

# Los usuarios del Archivo Histórico de la Universidad Complutense de Madrid

Isabel Palomera Parra \*  
Concepción Mendo Carmona\*\*  
Isabel Villaseñor Rodríguez\*\*

*Artículo recibido:*  
16 de junio de 2020

*Artículo aceptado:*  
9 de octubre de 2020

*Artículo de investigación*

## RESUMEN

Ante el indudable interés de conocer a los usuarios de información y la escasa práctica española en este sentido, especialmente en el ámbito de los archivos, el objetivo fundamental del presente trabajo es conocer las necesidades de información, comportamiento informativo y grado de satisfacción de los usuarios del Archivo Histórico de la Universidad Complutense de Madrid, utilizando una metodología cuantitativa basada en un cuestionario. Entre los principales resultados obtenidos está que los escasos usuarios que acuden a este archivo buscan información sobre un personaje a través de la

\* Archivo General de la Universidad Complutense de Madrid, España  
ipalomer@ucm.es

\*\* Facultad de Ciencias de la Documentación, Universidad Complutense de Madrid, España  
cmendo@pdi.ucm.es isavilla@ucm.es

base de datos del centro y están satisfechos con la información obtenida. Entre las conclusiones destaca que existe aún camino por recorrer en torno a la cuestión de si está consolidado el binomio Investigación-Archivos Universitarios y que se deben plantear estrategias acomodadas a las necesidades de los usuarios, adaptando los recursos a los cambios sociales y tecnológicos y siguiendo determinadas líneas de actuación.

**Palabras clave:** Usuarios de Archivos; Estudios de Usuarios; Archivos Históricos; Archivos Universitarios

### **Users of the Historical Archive of the Complutense University of Madrid**

*Isabel Palomera Parra, Concepción Mendo Carmona and Isabel Villaseñor Rodríguez*

#### **ABSTRACT**

Given the undoubted interest in knowing information users and the scarce Spanish practice in this regard, especially in the field of archives, the main objective of this work is to find out the needs of information, the information behavior and the degree of satisfaction of users of the Historical Archive of the Complutense University of Madrid, using a quantitative methodology based on a questionnaire. One of the main results obtained is that the few users who come to this archive search for information about a character through the center's database and are satisfied with the information obtained. Among the conclusions reached, it stands out that there is still a way to go around the question of whether the Research-University Archives binomial is consolidated, and that strategies adapted to the needs of users should be proposed in order to adapt resources to social and technological changes and following certain lines of action.

**Keywords:** Archive User; User Studies; Historical Archive; University Archive

## INTRODUCCIÓN

No cabe duda de que el interés por el usuario para los profesionales que desarrollan su actividad en cualquier unidad de información es más que notorio. Por otra parte, está demostrada la necesidad de conocerle con el fin de prestar unos servicios adecuados a sus necesidades informativas. Por eso, resulta apremiante llevar a cabo acciones en este sentido. Los estudios de usuarios de información resultan útiles en este ámbito, entendidos, en una concepción amplia del término, como todas aquellas investigaciones que se realizan para conocer no sólo necesidades de información (surgimiento de la necesidad) sino también demandas y hábitos de información (manifestación, comportamiento) así como el grado de satisfacción con respecto a un producto, un servicio o un centro de información determinados de un grupo concreto de usuarios. Entendidos de esta manera, se enmarcan en lo que Calva González (2004) ha dado en llamar “el fenómeno de las necesidades de información”. Se trata de una actividad que, mediante la aplicación de uno o varios métodos, busca el conocimiento (identificación y caracterización) de todo lo relativo a las necesidades informativas del ser humano; esto es: el surgimiento de la necesidad de información, la manifestación de la necesidad a través del comportamiento del usuario en la búsqueda de esa información y la satisfacción o insatisfacción de la necesidad. Es una actividad que aporta nuevo conocimiento utilizando un método científico para ello, rasgos definitorios de una investigación.

Lamentablemente, y a pesar del interés que existe por el usuario, el estudio del de archivos no es una práctica habitual en España, ni en el ámbito profesional ni en el académico relacionado con la Archivística. Tras la búsqueda de publicaciones españolas (artículos y ponencias de congresos) que traten el estudio del usuario de archivo desde una perspectiva teórica y/o práctica realizada en fuentes que abarcan un periodo cronológico de 32 años, tan sólo se han podido encontrar 16 referencias. De todas ellas, tres son estudios de usuarios de archivos históricos (Asensio *et al.*, 2010; Santaella Ruiz, 2006; 2007) y ninguno de universitarios.

El objetivo fundamental del presente trabajo es conocer las necesidades de información, así como el comportamiento informativo y el grado de satisfacción respecto a esas necesidades de los usuarios del Archivo Histórico de la Universidad Complutense de Madrid.

El antecedente más inmediato de la presente investigación lo constituye la ponencia titulada “Los usuarios del Archivo General de la UCM en su función de archivo histórico”, presentada por Isabel Villaseñor Rodríguez en el I Congreso Internacional de Investigación sobre Usuarios de la Información,

que se celebró los días 12 al 14 de marzo de 2018 en la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (México), organizado por el Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información de la Universidad Nacional Autónoma de México y dicha facultad. Este trabajo tenía como objetivo conocer el contexto externo de una comunidad de usuarios no estudiada hasta ese momento, con el fin de llevar a cabo una investigación posterior. Su aplicación permitió determinar, entre otros asuntos, los objetivos, la metodología y el cronograma de la presente investigación. Uno y otra se enmarcan en el Proyecto PAPIIT IN402019 del Programa de Apoyo a Proyectos de Investigación e Innovación Tecnológica, de la Dirección General de Asuntos del Personal Académico de la UNAM “Usuarios de archivos históricos”, creado con el fin de conocer a los usuarios de archivos, así como los trabajos que se han podido publicar en torno a ellos y a la necesidad y modo de estudiarlos, asuntos prácticamente desconocidos en nuestro ámbito. En este proyecto participan investigadores de la Universidad Nacional de Nordeste (Argentina), la Universidad Mayor de San Andrés (Bolivia), la Universidad Federal de Sergipe (Brasil), la Universidad Complutense de Madrid (España), la Universidad Nacional de Educación a Distancia (España), la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Perú), la Universidad Nacional Autónoma de México, la Universidad Autónoma de Chiapas (México) y la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (México). Algunos trabajos ligados a este proyecto son los siguientes: Calva González y Villaseñor Rodríguez (2016), Mendo Carmona y Villaseñor Rodríguez (2018; 2021).

