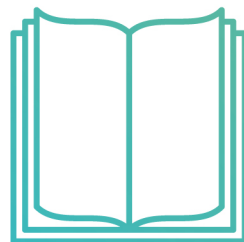
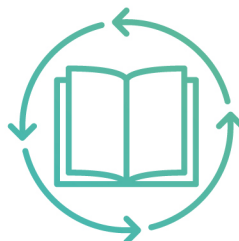


Usuarios, archivos y bibliotecas:

Servicios, teoría y práctica

Juan José Calva González
Coordinador



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: 978-607-30-5586-4

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: Natzi Vilchis

Primera edición, 2021

D.R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Ciudad Universitaria, 04510, Ciudad de México

Impreso y hecho en México

ISBN: 978-607-30-5586-4

Publicación dictaminada

Contenido

INTRODUCCIÓN	VII
Juan José Calva González	
COMPORTAMIENTO INFORMATIVO EN EL ÁREA DE METEOROLOGÍA: ESTUDIO DE CASO EN UNA INSTITUCIÓN ESPAÑOLA	1
Fernando Bittencourt dos Santos	
Isabel Villaseñor Rodríguez	
Fernanda Martins	
LOS ARCHIVOS MUNICIPALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID: FUENTES DE INVESTIGACIÓN DEL PROYECTO ALDICAM	15
Concepción Mendo Carmona	
CERCA O LEJOS DE LOS ARCHIVOS HISTÓRICOS EN EL PERÚ	33
Elizabeth Gladys Ascencio Jurado	
Luis Ernesto Carrasco Benites	
HACIA UN ENFOQUE METODOLÓGICO PARA CARACTERIZAR A LOS TAXISTAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO COMO USUARIOS DE LA INFORMACIÓN	65
Angélica Guevara Villanueva	
Angélica María Rosas Gutiérrez	
LA HERMENÉUTICA COMO METODOLOGÍA CUALITATIVA EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN: BASES Y DESARROLLOS	101
Juan Antonio Gómez García	
LOS USUARIOS DEL ARCHIVO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID (UCM) EN SU FUNCIÓN DE ARCHIVO HISTÓRICO	121
Isabel Villaseñor Rodríguez	
DISEÑO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN ACORDE CON LA MULTICULTURALIDAD DE LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS: LA BIBLIOTECA DEL RECINTO DE GRECIA DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	133
Emilia Tatiana Mora Araya	

FACTORES POLÍTICO, SOCIAL Y EDUCATIVO EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL BIBLIOTECARIA EN MÉXICO	149
César Salvador Olguín Camacho	
LOS ESTUDIOS DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN COMO BASE PARA EL DISEÑO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN ARCHIVOS.. . . .	161
Juan Miguel Castillo Fonseca	
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA FRANCISCO XAVIER CLAVIGERO	191
María Elena Gómez Cruz	
COMPORTAMIENTO INFORMATIVO EN EL USO DE FUENTES Y RECURSOS DE INFORMACIÓN DEL PROFESIONAL TÉCNICO USUARIO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA DEL ÁREA DE GEOGRAFÍA DE LA UNAM . . .	207
Antonia Santos Rosas	
LOS NO-USUARIOS DE UNA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA, POR QUÉ NO USAN LA BIBLIOTECA Y CUÁL ES EL RECURSO MÁS USADO FUERA DE ELLA	221
Flor de María Silvestre Estela	
Juan José Calva González	
Murilo Bastos da Cunha	
LOS USUARIOS DE LA INFORMACIÓN, BIBLIOTECA CENTRAL UNIVERSITARIA DR. CARLOS MACIEL ESPINOSA.	247
Rosa Elba Chacón Escobar	
LOS ESTUDIOS DE USUARIOS EN URUGUAY: UNA PERSPECTIVA COMPARATIVA DE LAS COMUNIDADES INVESTIGADAS, 1992-2014	263
Martha Sabelli	
MÁS ALLÁ DE LA TECNOLOGÍA, MÁS CERCA DEL USUARIO DEL ARCHIVO HISTÓRICO MONSEÑOR ALUMNI (RESISTENCIA, CHACO, ARGENTINA).	287
Juan Codutti	
Lucrecia Felquer	
Carmen Mercedes Samaniego	
CONCLUSIONES.....	307
Juan José Calva González	

