

ALFONSO RUBIO HERNÁNDEZ

Estudios de USUARIOS en archivos municipales

Colección Artes y Humanidades



Universidad
del Valle

Programa  Editorial

ALFONSO RUBIO HERNÁNDEZ

Estudios de usuarios en archivos municipales

Una aproximación teórica y práctica



Colección Artes y Humanidades

En la línea de sus estudios sobre archivística aplicada, el profesor Rubio, aborda un tema no tan usual dentro de la corriente general de la disciplina: los estudios de usuarios. A través de una metodología propia y apoyado en un sólido estudio de caso, nos presenta una propuesta novedosa de aplicación de los estudios de usuarios a los archivos municipales, considerando que todavía estamos ante una aproximación teórica y práctica. Es una aplicación que nos descubre numerosos y valiosísimos datos que antes permanecían secretos en las íntimas e insospechadas relaciones información-usuario-servicio de archivo, datos que apoyan las funciones inherentes de la gestión documental de archivo en aras a ofrecer siempre un mejor servicio al usuario.

ALFONSO RUBIO HERNÁNDEZ

Estudios de usuarios en archivos municipales

Una aproximación teórica y práctica



Colección Artes y Humanidades

Universidad del Valle

Programa Editorial

Título: Estudios de usuarios en archivos municipales.

Una aproximación teórica y práctica

Autor: Alfonso Rubio Hernández

ISBN: 978-958-670-487-8

ISBN-PDF: 978-958-5156-88-3

DOI: 10.25100/peu.478

Colección: Artes y Humanidades - Historia

Primera Edición Impresa abril 2006

Rector de la Universidad del Valle: Édgar Varela Barrios

Vicerrector de Investigaciones: Héctor Cadavid Ramírez

Director del Programa Editorial: Omar J. Díaz Saldaña

© Universidad del Valle

© Alfonso Rubio Hernández

Diseño de carátula: U.V. Media

Este libro, o parte de él, no puede ser reproducido por ningún medio sin autorización escrita de la Universidad del Valle.

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión del autor y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad del Valle, ni genera responsabilidad frente a terceros.

El autor es el responsable del respeto a los derechos de autor y del material contenido en la publicación, razón por la cual la Universidad no puede asumir ninguna responsabilidad en caso de omisiones o errores.

Cali, Colombia, octubre de 2020

CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	11
2.	ESTUDIOS DE USUARIOS	13
2.1	Estudios de usuarios en archivos	13
2.2	Definición de estudios de usuarios	14
2.3	Objetivo de los estudios de usuarios	15
3.	TIPOLOGÍA Y ESTUDIOS DE USUARIOS EN EL ARCHIVO MUNICIPAL DE LOGROÑO	19
4.	METODOLOGÍA	23
5.	ESTUDIO DE USUARIOS INTERNOS	27
5.1.	Tipo de usuario: interno	27
5.2.	Tipo de muestra: mensual	28
5.3.	Instrumento de control analizado: Libro Registro de Préstamos y Consultas de Usuarios internos	28
5.3.1.	Caracteres externos	28
5.3.2.	Contenido	29
5.3.3.	Observaciones	29
5.4.	Diseño de la base de datos	30
5.4.1.	Actuaciones previas	30
5.4.2.	Campos utilizados	31
5.5.	Consultas	32
A.	Tipo: días de la semana	32
B.	Tipo: préstamos/consultas	34

C. Tipo: tipos documentales.....	36
D. Tipo: unidades documentales	41
E. Tipo: servicios	42
E.1. Servicio y tipo documental	42
E.2. Servicio y día	64
5.6. Propuesta de aplicaciones.....	70
6. ESTUDIO DE USUARIOS EXTERNOS: INVESTIGADOR.....	73
6.1. Tipo de usuario: externo:investigador.....	73
6.2. Tipo de muestra: anual.....	76
6.3. Instrumento de control analizado: Fichero de investigadores	77
6.3.1. Caracteres externos	77
6.3.2. Contenido	77
6.3.3. Observaciones	78
6.4. Diseño de la base de datos.....	79
6.4.1. Actuaciones previas.....	79
6.4.2. Campos utilizados	80
6.5. Consultas	81
A. Tipo: profesión	81
B. Tipo: edad.....	82
C. Tipo: nacionalidad.....	83
D. Tipo: comunidad autónoma.....	84
E. Tipo: sexo	85
F. Tipo: temática.....	86
G. Tipo: ámbito de la investigación	88
H. Tipo: objeto de la investigación	89
6.6. Propuesta de aplicaciones.....	90
7. ESTUDIO DE USUARIOS EXTERNOS: CIUDADANOS.....	93
7.1. Tipo de usuario: externo: ciudadano.....	93
7.2. Tipo de muestra: mensual.....	95
7.3. Instrumento de control analizado: Libro registro de ciudadanos	95
7.3.1. Caracteres externos	95
7.3.2. Contenido	95
7.3.3. Observaciones	96
7.4. Diseño de la base de datos.....	97
7.5. Consultas	98

A. Tipo: tipologías documentales	98
7.6. Propuesta de aplicaciones	99
8. CONCLUSIONES	101
9. BIBLIOGRAFÍA	105

**PÁGINA EN BLANCO
EN LA EDICIÓN IMPRESA**

Como archivistas, no debemos pensar que trabajamos aisladamente al servicio de pequeños públicos esotéricos, sino como parte integrante de un entorno cultural del que depende la supervivencia de la humanidad. La cultura es una palabra casi imposible de definir, pero cabe entenderla en este contexto como lo que nos hace más acabados y más capaces de interactuar plenamente con los demás en nuestra aldea mundial.

Los servicios de archivo y el concepto de usuario

Hugh A. Taylor

**PÁGINA EN BLANCO
EN LA EDICIÓN IMPRESA**

1. INTRODUCCIÓN

El archivo es ante todo un centro gestor de información y todas sus tareas están orientadas a satisfacer las necesidades informativas de sus usuarios. Conocer la relación de estos usuarios con la información y el servicio de archivo que se la proporciona: sus hábitos, perfiles, comportamientos, motivaciones, actitudes, opiniones, expectativas, deseos, necesidades, demandas y grado de satisfacción, resulta ser un aspecto *clave para el diseño de nuevas perspectivas y directrices metodológicas en la función informativa del archivo* ¹.

Las actuaciones de los archivos en cuanto a la relación de sus servicios de préstamo y consulta con el empleo que de él hacen sus usuarios, se suelen limitar al cumplimiento de cuestionarios estadísticos². A través de ellos se evalúa cuantitativamente la documentación servida, así como el número de interesados que hacen uso de ella. Pero sólo son resúmenes mensuales, trimestrales, semestrales o anuales que apoyan la realización de la memoria anual de los archivos. Son sumas de cifras (número de consultas, de préstamos, de documentos servidos, de investigadores, etc.), también valiosas y objeto de posible análisis, pero no se relacionan entre sí ni atienden al comportamiento de una variada tipología de usuarios.

Sirviéndose también de esta información estadística, relacionándola entre sí y otros tipos de información y pautas, la aplicación de una disciplina como el *estudio de usuarios* en el archivo, desde la cual podría estructurarse la interrelación documentación-archivero-usuario, puede contribuir a facilitar, flexibilizar o adecuar la correspondencia información-usuario.

A continuación, damos a conocer la realización de un *Estudio de usuarios* concreto, realizado en el Archivo Municipal de la ciudad de Logroño, capital de la Comunidad Autónoma de La Rioja (España) con el propósito de concienciarnos de que la infor-

mación, obtenida a partir de las consultas correspondientes, y su posterior análisis, es relevante para el gestor o responsable de un Archivo Municipal determinado, al margen de que pertenezca éste a un país u otro, pues estaríamos hablando de una tipología de archivo internacional: el Archivo de la Ciudad o Archivo Municipal. Siendo así, el presente modelo de *Estudios de usuarios* es perfectamente válido para los Archivos Municipales colombianos, siempre y cuando, por supuesto, cuenten éstos con los oportunos instrumentos de registro o control, tanto de usuarios internos como de usuarios externos.

Presentamos los objetivos de los *estudios de usuarios* en los sistemas de información, diseñamos una metodología propia de aplicación de los Estudios de Usuarios a Archivos Municipales y la concretamos en el Archivo Municipal de Logroño. A través del análisis de fuentes indirectas (*Libro registro de préstamos y consultas de usuarios internos*, *Libro registro de ciudadanos* y *Fichero de investigadores*) la propuesta metodológica abarca un estudio de usuarios completo y así atiende tanto al usuario interno (gestor administrativo) como al externo (investigador y ciudadano). Como prueba de su validez y considerando que todavía nos encontramos ante una aproximación teórico-práctica, se apuntan primero algunas características de estos tres tipos de usuarios y, después de analizados los resultados, se presenta una propuesta de aplicaciones concretas del Archivo Municipal en su relación simultánea con cada uno de ellos y con la información que solicitan.

NOTAS:

¹ NAVARRO BONILLA, Diego. Informar en el archivo: características y recursos del servicio de referencia archivístico. *Actas de las VII Jornadas Españolas de Documentación (La Gestión del Conocimiento: retos y soluciones de los profesionales de la información)*. Bilbao: Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco, 2000, p. 39.

² Por ORDEN de 23 de diciembre de 1959 (Presidencia del Gobierno) se reorganiza la Estadística de Archivos, Bibliotecas y Museos (B.O.E. 22-1-1960). En la orden se adjuntan cuestionarios modelos que deben diligenciar los archivos y en concreto el cuestionario A2 (*Resumen de actividad*) recoge campos informativos sobre el movimiento de fondos, la documentación servida, los investigadores y la acción cultural del archivo. Y el modelo A3 es un ejemplo de *Ficha de investigador*. Según su Artículo 1º, *la mencionada estadística alcanzará a los archivos y bibliotecas regulados por el Decreto del Ministerio de Educación Nacional de 24 de julio de 1947 y según este Decreto (Art. 1º), serían todos los Archivos y Bibliotecas de carácter civil de la Administración central, provincial y local, los de las Delegaciones permanentes del Estado en el extranjero y cuantos de la misma naturaleza se declaren de interés nacional o local para el estudio y conocimiento de la Historia y cultura patrias*. En cuanto a los plazos en que deben diligenciarse los cuestionarios, el Anexo de la ORDEN nos dice: *Los cuestionarios modelo A2, B2 y M2 se diligenciarán cada trimestre por los archivos, las bibliotecas y los museos. Los cuestionarios modelos A3 y M3 se diligenciarán con referencia a los investigadores o copistas que hubiesen iniciado su trabajo cada trimestre*.

2. ESTUDIOS DE USUARIOS

2.1. ESTUDIOS DE USUARIOS EN ARCHIVOS

Surgen en el campo de la bibliotecología como un área multidisciplinaria del conocimiento que a partir de diferentes métodos de investigación analiza fenómenos sociales referidos a aspectos y características de la relación información-usuario.

Como pone de manifiesto la elaboración de las Normas Internacionales de Descripción Archivística [ISAD(G) e ISAAR(CPF)], basadas en normas bibliográficas que toman modelos de acceso a la documentación a través de sistemas de indización y recuperación por descriptores, se hace necesaria la colaboración entre las distintas ciencias de la documentación e instituciones que se ocupan de ella, como pueden ser las bibliotecas, los archivos y los centros de documentación.

Delimitar la personalidad diferenciada de los archivos respecto a las otras instituciones gestoras del patrimonio cultural no debe significar un obstáculo en el reconocimiento de la existencia de ciertos puntos de confluencia, y en consecuencia tiene que contribuir a la potenciación de una gestión más racional y eficaz. Es a partir del conocimiento y reconocimiento de las funciones y servicios que deben prestar los distintos equipamientos –especialmente archivos, bibliotecas y museos– cuando se podrán elaborar políticas de colaboración que permitan desarrollar fórmulas que comporten una gestión más integral del patrimonio ³.

Se trataría de acercar el interés por el estudio de usuarios y adecuar sus prácticas, puestas en marcha en bibliotecas y centros de documentación en el ámbito anglosajón desde el primer tercio del siglo XX, a las tareas archivísticas.

Si en España los estudios de usuarios todavía son recientes y están dificultados por la falta de instrumentos estadísticos generales y actualizados y por la escasez de condiciones en las bibliotecas, sus aplicaciones en el campo de la archivística son incipientes⁴.

2.2. DEFINICIÓN DE ESTUDIOS DE USUARIOS

Elías Sanz ha definido los estudios de usuarios como *el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos (principalmente estadísticos) a su consumo de información* ⁵.

Advierte de la complejidad que supone estudiar los hábitos de información de los distintos usuarios, debido a las variables que entran a formar parte del comportamiento que éstos experimentan a la hora de buscar o utilizar los recursos de información y define algunos conceptos implicados en el estudio de usuarios. Son conceptos igualmente válidos para el estudio de usuarios en archivos y que deben tenerse en cuenta y conocer con rigor. Éstos son:

- 1. Información.**
- 2. Conocimiento.**
- 3. Necesidad de información.**
- 4. Deseo de información.**
- 5. Demanda de información.**

Factores que afectan a la demanda de documentos ⁶:

Factores independientes del servicio de suministro de documentos

- Volumen de documentos
- Idoneidad de los documentos: la valoración y selección, encaminadas a la eliminación o conservación de la documentación, son pasos previos de suma importancia para poder contar en el archivo con una u otra documentación
- Plantilla de personal
- Accesibilidad de la documentación
- Estado de conservación de la documentación

Factores dependientes del servicio de suministro de documentos

- Esperanza de respuesta positiva
- Esperanza de suministro en el plazo requerido
- Capacidad de localizar el documento solicitado
- Tiempos empleados en la localización
- Facilidad de uso del sistema
- El coste
- La idoneidad de los instrumentos de descripción de la documentación

6. Uso de la información.

Factores que intervienen:

- La disponibilidad, calidad, coste y accesibilidad de la información

- La experiencia y madurez del usuario
- La especialización
- El medio de trabajo
- Factores personales

7. Requerimiento de información.

Son conceptos básicos trasladables al campo de la archivística, como pueden ser también sus aplicaciones y la caracterización de los tipos de usuarios de información.

Luego, cuestiones como la metodología de recogida de datos (tipos de métodos), el análisis de los datos y sus representaciones a través de conceptos estadísticos y la evaluación de los recursos de información (tipos de evaluación e indicadores bibliométricos), planteadas por el *Manual* de Sanz, están completamente adaptadas al estudio de usuarios en bibliotecas. Aun así, muchas de sus aportaciones conllevan la posibilidad de ser aplicadas al usuario de archivo en su relación con el documento de archivo.

2.3. OBJETIVOS DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS

Sus objetivos generales serían los objetivos de todo sistema de información, entre los que se encontraría el *sistema de archivo* formando parte de la estructura básica de una organización⁷.

De manera extendida y minuciosa, se enumeran los objetivos generales clasificados en cuatro grupos⁸:

A. Identificar las necesidades de información para la toma de decisiones y para la evaluación de la efectividad de un sistema o servicio de información:

- Determinar si un archivo o sistema de información está cumpliendo su propósito
- Determinar el nivel de éxito de programas y servicios
- Establecer prioridades entre programas y servicios
- Mejorar sistemas, servicios e instalaciones
- Ayudar al diseño, continuidad, modificación o discontinuidad de programas y servicios específicos
- Evaluar la adecuación de los documentos e instalaciones
- Resolver problemas específicos y superar deficiencias
- Apoyar demandas presupuestarias
- Justificar la existencia del sistema o servicio ante una institución mayor, o a otros grupos de usuarios que apoyan el sistema
- Actualizar los objetivos
- Solicitar sugerencias

B. Analizar la interacción del usuario con el sistema

- Determinar el nivel de satisfacción del usuario y sus actitudes hacia las bibliotecas y los sistemas de información
- Identificar los éxitos y los fracasos de los usuarios
- Mejorar las relaciones públicas, determinar niveles de conocimiento de programas y servicios y ayudar a la formación de los usuarios
- Determinar patrones y niveles de uso y acceso
- Determinar la proporción de usuarios potenciales que son usuarios reales
- Facilitar la comprensión de la transferencia de la información
- Mejorar la equiparación del usuario y la información: minimizar el número de obstáculos entre usuario e información
- Determinar las prioridades del usuario
- Identificar las poblaciones de usuarios, usuarios potenciales y no usuarios

C. Identificar las características generales del usuario

- Determinar los intereses del usuario, los estilos de vida, las opiniones, las actividades, las actitudes, las características psicológicas y demográficas
- Identificar nuevas tendencias y necesidades
- Estudiar el flujo de la información y los hábitos de uso de la documentación
- Identificar fuentes de información a las que recurre la gente, tanto dentro como fuera de los archivos y sistemas de información

D. Apoyar los estudios científicos y comparativos

- Probar hipótesis o conducir estudios comparativos con el objeto de aislar variables causales.

NOTAS:

³ ALBERCH, Ramón y BOADAS, J. *La función cultural de los archivos*. Bergara: IRARGI. Centro de Patrimonio Documental de Euskadi, 1991, p. 22.

⁴Un estado general de la cuestión, centrado en el servicio de referencia archivístico, nos lo ofrece NAVARRO BONILLA, Diego. Ob. cit., p. 39-47. Sus referencias bibliográficas abarcan el panorama internacional y son escasas en cuanto al hispanoamericano, lo que demuestra ese carácter incipiente.

⁵ SANZ CASADO, E. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994, p. 31. ITURRATE I COLOMER, Germà. Aproximació teòrica a la tipologia de l'usuari d'arxius. *Lligall*, 1993, nº 7, p. 78: *Per a aquesta finalitat d'anàlisi de l'usuari d'arxius,*

l'arxiver hauria de comptar amb la col·laboració de professionals de diverses disciplines: sociòlegs, psicòlegs, economistes, estadístics, etc.

⁶ Apuntamos sólo los que pueden afectar al servicio de préstamo y consulta de los archivos e incluimos algunos que son exclusivos de la documentación de archivo.

⁷ ESTEBAN NAVARRO, Miguel Ángel. La técnica de gestión integral de la información: nuevas tendencias de la representación y la organización del conocimiento en los sistemas de información en las organizaciones. *García Marco, F. J. editor. Organización del Conocimiento en Sistemas de Información y Documentación: Actas del II Encuentro de ISKO-España*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza, Capítulo Español de la Sociedad Internacional para la Organización del Conocimiento, 1997, p. 288: *Hay que advertir que restringimos el universo de organización a las instituciones con una personalidad jurídica reconocida, pública o privada, del tipo de empresas, colectivos sociales u organismos autónomos dependientes o incluidos dentro de la Administración Pública.*

⁸ HERNÁNDEZ SALAZAR, P. [Coordinadora]. *Seminario Latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 1997, p. 9-10.

**PÁGINA EN BLANCO
EN LA EDICIÓN IMPRESA**

3. TIPOLOGÍA Y ESTUDIO DE USUARIOS EN EL ARCHIVO MUNICIPAL DE LOGROÑO

Los estudios de usuarios permiten conocer sus distintos hábitos de información, así como observar que los usuarios siguen, en general, unas pautas de comportamiento a partir de las cuales los podemos agrupar, con el fin de facilitar sus estudios y permitir aplicar sus resultados al diseño y funcionamiento de los servicios de información.

Elías Sanz clasifica a los usuarios de bibliotecas por su tipología en cuatro grandes grupos: a) el investigador y el docente, b) la industria, c) el administrador, planificador y político y d) el hombre de la calle.

Los manuales de archivística, por lo general, hablan de poner la información que los documentos de archivo albergan, al servicio de la administración, entidad o persona generadora del archivo, de los ciudadanos y de la investigación y la difusión cultural. Cruz Mundet, en el capítulo dedicado a la función cultural de los archivos de su *Manual de archivística*, hace referencia a la tipología de usuarios como un elemento a considerar a la hora de planificar una política de información y atención primaria al usuario de archivo.

En los años cincuenta se inició tímidamente el cambio de tendencia en cuanto a la tipología de los usuarios se refiere, una evolución que en las últimas décadas se ha confirmado de forma inequívoca. Los investigadores profesionales han ido cediendo protagonismo a otras clientelas externas que podríamos agrupar en dos bloques: los aficionados y los estudiantes⁹.

Cruz Mundet presenta brevemente las características de los dos tipos de nuevos usuarios: los aficionados y los estudiantes y luego, en el apartado del marketing de archivos diferencia entre usuarios internos y usuarios externos y entre estos últimos distingue cuatro grupos: los investigadores científicos, los aficionados, los estudiantes y los ciudadanos en general.

Germà Iturrate clasifica a los usuarios de archivo en relación a siete grandes ámbitos: en relación al gran público, la enseñanza primaria, la enseñanza secundaria, al mundo universitario(estudiantes, investigadores, etc.), al mundo institucional(gestores administrativos, planificadores culturales, técnicos de la administración, etc), al mundo del asociacionismo(asociaciones o entidades públicas o privadas) y en relación a las minorías(parados, pensionistas, minorías lingüísticas o culturales, etc.)¹⁰.

En una descripción esquemática del tipo de usuarios, Alfred Mauri distingue: l'usuari intern, vinculat al propi organisme del qual forma part l'arxiu, l'usuari investigador, l'usuari investigador en formació, l'usuari per a la formació professional y l'usuari ocasional o el públic general¹¹.

Según las pautas y procesos que sigue el servicio de préstamo y consulta del Archivo Municipal del Ayuntamiento de Logroño, su gestión de usuarios queda reflejada en tres instrumentos de control ¹²:

1º. Libro Registro de Préstamos y Consultas de Usuarios Internos

2º. Fichero de Investigadores

3º. Libro Registro de Ciudadanos

A través de ellos se ha clasificado a los usuarios en dos grupos: **internos** y **externos** y dentro de los externos se han distinguido a los ciudadanos y a los investigadores. Es la propia tipología de usuarios que establece el Archivo, sin poder descender a más niveles de agrupación¹³.

Las incipientes aportaciones teóricas sobre estudios de usuarios en archivos se centran en sus *servicios de referencia* con el fin de conectar el archivo a la sociedad a través fundamentalmente de dos actividades: la consulta de los documentos por los usuarios y la difusión de sus fondos. Es por tanto el usuario externo quien recibe mayores atenciones y más concretamente, el investigador.

Realmente, los estudios de usuarios en un archivo deben cumplir con el requisito de estar representados en ellos todos sus usuarios y éste es el objetivo del presente estudio, estructurado en tres partes: usuarios internos, investigadores y ciudadanos.

Hasta ahora, las únicas evaluaciones estadísticas realizadas por el Archivo Municipal sobre su servicio de préstamo y consulta eran meramente cuantitativas y se reflejaban en los indicadores de su memoria anual. Esta es la primera aproximación teórica y práctica de una disciplina como es el *estudio de usuarios* a la gestión del Archivo Municipal de Logroño. Disciplina que nos descubre numerosa y valiosísima información que antes permanecía secreta en las íntimas e insospechadas relaciones información-usuario.

NOTAS:

⁹ CRUZ MUNDET, J.M. *Manual de archivística*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994, p. 358.

¹⁰ ITURRATE I COLOMER, G. Ob. cit., p. 80-88.

¹¹ MAURI I MARTÍ, Alfred. La imatge de l'arxiu. *Lligall*, 1995, nº 9, p. 100-101.

¹² Utilizamos la denominación de *servicio de préstamo y consulta* como una actividad más integrada en las funciones del Archivo. No es un Servicio o Departamento independiente que forme parte de la estructura orgánica del Archivo, como lo es el Departamento de Referencias del Archivo Histórico Nacional. DÍEZ DE LOS RÍOS SAN JUAN, M^a Teresa. El Departamento de Referencias del Archivo Histórico Nacional. Organización y funcionamiento. *Boletín de la ANABAD*, 1996, vol. 46, nº 1, p. 235: *El área que atiende los aspectos de difusión es el Departamento de Referencias. Su objetivo principal es poner al servicio de la sociedad la documentación que se conserva en el archivo y está organizada.*

¹³ Sólo en el *estudio de investigadores* podemos saber la profesión del usuario y descender al análisis de los mismos por profesiones. Sin embargo el Libro Registro de Ciudadanos, únicamente ofrece información sobre la tipología documental consultada y así pues, debemos englobarlos como *ciudadanos en general*. Entre otras limitaciones, el tipo *estudiante*, atendiendo a criterios subjetivos, puede estar integrado tanto en el grupo de *ciudadanos* como en el de *investigadores*, dependiendo del grado de interés de su consulta, pero su adscripción al grupo de *ciudadanos* no podemos contabilizarla.