## METODOLOGÍA

La metodología empleada se enmarca en el Modelo NEIN (Necesidades de Información) sobre el fenómeno de las necesidades de información desarrollado por Calva González en 2004. Se trata de un modelo teórico que se fundamenta, como hemos dicho, en la consideración de tres fases sustanciales estudiadas en relación con otros elementos: el surgimiento de la necesidad de información en el individuo, el comportamiento informativo desarrollado por el usuario en la búsqueda de información para cubrir la necesidad surgida, y la satisfacción de ésta. Junto a esas fases hay que tener en cuenta otros asuntos, tales como la existencia de factores internos y externos que determinan cada una de ellas, los elementos que intervienen en las mismas, las distintas tipologías de necesidades y comportamientos informativos, los elementos que afectan a la satisfacción de las necesidades y los métodos, técnicas e instrumentos que permiten la indagación de las partes del fenómeno y de su totalidad a partir de la recogida de datos de interés.

Teniendo en cuenta este modelo se han aplicado dos metodologías: una de carácter documental, ya que se han consultado algunas referencias bibliográficas y la página web del archivo que es objeto de estudio con el fin de contextualizar la investigación; otra, de campo, que se propone la generalización de sus resultados utilizando técnicas para estudiar las percepciones, actitudes o comportamiento de los miembros de un grupo de usuarios de información a través de un estudio de usuarios de información. Para llevar a cabo este estudio se ha optado por utilizar un método directo de recogida de datos. La razón fundamental de la elección de este método es porque permite una interrelación con el usuario durante la investigación, al margen de cómo se analicen los resultados; permite obtener la información de lo que nos dicen los mismos usuarios. Se pretende con su aplicación que sea el propio usuario quien defina sus hábitos, necesidades o el uso que hace de la información que solicita, busca o consume. Tal método se ha desarrollado con la aplicación de la técnica de la encuesta porque resulta familiar y permite la obtención de resultados de una forma rápida. A través de esta técnica se investiga a una muestra representativa de un grupo de sujetos, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones de una gran cantidad de características de la población. Para aplicar esta técnica se ha utilizado un cuestionario entregado en mano en el propio archivo en el periodo comprendido entre finales de noviembre y mediados de diciembre de 2019. Este cuestionario lo han diseñado por consenso los miembros del proyecto mencionado, con adaptaciones a la realidad española más cercana. Cuenta con 26 preguntas de tipología variada y agrupadas en cuatro bloques: datos generales, necesidades de información, comportamiento informativo, y satisfacción informacional (*Anexo*).

### EL ARCHIVO GENERAL DE LA UCM (AGUCM)

La dilatada historia de la Universidad Complutense de Madrid (UCM), cuyo punto de partida es la Real Carta de Privilegios expedida por el Rey Sancho IV en 1293 (Fuente, 1884-1889), es suficiente razón para afirmar que el Archivo de la Universidad Complutense conserva un valioso y singular tesoro documental.

Los orígenes del archivo complutense se remontan a la documentación generada por la Universidad de Alcalá de Henares en dos etapas: cisneriana (1499-1545) y poscisneriana (1545-1836), de paulatina decadencia que finaliza en 1836, a través de la Real Orden que dispone el traslado de la Universidad a Madrid.

La desaparición progresiva del Antiguo Régimen y los conceptos educativos propugnados por el Estado liberal de una universidad laica y centralizada son, entre otras, causas suficientes para entender el ocaso de la Universidad de Alcalá y su traslado a la capital del reino, que se inicia en 1841 y finaliza en 1843.

El traslado de los bienes patrimoniales de la Universidad de Alcalá fue, según recogen diversas fuentes, completamente desorganizado y en lo referente al patrimonio documental se produjeron pérdidas irreversibles (Entrambasaguas Peña, 1972). Es difícil confirmar o desmentir tal afirmación, ya que no disponemos de un inventario de la documentación trasladada.

A su llegada a Madrid la universidad no contaba con un edificio propio. Por ello, los estudios universitarios y la documentación se dispersaron por varios edificios, hasta que en 1845 fueron instalados en el antiguo noviciado de los jesuitas de la calle de San Bernardo. A la documentación procedente de Alcalá se une la documentación producida por la Secretaría General, además de los ingresos de la documentación y archivos de los organismos suprimidos, como el Seminario Cristiano y el Tribunal Académico y de los Reales Colegios de Medicina y Cirugía de San Carlos y de Farmacia de San Fernando.

Desde el principio, se evidencia la separación física e intelectual de los documentos, que se corresponde con las épocas de la universidad en Alcalá y Madrid. El cuadro de clasificación elaborado en 1845 (AGUCM, SG-1692) divide los fondos en dos secciones: una histórica anterior a 1845 y una sección administrativa a partir de dicho año (Entrambasaguas Peña, 1972).

