



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

El estudio de los usuarios en los archivos históricos españoles. Los casos del Archivo de la Administración General y del Archivo Histórico Nacional

CONCEPCIÓN MENDO CARMONA

*Universidad Complutense de Madrid UCM, España
Departamento de Historia de América y Medieval y Ciencias Historiográficas*

ISABEL VILLASEÑOR RODRÍGUEZ

*Universidad Complutense de Madrid UCM, España
Departamento de Biblioteconomía y Documentación*

INTRODUCCIÓN: OBJETIVOS, ANTECEDENTES Y METODOLOGÍA

El objetivo fundamental del presente trabajo es el de conocer las necesidades, el comportamiento y el grado de satisfacción de los usuarios de dos archivos históricos españoles: el Archivo General de la Administración (AGA) y el Archivo Histórico Nacional (AHN). Al mismo tiempo, se ha querido saber el estado de la cuestión relativo a este tema a partir de la bibliografía publicada y del estudio no solo de los contextos de ambos archivos, sino, también, de las herramientas utilizadas en España para obtener aquellos datos necesarios que permitan caracterizar a los usuarios de archivos históricos.

En cuanto a los antecedentes del presente estudio, y teniendo en cuenta que se trata de un asunto prácticamente desconocido en nuestro ámbito, cabe decir que se encuentran en tres investigaciones anteriores. La primera de ellas, publicada con el título de “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” (Calva y Villaseñor 2016),

propone por primera vez la aplicación del modelo NEIN (Calva González 2004) (o modelo de Necesidades de información) al ámbito de los usuarios de archivos. En la segunda, que lleva por título “El estudio y la formación de usuarios en los archivos municipales de la Comunidad de Madrid” (Mendo y Villaseñor 2018), las autoras constatan la escasa práctica en materia de estudios de usuarios que se da en los archivos españoles. La tercera, presentada como ponencia en el XII Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información “El fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades: archivos”, celebrado del 13 al 17 de marzo en Morelia, México, y titulada “El estudio de los usuarios de archivos en España”, trabajo que actualmente está en prensa, ofrece un primer acercamiento a los usuarios de un archivo histórico español. Cabe señalar que el presente trabajo responde al acuerdo adoptado en las sesiones cerradas de dicho seminario sobre la creación del macroproyecto internacional, en el que participan investigadores de universidades de México, España, Brasil, Uruguay, Argentina y Perú, “Usuarios de la información de archivos: históricos”, el cual permitirá desarrollar investigaciones en un ámbito tan poco estudiado como es el de los usuarios de archivos.

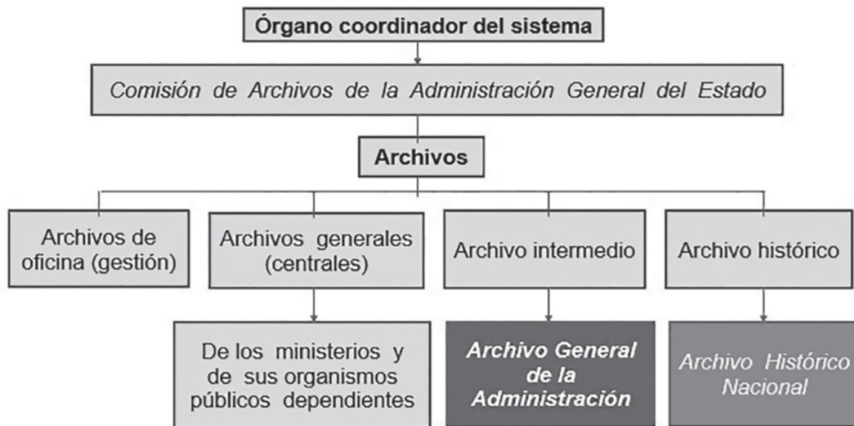
Por último, la metodología empleada en esta ocasión se basa en la aplicación del método indirecto a partir de la consulta y análisis de estadísticas elaboradas por una institución oficial: el Ministerio de Cultura y Deporte de España. La razón de usar este método y esta técnica se debe, fundamentalmente, a la imposibilidad de haber podido acceder directamente a los usuarios de los archivos estudiados. La negativa por parte de sus responsables, obligados por la legislación europea y española en materia de protección de datos personales, ha hecho que nos decantemos por una metodología de carácter indirecto, obteniendo los datos de la consulta y análisis de las estadísticas elaboradas por la institución pública responsable de los archivos en España.

EL SISTEMA DE ARCHIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

El sistema de archivos de la Administración General del Estado se enmarca en el sistema español de archivos; está constituido por el conjunto de sistemas archivísticos departamentales, órganos, archivos y centros de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos, y coordinados por la Comisión de Archivos de la Administración General del Estado con la finalidad de garantizar la correcta gestión de los fondos, colecciones, documentos y otras agrupaciones documentales producidas o reunidas en el ejercicio de sus competencias para facilitar el acceso de los ciudadanos a los mismos (Real Decreto 1708/2011).

Figura 1.

El sistema de archivos de la Administración General del Estado



LA LEGISLACIÓN DEL CONTROL DE USUARIOS EN LOS ARCHIVOS ESPAÑOLES

La tarjeta de investigador

En marzo de 1959 la Administración se plantea la “necesidad de regular y unificar normas de investigación y expedición de certificaciones, fotocopias y microfilms de documentos en los archivos generales y regionales de Reales Chancillerías y Biblioteca Nacional” (BOE nº. 72 1959). Esta medida obligaba a cualquier estudioso, español o extranjero, a disponer de la tarjeta de investigador, expedida por la Dirección General de Archivos y Bibliotecas, para acceder a la consulta de los fondos y colecciones dependientes de ella. Si la consulta no excedía los siete días era suficiente, pero también necesaria una autorización temporal proporcionada por la dirección del centro. Regula también esta normativa la solicitud y expedición de copias, certificaciones, fotocopias y microfilms por parte de los usuarios; asimismo, los directores de los centros comprendidos en la normativa deberían “enviar a la Dirección General dentro de los cinco primeros días de cada mes partes abreviados de las certificaciones, fotocopias y microfilms, expedidos y solicitados en impresos facilitados por la misma Dirección General” (ídem, art. 21).

La solicitud debía estar avalada por un académico, catedrático de universidad o persona de especial relevancia, y el solicitante debía aportar para su obtención los datos completos para su identificación y la razón de la solicitud. Además, en la papeleta de petición de documentos, los usuarios del archivo debían indicar el título o tema de sus investigaciones (ídem, art. 2).

