

# Los servicios al usuario en los archivos fotográficos patrimoniales de Cataluña

**Laia Foix Navarro**

*Institut Estudis Fotogràfics de Catalunya*

**Juan Alonso Fernández**

*Gestión Fotográfica*

Recibido el  
19-11-2014

Aceptado en  
23-12-2014

## **Resumen**

Estudio aproximativo de los servicios ofertados a entidades y particulares por parte de los archivos fotográficos patrimoniales de Cataluña. En base a una selección y un análisis de 26 entidades que custodian patrimonio fotográfico, se exponen las diferentes posibilidades de consulta, acceso y explotación de los fondos y colecciones. Se consideran, igualmente, las diversas actividades de difusión llevadas a cabo en el entorno de unos archivos marcados por las innovaciones tecnológicas y las nuevas formas de consumo y producción de imágenes.

## **Palabras clave**

Archivos fotográficos, Cataluña, Servicios al usuario, Patrimonio fotográfico, Políticas de difusión.

## **Title**

User services on heritage photographic archives of Catalonia

## **Abstract**

In this paper we will analyse the services heritage photographic archives in Catalonia offer to entities and individuals. The different options for consultation, access and use of the photographs -based on a selection and analysis of 26 institutions that custody photographic heritage- will be presented and discussed. At the same time, the various dissemination strategies used in connection with archives affected by technological innovations and by new forms of image consumption and production will be considered.

## **Keywords**

Photo archives, Catalonia, User services, Photographic heritage, Dissemination policy

## 1.- Introducción

El objetivo de este estudio es realizar una aproximación crítica a los servicios al usuario de fondos y colecciones fotográficas, así como de las diferentes políticas y estrategias de difusión que se están realizando desde organismos de referencia que custodian patrimonio fotográfico en Cataluña.

En primer lugar, es necesario aclarar que, atendiendo a las particularidades y diversidad de los espacios de custodia de la documentación fotográfica, consideramos la palabra “archivo” desde un punto de vista amplio y plural, integrando en el término diferentes tipos de entidades –museos, bibliotecas, archivos- de diferente titularidad –pública o privada-. No respetar esta disparidad significaría adoptar una perspectiva muy reduccionista, obviando la complejidad propia del documento fotográfico que, en Cataluña, como en tantos otros lugares, se haya disperso en diferentes tipos de centros. Esto es importante, puesto que la variedad de entidades implica también una diversidad de misiones, objetivos, perfiles profesionales, recursos, usuarios, tratamientos y, en consecuencia, una multiplicidad en los servicios ofertados al usuario, en las instalaciones y en todo lo que respecta a la gestión y difusión del patrimonio fotográfico. Por ejemplo, a pesar de las evidentes diferencias existentes, en las bibliotecas y en los archivos subsiste una intrínseca tradición de servicio al público y una voluntad de aproximar el fondo custodiado a la ciudadanía. En los museos, por su parte, observamos una tradición con una orientación diferente que concibe a los usuarios sobre todo como espectadores y sus profesionales suelen tener una formación más alejada de la gestión de la información. Esta disparidad de modelos de acceso, tratamiento, perfiles u objetivos no se puede obviar si queremos realizar un buen análisis de los servicios asociados al usuario del patrimonio fotográfico.

En cuanto a metodología, hemos de apuntar que nuestra investigación se ha basado en tres fases consecutivas. En primer lugar, se llevó a cabo una revisión bibliográfica sobre los servicios de atención al usuario en los archivos fotográficos.

En segundo lugar, se realizó una selección de varias entidades representativas en aras de disponer de una muestra suficientemente franca en cuanto a la mencionada diversidad de entidades gestoras de patrimonio fotográfico. Se ha tenido en cuenta: la importancia de sus fondos y colecciones fotográficas (se incluyen entidades centenarias con fondo de gran valor, como el Arxiu Mas o el CEC); su dinamismo y servicios punteros (archivos jóvenes pero emprendedores como el Arxiu Comarcal de la Garrotxa o el CRDI); su ubicación geográfica (las cuatro provincias de Cataluña, atendiendo tanto a entidades de carácter nacional, provincial, comarcal y municipal, ubicadas tanto en capitales provinciales o comarcales como en otras ciudades o municipios). A continuación, se instó

