



Juan José Calva González

USUARIOS y ARCHIVOS: Hacia la investigación sobre usuarios de archivos



La presente obra está bajo una licencia de:
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>



Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)

Este es un resumen legible por humanos (y no un sustituto) de la [licencia](#). [Advertencia](#).

Usted es libre de:

Compartir — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato

Adaptar — remezclar, transformar y construir a partir del material

La licenciante no puede revocar estas libertades en tanto usted siga los términos de la licencia

Bajo los siguientes términos:



Atribución — Usted debe dar [crédito de manera adecuada](#), brindar un enlace a la licencia, e [indicar si se han realizado cambios](#). Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen el apoyo de la licenciante.



NoComercial — Usted no puede hacer uso del material con [propósitos comerciales](#).



CompartirIgual — Si remezcla, transforma o crea a partir del material, debe distribuir su contribución bajo la [misma licencia](#) del original.

**Usuarios y archivos: hacia la investigación
sobre usuarios de archivos**

COLECCIÓN
USUARIOS DE LA INFORMACIÓN
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información

**Usuarios y archivos: hacia la investigación
sobre usuarios de archivos**

Coordinador

Juan José Calva González



**Universidad Nacional Autónoma de México
2021**

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

Desde 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

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)

JUAN ANTONIO GÓMEZ GARCÍA

Universidad Nacional de Educación a Distancia, España

El archivo es una institución documental de gran importancia y de una extraordinaria complejidad. Además de las funciones históricas y sociales que están llamados a cumplir en los países donde radican, su perfil político y jurídico es mucho más acusado y notorio —y, por ello, más singular—, que otros tipos de instituciones documentales, ya que lo que se entienda por archivo, sus tipologías y sus caracteres peculiares, se encuentran profundamente marcados por el modo en que la normativa los crea y los regula. De ahí que cualquier tentativa de comprensión de los archivos como instituciones documentales pase necesariamente por el análisis del modo en que la normatividad jurídica los concibe y configura.

El estudio de los usuarios de archivos es un campo escasamente desarrollado hasta ahora y, por lo tanto, todo acercamiento que se realice al respecto ha de ser forzosamente exploratorio y superficial. Teniendo en cuenta que los archivos son, en gran medida, construcciones político-jurídicas, forzosamente lo que haya de entenderse por usuario de archivo está también muy condicionado por tal circunstancia. Precisamente, éste es el tipo de acercamiento que se pretende operar en este trabajo, el cual, como se ha dicho antes, por

necesidad, constituye una primera aproximación debido a la complejidad y amplitud que caracteriza a toda la legislación que regula los archivos. Se ha creído interesante realizar un análisis legislativo de carácter comparativo con el fin de obtener así resultados más ricos y contrastados que permitan aquilatar lo que pueda entenderse inicialmente por usuario de archivo; de ahí que este trabajo se limite simplemente a presentar un planteamiento inicial y los primeros avances en relación con este difícil y prolijo tema.

EL FENÓMENO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN: EL MODELO NEIN

Al igual que ocurre con otras instituciones documentales, cuando una persona acude a un archivo generalmente lo hace porque se le ha planteado una concreta necesidad de información. El análisis y comprensión de la amplia y diversa fenomenología de las necesidades de información de los usuarios precisa de un modelo teórico que, de entrada, posibilite su comprensión y conocimiento. En otros lugares he afirmado que, en este sentido, un modelo muy adecuado, por su naturaleza y su potencialidad comprensiva, es el llamado Modelo NEIN,¹ propuesto por Juan José Calva González; modelo que voy a utilizar como marco teórico a la hora de determinar qué se entiende aquí por usuario de información, en relación particular con los archivos.

Como he expuesto también en otros trabajos, considero que el Modelo NEIN se caracteriza fundamentalmente por ser un modelo hermenéutico, que tiene en cuenta la diversidad y la riqueza de las distintas comunidades de usuarios de información a la hora

1 *Vid.*, por ejemplo: Juan A. Gómez “El trasfondo hermenéutico de los estudios de usuarios de la información”, “Hermenéutica del comportamiento informativo en los estudios de usuarios de información”, “El contexto informativo del investigador en derecho y ciencias jurídicas: la metodología de investigación” y “El método hermenéutico aplicado a los estudios de usuarios de la información”.

de comprender la variada fenomenología de sus necesidades, en relación directa con los factores contextuales que inciden en tal fenomenología.

Es sabido que el Modelo NEIN distingue tres fases sucesivas en el fenómeno de las necesidades de información: en primer lugar, la fase inicial de surgimiento de la necesidad de información en el usuario; en segundo lugar, la fase intermedia de comportamiento informativo del usuario de cara satisfacer la necesidad; y, en tercer lugar, la fase final de satisfacción o insatisfacción de la necesidad de información del usuario, tras haber realizado el comportamiento dirigido al respecto. Estas tres fases hay que entenderlas en relación permanente con los factores contextuales externos (el ambiente en que se da el fenómeno de la necesidad de información) e internos (la propia particularidad que se deriva de la persona del usuario al que le ha surgido tal necesidad de información), bajo una interacción constante que se da durante todo el proceso temporal comprendido por las tres fases. Por lo tanto, el contexto del usuario juega un papel de gran importancia en la comprensión del fenómeno y constituye un elemento esencialmente determinante de la naturaleza hermenéutica del modelo.²

BASES PARA UN PERFIL GENÉRICO DE USUARIO DE ARCHIVOS

Precisamente, la naturaleza hermenéutica del Modelo NEIN permite comprender una diversidad tipológica de usuarios de información muy amplia y abierta, y entender también una muy variada fenomenología en relación con las posibles necesidades de información que pueden darse en distintas comunidades de usuarios. Sin embargo, si aterrizamos este planteamiento general al ámbi-

2 Una exposición detallada del Modelo NEIN se encuentra en Juan José Calva. *El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico*, "La investigación sobre el ciclo de las necesidades de información: modelos teóricos y métodos", y *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*.

to específico de los archivos, la complejidad se reduce considerablemente, ya que el perfil de usuario de archivos es muy unívoco en comparación con otros tipos usuarios de información, al estar muy condicionado *ab initio* por dos factores fundamentales que lo hacen mucho más específico y restringido en su significado:

- 1) Factores de carácter jurídico: la normatividad jurídica, las leyes que regulan los archivos y todo lo que les atañe, actúan como elementos configuradores del propio concepto de usuario de archivos. Todo ello tiene que ver con el acceso a la información. El derecho y la legislación, intervienen aquí definiendo decisivamente qué ha de entenderse por tal tipo de usuarios.
- 2) Factores de carácter institucional: las instituciones que, de facto, ejercen como “archivos”. Esto tiene que ver con la gestión de la información.

Bajo estas premisas, las posibles diferencias y matices entre los diversos usuarios de archivos vienen determinados por la legislación de cada espacio territorial (Estado, región, Comunidad Autónoma) donde se ubica el archivo en cuestión, y por el tipo de archivo de que se trate (público, privado, administrativo, histórico). En todo caso, lo que sí parece claro es que el perfil de usuario de archivos se caracteriza por su acusada especificidad, ya que, en su conformación, definición y comprensión tienen una gran importancia tanto las leyes y el derecho como las instituciones archivísticas, ya que este perfil de usuario está casi absolutamente condicionado por la normatividad jurídica vigente y por la realidad institucional archivo, tanto a nivel público como privado.

Estos factores tienen un enorme peso en la determinación de un perfil, sobre todo como factores contextuales externos, objetivos, cuando a un usuario cualquiera se le presenta una necesidad de información que pudiera ser satisfecha en un archivo, de tal modo que, tanto el derecho como la institución, vienen a constituir elementos esenciales de lo que pudiera entenderse por tal tipo de usuario.

En este sentido, corresponde ahora formularse la siguiente pregunta: ¿qué derechos configuran jurídicamente lo que pudiéramos entender por usuario de archivo? Según la normatividad jurídica, el concepto de usuario de archivos es resultado, en general y fundamentalmente, de la concurrencia y de la relación de dos tipos derechos subjetivos, que revisten además un carácter fundamental en todos los ordenamientos jurídicos donde se reconocen, tanto a nivel internacional (como auténticos y verdaderos “derechos humanos”), como estatal:

- 1) Derechos políticos y civiles de acceso a la información pública, a la transparencia informativa y a la participación ciudadana en los asuntos públicos: son derechos liberales, de titularidad individual, *de primera generación* (según la conocida nomenclatura propuesta por Karel Vasak).
- 2) Derechos sociales y culturales relacionados con el patrimonio histórico, artístico y cultural de un Estado: tales derechos son de titularidad colectiva (se ha dicho que los archivos constituyen “la memoria colectiva de un pueblo”), y se corresponden, en general, con los derechos *de segunda y generación*.

Asimismo, debido a su naturaleza de derechos humanos y fundamentales,³ vienen formulados en distintos ámbitos de regulación:

- a) En el ámbito de los grandes textos declarativos de derechos humanos, donde operan como necesarios referentes éticos y democráticos a nivel internacional.

3 Me hago eco de la conocida distinción conceptual, en el seno de la teoría jurídica, entre *derechos humanos* y *derechos fundamentales*, en virtud de la cual los segundos vienen a ser los *derechos humanos* una vez que han sido recogidos por las constituciones internas de los Estados, con un carácter *fundamental*.

Usuarios y archivos...

- b) En el ámbito constitucional, que es donde adquieren su condición “fundamental”, en el seno de cada uno de los Estados democráticos que los reconocen y declaran.
- c) En el ámbito de la legislación de desarrollo constitucional, que otorga a estos derechos su concreción y especificidad particulares, a nivel interno, en cada uno de los Estados que los reconocen.

EL PERFIL DE USUARIO DE ARCHIVOS EN EL ÁMBITO DE LAS GRANDES DECLARACIONES DE DERECHOS HUMANOS

Los anteriores derechos implicados, en relación con los archivos, tienen su referente más genérico en el derecho a la información, en tanto que piedra angular a partir de la cual toman su fundamento primero. Al igual que el resto de los derechos humanos, el derecho a la información se considera hoy una suerte de precondition de todo sistema democrático que se precie. Sin el reconocimiento y la garantía eficaz de este derecho difícilmente puede hablarse, en puridad, de democracia, tanto en un plano teórico, como en el plano jurídico-positivo.

En efecto, bajo una perspectiva teórica es claro que la vida democrática de una sociedad depende, en gran medida, de la construcción de un espacio público debidamente informado, de tal modo que todo Estado democrático se articula, en una de sus bases fundamentales, sobre el mayor o menor grado de acceso, por parte de los ciudadanos, a una información amplia, objetiva, veraz, oportuna y plural en relación con su escenario social y político; y también sobre el mayor o menor grado de satisfacción de sus necesidades al respecto. La condición auténtica de ciudadanía democrática está vinculada a que quede adecuadamente satisfecha la necesidad de que los ciudadanos estén debidamente informados, si realmente quiere hablarse con rigor de una mayor y mejor participación democrática en los asuntos públicos. Esta exigencia teórica ha motivado que, en el plano jurídico positivo internacional, se

haya incluido —y se incluya— el derecho a la información en todas las Declaraciones, Pactos y Tratados históricamente relevantes.

Desde un punto de vista histórico, los primeros textos declarativos de derechos humanos, de inspiración liberal lo contemplaron en su dimensión político civil. El reconocimiento del derecho fundamental a la información, entendido como límite incuestionable e irrebasable para la actuación del Estado en el ejercicio de su poder para no convertirse en una tiranía, se remonta a la *Declaración del Buen Pueblo de Virginia* (12 de junio de 1776, artículo XII), a la *Declaración de Independencia de los Estados Unidos de América* (4 de julio de 1776), y sobre todo a la Constitución de este país (17 de septiembre de 1787), donde aparece la preocupación de los constituyentes norteamericanos por proteger y garantizar, frente a los posibles excesos del poder, los derechos de los ciudadanos a la libre expresión de opiniones, a las libertades de religión, de prensa o de asociación (1ª Enmienda, 1791). Asimismo, la *Declaración francesa de los Derechos del Hombre y del Ciudadano* (26 de agosto de 1789) se expresa en un sentido análogo a la norteamericana, de manera que, en su artículo 11, reconoce expresamente la protección de la libertad de expresión, estableciendo que

la libre comunicación de pensamientos y opiniones es uno de los derechos más valiosos del hombre. Por consiguiente, todo ciudadano puede hablar, escribir e imprimir libremente, haciéndose responsable de los abusos de esa libertad en los casos previstos por la ley.

Más recientemente, el artículo 19 de la *Declaración Universal de los Derechos Humanos* de la Organización de Naciones Unidas (10 de diciembre de 1948), proclama y garantiza el derecho a la información como derecho fundamental de carácter político civil, en un sentido más preciso y acorde con los nuevos tiempos, afirmando textualmente:

Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus

Usuarios y archivos...

opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.

De parecido tenor se expresa el *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos* (16 de diciembre de 1966), en su artículo 19, si bien estableciendo algunas reservas al derecho (el derecho al honor y los derechos individuales de los demás, y por razones de orden público, de seguridad nacional, de salud y de moral públicas); así como en el artículo 11 de la *Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea* (2 de octubre de 2000), en el artículo 13,1º de la *Convención Interamericana sobre Derechos Humanos* (22 de noviembre de 1969) y en el artículo 9 de la *Carta Africana sobre Derechos Humanos y de los Pueblos* (21 de octubre de 1986). Especialmente significativo, por su amplio alcance, es el mencionado artículo 13,1º de la *Convención Interamericana*, cuyo tenor literal es el siguiente:

Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y de expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección.

En su dimensión socio cultural, el derecho a la información se proyecta, como hemos dicho, en un sentido mucho más social y comunitario. Así, el derecho de toda persona a participar en la vida cultural está reconocido también en el párrafo 1 del artículo 27 de la *Declaración Universal de Derechos Humanos*, bajo el siguiente tenor: “Toda persona tiene derecho a tomar parte libremente en la vida cultural de la comunidad”, lo cual implica el derecho de acceso y participación plenos en todos los aspectos de la vida cultural y artística, en igualdad de condiciones que los demás ciudadanos.

Contienen también importantes disposiciones a este respecto instrumentos normativos como el *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos* (arts. 17, 18, 19, 21, 22 y 27), en referencia a

los derechos de las personas pertenecientes a minorías a disfrutar de su propia cultura, a profesar y practicar su propia religión, a utilizar su propio idioma, en privado y en público, y a participar efectivamente en la vida cultural (*Declaración sobre los derechos de las personas pertenecientes a minorías nacionales o étnicas, religiosas y lingüísticas*, art. 2, párrs. 1 y 2).

Específicamente, en relación con los derechos colectivos de los pueblos indígenas, su reconocimiento es claro e indiscutible: el derecho a conservar y respetar sus instituciones culturales, sus tierras ancestrales, sus recursos naturales y sus conocimientos tradicionales (*Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas*, en particular los artículos 5, 8, 10 a 13 y sigs.; asimismo, el *Convenio N° 169 sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes*, en particular los artículos 2, 5, 7, 8, 13 a 15 y sigs.), y el derecho al desarrollo (*Declaración de las Naciones Unidas sobre el derecho al desarrollo*: Resolución 41/128 de la Asamblea General, art. 1).

Aunque el anterior recorrido haya sido forzosamente superficial, nos permite afirmar la plena unanimidad política, jurídica y doctrinal en considerar estos derechos, en tanto que derivados del derecho humano a la información, tanto en un sentido político civil, como socio cultural, como presupuestos esenciales de todo régimen democrático moderno y en predicar de ellos su condición genérica de derechos de carácter fundamental.

Bajo estas premisas generales, veamos cómo se considera a estos derechos en el ordenamiento jurídico y en la legislación vigente de un país europeo como España, y de algunos países hispanoamericanos, como Argentina, México, Perú y Uruguay, al objeto de esbozar un análisis iuscomparativo inicial que permita comprender mejor lo que podamos entender por usuario de archivos.

EL PERFIL GENERAL DE USUARIO DE ARCHIVOS EN ARGENTINA⁴

Argentina es una república democrática, representativa y federal descentralizada, compuesta por un Estado nacional y veintitrés Estados provinciales, jurídicamente autónomos, que conforman la Federación, y que se reservan todos los poderes no delegados. A nivel local, la República está constituida por municipios, también autónomos.⁵

Bajo este marco político jurídico general, los derechos implicados en la condición de *usuario de archivos* se reconocen en todos los niveles jurídico legislativos del Estado:

- A) En el plano constitucional, los derechos de acceso a la información y a la transparencia informativa traen causa del derecho fundamental de acceso a la información pública, que se reconoció en la Constitución argentina en 1994, con la incorporación al Derecho estatal de los principales tratados internacionales sobre la materia. Así, el art. 42, párr. 1° señala: “Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho [...] a una información adecuada y veraz”; y el art. 75, inciso 22 viene a incorporar constitucionalmente de forma específica (bajo la incorporación genérica de tales tratados e instrumentos normativos internacionales) los derechos de acceso a la información pública y a la transparencia informativa, así como los derechos relativos a la protección y conservación del patrimonio histórico, artístico y cultural. Son los siguientes:
 - a) *Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción* (Resolución 58/4 de la Asamblea General, de 31 de octubre de 2003), en particular, sus arts. 10 -la información pública como medio de prevención y lucha contra la corrupción- y 13 -la participación política de la

4 A efectos meramente expositivos, voy a seguir un criterio de ordenación alfabética de los distintos países.

5 La capital federal es la ciudad de Buenos Aires, que posee un régimen especial de autonomía establecido constitucionalmente.

sociedad civil a través del aumento de la transparencia, y la garantía del acceso eficaz de los ciudadanos a la información, también con el fin de combatir la corrupción.

- b) *Convención Interamericana contra la Corrupción* de la OEA (Ley 24759 de 13 de enero de 1997), en sus arts. III, 11° y XIV, 2°, articulando mecanismos para estimular la participación ciudadana y de las ONG'S para prevenir la corrupción.
- c) *Convención Americana de Derechos Humanos* (Pacto de San José de Costa Rica, 7-22 de noviembre de 1969), en su art. 13, donde, al regular la libertad de expresión,
- d) Prevé el derecho a “buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole”.
- e) *Declaración Universal de Derechos Humanos* de Naciones Unidas (10 de diciembre de 1948), cuyo art. 19 establece el derecho de toda persona a la libertad de opinión y expresión, entendiendo que

este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones y el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas sin limitaciones de fronteras, por cualquier medio de expresión.

- f) *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos* de Naciones Unidas (16 de diciembre de 1966), en cuyo art. 19 protege el derecho a la información y el derecho a la libertad de expresión como derecho colectivo.

En referencia a los *derechos socioculturales* concurrentes en la condición de *usuario de archivo*, la Constitución argentina los contempla en el art. 75, inciso 22, y particularmente en el art. 41, párr. 2°, donde afirma expresamente: “Las autoridades proveerán [...] a la preservación del patrimonio natural y **cultural**.”⁶

6 Las negritas son mías.

- B) En el plano de la legislación argentina de desarrollo los *derechos de acceso a la información y a la transparencia informativa* vienen previstos en la Ley 27275, de 14 de septiembre de 2016 (*Ley Nacional de Acceso a la Información*), que tenía su antecedente más notorio en el Decreto 1172/03, de diciembre de 2003, regulador del derecho de acceso a la información pública en el ámbito del Poder Ejecutivo Nacional.

Largamente esperada y muy intensamente debatida, la *Ley Nacional de Acceso a la Información* es la más importante norma de desarrollo en el Estado, puesto que obligaba ya prácticamente a la totalidad del sector público del país. Tuvo un desarrollo reglamentario parcial mediante el Decreto 206/2017, de 27 de marzo, que vino a establecer un órgano de control *ad hoc* en materia de acceso a la información pública y transparencia: la *Agencia de Acceso a la Información Pública*.

En relación con los derechos socioculturales, la norma de desarrollo más importante es la Ley 15930, de 10 de noviembre de 1961 (*Ley del Archivo General de la Nación*). Ante la carencia de una ley que regule los archivos a nivel nacional, esta ley, que regula en particular el Archivo General de la Nación constituye el principal referente legislativo en materia de funcionamiento de los archivos en el país, de tal manera que posee el rango de ley-marco en esta materia. La ley establece las funciones generales del Archivo General de la Nación y le otorga a esta institución una función supervisora y fiscalizadora sobre todos los archivos administrativos del Estado (artículo 4º, incisos d y e), otorgándole también una tarea de coordinación (en colaboración con las autoridades nacionales y provinciales) de todos los archivos históricos oficiales del país para lograr una organización uniforme, creándose, al efecto, la

Comisión Nacional de Archivos, órgano que aún no ha sido implementado.⁷

La implantación y generalización de la administración electrónica supuso, a partir de 2016 con la aprobación de la *Ley Nacional de Acceso a la Información*, la promulgación de nuevos decretos relacionados con los archivos; así el Decreto 561/16, de implementación del *Sistema de Gestión Documental Electrónica*, el Decreto 1131/16, sobre archivo y digitalización de expedientes que derogó los anteriores Decretos 232/79 y 1571/81; y las Resoluciones 44/16 y 32/17 de la Secretaría de Modernización Administrativa. El Archivo General de la Nación asumió la iniciativa en la implementación de esta normativa, ante las crecientes exigencias de la sociedad argentina, en relación con la transparencia y la democratización en el acceso a la información pública.

En relación con la protección de información sensible y de datos personales, se destaca la ley 25326 (*Ley de Habeas Data*), la cual establece que todo ciudadano tiene derecho a conocer la información que sobre su persona obra en poder de cualquier institución del Estado o del ámbito privado, y el derecho de rectificación de sus datos. Además, la ley prohíbe la difusión de tal información, recomendando la destrucción de la documentación una vez que expiró el motivo por el cual fue creada.