De esta forma, la tarjeta de investigador o la autorización temporal se convertía en requisito indispensable para poder investigar en los archivos y bibliotecas del Estado, pero además en un elemento de control de los investigadores y de los temas de estudio objeto de su interés.

La estadística de los archivos, bibliotecas y museos

Unos meses más tarde, en diciembre del mismo año, en colaboración con el Instituto Nacional de Estadística se reorganizó la estadística de archivos, bibliotecas y museos a partir de una orden de Presidencia del Gobierno (BOE nº. 19 1960).

El objetivo era crear un censo de los archivos, bibliotecas y museos dependientes del Estado “incluidas las hemerotecas, discotecas, filmotecas y cinematecas, a los archivos y bibliotecas eclesiásticos y militares, las secciones históricas de los archivos de protocolos y o los museos de todas clases (ídem, art. 1).” La recogida de datos para el censo se realizaría cada cinco años, y la relativa al resumen de actividades tendría periodicidad trimestral, aunque algunos centros podrían proporcionarla mensualmente (ídem, art. 2). Todo ello de acuerdo con los cuestionarios, plazos y trámites establecidos en la citada orden.

Los datos para el censo abarcan aspectos relativos a la denominación del archivo, clase y localización, edificio, instalaciones y servicios, personal, fondos, financiación, etcétera; en cuanto al resumen de actividades interesa conocer el movimiento de fondo; la documentación servida: originales, copias (transcripciones) y reproducciones mecánicas (fotografías, fotocopia, microfilm, etcétera); respecto a los investigadores, si es inicio o continuación de sus investigaciones tanto de forma presencial como por correspondencia o por terceras personas; finalmente, la acción cultural llevada a cabo por cada archivo, esto es conferencias, exposiciones, cursos, visitas individuales o de grupo, conciertos y recitales, congresos, actos académicos, sesiones científicas, etcétera.

Figura 2. Datos de actividad solicitados a los archivos. Estadística 1959

DOCUMENTACIÓN SERVIDA							
	Legajos	Expedientes	Carpetas	Documentos	Libros	Mapas y planos	Sellos
En original							
En transcripciones:							
Copias simples							
Copias certificadas							
En reproducción fotográfica:							
Fotocopias							
Microfilms							
Microficha o microcarta							

INVESTIGADORES	
Personalmente que inicia investigaciones	_____
Personalmente que continúa investigaciones	_____
Por correspondencia	_____
Por tercera persona	_____

ACCIÓN CULTURAL	
Conferencias	_____
Exposiciones	_____
Conciertos y recitales	_____
Congresos y asambleas	_____
Actos académicos y sesiones científicas	_____
Caros y curules	_____
Visitas individuales	_____
Visitas colectivas	_____
Número de visitantes colectivos	_____

de de
El Archivero,

Además, se regulan los datos personales que han de constar en la ficha de investigador, tales como nombre, apellidos, nacionalidad, profesión, estado civil, edad, sexo, titulación académica y residencia habitual, así como el tema sobre el que se investiga (sociología, economía, derecho, geografía, etnografía, medicina, física, matemáticas, etcétera), indicando el periodo histórico y el país o lugar.

Figura 3. Ficha de Investigador. Estadística 1959

FICHA DEL INVESTIGADOR	
Archivo de	
DATOS DEL INVESTIGADOR	
Apellidos	Nombre
Nacionalidad	Profesión
Edad	Estado civil
Sexo	Títulos académicos que posee
Residencia habitual	
DATOS DE LA INVESTIGACIÓN	
Tema sobre el que investiga (1)	
Fecha en que inició la investigación	
de de El Archivero,	
(1) Sociología, Economía, Derecho, Geografía, Etnografía, Medicina, Física, Matemáticas, etc., indicando el periodo histórico y el país o lugar.	

La tarjeta nacional de investigador y el expediente de investigador

Esta legislación estuvo vigente hasta 1999, cuando por real decreto se regula la expedición de la tarjeta nacional de investigador para la consulta en los archivos de titularidad estatal y en los adheridos al sistema archivístico español. Se sistematizan los requisitos mínimos para la obtención y expedición de la tarjeta nacional de investigador, formalización del expediente de investigador y ámbito de validez de la misma (BOE nº. 11 2000). A partir de esta fecha los datos del investigador se limitan a su identificación con nombre y apellidos, el número del documento nacional de identidad, el pasaporte o la tarjeta de identificación personal del país de procedencia y las fechas de expedición; y en el caso de la autorización temporal, también el período de vigencia. Algunos de los datos personales que con anterioridad se requerían, útiles para hacer estudios sobre usuarios de archivo, ahora son prescindibles en cumplimiento de la ley de protección de datos personales (ídem, arts. 2 y 3).

Se crea, además, el expediente de investigador en el que constarán los datos de la tarjeta nacional de investigador o de la autorización temporal; dicho expediente se registrará informáticamente constituyéndose una base de datos disponible para todos los archivos de titularidad estatal y los adheridos al sistema archivístico español, por lo que en ella se registrarán las consultas que se realicen en cada archivo, las reproducciones de documentos que se soliciten y cuantas circunstancias se consideren de interés (ídem, art. 4).

En 2006 se deroga el real decreto anterior porque se interpreta que la tarjeta nacional no añade nada que la justifique, puesto que los datos indispensables consignados en la actual tarjeta nacional de investigador y en la autorización temporal figuran en el documento nacional de identidad, pasaporte o tarjeta de identificación del país de procedencia; además,

[...] considerando que los fondos documentales custodiados en los archivos son únicos y que la Constitución garantiza a todos los

ciudadanos el acceso a la información y a la cultura, se estima necesario facilitar el acceso a los archivos, removiendo obstáculos innecesarios y facilitando por todos los medios la consulta de las fuentes de la historia (BOE nº. 284 2006).

Por otro lado, el real decreto considera como un dato opcional del investigador dejar constancia o acreditar “las razones que justifiquen la investigación o consulta”, lo que protege más la intimidad personal.

Esto significa que a partir de 2006 los únicos datos relacionados con los fondos y documentos que interesan a los investigadores procederán del análisis de volumen de consulta y movimiento de fondos recogidos en las estadísticas anuales de los archivos, únicas herramientas a disposición de cada centro para planificar las políticas de descripción y conservación, en función de las demandas de información de los usuarios. Asimismo, de estos no se podrá proporcionar ningún dato.

DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA UTILIZADA PARA OBTENER LOS DATOS NECESARIOS

La fuente fundamental para la realización de esta investigación han sido las estadísticas de archivos proporcionadas por el Centro de Información Documental de Archivos (CIDA) (BOE nº. 209 1977). Este centro, como órgano técnico y asesor de la Subdirección General de los Archivos Estatales, asume la recogida, el tratamiento de la información y la difusión de los indicadores de funcionamiento y servicio de los centros de archivo dependientes de dicha Subdirección, es decir, de los archivos de titularidad estatal integrantes del Sistema Español de Archivos y gestionados por el ministerio que tenga asignada la competencia de Cultura, a través de dicha Subdirección (BOE 1978). Es por tanto esta institución la responsable de elaborar las estadísticas anuales de los archivos estatales a partir de la información requerida a cada centro, así como de enviar estos datos para la elaboración de la estadística que Cultura publica anualmente.

El cuestionario en el que los centros vierten sus respectivos datos ha sido diseñado con este objeto por la División de Estadística y la Subdirección de los Archivos Estatales del actual Ministerio de Cultura y Deporte. Estos archivos son: el Archivo Histórico Nacional (AHN), Archivo Histórico de la Nobleza (NAHN) (conocido entre 1993 y 2017 como Sección Nobleza del Archivo Histórico Nacional); Archivo General de Simancas (AGS), Archivo General de Indias (AGI), Archivo General de la Administración (AGA); Centro Documental de la Memoria Histórica¹; Archivo de la Corona de Aragón (ACA), Archivo de la Real Chancillería de Valladolid (ARCHV), Archivo Histórico Provincial de Álava (AHPAL), Archivo Histórico Provincial de Guipúzcoa (AHPG), Archivo Histórico Provincial de Vizcaya (AHPVI)², Archivo Central del Ministerio de Cultura (ACMC)³, Archivo Central del Ministerio de Educación (ACME).⁴

Los diferentes aspectos sobre los que se proporcionan datos estadísticos son:

- a) Datos generales del archivo. Relativos a la categoría en la que se inscribe cada centro a partir de una clasificación desarrollada al efecto, titularidad o gestión de los mismos y fechas de creación o fundación y apertura de las diferentes instituciones archivísticas.
- b) Infraestructura, servicios y equipamientos. Información sobre los edificios que albergan servicios y documentos de archivo, tales como fechas de su construcción, características generales de los inmuebles o capacidad de sus

1 El Archivo General de la Guerra Civil Española queda integrado en el Centro Documental de la Memoria Histórica (CDMH) en virtud del Real Decreto 697/2007, de 1 de junio, por el que se crea el Centro Documental de la Memoria Histórica (BOE nº 143 2007). Tomado de *Estadística de Archivos* 2007 (2008, 7).

2 A partir de 2011 quedan fuera de la estadística por ser transferidos a la Comunidad Autónoma Vasca en virtud del Real Decreto 897/2011 (BOE nº. 155 2011). Tomado de *Estadística de Archivos* 2010 (2011, 7).

3 Se incorpora a la estadística en 2007.

4 Se incorpora a la estadística en 2007

depósitos. Los servicios generales de los centros, así como su equipamiento técnico completarán la información ofrecida por este apartado.

- c) Personal del archivo.
- d) Fondos documentales. Volumen total de documentos que integran los fondos del archivo, así como la actividad técnica ejercida sobre los fondos (ingresos, salidas temporales o definitivas, descripción) y, finalmente, restauración de documentos o intervención material sobre los mismos con fines preventivos o curativos.
- e) Actividad del archivo durante el año. Tareas que se desarrollan en el ejercicio de las funciones de servicio y difusión de la documentación a ciudadanos, administraciones o investigación.

A continuación, analizamos con más detalle los datos relacionados con los usuarios puesto que son el objeto de este estudio. Se diferencia entre consultas presenciales y no presenciales.

1. De las consultas presenciales, se ofrece la siguiente información:

- Número total de usuarios presenciales.
- Sesiones de trabajo, es decir, el número total de veces que acude al año cada usuario a la sala de consulta; éste es el indicador estadístico más importante de un servicio de sala en los archivos, pues un mismo usuario puede realizar múltiples sesiones de trabajo a lo largo del año.
- Peticiones de documentos en sala, media por sesión de trabajo y número de mujeres usuarias, dato que desaparece a partir de 2007.
- Visitas, bien por interés cultural o bien por acudir a sus exposiciones, y las actividades culturales y educativas llevadas a cabo en el archivo (ambos datos desaparecen desde 2012), todo ello dentro de la función de difusión que tienen encomendadas estas instituciones culturales.

2. De las consultas no presenciales se aportan los siguientes datos:

- Consultas efectuadas por correo postal, correo electrónico, fax y teléfono.
- Documentos prestados, entendiendo que salen del archivo custodio por diversas razones: fines jurídico-administrativos, exposiciones u otros fines. Desde 2012 se contabiliza en conjunto.
- Copias facilitadas a los usuarios: fotocopias, fotografías, microcopias, imágenes digitales, certificaciones y compulsas.
- Servicios internet-PARES: Desde 2012 se recogen las altas de usuarios en el sistema, páginas visitadas, imágenes y registros descriptivos publicados por archivo; el sistema proporciona información de las sesiones de trabajo y consultas de documentos, esto es, de las solicitudes de documentos en línea, ya sean estos fichas descriptivas o imágenes digitalizadas, pero no ofrece datos de consultas realizadas por cada usuario y archivo, únicamente de fondos y series más consultadas a través del portal.

El periodo cronológico consultado para esta investigación comprende los años 2006 a 2018.

