



*Juan José Calva González*

# **USUARIOS y ARCHIVOS:** Hacia la investigación sobre usuarios de archivos



**Z678.88**  
**U785**

Usuarios y archivos : hacia la investigación sobre usuarios de archivos / Coordinador Juan José Calva González.  
- México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2021.

xii, 135 p. - (Usuarios de la información)  
ISBN: 978-607-30-5529-1

1. Usuarios de archivos - Investigación. 2. Comportamiento informativo - Estudio de casos. 3. Usuarios - Necesidades de información - Estudio de casos. I. Calva González, Juan José, coordinador. II. ser.

Diseño de portada: Mario Ocampo Chávez

Primera edición, 2021

D.R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Ciudad Universitaria, 04510, Ciudad de México

Impreso y hecho en México

ISBN: 978-607-30-5529-1

Publicación dictaminada

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	ix
Juan José Calva González	
BASES PARA UN PERFIL GENERAL DE USUARIO DE ARCHIVO EN LA LEGISLACIÓN DE ESPAÑA E HISPANOAMÉRICA (CON REFERENCIA ESPECIAL A MÉXICO, PERÚ, ARGENTINA Y URUGUAY) .....	1
Juan Antonio Gómez García	
EL ESTUDIO DE LOS USUARIOS EN LOS ARCHIVOS HISTÓRICOS ESPAÑOLES. LOS CASOS DEL ARCHIVO DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEL ARCHIVO HISTÓRICO NACIONAL .....	33
Concepción Mendo Carmona Isabel Villaseñor Rodríguez	
LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LOS ARCHIVOS HISTÓRICOS UNIVERSITARIOS EN MÉXICO: UN ESTUDIO DE CASOS .....	61
Juan Miguel Castillo Fonseca	
LOS USUARIOS DEL ARCHIVO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS EDUCATIVOS IZTAPALAPA .....	85
Angélica Guevara Villanueva Abraham Alameda Rangel José Isaac Olmedo Campos	
LA FORMACIÓN SOBRE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN EN ARCHIVOS: UNA MIRADA LOCAL .....	101
Elizabeth Gladys Ascencio Jurado	
EL ARCHIVISTA Y EL BIBLIOTECARIO: INTERMEDIARIOS ENTRE LA INFORMACIÓN Y EL USUARIO .....	117
Juan José Calva González	
CONCLUSIONES .....	133

## Introducción

**D**esde hace varias décadas se llevan a cabo estudios de usuarios de la información que se han centrado en comunidades académicas, universitarias y, en el mejor de los casos, escolares de diferentes niveles. Pocos se han llevado a cabo en los sectores productivos, salud y agrario, por lo que se puede decir que numerosos estudios de usuarios se centraron en las comunidades universitarias, abarcando desde las Humanidades y Ciencias Sociales, hasta las Ciencias duras y las Ingenierías.

Los primeros estudios de usuarios se hicieron desde una perspectiva empírica; a través del tiempo se continuaron con metodologías más científicas y por lo tanto rigurosas. Se iniciaron en bibliotecas especializadas (después de la Segunda guerra mundial) en relación con la información científica y para posteriormente hacia las bibliotecas universitarias y públicas. Los resultados de estos primeros estudios dieron paso al proceso de abstracción y diseño conceptual de un modelo que hasta nuestros días esquematiza las etapas del ciclo de las de las necesidades de información, el cual inicia con la identificación de las necesidades de información, del comportamiento informativo y de la satisfacción informativa.

Progresivamente, otras comunidades sociales y otros tipos de unidades de información tuvieron mayor relevancia para ser objetos de estudio, tales como usuarios de la información que necesitan para realizar sus actividades. De este modo, surgieron investigaciones sobre vitivinicultores, boxeadores, presidiarios, clérigos, indígenas, taxistas u otros grupos ajenos al sector educativo de nivel universitario que había sido hasta hace poco una de las comunidades más retomadas para los estudios de usuarios de la época.

Las metodologías utilizadas han hecho posible generar nueva investigación que es validada en etapas de campo con tendencias hacia lo cuantitativo y cualitativo. Hasta el momento, las investigaciones se han generado principalmente en el marco de la dinámica de las bibliotecas de diferentes tipos: universitarias, escolares y públicas, por lo cual ahora tocaría el turno a los archivos como unidades de información, para el caso concreto de esta obra los archivos históricos.