7 Esta ley tuvo dos reseñables desarrollos reglamentarios, mediante el Decreto 232/79, en virtud del cual se otorga al Archivo General de la Nación una función dictaminadora sobre cualquier proyecto que atañe a los archivos de la Administración Pública Nacional, relacionado con el descarte de documentos, su microfilmación, conservación y traslado; y mediante el Decreto 1571/81, que estableció la “Tabla de Plazos Mínimos de Conservación de los Documentos de Personal y de Control”, como criterio fundamentales de gestión en lo referente a tales plazos.

EL PERFIL GENERAL DE USUARIO DE ARCHIVOS EN ESPAÑA

La aprobación de la constitución en 1978 supuso la llegada de la democracia a España, tras cuatro décadas de dictadura franquista, y un profundísimo cambio en su estructura institucional y en su ordenamiento jurídico, que debieron adaptarse al nuevo modelo diseñado en el texto constitucional. Desde el punto de vista organizativo, la constitución introdujo un modelo descentralizado basado en tres niveles territoriales: el estatal, el autonómico y el local, donde conviven, respectivamente, la Administración General del Estado, diecisiete Comunidades Autónomas, dos Ciudades Autónomas (Ceuta y Melilla) y más de ocho mil entidades locales muy variadas y diversas (provincias, islas, comarcas, municipios, etc).

Esta estructura tan compleja ha ido generando un sistema legal y administrativo también sumamente complejo, que se ha venido proyectando asimismo en los aspectos concretos que aquí nos ocupan, en relación con los usuarios de archivos:

- A) En el nivel constitucional, los derechos de acceso a la información y a la transparencia informativa vienen recogidos en el art. 105, b) de la ley fundamental, que dice:

La ley regulará: (...) El acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas;

y los derechos socioculturales relacionados con la realidad archivística, en el art. 46, donde se afirma:

Los poderes públicos garantizarán la conservación y promoverán el enriquecimiento del patrimonio histórico, cultural y artístico de los pueblos de España y de los bienes que lo integran, cualquiera que sea su régimen jurídico y su titularidad. La ley penal sancionará los atentados contra este patrimonio.

B) En el plano de la legislación española de desarrollo constitucional, en relación con los *derechos de acceso a la información y a la transparencia informativa*, destaca, por encima de todo, la *Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno*, donde se sentaron, a nivel estatal, los principios y las bases legislativas en torno a estas materias (definición del derecho de acceso a la información pública —art. 2—, concepto de “información pública” —art. 13—, límites al derecho de acceso —art. 14—, protección de datos personales —art. 15—, regulación del procedimiento de acceso —arts. 17 a 22—, creación del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, como instancia jurisdiccional previa a la vía contencioso administrativa —arts. 33 a 40—, etc.)⁸. Es importante reseñar que, debido a su naturaleza de ley estatal, en su Disposición Final novena, se prevé un plazo máximo de dos años para que las Comunidades Autónomas y Entidades Locales se adapten a lo establecido en la propia ley. Hay que decir que tal previsión ha sido cumplida y prácticamente todas las Comunidades Autónomas han elaborado su propia ley de acceso a la información y transparencia, a partir de la ley estatal.

Especialmente destacable también resulta el Real Decreto 919/2014, de 31 de octubre, por el que se aprueba el *Estatuto del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno*, que trata sobre el citado órgano de control, estableciendo

8 Por lo que respecta a los límites al derecho de acceso a la información y a la protección de datos personales, existe un apreciable caudal legislativo en España, que se puede sintetizar en las siguientes disposiciones: Ley 9/1968, de 5 de abril, *de Secretos Oficiales*, modificada por la Ley 48/1978, de 7 de octubre; el Real Decreto 242/1969, de 20 de febrero por el que se desarrollan las disposiciones de la anterior ley 9/1968; la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, *de Protección Civil del Derecho al Honor a la Intimidad Personal y Familiar y a la propia Imagen*; la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, *de Protección de Datos de carácter personal*; y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, de desarrollo de la ley orgánica anterior.

su naturaleza autónoma e independiente (como órgano jurisdiccional que es), diseñando su estructura orgánica y enumerando sus funciones concretas. Desde entonces, la labor de este Consejo ha sido fundamental para articular un verdadero acervo jurídico en materia de acceso a la información pública, mediante los dictámenes e informes que ha venido emitiendo hasta ahora.

Por su especial significación en el ámbito de los derechos humanos, en relación con la Guerra Civil y las víctimas de la dictadura franquista, es de destacar la Ley 52/2007, de 26 de diciembre, de *Memoria Histórica*, la cual opera como ley estatal, y que constituye el marco de desarrollo legislativo, a nivel autonómico, sobre esta materia, y donde está encontrando desigual ejecución. Su art. 22 prevé y garantiza el derecho de acceso a la documentación de la Guerra Civil y de la dictadura, con fines de conocimiento histórico y de reparación.

Finalmente, en este sentido, existe una amplia normativa sectorial, toda ella anterior a la promulgación de la ley estatal de 2013, que regula parcialmente todo lo relativo al derecho de acceso a la información pública. Por ejemplo: la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente; la Ley del Catastro Inmobiliario (texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo nº 1/2004, de 5 de marzo); la Ley Orgánica 5/1985, de 19 junio, del Régimen Electoral General; la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria; la Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la función estadística pública; la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad; y la Ley 41/2002, de 14 noviembre, reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

En lo que respecta a los derechos socioculturales implicados en la condición de usuario de archivo, el referente fundamental es la Ley 16/1985, de 25 de junio, de *Patrimonio*

Histórico Español. Esta ley tiene el rango de legislación básica estatal y constituye el referente normativo principal en esta materia. La principal normativa de desarrollo de esta ley está constituida por el 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. Es desarrollo reglamentario de la Ley 16/1985, resultando especialmente destacable su capítulo II, donde se regula el *Sistema Español de Archivos*, el cual, a su vez, ha creado el Consejo de Cooperación Archivística, donde se encuentran representada la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y algunos representantes de la Administración local y universitaria.

En relación con el tratamiento y conservación del patrimonio histórico documental, con el control de la eliminación de otros documentos de la Administración General del Estado, con los archivos de sus organismos públicos y los de gestión transferida, así como con la conservación de documentos administrativos en soporte distinto al original, es de reseñarse el Real Decreto 1164/2002, de 8 de noviembre. Y finalmente, también en el ámbito de la Administración General del Estado, de los archivos de titularidad estatal y de gestión transferida, está el Real Decreto 1401/2007, de 29 de octubre, por el que se regula la composición, funcionamiento y competencias de la Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos, órgano de carácter consultivo, cuya función principal es informar y dictaminar en torno a la calificación y uso de los documentos administrativos de su ámbito de aplicación, y sobre la integración de los documentos en los archivos y su régimen de acceso e inutilidad administrativa, en relación con plazos de permanencia, transferencias de documentos entre los distintos tipos de archivos, su conservación en soporte distintos al original, etcétera.

En el ámbito de las Comunidades Autónomas, debe señalarse que todas ellas han aprobado, en su ámbito competencial, sus respectivas leyes de patrimonio, archivos y documentos.

La enorme complejidad del sistema español de archivos ha convertido en una fuente de interpretación fundamental las sentencias del Tribunal Constitucional en materia de archivos y de patrimonio documental, en lo que respecta a las relaciones y conflictos entre la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas.

En suma, por simplificar algo esta complejidad, el sistema de fuentes en relación con el derecho de acceso a archivos y documentos, en el ámbito de la Administración General del Estado, quedaría como sigue:

1. Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, para archivos de oficina y de gestión y para documentos que no hayan prescrito en su valor administrativo.
2. 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; en concreto su capítulo IV, relativo al Procedimiento de acceso a documentos y archivos, para archivos centrales e intermedios.
3. Ley 16/1985, *de Patrimonio Histórico Español* (art. 57) y Disposición adicional sexta del Real Decreto 1708/2011, de 18 de noviembre, en relación con los archivos históricos.
4. Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno actúa, como normativa subsidiaria, en todo lo que no está regulado por la normativa anterior.

EL PERFIL GENERAL DE USUARIO DE ARCHIVOS EN MÉXICO

Los Estados Unidos Mexicanos constituyen una República democrática y federal. Se divide en treinta y dos estados, libres y soberanos cada uno en su ámbito territorial. Tanto el Estado federal, como los diversos estados, se rigen por el principio de separación de poderes, y se organizan e interrelacionan bajo el principio de representación política en los distintos niveles territoriales.

En relación con los derechos que configuran aquí lo que entendemos por usuario de archivos, tenemos que distinguir también dos niveles de reconocimiento:

- A) En el ámbito constitucional, en lo que respecta a los derechos de acceso a la información y a la transparencia informativa, el art. 6 de la Constitución mexicana establece que “el derecho a la información será garantizado por el Estado”. Este precepto ha de entenderse en relación con el art. 8, donde se menciona que los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que ésta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa; si bien, en materia política, solo podrán hacer uso de ese derecho los ciudadanos de la República.

En referencia a los derechos socioculturales implicados en el concepto de usuario de archivos, resulta fundamental el art. 4, que reza textualmente:

Toda persona tiene derecho al acceso a la cultura y al disfrute de los bienes y servicios que presta el Estado en la materia, así como el ejercicio de sus derechos culturales. El Estado promoverá los medios para la difusión y desarrollo de la cultura, atendiendo a la diversidad cultural en todas manifestaciones y expresiones con pleno respeto a la libertad creativa. La ley establecerá los mecanismos para el acceso y participación a cualquier manifestación cultural.

- B) En el plano de la legislación mexicana de desarrollo, bajo el marco de las anteriores previsiones constitucionales, los derechos de acceso a la información y a la transparencia informativa, se encuentran regulados en la vigente *Ley Federal de transparencia y acceso a la información pública*, de 9 de mayo de 2016, que derogó la *Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental*, de 4 de mayo de 2015. Se trata de una ley de ámbito federal, que vincula a todos los poderes del Estado, así como a órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos, personas físicas, morales y sindicatos que reciban recursos públicos federales o realicen actos de autoridad, en los términos previstos por la Constitución del país.

Sus objetivos principales son garantizar el derecho de acceso a la información de cualquier interesado y hacer más transparente la gestión pública mediante el correcto y accesible uso de la información pública, en aras de hacer efectivo el principio democrático de participación y control de los ciudadanos en los asuntos públicos. A tales efectos, la ley instaura el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, como órgano fiscalizador, autónomo, especializado, independiente, imparcial y colegiado, destinado a garantizar, en el ámbito federal, el ejercicio de los derechos de acceso a la información y la protección de datos personales. En tal sentido, el Instituto tiene atribuidas, incluso, competencias jurisdiccionales en torno a los recursos de revisión que pudiera interponer cualquier órgano o particular, frente a las resoluciones de los sujetos obligados en el ámbito federal.

A nivel reglamentario, es de destacar el *Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental*, de 11 de junio de 2003, atinente sólo a lo que respecta al poder ejecutivo federal, sus dependencias y entidades y, en general, cualquier otro órgano que forme parte de la Administración Pública Federal. Tal Reglamento presenta también una regulación de carácter

técnico y detallado, al establecer pautas y criterios para el registro, captura, descripción, uso, preservación etc., de los documentos administrativos.

En lo que se refiere a los derechos socioculturales, ha de reseñarse, en tanto que ley federal fundamental, la reciente *Ley General de Archivos*, de 15 de junio de 2018, organizadora y reguladora de todo lo que atañe a los archivos de la Federación, de tal manera que establece las bases del Sistema Nacional de Archivos y que, bajo los principios de conservación, procedencia, integridad y disponibilidad, pretende fomentar el acceso al sistema institucional de archivos, favoreciendo el uso de las nuevas tecnologías. Esta ley obliga a todos los poderes y órganos federales, designando al Archivo General de la Nación como órgano rector de la archivística nacional, y como entidad central de consulta del Poder Ejecutivo Federal en la administración de los archivos administrativos e históricos de la Administración Pública Federal.

Además de esta ley, son veintiocho los estados que tienen en su haber una ley estatal de archivos propia que rige en su ámbito territorial particular.

Como normativa reglamentaria relacionada con la anterior *Ley General de Archivos*, debemos reseñar, de manera muy sumaria, el *Reglamento del Archivo General de la Nación*, de 13 de abril de 1946; la *Ley Federal sobre monumentos y zonas arqueológicas, artísticos e históricos*, de 16 de febrero de 2018; el *Reglamento de la Ley Federal sobre monumentos y zonas arqueológicas, artísticos e históricos*, de 13 de junio de 2014; así como diversos lineamientos, de carácter político y organizativo, relativos a diversas materias y órganos, como por ejemplo los *Lineamientos para la organización y funcionamiento del Consejo Académico Asesor del Archivo General de la Nación*, los *Lineamientos para la creación y uso de Sistemas Automatizados de Gestión y Control de Documentos*, los *Lineamientos generales para la organización y conservación de los archivos del Poder Ejecutivo Federal*, etcétera.

EL PERFIL GENERAL DE USUARIO DE ARCHIVOS EN PERÚ

Perú es una República democrática, regida por el principio de separación de poderes y organizada según un modelo de descentralización regional integrado por veintiséis regiones, con tres niveles de gobierno (central, regional y local).

En este marco, propio de un Estado democrático actual, los derechos que configuran el perfil de usuario de archivos vienen expresados en los siguientes niveles legislativos:

- A) En un nivel constitucional, los derechos de acceso a la información y a la transparencia informativa tienen su referente fundamental en el art. 2, 5° de la ley fundamental peruana, que dice:

Toda persona tiene derecho a solicitar sin expresión de causa la información que requiera y a recibirla de cualquier entidad pública, en el plazo legal, con el costo que suponga el pedido. Se exceptúan las informaciones que afectan la intimidad personal y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional.

Se trata, pues, de un reconocimiento constitucional expreso y taxativo de tales derechos.

En cuanto a los derechos socioculturales, hay que tomar en cuenta, tanto el citado art. 2, el cual garantiza el derecho de los peruanos a participar, en forma individual o asociada, en la vida política, económica, social y cultural de la nación, así como a expresar su identidad, reconociendo y protegiendo la pluralidad étnica y cultural; como el art. 21°, donde se consideran patrimonio cultural de la nación, los yacimientos y restos arqueológicos, construcciones, monumentos, lugares, documentos bibliográficos y de archivo, los objetos artísticos y testimonios de valor histórico expresamente declarados bienes culturales, y provisionalmente los que se presumen como tales.

- B) En el plano de la legislación peruana de desarrollo constitucional, los derechos de acceso a la información y a la transparencia informativa vienen regulados concretamente en la Ley núm. 27.806, (13 de julio del 2002), *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus modificaciones en materia de acceso a la información*. Esta norma es de carácter nacional, y de acuerdo con los estándares internacionales sobre transparencia y acceso a la información pública, pretende que la gestión pública sea transparente, evitar la corrupción, y conseguir una mejor y mayor participación ciudadana en el gobierno del país.

Reglamentariamente, resulta destacable el Decreto Legislativo núm. 1353, el cual creó la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, órgano adscrito al Ministerio de Justicia, y que ha supuesto en la práctica la obligación para las instituciones públicas, de organizar sus archivos para hacer mucho más efectivo el acceso a su información.

En relación con los derechos socioculturales, la principal norma es la Ley núm. 25 323, de 10 de junio de 1991, *Ley de creación del Sistema Nacional de Archivos*, que ha significado la unidad e integración orgánica de los archivos públicos nacionales, al establecer unos principios, normas y métodos archivísticos uniformes para todos ellos, en aras de proteger y conservar el patrimonio documental del país. Tal Sistema Nacional de Archivos está formado por el Archivo General de la Nación, los Archivos Regionales y los Archivos Públicos. Asimismo, la ley contempla también al resto de archivos del sector público y a los archivos notariales, estableciendo distintos niveles jerárquicos entre los distintos archivos del Estado.

El órgano rector del sistema es el Archivo General de la Nación, con potestades normativas en la materia y capacidad sancionadora para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales; así como con la capacidad de establecer políticas públicas en materia archivística, normalización

y racionalización de la producción administrativa, y la eliminación de documentos en la Administración pública. Toda esta normativa específica, relativa a archivos, es derivada de la legislación general peruana sobre protección del patrimonio cultural y documental (*Ley de Protección e Incremento del Patrimonio Documental de la Nación* -Decreto Ley num. 19414 y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo núm. 022-75-ED-, y *Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación* -Ley núm. 28296 y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo num. 011-2006-ED-).

EL PERFIL GENERAL DE USUARIO DE ARCHIVOS EN URUGUAY

La República del Uruguay es una democracia unitaria, descentralizada territorialmente, formada por diecinueve Departamentos y ciento doce municipios; y como tal democracia, regida por el principio de separación de poderes y por el principio de representación política.

En relación con los derechos que conforman el perfil general de usuario de archivos, en sus distintos niveles legislativos, su regulación viene dada en las siguientes normas:

- A) A nivel constitucional, con respecto a los derechos de acceso a la información y a la transparencia informativa, ha de subrayarse que no existe una declaración constitucional expresa, sino implícita, en el art. 72 del texto constitucional: “La enumeración de derechos, deberes y garantías hecha por la Constitución, no excluye los otros que son inherentes a la personalidad humana o se derivan de la forma republicana de gobierno”. Por lo tanto, en la medida en que no existe discusión, tanto a nivel axiológico como en el ámbito de los textos internacionales sobre derechos humanos, sobre el hecho de que estos derechos forman parte de estas exigencias constitucionales, han de entenderse, pues, contemplados bajo el ámbito y alcance de este precepto.

En relación con los derechos socioculturales, sin embargo, sí existe una previsión constitucional expresa, el art. 34, el cual reza así: “Toda la riqueza artística o histórica del país, sea quien fuere su dueño, constituye el tesoro cultural de la Nación; estará bajo la salvaguardia del Estado y la ley establecerá lo que estime oportuno para su defensa”.

- B) En el ámbito de la legislación uruguaya de desarrollo, los derechos de acceso a la información y a la transparencia informativa, están regulados en la Ley núm. 18381, de 17 de octubre de 2008, denominada *Derecho de Acceso a la Información Pública*, y por vía reglamentaria, en el Decreto núm. 232/010 de 2 de agosto de 2010, reglamentario de la *Ley de Acceso a la Información*. Especialmente destacable es que la Ley núm. 18381 define, con total precisión, el concepto de “información pública”, señalando que tal información es toda aquella que se genera o está en posesión de cualquier organismo público, sea o no estatal, salvo las excepciones establecidas por la ley. Tal información puede ser solicitada de forma gratuita a los entes públicos y existe una obligación para el órgano al que se cursa solicitud, de proporcionar una respuesta completa, veraz y adecuada en el plazo de veinte días hábiles.

En relación con los derechos socioculturales, la norma fundamental es la Ley núm. 18.220 de 20 de diciembre de 2007, denominada *Sistema Nacional de Archivos*, que se encarga de regular los principios y funciones archivísticas del Estado, y de crear el Sistema Nacional de Archivos. Este sistema comprende todos los niveles territoriales del Estado, sus órganos, tanto de control como autónomos e institucionales (incluyendo las instituciones privadas adheridas a él), y sus poderes respectivos.

Esta ley ha sido desarrollada, por vía reglamentaria, a través del Decreto núm. 355/012 de 31 de octubre de 2012, reglamentario de la *Ley del Sistema Nacional de Archivos*, el cual ha proyectado una serie de medidas de política archivística, encaminadas a concretar las funciones y

responsabilidad archivística del Estado, como, por ejemplo, la creación de la *Nuda, Norma Uruguaya de Descripción Archivística*; la *Guía de Fondos del Archivo General de la Nación*; y las *Directrices Generales para la Evaluación Documental a nivel Nacional*. Singularmente relevante es la exigencia, impuesta por esta norma, de que las instituciones públicas cuenten con profesionales (archiveros) a cargo de las unidades de administración documental y centros de archivo (arts. 6º y 13); así como la creación de la Comisión de Evaluación Documental de la Nación.

A MODO DE CONCLUSIÓN

De entrada, una vez realizado el recorrido anterior, hay que indicar que podemos obtener solo conclusiones muy embrionarias, muy superficiales, meramente indiciarias del enorme trabajo de estudio y de profundización que requiere el tratamiento de todo este amplio y prolijo material legislativo en cada uno de los países en cuestión, y en sus mutuas interrelaciones. De ahí que resulte necesario un mayor esfuerzo de profundización, recopilación y sistematización del elefantiásico material legislativo existente sobre archivos. Queda mucho pendiente aún por realizar para determinar y concretar con más precisión lo que pudiera entenderse por usuario de archivos desde una perspectiva jurídica; en todo caso, en el actual estado de cosas, podemos afirmar las siguientes conclusiones provisionales:

A la hora de determinar un perfil de usuario en relación con los archivos, lo primero que constatamos es la fuerte mediación jurídica e institucional que interviene el tal perfil, ya que la propia institución “archivo” es, en gran medida, una construcción institucional de carácter legal. Esto explica la acusada dimensión ético política que presentan los archivos, en relación con los derechos humanos y con las exigencias democráticas de acceso a la información pública, de transparencia y de participación ciudadana.

En todos los países analizados en el presente trabajo se cumplen, en general y en el plano puramente legal, los estándares democráticos y de derechos humanos en relación con los archivos, en relación concreta con las leyes de acceso a la información pública y las exigencias de transparencia en relación tal información;⁹ así como las leyes de conservación y protección del patrimonio histórico, cultural y artístico. La evaluación de su eficacia práctica requeriría de un trabajo de carácter empírico, ajeno totalmente a los objetivos y metodología del presente estudio; no obstante, tal estudio empírico sería fundamental para llegar a resultados mucho más ricos y precisos en relación con el perfil de usuario de archivos, puesto que serviría para comprender también su contexto fáctico.