**PÁGINA EN BLANCO
EN LA EDICIÓN IMPRESA**

4. METODOLOGÍA

Cuando emprendemos un estudio de usuarios debemos seguir los pasos de toda investigación¹⁴:

- Identificar los objetivos del estudio o nuestras hipótesis
- Analizar qué información será necesario obtener
- Recopilar la información disponible y diseñar un modelo de recogida de los datos de campo que requiramos
- Identificar los usuarios objeto de estudio y seleccionar la muestra adecuada
- Planificar la recogida de datos, los aspectos temporales, burocráticos o materiales necesarios
- Obtener la información
- Analizar los resultados para realizar las conclusiones
- Elaborar las propuestas de adopción de medidas concretas en el archivo

Las fuentes de información sobre los usuarios son muy diversas. Podríamos agruparlas entre aquellas que cabe considerar directas, de campo -cuando obtenemos la información de lo que nos dicen los usuarios mismos- o indirectas, cuando aprovechamos datos factuales del archivo a través de la memoria anual, estadísticas o instrumentos de control .

Las posibilidades son infinitas¹⁵. Nos hemos limitado a las fuentes indirectas y dentro de ellas, a los tres instrumentos de control de préstamos y consultas de que dispone el Archivo. Todos son, por tanto, usuarios reales.

Como queda dicho, cada uno de los instrumentos nos ofrece un tipo distinto de usuario. El *Libro Registro de Préstamos y Consultas de Usuarios Internos*, el tipo **usuario interno**; el *Libro Registro de Ciudadanos*, el tipo **usuario externo: ciudadano** y el *Fichero de Investigadores*, el tipo **usuario externo: investigador**.

La metodología, aplicada en cada uno de los estudios, correspondiente a cada uno de los tipos de usuarios, es idéntica. Dependiendo de la cantidad y calidad de información contenida en cada uno de los instrumentos de control, se han analizado unos aspectos u otros y con un determinado nivel de detalle u otro.

Así, la estructura metodológica de aplicación práctica sigue los siguientes pasos¹⁶:

1º. Tipo de usuario

[Interno y externo: investigador y ciudadano]

- Características.

2º. Tipo de muestra

- Mensual
- Anual.

3º. Instrumento de control analizado

[Libro registro de préstamos y consultas de usuarios internos, Libro registro de ciudadanos y Fichero de investigadores]

3.1.1. Caracteres externos

3.1.2. Contenido

3.1.3. Observaciones.

4º. Diseño de la base de datos¹⁷

4.1.1. Actuaciones previas

4.1.2. Campos utilizados

5º. Consultas

- Tipo de consulta:
 - Resultados
 - Análisis de los datos

6º. Propuesta de aplicaciones

NOTAS:

¹⁴GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. Los usuarios. En *Manual de Biblioteconomía*. [Editora: Luisa Orera]. Madrid: Editorial Síntesis, 1996, p. 230-231.

¹⁵En el estudio de usuarios internos, para ser riguroso, es necesario, porque además permite la posibilidad, realizar entrevistas al personal. Encuadrarlos en su estructura organizativa, cuantificarlos, conocer quiénes son usuarios potenciales y reales del archivo, sus hábitos, prioridades, sus problemas, el nivel de satisfacción, sus procedimientos..., en fin, en este tipo de usuarios, la entrevista, como método directo de recogida de información es fundamental e incluso en el mismo momento de realizarse, ya podría establecerse un principio de acercamiento del archivo, en todos sus aspectos y niveles, al gestor administrativo. Por otro lado, sólo analizamos la relación del usuario interno con la documentación ya conservada, organizada y descrita que se custodia en el Archivo Municipal, no con la documentación que él mismo mantiene en su archivo de oficina. Pero también, como ejemplo de otros y múltiples aspectos a estudiar, podría analizarse la frecuencia de uso con que los servicios administrativos consultan los documentos que custodian en sus propias oficinas para planificar, entre otras actuaciones, plazos de transferencia.

¹⁶En el plano teórico, igualmente útil para el posterior diseño del aplicativo, las actuaciones básicas han sido las de recopilación bibliográfica, clasificación, estudio y análisis de la misma.

¹⁷La herramienta informática que nos permite el vaciado de la información recogida y su posterior recuperación por campos aislados o entrelazados, es la Base de Datos Access. Seguimos el *Estudio de Usuarios del Archivo Histórico Provincial de Zaragoza*, de Ana Isabel Pla Julián. Trabajo del Curso *El sistema de información aragonés* del Programa de Doctorado *Sistemas de Información y Documentación*, del año 2000.

**PÁGINA EN BLANCO
EN LA EDICIÓN IMPRESA**

5. ESTUDIO DE USUARIOS INTERNOS

5.1. TIPO DE USUARIO: INTERNO.

¿Para qué se producen los documentos y por qué se conservan? En primer lugar, para la gestión administrativa de los asuntos corrientes, son el apoyo informativo para la toma de decisiones; asimismo, por el valor probatorio que les concede la ley. En este sentido el archivo tiene como misión proporcionar los documentos, datos y referencias para el desarrollo rápido y eficaz de las actividades de cada entidad ¹⁸.

En este sentido, los administradores del Ayuntamiento de Logroño, siendo los propios productores de la documentación, son los primeros usuarios de la misma.

La conservación de los archivos siempre ha estado vinculada al ejercicio del poder. Disponer de su documentación y de su acceso en una institución pública como es el Ayuntamiento, en cierta medida, sigue siendo un privilegio para gobernar y administrar. El funcionario, como agente de la administración e intermediario entre los órganos de poder y el ciudadano, es el encargado de legitimar este poder a través de la información que contiene la documentación que él mismo, y a lo largo del tiempo, desde que existe la institución del Ayuntamiento, genera.

Así, en esta histórica línea, no de derecho, sino de privilegio al acceso inmediato de la documentación por parte del funcionario como usuario interno y comparado con el resto de usuarios, los externos, el funcionario sería el usuario más antiguo.

A continuación esbozamos algunas características o consideraciones generales de este tipo de usuario, el gestor administrativo, en su relación con el uso que hace del Archivo ¹⁹:

- Su funcionamiento está legislado por el Procedimiento Administrativo Común, las Bases de Régimen Local, el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales y el Reglamento del Archivo
- Todavía está sometido a hábitos inconvenientes, arrastrados de antes de que se

hubiese implantado un sistema de archivo

- Pesa la tradición idiosincrásica del funcionario español, cuya característica más evidente era la negligencia
- Hay establecida una relación de jerarquía administrativo-archivero, mientras que con otros tipos de usuarios se establece una relación de igual a igual
- Desconoce la utilidad potencial de la documentación de archivo
- Desconoce las interrelaciones entre las series documentales que forman el Fondo Documental de la institución para la que trabaja. Ignora el carácter orgánico del Fondo y así la información deseada, si no se encuentra en el tipo documental que en concreto solicita, puede encontrarse en otro que desconoce
- Falta de confianza en su relación con los servicios que presta el Archivo²⁰
- Generalmente sus peticiones o búsquedas se limitan al dato concreto y puntual
- Su nivel de exigencia es el de la respuesta inmediata

5.2. TIPO DE MUESTRA: MENSUAL

Se han tomado como muestra los préstamos y consultas solicitados durante el mes de Enero del año 2000 y anotados en el Libro Registro de Préstamos y Consultas de Usuarios Internos. Por supuesto, realizando el estudio con una muestra anual, habríamos obtenido el mayor nivel de fidelidad, pero la ingente cantidad de información a automatizar –si no se lleva a cabo como una actividad cotidiana más del servicio del Archivo– resulta ahora desbordante. La muestra del mes de Enero, el primero de los meses del año, como el resto de los meses, salvo los que incluyen periodos vacacionales, es suficientemente representativa.

5.3. INSTRUMENTO DE CONTROL ANALIZADO: LIBRO REGISTRO DE PRÉSTAMOS Y CONSULTAS DE USUARIOS INTERNOS

5.3.1. Caracteres externos

- CLASE: Textual manuscrito
- SOPORTE: Papel
- FORMATO: Cuaderno de hojas cuadrículadas
29'5 cm. x 21 cm. Con espiral de alambre
- FORMA: Original

5.3.2. Contenido

Tomamos los registros tal y como están anotados el día 14, para mostrar de qué manera está confeccionado el Libro Registro:

14 ENERO VIERNES			
Consulta	3	Boletín Oficial de La Rioja	Urbanismo
	1	Arqueo	Recaudación Voluntaria
	1	Apertura	Bomberos
Préstamo	1	Libro actas	URB
	1	Plan comarcal	URB
	1	Obra	Arquitectura
	2	Aperturas	Bomberos
	1	Planeamiento	Base de Datos

Se distinguen los campos de **fecha** (mes, número de día y día de la semana), si es **préstamo** o **consulta**, el **tipo documental** con la **cantidad de unidades documentales** solicitadas y el **servicio administrativo solicitante**.

5.3.3. Observaciones

- La distribución y presentación de los campos y la introducción de los datos se realiza manualmente
- No hay unificación de criterios en las denominaciones de las *tipologías documentales*, ni en la cumplimentación del campo servicio, solicitante del préstamo o la consulta
- No se incluyen otros campos como *signatura de archivo, solicitante (nombre y apellidos), fecha de salida y de entrada (devolución)* en el caso de los préstamos, con la *rúbrica del petionario y del archivero* ²¹.

5.4. DISEÑO DE LA BASE DE DATOS

5.4.1. Actuaciones previas: unificación de criterios

Tipología documental

Las denominaciones utilizadas en el Libro Registro para las tipologías documentales no son idóneas, pues con ellas no se reconocen los tipos y en ocasiones se usan varias para denominar una sola tipología. Siguiendo los *Estudios de Identificación y Valoración de Series Documentales Generadas por los Servicios del Ayuntamiento de Logroño*, que se vienen realizando desde el año 1999, hemos tomado la denominación del tipo documental que se incluye en los mismos.

LIBRO REGISTRO	ESTUDIOS DE IDENTIFICACIÓN DE SERIES
Libros	Libros de intervención
Aperturas	<i>Licencias de apertura</i>
Obra	Licencias de obra
T-2	<i>Expedientes de planeamiento</i>
Medio Ambiente	Expedientes de medio ambiente
T-4	<i>Expedientes de obras municipales</i>
Planeamiento	Expedientes de planeamiento
Rioja	<i>Prensa</i>
Expedientes	Expedientes de festejos
Padrones	<i>Padrones de habitantes</i>
Vado	Licencias de vados
Fichas	<i>Fichas de plusvalías</i>
Comunicada	Actuaciones comunicadas

Servicio solicitante

El organigrama interno del Ayuntamiento de Logroño se estructura jerárquicamente en orden descendente por Servicios, Secciones y Negociados. *En el Libro Registro de Préstamos y Consultas* generalmente identifican al solicitante del préstamo o consulta por el Servicio, pero también lo hacen por la Sección, dando lugar a confusiones, pues entre otros ejemplos, los Servicios de *Intervención y Contratación*, incluyen una Sección con su misma denominación: *Intervención y Contratación* respectivamente. Ésto nos ha impedido realizar un análisis de usuarios

por el nivel inferior de Sección, limitándonos sólo al de Servicio y así, cuando en el Libro Registro figura la Sección, anotamos el Servicio al que pertenece.

Por otro lado, al registrar al Servicio solicitante, no lo designan correctamente, empleando términos como *Base de Datos* para la Sección de Estadística o *Bomberos* para el Servicio de Incendios y Salvamento. Hemos unificado las designaciones tomando las oficiales del *Catálogo de Puestos de Trabajo del Ayuntamiento de Logroño del año 2000*.

5.4.2. Campos utilizados

FECHA:	Indica la fecha numérica (Ej.: 03/01/00) en que se solicita el préstamo o la consulta
DÍA:	Día de la semana (Ej.: Lunes)
MES:	Enero
PRÉSTAMO/CONSULTA:	Son dos campos lógicos, que sólo pueden presentar dos estados: Sí/No, Activado o Desactivado
UNIDADES:	Son las unidades documentales (Expediente o Documento). Es un campo numérico, pensado para incluir números con los que se vayan a efectuar cálculos. Indica la cantidad de unidades documentales que se solicitan en cada una de las consultas o préstamos
TIPO DOCUMENTAL:	Designa la tipología documental consultada o prestada
SERVICIO:	Servicio administrativo solicitante
GRUPO POLÍTICO:	PP (Partido Popular), PSOE (Partido Socialista Obrero Español, IU (Izquierda Unida) ó PR (Partido Riojano). Son los cuatro Partidos Políticos con representación en el Ayuntamiento de Logroño en la fecha de la muestra tomada (Enero de 2000).

5.5. CONSULTAS

La Base de Datos Access permite realizar consultas o pedir que nos muestre la información previamente vaciada, por campos simples o relacionados. Mostramos los tipos de consultas realizadas siguiendo el orden de los campos en la Base de Datos y pertinentes para el estudio de usuarios. En cada una de las consultas se presentan los resultados y el análisis de los datos.

Tipos de consultas:

- A. Días de la semana
- B. Préstamos/consultas
- C. Tipos documentales
- D. Unidades documentales
- E. Servicios
 - E.1. Servicio y tipo documental
 - E.2. Servicio y Día

A. Tipo: días de la semana

RESULTADOS

DÍA	TOTAL DÍAS ²²	PRÉSTAMOS	PROMEDIO	CONSULTAS	PROMEDIO	TOTAL P/C	PROMEDIO
Lunes	5	15	3	16	3'2	31	6'2
Martes	4	8	2	10	2'5	18	4'5
Miércoles	4	9	2'5	8	2	17	4'25
Jueves	3	9	3	9	3	18	6
Viernes	4	10	2,5	10	2'5	20	5
TOTALES	20	51		53		104	

Análisis de los datos

Con 104 préstamos y consultas totales (P/C)²³ realizados en 20 días, obtenemos un promedio de 5,2 P/C al día, o sea, 2,55 P más 2,65 C.

Los Lunes y Jueves, sin apenas diferencias entre ellos, resultan ser los días de más movimiento, con un promedio de 6'2 P/C para el Lunes y 6 P/C para el Jueves. Con cierta distancia les sigue el Viernes (5 P/C) y luego Martes y Miércoles, con una oscilación entre ellos de 4'5 P/C a 4'25

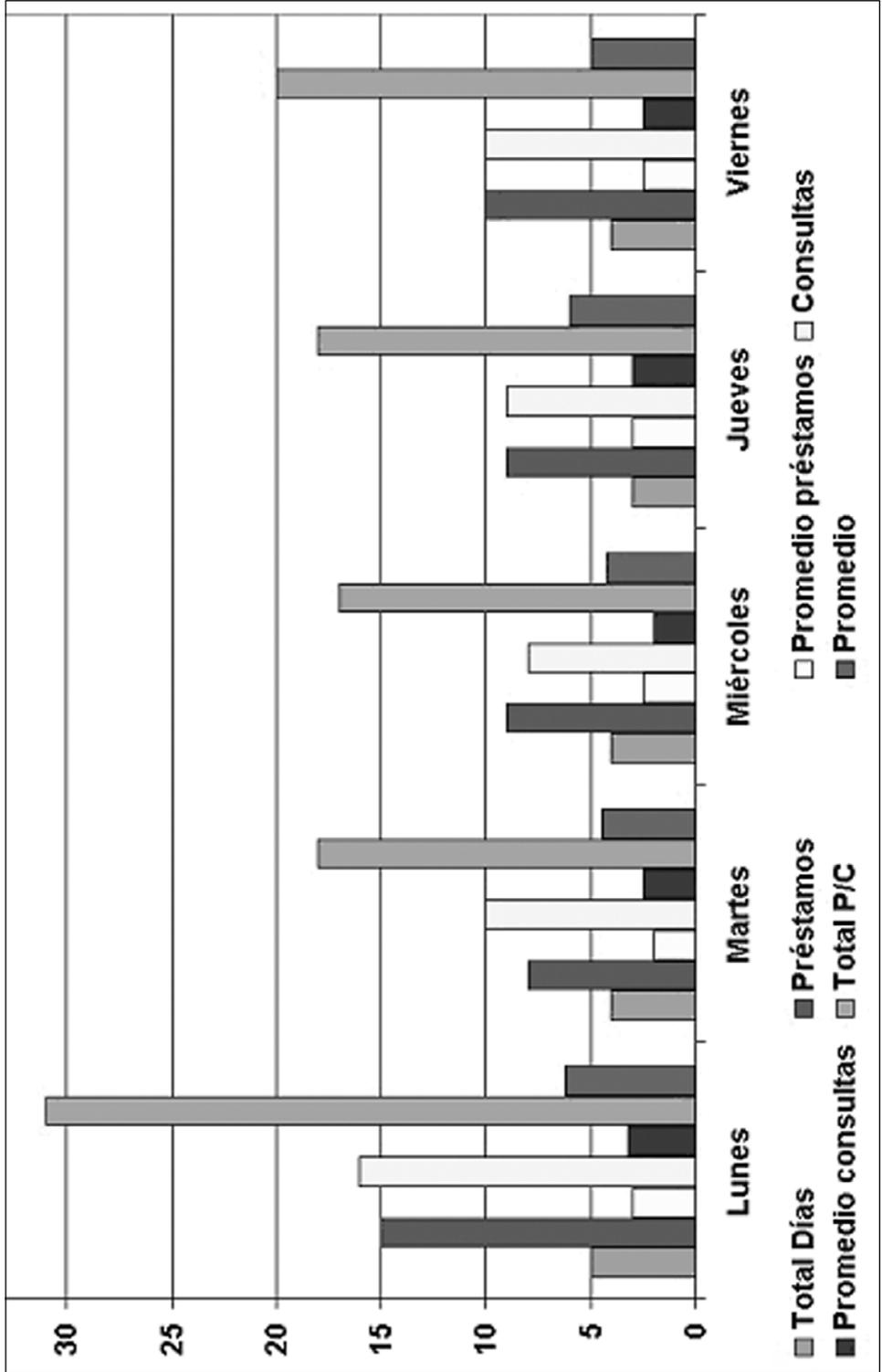


Gráfico 1. Tipo de Consulta: Días de la semana

B. Tipo de consulta: préstamos/consultas

RESULTADOS

	TOTAL	PORCENTAJE
Préstamos	51	49'04%
Consultas	53	50'96%
TOTALES	104	100%

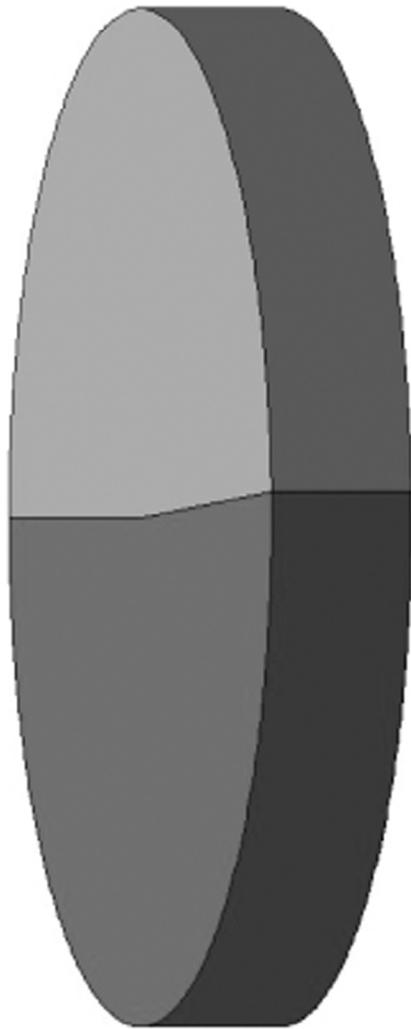
Análisis de los datos

Las motivaciones de los usuarios para solicitar bien una consulta o bien un préstamo, pueden ser complejas y variadas en el momento de formalizar su solicitud y es muy difícil obtener información objetiva. Entre otras pueden señalarse:

- La propia calidad y cantidad potencial de información del tipo documental solicitado
- La calidad o cantidad de datos o información que se requiere
- Si la documentación solicitada es para un superior o no
- Condiciones de acceso de la documentación: físicas y de contenido
- Si el Archivo dispone de medios reproductores o no, si están en funcionamiento o no, o si son adecuados o no para el tipo de documentación a reproducir (Ej.: Planos)
- La planificación de búsqueda, si la hay o no
- La capacidad resolutive del solicitante
- Las prisas del solicitante

Como dato objetivo sabemos que prácticamente con el mismo porcentaje (49'04% y 50'96%) se reparten el número de préstamos y consultas respectivamente.

Préstamos
49%



Consultas
51%

Gráfico 2. Tipo de consulta: préstamos/consultas

C. Tipo: tipos documentales

RESULTADOS

Tipo Documental	Total Tipos	Prés- ta-mos	Unidades Consul- tas	Unida-des	Total P/C	Total Uni- dades	dades
Actuaciones comunicadas				1	1	1	1
BOEstado				4	6	4	6
BORioja				3	5	3	5
Expedientes de acometida de aguas		2	2			2	2
Expedientes de apremio		1	1			1	1
Expedientes de con- tratación		1	2	1	1	1	1
Expedientes de deportes				1	2	1	2
Expedientes de educación				1	6	1	6
Expedientes de festejos							
Expedientes de medio ambi- ente		2	2	1	1	3	3
Expedientes de obras munici- pales		3	3	1	1	4	4
Expedientes de planeamien- to		9	12	3	4	12	16
Expedientes de subvención				2	8	2	8
Expedientes de vehículos				2	21	2	21
Fichas de padrones de habi- tantes				1	3	1	3
Fichas de plusvalías IAE				2	4	2	4
Fichas de plusvalías IAE				2	3	2	3
Libros de Actas Comisión de Gobierno		1	1			1	1
Libros de Actas de Pleno			1	9	1	9	
Libros de arqueología		7	8	10	15	17	23
Libros de intervención		10	12	5	5	15	17
Licencias de apertura		2	2			2	2
Licencias de obra				1	2	1	2
Licencias de vados		1	1			1	1
Padrones de habitantes ²⁴			1	2	1	2	
Planes comarcales		6	18	7	91	13	109
Planos		5	6	1	8	6	14
Plusvalías		1	1			1	1
Prensa							
Presupuesto general	30	51	71	53	201	104	272

TOTALES

Análisis de los datos

Los cuatro tipos documentales más solicitados con diferencia con el resto de tipos, son las **Licencias de apertura** con un total de 17 P/C, las **Licencias de obra** (15 P/C), las **Plusvalías** (13 P/C) y los **Expedientes de planeamiento** (12 P/C). Muy por debajo se sitúan los 26 tipos restantes, con un intervalo entre ellos de 1 a 6 P/C. Son los más solicitados debido a que son los más susceptibles de ser sometidos a reclamaciones, revisiones técnicas o inspecciones tributarias. Las Plusvalías se transfieren al Archivo con una periodicidad anual y las Licencias de apertura, Licencias de obra y los Expedientes de planeamiento, cada cinco años.

Si atendemos sólo a los **préstamos**, el orden decreciente de los cuatro tipos señalados sería: Licencias de obras (10 P), Expedientes de planeamiento (9 P), Licencias de apertura (7 P) y Plusvalías (6 P). En cambio sólo por **consultas** obtenemos: Licencias de apertura (10 C), Plusvalías (7 C), Licencias de obra (5 C) y Expedientes de planeamiento (3 C). Curiosamente, el orden de preferencias se invierte. Los dos tipos más prestados son los menos consultados y los dos tipos menos prestados, los más consultados. Parece un hecho constatable, pues, que los *expedientes* que contienen información gráfica, como contienen los planos de las Licencias de obra y los Expedientes de planeamiento, tienden más a prestarse y por tanto salir fuera del Archivo. Atendiendo sólo a los caracteres externos de estos dos tipos documentales, podemos apuntar dos posibles razones por las que ésto ocurre:

- La información gráfica requiere mayor detenimiento para ser extraída
- Si se desean reproducir planos o parte de ellos, los medios más apropiados se encuentran en las dependencias del *Grupo de Reprografía del Servicio de Organización y Recursos Humanos*, por tanto los expedientes deben seguir el procedimiento del préstamo para poder salir del Archivo

Por **unidades documentales** prestadas y consultadas es significativo el número tan alto de Plusvalías (109 unidades P/C, de las cuales 91 son consultadas). Es lógico, por comodidad, que si el número de unidades documentales por consultas es elevado, éstas se realicen en el Archivo y no se tengan que trasladar a las oficinas.