Las carencias de un espacio adecuado, la insuficiencia de personal y la escasa dotación presupuestaria persistirán secularmente. A partir de 1896 (Real Orden 7 de agosto de 1895 (*Gaceta* de 4 de septiembre)) el archivo se vinculará a la biblioteca, siguiendo una Real Orden de 1895, y pasará orgánicamente a convertirse en una sección con la denominación Biblioteca de Derecho y Archivo. De esta forma, el Archivo Universitario perderá su autonomía.

Ante el continuo incremento del volumen documental, en 1878 se opta por el envío de la documentación más antigua al Archivo de Alcalá de Henares. El fondo documental cisneriano y la documentación académica anterior a 1900 conformarán la denominada Sección de Universidades del Archivo Histórico Nacional. Una gran pérdida documental a la que se suma el traspase de documentos del archivo a la biblioteca, por considerarlos material bibliográfico. La situación del Archivo Universitario no cambiará hasta los años 70-80 del pasado siglo.

La Guerra Civil (1936-1939) afectó a la documentación académica y administrativa de la Facultad de Filosofía y Letras, en el nuevo edificio de la Ciudad Universitaria desde 1933, situado en la primera línea del frente bélico. Por

el contrario, el Archivo Universitario que seguía instalado en la calle de San Bernardo, en la retaguardia de las líneas de combate, no se vio prácticamente afectado.

La Ley de Ordenación Universitaria de 1943 establece la separación del fondo histórico del Archivo Universitario, bajo la responsabilidad del director de la Biblioteca, y la documentación administrativa, que es competencia del secretario general. Sin embargo, tal separación se hará realidad en los años 50, con el traslado de los servicios administrativos centrales junto con el archivo de la Secretaría General al denominado Pabellón de Gobierno. El fondo documental histórico permanecerá en el edificio de Noviciado.

En 1963 dentro de la Secretaría General se incorpora un departamento de Archivo que aparecerá en ocasiones vinculado al Servicio de Registro e Información. En los años 70 y 80 se atisban algunos indicios de mejora para el Archivo Histórico Universitario: en 1977 se presenta un *Plan de Archivo Universitario para la gestión documental de la documentación histórica y administrativa*. En 1978 se aprueba el primer *Reglamento del Archivo de la Universidad Complutense de Madrid* (Acta de la Junta de Gobierno de 16 y 17 de mayo de 1978. AGUCM, OM-1657) que parece vislumbrar una gestión archivística de manera coordinada e integral para la documentación universitaria.

No obstante, el patrimonio documental de la UCM seguirá disperso entre el Archivo Histórico Universitario y el Archivo del Rectorado, cuya documentación se repartirá entre el sótano de la Facultad de Derecho, el Colegio Mayor José Antonio y el edificio de la Almudena. Tal dispersión se acentúa en 1981 con el envío de una nueva remesa de documentación al Archivo Histórico Nacional.

Los Estatutos Universitarios de 1991 siguen considerando al archivo integrado en la biblioteca y asignando a ésta las competencias en materia documental, por lo que el *Plan Estratégico de la Biblioteca 1997-2001* incluye como uno de los objetivos “la protección del patrimonio histórico y documental, favoreciendo la custodia, conservación y difusión del mismo” (Fernández Iglesias, 1999: 29).

En 1997 el Pabellón Valdecilla se convierte exclusivamente en sede de la Biblioteca Histórica. El Archivo Histórico sale de manera definitiva, repartido en varios traslados, hasta integrarse en el que será denominado en 1999 como Archivo General de la Universidad Complutense de Madrid.

Hasta la primera década de siglo XXI no se establecerá el sistema archivístico de la UCM: la consolidación del Servicio de Archivo bajo una única dirección, el control sobre los archivos de gestión de las unidades productoras, el establecimiento de los archivos centrales de Rectorado y Alumnos y de un Archivo Intermedio e Histórico, la sistematización de las transferencias

con los archivos de oficina, el control de los préstamos y las consultas. La normativa con la aprobación del Reglamento de 17 de noviembre de 2004 afianzará su posición dentro de la institución al conferirle “el diseño, implantación, desarrollo, coordinación y evaluación del Sistema Archivístico de la UCM y, en general, de asegurar la adecuada gestión del patrimonio documental de la UCM para su conservación y uso administrativo, científico o cultural” (UCM, 2004: 7).

En 2007, la documentación del Archivo Histórico quedará integrada en el Archivo General, gestionando hoy día más de 23 kilómetros lineales de documentación, de los que alrededor de 14 están depositados en los archivos centrales, Intermedio e Histórico.

En la Base de Datos se encuentran descritas, conforme a las normas internacionales de descripción archivística ISAD (G), un total de 110.387 unidades de instalación (cajas, carpetas y libros), a las que hay que añadir a nivel de unidad documental 31.113 expedientes y documentos individualizados.

El conjunto documental está organizado a través de un Cuadro de Clasificación funcional, accesible a través de la web. Se estructura en 10 fondos documentales: el de la propia UCM y sus antecesoras, más otros nueve fondos documentales correspondientes a archivos personales o a instituciones relacionadas con la Universidad y 53 subfondos, que agrupan 437 series documentales.

Se han realizado estudios de los productores de la documentación, sus competencias y actuaciones administrativas que la legislación que los originó les ha encomendado. En la actualidad, hay una descripción completa de 490 productores, desde la Universidad de Alcalá hasta los actuales Servicios y Facultades.

La atención a los usuarios, tanto de la propia universidad como externos, es una prioridad. Por parte del AGUCM existe un compromiso de mejora continua del servicio que se plasma en la Carta de Servicios. Por este motivo, el Archivo Intermedio e Histórico realiza encuestas anónimas y con carácter voluntario entre los usuarios externos que acuden a consultar los fondos.

