

ARCHIVOS AL SERVICIO DE SUS USUARIOS: UN ENTENDIMIENTO POSIBLE

ARCHIVES AT THE SERVICE OF THEIR USERS: A FEASIBLE UNDERSTANDING

ANA DÍAZ SÁNCHEZ

Archivo Histórico Provincial de Málaga

El servicio de los archivos en la era de la información

II Jornadas Internacionales de la AAA

Málaga, 14-16 de noviembre de 2018

Recibido: 18/01/2019

Aceptado: 13/02/2019

Resumen:

La vocación de servicio es inherente a los archivos, en la actualidad se considera a los ciudadanos como los principales usuarios de los archivos públicos. Los tipos de usuarios han ido variando a lo largo de la historia, en un principio acudían casi exclusivamente investigadores para documentar sus estudios históricos, hoy en día son mayoría las personas que requieren documentos del archivo para solucionar problemas económicos, administrativos o personales. Con la implementación de la administración electrónica se está haciendo énfasis en el acceso a la información de forma remota, lo cual choca con la falta de medios de los archivos, sobre todo en los históricos, que no tienen toda su documentación digitalizada y que están cada vez menos dotados de personal especializado.

Palabras clave:

Archivos públicos; Usuarios de archivos; Consultas; Servicio de archivo

Abstract:

The vocation of service is inherent in the archives. At present, the citizens are considered as the main users of the public archives. The types of users have been changing throughout history, initially almost exclusively researchers came to document their historical studies, today are the majority of people who require documents from the archive to solve economic, administrative or personal issues. With the implementation of e-government, emphasis is being placed on e-access to information, which clashes with the lack of means of archives, especially in the historical ones, which do not have all their documentation digitized and they have less and less specialized personnel.

Keywords:

Public archives; Users of archives; Archival inquiries; Archive service

La vocación de servicio es inherente al archivo. Desde sus orígenes los archivos se fueron formando principalmente por la utilidad que tenían para la organización que los creaba y mantenía, ya fuese la monarquía, la iglesia, la aristocracia o la empresa. En nuestros días, sin embargo, el servicio a la ciudadanía, entendido de la manera más amplia, es su razón de ser, esta utilidad social es la base en la que se sustenta la existencia de estas instituciones.

En el ámbito de la Administración pública, los archivos participan en la gestión de los documentos y son responsables últimos de su conservación, por tanto, imprescindibles para la aplicación efectiva del derecho de los ciudadanos a acceder a la información que generan y conservan todos los órganos de la Administración pública. De tal manera, se convierten en garantes del principio de transparencia que, con el impulso de la nueva legislación, ha pasado a ser transversal en el funcionamiento de todos los poderes públicos y cimiento en el que se sustenta el Buen Gobierno. Recientemente lo expresaba de forma muy plástica José Antonio Sáinz Varela: *“han sido precisos cincuenta y cinco siglos para que los archivos públicos dejen de servir al poder, controlando a los ciudadanos, y pasen a servir a los ciudadanos, controlando al poder”*¹.

No hay pues, o no debería haber, ninguna duda de que los archivos están al servicio de sus usuarios, por eso es fundamental comprender quiénes son los usuarios de los archivos.

EL USUARIO PRESENCIAL

Existen varios estudios², no muchos asentados sobre datos estadísticos³, sobre este tema en España. En 2009 se realizó un estudio de usuarios en el Archivo Histórico Provincial de Málaga⁴, que arrojó resultados interesantes. El usuario típico resultó tener este perfil: un varón de edad más bien avanzada, con nivel de estudios medio y procedente de la propia ciudad o alrededores; se decantaba por la consulta presencial, acudía solo al archivo y no solía repetir la visita; el objeto de su consulta era la solución de algún asunto económico o administrativo que le obligó a buscar documentos antiguos que otra administración le había remitido a localizar en el archivo histórico. Este usuario manifestaba un alto grado de satisfacción con los resultados obtenidos y con la atención del personal del archivo.