A las Plusvalías, les siguen las Licencias de apertura con 23 unidades P/C, los Expedientes de vehículos (21 C) y los Expedientes de planeamiento (16 P/C). En los Expedientes de vehículos, con sólo 2 consultas se han contabilizado 21 expedientes solicitados.

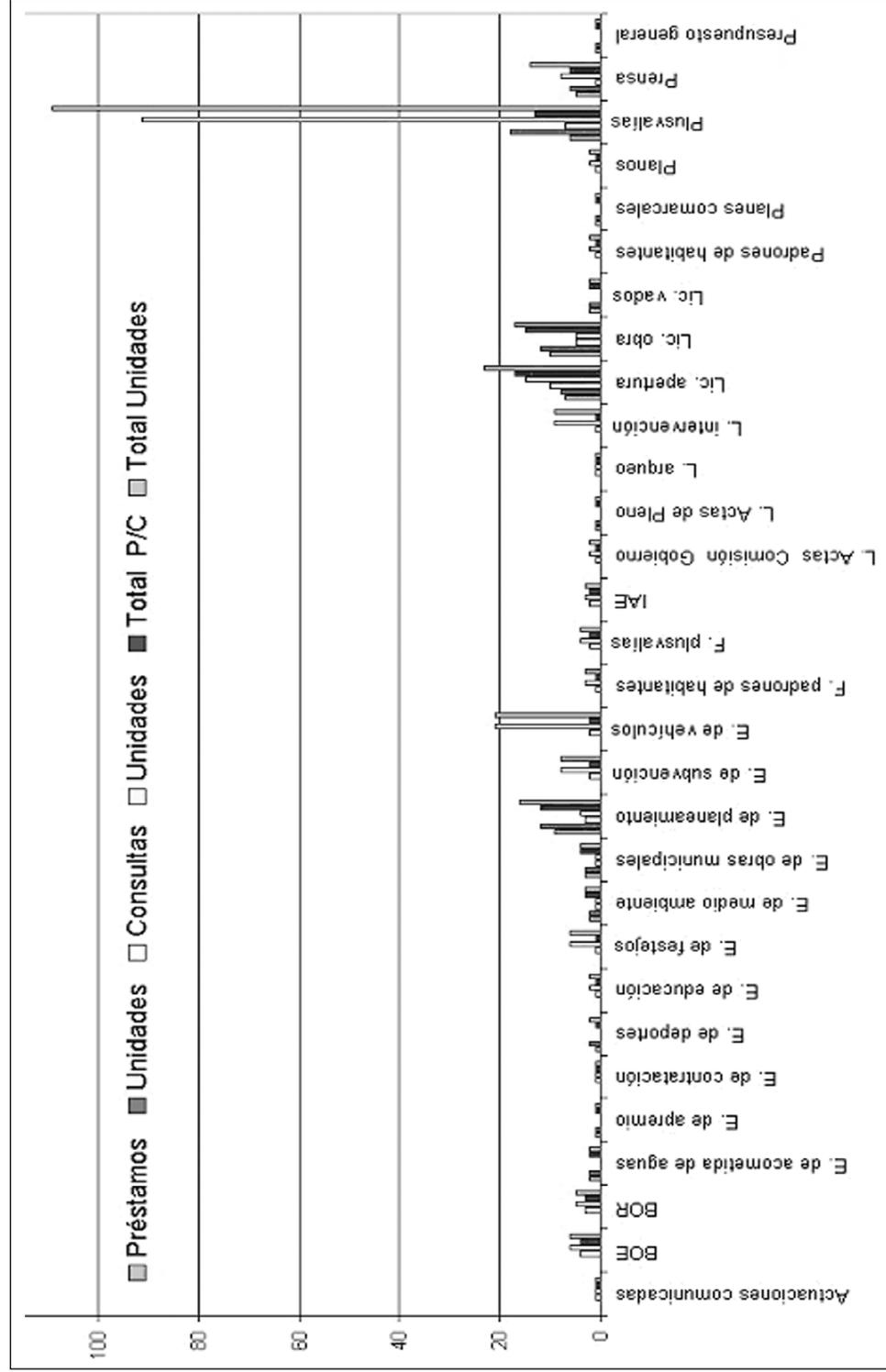


Gráfico 3. Tipos documentales

Total de préstamos y consultas por tipos documentales

Resto	1
Expts. acometida de aguas Expts. de subvención Expts. de vehículos Fichas de plusvalías IAE Licencias de vados	2
BOR Expts. de medio ambiente	3
BOE Expts. de obras municipales	4
Prensa	6
Expedientes de planeamiento	12
Licencias de obra	15
Licencias de apertura	17

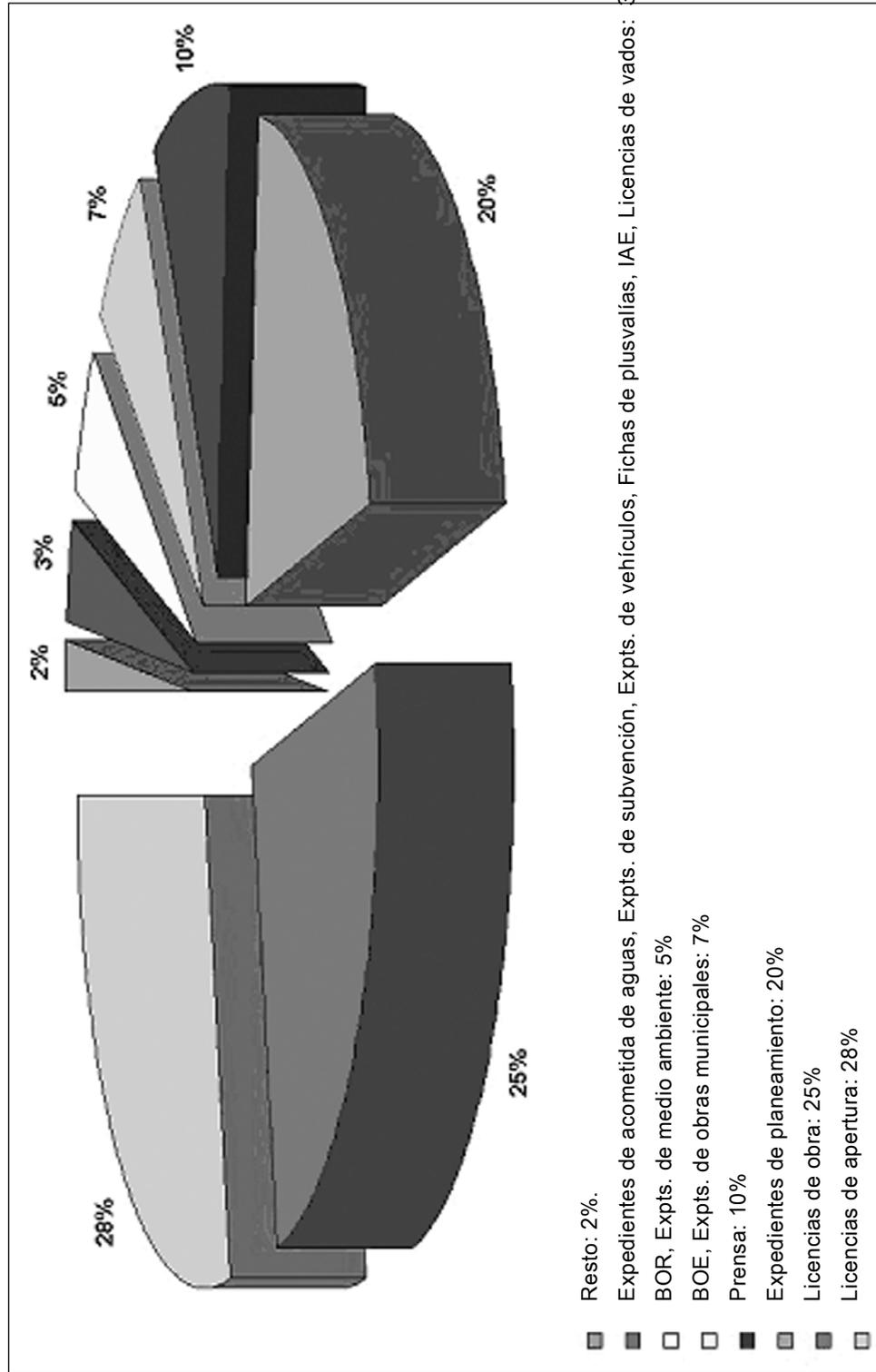


Gráfico 4. Total de préstamos y consultas por tipos documentales

D. Tipo: unidades documentales

RESULTADOS

	TOTALES	UNIDADES	PROMEDIO
Préstamos	51	71	1'3
Consultas	53	201	3'7
TOTALES	104	272	

Análisis de los datos

En un total de 51 préstamos, se han solicitado 71 unidades documentales, con un promedio de 1'3 unidades por préstamo. Cuando se realiza un préstamo, normalmente es una y única unidad documental la que se presta. En cambio, el promedio de unidades solicitadas por consulta es de 3'8. Si se requiere examinar más de un expediente por consulta, el vaciado de su información se realiza en el Archivo. Normalmente son datos concretos los que se buscan y no hay necesidad de préstamo. Suelen ser consultas rápidas.

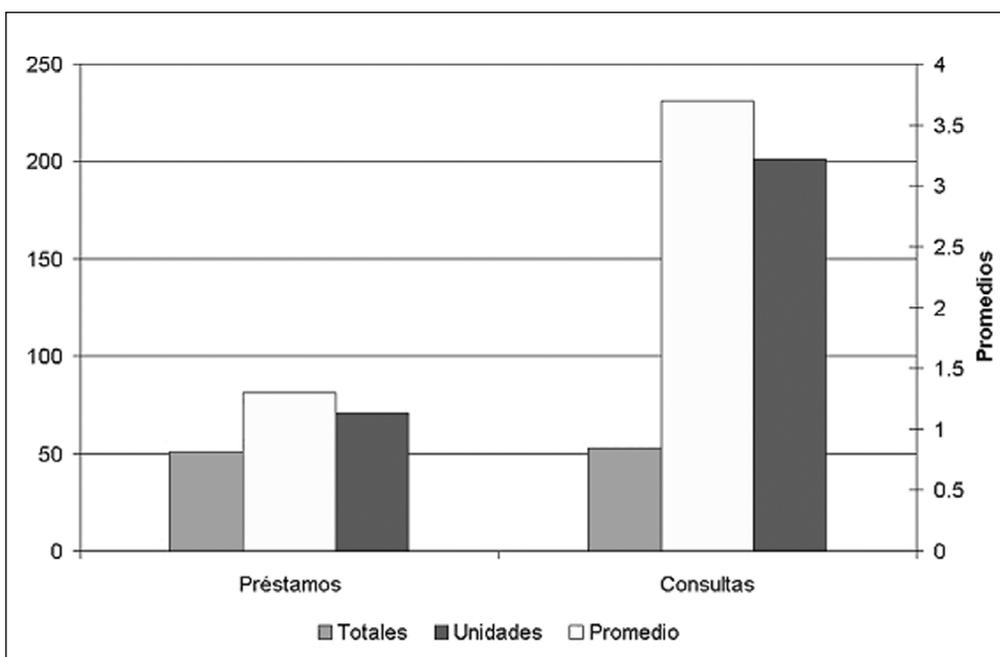


Gráfico 5. *Unidades documentales*

E. Tipo: servicios²⁵

E.1. Servicio y tipo documental

Las tablas muestran los tipos documentales prestados y consultados por cada uno de los Servicios del Ayuntamiento que ha utilizado el Archivo Municipal. En ellas se refleja la cantidad de tipos documentales solicitados y su denominación, así como las preferencias (Total de P/C) por cada uno de los tipos.

RESULTADOS

Aguas y medio ambiente

TIPO DOCUMENTAL	TOTAL TIPOS	PRÉSTAMOS	UNIDADES	CONSULTAS	UNIDADES TOTAL	P/C TOTAL	UNIDADES 1
Expedientes de acometidas de aguas			1			1	1
Expedientes de medio ambiente		2	2			2	2
Licencias de apertura				1	1	1	1
TO-	3	3	3	1	1	4	4

TALES

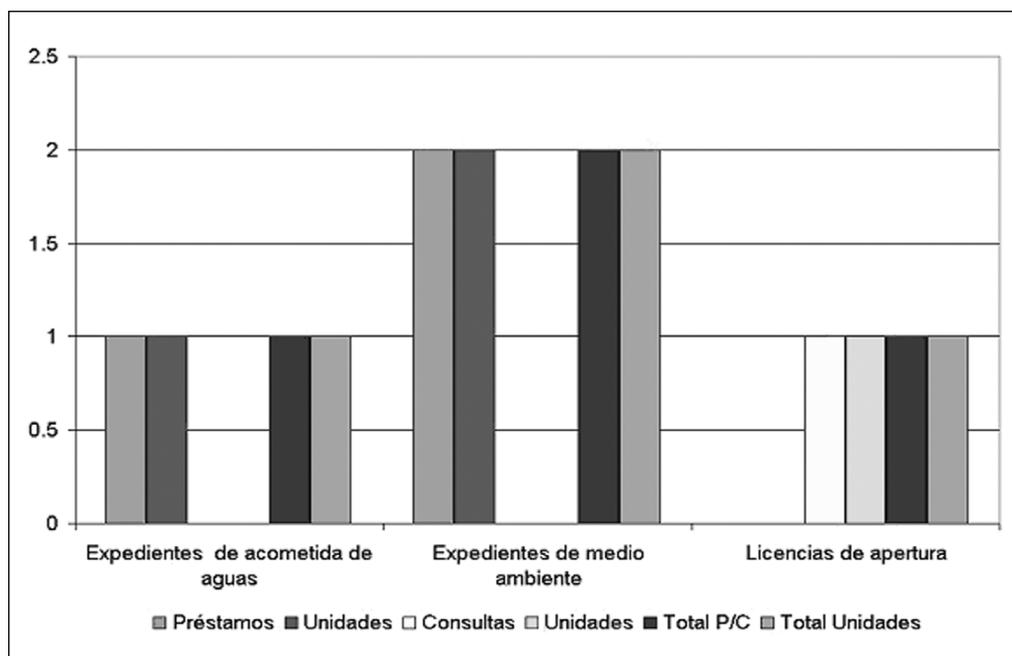


Gráfico 6. *Servicio y tipo documental: Aguas y medio ambiente*

Arquitectura y urbanizaciones

TIPO DOCUMENTAL	TOTAL TIPOS	PRÉSTAMOS	UNIDADES	CONSULTAS	UNIDADES TOTAL	P/C TOTAL	UNIDADES 1
Expedientes de obras municipales			1	1	1	2	2
Licencias de obra		2	2			2	2
Licencias de vados		2	2			2	2
TOTALES	4	5	5	2	3	7	8

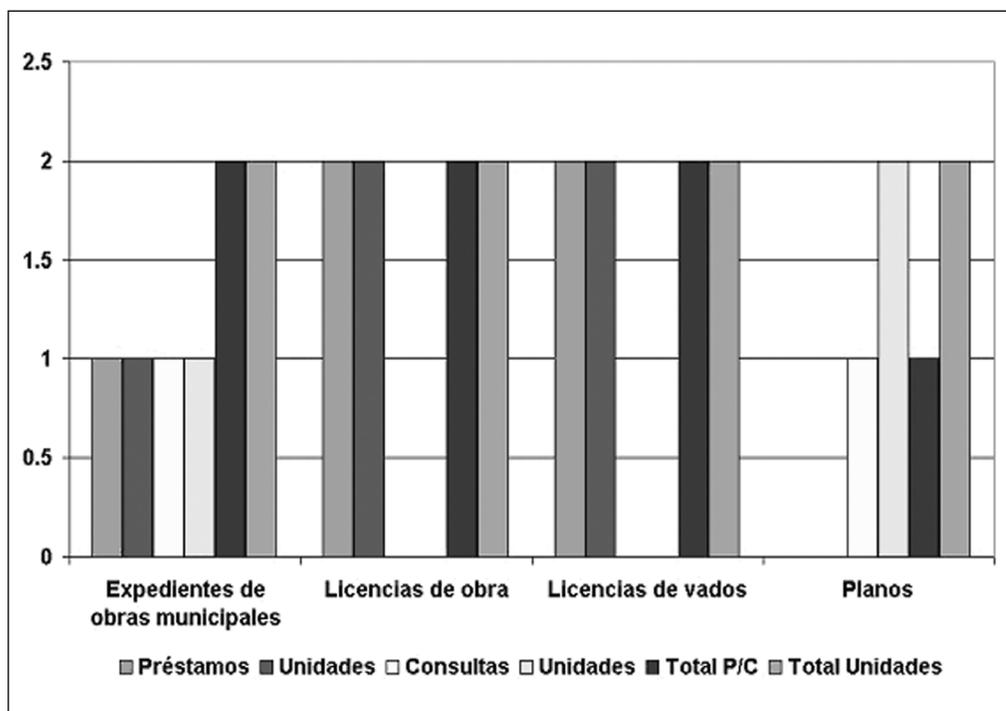


Gráfico 7. *Servicio y tipo documental: Arquitectura y urbanizaciones*

Contratación y patrimonio

TIPO DOCUMENTAL	TOTAL TIPOS	PRÉSTAMOS	UNIDADES	CONSULTAS	UNIDADES TOTAL	P/C TOTAL	UNIDADES 2
BOR				1	1	1	1
Expedientes de contratación				1	1	1	1
Expedientes de obras municipales			2	2	2	4	4
TOTALES	3	2	2	2	2	4	4

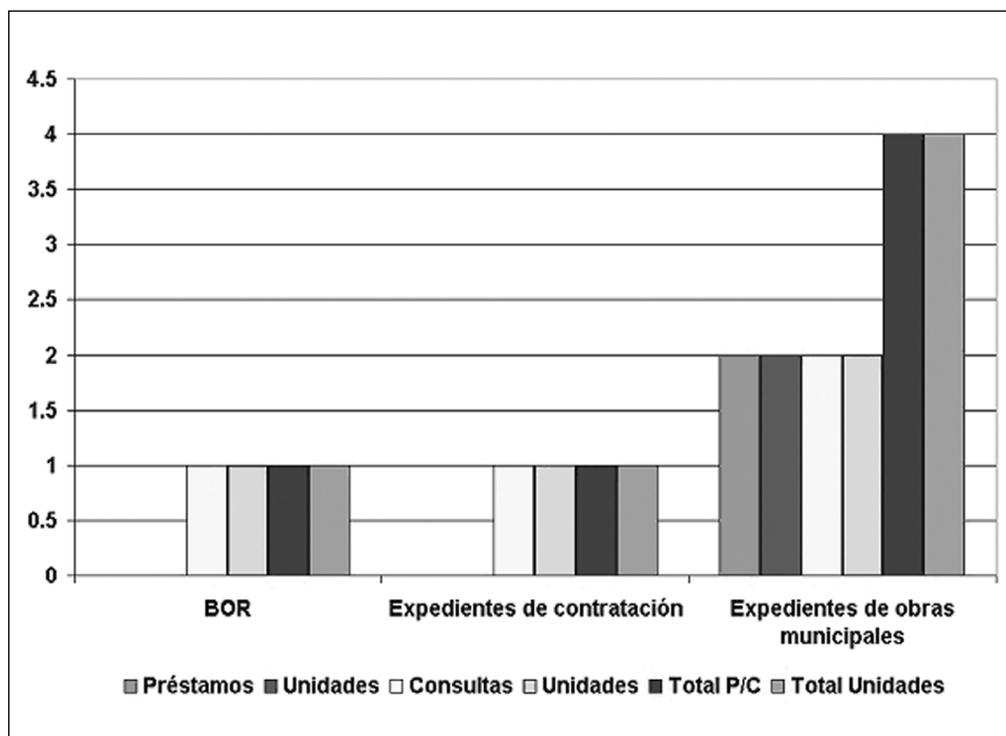


Gráfico 8. *Servicio y tipo documental: Contratación y patrimonio*

Educación y cultura

Tipo Documental	Total Tipos	Préstamos	Unidades	Consultas	dades Total P/C	Total Uni-	dades
Expedientes de educación				1	2	1	2
Expedientes de festejos				1	6	1	6
TOTALES	1			2	8	2	8

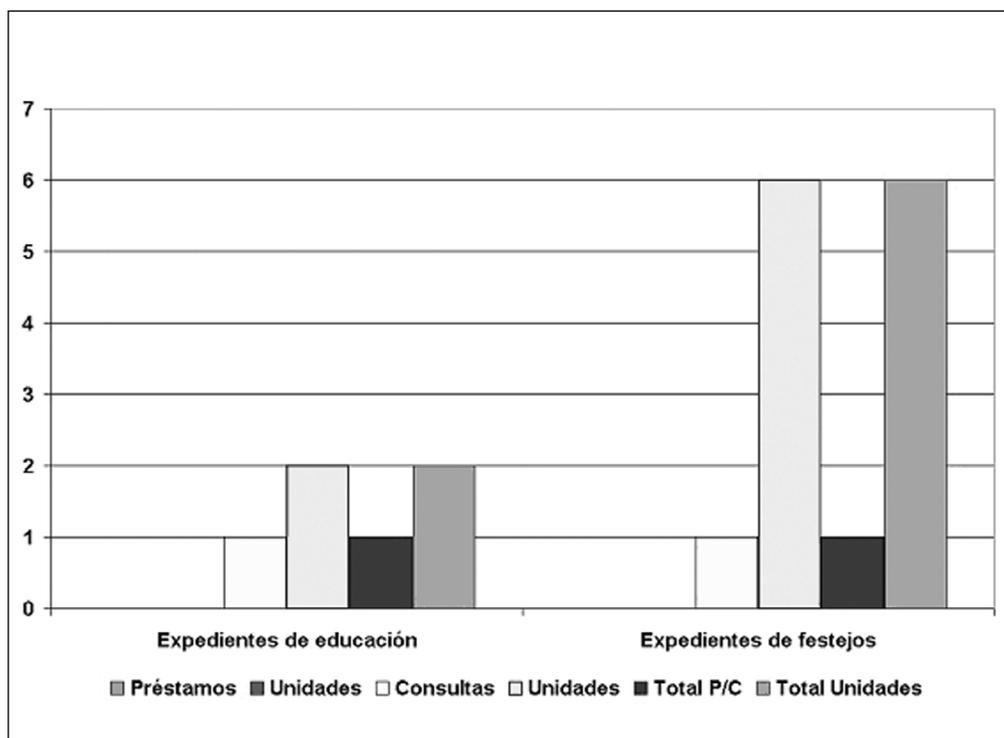


Gráfico 9. *Servicio y tipo documental: Educación y cultura*

Extinción de incendios y salvamento

Tipo Documental	Total Tipos	Préstamos	Unidades	Consultas	Unidades Total P/C	Total Unidades	dades
Licencias de apertura		1	2	1	1	2	3
TOTALES	1	1	2	1	1	2	3