EL ARCHIVO GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN (AGA) Y SUS USUARIOS

Este archivo se creó en 1969 con la misión de recoger, seleccionar, conservar y disponer, para información e investigación científica, los fondos documentales de la Administración Pública que carecieran de vigencia administrativa (BOE nº. 125 1969). Se sitúa así este archivo en la fase intermedia del ciclo vital de los documentos, como el archivo intermedio de la Administración General

del Estado.⁵ Sin embargo, en la actualidad la mayor parte de sus fondos han adquirido ya valor histórico debido a tres razones:

- a) Acumulación de fondos. En el momento de su inauguración, 1976, comenzó a recibir los fondos documentales que desde 1939⁶ se habían ido acumulando en los departamentos ministeriales, documentos cuya antigüedad se remonta al siglo xix en algunos casos, y fondos de distintas procedencias institucionales.
- b) Política de expurgo. Hasta 2003 no se cuenta con la metodología necesaria y el marco normativo adecuado para proceder a la eliminación de documentación constitutiva de patrimonio documental en el ámbito del Sector Público estatal, en soporte papel.
- c) Saturación del Archivo Histórico Nacional. Esta situación impide que se realicen transferencias de documentación según los plazos establecidos para el buen funcionamiento del sistema archivístico.

Por todos estos motivos el AGA cumple en estos momentos las funciones de archivo intermedio e histórico, custodiando documentos que se remontan al siglo XVIII.

Los fondos conservados en este archivo son objeto de interés nacional e internacional para usuarios de todo el mundo. Han sido producidos en su mayor parte por la actividad de los organismos públicos en el ámbito de la Administración Central; un volumen importante de documentación procede de organismos de la Administración Central Periférica, así como de la Administración Española en el norte de África y los documentos producidos por las

5 Actualmente sus funciones están reguladas por el Real Decreto 1708/2011 (BOE nº. 284 de 2011, art. 11).

6 Fecha de la desaparición del Archivo General Central del Reino, creado en 1858 para recoger la documentación de las instituciones de la administración contemporánea que ya no fueran necesarias en las dependencias administrativas.

instituciones político-administrativas del periodo 1939-1975. Destacan por sus características los fondos producidos por la actividad de los órganos del Poder Judicial, por la Administración Consultiva, Institucional y Corporativa, así como los producidos por la actividad de sociedades estatales y empresas mixtas. Merecen especial atención sus fondos fotográficos y cartográficos, así como los relacionados con el control de la zona internacional de Tánger, y de los consulados de otros países por razón de la Primera Guerra Mundial (Turquía en Francia y Portugal en Alemania).

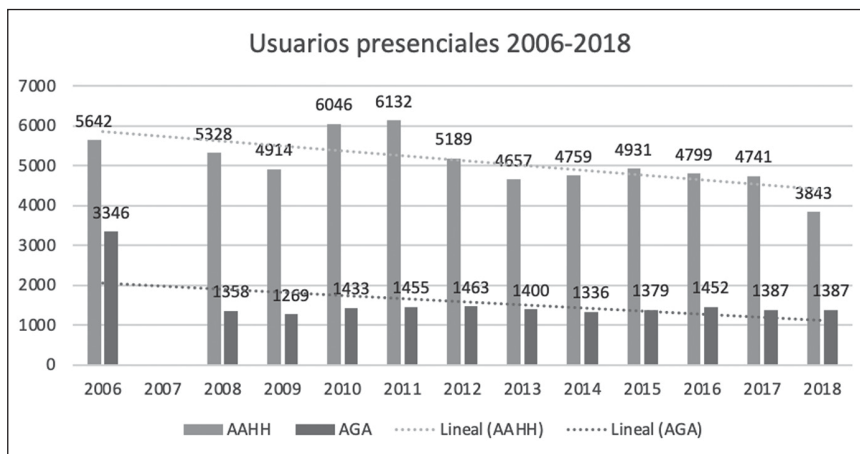
Ofrece servicios de consulta, reprografía, certificación y difusión. El sitio web del AGA está ubicado en el portal web institucional del Ministerio de Cultura, dentro del canal archivos; es la única forma de acceso y su contenido ofrece la siguiente información: servicios, fondos documentales, bases de datos, actividades, visitas y exposiciones virtuales.

El análisis de las estadísticas consultadas arroja los siguientes resultados:

1. Consulta en sala

Existe un documento a disposición de los usuarios que explica la “normativa de acceso y consulta de documentos en todos los archivos del Estado”. Ahí se explica que el aga desde 2009 dispone de 72 puestos de lectura, gracias a una nueva sala de gran amplitud, dotada de sitios de consulta con ordenador. Se ha dado servicio a una media de 1.434 usuarios por año, lo que supone un 7 por ciento del total de archivos históricos del Estado. Un porcentaje muy bajo para el potencial del archivo (Figura 4).

Figura 4. Usuarios potenciales 2006–2018

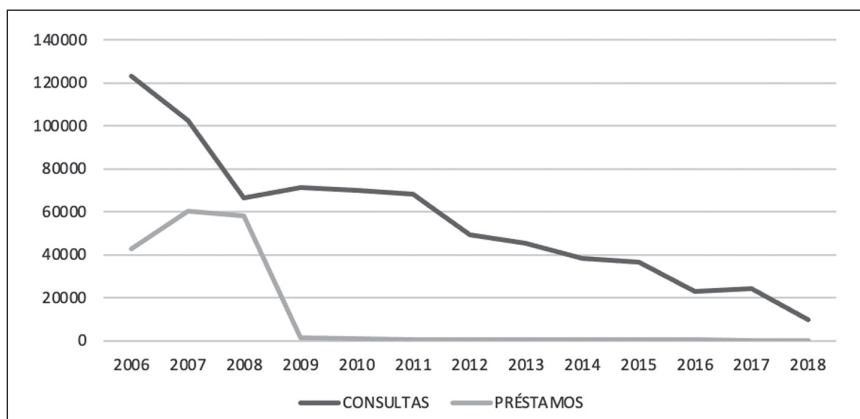


Fuente: Elaboración propia.