Desde una perspectiva puramente técnico jurídica, es de destacar la intensa interrelación entre Archivística y Derecho, puesto que los archivos constituyen elementos esenciales para lograr un mayor grado de seguridad jurídica en la vida de las sociedades y de las personas. Ciertamente, como se ha dicho hasta la saciedad, en gran medida, *el Derecho es Documentación*, y —añadimos nosotros— *también Archivística*, ya que es absolutamente imprescindible contar un diseño, una estructura y una metodología archivística bien planteados y ejecutados para que el derecho pueda cumplir los fines sociales que está llamado a realizar, para hacer eficaces los derechos fundamentales que acompañan a la realidad *archivo* y para facilitar la gestión de las Administraciones públicas en sí mismas y en sus relaciones con los ciudadanos.

9 Son más de cien los Estados que han aprobado leyes sobre estas materias. El estudio *Global Right to Information Rating*, elaborado por las organizaciones *Access Info Europe* y el *Centre for Law and Democracy*, analiza y evalúa la calidad de estas leyes (vid. <http://new.rti-rating.org>, donde se incluyen, además, todos los textos legales).

BIBLIOGRAFÍA

- Calva González, Juan José. 2007. *El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- _____. 2014. “La investigación sobre el ciclo de las necesidades de información: modelos teóricos y métodos”, en Ríos Ortega, Jaime y Ramírez Velázquez, César Augusto (Coords.) *Naturaleza y método de la investigación bibliotecológica y de la información*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. 191-207.
- _____. 2004. *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México DF: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Gómez García, Juan Antonio. 2015. “El contexto informativo del investigador en derecho y ciencias jurídicas: la metodología de investigación”, en Calva González, Juan José (Coord.). *Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. 135-158.
- _____. 2016. “El método hermenéutico aplicado a los estudios de usuarios de la información”, en Calva González, Juan José (Coord.). *Comunidades de usuarios, necesidades de información y servicios bibliotecarios: investigaciones*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. 1-28.
- _____. 2015. “El trasfondo hermenéutico de los estudios de usuarios de la información”, en Calva González, Juan José (Coord.). *Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios*. México DF: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. 1-20.

_____. 2015. "Hermenéutica del comportamiento informativo en los estudios de usuarios de información", en Calva González, Juan José (Coord.). *Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios*. Colección "Usuarios de la Información". México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. 21-38.

PRINCIPAL NORMATIVA Y LEGISLACIÓN RESEÑADA

Textos y Declaraciones internacionales sobre Derechos Humanos:

Declaración del Buen Pueblo de Virginia (12 de junio de 1776).

Declaración de Independencia de los Estados Unidos de América (4 de julio de 1776).

Constitución de los Estados Unidos de América (17 de septiembre de 1787).

Declaración francesa de los Derechos del Hombre y del Ciudadano (26 de agosto de 1789).

Declaración Universal de los Derechos Humanos de la Organización de Naciones Unidas (10 de diciembre de 1948).

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (16 de diciembre de 1966).

Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2 de octubre de 2000).

Convención Interamericana sobre Derechos Humanos (22 de noviembre de 1969).

Carta Africana sobre Derechos Humanos y de los Pueblos (21 de octubre de 1986).

Usuarios y archivos...

Argentina

Constitución de la Nación Argentina (22 de agosto de 1994).

Ley 27275, de 14 de septiembre de 2016 (*Ley Nacional de Acceso a la Información*).

Ley 15930, de 10 de noviembre de 1961 (*Ley del Archivo General de la Nación*).

Ley 25326, de 30 de octubre de 2000 (*Ley de Habeas Data*).

Decreto 1172/03, de diciembre de 2003.

España

Constitución española (27 de diciembre de 1978).

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de *Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno*.

Ley 52/2007, de 26 de diciembre, de *Memoria Histórica*.

Ley 16/1985, de 25 de junio, de *Patrimonio Histórico Español*.

Real Decreto 919/2014, de 31 de octubre (*Estatuto del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno*).

Real Decreto 1708/2011, de 18 de noviembre (*Sistema Español de Archivos*).

Real Decreto 1401/2007, de 29 de octubre (*Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos*).

México

Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos (5 de febrero de 2017).

Ley Federal de transparencia y acceso a la información pública (9 de mayo de 2016).

Ley General de Archivos (15 de junio de 2018).

Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (11 de junio de 2003).

Reglamento del Archivo General de la Nación (13 de abril de 1946).

Perú

Constitución política del Perú (30 de diciembre de 1993).

Ley núm. 27.806, de 13 de julio del 2002, *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus modificaciones en materia de acceso a la información*.

Ley núm. 25 323, de 10 de junio de 1991, *Ley de creación del Sistema Nacional de Archivos*.

Ley núm. 25 323, de 10 de junio de 1991, *Ley de creación del Sistema Nacional de Archivos*.

Decreto Legislativo núm. 1353 (*Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública*).

Uruguay

Constitución de la República Oriental del Uruguay (2 de febrero de 1967).

Ley núm. 18381, de 17 de octubre de 2008, denominada *Derecho de Acceso a la Información Pública*.

Ley núm. 18.220, de 20 de diciembre de 2007, denominada *Sistema Nacional de Archivos*.

Decreto núm. 232/010 de 2 de agosto de 2010, reglamentario de la *Ley de Acceso a la Información*.

Decreto núm. 355/012, de 31 de octubre de 2012.

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.



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 n.º 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 eclesiásticas 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

Concertos y recitales

Congresos y asambleas

Actos académicos y sesiones científicas

Corso y cursillos

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

A-3

FICHA DEL INVESTIGADOR

Archivo de

DATOS DEL INVESTIGADOR

Apellidos

Nacionalidad

Edad

Sexo

Residencia habitual

Nombre

Profesión

Estado civil

Títulos académicos que posee

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 n.º. 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

Usuarios y archivos...

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, entendiéndose 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).

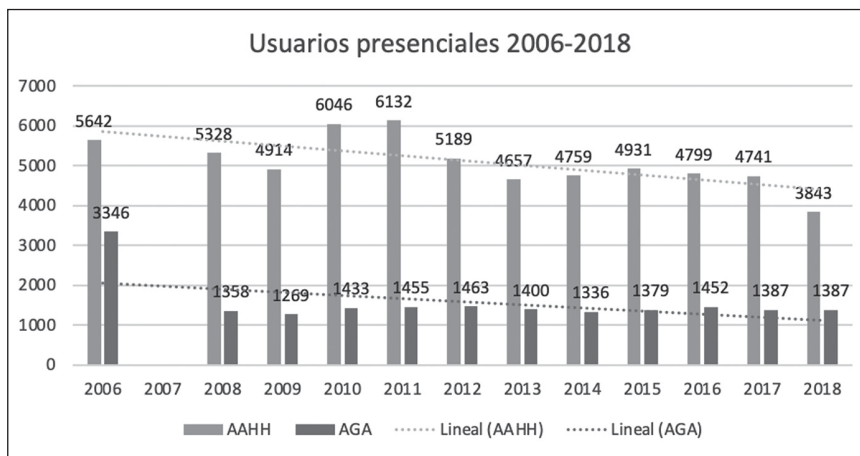
Ofrece servicios de consulta, reprografía, certificación y difusión. El sitio web del AGA está ubicado en el portal web institucional del Ministerio de Cultura, dentro del canal archivos; es la única forma de acceso y su contenido ofrece la siguiente información: servicios, fondos documentales, bases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

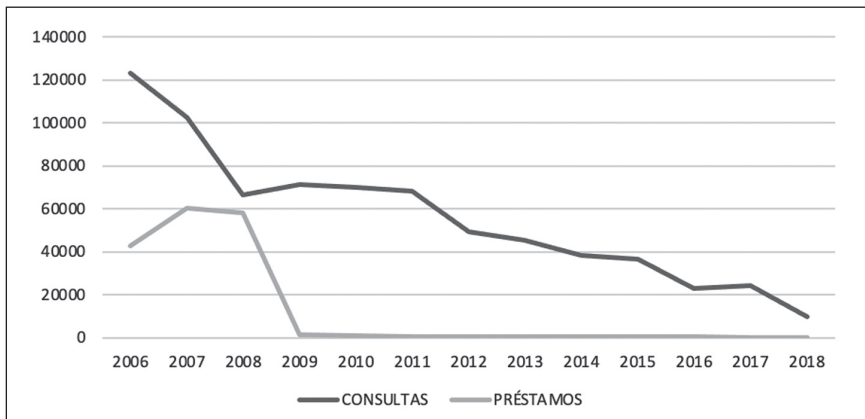


Fuente: Elaboración propia.

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)

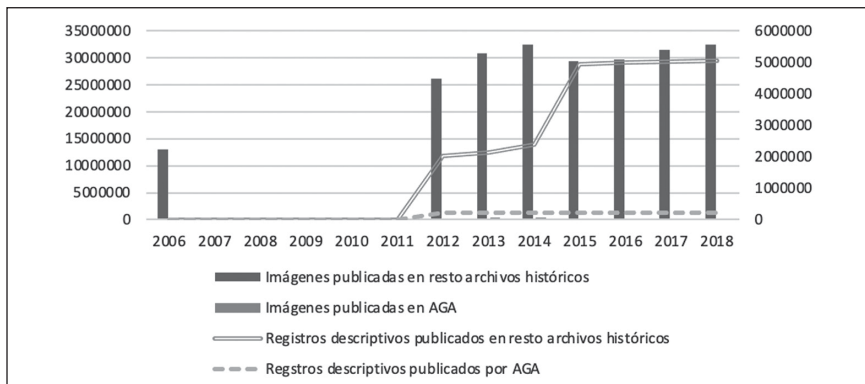
Figura 5. Servicio de documentos



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).

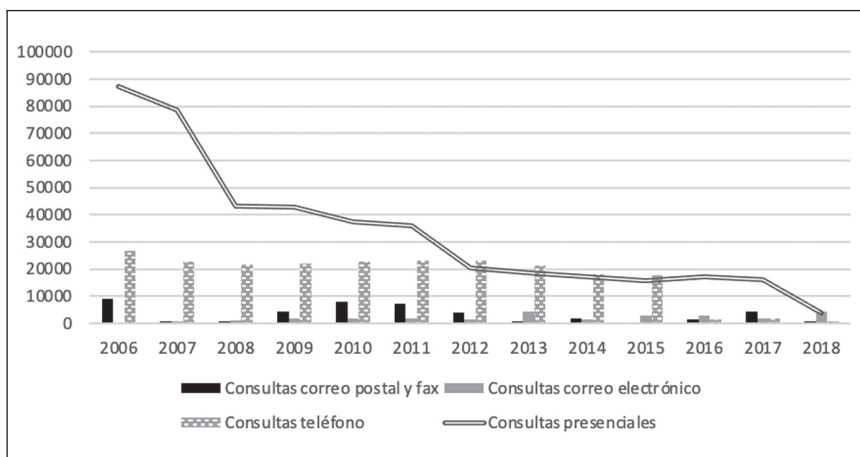
Figura 6. Portal de archivos españoles PARES



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

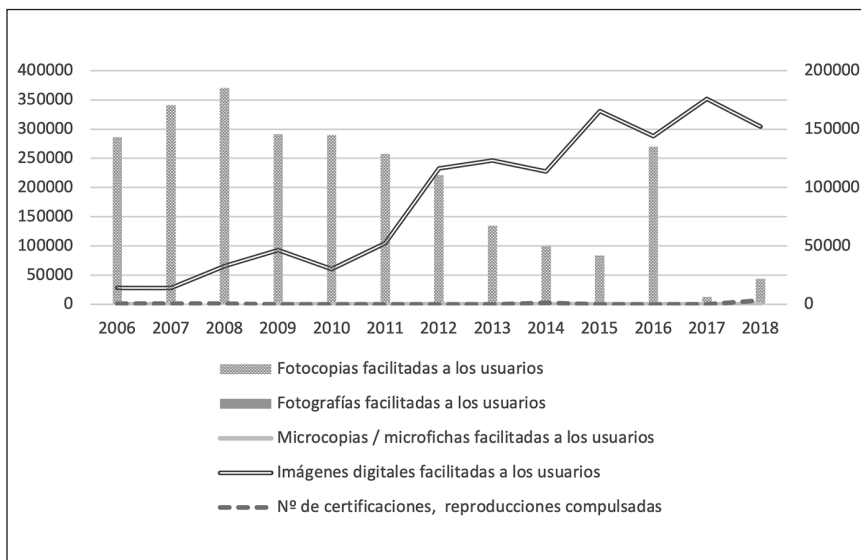


Fuente: Elaboración propia.

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

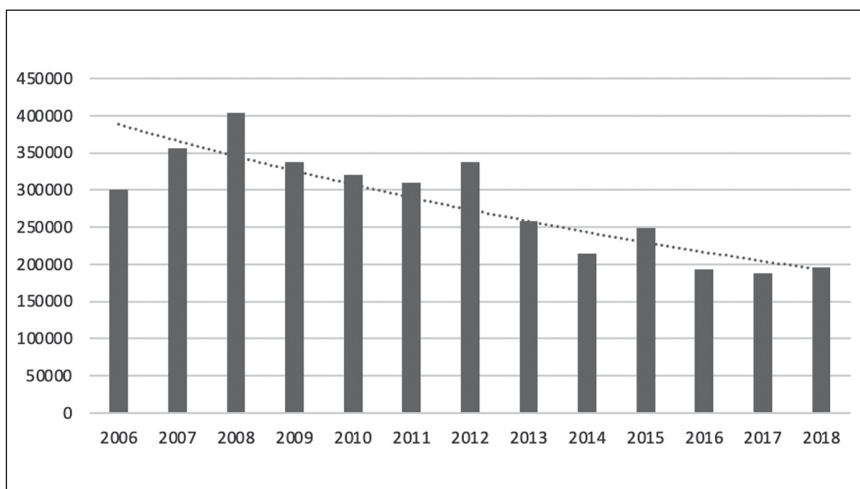


Fuente: Elaboración propia.

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



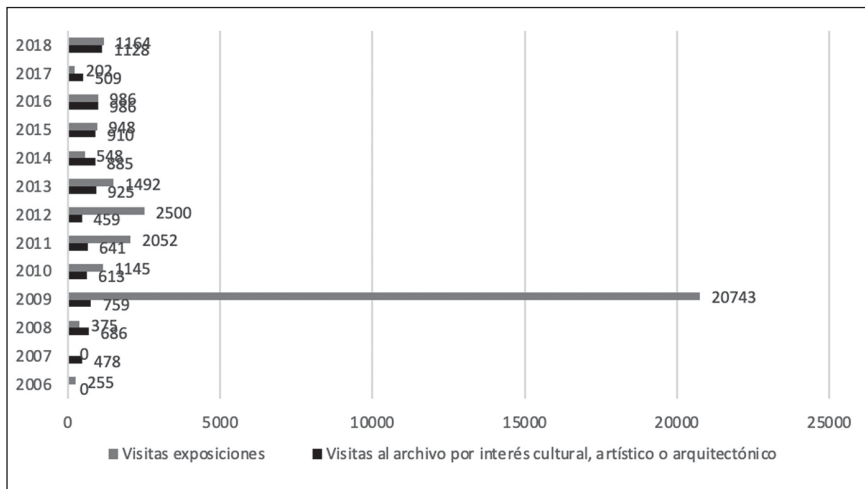
Fuente: Elaboración propia.

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

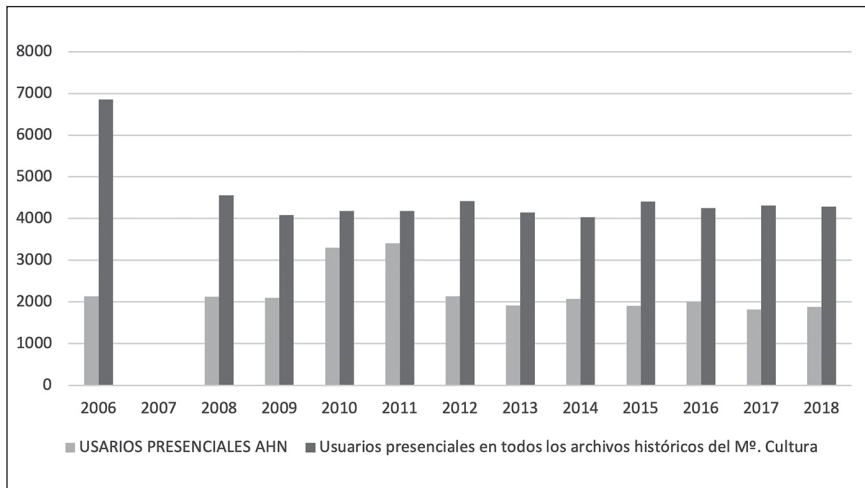
En cuanto a estudios hechos con sus usuarios, existe uno de 2006 del que tenemos noticia gracias a un artículo escrito sobre el Archivo en general. Curiosamente sus autores, archiveros de la institución, afirman que no se conoce la utilización que hacen los usuarios de los fondos. Comentan datos obtenidos 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).

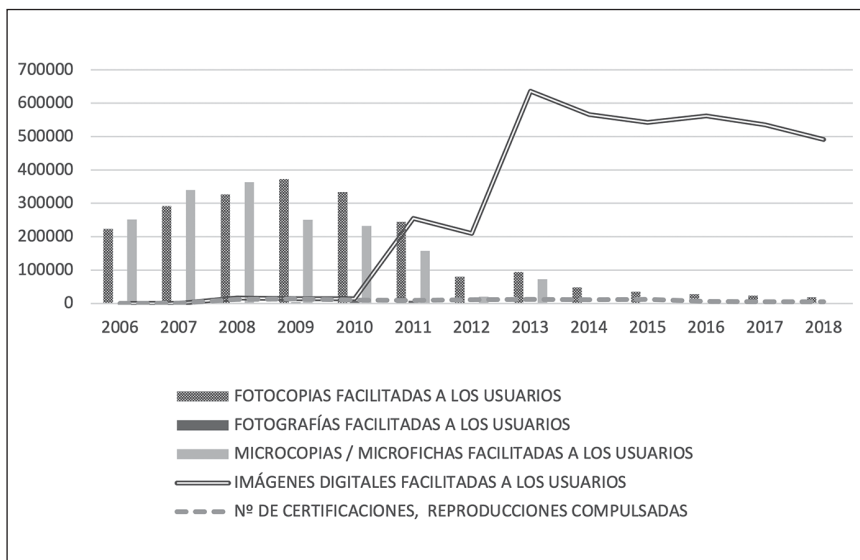
Figura 11. Usuarios presenciales 2006-2018



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

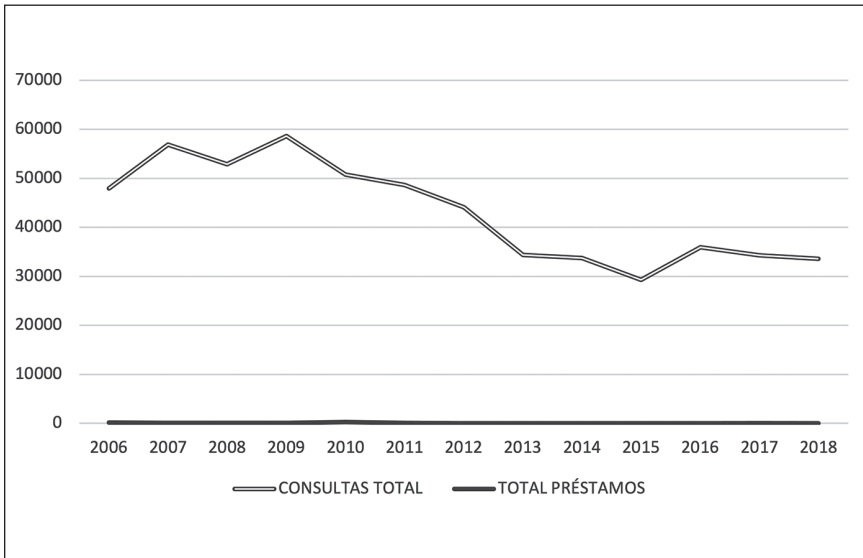


Fuente: Elaboración propia.

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).

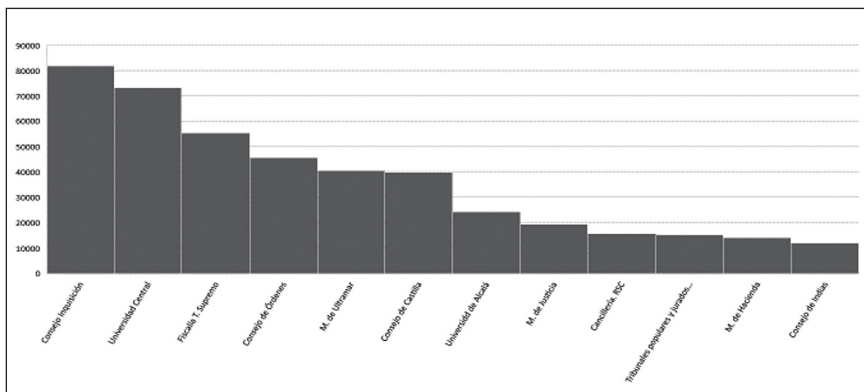
En relación con la temática que resulta de mayor interés para los usuarios del AHN, podemos ver como ejemplo los fondos y las series más visitados en PARES en 2018. De los primeros, los más demandados han sido los del Consejo de Inquisición y los de la Universidad Central, mientras que la serie que ha 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



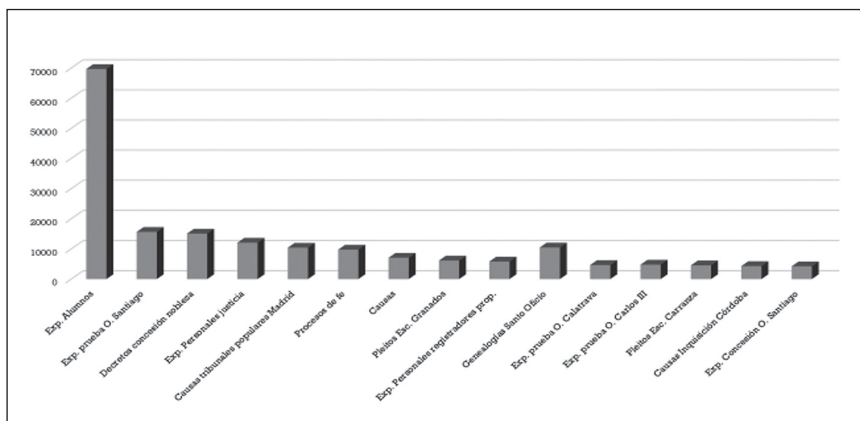
Fuente: Elaboración propia.