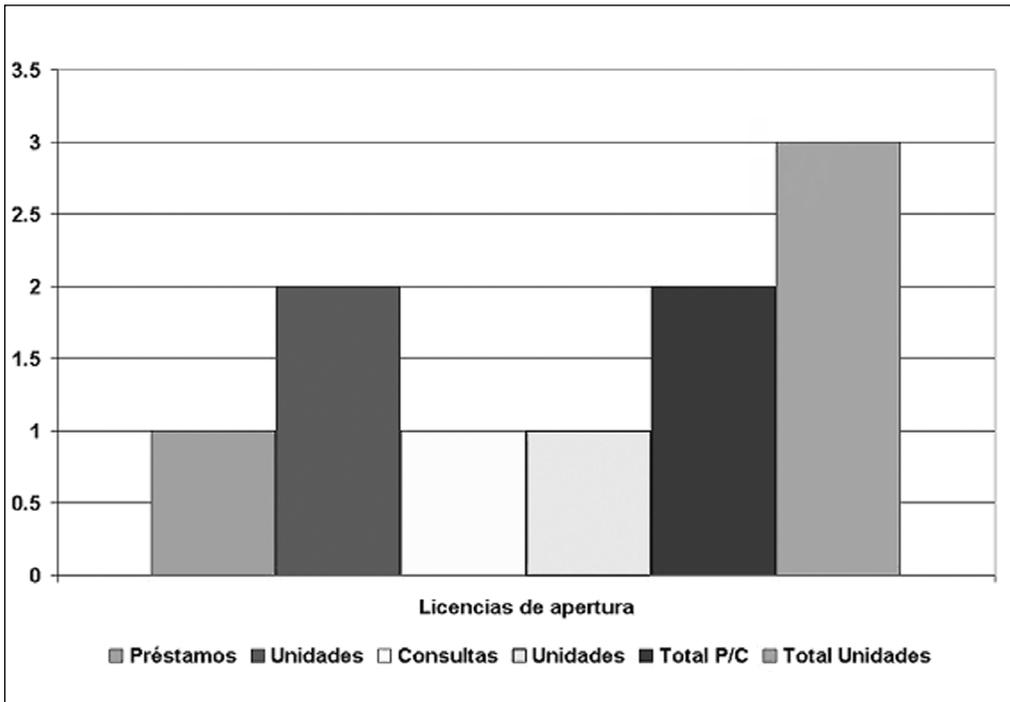


Gráfico 10. *Servicio y tipo documental: Extinción de incendios y salvamento*

Gestión e inspección tributaria

Tipo Documental	Total Tipos	Préstamos	Unidades	Consultas Unidades	dades Total P/C	Total Unidades	dades 1
Expedientes acometida de aguas			1			1	1
Expedientes de vehículos				2	21	2	21
Fichas de plusvalías				2	4	2	4
IAE				2	3	2	3
Licencias de apertura		2	2	4	8	6	10
Licencias de obra		2	2	1	1	3	3
Plusvalías		6	18	6	90	12	108
Prensa		3	6			5	6
TOTALES	8	16	29	17	127	33	156

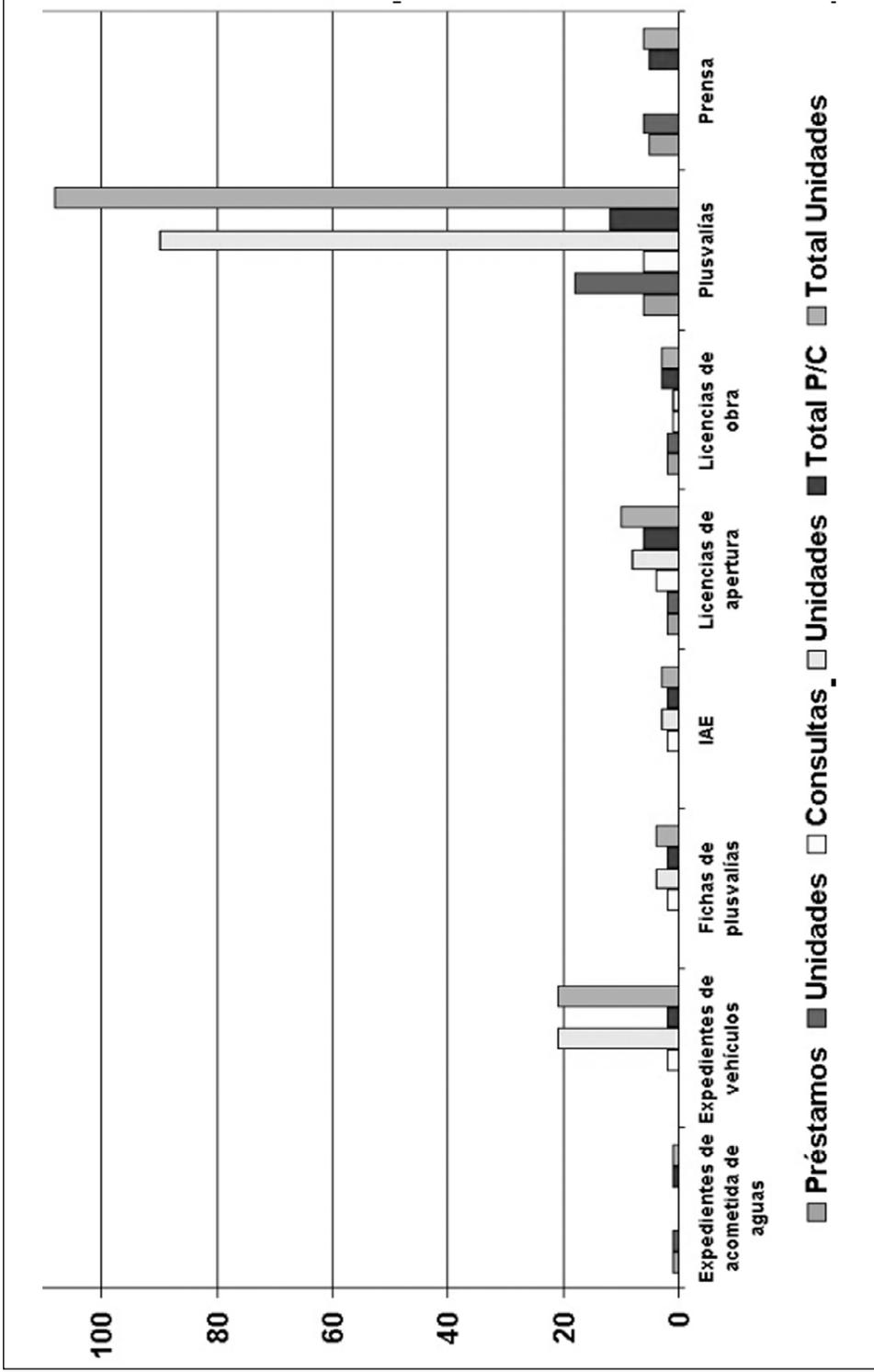


Gráfico 11. Servicio y tipo documental: Gestión e Inspección tributaria

Información y atención ciudadana

BOE

Tipo Documental	Total Tipos	Préstamos	Unidades	Consultas Uni-	dades Total P/C	Total Uni-	dades
Expedientes de medio ambiente				1	1	1	1
Expedientes de planeamiento				1	1	1	1
Fichas padrones habitantes		1	1			1	1
Licencias de obra		2	4	1	2	1	1
Padrones de habitantes						2	4
Plusvalías				1	2	1	2
Prensa				1	1	1	1
TOTALES	8	3	5	6	16	9	12

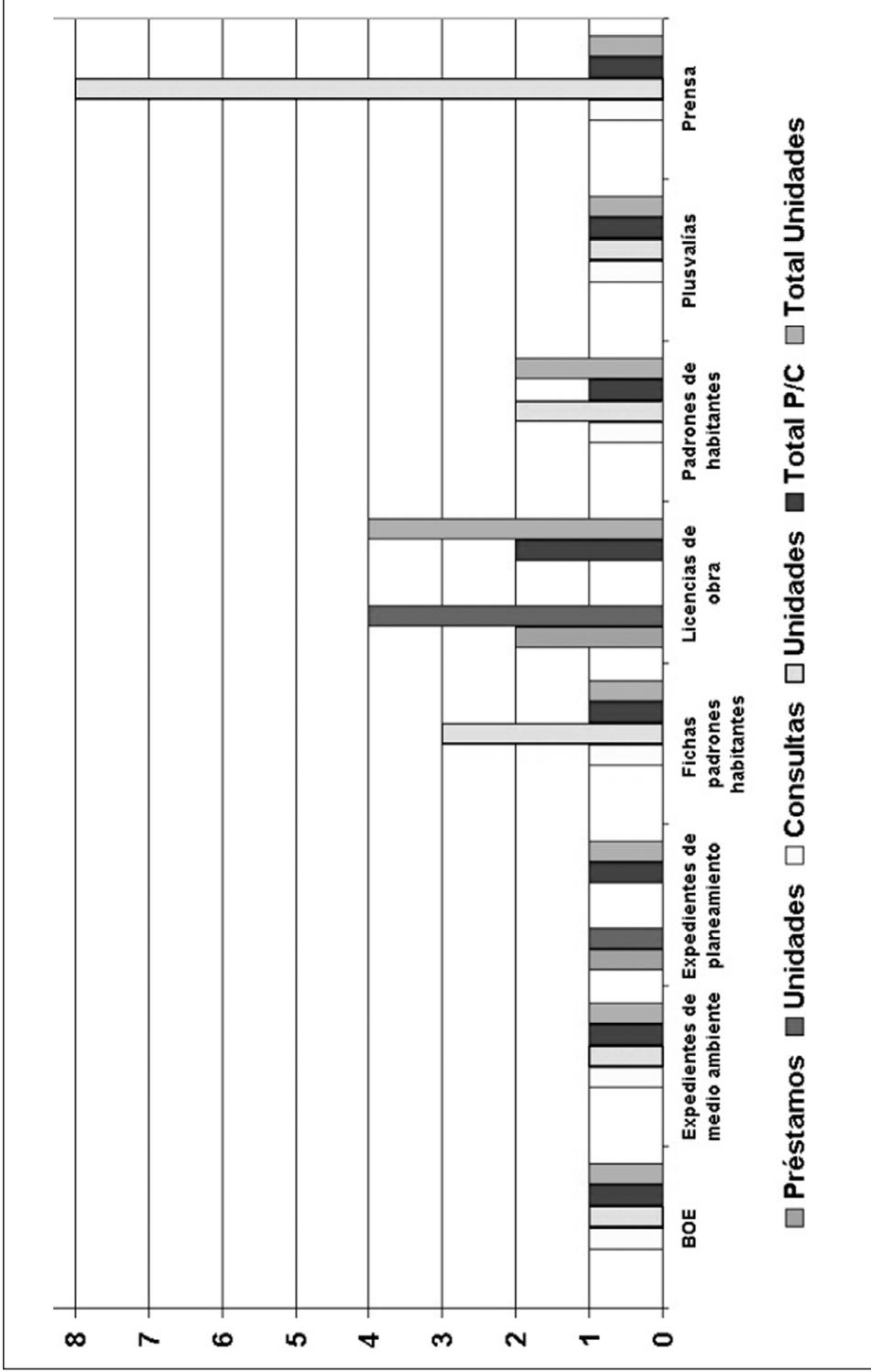


Gráfico 12. Servicio y tipo documental: Información y Atención ciudadana

Intervención

Tipo Documental	Total Tipos	Préstamos	Unidades	Consultas	Unidades Total P/C	Total Unidades	Total Unidades
BOE				1	2	1	2
BOR				1	1	1	1
Libros de Actas Comisión Gobierno				1	2	1	2
Libros de intervención				1	9	1	1
Presupuesto general		1	1			1	1
TOTALES	5	1	1	4	14	5	15

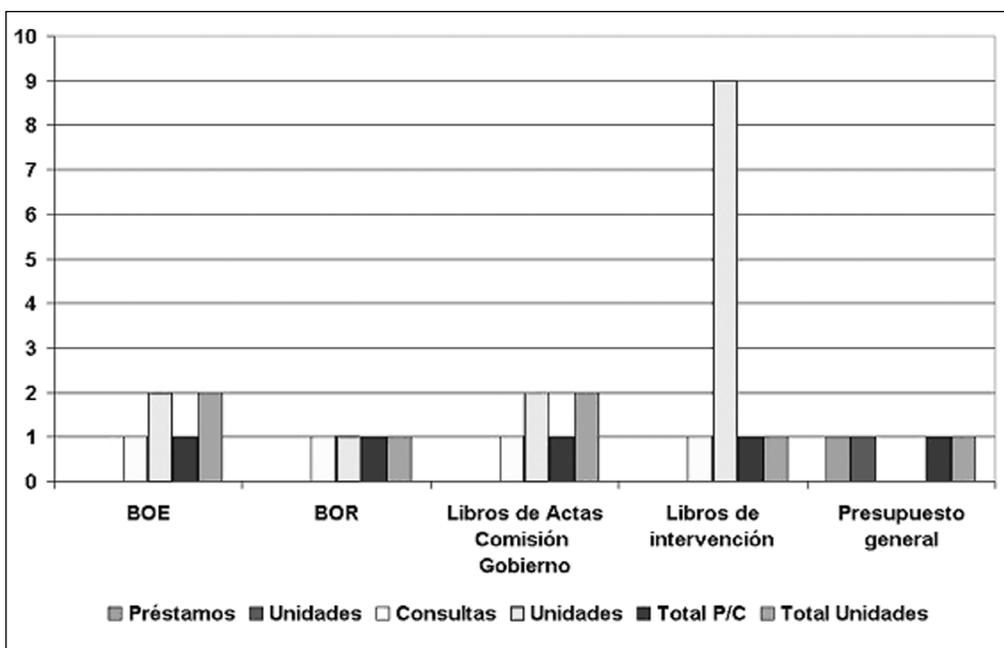


Gráfico 13. *Servicio y tipo documental: Intervención*

Juventud y deportes

Tipo Documental	Total Tipos	Préstamos	Unidades	Consultas Uni-	dades Total P/C	Total Uni-	dades
Expedientes de deportes		1	2			1	2
Expedientes de subvención				1	2	1	2
TOTALES	2	1	2	1	2	2	4

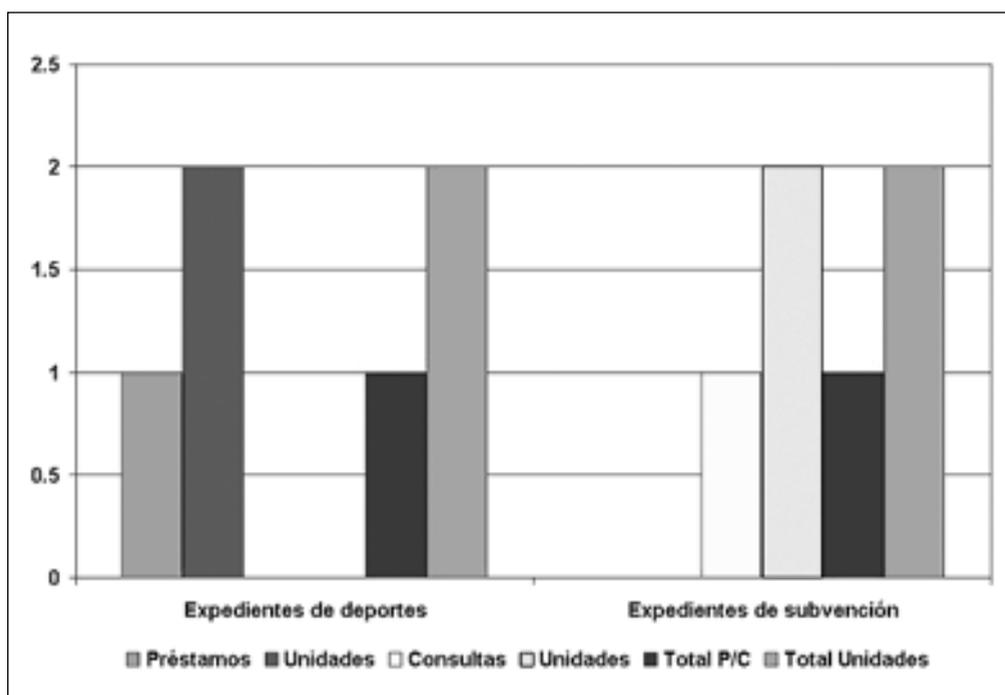


Gráfico 14. *Servicio y tipo documental: Juventud y deportes*

Servicios sociales

Tipo Documental	Total Tipos	Préstamos	Unidades	Consultas	Unidades Total P/C	Total Unidades	Unidades
BOE				1	2	1	2
Expedientes de subvención				1	6	1	6
TOTALES	2			2	7	2	7

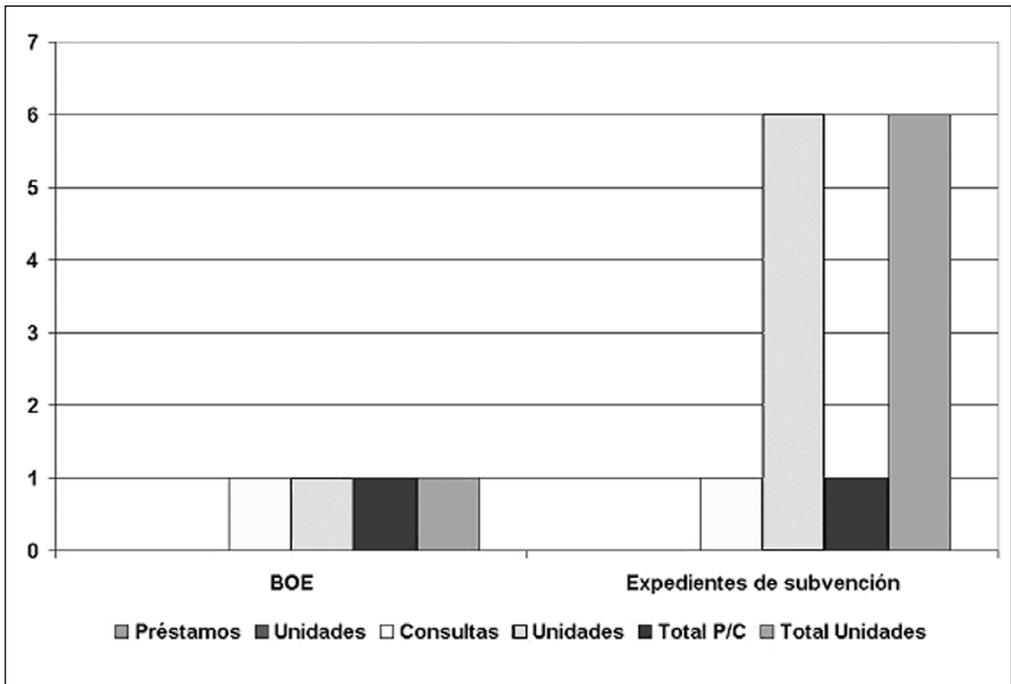


Gráfico 15. *Servicio y tipo documental: servicios sociales*

Tesorería

Tipo Documental	Total Tipos	Préstamos	Unidades	Consultas	Unidades Total P/C	Total Unidades	dades
Expedientes de apremio		1	1			1	1
Libros de arqueo				1	1	1	1
Licencias de obra		1	1			1	1
TOTALES	3	2	2	1	1	3	3

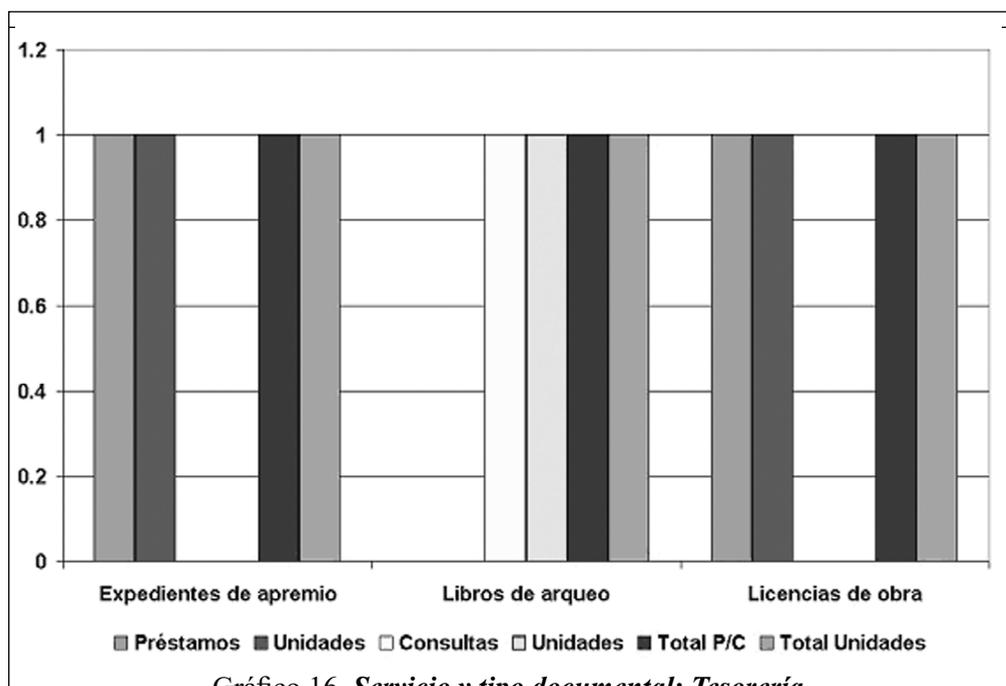


Gráfico 16. *Servicio y tipo documental: Tesorería*

Urbanismo

Tipo Documental	Total Tipos	Préstamos	Unidades	Consultas Uni-	dades Total P/C	Total Uni-	dades
Actuaciones comunicadas				1	1	1	1
BOR				1	3	1	3
Expedientes de planeamiento		8	11	2	3	10	14
Libros de Actas del Pleno		1	1			1	1
Licencias de apertura		4	4	4	5	8	9
Licencias de obra		3	3	4	4	7	7
Planes comarcales		1	1			1	1
TOTALES	7	17	20	12	16	29	36

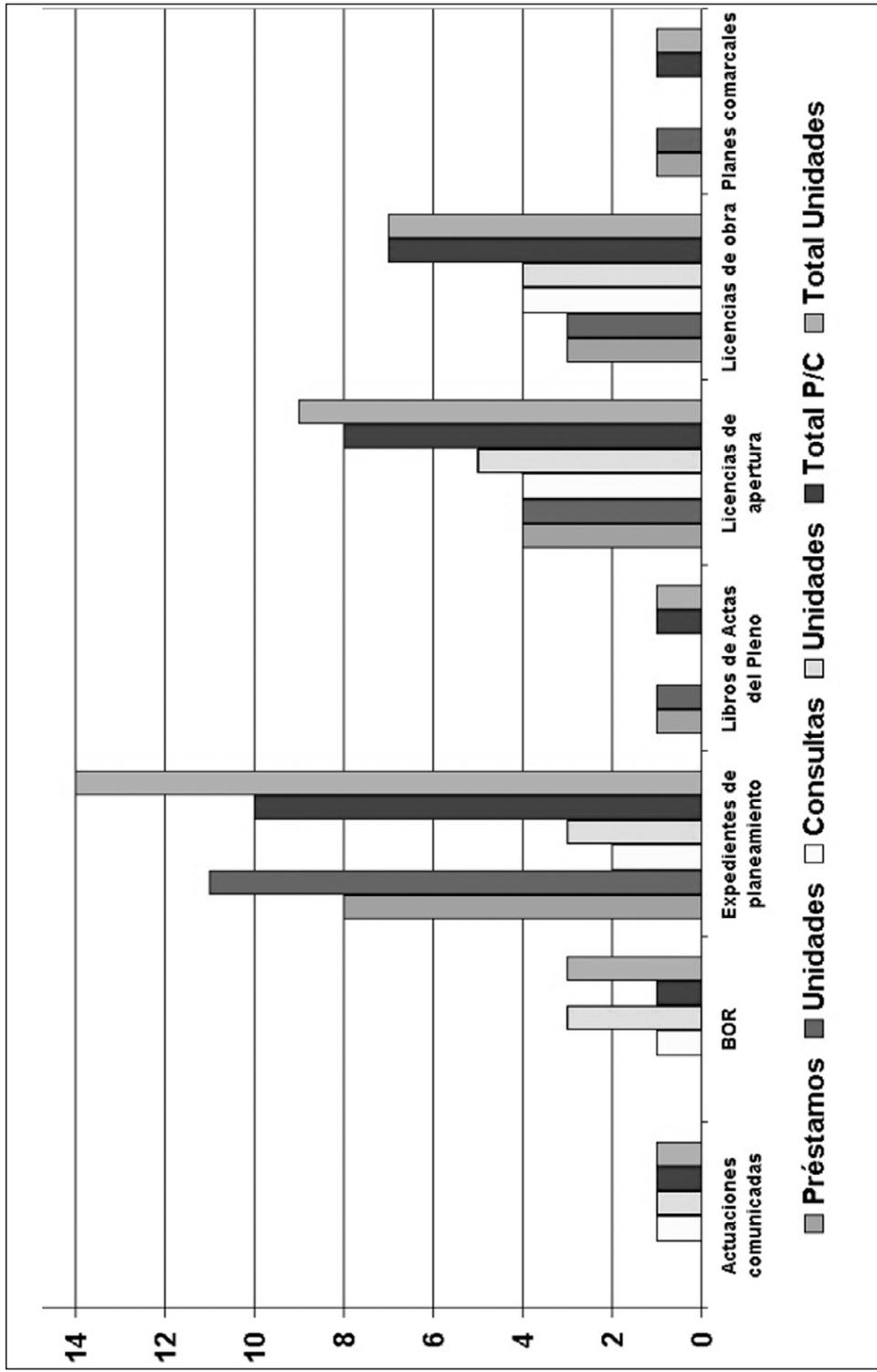


Gráfico 17. Servicio y tipo documental: Urbanismo

Vialidad y mantenimiento

Tipo Documental	Total Tipos	Préstamos	Unidades	Consultas	dades Total P/C	Total Uni-	dades
BOE				1	2	1	2
TOTALES				1	2	1	2