En la última Memoria Anual del AGUCM, correspondiente al curso 2018-2019, se ha dado atención a 110 investigadores que, de forma presencial, han investigado en el Archivo Intermedio e Histórico. Por otra parte, las consultas registradas totalizan 520 servicios, dato que indica un aumento de 19,6 %, con respecto al pasado curso (418 servicios).

## PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

El siguiente análisis se ha basado en una muestra de 20 encuestas entregadas en mano en el Archivo General, en el periodo comprendido entre finales de



noviembre y mediados de diciembre de 2019. Somos conscientes de que se trata de una muestra muy reducida teniendo en cuenta que la población es incontable ya que, según el Reglamento de este archivo, cualquier persona interesada tiene derecho a acceder sin restricciones a los documentos conservados en él. Por ello, se decidió iniciar el análisis con este número de respuestas teniendo en cuenta que se trata de una experiencia piloto.

El cuestionario se estructura en cuatro partes. La primera, denominada Datos generales, reúne una serie de preguntas que tienen por finalidad obtener el perfil del usuario; la segunda se centra en las necesidades de información de las personas que acuden al archivo; un tercer bloque está destinado a analizar el comportamiento informativo, esto es, estrategias, criterios y herramientas de búsqueda, frecuencia de uso, etc., y, finalmente, un último apartado se dedica a conocer el grado de satisfacción alcanzado en la indagación realizada (*Anexo*). El resultado del análisis de las encuestas realizadas refleja los datos que a continuación se exponen.

### *Perfil de usuario*

Los parámetros empleados para caracterizar al usuario han sido edad, género, nacionalidad, lugar de residencia, institución de procedencia, actividad y nivel de estudio (*Anexo*). La edad más representada se encuentra entre los 51 a 60 años con 45 % de los encuestados, le siguen los usuarios cuya edad está comprendida entre los 31 y los 40 años con 20 %; se sitúan en el mismo porcentaje (10 %) los que se encuentran en la década de los 40, los que tienen una edad superior a los 60, y los alumnos que aún no han terminado sus titulaciones, de 18 a 20 años. Finalmente, el menor número lo presentan aquellos usuarios cuya edad está comprendida entre los 21 a 30 años. Son varones 16 de ellos frente a cuatro mujeres; de ellas, tres están en la década de los 50 y una se encuentra en el menor rango de edad.

Respecto a la procedencia geográfica e institucional de los usuarios que acuden al archivo se observa que todos son españoles a excepción de uno, que es francés. En la Comunidad Autónoma de Madrid residen 16, proceden de Córdoba dos, y otros dos viven en Alemania y Francia, respectivamente. La mayoría de los encuestados procede de la Universidad Complutense (55 %), le siguen en igual número usuarios madrileños pertenecientes a centros de investigación: la Universidad Autónoma de Madrid, la Biblioteca de la Escuela Superior de Arquitectura de Madrid, el Museo del Prado, el Archivo Histórico Nacional, o la Agencia Estatal de Meteorología; también pertenecen a centros de investigación, uno a la Real Academia de Córdoba y otro a la Europa-Universität Flensburg. A ellos hay que sumar un investigador procedente de una editorial y un particular.

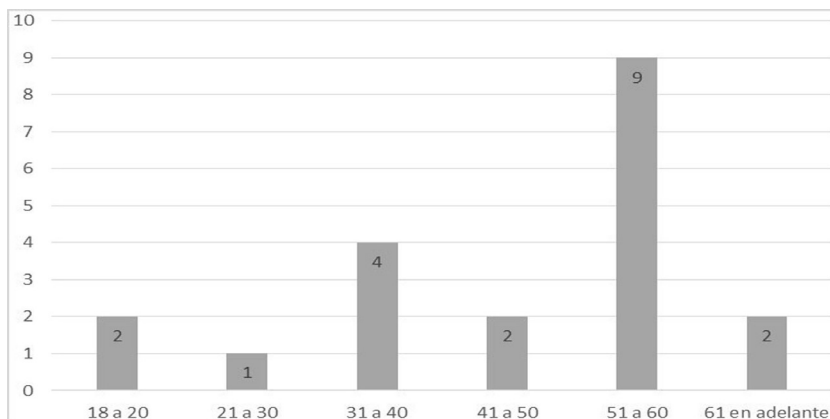


Figura 1. Edad  
Fuente: elaboración propia

Aunque podríamos pensar que profesores-investigadores y estudiantes serían los usuarios más habituales de un archivo universitario, las respuestas demuestran que no es así. La mayor parte de los encuestados, 50 %, se agrupa en el apartado Otro, y pertenecen al ámbito de la administración (cinco), trabajan en instituciones culturales como bibliotecas, archivos y museos (tres), uno es jubilado y otro escritor. El 35 % representa a los profesores-investigadores y el 15% a los estudiantes. En cuanto a su nivel de estudio, como se puede ver en la Figura 2, los licenciados o graduados son los más numerosos, le siguen los postdoctorados, doctorados y sólo dos maestrías.