Si bien existen teóricos de disciplinas como la Archivología, se han dedicado mayormente a las cuestiones de preservación y organización de las colecciones documentales del archivo. Ha sido muy poco trabajado lo relativo a los usuarios; existen pocos documentos que lo traten como un ente importante, ya que la información contenida en los mismos es para que ellos la utilicen y satisfagan sus necesidades de información con los datos que se encuentran en los documentos de archivo. Entonces los aspectos metodológicos a seguir para levantar estudios de usuarios de archivos deben ser reflexionados para obtener un profundo conocimientos sobre estos los usuarios. Entonces, de entre los archivos de trámite, concentración e histórico es preciso que se lleven a cabo investigaciones en lo que respecta a los archivos históricos, ya que como unidades de información son susceptibles de investigarse. Sin embargo, los archivos en cualquiera de sus edades (de trámite, concentración o histórico) también deberían ser vistos como una de las instituciones esenciales para garantizar a los ciudadanos tanto el cumplimiento de sus obligaciones como el ejercicio de sus derechos.

En general, los archivos dan testimonio de las interacciones en la sociedad, en concreto entre los ciudadanos y sus instituciones

democráticas a través del tiempo, factor importante para tal efecto. Por ejemplo, los ciudadanos que en cumplimiento de sus obligaciones fiscales mantienen vigente su expediente ante la autoridad gubernamental en materia tributaria; en este caso, sería en los archivos donde permanecerían disponibles los documentos que han generado a lo largo de su actividad tributaria. También se puede hablar de un colectivo de trabajadores de cualquier sector productivo, quienes mantienen activo un expediente en los archivos de las instituciones donde laboran y gracias a lo cual ejercen el derecho a exigir mejoras salariales o a ser promovidos a categorías con mejor remuneración. Con lo anterior, se puede mostrar que la ciudadanía también puede ser considerada como un grupo de usuarios de los archivos.

Uno de los principales desafíos que enfrentan los estudios de usuarios, ya sea en bibliotecas o en archivos, corresponde a la dificultad de acercarse a los usuarios reales de la unidad de información en cuestión. Hablando de los archivos históricos, se entiende que en épocas pasadas fue más fácil establecer contacto con los historiadores que asisten a los archivos y utilizan la información contenida en ellos, los ciudadanos tienen el derecho a utilizar la información que contienen los diferentes archivos históricos con que se puede contar en un país, iniciando por el archivo histórico nacional.

Actualmente se observa que los ciudadanos han ido en aumento en estas unidades de información llamadas archivos históricos y que, posiblemente, lo han hecho debido a que las leyes o políticas de información gubernamentales les han abierto las puertas y acceso a estos archivos, o bien porque sus necesidades de información con respecto a la información contenida en estos archivos ha ido en aumento por el cambio radical que ha tenido el contexto social, político y educativo en los países que han vuelto su rostros hacia invertir en la organización y preservación de los archivos históricos principalmente. Pero a la vez, por una observación simple se puede ver que los ciudadanos que acuden a un archivo histórico tienen características peculiares, por lo cual es complicado mantener cautiva a una comunidad de usuarios de este tipo de unidades de información y por lo tanto levantar datos a través de

instrumentos como cuestionarios, con técnicas de investigación de campo como la encuesta o la entrevista que permitan elaborar un perfil de estos.

Por otro lado, se mencionó arriba la dificultad de identificar con precisión el contexto bajo el cual interactúan los usuarios y los archivos. Un primer acercamiento para esbozar el contexto es por medio de la revisión de la legislación vigente en materia de archivos. Sin embargo, en la mayoría de los países existe una estratificación del gobierno en tres niveles: municipal, estatal y federal; y cada nivel define las pautas a seguir por parte de las instituciones democráticas, en éstas estarían los archivos. Bajo esta misma idea, en pocos países existen sistemas de archivos encabezados por los archivos nacionales como eje rector de las políticas internas.

Esta situación también se aprecia en América Latina, lo cual puede observarse en algunos de los capítulos de esta obra. Esto quiere decir que el manejo de cada archivo mantiene sus propias políticas de funcionamiento y, por tanto, de interacción con sus usuarios reales. Y a su vez, nos plantea el reto en los estudios de usuarios para hallar similitudes y diferencias marcadas entre un país y otro; o bien, entre un nivel de gobierno y otro, así como entre sus diferentes leyes que rigen estas unidades de información. Se trata de una línea de investigación que ofrece nuevas oportunidades para el trabajo de los archivistas, los bibliotecólogos y los documentalistas de reflexión y generación de teoría que previamente ha sido aplicada en bibliotecas y otras unidades de información.

*Juan José Calva González*



***Usuarios y archivos: hacia la investigación sobre usuarios de archivos.*** Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial, Israel Chávez Reséndiz; revisión especializada, Carlos Ceballos Sosa; revisión de pruebas, Valeria Guzmán González; formación editorial, Mario Chávez Ocampo. 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 2021.