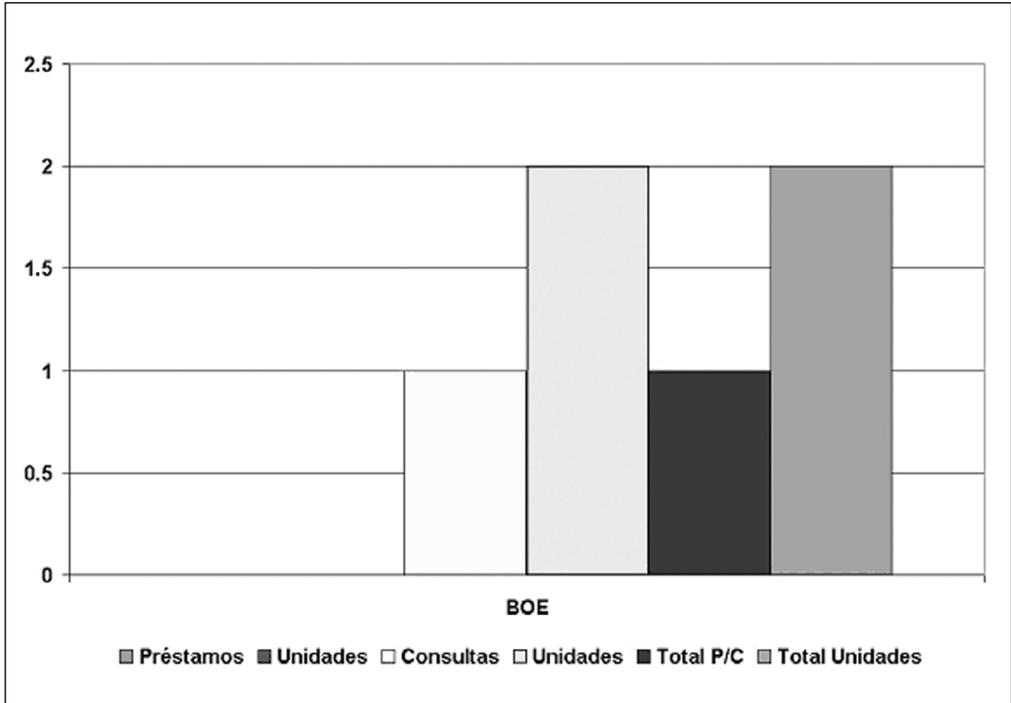


Gráfico 18. *Servicio y tipo documental: Vialidad y mantenimiento*

Grupos políticos

GRUPO PP

Tipo Documental	Total Tipos	Préstamos	Unidades	Consultas	Unidades Total P/C	Total Unidades	Unidades
Expedientes de planeamiento				1	1	1	1
TOTALES				1	1	1	1

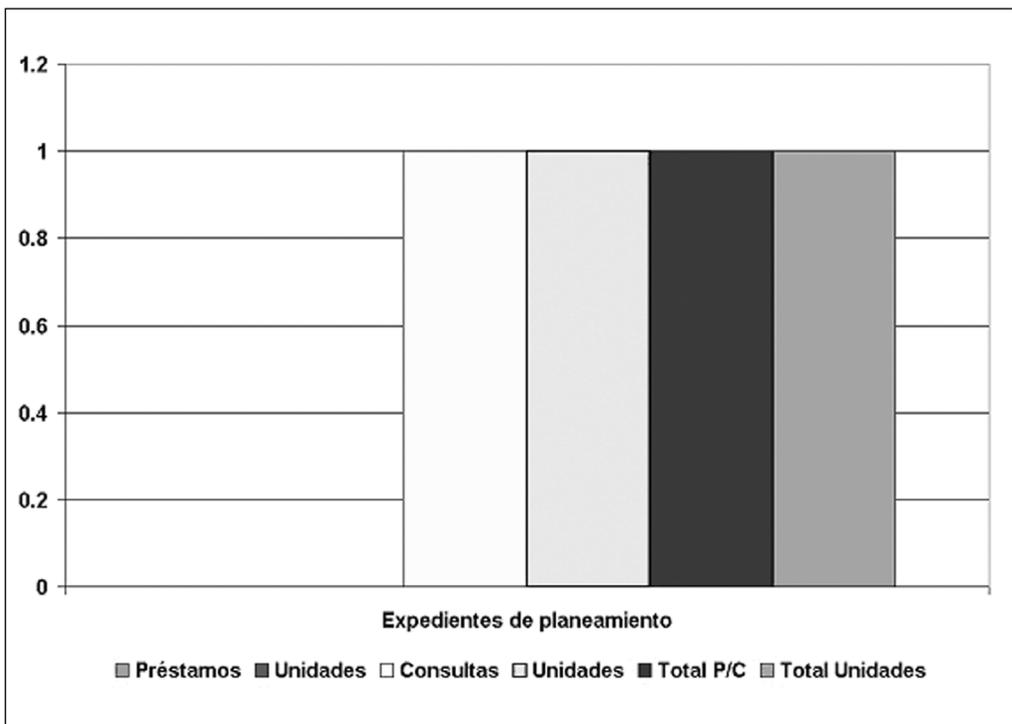


Gráfico 19. *Grupos políticos: Grupo PP*

Análisis de los datos

Tabla comparativa de servicios

Servicio	Total Tipos	Préstamos	Unidades	Consultas Uni-	dades Total P/C	Total Uni-	dades
Aguas y Medio Ambiente	3	3	3	1	1	4	4
Arquitectura y Urbanizaciones	4	3	3	2	3	7	8
Contratación y Patrimonio	3	2	2	2	2	4	4
Educación y Cultura	2			2	8	2	8
Extinción de Incendios y Salvamento	1	1	2	1	1	2	2
Gestión e Inspección Tributaria	8	16	29	17	127	33	156
Información y Atención Ciudadana	8	3	5	6	16	9	21
Intervención	5	1	1	4	14	5	15
Juventud y Deportes	2	1	2	1	2	2	4
Servicios Sociales	2			2	7	2	7
Tesorería	3	2	2	1	1	3	3
Urbanismo	7	17	20	12	16	29	36
Vialidad y Mantenimiento	1			1	2	1	2
Grupo PP				1	1	1	1
TOTALES		51	71	53	201	184	272

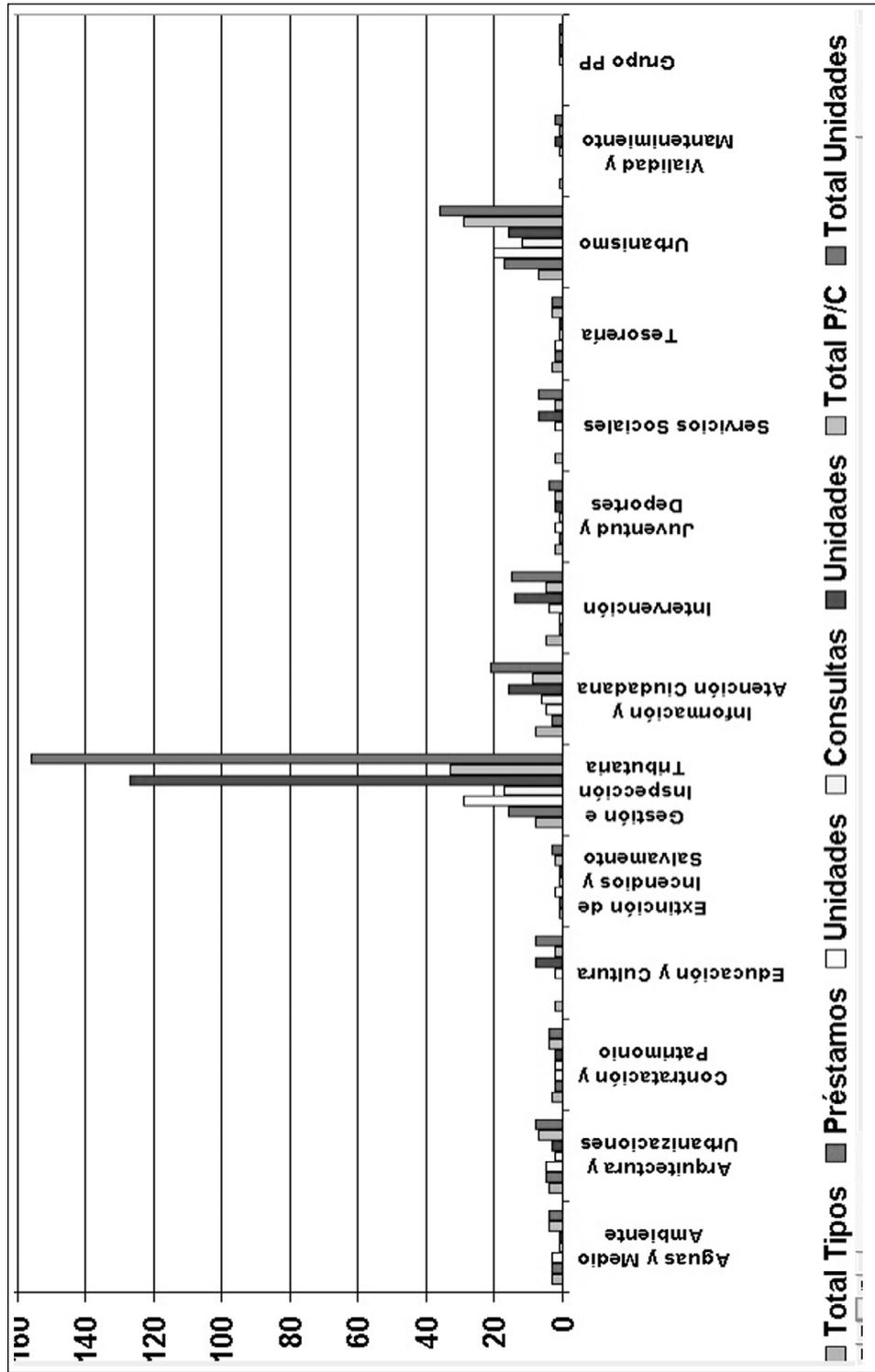


Gráfico 20. Tabla comparativa de Servicios

De 19 Servicios que hemos contabilizado en la Estructura Orgánica del Ayuntamiento, 6 no han solicitado documentación al Archivo durante el mes de Enero del año 2000: Gabinete de Alcaldía, Secretaría General, Organización y Recursos Humanos, Promoción de la Ciudad, Policía Local e Informática y Comunicaciones.

Esto está dentro de la normalidad si tenemos en cuenta que **Gabinete de Alcaldía** y **Secretaría General** no gestionan documentación que pueda afectar directamente al ciudadano o haya sido producida a iniciativa suya. En los tipos documentales más solicitados está implicado directamente el ciudadano, bien porque a instancia suya se ha creado el expediente (Licencias de apertura, Licencias de obra...) o bien porque aparece él como ciudadano sujeto al pago de impuestos.

El Servicio de **Organización y Recursos Humanos** cuenta con un *Negociado de Gestión de Personal y Archivo*, encargado de organizar y gestionar su propio archivo en las dependencias administrativas, lo que permite mantener durante más tiempo y de manera controlada su documentación dentro del Servicio. No realizan transferencias con periodicidad anual, disminuyendo sus peticiones de préstamo o consulta en el Archivo. Su principal serie documental, los *Expedientes personales* permanecen en las oficinas del Servicio como expedientes abiertos hasta la jubilación del personal.

Promoción de la Ciudad y **Policía Local** son dos Servicios que cuentan con suficiente espacio en sus dependencias como para mantener su documentación durante largo tiempo sin verse obligados a hacer transferencias al Archivo en un corto periodo de tiempo.

E **Informática y Comunicaciones** apenas genera volumen documental en soporte papel (0'65 m/l anualmente²⁶). Conserva la información en soportes informáticos y éstos se custodian en sus instalaciones, sin realizar todavía transferencias al Archivo.

Los Servicios que más documentación solicitan son **Gestión e Inspección Tributaria** con 33 P/C en total y 156 unidades documentales y **Urbanismo**, con 29 P/C y 36 unidades documentales. Por debajo y con bastante diferencia se sitúan el resto de los Servicios con una oscilación entre ellos de 1 a 9 P/C.

Gestión e Inspección Tributaria, con la *Sección de Gestión* donde están incluidos los *Negociados de Impuestos Inmobiliarios, Vehículos, Tasas e IAE* y la *Sección de Inspección* con los inspectores de tributos y agentes tributarios, es el Servicio más activo y que mayor número de ciudadanos debe controlar, de ahí que sea el Servicio de mayor número de consultas y préstamos realizados y con más variedad de tipos documentales (8 tipos); esto último junto con el Servicio de Información y Atención Ciudadana, donde también son solicitadas 8 variedades tipológicas.

Durante el mes de Enero, sólo el Partido Popular, el partido actualmente gobernante, ha realizado consultas.

Total de préstamos y consultas por servicios

Vialidad y Mantenimiento Grupo PP	1
Educación y Cultura Extinción de Incendios Juventud y Deportes Servicio Sociales	2
Tesorería	3
Aguas y Medio Ambiente Contratación y Patrimonio	4
Intervención	5
Arquitectura y Urbanizaciones	7
Información y Atención Ciudadana	9
Urbanismo	29
Gestión e Inspección Tributaria	33

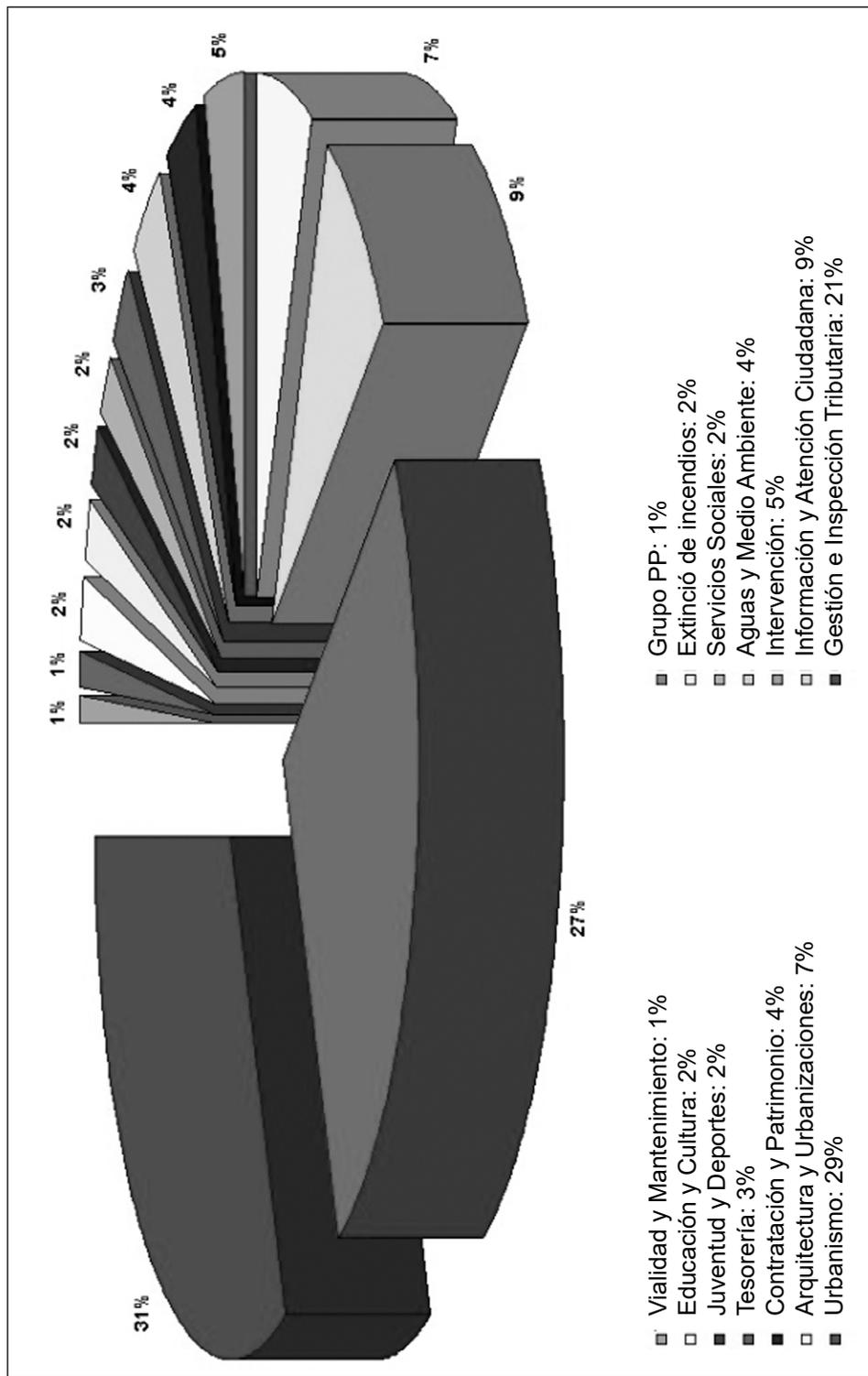


Gráfico 21. Total de préstamos y consultas por servicios

E.2. Servicio y día

RESULTADOS

Aguas y medio ambiente

Día	Total P/C
Lunes	1
Martes	
Miércoles	2
Jueves	1
Viernes	
TOTAL	4

Día de más movimiento: Miércoles

Arquitectura y urbanizaciones

Día	Total P/C
Lunes	3
Martes	
Miércoles	1
Jueves	2
Viernes	1
TOTAL	7

Día de más movimiento: Lunes

Contratación y patrimonio

Día	Total P/C
Lunes	2
Martes	1
Miércoles	
Jueves	
Viernes	1
TOTAL	4

Día de más movimiento: Lunes

Educación y cultura

Día	Total P/C
Lunes	2
Martes	
Miércoles	
Jueves	
Viernes	
TOTAL	2

Día de más movimiento: Lunes

Extinción de incendios y salvamento

Día	Total P/C
Lunes	
Martes	
Miércoles	
Jueves	
Viernes	2
TOTAL	2

Día de más movimiento: Viernes

Gestión e inspección tributaria

Día	Total P/C
Lunes	11
Martes	8
Miércoles	5
Jueves	6
Viernes	3
TOTAL	33

Día de más movimiento: Lunes

Información y atención ciudadana

Día	Total P/C
Lunes	
Martes	
Miércoles	3
Jueves	2
Viernes	4
TOTAL	9

Día de más movimiento: Viernes

Intervención

Día	Total P/C
Lunes	1
Martes	3
Miércoles	1
Jueves	
Viernes	
TOTAL	5

Día de más movimiento: Martes

Juventud y deportes

Día	Total P/C
Lunes	1
Martes	
Miércoles	
Jueves	1
Viernes	
TOTAL	2

Día de más movimiento: Lunes y Jueves

Servicios sociales

Día	Total P/C
Lunes	
Martes	1
Miércoles	1
Jueves	
Viernes	
TOTAL	2

Día de más movimiento: Martes y Miércoles

Tesorería

Día	Total P/C
Lunes	1
Martes	
Miércoles	
Jueves	1
Viernes	1
TOTAL	3

Día de más movimiento: Lunes, Jueves y Viernes

Urbanismo

Día	Total P/C
Lunes	9
Martes	4
Miércoles	4
Jueves	4
Viernes	8
TOTAL	29

Día de más movimiento: Lunes

Vialidad y mantenimiento

Día	Total P/C
Lunes	
Martes	1
Miércoles	
Jueves	
Viernes	
TOTAL	1

Día de más movimiento: Martes

Grupo PP

Día	Total P/C
Lunes	
Martes	
Miércoles	
Jueves	1
Viernes	
TOTAL	1

Día de más movimiento: Jueves

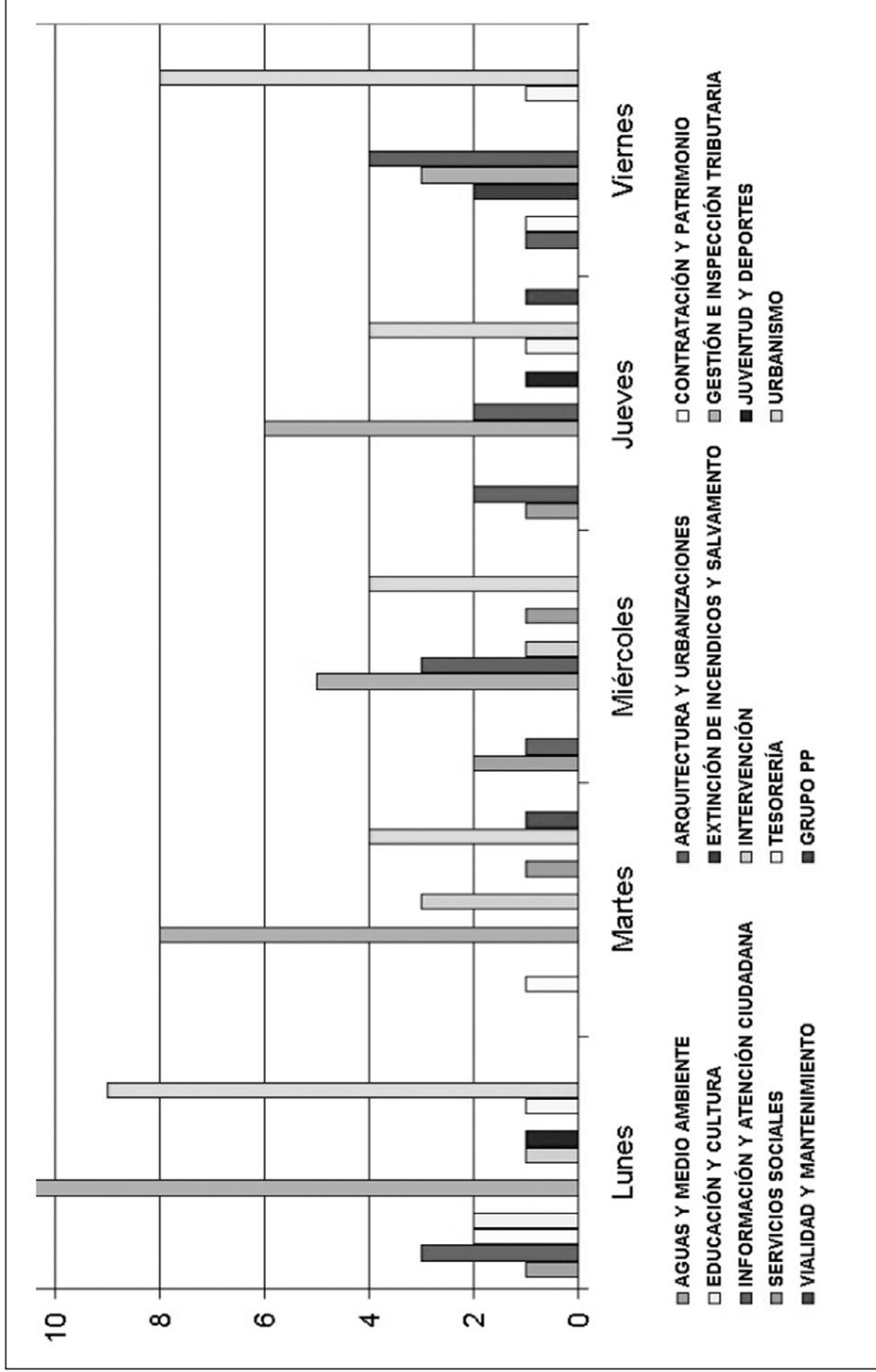


Grafico 22. *Servicios por día de la semana*

Análisis de los datos

Se han contabilizado todos los préstamos y consultas de todos los días. En la muestra del mes de Enero estudiada, el número de veces que se repiten los días de la semana no es el mismo. Están contabilizados 5 Lunes, 4 Martes, Miércoles y Viernes y 3 Jueves, de ahí que la estadística no sea fiel o esté desproporcionada. Aun así hemos mostrado los resultados de la consulta por *Servicio y Día*, pues con la misma distribución de días de la semana, sería válida para conocer los hábitos de cada uno de los Servicios.