a las instituciones seleccionadas a participar en el estudio, a través de un formulario electrónico compuesto de 28 preguntas sobre prestaciones de servicios y políticas de difusión (Alonso J., Foix L., 2014). Del conjunto interrogado, se recibió un total de 26 respuestas por parte de las siguientes entidades: Arxiu Comarcal de l'Alt Empordà, Arxiu Comarcal de la Garrotxa, Arxiu Comarcal del Pallars Sobirà, Arxiu Comarcal de l'Alt Penedès, Arxiu del Temple de la Sagrada Família, Arxiu Fotogràfic de Barcelona, Arxiu General de la Diputació de Barcelona, Arxiu Històric de Sabadell, Arxiu Històric Fotogràfic de l'Institut d'Estudis Fotogràfics de Catalunya, Arxiu Municipal de Terrassa, Arxiu Municipal de Lleida, Arxiu Municipal de Valls, Arxiu Nacional de Catalunya, Biblioteca de Catalunya, Centre d'Imatges de Tarragona, Centre de Recursos i Difusió de la Imatge (CRDI) de l'Ajuntament de Girona, Centre Excursionista de Catalunya, Filmoteca de Catalunya, Fundació Foto Colectania, Fundació Institut Amatller d'Art Hispànic / Arxius Mas, INSPAI. Centre de la Imatge de la Diputació de Girona, Museu d'Art Jaume Morera, Museu de Badalona (Arxiu Històric de la Ciutat de Badalona), Museu Marítim Barcelona, Servei d'Audiovisuals i Arxiu Fotogràfic de l'Institut d'Estudis Ilerdencs de la Diputació de Lleida y Servei de Patrimoni Arquitectònic Local de la Diputació de Barcelona. Como podemos apreciar, la mayoría son archivos municipales y comarcales que suelen acoger en custodia los fondos de historia local de entidades y particulares y que, también, reúnen muchas consultas de historia local, lo que en los últimos años les ha hecho revalorizar sus fondos fotográficos.

De la muestra también hay que destacar que sólo hay una biblioteca como tal, y tres museos (el museo de Badalona incluye el archivo histórico municipal). Reconocemos la ausencia en este estudio de importantes entidades museísticas que en los últimos años han acogido importantes fondos de fotografías, vinculados en muchos casos a la considerada fotografía artística, pero que aún no han establecido servicios de acceso y consulta al usuario tal como los entendemos habitualmente, ya que trabajan más en custodia y exposición parcial de los fondos previa interpretación de la entidad o comisariado. En general, el listado de entidades que han respondido ya nos permite evidenciar ciertas realidades. Primero, que los archivos son las entidades patrimoniales que más han trabajado los fondos fotográficos con la voluntad de hacerlos visibles y accesibles a la ciudadanía en general. Segundo, que las bibliotecas han hecho una importante y destacable evolución en los servicios a los usuarios –entidades punteras en nuestro país en este aspecto– pero no han incluido en sus prioridades el procesamiento de fondos fotográficos. Finalmente, que los museos, recientemente han entrado en la valorización de los fondos fotográficos más allá de las piezas individuales, pero no han generado todavía un cambio significativo en el acceso a los fondos, seguramente imbuidos aún de la tradición museística en la que el usuario sólo accede a una pequeña parte de la colección que se expone de forma permanente o temporal, manteniendo la fútil contradicción entre la fotografía

como obra de arte y como documento incluso en un mismo fondo.

Para finalizar, una vez volcados y procesados los datos, se procedió a realizar un análisis crítico de la información para tratar de detectar tendencias, potencialidades, carencias y otros aspectos que permitiesen exponer un estado de la cuestión de los servicios de atención al usuario. Para esta valoración aparte de los datos obtenidos de los cuestionarios y con el ánimo de obtener datos contrastados y comparativos, también se ha considerado la información existente en webs corporativas y la bibliografía sobre otras entidades patrimoniales del país no incluidas en los cuestionarios.