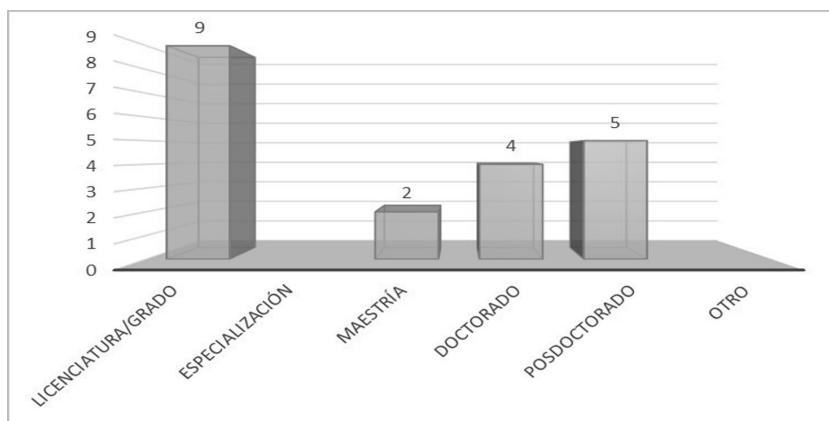


Figura 2. Nivel de estudio  
Fuente: elaboración propia

### ***Necesidades de información***

Si bien hay usuarios que se presentan en el archivo simplemente para visitarlo, el motivo por el que la mayoría de los encuestados acuden es la búsqueda de información (58 %), algunos señalan que el motivo es elaborar un trabajo académico (29 %), y sólo 13 % por cuestiones diversas: una exposición, por trabajo o para escribir un libro.

Las razones que motivan la búsqueda de información de los usuarios que han respondido son escribir un libro o un capítulo de un libro (42 %), su actividad laboral o bien para un proyecto (17 %); tan sólo 8 % alegan la realización de la tesis doctoral o interés personal.

Prácticamente la totalidad de los encuestados requiere información de los siglos XIX-XX (95 %) y sólo una persona busca documentos del siglo actual. Asimismo, todos encuentran en lengua española la información que buscan.

En cuanto a la pregunta ¿Cuál es la información que necesita buscar en el archivo?, las respuestas son muy variadas: diferentes tipologías diplomáticas como actas, reales órdenes...; distintos tipos de documentos: fotografías, expedientes, planos...; o temas concretos de investigación: personajes históricos o científicos, antepasados e instituciones.

### ***Comportamiento informativo***

Respecto de las estrategias empleadas en la búsqueda de información, los encuestados podían seleccionar tantas opciones como necesitaran, con un total obtenido de 32 respuestas. La mayoría de los usuarios se dirige al archivero (53 %), aunque también realizan una exploración en línea como primera estrategia (28 %); otras tácticas de indagación son los instrumentos de descripción: catálogo (9 %), inventario y guía (3 % cada una). Estas respuestas ponen de manifiesto que sigue siendo el archivero la principal ayuda en la búsqueda de información y que la descripción en línea que ofrece el archivo es el otro procedimiento fundamentalmente empleado por los usuarios.

Los criterios seguidos en la consulta de la base de datos son, por orden de mayor a menor, los siguientes: la búsqueda por palabras (32 %), tema (20 %), nombre de persona (18 %), nombre de institución y fecha, ambos con el mismo porcentaje (15 %). Los usuarios no interrogan a la base de datos por nombre geográfico porque esta no permite la opción, ya que está estructurada por productores o series documentales.

Las fuentes de información que usan los encuestados son fundamentalmente expedientes (37 %) o manuscritos (29 %), en menor medida material fotográfico (14 %), material cartográfico (8 %), microfilmado (6 %) o fono-

gráfico (3 %). Una persona especificó que su fuente de información son los libros registro. Esta pregunta permitía también respuestas múltiples, se obtuvieron 35.

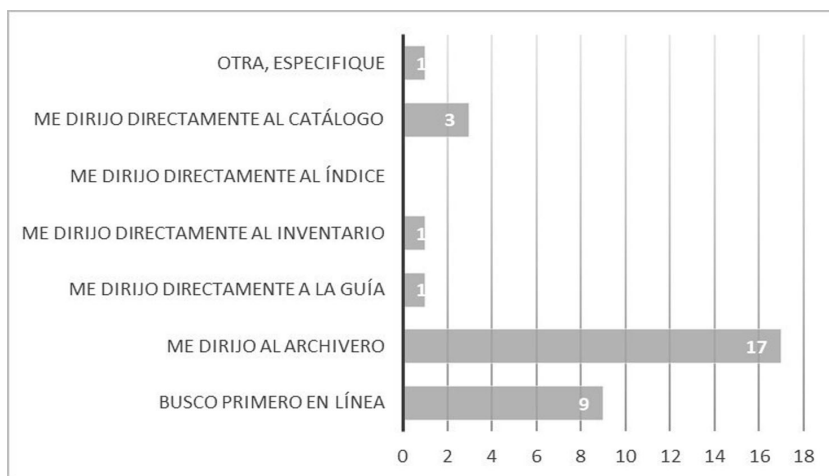


Figura 3. ¿Cuáles son las estrategias que utiliza para buscar información?  
Fuente: elaboración propia

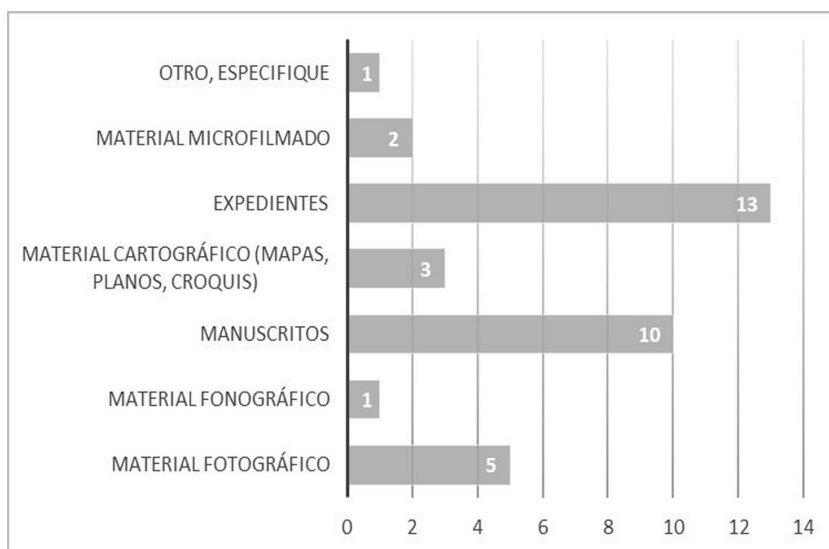


Figura 4. ¿Qué fuentes de información usa en el archivo?  
Fuente: elaboración propia