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).

La satisfacción de usuarios en los Archivos Históricos Universitarios en México: un estudio de casos

JUAN MIGUEL CASTILLO FONSECA
Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México

INTRODUCCIÓN

A pesar de contener la memoria institucional, las vivencias y la interacción con la sociedad, los archivos históricos universitarios son poco estudiados, particularmente en lo relacionado a los usuarios, por lo que es difícil saber cuáles son las necesidades, comportamiento y satisfacción de sus usuarios, por lo que estos temas son una oportunidad de investigación en el país.

Para plantear la problemática en este tema, se desarrollaron los siguientes cuestionamientos:

1.- ¿Cuáles son las necesidades de información de los usuarios de los archivos históricos universitarios de la UNAM y la UASLP, específicamente de su Centro de Documentación Histórica Licenciado Rafael Montejano y Aguiñaga (CDHRMA)?

2.- ¿Los archivos históricos universitarios de la UNAM y la UASLP (CDHRMA) satisfacen las necesidades de información de sus usuarios?

3.- ¿El nivel de satisfacción de los usuarios de los archivos históricos de la UNAM y la UASLP (CDHRMA) tiene relación directa con las instalaciones, el archivista, las TIC, el presupuesto, la estructura

organizacional, los contenidos de los fondos documentales, la organización documental, los instrumentos de descripción empleados, los mecanismos de difusión y los servicios que brindan?

El objetivo del trabajo fue identificar las necesidades de información de los usuarios de los Archivos Históricos universitarios de la UNAM y la UASLP (CDHRMA)

Medir la satisfacción de usuarios en los archivos históricos universitarios de la UNAM y de la UASLP (CDHRMA) considerando su relación con el local, el archivista, las TIC, el presupuesto, la estructura organizacional, los contenidos de los fondos documentales, la organización documental, los instrumentos de descripción empleados, los mecanismos de difusión y los servicios que brindan.

El periodo de la investigación se realizó durante el segundo semestre del 2018.

La población de estudio fue de 143 usuarios en el Archivo Histórico de la UNAM y 34 en el Archivo Histórico de la UASLP (CDHRMA). 177 usuarios en total de donde se recolectaron las fichas de registro.

La hipótesis del trabajo consistió en determinar si el nivel de satisfacción de los usuarios de los archivos históricos es muy bajo debido a la carencia de servicios que prestan los archivos y esto puede deberse a la falta de organización documental del archivo histórico.

La metodología empleada en esta investigación se basa en:

1. El análisis de fuentes documentales.
2. La aplicación de un método mixto, con enfoque cuantitativo y cualitativo.
3. El uso de técnicas como la aplicación del diagnóstico archivístico y la encuesta.
4. La aplicación de instrumentos como el formato de diagnóstico y el cuestionario.

Con la finalidad de conocer el estado del arte en relación con la satisfacción de usuarios en archivos históricos universitarios, se realizó un estudio de fuentes documentales en donde se localizó lo siguiente:

ANÁLISIS DE FUENTES DOCUMENTALES

Tabla 1. Análisis de bases de datos.

Bases de Datos	País	Total de fuentes
Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. ENBA	México	23
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información (IIBI). UNAM	México	20
Dialnet	España	12
Centro de Información de Humanidades Bibliotecología y Psicología. UASLP	México	19
Universidad de La Salle (Sistema de Bibliotecas "SIBBILA")	Colombia	10
Universidad Nacional de Córdoba	Argentina	3
Comunidad Universitaria de Unidades de Información Especializadas en Ciencias Sociales	Costa Rica	1
Total	7	88

Gráfica 1. Bases de datos

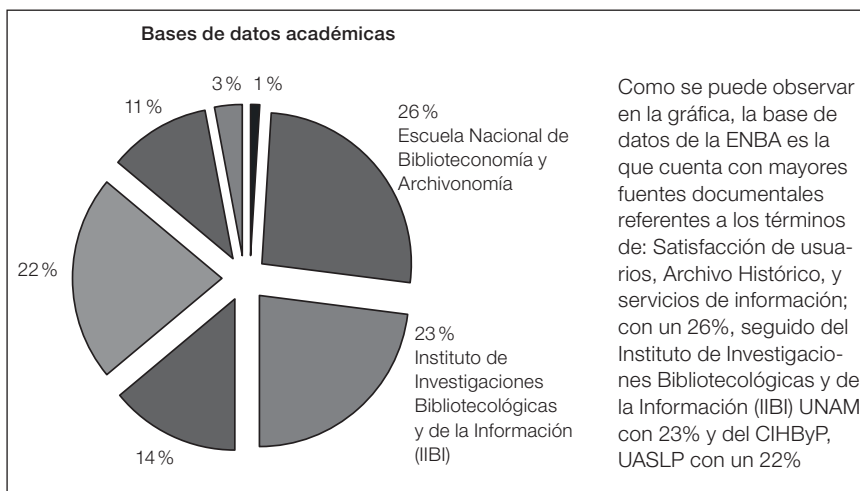


Tabla 2. Búsqueda: Satisfacción de usuarios

Años: 2013-2018	Tesis	Artículos	Libros	Total
Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía	8	1	1	10
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. UNAM.	8	0	2	10
Dialnet	1	4	0	5
Centro de Información de Humanidades, Bibliotecología y Psicología. UASLP	6	0	1	7
Universidad de La Salle (Sistema de Bibliotecas "SIBBILA")	0	0	3	3
Universidad nacional de Córdoba	0	0	0	0
Comunidad Universitaria de Unidades de Información especializadas en Ciencias Sociales	0	0	0	0
Total	23	5	7	35

Gráfica 2. Satisfacción de usuarios

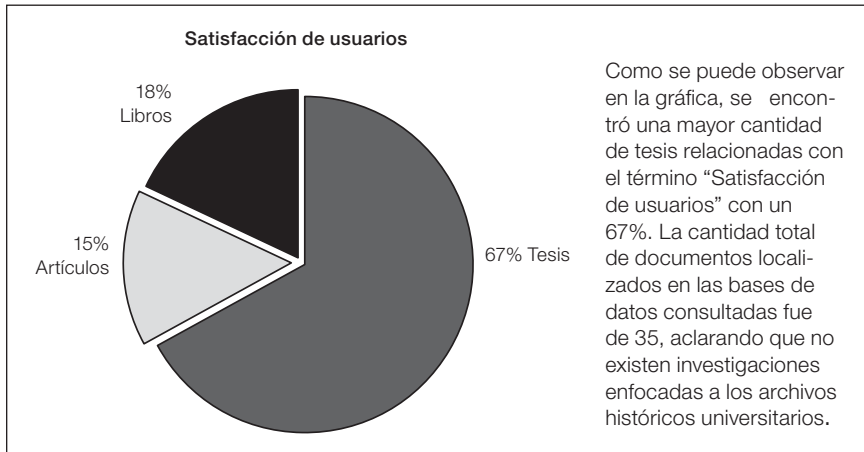


Tabla 3. Búsqueda. Archivo histórico.

Años: 2013-2018	Tesis	Artículos	Libros	Total
Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía	7	1	0	8
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.	6	0	0	6
UNAM Dialnet	1	2	0	3
Centro de Información de Humanidades, Bibliotecología y Psicología. UASLP	7	0	0	7
Universidad de La Salle (Sistema de Bibliotecas "SIBBILA")	0	1	0	1
Universidad Nacional de Córdoba	0	0	2	2
Comunidad Universitaria de Unidades de Información especializadas en Ciencias Sociales	0	1	0	1
Total:	21	5	2	28

Gráfica 3. Archivo histórico

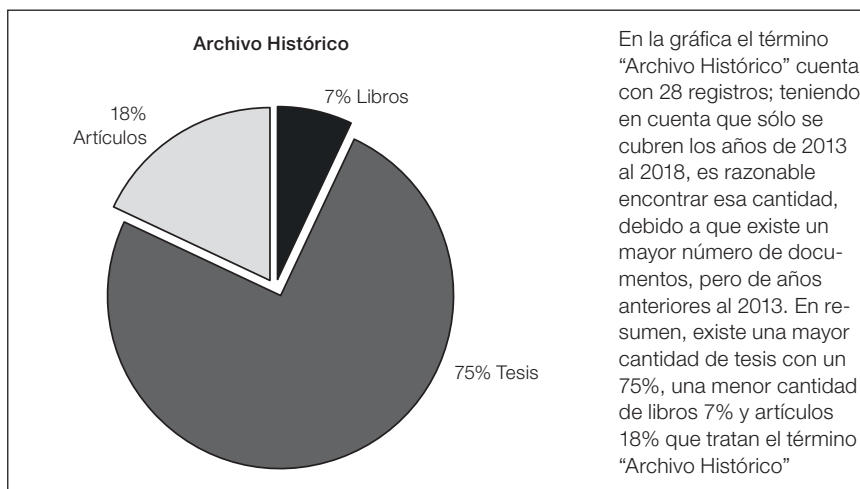
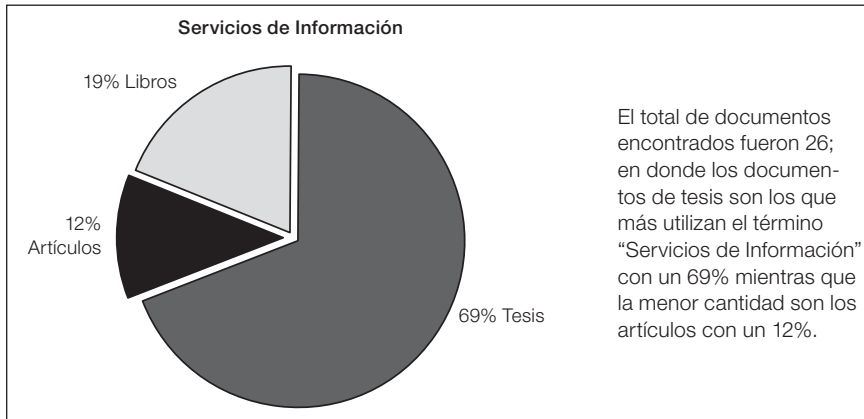


Tabla 4. Búsqueda: Servicios de información.

Años: 2013-2018	Tesis	Artículos	Libros	Total
Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archiconomía	5	0	0	5
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. UNAM	3	0	2	5
Dialnet	1	3	0	4
Centro de Información de Humanidades, Bibliotecología y Psicología. UASLP.	3	0	2	5
Universidad de La Salle (Sistema de Bibliotecas "SIBBILA")	4	0	2	6
Universidad Nacional de Córdoba	0	0	1	1
Comunidad Universitaria de Unidades de Información Especializadas en Ciencias Sociales	0	0	0	0
Total:	16	3	7	26

Gráfica 4. Servicios de información



MARCO JURÍDICO RELATIVO A LOS ARCHIVOS HISTÓRICOS

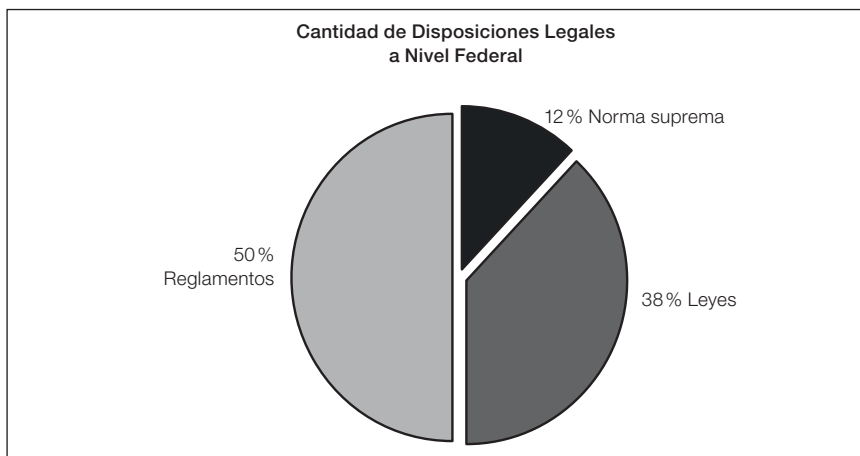
Tabla 5. Marco jurídico.

Leyes, acuerdos y reglamentos	Fecha
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	12 de abril de 2019
Ley General sobre monumentos y zonas arqueológicas, artísticos e históricos	16 de febrero de 2018
Ley General de Transparencia y Acceso a la Información	4 de mayo de 2015
Ley General de Archivos	15 de junio de 2018
Estatuto Orgánico del Archivo General de la Nación	6 de octubre de 2014
Reglamento de la Ley Federal sobre monumentos y zonas arqueológicas, artísticos e históricos	8 de julio de 2015
Reglamento General de Archivos	29 de junio de 1994
Reglamento de la Ley General de la Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental	8 de mayo de 2018

Cuadro 1. Resumen Marco jurídico

Disposiciones Legales	
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	1
Leyes	3
Reglamentos y estatutos	4
Total	8

Gráfica. 5. Disposiciones legales



ANTECEDENTES GENERALES DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS

De acuerdo con lo señalado por Hernández (2011, 352), la frase satisfacción de usuarios aparece en la década de 1970, y poco a poco se ha concebido como una de las formas básicas de la evaluación general de las unidades de información.

La misma autora Hernández (2011, 352) señala que, a finales de esa década, White resalta ya la relevancia de la satisfacción, pues señala como propósito fundamental de la evaluación

La maximización del uso de la información, lo que: [...] enfatiza la diseminación más que el almacenamiento; la satisfacción del usuario antes que la del bibliotecario; el alcance más que el estudio, y, en general, la actividad antes que la pasividad (White 1978, 79).

También relaciona el inicio y estudio de la evaluación de colecciones desde Lancaster (1995), en donde el tema comienza a tratarse desde la década de los años sesenta del siglo pasado.

Entonces el concepto “satisfacción del usuario” adquiere un notable relieve en el ámbito de la biblioteconomía en la época de los años ochenta, tal como lo refleja la literatura profesional. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con fuerza similar: la calidad y la evaluación.

Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando poco a poco en organizaciones como hospitales, bancos y también en instancias gubernamentales, como los ministerios. Los tres elementos se presentan consecutivamente, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario.

LOS ARCHIVOS HISTÓRICOS UNIVERSITARIOS

El Archivo Histórico de la UNAM (AHUNAM) fue creado por el doctor Ignacio Chávez en 1964 con el objeto de resguardar la memoria institucional. Quedó incorporado al Centro de Estudios Sobre la Universidad (CESU) cuando se constituyó en 1976; es pues un elemento central en la identidad de la dependencia. Desde sus inicios, y en razón con el prestigio que como institución cultural tiene nuestra la UNAM, el AHUNAM alberga también un grupo de acervos particulares, los “incorporados”, de indudable valor histórico.

A partir del establecimiento del Acuerdo sobre protección, uso y conservación del patrimonio histórico de la UNAM, el CESU, a la postre Instituto de Investigaciones y Estudios sobre la Universidad (IIESU), tiene entre sus funciones básicas la de promover un sistema universitario de archivos que permita preservar la memoria de la universidad.

El Archivo Histórico de la UASLP fue creado en 1949, actualmente cuenta con documentos de carácter histórico y se aloja en el Centro de Documentación Histórica Rafael Montejano y Aguiñaga, en donde es el responsable del resguardo, conservación y difusión del acervo documental.

Imagen 1. Archivo histórico UNAM



Imagen 2. Centro de documentación UASLP

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN HISTÓRICA
"Lic. Rafael Montejano y Aguiñaga"

A black and white photograph of a classical building facade with a prominent archway and decorative elements. The building is made of light-colored stone or concrete. The sky is overcast.

El Centro de Documentación Histórica Rafael Montejano y Aguiñaga de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí es la dependencia responsable del resguardo, conservación y difusión del acervo documental del Estado de San Luis Potosí.

Su objetivo principal es el de "conservar para difundir a la sociedad la memoria de nuestra Historia y del mundo a través del patrimonio documental".

Misión

Ofrecemos, preservamos y difundimos el conocimiento y los testimonios de la historia universal, potosina y universitaria, mediante un patrimonio bibliográfico y documental, coordinado por un equipo humano comprometido con el servicio al público, para contribuir con los fines de nuestra universidad.

Visión

Difundir el patrimonio bibliográfico y documental, a través de las tecnologías, en un espacio multifuncional.

METODOLOGÍA

Antes de conocer la satisfacción del usuario era necesario conocer la necesidad de información, por lo cual este trabajo utilizó varias metodologías para poder comparar y obtener los resultados esperados.

- A) Elementos que se consideraron en el estudio de necesidades del usuario.
 - 1) Con qué actualidad requiere la información de los documentos que necesita.
 - 2) Cuál es el tema actual que utiliza en su investigación.
 - 3) Hacia dónde se enfoca la información que requiere (Personaje, fenómeno o asunto en particular).
 - 4) Grado máximo de estudios.
 - 5) Cuál es su área de conocimiento.
- B) Aplicación del diagnóstico archivístico.

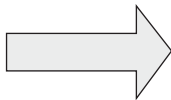
Para conocer la situación en los archivos históricos, se desarrolló un instrumento denominado diagnóstico archivístico, el cual permitió identificar la situación de cada archivo. Los elementos que se consideraron fueron los siguientes:

- A) Instalaciones.
- B) Archivista.
- C) TIC.
- D) Estructura organizacional.
- E) Los contenidos de los fondos documentales.
- F) La organización documental.
- G) Los instrumentos de descripción archivística.
- H) Los mecanismos de difusión.
- I) Los servicios que brindan.

Respecto a la satisfacción, se tomaron consideraciones de corte teórico, principalmente criterios referentes a cómo los usuarios perciben el servicio y otros criterios para valorar la satisfacción.

C). Criterios empleados para la aplicación de la Encuesta sobre satisfacción de usuarios, respecto a la información. (Calva 2009)

- A) El tiempo.
- B) La pertinencia.
- C) La relevancia.
- D) La precisión.
- E) La recopilación.
- F) Valoración de la satisfacción.
- G) Uso de la información



C). Criterios que se consideraron, según Oscar Ocampo (2011), la satisfacción se valora de esta manera:

- “1. Muy insatisfactorio.
- 2. Insatisfactorio.
- 3. Moderadamente satisfactorio.
- 4. Satisfactorio.
- 5. Muy satisfactorio.”

RESULTADOS OBTENIDOS

- A) Necesidades de información.

Tabla 6. Actualidad de los documentos

Actualidad de los documentos	UASLP	Porcentaje	UNAM	Porcentaje	Total
SIGLO XVI			1	.7 %.	1
SIGLO VII			1	.7 %	1
SIGLO XVIII			1	.7 %	1
SIGLO XIX	1	3 %	13	9 %	114
SIGLO XX	33	97 %	127	88.8 %	160
Totales	34	100 %	143	100 %	177

En la tabla anterior se puede observar que la búsqueda que realizan los usuarios esta más orientada a documentos recientes o actuales.

Tabla 7. Usuarios

Usuarios	UASLP	Porcentaje	UNAM	Porcentaje	Totales
Historiadores	17	50 %	82	57 %	99
Otras áreas	17	50 %	61	43 %	78
Total	34	100 %	143	100 %	177

En la tabla anterior observamos que en ambas instituciones los historiadores rebasan el 50% en las consultas que hacen en los archivos históricos.

Tabla 8. Grados académicos de los usuarios

Grados Académicos	UASLP	Porcentaje	UNAM	Porcentaje	Total
Estudiante	7	21%	36	25 %.	43
Pasante	2	6 %	12	8 %	14
Licenciado	14	52%	71	51 %	89
Maestría	16	21 %	22	15 %	29
Doctorado	6	20 %	2	1 %	2
Totales	34	100 %	143	100 %	177

En la tabla anterior se observa que los grados académicos de usuarios que consultan los archivos históricos en su mayoría son licenciados.

Tabla 9. Tipo de necesidad de información

Tipo de necesidad de Información	UASLP	Porcentaje	UNAM	Porcentaje	Totales
Enfocada a un fenómeno o asunto en particular	31	91 %	82	57 %	99
Enfocada a un personaje o autor	3	9 %	61	43 %	78
Totales	34	100 %	143	100 %	177

De acuerdo con la tabla anterior, se puede observar que la mayoría de los usuarios en los archivos históricos se enfoca más hacia un fenómeno o asunto en particular.

Tabla 10. Área de conocimiento de los usuarios de la UASLP

Grado Académico. UASLP	Núm.	Áreas de Conocimiento
Estudiante 20%	5	Historia, matemáticas, administración, archivística, bibliotecología
Pasantes 6%	2	Ciencias políticas, bibliotecología, archivística, historia
Licenciatura 52%	16	Administración, filología, historia, biología, medicina, ciencias sociales, ciencias de la comunicación, ingeniería, química, derecho, antropología
Maestría 20%	5	Historia, ciencias sociales, archivística
Doctorado 2%	6	Historia, ciencias sociales
Totales	34	

De acuerdo con la tabla anterior, se observa que la mayor parte de usuarios en la UASLP se agrupan en el área de conocimiento de las ciencias sociales, administrativas y humanidades.