## **2.- Espacios físicos y espacios virtuales: el acceso a la imagen**

Existen una serie de servicios de atención al usuario de carácter tradicional que suelen ser indisociables de cualquier archivo fotográfico. Uno de ellos es la sala de consulta, el espacio público por excelencia en el que normalmente el usuario consulta los documentos fotográficos. Sin duda, este espacio ha cambiado y donde antes hallábamos mesas de luz, lupas y guantes de algodón, hoy encontramos sobre todo puntos de acceso a colecciones digitales. Además, como analizaremos más adelante, el uso de Internet y la posibilidad de acceder a parte del fondo de forma online, desdibuja las fronteras físicas abriendo puertas a un tipo usuario que hace consultas asíncronas desde espacios y tiempos diversos. A pesar de esto, la sala de consulta sigue siendo un espacio importante: de las 26 entidades sólo hay 2 que no disponen de ella y se explica por su naturaleza de espacios museísticos.

Si analizamos los horarios de consulta, apreciamos que la mayoría de las entidades ofrecen acceso de lunes a viernes, algunas también los sábados. Solo hay 3 entidades que únicamente permiten acceder dos días a la semana. Hay por tanto, un importante espacio de abertura al público, aspecto loable ya que una característica común a los archivos fotográficos, ya sean de titularidad pública o privada, es su mínima dotación de personal. Muchos están gestionados y atendidos por una sola persona. Otros tienen equipos de dos o tres personas que tienen que llevar a cabo la totalidad de la gestión de los procesos técnicos y documentales, incluyendo la digitalización y la realización de reproducciones. Es significativo, por ejemplo, que entidades punteras como la Biblioteca de Catalunya tenga una plantilla de dos personas para atender un archivo fotográfico de 350.000 imágenes, abierto de 9:00 a 20:00 de lunes a viernes y de 9:00 a 14:00 los sábados. Muchas veces, para poder llevar a cabo todas las tareas, se opta por mantener unos horarios de consulta reducidos que permitan disponer de un tiempo de trabajo a puerta cerrada. Hay que tener en cuenta, además, que la diversidad de instrumentos de descripción y la subjetividad en

la interpretación del contenido –propia de la lectura de las imágenes–, sumado al hecho de que, por norma general, los referentes temáticos o cronológicos del usuario sean excesivamente amplios, hacen que la intermediación del profesional en la determinación y concreción del objeto de consulta sea significativa y, en ocasiones, indispensable (Boadas, J., Casellas, Ll.E. y Suquet, M.À., 2001, p. 356). En este sentido, en una primera visita se suele tener que acotar la consulta, redirigir al usuario hacia el instrumento de descripción correspondiente y, si es necesario, formar al respecto. Así, el profesional de los archivos fotográficos suele acompañar al usuario interrogándolo sobre su demanda, estableciendo una correlación con los fondos existentes y con su organización y descripción, valorando los resultados y la posible reformulación de la búsqueda actuando como servicio de referencia, asesorando en ocasiones sobre otros archivos donde puede encontrar las imágenes que no ha localizado en la entidad. Además, es conveniente informar sobre las restricciones de uso de algunas imágenes, así como de las medidas de preservación y manipulación básicas en caso de consulta directa de los originales. Por tanto, una atención orientada a que el usuario obtenga los mejores resultados (más exhaustivos, y a la vez más pertinentes) comporta un tiempo de dedicación importante en relación, sobre todo, a los que podemos encontrar en bibliotecas, donde las plantillas son más amplias y la consulta por parte del usuario es más autónoma. Adquiere, de esta forma, cierta lógica que en 10 de los archivos encuestados haga falta una cita previa, que permita a los profesionales de la entidad asegurarse de que dispondrán del tiempo necesario para atender todas y cada una de las consultas.

Por otro lado, es interesante destacar que aparte de la consulta presencial, todas las entidades ofrecen la posibilidad de atención de consultas online (correo electrónico, formularios web u otras formas). Son 23 las que atienden, también, consultas por teléfono y 21 por correo ordinario. En definitiva, podemos afirmar que a pesar de la necesidad de mantener una correcta gestión interna del trabajo en contextos de insuficientes recursos humanos, el acceso está garantizado y hay diferentes posibilidades de consulta que muestran en todos los casos una firme voluntad de facilitar el acceso al patrimonio custodiado. Ello no niega la evidencia de que este acceso esté todavía demasiado ligado a concepciones tradicionales de espacios de consulta y deberían llevarse a cabo esfuerzos e inversiones mayores para poder recibir, acoger y atender al usuario a través de la red (chats online, formularios de peticiones directas, interfaces rápidas, amables y usables...) considerando, más en profundidad, este nuevo escenario social y tecnológico en el que buena parte de las consultas se atienden desde la distancia, sin abandonar los espacios de proximidad esenciales.