Por lo que se refiere a las herramientas utilizadas en el archivo para localizar la información, las respuestas fueron variadas: con un porcentaje casi por igual se sitúan la base de datos (27 %), el catálogo y el inventario (23 %); menos consultadas son las guías de fondo (10 %), el cuadro de clasificación y los índices (7 %). Las relaciones de transferencia se incluyeron en el apartado de otras herramientas.

Casi la mitad de los usuarios encuestados acudieron una única vez al archivo (45 %), entre los asiduos una vez a la semana (20 %) o una vez al trimestre (15 %) son las frecuencias más habituales; el resto acude bien una o dos veces al mes, bien “según las necesidades de investigación”.

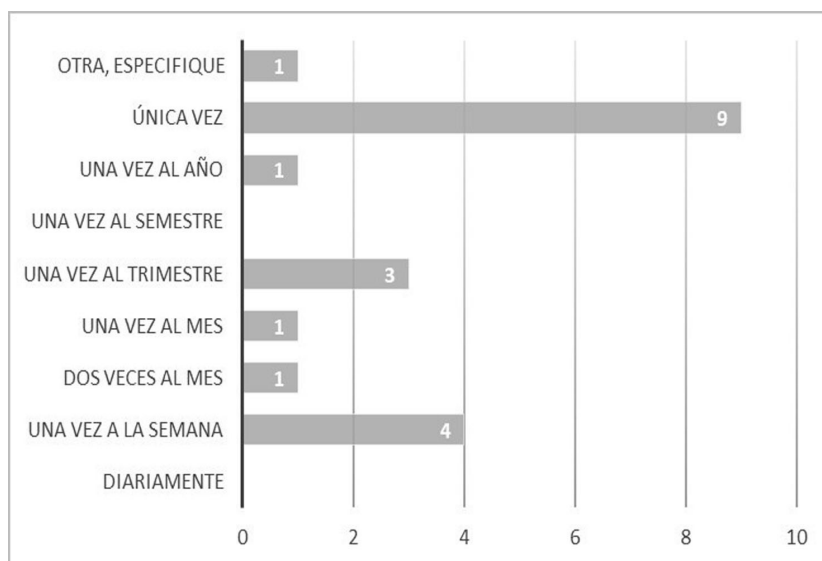


Figura 5. ¿Con qué frecuencia busca la información en el archivo?

Fuente: elaboración propia

A la pregunta de a dónde acude a buscar la información cuando no la encuentra en el archivo, la respuesta más común es que se dirigen a diversos archivos (27 %) o a otras unidades de información (22 %) para buscarla. También acuden al archivero u otros profesionales (19 %) así como a personas que consideran que les pueden ayudar (16 %). En última instancia se dirigen a internet (13 %). En cuanto a la acción que toman si no encuentran la información que buscan en el archivo, sólo un entrevistado reconoce desistir en la búsqueda, la mayoría acude a especialistas en el tema o buscan otras alternativas.

### *Satisfacción informacional*

Siguiendo a Calva González, dentro de la teoría de las necesidades de información, la satisfacción de un sujeto se logra “al tener cubiertas sus necesidades de información” (2009: 4). Para conocer la satisfacción de los usuarios se han tenido en cuenta los elementos que la conforman: el tiempo, la pertinencia, la relevancia, la precisión, la recopilación, la valoración de la satisfacción y el uso de la información (*Anexo*). De los 20 usuarios interrogados 19 afirman haber encontrado la información que buscaban o parte de ella, pero quien no se siente satisfecho tampoco explica los motivos de ello. Ningún usuario tuvo dificultades en la búsqueda de información.

Prácticamente todos contestaron que fue el servicio de referencia quien proporcionó la información que necesitaban, una persona respondió que la base de datos *online*. Asimismo, todos consideran que el tiempo de espera fue el adecuado.

Los usuarios encuestados, a excepción de uno, que no indica el motivo de su negativa, afirman que los fondos respondieron a sus necesidades de información. De igual forma, aseveran que les resultó fácil localizar y obtener la información, y añaden muchos de ellos que fue gracias al apoyo del personal del archivo.

### CONSIDERACIONES FINALES

Tras el estudio piloto realizado, podemos decir que:

1. La universidad no suele identificar el archivo como un espacio único y fundamental para la investigación, a través de las fuentes primarias que conserva. El archivo no sólo es información y datos, es un espacio para el conocimiento y el desarrollo de la investigación.
2. Los archivos universitarios deben ser considerados un valor añadido para el perfil académico e investigador de las universidades.
3. Se deben plantear estrategias adaptadas a los usuarios, a sus demandas, adecuando los recursos a los cambios sociales y tecnológicos y siguiendo determinadas líneas de actuación.
4. Los rasgos que caracterizan al usuario del Archivo Histórico de la Universidad Complutense, tal como refleja la encuesta realizada, es el de un varón español de edad comprendida entre los 51 y los 60 años, fundamentalmente residente en la Comunidad Autónoma de Madrid, y cuya institución de procedencia es la propia Universidad Complutense. La

- actividad a la que se dedica es la de administración y servicios y cuenta con formación académica de licenciado o graduado.
5. Respecto a sus necesidades de información, acude al archivo para buscar información sobre un personaje o persona, principalmente; y para escribir un libro o un capítulo de un libro. El periodo objeto de su investigación se sitúa entre los siglos XIX y XX, y encuentra la información en lengua española.
  6. Su comportamiento informativo refleja que el archivero es su principal estrategia en la búsqueda de información, la principal herramienta es la base de datos *online*, y el criterio empleado es la interrogación por palabras. Ha acudido una única vez al archivo y cuando no encuentra la información buscada se dirige a otros archivos y a especialistas en el tema, pero no desiste.
  7. Ha localizado en el archivo la información que buscaba y no tuvo dificultades en hallarla, por el contrario, afirma que le resultó fácil encontrarla gracias al servicio de referencia y que el tiempo fue el adecuado. Manifiesta su satisfacción porque los fondos del archivo respondieron a sus necesidades de información.