Además de esta caracterización del usuario medio del archivo, este estudio, que se diseñó con la intención de establecer una categorización de las personas que utilizan

1. Sáinz Varela 2018, p. 38.

2. Cruz, Mikelarena 1998, p. 332.

3. Rubio Hernández 2004, p. 217-236; Santaella Ruiz 2007b, p.77-94.

4. Asensio et al. 2010, p. 15.

los archivos que no estuviera encorsetada en tipologías preconcebidas y de acercarse a la valoración subjetiva del servicio por parte del usuario, arrojó unos resultados que deberían hacer reflexionar tanto a los archiveros como a las autoridades titulares de estos servicios públicos.

La mayoría de las consultas atendidas en el Archivo Histórico Provincial de Málaga (60 %) ⁵ durante ese periodo fueron personas usuarias que acudían por primera vez al archivo y se estimó que un 40% de éstas habían sido remitidas por otra dependencia de la administración. Hoy en día puede que sean todavía más los ciudadanos que acuden al archivo para localizar documentos concretos que fueron a solicitar a otra oficina de la administración desde donde les remitieron a este archivo. Aún siendo el organismo que remite al usuario el productor de la documentación, no es frecuente que le proporcione una referencia clara de los documentos que buscan ni de cómo localizarlos, y es que, lamentablemente, muy pocos funcionarios tienen una idea cierta de qué es un archivo y de su funcionamiento, aparte del almacén donde se acumula la documentación que ya no cabe en la oficina. Es paradigmático el caso de las consultas remitidas por las gerencias del Catastro, que se limitan a poner una férrea línea temporal a partir de la cual “todo lo que usted busca está en el archivo histórico” y así ocurre que los ciudadanos se encaminan al archivo pensando que es el “archivo histórico catastral”. Por eso una de las recomendaciones del estudio de usuarios de 2009 fue la formación en materia de archivos y la coordinación con las distintas dependencias de la administración ⁶.

Otra consideración acerca de los usuarios que acuden por primera vez a un archivo es que su visita no es voluntaria, es decir, que acuden porque no les queda más remedio, ya sea para arreglar algún asunto que les afecta muy personalmente o porque no han encontrado solución en las dependencias administrativas donde esperaban haberlo solucionado. Esto implica que su actitud suele ser negativa, al menos en principio, y que conlleva un esfuerzo por parte del personal del archivo el reconducir la situación. Sería muy difícil valorar en tiempo y recursos esta labor casi pedagógica de puesta en situación de la consulta, de explicación de lo que es un archivo y cómo se localiza un documento; tan difícil debe resultar la valoración de esta labor que en las relaciones de puestos de trabajo de los archivos públicos no existe ninguna plaza reservada para estas funciones. Aún así se deduce de las respuestas a los cuestionarios de valoración que cumplieron los usuarios durante este estudio, que su grado de satisfacción con la atención recibida fue muy alto.

5. Asensio et al. 2010, p. 15.

6. Ibid. p.16

Aparte de los ciudadanos que acuden al archivo para solucionar un asunto concreto que les ocupa durante poco tiempo, las personas usuarias que suelen poblar las salas de consultas son los aficionados a la historia, esos investigadores que no se ganan la vida con sus publicaciones o con la docencia pero que dedican casi todas sus mañanas a buscar en los legajos del archivo aquellos datos acerca de sus temas de interés que van recopilando minuciosamente, casi como un hobby, si se me permite la expresión. Estos temas son muy variados, la búsqueda de antepasados de la propia familia o de algún personaje o familia objeto de su curiosidad; cualquier documento redactado sobre una determinada localidad, infraestructuras realizadas en ella, industrias instaladas allí, asociaciones o incluso vehículos matriculados. Estos usuarios, por otra parte, no requieren mucha atención por parte de los archiveros una vez realizada la primera toma de contacto y orientación sobre los fondos documentales, pues ellos mismos se manejan con los instrumentos de descripción y se organizan para ir solicitando las unidades de instalación que van a estudiar cada jornada.