Otro de los espacios públicos por excelencia es la sala de exposiciones. El carácter visual de la fotografía, su fuerza para crear narrativas, el éxito e in-

terés social por la imagen, propicia que la herramienta expositiva sea crucial para dar a conocer el propio fondo y fidelizar o atraer nuevos usuarios. En ocasiones, la sala de exposiciones no es de uso exclusivo del archivo fotográfico. No es casual que de las 26 entidades encuestadas, más de la mitad dispongan de sala de exposiciones. Dos instituciones, una de Girona, el Centre de Recerca i Difusió de la Imatge (2014a) y otra de Barcelona, el Arxiu Fotogràfic de Barcelona (2014), han creado además sendos espacios de exposición virtual.

Fig. 1. El CRDI ha creado el llamado Museu de la Fotografia de Girona (MFGi) que está adaptado a dispositivos móviles Apple.

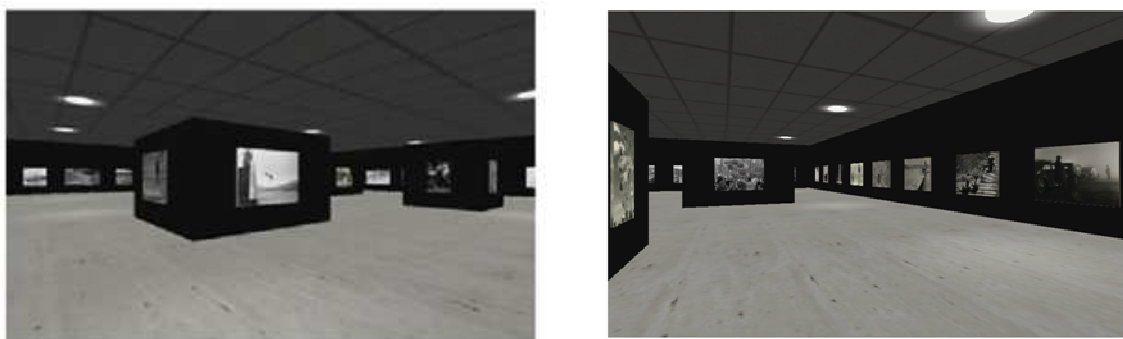
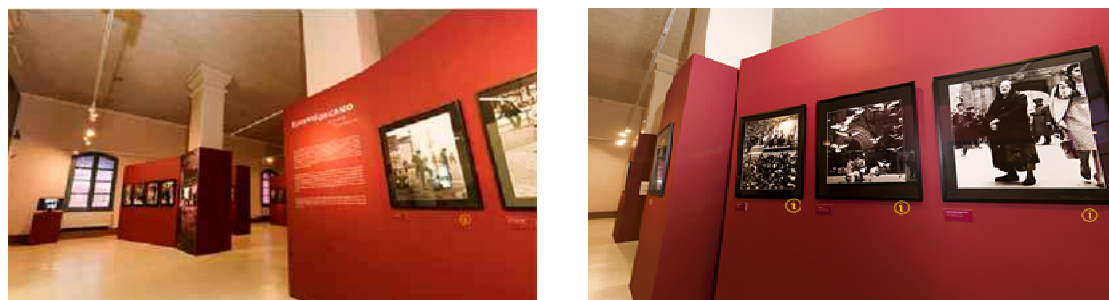


Fig. 2. El espacio virtual del Arxiu Fotogràfic de Barcelona es una reproducción de su sala de exposiciones física.