2. Consulta de documentos

Los datos analizados ponen de manifiesto que ya no es un archivo intermedio sino un archivo histórico, los préstamos de documentos a las instituciones productoras se han reducido drásticamente desde el año 2008; además, las consultas han ido disminuyendo paulatinamente pero de forma llamativa; una posible explicación es el acceso a fondos digitalizados por medio de PARES; sin embargo, los datos que tenemos de este año demuestran que no es uno de los archivos más visitados a través de la plataforma, tan solo una serie del archivo el “Registro Nacional de Extranjeros” se encuentra en decimonovena posición con 7.718 visitas. Se trata de una reproducción microfilmada de la documentación generada por los Servicios de Migración Mexicanos. Entendemos que es objeto de consulta por estudiosos del exilio durante la Guerra Civil española, o personas que buscan antecedentes obre familiares al amparo de la Ley de Memoria Histórica (Figura 5)

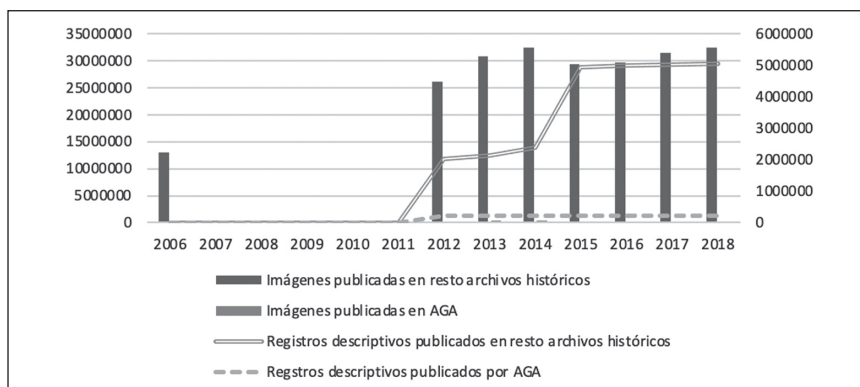
Figura 5. Servicio de documentos



Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, las aportaciones de imágenes de documentos y descripciones por el archivo son mínimas, por lo que el AGA apenas tiene presencia en la red (Figura 3).

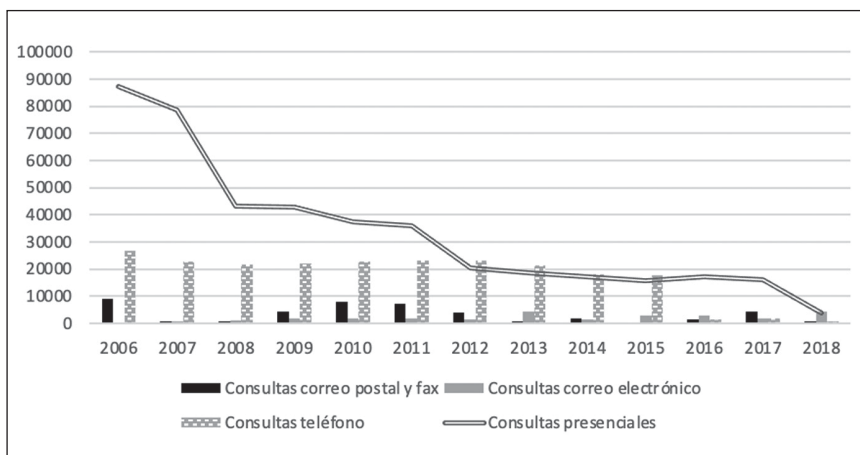
Figura 6. Portal de archivos españoles PARES



Fuente: Elaboración propia.

El archivo ofrece tres tipos de consulta además de la presencial: correo postal y fax, correo electrónico y teléfono. La gráfica relativa a estos valores confirma la tendencia a la baja de la demanda de servicio por parte de los usuarios. Sólo se ve un ligero incremento en 2018 del uso del correo electrónico (Figura 7).

Figura 7. Consulta 2006–2017

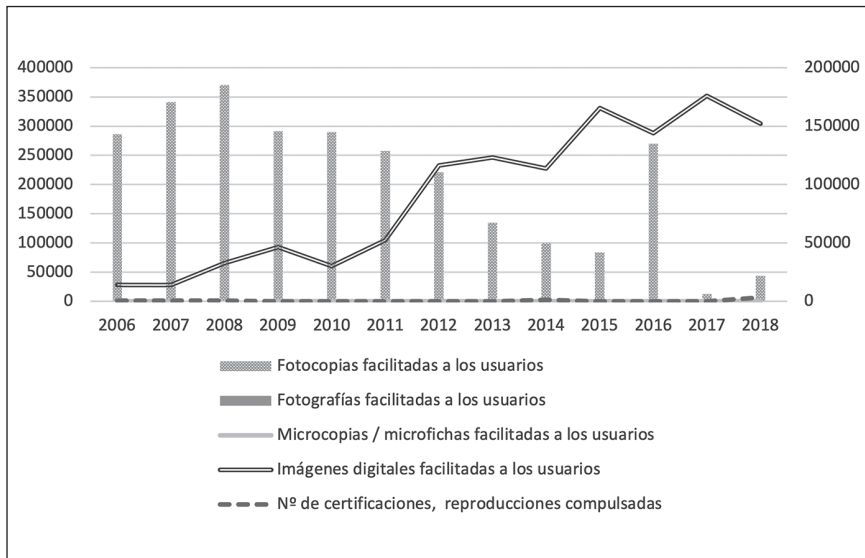


Fuente: Elaboración propia.

3. Servicio de reprografía

Se observa que las demandas de reprografía son más o menos estables a lo largo del tiempo, pero hay una progresiva sustitución de la petición de papel por la imagen digital. El punto más bajo de demanda coincide con los años 2012 a 2014, que son los más fuertes de la crisis económica que afectó muchísimo tanto a los presupuestos de investigación, como de los archivos públicos (Figura 8).

Figura 8. Servicio de reprografía

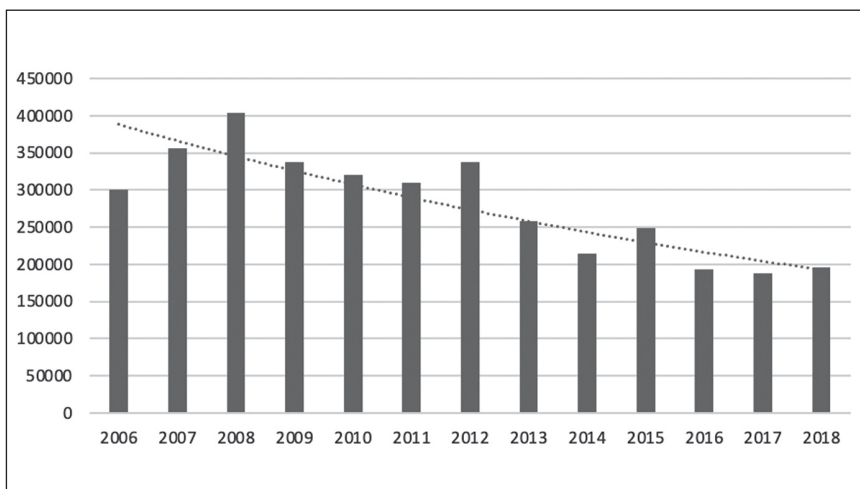


Fuente: Elaboración propia.