Son frecuentes también las personas que acuden con solicitudes de carácter poco específico, con un interés en materias diversas que esperan satisfacer con la información que se les proporcione en el archivo, pero desconocen el funcionamiento de éste y suelen pensar que “todo está informatizado” de tal manera que, introduciendo una fórmula en nuestros sistemas de bases de datos, se recupera la información útil para su consulta. La labor de acogida y explicación de los procedimientos de consulta es muy compleja en estos casos, se trata de convencer al usuario de que los archivos no ofrecen información sino documentación, lo cual es muy distinto. Es preciso dar a conocer al menos unos rudimentos del Principio de Procedencia, es decir, que para encontrar un tipo de documentos hay que saber en primer lugar qué organismo era el responsable de determinada función. Este tipo de atención al usuario sólo puede ser realizado por archiveras o archiveros, que han de ser pacientes y claros pues no hay nada más complejo y ajeno a la mayoría de los ciudadanos que entender cómo funciona o funcionaba la burocracia que penetra en cada uno de los aspectos de las vidas de los ciudadanos. Por ejemplo, hay instituciones claves para el estudio de determinados periodos de la historia que ya han desaparecido, como los Gobiernos Civiles, que a los más jóvenes no les resultan ni remotamente conocidas.

La sociedad civil es cada vez más compleja y surgen movimientos asociativos de diverso signo, plataformas de usuarios, asociaciones de trabajadores, votantes, consumidores, etc., colectivos que se organizan para distintos fines y esto también se ve plasmado en un tipo específico de usuarios que acuden al archivo como representantes de alguno de estos grupos de ciudadanos. Se trata de investigaciones que afectan a colectivos tales como los descendientes de desaparecidos en la Guerra Civil o represaliados por la dictadura franquista; asociaciones que buscan niños desaparecidos (los niños robados); representantes del colectivo LGTBI y otros grupos de usuarios que

quieren ejercer sus derechos para las más diversas cuestiones y buscan en el archivo la base documental que les pueda ayudar en sus pretensiones.

La tipología de los usuarios presenciales en los archivos es muy diversa y se escapa a la generalización de lo que se ha considerado tradicionalmente *el investigador*⁷, lo que no quiere decir que esta figura no exista. Los investigadores siguen acudiendo al archivo y siguen encontrando entre sus fondos los documentos que constituyen la materia prima en la que se sustentan los estudios históricos. Aún así, podría afirmarse que un gran porcentaje de los usuarios presenciales de los archivos acuden sin la formación suficiente en lo que se refiere a su funcionamiento y a los recursos de los que pueden disponer.

EL USUARIO INSTITUCIONAL

El servicio del archivo se presta en gran medida a la propia Administración. Cotidianamente se atienden solicitudes de préstamo de documentos que ya están depositados en el archivo pero que la propia administración que los generó vuelve a necesitar. También son frecuentes las solicitudes de copias o simplemente la aclaración de datos concretos sobre la documentación. Este tipo de demandas procedentes de entidades y dependencias administrativas, requieren una atención especializada por parte del personal del archivo y suponen una disponibilidad constante y continua del archivo al ritmo de funcionamiento de otras instituciones de la administración.

LA CONSULTA NO PRESENCIAL

Las consultas que se realizan de forma no presencial forman una parte significativa del servicio de los archivos. Tradicionalmente se ha venido dando respuesta a este tipo de demandas por correo ordinario, más tarde proliferaron las consultas por teléfono, después por correo electrónico y ahora mismo, con el desarrollo de la administración electrónica, también mediante plataformas disponibles por Internet. Tal y como se está desarrollando la política de archivos, que vacía a los centros de personal, de recursos y limita, por tanto, sobremanera la posibilidad de abrir sus salas al público para la consulta directa de los documentos, es evidente que se está fomentando la consulta externa o no presencial. No se trata de momento de consultas “on-line” puesto que la oferta en este sentido es todavía muy escasa⁸, sino de solicitudes a las que los archiveros dan respuesta individualizada, generalmente enviando copia de los documentos pertinentes. Obviamente esto presupone que, con antelación, hay que