Los usuarios del Archivo General de la Universidad Complutense de Madrid (UCM) en su función de archivo histórico

ISABEL VILLASEÑOR RODRÍGUEZ
Universidad Complutense de Madrid

INTRODUCCIÓN: OBJETIVO, ANTECEDENTES Y METODOLOGÍA

El objetivo fundamental del presente trabajo es conocer el contexto externo de una comunidad de usuarios no estudiada hasta el momento con el fin de programar una investigación sobre ellos. Este acercamiento permitirá determinar, entre otros asuntos, los objetivos que debemos marcarnos; la metodología a seguir, así como el cronograma del desarrollo de una investigación que ahora planteamos en su fase inicial.

En cuanto a los antecedentes de la presente exposición, cabe decir que el interés personal por este tema nace a partir del afán compartido con el doctor Calva González de conocer a los usuarios de archivos, así como los trabajos que se han podido publicar en torno a ellos y a la necesidad y modo de estudiarles, asuntos prácticamente desconocidos en nuestro ámbito. Un primer fruto de ese afán fue la ponencia presentada conjuntamente en el IX Congreso Archivando,¹ que lleva por título “Los estudios de usuarios para la

1 Celebrado en León, España, los días 10 y 11 de noviembre de 2016.

detección de las necesidades de información y el comportamiento informativo de los usuarios de archivos. Utilización de un modelo teórico”² y en la que, a partir de una revisión bibliográfica hecha en diez revistas españolas especializadas en Archivística, que abarcaban desde el año 1987 al año 2016, y en las que únicamente se habían encontrado trece trabajos de carácter teórico y cinco estudios de usuarios aplicados, se proponía la aplicación del modelo NEIN o modelo de Necesidades de información, desarrollado por el doctor Calva, al ámbito de los usuarios de archivos.

El mismo asunto fue objeto de otra ponencia presentada por la autora en el XII Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información “El fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades: archivos”³ titulada “El estudio de los usuarios de archivos en España”.⁴ En ese mismo encuentro, y en sus sesiones cerradas, se planteó la creación del Macroproyecto internacional⁵ “Usuarios de la información de archivos: históricos”.

Por último, en relación con los antecedentes del presente trabajo, se encuentra la investigación realizada por la autora, junto con la doctora Mendo Carmona, y presentada en el XIV Seminario Hispano Mexicano de investigación en Biblioteconomía y Documentación,⁶ que lleva por título “El estudio y la formación de usuarios en los archivos municipales de la Comunidad de

2 Calva González, Juan José, Villaseñor Rodríguez, Isabel. “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, 2016, pp. 340-358. Disponible en <https://archivosierrapambley.wordpress.com/actas-2016> [Consulta: abril 2018]

3 Celebrado del 13 al 17 de marzo de 2017 en Morelia (México).

4 En prensa.

5 En él participan investigadores de México, España, Brasil, Uruguay, Argentina y Perú.

6 Celebrado en Campanario (Badajoz) y Madrid del 25 al 28 de abril de 2017.

Madrid”⁷ y que sirvió para conocer la escasa práctica en materia de estudios de sus usuarios que se da en los archivos encuestados.

En cuanto a la metodología empleada para la ocasión, cabe decir que es de carácter documental, ya que se han consultado algunas referencias bibliográficas y la página web del archivo que es objeto de estudio.

EL ARCHIVO UNIVERSITARIO

Para poder entender mejor el contexto que queremos estudiar, debemos partir de una definición de archivo universitario. Es evidente su importancia para conocer la historia de las universidades que, a su vez, constituye la historia social de la cultura de un país ya que, como dice Lluch Adelantado, “la historia de la universidad es fundamental para conocer la sociedad de cada época y su entorno geográfico, social, económico...”.⁸

Pero, ¿qué se entiende por archivo universitario? Borrás, Llansó y Moreno lo definen como