Se constata que de los cinco tipos de servicios que se prestan a los usuarios: fotocopias, microfilm, fotografías, imágenes digitales y certificaciones, el AGA no ha prestado desde 2006 servicio de fotografía ni de microfilm.

Se observa un descenso en el toral de reprografías servidas y la tendencia es a la baja (Figura 9).

Figura 9. Copias facilitadas a los usuarios



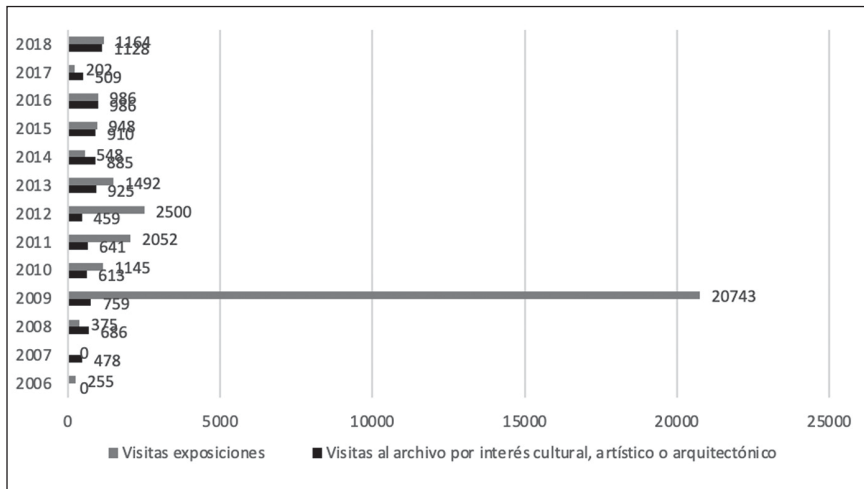
Fuente: Elaboración propia.

4. Difusión

Las visitas y las exposiciones son dos formas tradicionales de difundir el papel del archivo en la sociedad y los fondos que custodia. Las visitas comprenden, además del interés cultural que pueda tener el propio archivo, las de carácter académico, esto es, las dirigidas a estudiantes de historia y de archivística, grupos de alumnos de secundaria, asociaciones culturales y grupos de mayores. Llama la atención el bajo número de visitantes teniendo en cuenta que Alcalá de Henares es ciudad universitaria, que Madrid está a 27 Km y que sólo en la Comunidad Autónoma existen seis universidades públicas y ocho privadas.

Por otro lado, con las exposiciones ocurre algo similar con excepción del año 2009, en el que se montaron dos exposiciones de carácter exclusivamente local con motivo de la declaración de Alcalá como ciudad patrimonio mundial (Figura 10)

Figura 10. Visitas 2006–2018



Fuente: Elaboración propia.

Podemos concluir afirmando que el AGA ha dejado de ser un archivo intermedio, ha perdido su principal cliente: los organismos productores de los fondos, que ya no reclaman antecedentes. Además, hay una caída exponencial de usuarios, tanto presenciales como por otros medios, y apenas tiene presencia en red.

El archivo tiene medios para atender las necesidades y demandas de los ciudadanos como potenciales usuarios del AGA pero ha de poner en marcha una de usuarios orientada a fomentar la consulta y uso de sus fondos desde el punto de vista de satisfacer los derechos de los ciudadanos como potenciar la investigación.

EL ARCHIVO HISTÓRICO NACIONAL (AHN) Y SUS USUARIOS

Creado en 1866, es el depósito archivístico español con mayor volumen de documentación histórica, ya que recoge la producida por los órganos de la Administración del Estado que ya no tiene

valor administrativo, pero sí histórico. Cuenta con fondos de distintos tipos de instituciones: del Antiguo Régimen, contemporáneas, eclesiásticas, archivos privados y colecciones particulares, con una cobertura cronológica muy amplia (siglos IX-XX). Se trata de un archivo final abierto porque conserva y protege el patrimonio histórico documental que ya custodia y el que debería seguir llegando. Entre sus funciones se encuentra la de hacer accesible, tanto al investigador como al ciudadano, sus fondos documentales, además de potenciar la difusión cultural de los mismos a través de visitas guiadas, actos y exposiciones (propias y de otros organismos). Y entre sus servicios, están el de consulta (en sala y otros medios), el de reprografía, una biblioteca, certificación de documentos, asesoramiento sobre sus fondos y convenios de reproducción de documentos. No cuenta con web propia, pero puede conocerse toda la información necesaria sobre él a través de la página de la institución de la que depende: el Ministerio de Cultura y Deporte.⁷

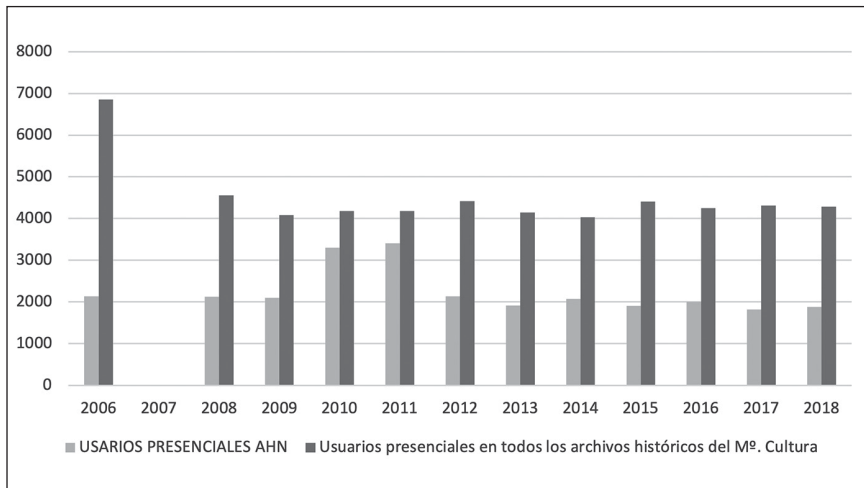
En cuanto a estudios hechos con sus usuarios, existe uno de 2006 del que tenemos noticia gracias a un artículo escrito sobre el Archivo en general. Curiosamente sus autores, archiveros de la institución, afirman que no se conoce la utilización que hacen los usuarios de los fondos. Comentan datos obtenidos con estadísticas (1992-2005) y con una encuesta aplicada entre 2004 y 2006 que contiene 23 preguntas. De ellas, tan solo dos se refieren a uso y manejo de instrumentos de descripción. Por eso, podemos afirmar que no se trata de un estudio de usuarios propiamente dicho, sino de satisfacción.