Sólo hemos resaltado el día con más movimiento del Servicio, pero de igual manera se puede contrastar con la cantidad de movimientos (préstamos y consultas) del resto de los días o con los días en que no se producen movimientos.

5.6. PROPUESTA DE APLICACIONES

Los resultados y conclusiones que se obtengan a partir de la realización de estudios de usuarios, pueden tener una gran aplicación en muchas de las tareas vinculadas al mundo de la información y la documentación[...] Estos estudios se deben realizar de una forma periódica, con el fin de detectar los cambios en los hábitos de información que se vayan produciendo en los usuarios, e introducir esos cambios en los centros para que sean capaces de responder de una manera eficaz a las nuevas necesidades²⁷.

A la vista de nuestros resultados, a continuación desglosamos algunas de las posibles aplicaciones concretas que podrían llevarse a cabo en el Archivo Municipal de Logroño en su relación con los gestores administrativos de su plantilla:

- Diseño y confección de Instrumentos de Control impresos o automatizados, uniformados y adecuados a cada uno de sus objetivos, completos y oficializados
- Establecimiento y unificación de criterios entre el personal del Archivo a la hora de atender al usuario y registrar los préstamos y consultas
- Siendo Lunes y Jueves los días de la semana con mayor movimiento en el Archivo, procurar contar con el total de recursos humanos en esos días
- Confeccionar Instrumentos de Descripción con mayor nivel descriptivo o particularizados para los tipos documentales más solicitados: Licencias de apertura, Licencias de obra, Plusvalías y Expedientes de planeamiento
- Adecuar los Instrumentos de Descripción a las necesidades particulares de los Servicios y tipos documentales que demandan
- Mantener durante más tiempo las Plusvalías en el Archivo de Oficina, pues destacando sus peticiones del resto de tipos documentales, descongestionaría el servicio de préstamo y consulta del Archivo
- Habilitar espacios exclusivos para la consulta de los usuarios internos y no

compartirlos con los investigadores en su sala

- Conocer los documentos que no han tenido ninguna demanda, para realizar posibles expurgos o cambiarlos a depósitos menos frecuentados
- Acercar las unidades de instalación en depósito de los tipos más consultados a la sala de consulta, reduciendo el esfuerzo y el tiempo dedicado a la consulta
- Acrecentar las relaciones de confianza con el personal de Gestión e Inspección Tributaria y Urbanismo, los Servicios que más documentación solicitan y facilitar los Instrumentos de Descripción incluso en sus propias dependencias
- Buscar las causas de los Servicios que no utilizan el Archivo con el fin de posibilitar, en caso de necesidad, la realización de cursos que den a conocer la potencialidad de la documentación de archivo y los cauces de acceso
- Determinar cómo se están cumpliendo los objetivos del Archivo y el grado de satisfacción del usuario interno, para cambiar o mejorar su política de actuaciones
- Comparar las prioridades del servicio de préstamo y consulta del Archivo con el resto de sus actividades

NOTAS:

¹⁸ ALBERCH FUGUERAS, R. y CRUZ MUNDET, J.R. *¡Archívese! Los documentos del poder. El poder de los documentos*. Madrid: Alianza Editorial, 1999, p. 12.

¹⁹ Definir las características particulares de este tipo de usuario en el Archivo Municipal de Logroño requiere un estudio a fondo y pormenorizado con un nivel de análisis detallado.

²⁰ ITURRATE I COLOMER, G. Ob cit., p. 86: *L'usuari inter sempre ha estat el més desatès de tots aquells que utilitzen l'arxiu. Per ell, l'arxiu solament és un mitjà per arribar després de tot un procés a una finalitat administrativa. Però un mitjà oblidat, abandonat i negligit.*

²¹ Para los préstamos, los campos que no se incluyen en el Libro Registro, figuran en la *Solicitud de Préstamo de Documentación*, que debe ser cumplimentada a la hora de solicitarse un préstamo y que una vez devuelta la documentación, pasa a formar parte del *Registro de solicitudes de préstamos o Registro de devoluciones*. Cruz Mundet en su *Manual de Archivística*, p. 297, considera que estos campos deben incluirse también en el Libro Registro: *A fin de controlar tanto las consultas en sala como el envío de documentación a otras dependencias, deberá elaborarse un registro (bien en forma de libro, bien en un fichero que puede ser automatizado), en el que constarán los siguientes datos: signatura de archivo, descripción del documento, solicitante (nombre, apellidos y dependencia), fecha de salida y de entrada(devolución) con la rúbrica del peticionario y del archivero.*

²² Se contabilizan todos los días laborables de la semana con posibilidad de utilizar el *servicio de préstamos y consultas* del Archivo Municipal, aunque no se hayan realizado. Si el día es festivo, no se incluye: es el caso del Jueves 6 de Enero.

²³ En adelante **P/C** significará *Total de Préstamos y Consultas*.

²⁴ Entre las demandas de usuarios, a partir de 1999 al Archivo Municipal se le suma la función de expedir certificados de empadronamiento sobre *Padrones de habitantes* anteriores a 1981. El certificado es solicitado por el ciudadano y la consulta la realiza el Archivo. Durante el año 2000 se realizaron 41 consultas indirectas de este tipo que no hemos contabilizado en la tabla resumen.

²⁵ Se incluyen los Grupos Políticos.

²⁶ Estudio de Identificación y Valoración de Series Documentales del Servicio de Informática y Comunicaciones del Ayuntamiento de Logroño, Abril del 2001.

²⁷ SANZ CASADO, E. Ob. cit., p. 31-32.

6. ESTUDIO DE USUARIOS EXTERNOS

6.1. TIPO DE USUARIO: EXTERNO: INVESTIGADOR

Como archiveros, no debemos pensar que trabajamos aisladamente al servicio de pequeños públicos esotéricos, sino como parte integrante de un entorno cultural del que depende la supervivencia de la humanidad. La cultura es una palabra casi imposible de definir, pero cabe entenderla en este contexto como lo que nos hace más acabados y más capaces de interactuar plenamente con los demás en nuestra aldea mundial ²⁸.

En cierto sentido, todas las funciones y tareas del archivero, están enfocadas a constituir un servicio que directa o indirectamente facilite los objetivos de los usuarios. Como el mismo Taylor indica, *si no hay usuarios (entre ellos nosotros mismos), los documentos y la información que contienen tendrán sólo un potencial, una energía tensada, la cual se descarga por medio de la interacción dinámica de la intervención humana con: a) el portador, por ejemplo, el pergamino, el papel o la cinta magnética; b) la configuración y la forma de los símbolos (alfabeto cuneiforme, pictográfico o fonético) y c) la propia información, definida en general como un contenido* (Taylor, p. 4).

Siguiendo a los autores anteriormente citados en el presente trabajo, el **Fichero de Investigadores** del Archivo Municipal del Ayuntamiento de Logroño, demuestra que estaríamos, según Mundet, ante los usuarios externos *investigadores científicos, los aficionados y los estudiantes*; según Iturrate, ante el *mundo universitario (estudiantes, investigadores, etc.)* y según Mauri, ante el *usuario investigador, el investigador en formación y el usuario de formación profesional*.

Siendo el **investigador** el usuario más diverso y de mayor exigencia en sus requerimientos, las implicaciones de la interacción archivero/documentación-información/

investigador, son susceptibles de abordar el estudio desde múltiples consideraciones a que dan origen:

- 1ª. La información es una noción abstracta y generalizada, con una tecnología igualmente abstracta y generalizada que la gobierna. Pero lo que abruma a la sociedad es la ingente cantidad de detalles concretos que hay que dominar y entender en la información. De ahí la tensión entre el archivero y el usuario, entre los métodos que utilizan los principios archivísticos de *procedencia* y *orden original* y la localización mediante una indización muy específica por temas.
- 2ª. La captura de una información idónea por el investigador constituye una operación sumamente compleja. Hay una confrontación del usuario con el contenido del documento que solicita y en ella su experiencia no será idéntica a la de otro usuario. Sus experiencias variarán en función de la formación previa, de los antecedentes del usuario y de la finalidad que se le vaya a dar a la información.
- 3ª. Las necesidades y comportamientos de los investigadores. Tienen niveles distintos de necesidades según sus disciplinas, sus conceptos de valor que apliquen a la información y según sus funciones en la sociedad. El archivero debe distinguir entre el acceso intelectual y el hecho de facilitar los documentos físicamente. Debe procurar que el usuario se sienta atendido en sus necesidades. ¿Cuáles son esas necesidades y en qué medida es el conservador, más que el usuario, el responsable de satisfacerlas?
- 4ª. Las implicaciones físicas del creciente uso académico de los archivos: salas de lectura, métodos reprográficos, préstamo interarchivístico, atención del personal de archivo, técnicas de expurgo, infraestructura de conservación, etc.

Cualquier aumento en el uso de los archivos impone una mayor presión en cuanto a las salas de lectura y a los sistemas de producción de documentos. Aun donde el creciente uso académico no es el único factor que contribuye a tal aumento en la presión...los usuarios académicos tienden a visitar más frecuentemente los archivos y a consultar mayores cantidades de documentos en cada visita que los usuarios²⁹.

- 5ª. La información y orientación al usuario investigador, que podría resumirse en³⁰:
 - A. Información general
 1. Directorios internacionales, nacionales y regionales
 2. Bosquejos y folletos sobre oficinas de archivos particulares
 3. Publicaciones periódicas y medios públicos como instrumentos de información archivística
 - B. Preparación de la investigación archivística
 1. Guías e inventarios generales

2. La publicación de guías tradicionales de localización de archivos
 3. Información orientada por temas
 4. Los efectos en el usuario
- C. Consultas y servicios para el usuario en el archivo
1. Estadísticas

Aquí, únicamente nos centraremos en señalar algunas características sobre este tipo de usuario externo, el **investigador**. Podríamos particularizar sus características según el sector al que pertenecen: investigadores profesionales, en formación, estudiantes, etc., pero por la falta de algunos campos informativos en los registros que componen el Fichero de investigadores, que podrían habernos ofrecido más datos de contraste de dichos sectores, hemos decidido extraer algunas características del *investigador en general*:

- Diversidad formativa del usuario: historiador, sociólogo, economista, geógrafo, científico, etc.
- Suele estar familiarizado con el ambiente de los archivos y el uso de la sala de investigadores, por lo que su predisposición y confianza a la hora de enfrentarse al documento es mayor³¹
- Es un usuario formado y preparado para utilizar los Instrumentos de Descripción del archivo. No necesita orientación pedagógica, sino puramente informativa de los fondos
- Especializado en cuanto a la documentación que busca
- En crecimiento, tanto en cantidad como en el nivel de sus exigencias en aras a un mayor rigor histórico-científico
- En el campo universitario suele haber interacción archivo-universidad
- Sus datos personales, que se registran en la Ficha de investigadores, están sujetos a la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal
- No es un usuario pasajero o fugaz. Sus visitas al archivo, al menos temporalmente en el transcurso de sus investigaciones, suelen ser frecuentes y consultan mayores cantidades de documentos en cada visita que el resto de usuarios

6.2. TIPO DE MUESTRA: ANUAL

Se han tomado como muestra las **Fichas de investigadores** del año completo de 2000. Lógicamente hemos elegido el mismo año que tomamos para realizar el estudio de *usuarios internos* y *usuarios externos:ciudadanos*. Es totalmente representativo y desde el año 1995 hasta el 2001, un periodo de siete años, rastreamos la evolución cuantitativa de los investigadores³²:

AÑO	NÚMERO DE INVESTIGADORES
1995	22
1996	28
1997	28
1998	32
1999	26
2000	36
2001	42

La tendencia a aumentar es palpable, salvo en la bajada de 6 investigadores que se produce en el año de 1999. Es al año siguiente de 2000, cuando el aumento es significativo con 10 investigadores más y en el año 2001 este ritmo ascendente se sigue manteniendo con 8 investigadores más.

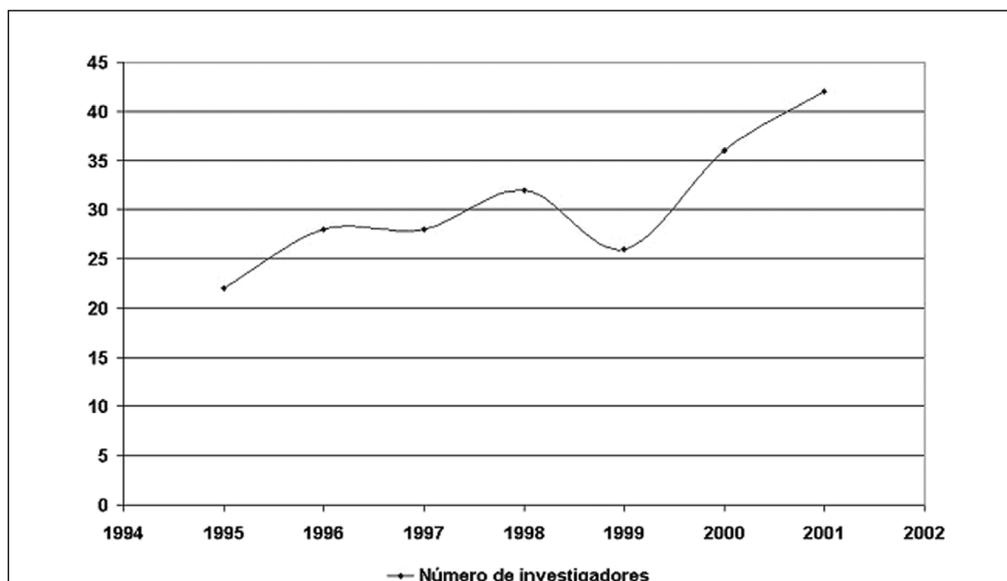


Grafico 23. *Número de investigaciones por año.*

6.3. INSTRUMENTO DE CONTROL ANALIZADO: FICHERO DE INVESTIGADORES

6.3.1. Caracteres externos

- CLASE: Textual manuscrito
- SOPORTE: Papel
- FORMATO: Cuartilla
- FORMA: Original

6.3.2. Contenido

Reproducimos el modelo de ficha tal y como nos lo encontramos:

Ayuntamiento de Logroño Archivo Municipal	FICHA DE INVESTIGADOR
DATOS PERSONALES(1)	
Apellidos:.....	Nombre.....
Identificación(2):.....	Profesión.....
Residencia habitual:.....	
Residencia en Logroño:.....	
Teléfono habitual:.....	en Logroño:.....
DATOS DE LA INVESTIGACIÓN	
Tema:.....	
O b s e r v a c i o n e s:.....	
de.....	Logroño,.....de.....
	El investigador

(1) Estos datos están sujetos a la ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal. Su finalidad es de información y control de las personas que acceden a los documentos de este archivo. Se garantiza, en todo caso, la confidencialidad, seguridad e integridad de los datos.

(2) D.N.I., Pasaporte o Carnet de investigador

6.3.3. Observaciones

- La introducción de los datos se realiza manualmente y no hay traslado de esta información a registros informáticos
- Los campos utilizados pueden ser completados con algunos más para ofrecer mayor variedad de consultas y también poder aumentar los cruces de éstas. Se podrían añadir campos como: Número de registro de la ficha, Nacionalidad, Edad, Fecha de inicio y conclusión de la investigación, Objeto del estudio (Tesis, Doctorado, Trabajo de investigación, Publicación: artículo, monografía, otros) y Título.

Queremos insistir en el valor de esta primera ficha de identificación por cuanto será uno de los instrumentos básicos para acometer buena parte de las actividades orientadas hacia la satisfacción del usuario dentro del servicio de referencia. Y así, los campos constitutivos de esta base de datos de usuarios del archivo deberían ser:

- *Datos personales completos(especial hincapié en direcciones de correo electrónico)*
 - *Formación académica*
 - *Tipología y perfiles del usuario en función de sus intereses*
 - *Temas de investigación según descriptores*
 - *Síntesis de los intereses predominantes: cuadrícula con temas de investigación(principales y secundarios)*
 - *Publicaciones recientes*
 - *Pertenencia a asociaciones profesionales o de investigación*³³
- No aparecen las tipologías documentales consultadas. El campo de tipologías consultadas por el investigador, rebasaría la información que exclusivamente emanaría de los datos del propio investigador. Pero si no en la misma *Ficha de investigador*, los datos solicitados en sus consultas, pensamos deben figurar completando la información en distintas fichas o instrumentos adjuntos.
 - Se cumplimenta una Ficha por investigador, pero no se contabilizan el total de días de visitas realizadas ni el número de consultas.

6.4. DISEÑO DE LA BASE DE DATOS

6.4.1. Actuaciones previas

Al ser datos sujetos a la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, no tuve acceso al *Fichero de investigadores*. Así, previamente diseñamos un modelo de *ficha de trabajo* para que el Servicio del Archivo pudiese manualmente vaciarme la información contenida en la totalidad de las Fichas de investigadores que componen el año 2000. Por cada Ficha de investigador se cumplimentaba una de nuestras Fichas de trabajo. El modelo de ficha de trabajo pretendía facilitar el vaciado de esa información y su posterior inclusión en bases de datos. Se añadieron los campos: *Número de registro, Nacionalidad, Sexo, Edad y Objeto del estudio*, pues de la información de otros campos y el contacto con el investigador, el Servicio del Archivo, podía deducirlos:

1. NÚMERO
2. PROFESIÓN
 - Personal en formación o estudiante
 - Personal docente
 - Investigadores:
 - Humanistas
 - Ciencias sociales
 - Ciencias experimentales y tecnólogos
 - Otros (decir cuál)
3. NACIONALIDAD
 - País
 - Comunidad Autónoma
4. SEXO
5. EDAD
6. TEMÁTICA
 - Historia:
 - General: Medieval/Moderna/Contemporánea
 - Local
 - Social
 - Técnica
 - Otras (decir cuál)
7. OBJETO DEL ESTUDIO
 - Tesis
 - Doctorado
 - Trabajo de investigación
 - Otros (decir cuál)

6.4.2. Campos utilizados

La información contenida sólo en 36 fichas resultantes, se hace fácilmente manejable para poder contabilizar en su totalidad. Así, en lugar de vaciar todos los datos individualizadamente ficha a ficha, creamos una Base de Datos en Access que nos permitiese incluir el global numérico de los campos que nos interesaba, pues previamente ya los teníamos contabilizados manualmente. Para ello utilizamos el campo denominado *Unidades...* El diseño de la Base de Datos quedó configurado de la siguiente manera:

NOMBRE DEL CAMPO	TIPO DE DATOS
Profesión	Texto
Unidades profesión	Numérico
Edad	Texto
Unidades edad	Numérico
Nacionalidad	Texto
Comunidad	Texto
Sexo	Texto
Unidades sexo	Numérico
Temática	Texto
Unidades temática	Numérico
Ámbito	Texto
Unidades ámbito	Numérico
Objeto	Texto
Unidades objeto	Numérico

6.5. CONSULTAS

En cada una de las consultas se presentan los resultados y el análisis de los datos. Se realizaron los siguientes tipos de consultas por:

- A. Profesión
- B. Edad
- C. Nacionalidad
- D. Comunidad autónoma
- E. Sexo
- F. Temática
- G. Ámbito
- H. Objeto de investigación

A. Tipo: profesión

RESULTADOS

Análisis de los datos

PROFESION	TOTAL PROFESIONES	CONSULTAS
Estudiante		12
Docente		14
Investigador		3
Arquitecto		3
Administrativo		2
Periodista		1
Ferroviano		1
TOTALES	7	36

Con 36 consultas totales, aparecen 7 profesiones distintas. A distancia del resto de profesiones, destacan las consultas primero de los docentes(14) y luego de los estudiantes(12). Los investigadores profesionales son 3, el mismo número significativo que de arquitectos.

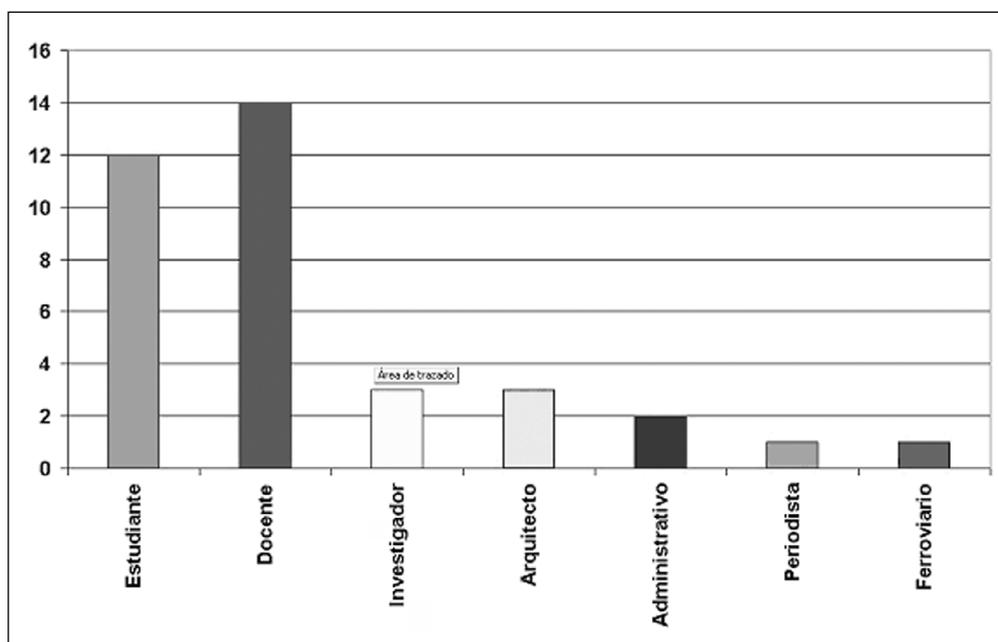


Gráfico 24. Tipo de consulta: Profesión

B. Tipo: edad

RESULTADOS

Análisis de los datos

Años de edad	Consultas
De 10 a 20	4
De 21 a 30	6
De 31 a 40	15
De 41 a 50	7
De 51 a 60	3
De 60 a 70	1
TOTAL	36

Distribuyendo la clasificación por décadas, entre la edad comprendida de los 31 a 40 años, o sea, la edad intermedia del hombre, aparecen el mayor número de consultas(15). Le siguen con 7 consultas el periodo que va de los 41 a 50 años y luego corren paralelos el descenso de consultas con el descenso de los periodos de edad: de 21 a 30 años(6) y de 10 a 20 años(4).

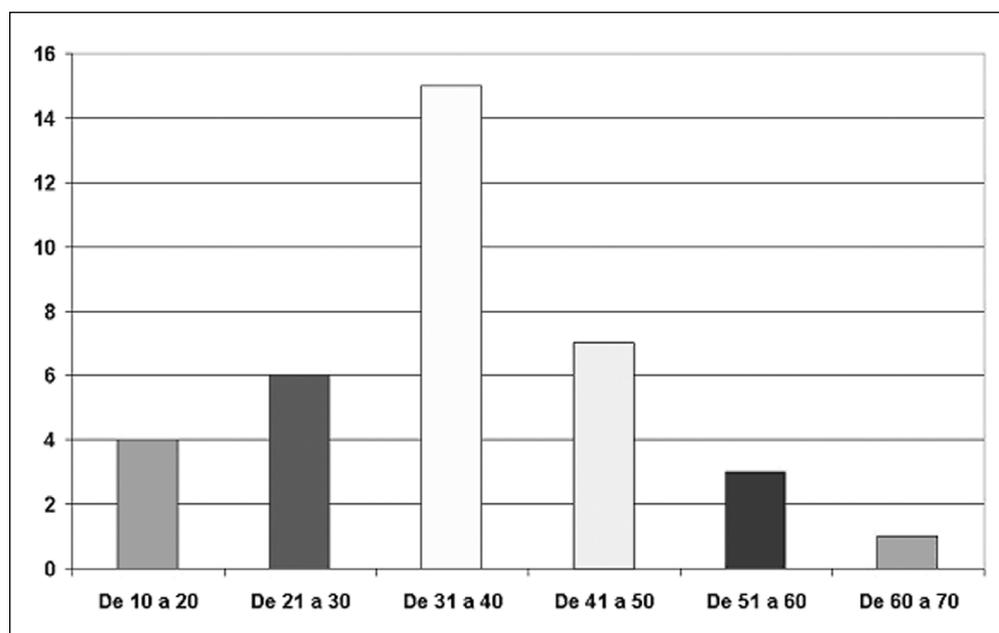


Gráfico 25. Tipo de consulta: Edad

C. Tipo: nacionalidad

RESULTADOS

Nacionalidad	Consultas
Española	35
Italiana	1
TOTAL	36

Análisis de los datos

Es significativa en una Comunidad Autónoma, uniprovincial y reducida, la consulta de 1 investigador extranjero.