## REFERENCIAS

- Asensio, Mikel, Esther Cruces, Ricardo Pérez, Ana Díaz y Elena Pol. 2010. “Un estudio de Usuarios del Archivo Histórico Provincial de Málaga”. *Arch-e. Revista Andaluza de Archivos* 3 (junio): 1-23.
- Calva González, Juan José. 2004. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. Ciudad de México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Calva González, Juan José. 2009. *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. Ciudad de México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- 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”, en *Jornadas Archivando: usuarios, retos y oportunidades. Actas 2016*, 340-358. León: Fundación Sierra Pambley.
- Entrambasaguas Peña, Joaquín. 1972. *La Universidad Central. Ciclo de Conferencias sobre instituciones madrileñas*. Madrid: Ayuntamiento de Madrid.
- Fernández Iglesias, Francisco Javier. 1999. *Un proyecto de evaluación para la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid*. Madrid: Universidad Complutense.
- Fuente, Vicente de la. 1884-1889. *Historia de las Universidades, Colegios y demás establecimientos de enseñanza de España*. Madrid: Imprenta de la Viuda e Hija de Alejandro Gómez Fuentenebro.

- Mendo Carmona, Concepción e Isabel Villaseñor Rodríguez. 2018. “El estudio y la formación de usuarios en los archivos municipales de la Comunidad de Madrid”, en *Conocimientos sin Fronteras: Colaboración Científica e Institucional en Documentación e Información*, 493-510. Madrid: Facultad de Ciencias de la Documentación, Departamento de Biblioteconomía y Documentación.
- Mendo Carmona, Concepción e Isabel Villaseñor Rodríguez. 2021. “El estudio de los usuarios en los archivos históricos españoles. Los casos del Archivo de la Administración General y del Archivo Histórico Nacional”, en *Usuarios y archivos: hacia la investigación sobre usuarios de archivos*, 33-54. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.
- Santaella Ruiz, Rita Dolores. 2006. “Los archivos históricos provinciales: estudio de usuarios aplicado en Jaén”. *Revista General de Información y Documentación* 16 (2): 155-167.
- Santaella Ruiz, Rita Dolores. 2007. “Usuarios de información pública de la ciudad de Jaén (1976-1996)”. *Revista General de Información y Documentación* 17 (2): 77-94.
- UCM (Universidad Complutense de Madrid). 2004. “Reglamento del Archivo General de la UCM”. *Boletín Oficial de la Universidad Complutense (BOUC)* 6, de 17 de diciembre de 2004. <https://bouc.ucm.es/pdf/113.pdf>

*Para citar este texto:*

Palomera Parra, Isabel, Concepción Mendo Carmona e Isabel Villaseñor Rodríguez. 2021. “Los usuarios del Archivo Histórico de la Universidad Complutense de Madrid”. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* 35 (87): 85-105.  
<http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2021.87.58294>

## Anexo

Proyecto Usuarios de archivos históricos

Universidad Nacional de Nordeste (Argentina) / Universidad Mayor de San Andrés (Bolivia) / Universidad Federal de Sergipe (Brasil) / Universidad Complutense de Madrid (España) / Universidad Nacional de Educación a Distancia (España) / Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Perú) / Universidad Nacional Autónoma de México / Universidad Autónoma de Chiapas (México) / Universidad Autónoma de San Luis Potosí (México)

Questionario

El cuestionario tiene la finalidad de investigar las características de los usuarios de la información en los archivos históricos.

La información solo será utilizada con fines académicos.

Instrucciones: En las preguntas que usted considere necesario puede elegir más de una opción.



**Datos generales**1. *Edad:*

- 1.1 18 a 20 [ ]
- 1.2 21 a 30 [ ]
- 1.3 31 a 40 [ ]
- 1.4 41 a 50 [ ]
- 1.5 51 a 60 [ ]
- 1.6 61 en adelante [ ]

2. *Género:*

- 2.1 Masculino [ ]
- 2.2 Femenino [ ]
- 2.3 Otro: [ ]

3. *Nacionalidad:* [ ]4. *Lugar de residencia:* [ ]5. *Institución de procedencia:* [ ]6. *Actividad a la que se dedica:*

- 6.1 Profesor / investigador [ ]
- 6.2 Estudiante [ ]
- 6.3 Otro, especifique: [ ]

7. *Nivel de estudio:*

- 7.1 Licenciatura/grado [ ]
- 7.2 Especialización [ ]
- 7.3 Maestría [ ]
- 7.4 Doctorado [ ]
- 7.5 Posdoctorado [ ]
- 7.6 Otro: [ ]

**Necesidades de información**8. *¿Para qué acude al archivo?*

- 8.1 Para buscar información [ ]
- 8.2 Para visitar el archivo [ ]
- 8.3 Para hacer un trabajo académico [ ]
- 8.4 Por interés cultural [ ]
- 8.5 Otro, especifique: [ ]