Por último, respecto a las estadísticas utilizadas para el presente trabajo, hemos tomado los datos de lo relativo a servicios al público, pero solo de los que tienen que ver con el uso del archivo (usuarios, consultas) y no con los de su difusión (préstamos, visitantes, actividades educativas).

7 <http://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/archivos/mc/archivos/ahn/portada.html>

Respecto a los usuarios presenciales, vemos que el número no varía demasiado en el período 2016-2018, salvo un ligero aumento en los años 2010 y 2011, como se puede ver en la figura 11 del Anexo en la que los datos del AHN se ponen en relación con los de todos los demás archivos recogidos en las estadísticas (Figura 11).

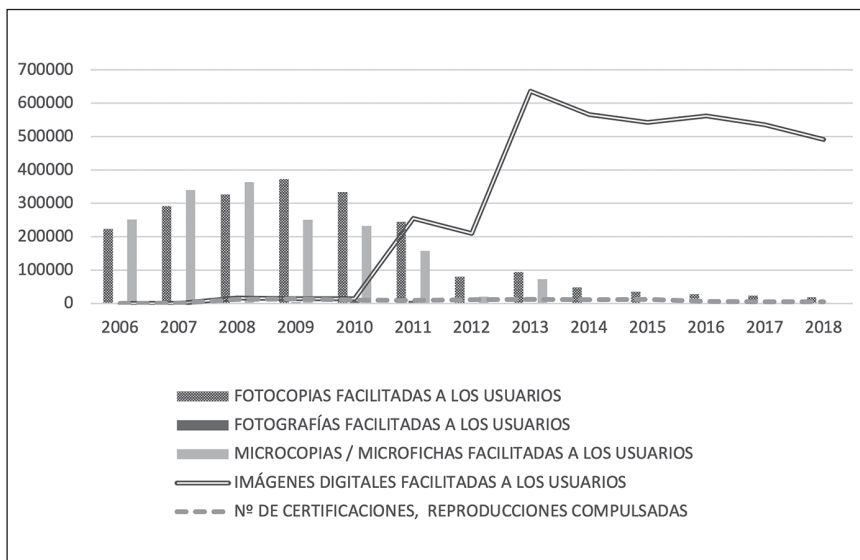
Figura 11. Usuarios presenciales 2006–2018



Fuente: Elaboración propia.

El análisis de la actividad que lleva a cabo el servicio de reprografía, que ofrece a los usuarios fotocopias, microfichas, certificaciones, fotografías e imágenes digitalizadas, nos permite conocer las preferencias de los usuarios en relación con el soporte en el que solicitan las reproducciones de los documentos en los que están interesados. Podemos ver que existe una gran actividad de peticiones de fotocopias y microfichas entre los años 2006 y 2011 que se reduce considerablemente en contraste con el aumento de petición de imágenes digitalizadas desde 2010, que sufre cierta caída desde el año 2013 (Figura 12).

Figura 12. Servicio de reprografía

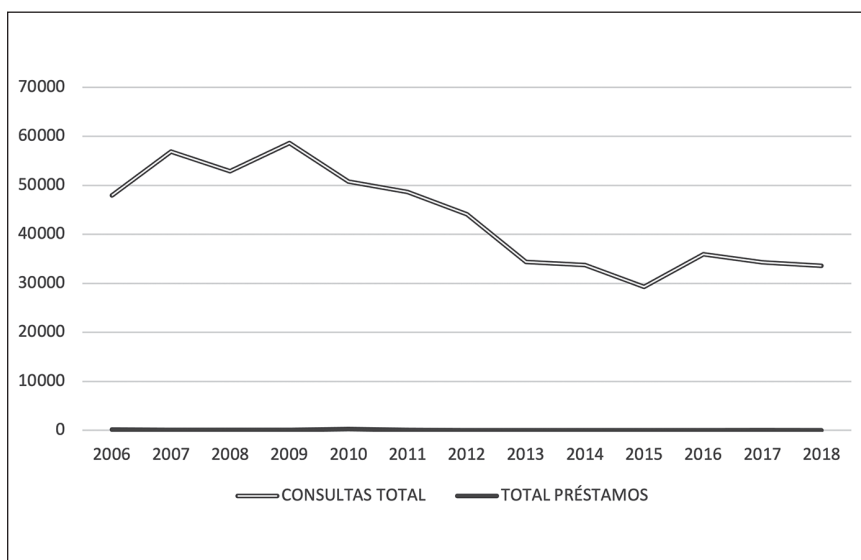


Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al número de peticiones de documentos en sala, se ha comprobado que ha descendido desde el año 2009 y que, aunque ha habido años en los que ha remontado, en la actualidad sigue siendo inferior al que se daba en 2006 (Anexo Figura 13).

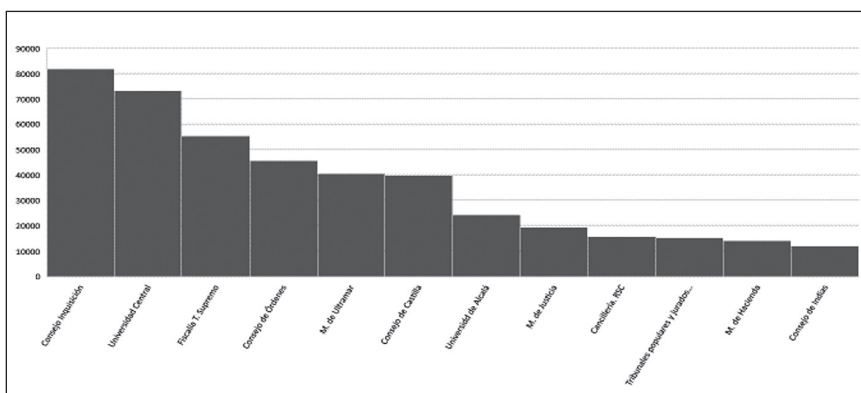
En relación con la temática que resulta de mayor interés para los usuarios del AHN, podemos ver como ejemplo los fondos y las series más visitados en PARES en 2018. De los primeros, los más demandados han sido los del Consejo de Inquisición y los de la Universidad Central, mientras que la serie que ha recibido más consultas, y con gran diferencia respecto a las demás, ha sido la de Expedientes de alumnos (Figuras 14 y 15).