Tabla 11. Área de conocimiento de los usuarios de la UNAM

Grado Académico. UNAM	Núm.	Áreas de Conocimiento
Estudiante 23%	33	Antropología, archivística, bibliotecología, ciencias políticas, educación preescolar, filología, historia, pedagogía
Pasantes 8%	12	Comunicación y periodismo, historia, pedagogía, archivística, arqueología, bibliotecología, ciencias políticas, medicina.

Licenciatura 51%	70	Bibliotecología, artes visuales, ciencias de la comunicación, derecho, historia, pedagogía, sociología, psiquiatría, antropología, filosofía, museología, periodismo, química, médico cirujano, médico veterinario.
Maestría 15 %	22	Geografía, historia, lenguas e historia española, psicología, ciencias sociales.
Doctorado 2%	6	Geografía, ciencias políticas.
Totales	143	

En relación con la tabla anterior, se observa que la mayor parte de usuarios en la UNAM se agrupan en el área de conocimiento de las ciencias sociales, administrativas y humanidades.

B) Diagnóstico archivístico

Tabla 12. Elementos de comparación entre la UNAM y la UASLP: Instalaciones, archivista, TIC y estructura organizacional.

UNAM	Instalaciones	Archivista	TIC	Estructura organizacional
	Respecto a las instalaciones de la UNAM, se encuentran en el segundo piso del IIESU, cuenta con una sala de consulta, con pocas mesas de trabajo y con mobiliario muy viejo.	Existe buena atención por parte del especialista en archivos, orienta y es amable	No cuenta con equipos actualizados para los usuarios, las condiciones son obsoletas. A pesar de que usan las redes sociales para difundir información.	Cuenta con una estructura organizacional que describe las áreas que conforman el IIESU.

Usuarios y archivos...

UASLP	Instalaciones	Archivista	TIC	Estructura organizacional
	Se encuentran en un edificio antiguo, cuentan con una sala de consulta con pocos recursos, pocas mesas.	No existe buena atención, porque todo lo que se quiera investigar, tiene que pasar por autorización de la directora, lo cual es incómodo para los usuarios.	No cuentan con equipos en el área para usuarios, usan redes sociales controladas por el director del archivo.	Cuenta con una estructura organizacional que describe las áreas que conforman el Archivo Histórico de la UASLP

En la tabla anterior, se describe y compara las instalaciones en donde se encuentran los archivos, el servicio que se presta, si usan tecnología y si cuentan con alguna estructura organizacional, esto con la finalidad de dar una referencia de cómo se encuentran cada uno de ellos, de acuerdo con el diagnóstico archivístico realizado.

Tabla 12. Elementos de comparación entre la UNAM y la UASLP: Contenidos de los fondos documentales, organización documental, instrumentos de descripción archivística, mecanismos de difusión, servicios que brindan.

UNAM	Contenidos de fondos documentales	Organización documental	Instrumentos de descripción archivística	Mecanismos de difusión	Servicios que brindan
	Los contenidos de los fondos documentales se basan en órganos de gobierno, dependencias, entidades académicas, boletines, hemerografía, personajes, periodos de la historia de México	Se han organizado cerca del 75% por ciento de los fondos y colecciones recibidas, pero aun así hacen falta los archivistas	Instrumentos descriptivos impresos (guías, inventarios y catálogos). No se encuentran terminados en su totalidad.	Publicaciones y boletín. Redes sociales principalmente en face	Asesoría, reprografía y visitas guiadas. Consulta en Línea

UASLP	Contenidos de fondos documentales	Organización documental	Instrumentos de descripción archivística	Mecanismos de difusión	Servicios que brindan
	Tratan en sus colecciones y fondos sobre, monumentos históricos, patrimonio cultural tangible, patrimonio documental, fondo antiguo, fondo moderno, colección de bibliografía potosina, colección general, repositorio del fondo reservado, colecciones y fondos especiales	Tienen un 65% de fondos y colecciones organizadas	No cuentan con instrumentos terminados en su totalidad.	Solo cuentan con una página en <i>Face Book</i>	Servicio interno de préstamo, fotocopiado y digitalización, cursos internos, visitas guiadas, orientación para consulta. No tienen consulta en línea

Respecto a la tabla anterior, se describe y compara los contenidos que posee cada fondo documental, su organización (procesos archivísticos), sus instrumentos de descripción archivísticos, los mecanismos de difusión que emplean y los servicios que brindan a los usuarios.

C) Satisfacción de usuarios.

Tabla 13. Satisfacción de usuarios en la UNAM

UNAM	Muy insatisfactorio	Insatisfecho	Modera- damente satisfactorio	Satisfac- torio	Muy satisfactorio	Total
Tiempo	5	10	15	87	26	143
Pertinencia	6	5	77	25	30	143
Precisión	11	5	88	33	8	143
Recopila- ción	24	18	61	19	21	143

Usuarios y archivos...

Valoración de la satisfacción	5	15	24	81	18	143
Uso de la información	7	4	22	23	84	143

En relación con la tabla anterior, de acuerdo con la satisfacción de usuarios en la UNAM, la mayoría de los usuarios se encuentra desde moderadamente satisfactorio, satisfactorio y muy satisfactorio, lo cual implica que los usuarios se sienten moderadamente cómodos en la atención recibida, respecto al tiempo, la pertinencia de la información que reciben, la precisión, la recopilación, la valoración de la satisfacción y el uso de la información.

Tabla 14. Satisfacción de usuarios en la UASLP

UASLP	Muy insatisfactorio	Insatisfecho	Moderadamente satisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Total
Tiempo	21	5	4	3	1	34
Pertinencia	5	17	6	4	1	34
Precisión	7	8	11	5	3	34
Recopilación	3	4	12	13	2	34
Valoración de la satisfacción	18	7	3	2	4	34
Uso de la información	4	5	18	3	4	34

En relación con la tabla anterior, de acuerdo con la satisfacción de usuarios en la UASLP, la mayoría de los usuarios se encuentra desde muy insatisfactorio e insatisfecho, lo cual implica que los usuarios se sienten muy incómodos en la atención recibida, respecto al tiempo, la pertinencia de la información que reciben, la precisión, la recopilación, la valoración de la satisfacción y el uso de la información.

CONCLUSIONES

1. Los estudios de necesidades de información, comportamiento y satisfacción de usuarios en archivos históricos universitarios son escasos, inclusive las mismas entidades archivísticas no desarrollan sus propios estudios de ninguna índole para autoevaluarse. Por lo anterior esta es un área de oportunidad en la archivística mexicana.
2. El uso del modelo NEIN es vital para el desarrollo teórico y entendimiento sobre los usuarios de la información en los archivos.
3. Este trabajo permitió aplicar una serie de métodos, técnicas e instrumentos, que arrojan mucha información, que permitirá avanzar hacia una mejora continua en los archivos históricos universitarios en México.
4. Los archivos de cualquier índole, administrativos (Gestión, trámite, activos, primarios o de concentración, secundarios, semiactivos, especiales, entre otras denominaciones) y los archivos históricos, cuentan con usuarios de la información a lo largo del ciclo vital del documento, lo cual amplía las opciones de estudio en estos espacios.
5. Respecto a la hipótesis planteada podemos señalar que efectivamente el nivel de satisfacción de los usuarios de los archivos históricos es medianamente bajo debido a la carencia de servicios que prestan los archivos por la falta de organización documental del archivo histórico y el estado de sus instalaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Archivo General de la Nación. *Normatividad Archivística*. A. G. N. 1996. Secretaría de Gobernación. México. 155.
- Arévalo Jordán, Víctor Hugo. 2003. *Diccionario de términos archivísticos*. Santa Fé, Argentina. 240. (Consultado 15 de mayo de 2018). <http://www.actiweb.es/itsam/archivo8.pdf>
- Artellano Jiménez, Julissa. 1999. *Estudio de las Necesidades de Información de la Comunidad del Centro Mascarones perteneciente al CELE-UNAM*. Tesis (Lic. en Bibliotecología). México: UNAM. Facultad de Filosofía y Letras.
- Buonocore, Domingo. 1976. *Diccionario de Bibliotecología: Términos Relativos a la Bibliotecología, Bibliografía, Archivología, Documentología, Tipografía y Materias afines*. 2da. Edición. Buenos Aires: Marymar. 452.
- Calva González, Juan José. 2001. *Análisis de las necesidades de información documental. Teoría y métodos*. Madrid: J.J. Calva González. Tesis (Doctor en Ciencias de la Información) Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Ciencias de la Información,
- _____. 1998. "Las necesidades de información del usuario en la automatización de unidades de información". *Biblioteca Universitaria*. (Nueva época vol. 1, no.1, enero-junio). 5-14.
- _____. 2004. *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. 286.
- _____. 1991. "Una aproximación a lo que son las necesidades de información". *Investigación bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e información*. (Vol. 5, no. 11, julio-diciembre). 33-38.

- Calva González, Juan José. 2009. *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. México. UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 52.
- Castillo Fonseca, Juan Miguel. 1996. #Archivos Históricos y Difusión”. *Memoria del 8°. Congreso Nacional de Archivos. A. G. N.* (Monterrey. N. León).
- Couture, Carol, Yves, Jean Rousseau. 1988. *Los Archivos en el Siglo XX*. México: Universidad de Montreal, Secretaría General de Servicio de Archivos; AGN. 434.
- Cruz Mundet, José Ramón. 2011. *Diccionario de Archivística: con equivalencias en inglés, francés, alemán, portugués, catalán, euskera y gallego*. Madrid; Alianza Editorial, 368.
- Cruz Mundet, José Ramón. 2005. *Manual de archivística. 6ª edición corregida y actualizada*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez: Pirámide. 413.
- ECURED. 2018. *Conocimiento con todos y para todos. Usuario (Informática)*. [http://www.ecured.cu/Usuario_\(Inform%C3%A1tica\)](http://www.ecured.cu/Usuario_(Inform%C3%A1tica)) (Consultado 10 de mayo de 2018).
- Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. ENBA 1980. *Glosario de terminología archivística y de ciertas expresiones de administración*. México: Secretaría de Educación Pública, Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, 121.
- Fulton, C. 1991. “Humanist as information users: a review of the literature”. *Australian academic and research libraries*. (Vol.22, No.3).188-197.
- Hartmann, J. 1995. “Information needs of anthropologists” *Behavioral and social science librarian ship*. (Vol. 13, no.2). 13-34.

- Hernández Salazar, Patricia. 2006. "El usuario de la información", *Servicios bibliotecarios*. México: Facultad de Filosofía y Letras; Dirección General de Asuntos del Personal Académico. 209-227.
- Hernández Salazar, Patricia. 2011. "La importancia de la satisfacción del usuario". *Documentación de las Ciencias de la Información*. (vol. 34). 349-368.
- Heredia Herrera, Antonia. 1989. *Archivística General: Teoría y Práctica*. 4ª ed. Sevilla, España: Diputación Provincial, <https://docs.google.com/file/d/0B3o3DR4oBBdIUUIyb0VEbXkxQ0U/edit> (Consultado 13 de mayo de 2018).
- Izquierdo Alonso, Mónica. 1999- "Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas". *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*. (v. 13, n. 26, ene. 1999). <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3902> (Consultado 22 de mayo de 2018).
- Lancaster, F.W. 1995. "The evaluation of library services: a concise review of the existing literature". *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, (vol. 9, 18, enero-junio: 25-37).
- León Urquiza, Norma. 1992. *Detección de las necesidades de información de la comunidad académica de Chile*. Santiago: Comisión de Asesores de Bibliotecas y documentación,
- Lodolini, Elio. 1993. *Archivística. Principios y Problemas*. Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas. Madrid. Editorial la Muralla. 358.
- López Jaramillo, Ana María del Pilar. 2000. "Necesidades y Comportamiento Informativo en los Investigadores del CCyDEL" (Informe Académico). México: UNAM. Facultad de Filosofía y Letras.

- Mendoza Estrada, Soledad Yanet. 2018. *Guía de términos archivísticos para los archivos de trámite, concentración e históricos*. (Tesis de licenciatura en Archivonomía) México: Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. <http://www.bibliotecaenba.sep.gob.mx/tesis/5.pdf> (Consultado: 25 de mayo de 2018)
- México. AGN. 2018. *Ley General de Archivos*. *Diario Oficial de la Federación*. México,
- México. IFAI. 2015. *Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental*. *Diario Oficial de la Federación*. 4 de mayo de 2015.
- Miranda Conde, María del Carmen. 1999. *Las Necesidades de Información de las pequeñas empresas de Comercio Exterior asociadas a la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México*. (Tesis Lic. en Bibliotecología). México: UNAM. Facultad de Filosofía y Letras. 103.
- Navarro Bonilla. Diego. 2001. "El servicio de Referencia Archivístico: Retos y oportunidades." *Revista Española de Documentación Científica*. (Vol.24. No. 2). 178-197.
- Núñez Paula, Israel A. 2000. "Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes". *Revista Interamericana de bibliotecología*. (Vol.23 No.1-2 enero-diciembre). Colombia. 91-105.
- Ocampo Peña, Oscar. 2008. *Evaluación de la satisfacción de usuarios de los servicios de la biblioteca de la Universidad Pontificia de México: un estudio de caso*. (Tesis): Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía.
- Pérez Borges, Aylén; Suárez Alfonso, Amarilys. 2014. Características de los usuarios del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación de la Universidad de Cienfuegos. *Biblios*. Perú: Julio Santillán Aldana, ed. Lima (núm. 54 Julio). 71-81.

Usuarios y archivos...

- Rendón Giraldo, Nora Elena. 2000. "La Formación de usuarios de la Información: Una propuesta curricular". *Revista Interamericana de bibliotecología*. (Vol.23 No.1-2 Enero-Diciembre) Medellín, Colombia. 107-121.
- Rodríguez Luis, Iradia. 1990. "Estudio de las necesidades de información de los profesionales e investigadores en el Sistema Nacional de Salud". *Acta de Información científica y técnica*. (150, no. 1) 47-54.
- Rufeil, Martha Z. 2009. *Manual de teoría archivística y glosario*. Martha Z. Rufeil; con la colaboración de Aurora Ludueña. Córdoba: Brujas,. 249.
- Sanz Casado, Elías. 1994. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. 288 p.
- Schellenberg, Theodore R. 1987. *Archivos modernos: Principios y técnicas*. (2^o ed. En español). México: Archivo General de la Nación, 434.
- Stieg, M. F. 1981. "The information of needs of historians". *College and research libraries*. (November) 549-561.
- Vázquez Murillo, Manuel. 1997. *Introducción a la Archivología. Guía de estudio*. Santa Fe de Bogotá, Colombia: Archivo General de la Nación de Colombia, Asociación Bonaerense de Archiveros-ABA. 124.
- White, T. 1978. Un marco para la evaluación de los procesos bibliotecarios. *Ciencia bibliotecaria*, (Dic. 1978. 2). 78-85.

Los usuarios del archivo de la Dirección General de Servicios Educativos Iztapalapa*

ANGÉLICA GUEVARA VILLANUEVA
ABRAHAM ALAMEDA RANGEL
Universidad Nacional Autónoma de México
JOSÉ ISAAC OLMEDO CAMPOS
Secretaría de Educación Pública, México

INTRODUCCIÓN

Los estudios de usuarios son investigaciones que permiten conocer diversos aspectos no solo de la unidad de información (bibliotecas, centros de documentación, archivos, museos), sino de los usuarios que asisten a ellas. A este respecto, Sanz¹ menciona que algunas de sus aplicaciones son conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios, así como detectar los cambios que se vayan produciendo, además de evaluar los recursos y medir la eficacia de los centros de información, adecuar el espacio e inclusive evaluar el sistema nacional de información y conocer la estructura y dinámica de los colectivos con la finalidad de facilitar la realización de cursos de formación.

Bajo este contexto, ha sido importante desde un punto de vista bibliotecológico realizar la presente investigación en relación con el servicio de consulta que ofrece el archivo de la Dirección

* Esta investigación se realizó en el marco del Proyecto de Investigación UNAM/DGAPA/PAPIIT IN402419 "Usuarios de Archivos Históricos."

1 Elías Sanz Casado, *Manual de estudios de usuarios*.

General de Servicios Educativos Iztapalapa a los usuarios, partiendo de los siguientes cuestionamientos: ¿Qué tipo de usuario —profesores o personal administrativo— acude principalmente a solicitar el servicio de consulta al archivo? ¿Cuáles son los documentos que se consultan esencialmente por los usuarios en el archivo? ¿Con qué frecuencia se consultan estos documentos? ¿Existe alguna relación entre la edad del usuario y los documentos que consulta? ¿Hay algún género en particular que solicite más el servicio de consulta?

Sobre la base de lo anterior, los objetivos que se persiguieron fueron: a) determinar los documentos que los usuarios suelen consultar específicamente y su frecuencia de uso; b) Identificar algunos perfiles (género, edad, categoría, entre otros) que caracterizan a la comunidad educativa que solicita el servicio de consulta.

Cabe añadir que, también fueron planteadas algunas hipótesis que nos permitieron responder a la serie de incógnitas planteadas:

- A. Existe una mayor demanda a solicitar el servicio de consulta por parte de las profesoras y profesores, debido a que son ellos, los que representan un gran número del personal adscrito en las escuelas de educación básica.²
- B. Por ser la docencia una profesión encaminada a la atención de los niños y donde no se requiere un esfuerzo físico mayor para ejercerla, se afirma que, son las profesoras quienes solicitan continuamente el servicio de consulta.
- C. Dado que la constancia de nombramiento es un documento que asegura la relación laboral de la comunidad educativa para conseguir su basificación, es el documento que con más frecuencia se solicita en el servicio de consulta.
- D. Los trabajadores que tienen menos edad son los que acuden principalmente al servicio de consulta para solicitar la constancia de nombramiento.

2 De acuerdo con la información proporcionada por el archivo de la Dirección General de Servicios Educativos Iztapalapa.

EL ARCHIVO DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS IZTAPALAPA (DGSEI)

El archivo de la Dirección General de Servicios Educativos Iztapalapa (DGSEI) abrió sus puertas en el año de 1992 como resultado de las políticas educativas implementadas por el Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica y Normal (ANMEB) que dentro de sus prioridades marcó el establecimiento por acercar la gestión y servicios educativos —trámites administrativos y operativos— a los planteles escolares.

El archivo es el responsable de integrar, almacenar, resguardar, manejar y controlar los expedientes personales de 27,820 trabajadores³ que se encuentran en activo y no activo de la Dirección General de Servicios Educativos Iztapalapa (DGSEI), que representan con esta cifra el 8% del personal al servicio del estado en materia educativa en educación básica a nivel nacional, por lo que es considerada como una entidad de las más pobladas en cuanto a trabajadores se refiere. (véase anexo 1)

Asimismo, se encarga de mantener actualizados y organizados los expedientes con la documentación que se genere en la trayectoria laboral del personal adscrito en la DGSEI, manteniéndolos en buen estado, debidamente resguardados.

Los expedientes están organizados alfabéticamente y con numeración consecutiva con un sistema de control informático interno. Con el fin de mantener una actualización, semestralmente, son revisados para identificar aquellos expedientes que causaron baja de la institución (término del contrato, renuncia o muerte), para posteriormente enviarlos a la Dirección del Archivo de Concentración, para su custodia.

El titular de la Oficina Archivo mantiene el control para la devolución de los expedientes que se encuentren en préstamo y deberá elaborar anualmente el informe sobre el estado que guardan los expedientes en préstamo.⁴

3 Cifra obtenida con base en el último inventario realizado en el año 2017.

4 SEP. *Manual de procedimientos*.

LOS USUARIOS Y LA CONSULTA DE LOS EXPEDIENTES DEL ARCHIVO DE LA DGSEI

Solo pueden ser usuarios del servicio de préstamo y consulta de expedientes los responsables de las oficinas dependientes del Departamento de Personal o las personas autorizadas por los titulares de las mismas. El préstamo se realiza por expediente, en ningún caso se presta documentos sueltos. Por lo que su préstamo es únicamente y exclusivamente a través de un formato establecido llamada “Bitácora de visita” (véase anexo 2) el cual es debidamente requisitado identificándose el usuario con un gafete institucional o credencial oficial que lo acredite como servidor público de la DGSEI.

Se prestan un máximo de tres expedientes en cada consulta; si se desea un préstamo mayor, el usuario debe solicitarlo a través de un memorándum dirigido al Jefe de la Oficina de Archivo, indicando las claves (nombre y filiación) de los expedientes en orden alfabético. El memorándum deberá ir firmado por el responsable de la oficina correspondiente. Todo usuario deberá comprometerse a buen uso de los expedientes y devolverlos en la fecha establecida.

Cuando la consulta es en la misma oficina, el usuario llena el vale de préstamo correspondiente y el llenado de la “bitácora de visita”. El usuario devuelve los expedientes a la persona que se lo prestó en el mismo lugar que fue solicitado. El expediente es devuelto a la oficina de archivo dentro del plazo establecido en el vale de préstamo, dicho préstamo se prorroga mediante el llenado de un nuevo vale de préstamo.

Cada vez que el usuario solicita copias de cualquier documento es por escrito y justifica plenamente el requerimiento, en caso de ser autorizadas, dichas copias sólo serán entregadas al interesado, previa identificación. Es importante comentar que no se prestan o consultan los expedientes, si no es precisada la causa que motiva la solicitud.