Es interesante apuntar que estos dos espacios virtuales se basan en el mundo físico o se inspiran en narrativas analógicas, lineales, no generando nuevos espacios con un lenguaje más acorde al consumo online y a las potencialidades multimedia. En este sentido, estas mismas entidades aprovechan también las nuevas tecnologías para llevar a cabo iniciativas expositivas más novedosas co-

mo, por ejemplo, el proyecto de refotografía vinculado a la conmemoración del 75 aniversario de la ocupación de Girona por parte de las tropas fascistas (Centre de Recerca i Difusió de la Imatge, 2014b). o la muestra del AFB “Refotografiar Barcelona con Mark Klett” (Arxiu Fotogràfic de Barcelona y Arqueologia del Punt de Vista, 2014), entre otras.



Fig. 3. El ejército franquista en la rambla de la Llibertat el 4 de febrero de 1939. Imagen usada como portada en la revista Fotos: Seminario gráfico nacionalsindicalista, núm. 103. Autor: Bobby Deglané. Procedencia: Arxiu Municipal de Girona.





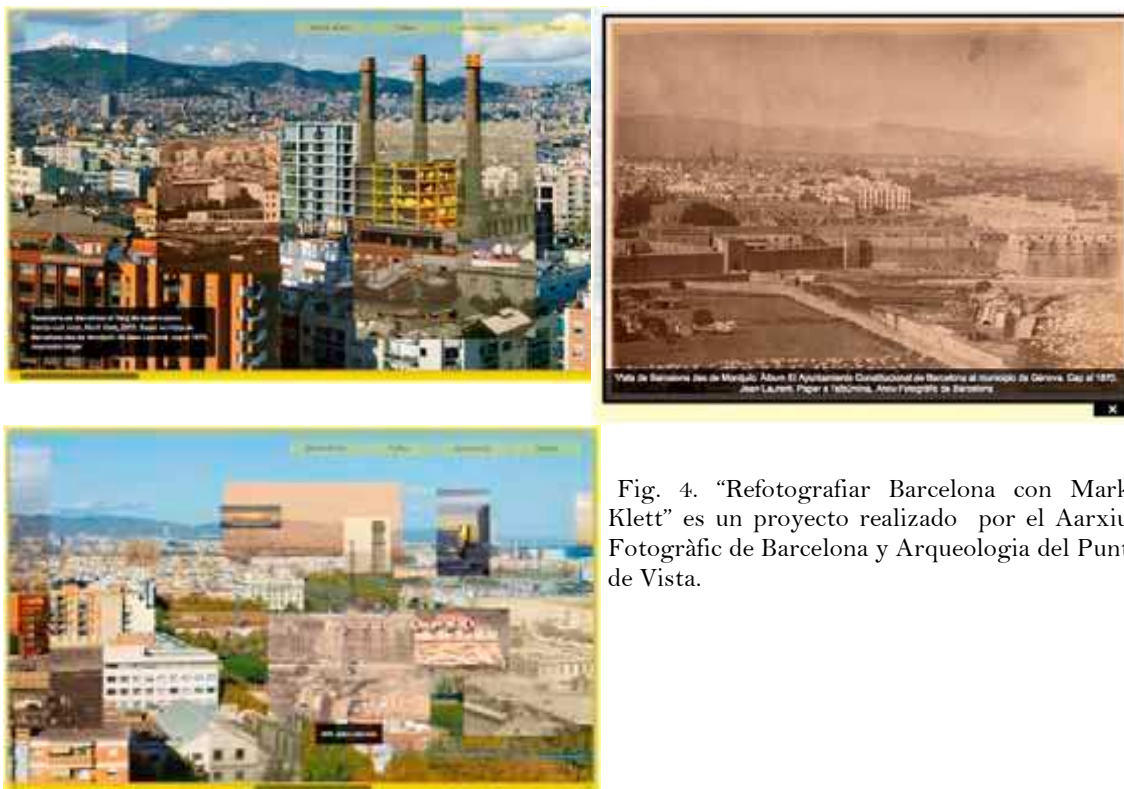


Fig. 4. “Refotografiar Barcelona con Mark Klett” es un proyecto realizado por el Aarxiu Fotogràfic de Barcelona y Arqueologia del Punt de Vista.