7. Rubio Hernández 2004, p. 225.

8. Por ejemplo el Portal de Archivos españoles. <<http://pares.culturaydeporte.gob.es/inicio.html>>. O el Portal de Archivos de la Junta de Andalucía: <<http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos/ConsultaFonColPub>>. O Archiv@web: <<https://ws096.juntadeandalucia.es/archivaWeb/portada.do?idmenu=por>>

identificar qué documentos son los que el usuario necesita, comprobar si el acceso a los mismos es posible, localizarlos entre los fondos custodiados, realizar la copia digital y enviarla a su destinatario.

La mayor comodidad de este tipo de consultas para los usuarios parece evidente, pero en contrapartida suponen una mayor carga de trabajo para el archivo y, lo que puede ser todavía más negativo, el hecho de que el usuario debe conocer previamente los documentos que solicita o bien conformarse con aquellos que los archiveros le proporcionen; pero muchas veces explorando largamente en un fondo es cuando se hallan los documentos que acaban siendo definitivos en una investigación.

El entendimiento con los usuarios no solo es posible, sino que es real y se materializa casi en cada consulta realizada. Esto no quiere decir que los usuarios no tengan quejas, es más, tienen muchas razones para tener quejas. Entre otras cosas el derecho de acceso a los documentos protegidos⁹, a los documentos con datos de carácter personal, daría para varias sesiones específicas sobre esta materia. No obstante, en lo que coinciden casi todos los usuarios, sean del tipo que sean, es en la queja por la falta de medios, por la escasez de personal y, sobre todo, por la limitación del horario de consulta en sala.

LOS NUEVOS SERVICIOS

Se puede leer en la presentación de estas jornadas que “*hay una demanda constante y actualizada de nuevos servicios*”, que los usuarios piensan en los archivos para ejercer una mayor vigilancia y para exigir el rendimiento de cuentas de los poderes públicos. Por otra parte en la nueva normativa y en muchas de las más recientes publicaciones se alude al acceso a la información y a la obligación de proporcionar datos a los ciudadanos que lo soliciten. Esto significa que la demanda de datos desplazaría a la de documentos. Cabe preguntarse ¿a qué archivos hacen referencia estas palabras? Pues si los archivos no van a servir documentos a las personas usuarias, esto supone, ciertamente, un cambio de paradigma. En algunas reuniones con las nuevas generaciones de archiveros se percibe su impaciencia cuando se habla de documentos (en el sentido de documentos en soportes físicos tradicionales, por ejemplo en papel) y su conservación; o de la custodia de legajos, de los problemas de espacio, de los soportes. También es remarcable la poca atención de los responsables políticos a todo lo que sea recogida, custodia y conservación de los documentos. Difusión, difusión, exigen, pero la difusión que esperan es más bien la del tipo: “El Delegado de Cultura presenta..., la Consejera de Cultura inaugura...”. Este tipo de difusión no da una verdadera idea de en qué consiste la consulta en un archivo, de lo que conlleva la investigación y no está acreditado que sume usuarios potenciales a los archivos. Se

9. Fariña Pestano, Díaz Fariña, Rodríguez Acevedo 2006. p. 353-374.

trata de dar una “visibilidad” espuria de los archivos como salas de exposiciones de documentos raros, curiosos, llamativos y no como centros de investigación o conocimiento.

Se están desarrollando también portales que dan acceso a grandes repositorios documentales, es el caso de Europeana, por ejemplo, que se anuncia como punto de acceso al patrimonio cultural europeo, con más de 50 millones de imágenes y textos digitalizados disponibles para su consulta on-line¹⁰. Pero se trata de conjuntos de documentos “subidos” por los organismos que los custodian, según sus criterios y disponibilidad, no se aceptan consultas de los usuarios y no consta que hayan realizado un estudio de las necesidades que éstos puedan tener.