Del tiempo de préstamo de expedientes. El tiempo máximo que el usuario conserva los expedientes o documentos para su consulta en su área, es de diez días hábiles contados a partir del día hábil

siguiente a la fecha en que le fueron entregados, debiendo regresarlos al archivo de personal en tiempo y forma. En caso de prorrogar el tiempo del préstamo, el usuario lo notifica al archivo de personal en forma directa, proporcionando los datos que sean necesarios para identificar el vale de préstamo correspondiente y determinar la nueva fecha de devolución de los expedientes. La prórroga será por diez días hábiles. Cuando un expediente se presta para atender una solicitud formulada en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, se guarda por dos años adicionales a su vigencia documental.

Del horario de préstamo y consulta de expedientes. El horario en que se ofrecerá el servicio de préstamo de documentos es de 09:00 a 17:45 horas en días hábiles.

POBLACIÓN DE ESTUDIO

La herramienta más importante para esta investigación ha sido la bitácora de visita de los usuarios del archivo. Gracias a ésta, pudimos identificar la población de estudio que consistió en 4890 consultas que se registraron en 2018. Si se retoma la cantidad de expedientes conservados en el archivo que son 27820, es posible notar que la población de estudio corresponde al 17,57% de la cantidad global de expedientes.

Por otro lado, también se podría afirmar que casi una quinta parte de la cantidad global de expedientes circuló por diferentes motivos. Y esa quinta parte del acervo constituye nuestra población de estudio. Eso último sirve para destacar que ha sido tan exhaustiva la presente investigación que aproximadamente uno de cada cinco expedientes resguardados en el archivo se pidió en préstamo en 2018 para su consulta en sala. Los demás expedientes no circularon porque no registraron el mismo grado de actividad, quizás en años anteriores esa parte del acervo circuló mientras otra parte estuvo inactiva.

Esto sucede porque los trabajadores adscritos a la DGSEI realizan trámites y acuden al archivo para consultar sus expedientes.

Usuarios y archivos...

Estos trámites pueden ser renovaciones de contrato; solicitudes de contratos definitivos; solicitudes de promoción en sus puestos de trabajo; jubilaciones o bajas por otros motivos.

METODOLOGÍA

Para cumplir con los objetivos y comprobación de las hipótesis se partió de la aplicación de los métodos cuantitativo e indirecto mediante el empleo de la técnica denominada datos cuantificables de los servicios⁵ que consistió en un análisis e interpretación minuciosa extraído de las 4,890 solicitudes que contienen las “bitácoras de visita” de 2018.

Por otra parte, cabe indicar que para el análisis de los datos se elaboró un formato que facilitó vaciar y condensar los resultados para su debida estadística y posterior análisis, de tal manera, que permitió obtener los parámetros para determinar el uso de los documentos y los factores que se encuentran presente en la comunidad de usuarios del archivo de la Dirección General de Servicios Educativos Iztapalapa.

RESULTADOS

De acuerdo con el análisis estadístico de las 4,890 consultas, el 70.9% se realizaron por mujeres frente al 29.1% de consultas registradas por hombres en 2018. Podríamos adelantar que nuestra comunidad de estudio estuvo conformada en su mayoría por mujeres, es decir que 7 de cada 10 consultas se efectuaron por mujeres que acudieron al archivo debido a un trámite.

En relación con los grupos etarios, el 56.7% fueron consultas hechas por usuarios de 41 a 60 años. Para el análisis estadístico

5 Juan José Calva. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos.*

de la presente investigación también se realizaron cruces entre variables.⁶ Por ejemplo, se hizo el cruce entre las variables de género y edad, y se encontró que el 40.2% está representado por mujeres de 41 a 60 años edad.

También fue posible hacer la distinción entre los tipos de usuarios que acudieron en 2018 al archivo; es decir que se registraron solicitudes de dos grupos, principalmente: “docentes” y “administrativos.” En este caso, el 85% de las solicitudes fueron hechas por docentes, frente al 15% que registraron los administrativos. En otras palabras, aproximadamente ocho de cada diez consultas se solicitaron por docentes. De igual modo, se realizó el cruce entre las variables de tipo de usuario y edad, y siguió la misma tendencia que el cruce anterior. Es decir que 48.7% de las consultas corresponden a docentes cuyas edades oscilaron entre 41 y 60 años; y presumiblemente, la mayoría de estos usuarios fueron mujeres.

Llegados a este punto, se afirma que hemos comprobado dos de las cuatro hipótesis que guiaron la presente investigación. Estas hipótesis señalan lo siguiente:

- A. Existe una mayor demanda a solicitar el servicio de consulta por parte de las profesoras y profesores, debido a que son ellos, los que representan un gran número del personal adscrito en las escuelas de educación básica.
- B. Por ser la docencia una profesión encaminada a la atención de los niños y donde no se requiere un esfuerzo físico mayor para ejercerla, se afirma que, son las profesoras quienes solicitan continuamente el servicio de consulta.

En el caso de la hipótesis A, se comprobó afirmativamente con base en los resultados que el 85% de las consultas se llevaron a cabo por docentes. Y en el caso de la hipótesis B, también se comprobó afirmativamente que el 70.9% corresponde a las mujeres. No obstante lo anterior, gracias a los cruces se obtuvo adicionalmente

6 Para la elaboración de los cruces se siguió la metodología que expone Rojas Soriano en su obra: *Guía para realizar investigaciones sociales*.

que el grupo más frecuente fueron las mujeres de 41 a 60 años de edad, con nombramientos de docente.

En la presente investigación también se identificó que el documento más consultado por los usuarios del archivo fue el Formato Único de Personal (abreviado con el acrónimo FUP), el cual es el documento que acredita la relación contractual del trabajador (docente o administrativo) con la Secretaría de Educación Pública (SEP) de México. El 72.4% de las consultas de los usuarios fueron para obtener este documento del expediente solicitado al archivo.

Siendo un documento tan importante, el FUP generó la circulación del 12.7% de la totalidad de expedientes resguardados en el archivo. Y esto se explica porque es un documento necesario para trámites como baja por jubilación, enfermedad o por otros motivos personales; o también para conseguir un contrato definitivo o cambios de adscripción a otras escuelas.

A la luz de lo anterior, es posible comprobar afirmativamente otra más de las hipótesis la cual dice:

- C. Dado que la constancia de nombramiento es un documento que asegura la relación laboral de la comunidad educativa para conseguir su basificación, es el documento que con más frecuencia se solicita en el servicio de consulta.

La hipótesis C pudo ser comprobada afirmativamente y a partir de la cual, gracias a los cruces, se han identificado tres grupos de trabajadores que a continuación se muestran según el porcentaje de consultas realizadas en el archivo:

- I. El 21.9% de las consultas del FUP corresponde a trabajadores con una antigüedad menor a los diez años en el servicio docente de nivel básico.
- II. El 17.8% de las consultas del FUP se llevaron a cabo por trabajadores con una antigüedad laboral mayor a los 31 años en el servicio público de educación básica.

- III. El 17% de las consultas del FUP representan a trabajadores con una antigüedad laboral entre 21 y 30 años en el servicio público del sector educativo de nivel básico.

Con base en lo anterior, podemos advertir que una de cada cinco consultas a lo largo de 2018 han sido efectuadas por un trabajador que apenas ha iniciado su carrera en el servicio público educativo de nivel básico, con el propósito de consultar el FUP. Esto estaría vinculado a la modalidad bajo la cual están contratados. Por una parte, hay trabajadores que tienen contratos de interinos quienes renuevan su contrato anualmente y para estos trámites presentan el FUP; y por otra parte, hay trabajadores que tramitan el cambio de adscripción a otra escuela de nivel básico. Y si retomamos los resultados anteriores, la tendencia apunta a que la mayoría son mujeres jóvenes con nombramientos de docente. Y presumiblemente, es el grupo de usuarias más activo porque acuden con más frecuencia a consultar el archivo.

Además, hemos visto en el otro extremo a un grupo de trabajadores que en menor medida acudieron al archivo para consultar el FUP. Este grupo se conforma por trabajadores con una amplia trayectoria laboral, con una antigüedad mayor a los 31 años de servicio docente. Y se presume que estarían relacionados con el trámite de baja por jubilación, principalmente. En este caso, hay mayor equilibrio en la cantidad de consultas solicitadas por mujeres y por hombres; a pesar de prevalecer la tendencia de los docentes como el tipo de usuario con mayor presencia en el archivo.

Por último, existe un tercer grupo de trabajadores con antigüedad entre 21 y 30 años de servicio que también consultaron el FUP en 2018. En este caso, aseveramos que acuden porque están realizando trámites vinculados a la estabilidad en su puesto de trabajo. Por ejemplo, mejorar la categoría de su puesto laboral que refleje mejoras salariales, o también se relaciona con pedir licencias para desempeñar otras funciones en dependencias del sector educativo. A diferencia del grupo I, los trabajadores del grupo III necesitan el FUP para demostrar su trayectoria laboral y aspirar a mejores categorías, en vez de renovar contratos.

La cuarta y última hipótesis que se planteó para la presente investigación señala lo siguiente:

- D. Los trabajadores que tienen menos edad son los que acuden principalmente al servicio de consulta para solicitar la constancia de nombramiento.

La hipótesis D se comprobó negativamente debido a que se demostró que, por una pequeña diferencia, el grupo I de trabajadores con antigüedad menor a diez años de servicio fueron los que más consultaron el FUP. No obstante, la edad y la antigüedad laboral no están proporcionalmente relacionados. Si bien, existen trabajadores que rondan los veinticinco años es claro que se incorporaron recientemente al servicio docente; aunque también, hubo casos de trabajadores que rondan los cuarenta años más y cuya incorporación también es reciente; y quizás, los primeros años de actividad económica remunerada la ejercieron en otro sector productivo para luego llegar a la docencia de nivel básico. El FUP es el documento que acredita la relación contractual del trabajador con la SEP y no tiene la función del Currículum Vitae en el cual aparecen consignados todas las actividades realizadas por el individuo en cuestión, ya sea en el servicio docente u otros puestos de trabajo.

En vista de comprobarse negativamente la hipótesis D, se ha reestructurado el planteamiento para afirmar que “los trabajadores que tienen menor antigüedad son los que acuden principalmente al servicio de consulta para solicitar el Formato Único de Personal” y de este modo se consigue mayor precisión en el supuesto a comprobar.

DISCUSIÓN

El Modelo conceptual del fenómeno de las necesidades de información NEIN es el fundamento teórico de la presente investigación y se retomó al comportamiento informativo como fase de nuestro estudio. Tradicionalmente, los estudios de usuarios que han sido diseñados de acuerdo con el Modelo NEIN se han llevado a cabo

en bibliotecas. Y en el caso de los profesores de educación básica, han sido desde 1960 abordados como una comunidad de estudio para las investigaciones sobre usuarios de la información.⁷ Los bibliotecólogos ya han prestado atención a las necesidades de información, al comportamiento informativo y a la satisfacción de esta comunidad, pero enfocado en las bibliotecas.

La literatura previamente publicada identificó las necesidades de información de los profesores de educación básica en México, en el marco de su actividad profesional. En otras palabras, los primeros estudios de usuarios obtuvieron como resultado las principales temáticas de interés en el ámbito educativo por parte de los profesores. Y en menor medida, se identificó el papel de la biblioteca y de los profesionales para satisfacer las necesidades de información que manifestaron los profesores de educación básica. Sin embargo, la presente investigación tuvo otro enfoque para acercarse a esta misma comunidad.

En nuestro estudio, la unidad de información elegida fue el archivo al cual acuden los trabajadores, tanto docentes como administrativos, en la alcaldía de Iztapalapa. Esta característica nos ha ayudado a ver con mayor claridad otras particularidades de la comunidad de trabajadores del sector educativo de nivel básico en una de las alcaldías más pobladas de la Ciudad de México.

Los estudios de usuarios previos se enfocaron en los profesores, mientras que la presente investigación pudo recabar datos de campo, con método indirecto, de otro tipo de trabajadores de las escuelas de educación básica, es decir: los administrativos. Este grupo de

7 Cfr. R. G. Havelock *Dissemination and translation roles in education and other fields: a comparative analysis.* y *Planning for innovation: a comparative study of the literature on the dissemination and utilization of scientific knowledge*; M. H. Chorness *et al.* *Decision processes and information needs in education: a field survey*; M. H. Chorness *et al.*, *Use of resource material and decision processes associated with educational innovation: A literature survey*; y C. H. Rittenhouse, *Innovation problems and information needs of educational practitioners* y E. G. Summers *Information and bibliographic needs in Canadian education.*

trabajadores también son importantes para el funcionamiento de las escuelas públicas de nivel básico.

Por otro lado, en los estudios previos se han subordinado las necesidades de información al ámbito educativo. Pareciera que las necesidades de información surgen exclusivamente dentro del aula y que la información se restringe a ser un componente más del cual echan mano los profesores de educación básica para la enseñanza a sus alumnos. En cambio, en la presente investigación los profesores de educación básica acuden a otras unidades de información, como son los archivos, por motivos ajenos a los contenidos que enseñan durante sus clases. En este caso en particular, acuden para consultar sus propios expedientes con el propósito de consultar documentos personales que requieren para trámites de índole laboral, con lo cual ejercen sus derechos como trabajadores. En consecuencia, las nociones de necesidades y comportamiento informativo adquieren otra dimensión, la cual estaría más ligada con el ejercicio pleno de sus derechos como trabajadores de la educación pública.

En la mayoría de los estudios previos se eligió principalmente al método cuantitativo con etapas de campo y método directo para la recolección de datos. Para las investigaciones sobre usuarios con etapas de campo, los instrumentos más utilizados son los cuestionarios, seguido de las cédulas de entrevista; en este sentido, los bibliotecólogos han empleado técnicas cuantitativas y cualitativas como los grupos de discusión y las entrevistas, además de la más extendida que es la encuesta. A diferencia de los estudios previos, en la presente investigación hemos recurrido al método indirecto de corte cuantitativo para recabar y sistematizar los datos de campo que fueron registrados en la bitácora de visita. Esto nos permitió ser más exhaustivos para analizar la población de estudio que estuvo conformada por 4,890 consultas. Por otro lado, los estudios previos echaron mano de la estadística descriptiva para presentar los resultados, mientras que en nuestra investigación presentamos los resultados con mayor profundidad gracias a los cruces entre variables como la edad, la antigüedad laboral, el tipo de usuario y el género.

CONCLUSIONES

A continuación, se resumen los hallazgos principales:

- En 2018, en promedio cuatro de cada diez consultas se realizaron por mujeres, en edades de entre 41 y 60 años, con nombramientos de profesoras de educación básica. Este es el grupo de usuarias más significativo, tomando en consideración el género y la edad.
- El documento más consultado en el archivo fue el Formato Único de Personal (FUP) puesto que representa el 72.4% de las consultas.
- En relación con la antigüedad, los trabajadores con menos de diez años en el servicio representan al grupo de usuarios más numeroso que consultó el FUP para trámites.

De este modo, destacamos que deben someterse a una constante revisión los resultados de esta y otras investigaciones sobre necesidades de información, comportamiento informativo o satisfacción de usuarios. En el presente estudio, aplicamos una técnica indirecta para la recogida de datos de campo y el análisis estadístico, la cual se conoce como: “datos cuantificables de los servicios.” En consecuencia, diseñamos el instrumento que fue una matriz de captura y sirvió para computar y hacer el cruce entre las variables de *género, edad, tipo de usuario y antigüedad*. A pesar de ser una investigación exhaustiva puesto que analizamos 4,890 consultas registradas en la bitácora de visita, los resultados obtenidos son específicos de esta comunidad; por tanto, deberán ser contrastados posteriormente con otras técnicas de corte cualitativo como la entrevista o por medio de un grupo focal.

En un primer momento la presente investigación también contribuyó a explorar aspectos concretos de nuestra comunidad, con la finalidad de identificar el documento más consultado o las características del tipo de usuarios más significativo. El siguiente paso sería aplicar el método directo para diseñar un instrumento como la cédula de entrevista la cual recabe datos de campo entre

informantes clave que reúnan las características descritas en apartados anteriores. Además de corroborar los resultados obtenidos con el método indirecto, la segunda vuelta ayudaría también a explorar particularidades que no se hayan registrado en las bitácoras de visita.

BIBLIOGRAFÍA

- Calva González, Juan José. 2004. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. 284.
- Chorness, M. H., Rittenhouse, C. H., Heald, R. C. 1968. *Decision processes and information needs in education: a field survey*. Berkley, California: Far West Laboratory for Educational Research and Development. 208. (Investigation Report)
- _____. 1969. *Use of resource material and decision processes associated with educational innovation: A literature survey*. Berkley, California: Far West Laboratory for Educational Research and Development. 158. (Investigation Report)
- Havelock, R. G. 1967. *Dissemination and translation roles in education and other fields: a comparative analysis*. Ann Arbor, Michigan: University of Michigan. 65. (Investigation Report)
- _____. 1969. *Planning for innovation: a comparative study of the literature on the dissemination and utilization of scientific knowledge*. Ann Arbor, Michigan: University of Michigan. 502. (Investigation Report)
- Rittenhouse, C. H. 1970. *Innovation problems and information needs of educational practitioners*. Menlo Park: California: Stanford Research Institute. 87.

ANEXOS

Anexo 1. Fotografías del servicio de consulta del archivo de DGSEI



Fotografía 1. Entrada Principal del Archivo



Fotografía 2. Estantes en los que se organizan los archivos

La formación sobre usuarios de la información en archivos: una mirada local

ELIZABETH GLADYS ASCENCIO JURADO
Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú

En el presente capítulo presentamos algunos aspectos de la formación sobre usuarios de la información en el Perú en dos niveles: Formación profesional no universitaria a cargo de la Escuela Nacional de Archivística (ENA) y la Formación profesional universitaria que ofrece la Universidad Católica Sedes Sapientiae. En ambos niveles se da énfasis en el tratamiento y conservación del documento sea en soporte de papel o digital, en desmedro del actor principal que hace uso del documento, como es, el usuario de la información.

La asignatura “Usuarios de la Información” en los programas de estudios de las instituciones dedicadas a la formación de los futuros archiveros en el Perú es importante y necesaria para desarrollar competencias que les permitan implementar mecanismos que faciliten el acceso al documento, tomando en consideración las características y necesidades de los usuarios.

LA FORMACIÓN ARCHIVÍSTICA EN EL PERÚ

La archivística es una disciplina que está considerada dentro de las Ciencias de la Información,¹ su quehacer fluye en el contexto de esta ciencia. Los archivos son muy importantes porque son signos de democracia y transparencia para los ciudadanos; y en estos tiempos, con el desarrollo de la tecnología, es posible la gestión y socialización de sus contenidos de forma masiva a través del Internet. En este contexto el desarrollo de políticas públicas de apoyo a los archivos y sus profesionales tiene una necesidad de permanente observación y vigilancia sobre su futuro. Buscar la colaboración académica y profesional para la construcción del pensamiento archivístico es parte de la visión prospectiva de la disciplina.²

En el Perú, la prospectiva de la disciplina se va construyendo por la profesionalización académica. Atrás van quedando los años de la práctica archivística basada unicamente en la experiencia del trabajo diario de ciudadanos que sólo tenían estudios secundarios, van dando paso a profesionales que habiendo terminado los estudios profesionales de una carrera a fin a nivel superior no lograron titularse y siguen estudios en la Escuela Nacional de Archivística. Otro grupo lo constituyen aquellos que siguen la carrera universitaria con estudios propios de la disciplina en la Universidad Católica Sedes Sapientiae para obtener el título profesional de Licenciado en Archivística y Gestión Documental.

La formación de los archiveros a través del tiempo en el Perú se evidencia en el aporte, directo o indirecto, en la legislación relacionada a la profesión, compuesta por la Norma General del Sistema Nacional de Archivos, la Ley del Sistema Nacional de Archivos, la creación de la Escuela Nacional de Archivística, así como por la sostenida capacitación del personal que labora en la administración pública y privada y que, como gremio, permanentemente vienen ofertando.

1 José Bernal "El archivista: un profesional de la información"

2 M. Paz Martin-Pozuelo "Prospectiva archivística...".

Revisando los documentos mediante los cuales se difunde las bondades de la carrera técnica en archivística, encontramos nociones, tales como:

En la actualidad, la profesión de archivero en el Perú tiene especial importancia, porque toda la documentación pública, privada, histórica o administrativa constituye el Patrimonio Documental del país, es decir “la memoria histórica de todos los peruanos”. De su contenido surge la identidad como nación y la razón de ser peruanos; además, en la documentación se fundamentan nuestros derechos ciudadanos y personales, y nuestros deberes como peruanos.³

La Escuela Nacional de Archivística (ENA) es la institución de educación superior no universitaria que forma a los archiveros en el Perú a nivel técnico. Es un órgano desconcentrado del Archivo General de la Nación (AGN), fue fundada en el año 1992, por Decreto Supremo 008-92-JUS, Reglamento de la Ley N°25393 y la Ley del Sistema Nacional de Archivos.

En el año 1995 inicia sus actividades académicas a nivel de estudios superiores no universitarios con el desarrollo de la Carrera Profesional Técnica en Archivística bajo la modalidad presencial de tres años, distribuido en tres módulos académicos (28 unidades didácticas específicas más nueve unidades de empleabilidad con un total de 127 créditos). Simultáneamente imparte cursos presenciales de un año y cursos virtuales programados por horas o seminarios de capacitación que tienen como público objetivo a las personas que trabajan en los diferentes archivos del país. Se da énfasis a ofertar el Curso Básico de Archivos con 80 horas de duración, el Curso Intermedio de Archivos de 240 horas y el Curso Avanzado de Archivos con 300 horas de duración. En la tabla 1 y la figura 1 se representan los cursos que se desarrollan en el programa anual y de tres años, respectivamente.

3 ENA. *Prospecto de Admisión*, 2019.

Usuarios y archivos...