### 3.-La informatización en el acceso: catálogos, bases de datos, copias digitales y web

Uno de los aspectos que marca y caracteriza a un archivo es el volumen de sus fondos y su cobertura cronológica. En la muestra seleccionada contamos con 6 entidades que se mueven en un rango modesto de menos de 50.000 imágenes, 1 entidad entre 50.000 y 100.000, 4 entre 100.000 y 300.000, 4 más entre las 300.000 y las 500.000, 6 entre 500.000 y 1.000.000 y 6 superan el millón de imágenes estando 3 de ellas por encima de los 2.000.000. Además, la mayor parte de las entidades custodian un fondo de una cobertura cronológica muy amplia que en 21 de los casos supera los 100 años y en 7 entidades los 150 años.

Cuando nos movemos en estas cifras tan elevadas y con material que requiere cuidados especiales, hemos de esperar que aunque el objetivo sea llegar al 100%, sólo un porcentaje del fondo podrá estar accesible y no siempre lo estará como unidades documentales simples, sino haciendo uso de la descripción multinivel, la guía de fondo y la catalogación de series documentales. Hay que tener en cuenta, también, que los archivos con más trayectoria en activo todavía disponen de instrumentos de descripción anacrónicos o mejorables, como los catálogos de fichas manuales sobre papel, cedularios o listados, entre otros. A



pesar de que existe una lógica voluntad de incorporar estas herramientas a bases de datos (algunas ya lo están y otras están en previsión o proceso), actualmente el escenario es una miscelánea que incluye catálogos manuales, instrumentos de descripción no automatizados (Excel, documentos de texto, entre otros), bases de datos y nuevas plataformas. Hay solo 5 archivos que tienen el 100% de su fondo consultable en bases de datos, quizá el escenario más deseado, pero la tónica es la combinación de herramientas en porcentajes diversos. Podemos apreciar, también, que el uso de otras plataformas es escaso y que apenas hay entidades con una parte del fondo en formato automatizado sin bases de datos.

Fig. 5. Cantidad de fondo consultable en línea

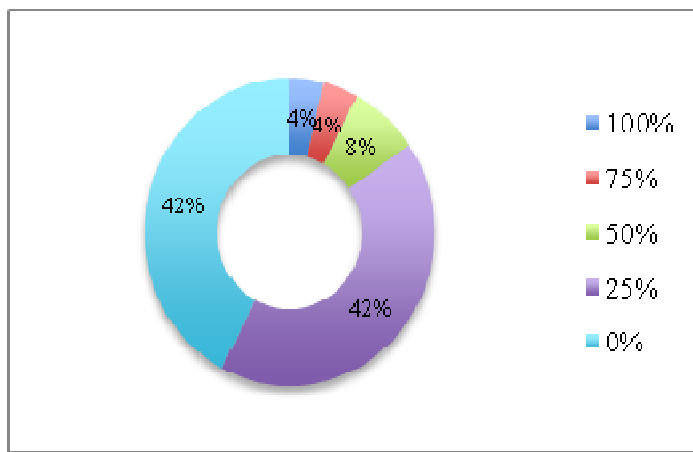
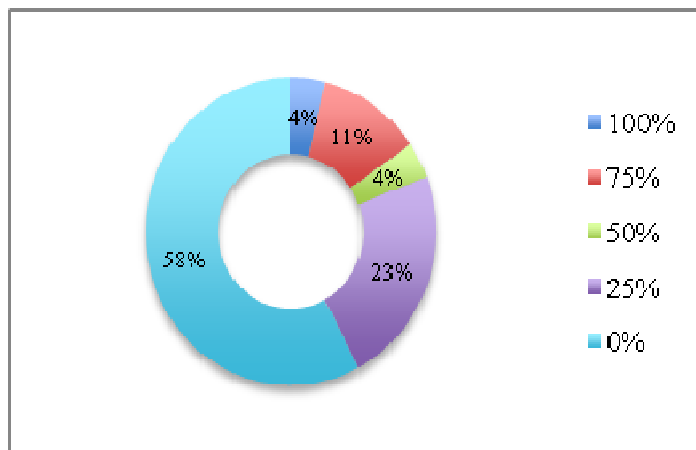


Fig. 6. Cantidad de fondo consultable con catálogo manual



Si atendemos al uso del catálogo manual vemos que su importancia todavía se

mantiene: de los 26 archivos encuestados, 11 lo utilizan y hay uno que tiene el 100% de su fondo de esta forma, aunque lo combina con otros sistemas.