9. *¿Qué información busca en el archivo?*
- 9.1 Sobre un personaje o persona. [ ] Especifique:
  - 9.2 Sobre un tema en concreto. [ ] Especifique:
  - 9.3 Sobre una institución. [ ] Especifique:
  - 9.4 Sobre un suceso o hecho histórico o social. [ ] Especifique:
  - 9.5 Sobre un lugar determinado. [ ] Especifique:
  - 9.6 Sobre datos genealógicos. [ ] Especifique:
  - 9.7 Otro tipo de información: [ ]

10. *¿Para qué necesita la información del archivo?*
- 10.1 Para escribir un artículo o capítulo de libro [ ]
  - 10.2 Para mi actividad laboral [ ]
  - 10.3 Por interés personal [ ]
  - 10.4 Para una tesis [ ]
  - 10.5 Para un proyecto [ ]
  - 10.6 Otra, especifique: [ ]

11. *¿De qué periodo necesita la información?*
- 11.1 Antes del siglo XV [ ]
  - 11.2 Siglo XV al XVI [ ]
  - 11.3 Siglo XVII al XVIII [ ]
  - 11.4 Siglo XIX al XX [ ]
  - 11.5 Siglo XXI en adelante [ ]

12. *¿En qué lengua encuentra la información en el archivo?*
- 12.1 Griego [ ]
  - 12.2 Latín [ ]
  - 12.3 Español [ ]
  - 12.4 Portugués [ ]
  - 12.5 Francés [ ]
  - 12.6 Otro, especifique: [ ]

13. *¿Cuál es la información que necesita buscar en el archivo?*

#### **Comportamiento informativo**

14. *¿Cuáles son las estrategias que utiliza para buscar la información?*
- 14.1 Busco primero en línea [ ]
  - 14.2 Me dirijo al archivero [ ]
  - 14.3 Me dirijo directamente a la guía [ ]
  - 14.4 Me dirijo directamente al inventario [ ]

- 14.5 Me dirijo directamente al índice [ ]
- 14.6 Me dirijo directamente al catálogo [ ]
- 14.7 Otra, especifique: [ ]
15. *¿Qué criterios de búsqueda de información utiliza si consulta bases de datos?*
- 15.1 Por palabra(s) [ ]
- 15.2 Por tema [ ]
- 15.3 Por nombre de persona [ ]
- 15.4 Por nombre de una institución/organización [ ]
- 15.5 Por nombre geográfico [ ]
- 15.6 Por fecha [ ]
- 15.7 Otro, especifique: [ ]
16. *¿Qué fuentes de información usa en el archivo?*
- 16.1 Material fotográfico [ ]
- 16.2 Material fonográfico [ ]
- 16.3 Manuscritos [ ]
- 16.4 Material cartográfico (mapas, planos, croquis) [ ]
- 16.5 Expedientes [ ]
- 16.6 Material microfilmado [ ]
- 16.7 Otro, especifique: [ ]
17. *¿Qué herramientas del archivo utiliza para buscar la información contenida en el mismo?*
- 17.1 Inventarios [ ]
- 17.2 Índices [ ]
- 17.3 Guías de fondo documental [ ]
- 17.4 Catálogo [ ]
- 17.5 Cuadro de clasificación [ ]
- 17.6 Base de datos [ ]
- 17.7 Otro, especifique: [ ]
18. *¿Con qué frecuencia busca la información en el archivo?*
- 18.1 Diariamente [ ]
- 18.2 Una vez a la semana [ ]
- 18.3 Dos veces al mes [ ]
- 18.4 Una vez al mes [ ]
- 18.5 Una vez al trimestre [ ]
- 18.6 Una vez al semestre [ ]
- 18.7 Una vez al año [ ]
- 18.8 Única vez [ ]

19. *Cuándo no encuentra la información en el archivo, ¿a dónde acude a buscarla?*
- 19.1 En diversos archivos [  ]
  - 19.2 En otras unidades de información [  ]
  - 19.3 Con personas que le pueden orientar en la búsqueda de información [  ]
  - 19.4 Al archivero u otros profesionales [  ]
  - 19.5 A Internet [  ]
  - 19.6 Otro, especifique: [  ]

20. *Si no encuentra la información que busca en el archivo, ¿qué acción toma?*
- 20.1 Abandona la búsqueda de información [  ]
  - 20.2 Busca información con especialistas del tema [  ]
  - 20.3 Otra, especifique: [  ]

### **Satisfacción informacional**

21. *¿Encontró la información que buscaba en el archivo?*
- 21.1 Sí [  ]
  - 21.2 No, ¿Por qué? [  ]

22. *¿Tuvo dificultades en la búsqueda de información?*
- 22.1 Sí, ¿Cuáles?: [  ]
  - 22.2 No [  ]

23. *¿Qué servicio le proporcionó la información que necesitaba?*
- 23.1 Servicio de referencia [  ]
  - 23.2 Servicio de reprografía [  ]
  - 23.3 Certificación [  ]
  - 23.4 Otro, especifique: [  ]

24. *¿Considera que le dieron la información que buscaba en un tiempo adecuado?*
- 24.1 Sí [  ]
  - 24.2 No, ¿Por qué? [  ]

25. *¿Los fondos documentales del archivo respondieron a sus necesidades de información?*

25.1 Sí, ¿Por qué? [ ]

25.2 No, ¿Por qué? [ ]

26. *¿Le resultó fácil localizar la información y obtenerla?*

26.1 Sí, ¿Por qué? [ ]

26.2 No, ¿Por qué? [ ]

Nota: Si tiene sugerencias para mejorar este cuestionario, descríbalas brevemente

Gracias por su colaboración