[...] el conjunto de documentos de cualquier fecha, formato o soporte material, producidos o reunidos en el desarrollo de las funciones y actividades de los diferentes miembros y órganos universitarios, organizados y conservados para la información y la gestión administrativa, para la investigación y para la cultura. Se entiende igualmente por archivo universitario el servicio especializado

-
- 7 Concepción Mendo Carmona e Isabel Villaseñor Rodríguez. “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, 2018.
- 8 María Ascensión Lluch Adelantado. “Los fondos universitarios para la historia de las universidades”. *Archivos universitarios e historia de las universidades*. Madrid: Universidad Carlos III de Madrid. Instituto Antonio de Nebrija de Estudios sobre la Universidad, 2003, p. 60. Disponible en: <https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/7882> [Consulta: abril 2018].

en la gestión, conservación y difusión de los documentos con finalidades administrativas, docentes, investigadoras y culturales de la universidad.⁹

Vemos que, con el mismo término, podemos referirnos a dos conceptos. Por una parte, a un conjunto documental y, por otra, a un servicio. En el trasfondo de los dos destacan varios elementos que son de gran interés: los documentos, sus productores y la finalidad por la que se gestionan, conservan y difunden.

En cuanto a los primeros, los mismos autores definen el documento universitario como

[...] toda expresión textual, en lenguaje oral escrito, natural o codificado, así como toda imagen gráfica o impresión sonora, recogida en un soporte material de cualquier tipo que constituya un testimonio de las actividades y de las funciones de la universidad, exceptuándose aquellos que son producto de los distintos “miembros de la comunidad universitaria en el ejercicio de sus actividades privadas o profesionales” [...]¹⁰

Por lo que se refiere a los productores, pueden señalarse como tales a todos los órganos de gobierno y de representación (de servicios centrales, facultades, escuelas, departamentos, institutos, etcétera), personas físicas al servicio de la universidad en el ejercicio de sus funciones docentes, investigadoras o administrativas y personas físicas o jurídicas que hagan cesión o donación expresa de sus documentos a la institución.

Por último, en cuanto a la finalidad que se persigue al trabajar esos documentos, conservarlos y difundirlos, podemos destacar una doble vertiente: administrativa y de investigación y/o cultural. En el presente trabajo nos centraremos en la última.

9 Joaquim Borrás Gómez, Joaquim Llanos Sanjuán y Ángeles Moreno López. “Los archivos de las universidades españolas: entre la historia y la sociedad de la información”. *Boletín de la ANABAD*, 2000, núm. 2: 11.

10 *Ibíd.*

EL ARCHIVO GENERAL DE LA UCM

Es el órgano encargado de gestionar el patrimonio documental de la Universidad Complutense de Madrid, una institución que fue fundada por el Cardenal Cisneros en 1499 en Alcalá de Henares y que trasladó su sede a Madrid en 1836, que se llamó, durante un tiempo, Universidad Central. Se ocupa de todos los documentos que ésta produce o recibe por cualquier medio, independientemente de su antigüedad, soporte y ubicación. Entre esos fondos, se encuentran documentos del funcionamiento diario de la universidad, documentos históricos (desde Cisneros), fondos especiales (además de los institucionales, documentos económicos desde el siglo XV, documentos del Colegio Imperial de los jesuitas desde el siglo XVI, documentos de la actividad del gobierno de José Bonaparte, fondos personales de médicos, farmacéuticos, comerciantes), etcétera. Cabe lamentar la pérdida de muchos de ellos a causa de la Guerra Civil española, en la que la Ciudad Universitaria se convirtió en campo de batalla y muchos documentos y libros se utilizaron como defensa, desapareciendo.

Se trata de un servicio encargado de asegurar la adecuada gestión del patrimonio documental de la universidad para su conservación y uso administrativo, científico y cultural, de acuerdo con lo dispuesto en su reglamento, la legislación vigente y con la práctica archivística habitual, según reza en su Plan estratégico 2016-2018. Para lo cual está compuesto por una pequeña red de archivos: los centrales, encargados de gestionar la documentación viva, aún próxima a las oficinas que la generaron, y el Intermedio e Histórico, responsables de la custodia y el tratamiento de la documentación de valor perdurable. Esta estructura responde, pues, a su doble función: la administrativa y la cultural o histórica.