Es tranquilizador pensar que en un futuro, los archiveros y archiveras sabrán adecuarse e, incluso, anticiparse a las necesidades de los nuevos usuarios, con las demandas de información y de datos con acceso inmediato. Seguramente la experiencia del trabajo con los usuarios va a dar un cambio radical que no se alcanza a saber del todo en qué consistirá. El profesional de los archivos va a participar en el diseño y la producción documental, en el control de los documentos electrónicos, con las garantías de custodia, autenticidad, inviolabilidad y permanencia; además formará parte de esos equipos multidisciplinares que participarán en el diseño de las herramientas para la creación, autenticación, uso, custodia y conservación de la documentación.

En un futuro quizá más próximo de lo que se piensa, se diseñarán (ya se está trabajando en ello) interfaces de usuario¹¹ amigables, seguras, dinámicas y sencillas para que los propios usuarios encuentren los documentos ¿o son los datos o la información?. Entonces ¿cuál será la relación entre los archiveros y los usuarios? Parece comprobarse que vamos hacia unas prácticas donde será muy raro que se produzca un contacto cara a cara entre el archivero y el usuario, y ya no digamos entre el archivero y el investigador. El entendimiento entre ambos, pues, será de otra índole, aunque se perderá así el momento de la entrevista o conversación entre ellos en el que se han producido tan fructíferos resultados como, por ejemplo, las líneas de investigación orientadas hacia fondos hasta entonces no considerados, o puesta en consideración de series documentales que finalmente se desvelan como filones para la pesquisa de los datos que el investigador necesita.

Lo que resulta innegable es que en la era de la información los archivos tienen mucho que aportar, están llenos de documentos que están plenos de datos, pero es un hecho que los usuarios buscan los datos en otros sitios, principalmente en la web

10. <<https://pro.europeana.eu/resources>> [consulta: 10/09/2018]

11. <<https://ws096.juntadeandalucia.es/archivaWeb/portada.do>> [consulta: 10/09/2018]

y, si los profesionales no somos capaces de ponerlos allí, muy pocos los van a encontrar, no se va a conocer su existencia y, por tanto, no va a provocar ningún interés el acercarse a conocerlos y ninguna preocupación su posible desaparición.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

- Asensio, Mikel; et al. (2010), “Un estudio de usuarios del Archivo Histórico Provincial de Málaga”, en *Arch-e, Revista andaluza de archivos*. 3, p. 1-23.
- Cruz Mundet, José Ramón; Mikelarena, Fernando (2006). *Información y documentación administrativa*, Madrid: Tecnos.
- Fariña Pestano, F.I.; Díaz Fariña, F.A.; Rodríguez Acevedo, J.M. (2006), “¿Archivos al servicio del ciudadano? Paradojas y contradicciones de una legislación restrictiva e ineficaz”, en: *El Archivo, ¿un servicio público?. Actas del Congreso de Archivos de Canarias*. Las Palmas de Gran Canaria: Anroart, 2006. p. 353-374.
- Rubio Hernández, Alfonso (2004), “Estudios de usuarios en archivos municipales: una aproximación teórico-práctica”, en: *Scire*, 10 (1). p. 217-236.
- Sainz Varela, José Antonio (2018), *Secreto de Archivo: Acceso a los documentos, públicos, transparencia y otras manías del archivero. Lección de ingreso como Amigo de número de la Real Sociedad Bascongada de los Amigos del País*, Vitoria: Real Sociedad Bascongada de los Amigos del País.
- Santaella Ruiz, Rita Dolores (2007a). *Estudio de usuarios de información aplicado al archivo: la ciudad de Jaén*. Jaen: Universidad.
- (2007b), “Usuarios de información pública de la ciudad de Jaén (1976-1996)”, en: *Revista General de Información y Documentación*, 17 (2), p. 77-94.
- Villaseñor Rodríguez, Isabel (2017), *Estudios de usuarios de información: diseño metodológico e informe final*, Barcelona: U.O.C.