Tabla 1. Programa anual archivístico 2019

CURSOS	HORAS
Los archivos y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información	20
El Archivo de Gestión	20
Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Documentos y Archivos	20
Los Registros Médicos y los Archivos Clínicos	20
Curso Taller: Programa de Control de Documentos	20
Conservación Documental	20
Organización Documental	20
Curso Taller: Digitalización de documentos	20
Curso Taller: Transferencia y Eliminación de Documentos	20
Curso Básico de Archivos	80
Curso Básico de Archivos	80
Curso Básico de Archivos	80
Curso Básico de Archivos	80
Curso Básico de Archivos	80
Curso Intermedio de Archivos	240
Curso Avanzado de Archivos	300

Fuente: ENA, 2019, Elaboración propia

Figura 1. Programa de estudios Carrera profesional técnica en Archivística 2019

Unidades Didácticas	
Administración	Módulo I Gestión Organizativa del Centro de Archivos 960 horas
Recursos Humanos	
Gestión Logística	
Costos y Presupuestos	
Historia de las Instituciones Administrativas I	
Historia de las Instituciones Administrativas II	
Normalización Archivística	
Introducción a la Archivística	
Legislación Archivística	
Matemática	
Comunicación	
Informática	
Experiencias Formativas en Situaciones de Trabajo	
Gestión Documental I	
Gestión Documental II	
Organización Documental I	
Organización Documental II	
Selección Documental	
Descripción Documental	
Valoración Documental	
Fuentes Documentales	
Servicios Archivísticos	
Diplomática	
Historia del Arte	
Economía	Módulo III Conservación y Restauración 1024 horas
Investigación Científica	
Experiencias Formativas en Situaciones de Trabajo	
Conservación Documental I	
Conservación Documental II	
Reprografía	
Gestión de Archivos Electrónicos I	
Gestión de Archivos Electrónicos II	
Paleografía I	
Paleografía II	
Seguridad e Higiene Laboral	
Gestión de Riesgos	
Ecología y Medio Ambiente	
Deontología y Ética Profesional	
Formación y Orientación Laboral	
Experiencias Formativas en Situaciones de Trabajo	

Fuente: ENA. Malla curricular, 2019. Elaboración propia

La formación superior universitaria en archivística es ofrecida por la Universidad Católica Sedes Sapientiae (UCSS), la cual ejerce la enseñanza en el marco de la licencia otorgada por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU). Otorga los grados de Bachiller en Archivística y Gestión Documental y Licenciado en Archivística y Gestión Documental. La carrera tiene una duración de cinco años.⁴

El Programa de Estudios de Archivística y Gestión Documental forma parte de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UCSS. El profesional licenciado que egresa de sus aulas organiza, describe, valora, conserva y sirve los documentos en soporte de papel y digital de los archivos de cada organización para que estén al alcance de la población a través de los servicios que implementen cada archivo. El egresado de la UCSS está capacitado para desempeñarse profesionalmente en la empresa privada y pública.

Las competencias para su desempeño profesional responden al siguiente perfil del egresado:

- Planifica, dirige, evalúa y controla el sistema de archivos institucional (SAI).
- Aplica los procesos técnicos archivísticos e implementa y mantiene el (SAI).
- Administra y controla la calidad de las tecnologías de información y comunicaciones y la automatización de los procesos y servicios archivísticos.
- Planifica, organiza, dirige y controla proyectos de desarrollo de tecnologías de información y comunicaciones aplicables a los documentos de archivo.
- Gerencia empresas dedicadas a la administración de archivos y su desarrollo mediante la aplicación de la tecnología informática.

⁴ UCSS Archivística y Gestión Documental.

- Protege, custodia y conserva el acervo documentario de las organizaciones donde se desempeña.⁵

Visto los programas de estudios no universitarios y universitarios en archivística en el Perú, identificamos que no brindan la asignatura Usuarios de la Información, con lo cual se evidencia que no existen contenidos que permitan estudiar a los usuarios, ni la interacción de estos con los archivos y con los archiveros en el país. Preocupante situación, más aun en estos tiempos, donde toda gestión está enfocada en los servicios de información al ciudadano, en la transparencia de la gestión pública, en el gobierno abierto, en los datos abiertos, entre otras tendencias del mundo globalizado en el cual nos desenvolvemos. Por todo esto, el acceso al documento preciso y oportuno por el usuario es de suma importancia.

Los usuarios deben ser estudiados porque son los actores sociales que presentan necesidades de información y estas cambian continuamente dependiendo de los factores internos o externos donde se desenvuelvan. Añadido a esto, los usuarios son cada vez más acuciosos y demandantes, por ello, desde la academia se debe facilitar la formación de los estudiantes sobre los usuarios de la información en archivos para que se estudien las teorías, modelos, estrategias y mecanismos para profundizar el conocimiento sobre este importante tema. La malla curricular de la UCSS también evidencia la ausencia del curso Usuarios de la Información.

LOS USUARIOS DE LA INFORMACIÓN

Usuario de la información es aquella persona que hace uso de la información para absolver o dar solución a sus inquietudes personales, profesionales o laborales, en ese sentido, todos somos usuarios de la información porque requerimos de esta, para desarrollar nuestras actividades diarias. Las instituciones o sistemas de información

5 *Idem*

que generan y difunden información son las principales proveedoras de este insumo, que al entregarlo con efectividad logran un usuario satisfecho dando valor agregado a su misión. Por ello, lograr una comunidad de usuarios identificada, formada y que sabe hacer uso de la información para lograr su propio desarrollo, debe ser la máxima aspiración de todos.

Dependiendo del contexto donde se desenvuelva, el usuario puede ser clasificado en diferentes tipos, la clasificación más recurrente en los archivos es identificarlos por usuarios internos y externos. El Archivo General de la Nación del Perú, por ejemplo, identifica a sus usuarios en dos tipos:

- Investigadores y estudiantes de nivel superior.
- Usuarios particulares que buscan información para satisfacer temas personales.

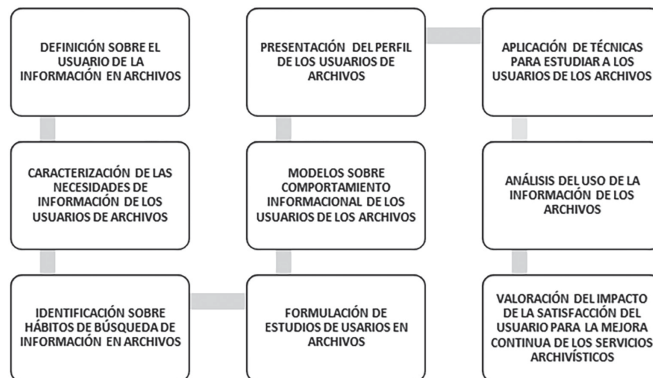
Sobre las características de cada uno de ellos se conoce poco en nuestro medio, no se ha identificado un estudio de usuarios de los archivos del Perú, no se conoce el perfil de sus usuarios, tampoco se tiene un inventario de las necesidades de información o un banco de datos. La comunidad de usuarios de los archivos en el Perú es poco estudiada en nuestro medio. Por las características y tipos de archivos que existen, se debe conocer a profundidad ¿qué información necesitan?, ¿cuándo buscan la información?, ¿en qué documentos buscan la información?, ¿prefieren los documentos impresos en papel o en formato digital?, ¿consultan archivos disponibles en la web?; en suma, ¿les satisface la información que encuentran en los archivos? y, en respuesta ¿Qué acciones realizan los archivos para lograr una cercanía con sus usuarios?

Para responder a éstas y otras interrogantes sobre los usuarios de los archivos se debe realizar sostenidamente estudios de usuarios en los archivos del país. El estudio de usuarios es un instrumento que direcciona las actividades de un archivo. El conjunto de datos obtenidos de los usuarios es la base para el análisis cualitativo y cuantitativo, se busca conocer los hábitos de información con

la aplicación de distintos métodos,⁶ además de analizar diferentes aspectos y características de la relación que se establece entre la información y el usuario.⁷

De acuerdo con lo señalado en el párrafo anterior, formar a los estudiantes de archivos sobre temáticas relacionadas con los usuarios de estas unidades de información es relevante, más aún, profundizar en modelos, métodos y técnicas que les permitan desarrollar estudios de usuarios de calidad. Plantear y formular cursos sobre usuarios de la información el programa de estudios de las instituciones que forman archiveros se torna una necesidad imperante ya que este aporta mucha información sobre las características y el comportamiento de los usuarios que acuden a ella. Con esto se espera que los usuarios estén más cerca a los archivos del país y puedan relacionar un documento para cada usuario, así como un usuario para cada documento del archivo. En el siguiente gráfico, se representa los contenidos básicos que debería facilitar un curso sobre usuarios de la información en archivos para el contexto peruano.

Figura 2. Contenidos básicos sobre formación de usuarios de la información en archivos



6 Elías Sanz *Manual de estudios de usuarios*.

7 Carmen Martín. *Metodología de investigación de usuarios*.

SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS

La relación usuarios y servicios de información es biunívoca, no hay usuarios sin que requieran servicios ni servicios que se implementen sin pensar en los usuarios. En los archivos, como unidad de información de la disciplina archivística, deben gestionarse los servicios con conocimiento profundo de la población objetivo para la cual sirve en el país, y para ello, los archiveros deben poseer las competencias y habilidades para conocer a sus usuarios de manera sistemática y ello, será posible cuando desde la academia se diseñen programas de estudios que no descuiden la formación de sus estudiantes sobre los usuarios de la información de los archivos.

A manera de ejemplo, sobre los servicios archivísticos podemos reconocer los que ofrece el Archivo General de la Nación, institución pública encargada de acopiar los bienes culturales y conservar el legado documental de la nación peruana, por estas características su función principal es la custodia, organización y tratamiento de los documentos. Los servicios archivísticos de la AGN se presentan en la siguiente figura:

Figura 3: Servicios archivísticos AGN





Fuente AGN (en línea)

La gama de servicios archivísticos que ofrece la AGN es amplia y variada para acercar el documento al usuario. Los servicios tienen un costo por el tratamiento que se realiza al documento para que sea accesible al usuario. Los procedimientos administrativos para obtener el permiso que le permita al usuario acceder al documento pueden ser una cuestionable y limitante medida que requiere ser evaluados bajo el indicador de la satisfacción o no del usuario.

En la tabla dos se muestran la cantidad de veces que es solicitado un servicio en un periodo determinado, en este caso, durante el mes de enero del año 2018.

Tabla 2. Servicios archivísticos del AGN solicitados por los usuarios durante el mes de enero del año 2018

Dirección Archivo Colonial	Servicios	Cantidad
Sala de investigaciones	Atención a investigadores	200
	Solicitud de documentos	534
	Reproducción de imágenes satelitales por página	1050
	Expedición de carné de investigador	19

Usuarios y archivos...

Sala de consulta	Atención usuario particular	25
	Copias expedidas (testimonio, certificada, simple)	04
	Otros servicios (constancia, transcripción paleográfica, búsqueda, exhibición, fotografías, peritaje diplomático)	21
Biblioteca y Hemeroteca	Solicitud de libros, revistas y publicaciones	45

Fuente: AGN. Dirección Nacional de Archivo Histórico.
Dirección de Archivo Colonial, enero 2018.

El Archivo General de la Nación también tiene usuarios internos a los cuales les ofrece servicios de asesoramiento técnico, como es, el Sistema Nacional de Archivos, tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 4. Servicios archivísticos del AGN para el Sistema Nacional de Archivos-SNA



Fuente: AGN. Guía General de Archivos, 2012. Elaboración propia

El Sistema Nacional de Archivos (SNA) está constituido por los archivos regionales que dependen administrativamente de los Gobiernos Regionales del país, estos, también prestan servicios para acercar el documento al usuario, tal como se representa en la siguiente figura:

Figura 5. Servicios archivísticos de los archivos regionales



Fuente: AGN. Guía General de Archivos, 2012. Elaboración propia

El Archivo General de la Nación (AGN) cumple la misión de ofrecer asesoramiento técnico, seguimiento y acompañamiento a las actividades archivísticas a nivel nacional y es ente rector técnico en materia archivística para ir sumando a más instituciones, quienes, conociendo los procesos, la legislación archivística y los servicios, cumplan con su rol de conservar el patrimonio documental de la nación. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos realizados para implementar servicios archivísticos en los archivos del país, no se sabe si los usuarios los conocen, y si los conocen cómo hacen uso de ellos; más aún si están satisfechos con los servicios archivísticos ofrecidos.

La retroalimentación que el usuario da cuando hace uso de un servicio o sobre la información brindada en los archivos es importante porque permite el mejoramiento continuo y la innovación de esa actividad; también lo es considerando que todo servicio implica la dotación de presupuesto, personal, infraestructura física, tecnológica, mobiliario, materiales especiales entre otros elementos.

A manera de casuística, la retroalimentación que obtuvimos (en el mes de enero 2018) sobre el uso de los servicios por los usuarios del Archivo Colonial y Republicano del AGN la mostramos en las tablas 3, 4 y 5:

Usuarios y archivos...

Tabla 3. Usuarios atendidos en la Dirección de Archivo Colonial del AGN, enero 2018

Semana	Total Investigadores	Procedencia		Ocupación		
		Peruano	Extranjero	Profesionales	Estudiantes	Otros
1	32	31	1	32	0	0
2	60	49	11	60	0	0
3	54	46	8	54	0	0
4	54	54	0	54	0	0
TOTAL	200	180	20	200	0	0

Fuente: Elaboración propia con información del AGN. Dirección Nacional de Archivo Histórico. Dirección de Archivo Colonial, enero 2018, Perú.

Tabla 4. Investigadores atendidos en la sala de investigaciones del Archivo Republicano, enero 2018

Semana	Total Investigadores	Procedencia		Ocupación		
		Peruano	Extranjero	Profesionales	Estudiantes	Otros
1	08	07	1	08	0	0
2	13	13	0	13	0	0
3	14	14	0	14	0	0
4	22	22	0	22	0	0
TOTAL	57	56	01	57	0	0

Fuente: Elaboración propia con información del AGN. Dirección Nacional de Archivo Histórico. Dirección de Archivo Colonial, enero 2018, Perú.

Tabla 5. Usuarios atendidos en el Archivo General de la Nación, enero 2018

Consultas	Usuarios Investigadores	Usuarios Particulares
Archivo Colonial	200	25
Archivo Republicano	57	344
Subtotal	257	369
TOTAL	626	

Fuente: Elaboración propia con información del AGN. Dirección Nacional de Archivo Histórico. Dirección de Archivo Colonial, enero 2018, Perú.

La unidad de medida para el crecimiento de los archivos y la permanente innovación de sus servicios archivísticos está dada por sus usuarios. Es importante, entonces, formar a los futuros profesionales de los archivos en el Perú con las competencias necesarias para que implementen mecanismos que les permita facilitar el acceso al documento tomando en consideración las características y necesidades de los usuarios, esto consolidará la noble labor de gestionar los archivos en el Perú.

BIBLIOGRAFÍA

- Andaur Gómez, Gabriela. 2018. “El uso del archivo desde la perspectiva de los usuarios: el caso del Archivo Histórico de Chile”. *Información, cultura y sociedad* (38, junio). <http://eprints.rclis.org/33335/> (consultado el 25 de julio 2019).
- Calva González, Juan José. 2006. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México, D.F: UNAM, CUIB. 286.
- Hernández Salazar, Patricia. 1993. “El perfil del usuario de información.” *Investigación Bibliotecológica Archivonomía, Bibliotecología e Información*. (vol. 7. 15) <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3816> (consultado el 10 de julio 2019).
- Martin Moreno, Carmen. 2007. Metodología de investigación de usuarios. *Revista General de Información y Documentación*. (vol. 17, 2). 129-49. <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/viewFile/RGID0707220129A/9407> (consultado el 17 de junio 2019).
- Martin-Pozuelo, M. Paz. 2010. “Prospectiva archivística: nuevas cuestiones, enfoques y métodos de investigación científica”. *Revista Española de Documentación Científica*. (33, 2, abril-junio). 201-224. <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/552/626>. (consultado el 26 de julio 2018).

- Perú. Ministerio de Cultura. 2019. *Archivo General de la Nación*. Portal. <http://agn.gob.pe/portal/> (consultado el 28 julio).
- Perú. Ministerio de Cultura. Archivo General de la Nación. 2018. *Información sobre archivos históricos: Informe ND: 86759; NE: 49091*. Lima: AGN.
- _____. 2016. *Perú: II censo nacional de archivos 2014 resultados definitivos. Entidades Públicas, Notarias, Arzobispados y Obispados*. Lima: Dirección Nacional de Desarrollo Archivístico y Archivo Intermedio. 360.
- _____. Escuela Nacional de Archivística. 2019. *Prospecto de admisión. Lima ENA*. (CD-ROM). (consultado el 24 julio 2019). 42.
- _____. Ministerio de Cultura. Archivo General de la Nación. 2012. *Guía General de Archivos del Perú*. Lima: Ministerio de Cultura de España; Ministerio de Cultura del Perú. 613.
- Rivas Fernández, José Bernal. 1997. "El archivista: un profesional de la información" *Bibliotecas y Archivos: Órganos de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía*. (vol.1, 4, enero-abril, 2ª. Época).
- _____. José Bernal. 1997. "El archivista: un profesional de la información" *Bibliotecas y Archivos: órgano de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía*. (vol. 1, 4, enero-abril, 2ª. Época). 6. Citado por Ramos Fandiño, Guadalupe Patricia & Castillo Fonseca, Juan Miguel. 2012. "La Formación Archivística en San Luis Potosí, reflejo de una necesidad". En *Documentación de las Ciencias de la Información*. (35) 209-223.
- Sanz Casado, Elías. 1994. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Pirámide.
- Universidad Católica Sedes Sapientiae. 2019. *UCSS cree en ti*. (28 de julio) <https://www.ucss.edu.pe/carreras-profesionales/archivistica-y-gestion-documental>

El archivista y el bibliotecario: intermediarios entre la información y el usuario

JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ
Universidad Nacional Autónoma de México

INTRODUCCIÓN

El usuario es el eje principal de las unidades de información, ya que el sujeto es quien busca y usa la información, pero también es quien la produce y la genera y misma que posteriormente llega a dichas unidades de información. En este ciclo se encuentra tanto el bibliotecario como el archivista. Es precisamente, al encontrarse en medio de la información que el profesional desempeña su labor al ir generando la conexión entre los dos elementos.

La profesión del archivista o del bibliotecario ante la gran explosión de información en el primer cuarto del siglo XXI se encamina a un gran reto, ya que en este mundo actual la información empieza a tornarse como un elemento primordial del desarrollo social, económico, tecnológico, científico y humanístico de una sociedad cada vez más globalizada, más interconectada, sobre todo a través del flujo de información de las redes sociales y del acceso a la gran diversidad de bases de datos, repositorios, bibliotecas y archivos electrónicos.

Es precisamente esta labor de ambos que se hace imperioso reflexionar sobre el papel de intermediario que poseen tanto el archivista como el bibliotecario; este documento es una oportunidad para ello y para relacionarlo con las posibles investigaciones y estudios de usuarios de archivos que son necesarios llevarlos a cabo debido a la poca producción que sobre estos se tiene actualmente, es decir de usuarios de archivos. Las líneas que siguen a continuación invitan a esta reflexión de la situación que guardan los profesionales de la información de archivos y las bibliotecas, en su intermediación con los usuarios.

INFORMACIÓN

Para establecer la relación entre el sujeto que brinda la información archivos y bibliotecas y los usuarios es conveniente iniciar por lo que se entiende por información:

Faibisoff menciona que la información es aquello que reduce la incertidumbre y que añade o cambia el conocimiento que se tiene del universo y de todo el entorno.¹

Por otro lado, para Wilson el término información indica una amplia gama de cosas; por un lado la ve como una entidad física o como un fenómeno, por otro como el canal de comunicación a través del cual son transferidos los mensajes (aquí se puede precisar que son mensajes con información) de un lugar a otro, o bien el dato factual, determinado empíricamente y presentado en un documento o transmitido oralmente;² aquí la información está ligada con el proceso de comunicación lo cual es cierto, ya que ambas, información y conocimiento. están estrechamente vinculadas, tal como lo menciona Paoli.³ Por su parte Martínez dice que la información se puede concebir “[..] como los datos o conocimientos

1 Sylvia G. Faibisoff y Donald P. Ely. “Information and information needs” p. 270.

2 T. D. Wilson, “On uses studies and information need”.

3 *Cfr.* Antonio Paoli. *Comunicación e información*

considerados novedosos o relevantes, en un momento dado y por un receptor específico.”⁴ Entonces, se puede decir que la información es definida como todo conocimiento, ideas, hechos, datos y trabajos imaginativos de la mente, los cuales son comunicados, formal o informalmente, en cualquier formato o soporte.⁵

Según los autores anteriores se pueden obtener los siguientes aspectos que pueden ser de utilidad para poder determinar, por lo menos para este documento, lo que se puede entender por información relacionado con los soportes, intermediarios y usuarios.