Para su análisis y conocimiento, vamos a partir del estudio de aquellos elementos que constituyen el contexto o entorno externo de sus usuarios y que consideramos de interés por haber sido creados pensando en ellos:

- La web.
- El cuadro de clasificación.
- La difusión.
- La carta de servicios, los planes estratégicos y las memorias.
- El espacio.

La web del Archivo General de la UCM¹¹ se encuentra ubicada en la general de la universidad y puede se acceder a ella de dos formas diferentes, lo que detona el interés por que sea conocida y asequible. Estas dos maneras de acceso son muy significativas ya que una se da en la pestaña Servicios (Servicios internos) y otra, en la de Investigar, junto con la Biblioteca de la institución. Su contenido es muy completo y su estructura es la que se muestra a continuación:

La web

El Archivo General

El Archivo: Historia y Presente
Directorio del Personal del Archivo
Plan Estratégico
Normativa del Archivo
Estatutos UCM
Carta de Servicios
Memoria

Servicios al ciudadano

Consulta a la base de datos
Cuadro de clasificación
Grupos documentales destacados
Otros servicios

Servicios a la comunidad universitaria

Consideraciones previas
¿Cómo enviar documentos al archivo?
¿Cómo realizar consultas y préstamos?
¿Se puede eliminar documentación? (Tablas de valoración)
Catálogos de Servicios para Departamentos, Centros Docentes
y Unidades Administrativas

Difusión

Publicaciones
Participación en actividades
Galerías de imágenes

Contacte con nosotros (ubicación, teléfono, correo electrónico,
horario) Facebook

Fuente: <http://www.ucm.es/archivo>.

En el primer apartado (El Archivo General) ofrece información institucional sobre el archivo, así como una breve historia. Los

11 <http://www.ucm.es/archivo>.

apartados segundo (Servicios al ciudadano) y tercero (Servicios a la comunidad universitaria) se dedican a los servicios que presta, haciendo una distinción muy significativa que nos permite conocer los dos tipos de usuarios a los que se dirige, de acuerdo con su doble función: el ciudadano (función cultural/histórica) y la comunidad universitaria (función administrativa). De estos apartados nos interesa el primero, donde la web nos ofrece la posibilidad de consultar su base de datos, que contiene todas las descripciones (permanentes o provisionales) de documentos y grupos de documentos o autoridades, a partir de distintas opciones (consulta, histórico, selección, información, salir). También permite conocer su Cuadro de clasificación, del que hablaremos a continuación, así como información sobre los grupos documentales destacados y sobre la organización de visitas guiadas para todos aquellos usuarios (reales y potenciales) que deseen conocer el archivo.

El Cuadro de clasificación¹² resulta de gran utilidad porque, gracias a él, podemos conocer los contenidos de los fondos del archivo y la organización dada por sus profesionales con el fin de que sus usuarios puedan acceder a la información de una manera más rápida. Se estructura en torno a once asuntos generales: Gobierno y organización general, Gestión de la información y la comunicación, Representación y relaciones públicas, Gestión de los recursos humanos, Gestión de los recursos económicos, Gestión del patrimonio, Asuntos jurídicos, Gestión de alumnos, Organización de la docencia, Gestión de la investigación y Gestión de los servicios a la comunidad universitaria, combinando la documentación viva y la histórica.

En cuanto a la Difusión, vemos que los apartados cuarto (Difusión) y quinto (Contacte con nosotros) de la web nos ofrecen una prueba más del interés que este archivo manifiesta por sus usuarios al favorecer la propagación de sus fondos y facilitar todos los datos necesarios para que cualquier usuario pueda llegar hasta él. Por lo que respecta a las publicaciones, podemos conocer a través de ellas quiénes investigan en él y sobre qué temas, ya

12 Véase <https://www.ucm.es/cuadro-de-clasificacion-1>.

que incluye enlaces directos. Cabe destacar que la temática que predomina está relacionada con los fondos del archivo y su trayectoria. En cuanto a la Galería de imágenes que se ofrece, recoge algunas del archivo y del documento del mes, destacado por alguna razón especial. Por último, a través del enlace Participación en actividades podemos obtener información de las exposiciones que el archivo organiza, así como de las jornadas y congresos en los que participan sus profesionales para darse y darlo a conocer. Fuentes de innegable valor para saber cuál es la disponibilidad y actitud del archivo para con sus usuarios son la carta de servicios, sus planes estratégicos y las memorias. En el caso que nos ocupa, disponemos de información sobre todas ellas a través de la página web que venimos comentando, en su apartado inicial, que es el propiamente institucional.