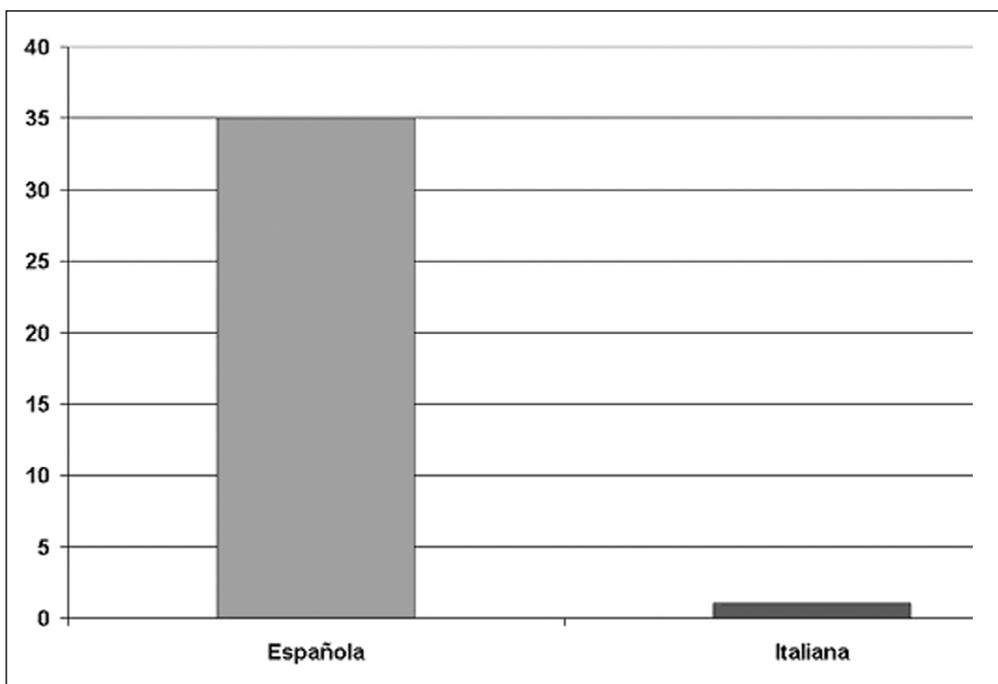


Grafico 26. Tipo de consulta: Nacionalidad

D. Tipo: comunidad autónoma

RESULTADOS

Comunidad	Consultas
La Rioja	31
Madrid	3
País Vasco	1
TOTAL	35

Análisis de los datos

Lógicamente, La Rioja(31C) se lleva el mayor número de consultas, pero contrariamente a lo que cabía esperar, que las Comunidades Autónomas fronterizas fueran las siguientes en número, es Madrid con 3 consultas primera y luego el País Vasco(1C).

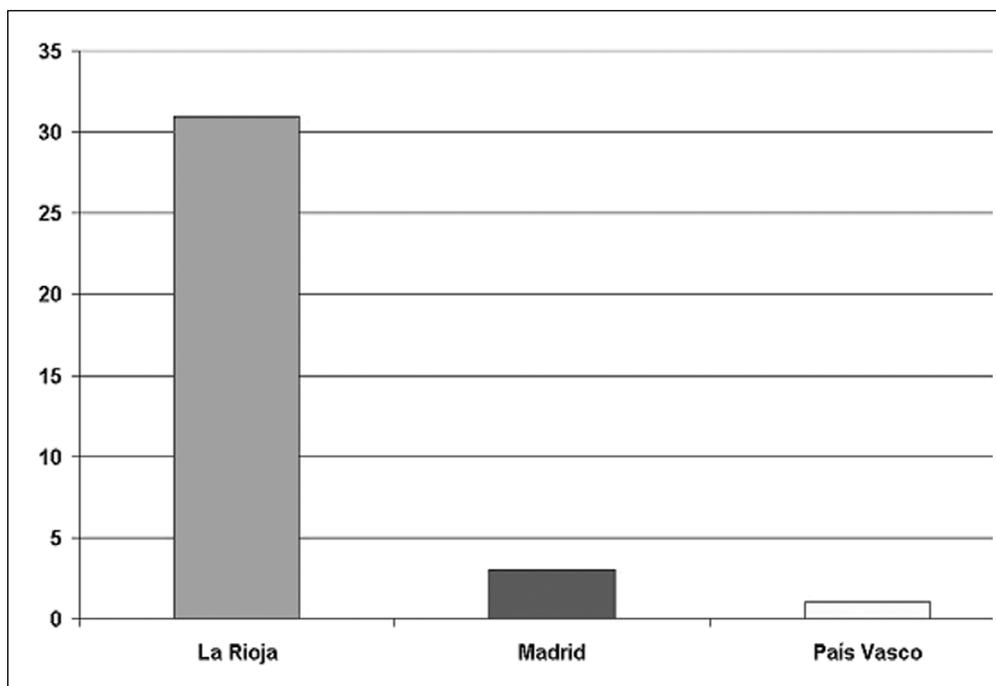


Grafico 27. Tipo de consulta: Comunidad autónoma

E. Tipo: sexo

RESULTADOS

Sexo	Consultas
Hombre	26
Mujer	10
TOTAL	36

Análisis de los datos

Son más del doble las consultas de hombres(26), por 10 las mujeres

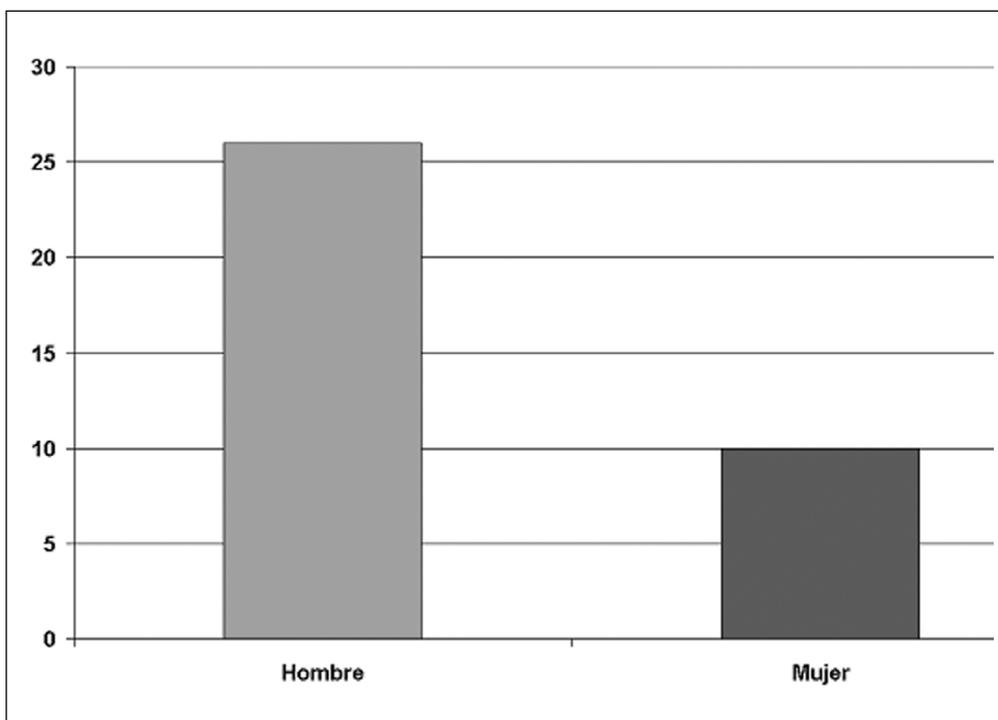


Grafico 28. Tipo de consulta: Sexo

F. Tipo: temática

RESULTADOS

Temática	Total Temáticas	Consultas
Historia contemporánea		13
Historia del arte		7
Arquitectura		4
Historia moderna		3
Demografía		2
Ciencias técnicas		2
Historia medieval		1
Archivística		1
Arqueología		1
Filología		1
Historia sanitaria		1
TOTALES	11	36

Análisis de los datos

Destacan con 13 consultas los estudios en Historia contemporánea y le siguen Historia del arte(7C), Arquitectura(4C) e Historia moderna(3C). Luego, igualados entre ellas con 2 consultas les siguen los estudios de Demografía y Ciencias técnicas. Con 1 consulta aparecen el resto de temáticas. En este sentido cabe traer aquí las conclusiones emitidas por Michael Roper:

A medida que aumenta la investigación académica de la historia, sus intereses se diversifican. Las tres ramas de la investigación histórica(historia política o constitucional, historia legal e historia eclesiástica) se han unido con la historia militar(ya no la reserva estricta de los generales y almirantes retirados), la historia internacional y la historia económica, de las cuales la historia social se ha desarrollado más recientemente como una rama aparte. Aunque en términos absolutos, no ha bajado el número de comprometidos con el estudio de las tres ramas tradicionales de la historia, realmente sí ha disminuido y sigue disminuyendo en proporción al número total de quienes se dedican a la historia académica. Junto con este cambio en el interés hacia nuevas ramas o divisiones de la historia, **ha habido un desproporcionado crecimiento en el estudio de la historia del siglo XX**, la cual ha alcanzado prácticamente el estado de una rama separada bajo el nombre de **historia contemporánea**³⁴.

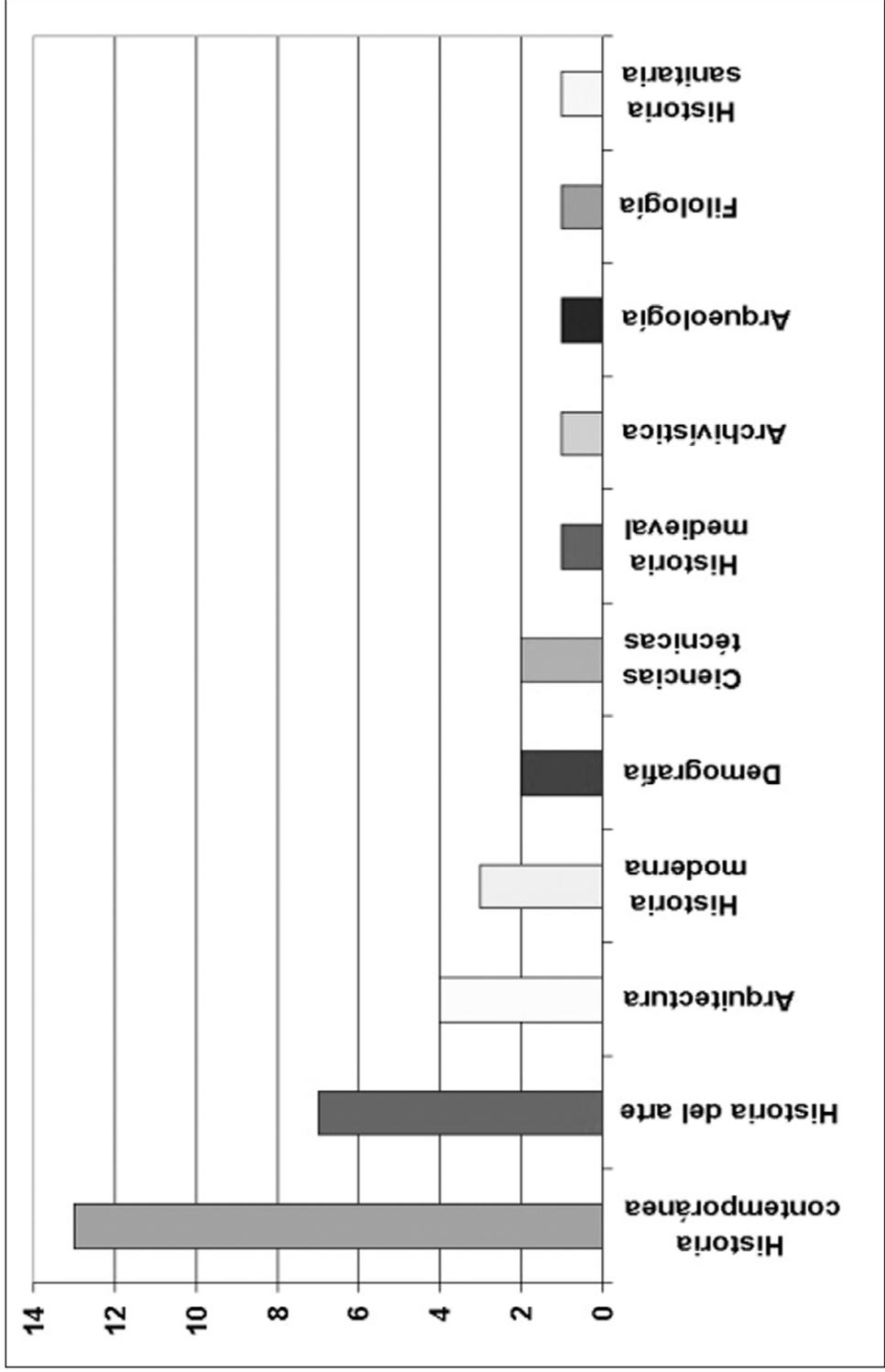


Grafico 29. Tipo de consulta: Temática

G. Tipo: ámbito de la investigación

RESULTADOS

Ámbito	Consultas
Local	27
Regional	5
Nacional	4
TOTAL	36

Análisis de los datos

En la Comunidad Autónoma de La Rioja, Logroño es su capital y con aproximadamente 140.000 habitantes, se destaca muy por encima del resto de ciudades importantes de la Comunidad. Por tanto, entra dentro de la lógica que el mayor número de consultas(27), sean de ámbito local. El resto de consultas se lo reparten a partes casi iguales los estudios de ámbito regional(5C) y nacional(4C)

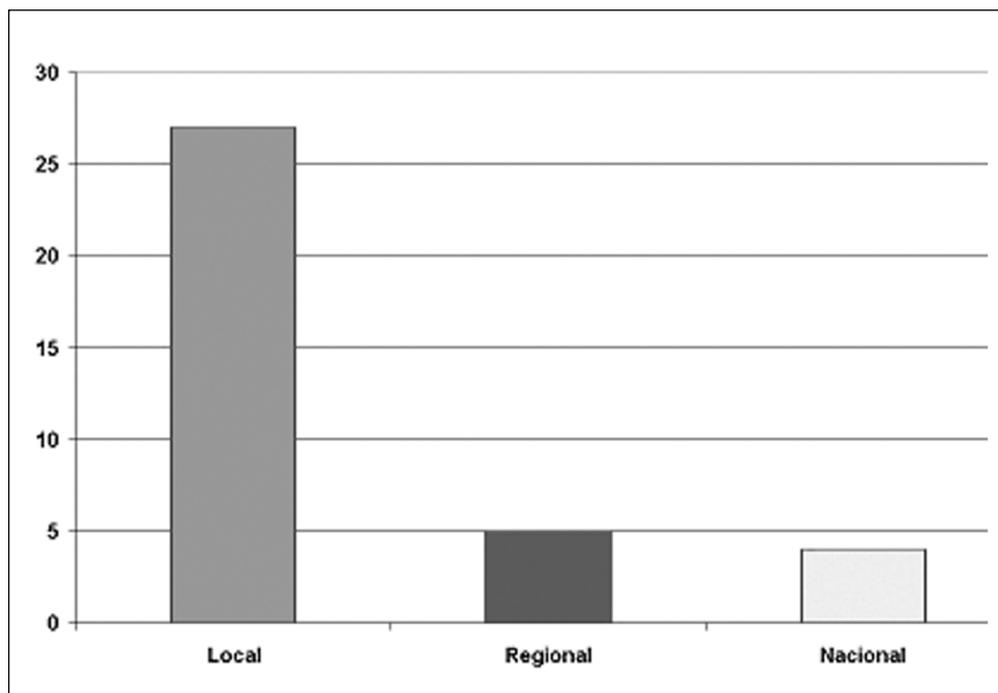


Grafico 30. Tipo de consulta: Ámbito de la investigación

H. Tipo: objeto de la investigación

RESULTADOS

Objeto	Consultas
Investigación	26
Licenciatura	5
Tesis	4
Doctorado	1
TOTAL	36

Análisis de los datos

La mayor parte de las consultas(26), están dedicadas a trabajos de investigación. Le siguen los trabajos de licenciatura (5C), las tesis(4C) y los trabajos de doctorado(1C). A través del Fichero de Investigadores no podemos saber si son investigaciones privadas o públicas, subvencionadas o no, englobadas dentro de un proyecto general o individualizadas. Tampoco podemos saber si las investigaciones están orientadas a hacerse públicas o no y, si lo estuviesen, ¿cuál sería su procedimiento?: artículo, monografía, estudio, proyecto, conferencia, etc. De cualquier manera, es positivo que la mayoría de las consultas estén dedicadas a la investigación desligada de trabajos o proyectos educativos, pues se les supone una aplicación práctica.

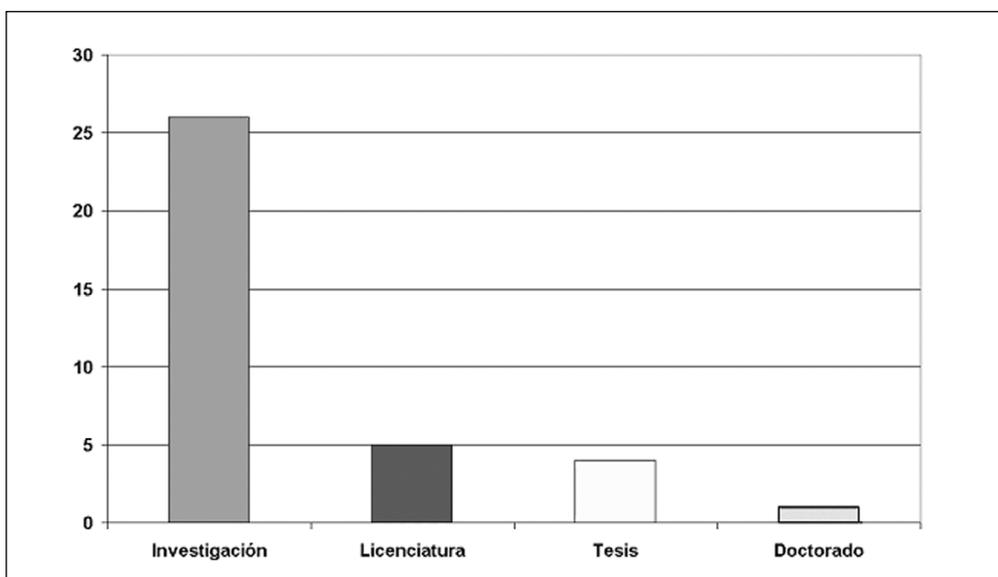


Gráfico 31. Tipo de consulta: Objeto de la investigación

6.6. PROPUESTA DE APLICACIONES

Apuntamos algunas posibles aplicaciones que podrían llevarse a cabo en el Archivo Municipal de Logroño en su relación con sus investigadores:

- Completar con más campos de interés las fichas modelo o registros del Fichero de Investigadores. Estos campos podrían ser: Número de registro de la ficha, Nacionalidad, Edad, Fecha de inicio y conclusión de la investigación, Tipologías documentales consultadas, Objeto del estudio (Tesis, Doctorado, Trabajo de investigación, Publicación: artículo, monografía, otros) y Título. Con el campo de *Tipologías documentales consultadas*, podríamos analizar de manera relacionada, qué tipologías son las más consultadas por cada una de las profesiones de los investigadores y se podrían adecuar los Instrumentos de Descripción a las necesidades demandadas.
- Automatizar los datos contenidos en el Fichero de Investigadores para obtener estadísticas sobre las tendencias que en el terreno de la Investigación se dan en la Comunidad Autónoma de La Rioja o en la ciudad de Logroño. Es de interés para posibilitar la promoción y el desarrollo de estos estudios dentro de una gestión política, conocer qué se está investigando y en qué campos: humanístico, científico, etc.
- Entablar relaciones de confianza archivero-investigador para conocer de qué manera está funcionando el servicio de referencia del Archivo, medir el grado de satisfacción del usuario en relación con: las atenciones del archivero, la sala de investigadores, la biblioteca auxiliar de la sala, los servicios de reprografía, los horarios de apertura, la adecuación de la documentación solicitada con la información necesaria, etc.
- Si el usuario frecuenta con asiduidad el servicio del Archivo, la relación archivero-investigador se puede particularizar y acrecentar para conocer los objetivos reales del investigador, qué información necesita realmente. Tal vez se estén solicitando unas determinadas tipologías documentales y no sean las idóneas, o haya otras con información relacionada.
- Elaborar cuestionarios o encuestas a investigadores para determinar cómo se están cumpliendo los objetivos del Archivo y poder tomar decisiones concretas para mejorar las políticas de actuaciones³⁵.
- Comparar las prioridades del servicio de investigadores, primero con el servicio de consultas a ciudadanos y con el servicio de préstamos y consultas al personal interno y luego, compararlo con el resto de las actividades del Archivo.

NOTAS:

²⁸ TAYLOR, Hugh A. *Los servicios de archivo y el concepto de usuario: Estudio del RAMP*. París: Unesco, 1984, p. 3.

²⁹ ROPER, Michael. El uso académico de los archivos, p. 339, en WALNE, Peter(rec.): *La administración moderna de archivos y la gestión de documentos: el prontuario RAMP*. París: Unesco, 1985.

³⁰ FRANZ, Eckhart G. Servicios de acceso y de referencias: información y orientación al usuario, p. 306 en WALNE, Peter(rec.): *La administración moderna de archivos y la gestión de documentos: el prontuario RAMP*. París: Unesco, 1985.

³¹ Esta familiarización es la que elimina el miedo del investigador. Su confianza le permitirá comunicarse abiertamente y formular preguntas directas a su entorno y al documento. Siguiendo la obra de Abraham H. Maslow, *Motivation and Personality*, Hugh Taylor(Ob. cit., p. 16) nos dice: *Nuestras necesidades fisiológicas deben ser las primeras que queden satisfechas y, hasta que no lo son, dominan nuestros pensamientos, como ocurre cuando sentimos constantemente hambre. Vienen después las necesidades relativas a la seguridad, el orden y la eliminación del miedo. Una vez mitigado el miedo, podemos aceptar el amor y el afecto y reaccionar con una mayor confianza frente a los demás, a la vez que nos sentimos más seguros de nosotros mismos.*

³² En los años 1995-1996, las consultas de investigadores y ciudadanos, figuraran en el mismo *Libro registro de consultas* y por tanto se han tenido que seleccionar las consultas exclusivamente de investigadores.

³³ NAVARRO BONILLA, Diego. El servicio de referencia archivístico: retos y oportunidades. *Revista española de Documentación científica*, 2001, vol. 24: nº 2, p. 193.

³⁴ ROPER, Michael. Ob. cit., p. 335.

³⁵ Un modelo es el *Borrador de encuesta a entregar en un archivo con el fin de medir el nivel de aceptación inicial por parte de los usuarios para implantar un programa de actividades de información y referencia*(NAVARRO BONILLA, Diego. Ob. cit., pp. 186-187). Es un instrumento que sirve para medir el nivel de aceptación inicial del servicio de referencia de los archivos. Es un utensilio práctico del cual podemos extraer datos sensibles del usuario, la percepción que tiene del archivo y las expectativas al acceder a los documentos.

**PÁGINA EN BLANCO
EN LA EDICIÓN IMPRESA**

7. ESTUDIO DE USUARIOS EXTERNOS: CIUDADANOS

7.1.TIPO DE USUARIO: EXTERNO: CIUDADANO

Progresivamente los archivos van dejando de ser el patrimonio de minorías eruditas para convertirse en ilustración y en medio de cultura. Hacen tránsito de un estadio pasivo, centrado en la conservación de los documentos y su disponibilidad para un público selecto, a un papel más activo de mediación cultural. Por múltiples canales, en verdad modestos todavía, el gran público comienza a entrever sus recursos. Pero, ¿no faltará mucho por hacer en el empeño de familiarizar a todas las riquezas de un sector desconocido o no apreciado del patrimonio cultural de su país?³⁶.

Según el **Libro Registro de Ciudadanos** del Ayuntamiento de Logroño, nos encontraríamos ante el usuario que podríamos denominar *ciudadanos en general, el gran público o el usuario ocasional o el público general*.