Entonces, la información:

- Es aquello que reduce la incertidumbre.
- Es aquello que añade o cambia el conocimiento que posee el sujeto sobre el universo o lo que le rodea.
- Se presenta o registra en un soporte físico -documento- o bien se transmite de forma oral por un sujeto, que puede ser visto por este motivo como documento en sí mismo, por otro sujeto.
- Son los datos o conocimientos relevantes o novedosos a consideración del sujeto que los observa o los recibe.
- Son las ideas, hechos, datos y trabajos realizados por la mente humana
- Es el conocimiento generado por la razón humana

Se pueden tomar los seis aspectos anteriores para delimitar lo que se utilizará o entenderá como información para este documento, entonces, se entiende por “información” las ideas, hechos, datos, conocimientos, trabajos intelectuales o imaginativos que son relevantes, novedosos o que reducen la incertidumbre de un sujeto en un determinado momento.⁶

4 Juan A. Martínez. *Teoría de la información documental*. p. 31.

5 Ching-Chih Chen. *Information seeking: assessing and anticipating user needs*.

6 Cfr. Juan J. Calva, *Las necesidades de información. Teoría y métodos*, México.

EL ARCHIVO

El archivo puede ser visto como una institución (como el Archivo General de la Nación), o como un sistema conformado por una serie de recursos, normas, procedimientos y gestión documental. Se puede tener entonces que es una “[...] institución responsable de la custodia y servicios de los documentos en cada una de las edades del ciclo vital de los documentos.”⁷ Asimismo, se pueden tener una serie de tipologías de archivos, si se le observa como institución como se propone para este documento, entonces como menciona Heredia⁸ tendríamos a los archivos como:

- Públicos
- Privados
- De gestión o de oficina
- Centrales (o de concentración)
- Intermedios
- Históricos o de conservación permanente
- Nacionales
- Estatales
- Municipales
- Universitarios

Otros más, según el soporte de información mayoritario que posea como los archivos sonoros o archivos audiovisuales.

Entonces, según la tipología anterior, se cuenta con diferentes instituciones llamadas archivos, que contienen información generada por una organización (pública o privada), por un estado o nación, por una institución específica o por una empresa o institución eclesiástica y por una gran diversidad de entidades que generan información por su propio funcionamiento.

7 Antonia Heredia, *Lenguaje y vocabulario archivísticos* p. 45.

8 *Ibidem*.

LA BIBLIOTECA

Con la finalidad de establecer la relación de similitud entre biblioteca y archivo iniciaremos por establecer a la biblioteca como institución creada por la sociedad y que está para servir a quien la ha creado, en este caso la humanidad, y la forma de servirla desde su creación hasta la fecha (aun contemplando las bibliotecas digitales) es proporcionándole la información que requiere para la toma de decisiones o para los fines que haya lugar⁹ incluyendo la satisfacción de las necesidades de información de los ciudadanos.

Entonces, así como la biblioteca, el archivo también es una institución social creada por la sociedad para servirla y proporcionarle la información que necesita para la toma de decisiones y en general para la satisfacción de las necesidades informativas de todos los ciudadanos.

Por otro lado, los soportes donde está registrada la información se encuentran en la biblioteca, pero también en el archivo, y en ambas instituciones, donde está la información, la sociedad las “crea para conservarla, organizarla y difundirla”¹⁰ Entonces, la biblioteca se dedica a conservar, organizar y difundir la información que se encuentra registrada en los diversos soportes que contienen sus colecciones; en estas se encuentran tradicionalmente libros y revistas, aunque con el tiempo los soportes se volvieron más variados, y contienen en sus colecciones, mapas, planos, fotografías, películas o DVD, CD de audio, y ahora documentos electrónicos. Esta institución que también puede ser vista como un sistema se encarga de la organización documental de los diversos soportes de información por medio de la catalogación y clasificación; de la preservación de los materiales en sus estanterías ordenados por el sistema de clasificación adoptado (podría ser LC o Dewey) con el fin de difundirlo y tenerlo accesible para los usuarios o los ciudadanos que soliciten la información que necesitan.

9 Estela Morales, “Bibliotecología e información”. p. 14.

10 *Ibidem*.

También las bibliotecas se pueden tipificar como:

- Nacionales
- Universitarias
- Publicas
- Escolares
- Especializadas
- Otros tipos como parlamentarias, académicas, privadas, personales, y otras más.

EL ARCHIVISTA COMO INTERMEDIARIO ENTRE LA INFORMACIÓN Y EL CIUDADANO

El archivero según Arévalo es “[...] quien no ha cursado estudios archivísticos, pero se ha desempeñado largos años en un archivo, adquiriendo en la práctica algunos conocimientos de la profesión.”¹¹ También presenta el termino archivista que significa “[...] la persona que con estudios teórico-prácticos sobre el manejo, cuidado y ordenamiento de archivos y documentos ha recibido el correspondiente título profesional.”¹² y e archivólogo “[...] es el especializado en los aspectos teóricos o estudioso de la archivología.”¹³ La labor o trabajo del archivero, archivista o archivólogo¹⁴ es encontrar los mecanismos o los medios que sean necesario para no sólo conservar, preservar y difundir la información sino para satisfacer las necesidades informativas de los ciudadanos y, a final de cuentas, de la sociedad.

11 Víctor Hugo Arévalo Jordán, *Diccionario de términos archivísticos*, p. 27.

12 *Idem*.

13 *Ibid.*, p. 28.

14 En este documento se tratan al mismo nivel el archivero, como lo menciona Cruz Mundet, al archivista y al archivólogo, como profesionales de la información, ya que no es el propósito discutir en este momento las diferencias que puedan existir entre estos términos, esto será producto de otros documentos.

El archivero, como ha indicado repetidamente el gran maestro Michel Duchein,¹⁵ es ante todo un gestor de información y todas sus tareas están orientadas a satisfacer las necesidades informativas precisas para que las organizaciones y los individuos desarrollen sus funciones con rapidez, eficiencia y economía, salvaguardar los derechos y los deberes de las personas contenidos en los documentos y hacer posibles la investigación y la difusión cultural. En resumen, es un instrumento para el buen funcionamiento de cualquier organización, cuya tarea la gestión de los recursos informativos de los documentos resulta tan vital como la gestión de los recursos humanos, financieros y materiales.¹⁶ Debido a la situación en la cual los archivos normalmente se encuentran en las diversas instituciones públicas y privadas es que “[...] la labor de los archiveros es silenciosa, pero sin ellos no sería posible recuperar la memoria”¹⁷ y la información contenida en ellos.

EL BIBLIOTECARIO COMO INTERMEDIARIO ENTRE LA INFORMACIÓN Y EL CIUDADANO

El bibliotecario, bibliotecólogo, bibliotecónomo, documentalista¹⁸ o el profesional de la información es el profesional que se dedica, a través de todas sus actividades, a conservar la información registrada en cualquier soporte, a organizarla por medio de los procesos de catalogación, clasificación e indización, a difundirla y hacerla accesible a los ciudadanos o usuarios por medio de los servicios bibliotecarios y de la información que proporciona la biblioteca.

15 José Ramon Cruz, *Qué es un archivero*, p. 56.

16 *Ibidem*.

17 *Cfr.* Aurelio Tanodi, *Manual de archivología hispanoamericana*.

18 En este documento se tratan al mismo nivel el bibliotecario, bibliotecólogo, bibliotecónomo, documentalista, como lo menciona Buonocore y otros autores, como profesionales de la información, ya que no es el propósito discutir en este momento las diferencias que puedan existir entre estos términos, esto será producto de otros documentos

El servicio de consulta o referencia puede ser el elemento que permita ver con mayor claridad como la labor del bibliotecario es la de ser un intermediario que apoye, ayude y ofrezca a los usuarios o ciudadanos la información contenida en los acervos de la biblioteca o incluso de otras, ya que actualmente las bibliotecas están interconectadas en grandes sistemas bibliotecarios y de información, o a través del acceso a las bases de datos y repositorios institucionales; esta labor, que es propia al bibliotecario, es proporcionar la información que necesita el usuario.

RELACIÓN ENTRE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN, EL PROFESIONAL DE LA INFORMACIÓN Y EL USUARIO

Las bibliotecas y los archivos son dos tipos de unidades de información. Son dos entidades que tienen soportes de información diferentes. Entonces, es indudable que cada una de estas cuentan en sus acervos documentales sólo que cada una con diferentes soportes.

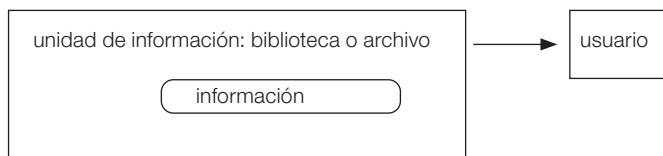
Por otro lado, cada unidad de información cuenta con el profesional que mejor realiza las actividades que le son propias, de esta forma tenemos al bibliotecario, bibliotecónomo, bibliotecólogo o profesional de la información para las bibliotecas, pero también puede aventurarse a laborar en los archivos, cosa que ocurre actualmente. En cambio, para los archivos se cuenta con el archivero, archivista, archivólogo o profesional de la información que lleve a cabo las actividades que le son propias y para lo cual ha tenido una formación.

Los usuarios de ambas instituciones sociales suelen ser diferentes, pero también un usuario de una biblioteca puede y tiene el derecho a acudir a un archivo y si se reflexiona detenidamente el usuario que acude a un archivo también puede ir a una biblioteca, lo que une este comportamiento del usuario o del ciudadano es que depende de la información que necesite será la unidad de información a que debe acudir. El tipo de necesidad de información del ciudadano determina si acude a la biblioteca o al archivo;

por ejemplo, si el usuario necesita saber la fecha en la cual llegó el primer hombre a la luna o qué es la materia oscura puede acudir a la biblioteca- sea esta digital o que contenga documentos impresos-, ahí estará el bibliotecario que le brindara la información que necesita. Por otro lado, si lo que necesita el ciudadano es buscar información sobre el primer título de propiedad de unas tierras en una disputa legal en la ciudad de Lagos de Moreno, Jalisco que se tiene desde 1890, entonces la documentación contenida en el Archivo General de la Nación o en el archivo histórico municipal de Lagos de Moreno o en el del Estado de Jalisco, es la que le puede ayudar a satisfacer sus necesidades informativas y personales.

La información que contiene cada unidad de información debe ser accesible al usuario o al ciudadano y esto sólo puede lograrse si la información contenida en los soportes de información se encuentra organizada, se conserva en su acervo y se tienen los mecanismos para que el usuario obtenga la información precisa que está necesitando en un momento dado. Si esto se da entonces existe una conexión entre la información contenida en la unidad de información y el usuario. Lo anterior, podría, verse de la siguiente forma:

Figura 1.

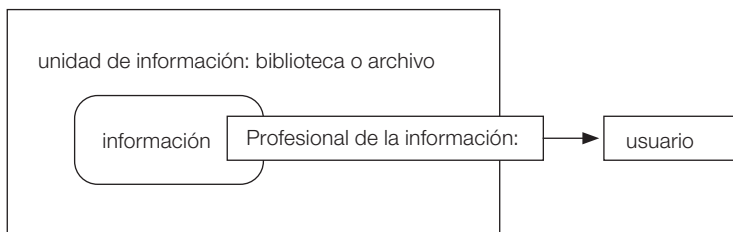


Fuente: Elaboración propia.

Si la relación entre información y unidad de información es relativamente clara y observable, según la figura anterior, entonces cabe preguntarse ¿en qué posición queda el bibliotecario, bibliotecólogo, bibliotecónomo, documentalista o el archivero, archivista, archivólogo? La respuesta se puede encontrar en lo expuesto en los primeros apartados, el profesional de la biblioteca o el del

archivo están preparados para conservar, organizar y difundir o hacer accesible la información contenida en dichas unidades para, posteriormente, brindarla al usuario. Entonces, se puede ubicar al profesional en la posición que se muestra a continuación.

Figura 2.



Fuente: Elaboración propia.

Existe un elemento que relaciona al usuario (con sus necesidades de información) y la unidad de información, ese es el profesional de la información (archivero, archivista, archivólogo o bibliotecario, bibliotecólogo, bibliotecónomo, documentalista).

Ahora bien, los servicios de información que proporcione el archivo o la biblioteca hacia una comunidad, sea cual sea esta, estarán bajo la responsabilidad del profesional de la información por lo cual a través de ellos esta relación o contacto se establecerá entre la información contenida en la unidad de información y los usuarios. Entonces, el diseño de los servicios archivísticos, bibliotecarios y de información son esenciales para establecer esta relación, esta intermediación entre la información y el usuario.

El archivo, por el tipo de colecciones únicas que posee dentro de su acervo documental, suele ser diferente a los acervos que tienen las bibliotecas. Esta característica propia del archivo lo hace, en cada caso, único. Entonces, los usuarios que tienden a llegar a este tipo de unidades buscan información muy específica y concreta. Esto puede comprobarse si se llevan a cabo estudios de usuarios con los ciudadanos que acuden a los archivos a buscar información. Es posible que se encuentren novedades sobre la

tipología, características, necesidades de información y comportamiento informativo.

La relación de intermediario del archivero o archivista y el usuario o ciudadano en la búsqueda de información permite un acercamiento al entendimiento del ciclo de las necesidades de información del usuario que acude al archivo a buscar satisfacción informativa; esta relación permite el desarrollo de investigaciones que respondan a preguntas como ¿cuáles son los tipos y características de los usuarios que acuden a los archivos? ¿qué tipo de información necesitan los usuarios que acuden a los archivos? ¿qué comportamiento informativo presentan estos usuarios al buscar la información contenida en los archivos? ¿qué nivel de satisfacción tienen los usuarios de los archivos con respecto a las colecciones documentales, servicios, archiveros o archivistas y la organización de los documentos que contienen?

El personaje del bibliotecario y el archivero o archivista es visto como un profesional que la sociedad necesita para ser guiada entre toda la selva de información que hoy en día impera por todos lados, tanto de la fidedigna como identificar la que pudiera ser falsa; esto se torna de mayor profundidad ya que en la actualidad la información, no sólo está registrada en papel, es decir en los soportes impresos, sino que se encuentra en formato electrónico lo cual la posibilita de forma exponencial permitiendo llegar ampliamente a un número mayor de usuarios o ciudadanos que necesitan lo que ahí se encuentra registrado.

Antes de la llegada de los registros que soportan la información como lo son los libros, o las tablillas de arcilla, no había bibliotecarios ni archivistas, estos llegaron a las sociedades humanas cuando aparecieron los soportes de información como los pergaminos, las tablillas de arcilla, los códices y otros más; es decir, tuvo que aparecer el soporte primero y después el sujeto que trabajara con ellos, como lo hacen ahora los bibliotecarios y los archivistas o archiveros. Los soportes de información parecen preceder a la llegada de los sujetos encargados de la conservación, organización de la información contenida en los soportes y puesta a disposición de la sociedad.

Ante el panorama de que el libro o el documento de archivo sea parte de una función pública. como por ejemplo la obligatoriedad por parte del Estado de impartir la enseñanza y de contar con esos soportes llamados libros, con todo lo que esta enseñanza tiene que transmitir; los libros tienen que decir algo a quien los lee. Los libros son los decires escritos y todos ellos se hacen para algo.¹⁹ Asimismo, los documentos de archivo como los pergaminos y papeles que se conservan y que existen desde 1219 (si tomamos como referencia el Archivo Municipal de León, España²⁰) ofrecen a la ciudadanía la historia de los antepasados, de las instituciones y de los aconteceres de una región o de un Estado. En medio de todo lo anterior está el archivero y el bibliotecario y su foco central el usuario.

CONSIDERACIONES FINALES

A través de lo expuesto en los párrafos anteriores y de discutir las labores tanto del archivero como del bibliotecario como intermediario entre la información y los usuarios en su trabajo dentro de los archivos y las bibliotecas se pueden presentar las siguientes consideraciones finales para que lleguen a conducir a futuras investigaciones o reflexiones:

Los archivos y las bibliotecas son unidades de información creadas por la sociedad y por lo tanto son instituciones sociales.

Las colecciones documentales, organización de los documentos, servicios y personal son semejantes, en los archivos y bibliotecas, ya que se tienen, por un lado: soportes de información; local o lugar físico donde se conservan; organización de los soportes documentales para hacerlos recuperables; servicios de información (archivístico o bibliotecarios) que permiten ofrecer la información contenida en los soportes de información a la sociedad; y por otro lado, la intermediación de un profesional de la información

19 *Ibid.* p. 86.

20 *Cfr.* Archivo Municipal de León, *Juega y aprende con el Archivo Municipal.*

(archivista y el bibliotecario) que permite la interacción entre la información contenida en las unidades de información y los usuarios, satisfaciendo sus necesidades informativas.

Actualmente hay demasiados soportes con información registrada a diferencia de los libros impresos generados después de la invención de la imprenta.

Se siguen produciendo grandes cantidades de información, ya no sólo en soportes impresos sino electrónicos (libros y documentos de archivo), lo cual aumenta el número de soportes donde está registrada la información.

Hay una generación de información que se registra en diferentes soportes impresos y electrónicos, siendo estos últimos los que aumentan exponencialmente.

En vista de los anteriores aspectos, el archivero o archivista y el bibliotecario tendrá que dirigir al ciudadano o usuario, especializado o no, por la gran cantidad de soportes de información impresos, electrónicos y de otros formatos donde está registrada la información, como documentos digitalizados, expedientes digitalizados o documentos electrónicos, revistas electrónicas o wikis o blogs, repositorios electrónicos o bases de datos de texto completo, para encontrar el documento justo con la información que necesita.

Se sigue requiriendo de un profesional que catalogue, preserve y conserve colecciones y clasifique los soportes y el contenido de éstos ya que aún sigue siendo una necesidad de la sociedad el que exista una persona que se encargue de estas actividades, y que la información ahí registrada este accesible para las generaciones venideras y esto continúe permitiendo el desarrollo mismo de la sociedad y que esta necesidad se siga cubriendo.

La misión del bibliotecario del siglo XXI ahora se tiene que tomar al objeto material en dos vertientes:²¹ libro y soporte electrónico. Las actividades o quehaceres siguen siendo dirigir al lector, ahora el usuario, entre la gran masa de información para que

21 *Cfr.* Juan J. Calva, "La misión del bibliotecario: una visión actual".

encuentre lo que necesita. Así debe ajustarse a lo que ahora es el nuevo soporte de información, el electrónico.

BIBLIOGRAFÍA

- Archivo Municipal de León. *Juega y aprende con el Archivo Municipal* León, España: Ayuntamiento de León. 2014.
- Arévalo Jordán, Víctor Hugo. *Diccionario de términos archivísticos*. Buenos Aires: Ediciones del Sur. 1995.
- Calva González, Juan José. “La misión del bibliotecario: una visión actual.” *La misión del bibliotecario: revisión y perspectivas de nuestra profesión (España-México, 1935-2015)*. España: Universidad Complutense de Madrid. 2016.
- Calva González, Juan José. *Las necesidades de información. Teoría y métodos*. México: UNAM. 2004.
- Ching-Chih Chen. *Information seeking: assessing and anticipating user needs*. New York: Neal-Schuman. 1982.
- Cruz Mundet, José Ramon. *Qué es un archivero*. Gijón, España: Ediciones Trea, 2009.
- Faibisoff, D. P. y Ely, D.P. “Information and information needs.” *Key papers in the design and evaluation of information systems*. New York: Knowledge Industry. 1978.
- Heredia Herrera, Antonia, *Lenguaje y vocabulario archivísticos*, Andalucía, España: Junta de Andalucía. 2011.
- Martínez Comeche, Juan Antonio. *Teoría de la información documental*. Madrid: Síntesis, 1995.
- Morales Campos, Estela. “Bibliotecología e información.” *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios* (junio) 1989.

- Paoli, Antonio. *Comunicación e información*. México: Trillas, UAM, 1985.
- Tanodi, Aurelio. *Manual de archivología hispanoamericana: teoría y principios*. Córdoba, Argentina: Universidad Nacional de Córdoba. 1961.
- Wilson, T. D. "On uses studies and information need." *Journal of documentation*. (vol. 37, no.1). 1981.

Conclusiones

A través de lo expuesto en los diferentes capítulos presentados en esta obra, la primera que tratara sobre los usuarios de archivos, se presentan una serie de conclusiones como consideraciones finales que se acercan a la temática de los usuarios de archivos históricos.

- La unidad de información llamada archivo es una institución legal reflejada en las leyes de los países estudiados.
- En Brasil, Bolivia, España, Argentina, México y Uruguay aunque sea de manera general y en el plano legal, los estándares democráticos y de derechos humanos en relación con los archivos tiene que ver con el acceso a la información pública gubernamental y la transparencia, así como con la protección de la información privada. Existe una relación entre la archivística y el derecho.
- También se cumple en los países lo relacionado con los archivos en lo relacionado con a la protección y conservación del patrimonio histórico, cultural y artístico de los países.
- Se encontró que los estudios de usuarios de archivos en los diferentes países son escasas o nulos.

Usuarios y archivos...

- Es aconsejable el método directo para estudiar a los usuarios de archivos, lo cual significa ir a ellos directamente.
- El uso del modelo nein, es una fuerte propuesta para el desarrollo teórico y entendimiento sobre los usuarios de la información en los archivos.
- Los archivos de trámite, de concentración e históricos cuentan con usuarios de la información, es decir, estos están presentes en todo el ciclo vital del documento siendo imperioso su estudio en los diferentes tipos de archivos.
- La satisfacción de los usuarios de archivos debe ser investigada y por lo tanto el nivel que tiene cada tipo de usuario en cada tipo de archivo; está relacionada con el servicio que prestan los diferentes tipos de archivos. También la satisfacción está relacionada con el acervo documental del archivo ya que, al no ser bibliotecas, los documentos de archivos son únicos y diferentes a los de otro archivo.
- Es recomendable que los resultados de un estudio de usuarios con el método cuantitativo sean constatados y ampliados con la utilización de un método cualitativo.
- La formación de los archivistas debe contemplar temáticas sobre usuarios de la información, estudios de usuarios y formación de usuarios de archivos.

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 Ocampo Chávez. Fue impreso en papel cultural de 90 gr. en los talleres de Migal Impresiones Digitales, 3er. Anillo de Circunvalación no. 73, Col. Barrio Santa Bárbara, Alcaldía Iztapalapa, Ciudad de México. Se terminó de imprimir en 2022.