Figura 13. Servicio de documentos 2006-2018



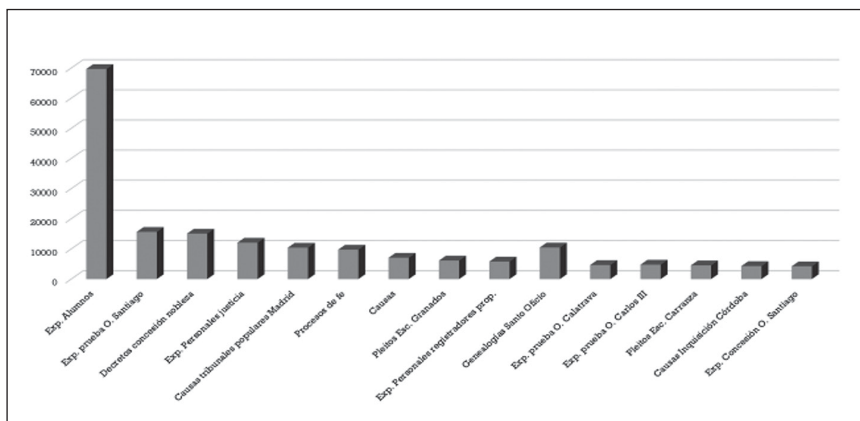
Fuente: Elaboración propia.

Figura 14. Fondos más visitados PARES 2018



Fuente: Elaboración propia.

Figura 15. Series más visitadas PARES 2018



Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

A partir de la investigación realizada, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. Existe una escasa práctica de estudios de usuarios de archivos en España.
2. La técnica utilizada en la presente investigación ofrece información muy genérica y no específica.
3. Esa técnica solo proporciona datos sobre el comportamiento de los usuarios de los archivos estudiados, pero no de sus necesidades de información ni de su grado de satisfacción respecto a sus necesidades informativas.
4. Con respecto a los datos obtenidos sobre las visitas de Fondos y Series en PARES, podemos decir que son muy generales, y no permiten conocer el comportamiento individualizado de los usuarios.

5. Se constata la necesidad de aplicar el método directo con el fin de poder obtener datos reales sobre necesidades de información y satisfacción o insatisfacción de los usuarios.
6. Los archivos españoles tienen que abordar tareas de estudios y gestión de usuarios.
7. No existe una política específica de usuarios por centro; es la común a todos los archivos estatales.
8. La aplicación rigurosa de la legislación en materia de protección de datos personales impide obtener datos sobre las necesidades de información de los usuarios, estudios de género, nivel académico, etcétera.
9. Desde la Subdirección General de Archivos Estatales se está potenciando el acceso en red a los fondos documentales que gestiona y custodia, lo que va en detrimento de las propias instituciones archivísticas.

BIBLIOGRAFÍA

- Adrados Villar, Esperanza. 2015. "El valor para la sociedad del Archivo Histórico Nacional". Jornadas Archivando: valor, sociedad y archivos. Actas 2015. León: Fundación Sierra Pambley, pp. 104-124. Disponible en julio de 2019 en <https://archivosierra.pambley.wordpress.com/actas-archivando-2015/>.
- Calva González, Juan José. 2004. Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos. México: UNAM.
- Calva González, Juan José e Isabel Villaseñor Rodríguez. 2016. "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". Jornadas Archivando: usuarios, retos y oportunidades. Actas 2016. León: Fundación Sierra Pambley, pp. 340-358. Disponible en julio de 2019 en <https://archivosierrapambley.wordpress.com/actas-2016>.

Mendo Carmona, Concepción e Isabel Villaseñor Rodríguez. 2018. "El estudio y la formación de usuarios en los archivos municipales de la Comunidad de Madrid". *Conocimientos sin Fronteras: Colaboración Científica e Institucional en Documentación e Información*. Madrid: Facultad de Ciencias de la Documentación, Departamento de Biblioteconomía y Documentación, pp. 493-509. Disponible en julio de 2019 en <https://eprints.ucm.es/48994/7/Conocimientos%20sin%20Fronteras-UCM-UEX-UNAM.pdf>.

LEGISLACIÓN

Real Decreto 2258/1977, de 27 de agosto, sobre estructura orgánica y funciones del Ministerio de Cultura (BOE nº 209 de 1 de septiembre de 1977).

Real Decreto 1969/1999, de 23 de diciembre, por el que se regula la expedición de la tarjeta nacional de investigador para la consulta en los archivos de titularidad estatal y en los adheridos al sistema archivístico español (BOE nº. 11, de 13 de enero de 2000).

Real Decreto 1266/2006, de 8 de noviembre, por el que se deroga el Real Decreto 1969/1999, de 23 de diciembre, por el que se regula la expedición de la tarjeta nacional de investigador para la consulta en los archivos de titularidad estatal y en los adheridos al sistema archivístico español, en lo relativo a los archivos de titularidad estatal dependientes del Ministerio de Cultura (BOE nº 284, de 18 de noviembre de 2006).

Real Decreto 697/2007, de 1 de junio, por el que se crea el Centro Documental de la Memoria Histórica (BOE nº 143, de 15 de junio de 2007).

Real Decreto 897/2011, de 24 de junio, sobre ampliación de las funciones y servicios de la Administración General del Estado tras pasados a la Comunidad Autónoma del País Vasco por el Real Decreto 3069/1980, de 28 de septiembre, en materia de gestión de archivos de titularidad estatal (BOE nº. 155, de 30 de junio de 2011).

Real Decreto 1708/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el Sistema Español de Archivos y se regula el Sistema de Archivos de la Administración General del Estado y de sus Organismos Públicos y su régimen de acceso (BOE nº. 284, de 25 de noviembre de 2011).

Orden de 4 de marzo de 1959 por la que se dictan normas para la obtención de copias y fotocopias (BOE nº. 72, de 25 marzo 1959).

Orden de 23 diciembre de 1969 por la que se reorganiza la Estadística de Archivos, Bibliotecas y Museos (BOE nº 19, de 22 de enero de 1960).

Orden de 7 de agosto de 1978 (Ministerio de Cultura), sobre estructuración del Centro de Información Documental (BOE de 26 de agosto).

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.