Siguiendo a Claire Berche, todavía en los años ochenta, la idea de que los archivos se activen en beneficio de un gran público, no era unánime entre todos los archiveros y teóricos de la archivística. Dicha acción conllevaría dos aspectos:

1. La difusión de los recursos culturales en favor de los interesados
2. La publicidad en favor de los archivos

Y estos aspectos darían lugar a enfoques contradictorios. Por un lado, algunos se apasionan por las actividades de formación y de enriquecimiento intelectual de un público profano, poniendo en evidencia el papel de los archivos. Y por otro lado, otros se preguntan por la utilidad de influir en un público más numeroso que el que frecuenta

normalmente las salas de lectura o consulta de los archivos. Dedicados tradicionalmente al papel administrativo y científico de los archivos, éstos últimos tienden a menospreciar el lado vulgarizador y publicitario del *servicio de archivo*.

Dedicar tiempo, destinar créditos importantes a realizaciones accesibles a mucha gente, a obras educativas, esforzarse por dar de un patrimonio no apreciado en su justo valor y de austera reputación, una imagen atrayente cuando los recursos en personal son limitados y muy altos los costos de conservación, ¿será utopía o realismo, desafío u oportunidad de avanzar?³⁷.

Las tendencias y experiencias actuales llevadas a cabo en cuanto a animación cultural y publicidad en la relación archivos/gran público, pueden concretarse de manera generalizada en: museos de archivo, exposiciones, actividades educativas, publicaciones, emisiones radiales o de secuencias televisadas sobre los recursos de archivos, jornadas de puertas abiertas o semanas de archivo, etc.

Como decíamos y así vuelve a exponerlo Claire Berche,

la importancia del papel cultural de los archivos exige ciertamente medios de personal, créditos y material, pero implica también que el grupo de funcionarios de los archivos acepte que vuelvan a cuestionarse algunos de sus conceptos, seguir las modalidades actuales y los gustos del público, iniciarse en las nuevas técnicas que le son a menudo extrañas y a veces no son de su agrado, y practicar una colaboración activa en el complejo de los organismos de vocación cultural³⁸.

El *responsable de archivo* es el intermediario entre unos fondos documentales y el pueblo que los ha generado. En el contexto de la acción cultural contemporánea, los archivos deben ayudar a la formación del criterio. Hacen comprender la finalidad de nuestras instituciones nacionales, regionales o locales; contribuyen a la afirmación de una identidad y permiten aprehender la historia de los pueblos, sus leyendas, costumbres y tradiciones que van vivificando la historia de ayer y la de hoy.

Centrándonos en las características generales de este tipo de usuario, el ciudadano, en su relación con el uso que hace del Archivo y tomando como ejemplo este estudio aproximativo concreto basado en el Archivo Municipal de Logroño, apuntamos algunas de esas características:

- Acostumbra a ser una persona indeterminada, de edad variable y de un nivel cultural impreciso³⁹.
- No acude con regularidad al Archivo, sino ocasionalmente.
- Suelen ser personas que, sin participar de manera estable en acontecimientos

culturales, tienen sensibilidad por su patrimonio cultural, del cual, el documento forma parte.

- También acude con asiduidad el consultor que busca solucionar un problema puntual y en esta línea podemos decir que es un usuario con sentido práctico.
- En numerosas ocasiones el usuario acude por primera vez y desconoce:
 - El procedimiento de las consultas
 - Las características de los fondos documentales que el Archivo conserva
 - Las tipologías documentales a consultar
 - La sala de consulta donde debe desenvolverse
- Es un usuario que necesita orientación y mayor atención que cualquier otro usuario.

7.2. TIPO DE MUESTRA: MENSUAL

Al igual que en el apartado 5. *Estudio de usuarios internos*, se han tomado como muestra las consultas solicitadas durante el mes de Enero del año 2000, anotadas en el Libro Registro de Ciudadanos. Es una muestra suficientemente representativa para el objetivo de nuestro estudio.

7.3. INSTRUMENTO DE CONTROL ANALIZADO: LIBRO REGISTRO DE CIUDADANOS

7.3.1. Caracteres externos

- CLASE: Textual manuscrito
- SOPORTE: Papel
- FORMATO: Cuaderno de hojas cuadriculadas 29’5 cm. x 21 cm, con espiral de alambre
- FORMA: Original

7.3.2. Contenido

Tomamos los registros tal y como están anotados el día 10, para mostrar de qué manera está confeccionado el Libro Registro:

10-1-2000	Expediente de obra: 163/68	C/ Huesca, 31
	“ “ 294/82	C/ Pérez Galdós, 45
	“ “ 935/71	C/ S. José de Calazanz, 79
	“ “ 439/92	C/ Rodancha, 1
	“ “ 1157/85	C/ Música, 5

Se distinguen los campos de **fecha** (día, mes y año), **expediente**(tipo documental), **signatura** y **emplazamiento** donde tiene lugar el objeto del expediente⁴⁰.

7.3.3. Observaciones

- La distribución y presentación de los campos y la introducción de los datos se realiza manualmente
- No hay unificación de criterios en las denominaciones de las tipologías documentales
- En el campo fecha, aparte de anotar su indicativo numérico (10-1-2000) es pertinente incluir también el día de la semana (lunes, martes,...)
- No se ofrece ningún tipo de información sobre el usuario (ver la nota 13 a pie de página del presente estudio)
- Tal y como están registradas las consultas, no podemos saber cuántas se realizan al cabo del día, pues los tipos documentales anotados diariamente pueden obedecer a la petición de un solo usuario. ¿Por cada uno de los expedientes registrados, se contabiliza una consulta, aunque todos sean petición de un solo usuario?. De cualquier manera, es imposible saber cuántos ciudadanos acuden diariamente al Archivo. Habría que añadir nuevos campos en el Libro Registro para delimitar la cantidad de usuarios y qué documentos solicita cada uno de ellos.
- En este año de 2002, el Archivo ha confeccionado un nuevo *Libro Registro de Ciudadanos*, que queda diseñado en sus páginas de la siguiente manera:

TIEMPO RESPUESTA FECHA	E/NE	Nº EXPEDIENTE	DIRECCIÓN	ATENCIÓN	

En el campo **Fecha**, se anota la fecha numérica. El campo **E/NE** quiere decir si el usuario es Especializado o No Especializado⁴¹. En los campos **Nº Expediente**, se anota la signatura, **Dirección** (emplazamiento donde tiene lugar el objeto del expediente), **Atención** (se anota Sí o No según el usuario requiera atención o no del archivero) y **Tiempo respuesta** (el tiempo que tarda el Archivo en ofrecer la documentación, que normalmente es inmediato).

7.4. DISEÑO DE LA BASE DE DATOS

Dadas las características del Libro Registro de Ciudadanos apuntadas en el apartado anterior: 7.3.3. OBSERVACIONES, donde veíamos que la variedad de campos que se incluyen es escasa, las posibilidades que tenemos pues de analizar información relacionada, son nulas. Sólo podemos realizar un análisis cuantitativo por *tipologías documentales* consultadas. Así, no se ha hecho necesario diseñar una Base de Datos que pudiese facilitar nuestras posibles consultas. Sólo hemos confeccionado una tabla con los campos:

Tipología documental	Unidades

En el campo *Tipología documental*, incluimos la denominación de la tipología en cuestión y en el campo *Unidades*, la cantidad de expedientes de esa misma tipología que al cabo del mes se han consultado. Hemos hecho, por tanto, un recuento manual.

7.5. CONSULTAS

A. Tipo: tipologías documentales

RESULTADOS

Tipología documental	Unidades
Licencias de obras	122
Prensa	5
Expedientes de obras municipales	4
Licencias de apertura	3
Libros de actas	3
Expedientes de vialidad	1
B.O.E.	1
TOTAL	139

Análisis de los datos

En un total de 20 días en los que se han realizado consultas durante el mes de Enero, se han solicitado 139 documentos, con un promedio de 7 documentos diarios. Prácticamente, la totalidad de las consultas(122) recaen en las *Licencias de obras* o *Expedientes de obras particulares*, de ahí que el nuevo Libro Registro de Ciudadanos confeccionado en el 2002 incluya el campo de *Dirección*, para anotar su emplazamiento.

A continuación señalamos algunas causas por las que, desde hace algunos años, los *Expedientes de obras particulares* son cuantiosamente consultados:

- La creciente compra-venta y alquileres de inmuebles de segunda mano. Los usuarios del Archivo, aparte de los propios interesados en la operación compra/venta/alquiler, también pertenecen a gremios como: constructores, fontaneros, inmobiliarias, aparejadores, arquitectos, decoración, etc. Se producen consultas por comprobación de superficies, coeficientes de participación, instalaciones de garajes, bajas o altas particulares y comunitarias, responsabilidades de las Compañías de Seguros, servidumbres, rehabilitaciones, derribos, etc.
- Las comunidades de propietarios, cada vez en mayor cantidad y con mayor sentido de la responsabilidad asociativa, además con la creación de la figura del *Administrador de fincas*, en el intento de solucionar problemas o delimitar responsabilidades, revisan planos de saneamiento, ascensores, cubiertas, antenas, etc.
- Comprobación de inmuebles para solucionar barreras arquitectónicas, realizar propuestas de intervención urbanística o el estudio de la radiografía histórica de los edificios.

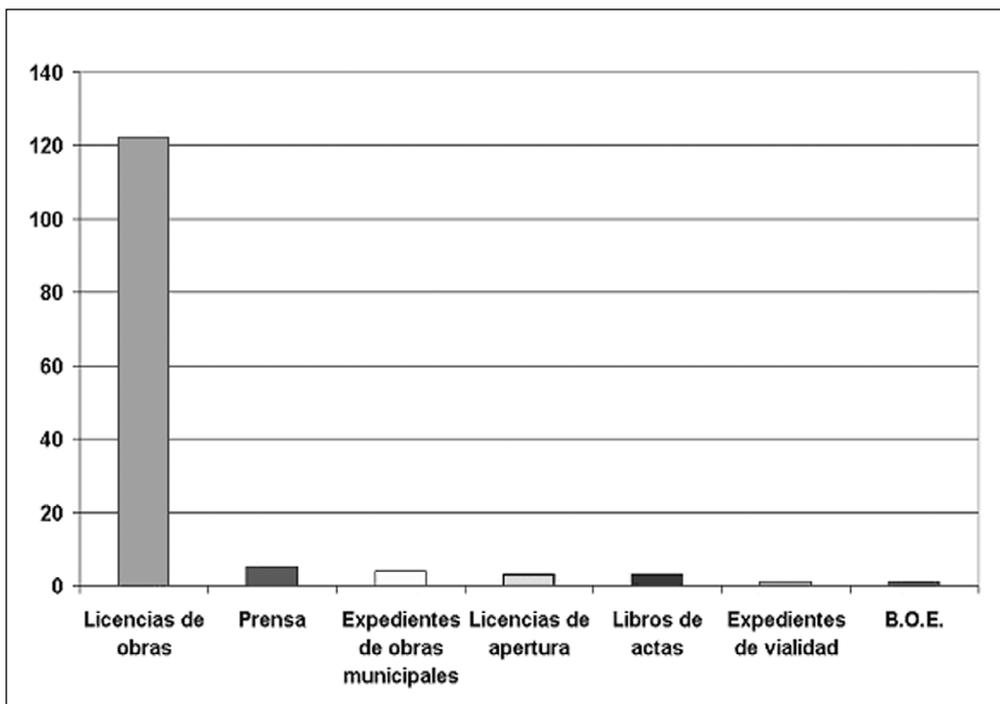


Grafico 32. Tipo de consulta: Tipologías documentales

7.6. PROPUESTA DE APLICACIONES

A la vista de los resultados obtenidos con los datos analizados en *Libro registro de ciudadanos*, proponemos algunas posibles aplicaciones concretas que podrían materializarse en el Archivo Municipal de Logroño en cuanto a la relación de este tipo de usuario con el servicio del Archivo, pues realmente el promedio de 7 consultas diarias de documentos, casi está exigiendo una más adecuada o cuidada atención al ciudadano.

- Diseño y confección de un *Libro registro de ciudadanos* impreso y automatizado, uniformado y adecuado a las exigencias estadísticas y la realización de estudios de usuarios para proveer mejoras en el servicio.
- Delimitar claramente qué usuarios se incluyen en el *Fichero de investigadores* y qué usuarios se incluyen en el *Libro registro de ciudadanos*.
- Delimitar espacios en la sala de consulta entre investigadores y ciudadanos.
- Mejorar la atención del *servicio de archivo* con este tipo de usuario, mayormente profano. Personalizar las relaciones a través del diálogo, pues sus hábitos de información son los más complejos. Aquí, los conceptos mencionados al comienzo del presente estudio, a los que hace referencia Elías Sanz (necesidad, deseo, uso de información, etc.) y que están implicados en el estudio de usuarios, se hacen más difícil de desentrañar.

Por ser todo usuario un individuo complejo, la relación con la información será multidimensional. Como dice Holmer Hall: “Cuando prospera la dicotomía, la simplificación excesiva pretende negar el derecho a ser diferentes”. Tenemos que saber lo más posible sobre los usuarios y no simplemente cuáles son sus campos de interés inmediato. Debemos pensar también más en los usuarios eventuales al elaborar nuestros medios de localización. ¿Qué buscan? ¿Ha de servir un solo medio de localización para todos los tipos de usuarios?...los usuarios propenden a ordenar sus “necesidades” en “listas de compra” fragmentadas, mientras que sus auténticas necesidades sólo pueden determinarse a partir de una mayor comprensión del usuario como persona⁴².

- Siendo los *Expedientes de obras particulares*, una serie documental tan consultada, elaborar Instrumentos de Descripción específicos para esta serie, con un nivel de descriptivo más amplio que el de Inventario. Sería un instrumento valioso y práctico.
- Elaborar cuestionarios para ciudadanos usuarios del Archivo con el fin de conocer cómo se están cumpliendo los objetivos del Archivo y poder contar con criterios a la hora de tomar decisiones.
- Evaluar las prioridades del servicio de atención al ciudadano con el resto de las actividades desempeñadas por el Archivo.

NOTAS:

³⁶ BERCHE, Claire. La utilización de los archivos por el gran público, p. 367, en WALNE, Peter(rec.): *La administración moderna de archivos y la gestión de documentos: el prontuario RAMP*. París: Unesco, 1985.

³⁷ *Ibidem*, p. 367.

³⁸ *Ibidem*, p. 375.

³⁹ En el Libro Registro de Ciudadanos del Archivo Municipal de Logroño, quedan registradas tanto la consulta de un ciudadano sin estudios, como, por ejemplo, la de un arquitecto que realiza una consulta ocasional.

⁴⁰ Generalmente, como veremos más adelante, se solicitan Expedientes de obra, de ahí que se decidiese incluir sus emplazamientos como el rasgo que los diferencia.

⁴¹ Se refiere a las consultas de ciudadanos, como ejemplo, de arquitectos u otras especializaciones que normalmente no es la primera vez que acuden al Archivo y sus peticiones son concretas.

⁴² TAYLOR, Hugh A. Ob. cit., pp. 14-16.

⁴³ FRANZ, Eckhart G. Ob. cit., p. 307.

8. CONCLUSIONES

La expansión de los roles de archivo, el aumento de las colecciones de archivo, los nuevos tipos de archivos, más y mejores guías de localización, nuevos campos de interés científico, una mayor conciencia de las posibilidades que la investigación archivística brinda a la administración, al mundo académico y al público en general, menos horas de trabajo que dejan más tiempo libre y una última en orden pero no en importancia, un casi sorpresivo renacimiento del interés histórico, todo esto ha hecho que se llenen los salones de los archivos y que se multiplique el número de consultas por escrito⁴³.

Uno de los efectos de los estudios de usuarios aplicados a cualquier sistema de información, debe ser la progresiva supresión de las barreras que separan a los profesionales relacionados con la gestión de la información de sus usuarios.

El impacto de las nuevas tecnologías, cada vez más, está cambiando la naturaleza del trabajo, el cual se está caracterizando por la instantaneidad, la descentralización y la colaboración o intercambio de información. Intercambio de información en un doble plano: entre los propios profesionales y entre profesionales- usuarios. Todo esto repercute en el destinatario final: el usuario, cada vez más familiarizado con estos medios y que espera respuestas más ágiles y acordes con los tiempos.

En este sentido, limitándonos al ámbito de los **usuarios internos** del Ayuntamiento de Logroño, algunas series documentales como los *Padrones tributarios*, están reproducidos en dos tipos de soporte: papel e informático. Los Padrones en soporte papel se conservan en el Archivo, pero los Padrones en soporte informático, son consultables a través del sistema informático por todos los usuarios internos con acceso a ellos, disminuyendo así la presencia física del solicitante en el Archivo.

La mayor y mejor relación usuario interno-Archivo a través de las nuevas tecnologías y dentro de un mismo sistema de organización, como resulta ser el Ayuntamiento de Logroño, sería un primer paso factible que simplificaría el intercambio de información entre el servicio del Archivo y el gestor administrativo.

En cuanto a la reacción del archivero ante el comportamiento de los investigadores, parecen oportunas, a manera de conclusión, las reflexiones de Hugh A. Taylor:

Los archiveros necesitan saber muchas más cosas sobre el modo en que los científicos de las disciplinas citadas llevan a cabo sus investigaciones y acrecientan el universo del saber. Necesitamos una ciencia del crecimiento del saber, una ciencia de la información que guarde con el almacenamiento y la localización o recuperación la misma relación que la física con la ingeniería...una ciencia de los archivos que formulara preceptos a partir de la interfaz de los medios de las fuentes de investigación con los estudios interdisciplinarios podría incitarnos a crear los efectos que necesitamos nosotros y los usuarios, en vez de reaccionar constantemente ante unas causas engendradas por las necesidades específicas de los usuarios. Con ello, habríamos de interesarnos más no sólo por el contenido de los documentos (así es como reaccionamos ante los usuarios) sino también por la utilidad posible de los mismos, como parte integrante de las estrategias de adquisición de originales y de copias e introduciendo elementos críticos a la vez que descriptivos en los medios de localización⁴⁴.

Y del interés del gran público por los archivos,

...da hoy testimonio su gusto creciente por la historia, en la medida en que la parte que se le entrega toca con los programas escolares. Éxitos de emisiones televisadas (películas y debates) sobre temas históricos, difusión de obras o de revistas culturales accesibles a todos, a cargo de universitarios conocidos, publicaciones vendidas hasta en los supermercados, multiplicación de las sociedades históricas locales, desarrollo de la genealogía, tantos signos que traducen, según expresión un poco trajinada, el deseo de “reencontrar sus raíces” en una civilización en cambio permanente, la admiración exagerada por las civilizaciones tradicionales y la vida cotidiana de antaño. ¿Por qué, en este movimiento, no intentar proveer al público de instrumentos que le enriquezcan sus conocimientos, que le enseñen a utilizar nuestros recursos?⁴⁵.

En definitiva, el Archivo orientado al usuario es el centro que adecua sus espacios, sus documentos, las normas de uso o la distribución de sus actividades técnicas a las necesidades de sus usuarios. A promover esta orientación contribuyen los estudios de usuarios con los objetivos de mejorar la accesibilidad, disponibilidad y conocimiento de los fondos documentales, reducir el tiempo de localización y acceso a la información y a los documentos, e ir adaptando el archivo en cada momento a las demandas de información cambiantes de los usuarios, utilizando los recursos informativos y tecnológicos disponibles para conseguirlo.

NOTAS:

⁴⁴TAYLOR, Hugh A. Ob. cit., p. 18.

⁴⁵BERCHE, Claire. Ob. cit., p. 369.

**PÁGINA EN BLANCO
EN LA EDICIÓN IMPRESA**

9. BIBLIOGRAFÍA

- ALBERCH, R. y BOADAS, J. *La función cultural de los archivos*. Bergara: IRARGI. Centro de Patrimonio Documental de Euskadi, 1991, 94 p.
- ALBERCH FUGUERAS, Ramón y CRUZ MUNDET, José Ramón. *¡Archívese! Los documentos del poder. El poder de los documentos*. Madrid: Alianza Editorial, 1999, 203 p.
- ALBERCH FUGUERAS, Ramón; BOIX LLONCH, Lurdes; NAVARRO SASTRE, Natàlia y VELA PALOMARES, Susanna. *Archivos y cultura: manual de dinamización*. Gijón: Ediciones Trea, 2001, 174 p.
- BERCHE, Claire. La utilización de los archivos por el gran público. En WALNE, Peter(rec.). *La administración moderna de archivos y la gestión de documentos: el prontuario RAMP*. París: Unesco, 1985, 531 p.
- CRUZ MUNDET, J.M. *Manual de archivística*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994, 400 p.
- DÍEZ DE LOS RÍOS SAN JUAN, M^a Teresa. El Departamento de Referencias del Archivo Histórico Nacional. Organización y funcionamiento. *Boletín de la ANABAD*, 1996, vol. 46, n^o 1, p. 235-259.
- ESTEBAN NAVARRO, Miguel Ángel. La técnica de gestión integral de la información: nuevas tendencias de la representación y la organización del conocimiento en los sistemas de información en las organizaciones. *García Marco, F. J. editor. Organización del Conocimiento en Sistemas de Información y Documentación: Actas del II Encuentro de ISKO-España*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza, Capítulo Español de la Sociedad Internacional para la Organización del Conocimiento, 1997, p. 285-299.
- FERNÁNDEZ GIL, Paloma. *Manual de organización de archivos de gestión en las oficinas municipales*. Granada: CEMCI, 1997, 220 p.
- FRANZ, Eckhart G. Servicios de acceso y de referencias: información y orientación al usuario. En WALNE, Peter(rec.). *La administración moderna de archivos y la gestión de documentos: el prontuario RAMP*. París: Unesco, 1985, 531 p.
- GAY MOLINS, Pilar. Los usuarios y el proceso técnico de la descripción. En RUIZ RODRÍGUEZ, A. Ángel. *Manual de archivística*. Madrid: Síntesis, 1995, p. 39-66.

- GÓMEZ HERNÁNDEZ, José. A. Los usuarios. En ORERA, Luisa. *Manual de Biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1996, p. 229-245.
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, José A. [Coordinador]. *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información. Guía para docentes, bibliotecarios y archiveros*. Murcia: Editorial KR, 2000, 290 p.
- HERNÁNDEZ SALAZAR, P. [Coordinadora]. *Seminario Latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 1997, 85 p.
- ITURRATE I COLOMER, Germà. Aproximació teòrica a la tipologia de l'usuari d'arxius. *Lligall*, 1993, nº 7, p. 77-87.
- LEGISLACIÓN BÁSICA. Tomo III: *Patrimonio artístico, archivos y museos*. Madrid: Ministerio de Cultura (Secretaría General Técnica), 1982.
- MAURI I MARTÍ, Alfred. La imatge de l'arxiu. *Lligall*, 1995, nº 9, p. 97-103.
- NAVARRO BONILLA, Diego. Informar en el archivo: características y recursos del servicio de referencia archivístico. En *Actas de las VII Jornadas Españolas de Documentación (La Gestión del Conocimiento: retos y soluciones de los profesionales de la información)*. Bilbao: Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco, 2000, p. 39-47.
- NAVARRO BONILLA, Diego. El servicio de referencia archivístico: retos y oportunidades. *Revista española de Documentación científica*, 2001, vol. 24: nº 2, p. 178-197.
- PÉREZ MORENO, E. Formación de usuarios en archivos: una asignatura pendiente. *Boletín ACAL*, 1998, nº 80, p. 25-27.
- PLA JULIÁN, A.I. *Estudio de Usuarios del Archivo Histórico Provincial de Zaragoza*. Trabajo inédito del Curso *El sistema de información aragonés* del Programa de Doctorado *Sistemas de Información y Documentación* del año 2000.
- ROPER, Michael. El uso académico de los archivos. En WALNE, Peter (rec.). *La administración moderna de archivos y la gestión de documentos: el prontuario RAMP*. París: Unesco, 1985, 531 p.
- SANZ CASADO, E. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994. 288 p.
- TAYLOR, Hugh A. *Los servicios de archivo y el concepto de usuario. Un estudio RAMP*. París: Unesco, 1984.



Programa ditorial

Ciudad Universitaria, Meléndez
Cali, Colombia

Teléfonos: (+57) 2 321 2227
321 2100 ext. 7687

<http://programaeditorial.univalle.edu.co>
programa.editorial@correounivalle.edu.co

i S i g u e n o s !

   [programaeditorialunivalle](http://programaeditorialunivalle.edu.co)