Por si hubiera alguna duda al respecto, la propia carta de servicios del archivo advierte de su función al decir que este tipo de documentos “informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación”,¹³ con el fin de atender las demandas de los ciudadanos. Su objetivo no es otro que el de facilitar el acceso y el uso de sus recursos a los que considera sus usuarios: la administración de la UCM, la comunidad universitaria, cualquier otra administración y la ciudadanía en general. Y, para conocer su grado de satisfacción, contempla la realización de encuestas, tanto a los usuarios internos (anuales) como a los externos (continuas), así como una serie de indicadores de calidad entre los que destacamos, por su interés para el tema que nos ocupa, el número de actividades de difusión y préstamos realizados, así como el tiempo de respuesta a las consultas utilizado.

En cuanto a los planes estratégicos, que se desarrollan y ejecutan desde el año 2002, cabe decir que son documentos sancionados por la Secretaría General en los que se recogen los objetivos

13 <https://www.ucm.es/carta-de-servicios>.

propuestos por el AGUCM para alcanzar en un plazo determinado de tiempo con el fin de evitar la improvisación respecto a los usuarios. En la actualidad se está realizando el quinto, correspondiente al período que abarca de 2016 a 2018. Entre sus líneas fundamentales de actuación está la de intensificar las actividades de difusión de su patrimonio documental, así como el apoyo al conocimiento y a la investigación, en su función de archivo histórico. Persigue el acercamiento de investigadores y de todo tipo de ciudadanos a sus fondos, favoreciendo la investigación. Por eso, uno de los ejes de actuación es el que denominan de “Difusión y apoyo a la investigación”, de gran interés para nuestro asunto.

Llama especialmente la atención el hecho de que entre los objetivos generales de este eje esté el de “asegurar que Internet y las tecnologías de la información constituyan la vía principal de comunicación entre el AGUCM y sus usuarios”,¹⁴ apostando claramente por el uso de las nuevas tecnologías. En este sentido, y respecto a la memoria 2016/2017, cabe destacar la información que nos aporta en relación con las visitas recibidas en su página web (2.060) y en su Facebook (2.319).

Esta misma memoria nos aporta una información de gran interés para poder entender el contexto de los usuarios de este archivo: la referida al espacio. En ella se nos dice que se trata de una asignatura pendiente, la de conseguir una sede adecuada y específica para el Archivo intermedio e histórico, ya que éste se ubica en la actualidad en un espacio muy reducido y propio de la Facultad de Derecho de la UCM. La necesidad de ese espacio no solo se da para albergar la documentación, sino, también, para que los usuarios puedan acudir a él a hacer las consultas pertinentes.

14 <https://www.ucm.es/data/cont/docs/3-2017-02-16-PE16-18.pdf>, p. 10.

CONSIDERACIONES FINALES Y PROPUESTAS *AD FUTURUM*

Tras el análisis del contexto externo, conocido a través de la información ofrecida por la propia institución y de la bibliografía consultada, se pueden hacer las siguientes consideraciones:

- La presencia del usuario en los recursos analizados es evidente tanto en la web, como en su cuadro de clasificación, la carta de servicios, los planes estratégicos y sus memorias. El interés del AGUCM por él es la razón de ser de todos ellos.
- Por otra parte, es cierto que no existe una denominación única para referirse a sus usuarios; encontramos fundamentalmente las siguientes: ciudadano, comunidad universitaria, sociedad, usuario.
- Respecto a los tipos de usuarios que podemos encontrar en él, el propio archivo hace una distinción que ya es tradicional en el ámbito de estas instituciones documentales entre usuario interno y externo en relación con la doble función que desempeña: la administrativa y la histórico-cultural respectivamente. El primero se relaciona con la comunidad universitaria, mientras que el interno, con el ciudadano en general no vinculado a la institución y que, en algunos casos, se identifica con el investigador. En este sentido, Lluch dice que los usuarios de archivos universitarios constituyen un “amplio grupo de profesionales, desde los estudiosos de la historia (general, del derecho, del arte, de la economía, etc.) hasta urbanistas, arquitectos, geógrafos, médicos, sociólogos, etc.”,¹⁵ y presentan importantes diferencias no solo de edad, sino, también, de nivel cultural, titulación e intereses temáticos. En general, son investigadores “aficionados u ocasionales” que quieren conocer sus antecedentes genealógicos o los de personas que hayan podido desempeñar un papel relevante en la universidad, acudiendo al archivo sin formación archivística, lo que hace que sean totalmente dependientes de los archiveros.

15 *Op. cit.*, p. 58.

- Sabemos, por sus publicaciones, que en él investigan, también, sus archiveros, y que lo hacen fundamentalmente sobre asuntos relacionados con sus fondos.
- Es evidente la existencia de indiscutibles problemas provocados por la falta de espacio.

Por todo lo dicho, podemos concluir que para programar una investigación en torno a los usuarios del AGUCM en su función de histórico, hay que tener en cuenta una serie de elementos que pasamos a comentar. En primer lugar, los objetivos propuestos. En este sentido, queremos conocer e identificar las necesidades de información, el comportamiento informativo y el grado de satisfacción respecto a la información obtenida de los usuarios externos de este archivo, que consultan sus fondos con finalidades diversas. Todo ello con el fin no solo de determinar patrones que nos sirvan para conocer al resto de usuarios de archivos históricos y de aquellos otros que entre sus funciones desempeñen, también, la histórica, sino para contrastar los resultados que se obtengan con la tipología de usuarios de archivo universitario ofrecida por Lluh. Para ello, creemos conveniente usar una metodología cualitativa y directa, aplicando la técnica de la entrevista con una muestra por saturación. Esta decisión se ha tomado por dos razones fundamentales. La primera, por el escaso número de usuarios externos que, según la bibliografía consultada, acuden a los archivos que actúan como servicios dependientes de instituciones mayores, como es el caso. La segunda, por probar un método y una técnica muy poco usados en los escasos estudios de usuarios de archivo que se han publicado en España.¹⁶ En todos ellos, el método más utilizado ha sido el indirecto, aplicando una técnica que se basa en la obtención de información a partir de herramientas elaboradas por los propios centros, tales como los expedientes de los usuarios que acceden a ellos o los libros registro de préstamos y consultas.

16 Véase Juan José Calva González e Isabel Villaseñor Rodríguez. *Op. Cit.*, p. 347.

BIBLIOGRAFÍA

- Borrás Gómez, Joaquim; Joaquim Llanos Sanjuán y Ángeles Moreno López. Los archivos de las universidades españolas: entre la historia y la sociedad de la información. *Boletín de la ANABAD*, 2000, núm. 2: 9-38.
- Calva González, Juan José e Isabel Villaseñor Rodríguez. “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, 2016: 340-358. Disponible en abril de 2018 en <https://archivosierrapambley.wordpress.com/actas-2016/>.
- Lluch Adelantado, María Ascensión. Los fondos universitarios para la historia de las universidades. *Archivos universitarios e historia de las universidades*. Madrid: Universidad Carlos III de Madrid. Instituto Antonio de Nebrija de Estudios sobre la Universidad, 2003: 13-60. Disponible en abril de 2018 en <https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/7882>.
- Mendo Carmona, Concepción e Isabel Villaseñor Rodríguez. “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, 2018.

Usuarios, archivos y bibliotecas: Servicios, teoría y práctica. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/unam. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial Anabel Olivares Chávez; corrección especializada, Valeria Guzmán González; revisión de pruebas, Valeria Guzmán González y Carlos Ceballos Sosa; formación editorial, Nube Magenta. Fue impreso en papel cultural de 90 g en los talleres de Data-print, Georgia 181, Col. Nápoles, Alcaldía Benito Juárez, C. P. 03810, Ciudad de México. Se terminó de imprimir en noviembre de 2021.