. D. Santaella Ruiz. (2012). “Análisis de la producción científica sobre estudios de usuarios en la base de datos del CSIC de Biblioteconomía y Documentación”. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, núm. 104, julio-diciembre: 8-25.
- González-Teruel, A. y M. F. Abad-García. (2007). “Information Needs and Uses: an analysis of the literature published in Spain, 1990–2004”. *Library & information science research*, vol. 29, Issue 1: 30-46.
- Iturrate i Colomer, G. “Aproximació teórica a la tipologia de l'usuari d'arxius”. (1993). *Lligall. Revista Catalana d'Arxivística*, 7: 77-95.
- La Torre Merino, J. L. (1999). “¿Puede ser la opinión del usuario factor determinante en la programación anual del archivo? Experiencias sobre el control de calidad”. *Tría*, núm. 6: 295-310.

- López de la Rubia, R. (2012). *Veinte años de estudios de usuarios de información en España*. Directora: Isabel Villaseñor Rodríguez. Trabajo fin de máster. Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias de la Documentación. Disponible en http://eprints.ucm.es/14625/1/TFM_Roc%C3%ADo_L%C3%B3pez.pdf [Consulta: 10/02/2017].
- Martín Pozuelo, M. P. (2002). “Los estudios de usuarios: asignatura pendiente para la Archivística”. *Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información*, núm. 17, julio-septiembre: 4-5.
- Mauri i Martí, A. (1995). “La imatge de l’arxiu”. *LLigall. Revista Catalana d’Arxivística*, 9: 100-101.
- Rubio Hernández, A. (2004). “Estudios de usuarios en archivos municipales: una aproximación teórico-práctica”. *Scire. Representación y organización del conocimiento*, 10, 1: 217-236
- Ruiz Cagigal, A. (2004). “Estudios de usuarios y Archivística: una alianza lógica”. *Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información*, 2004, nº 24, pp. 7-13
- Santaella Ruiz, R. D. (2005). “Perspectiva sistémica de los estudios de usuarios de información”. *Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información*, núm. 29: 7-15.
- . (2006). “Los archivos históricos provinciales: estudio de usuarios aplicado en Jaén”. *Revista General de Información y Documentación*, 16, 2:155-167
- . (2007). “Usuarios de información pública de la ciudad de Jaén (1976-1996)”. *Revista General de Información y Documentación*, 17, 2: 77-94.
- Tarraubella i Mirabet, X. (1998). “Els arxius i els seus usuaris”. *Lligall. Revista Catalana d’Arxivística*, 12: 190-204.

- Torreblanca López, A. (1994). "Análisis de los nuevos usuarios". *Tábula. Revista de Archivos de Castilla y León*, 3: 207-222.
- Valdehita Mayoral, M. T. (2007). "Los usuarios en el archivo general de la UNED". *Revista General de Información y Documentación*, 17, 2: 31-44.
- Villaseñor Rodríguez, I. (2009). "Los estudios de usuarios publicados en España en el siglo XXI". *La investigación sobre las necesidades de información de diferentes comunidades*, 3-78. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM.
- . (2013). "Aportaciones españolas a la teoría del fenómeno de las necesidades de información". *Estudios de usuarios en diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo*, 1-25. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, UNAM (Usuarios de la información).
- . (2014). "Publicaciones españolas para la fundamentación de un marco teórico sobre los estudios de usuarios de información". *Investigación Bibliotecológica*, vol. 28, núm. 63, mayo/agosto: 223-257.
- . (2015). "Acercamiento teórico de los autores españoles al "fenómeno de las necesidades de información". *La información y sus contextos en el cambio social*, 195-214. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, UNAM.
- . (2015). "El estudio del usuario de información en España desde el año 2000". *Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios*, 79-102. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, UNAM, 2015.

Usuarios en diferentes contextos informativos: aspectos teóricos y prácticos. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial, Israel Chávez Reséndiz; revisión especializada, Valeria Guzmán González; revisión de pruebas, Carlos Ceballos Sosa; formación editorial, Natalia Gómez Cabral. Fue impreso en papel cultural de 90 gr. en los talleres de Grupo Fogra. Año de Juárez 223. Col. Granjas San Antonio. Alcaldía Iztapalapa. Ciudad de México. Se terminó de imprimir en 2020.