En relación a la cantidad de entidades que permiten la consulta de imágenes online del fondo, es una cifra escasa y preocupante ya que sólo 15 entidades (el 57%) de las encuestadas posibilitan esta opción y con unos porcentajes bajos: 11 archivos tienen un 25% de las imágenes en línea, 2 un 50%, 1 un 75% y solo 1 tiene el 100% de su fondo accesible en línea. Este salto a la red está seguramente dificultado por tener pendiente todavía la organización de buena parte de los fondos fotográficos, así como por la dificultad en disponer de plataformas tecnológicas que soporten esta consulta. En general, dado el potencial de accesibilidad que permite la red, estos números deberían mejorar. Adquieren aquí sentido las palabras de Lluís-Esteve Casellas (2009, p. 45) cuando apunta que la reivindicada visibilidad social de la profesión debería incluir una “reformulación de la puesta a disposición pública de la información mediante medios telemáticos”. En todo caso, hay que destacar el importante esfuerzo de entidades que desde el 2011 (Foix, 2011, p. 380) hasta ahora han multiplicado su fondo consultable en red, como es el caso del Arxiu Comarcal de la Garrotxa, el Centre Excursionista de Catalunya (CEC), el Centre de Recerca i Difusió de la Imatge (CRDI) o el Arxiu Nacional de Catalunya (ANC), entre otros.

Otro de los aspectos que nos permite evaluar el grado de informatización de las instituciones es el tipo de acceso para la consulta de la imagen. Por norma general, se recomienda realizar la consulta sobre una copia para evitar la degradación inherente a la manipulación de los originales fotográficos, que son frágiles e inestables y precisan de condiciones específicas en cuanto a preservación y manipulación. Habitualmente, la parte del fondo que está accesible al público dispone, en su mayoría, de copia de consulta que puede ser en papel o en soporte digital (asociado o no a una base de datos). Veamos los gráficos de resultados:

Fig. 7. % fondo con copia digital asociada a BBDD

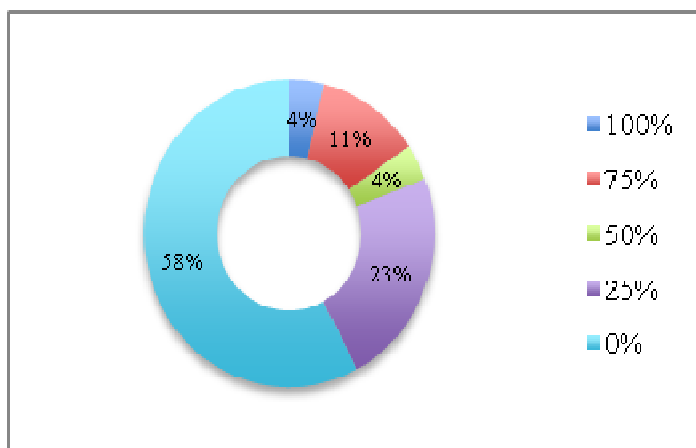


Fig. 8. % fondo con copia digital no asociada a BBDD

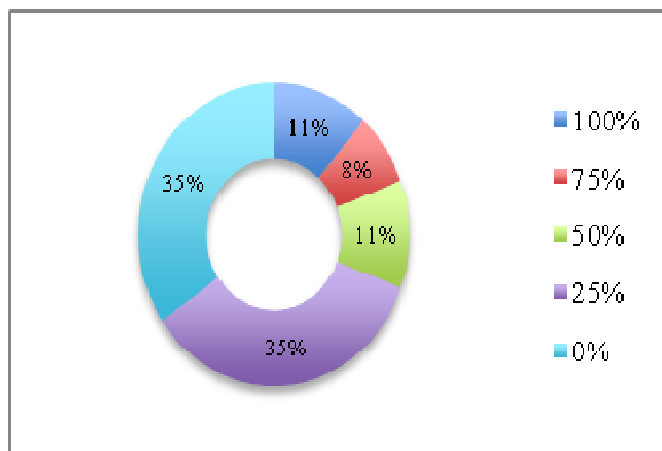
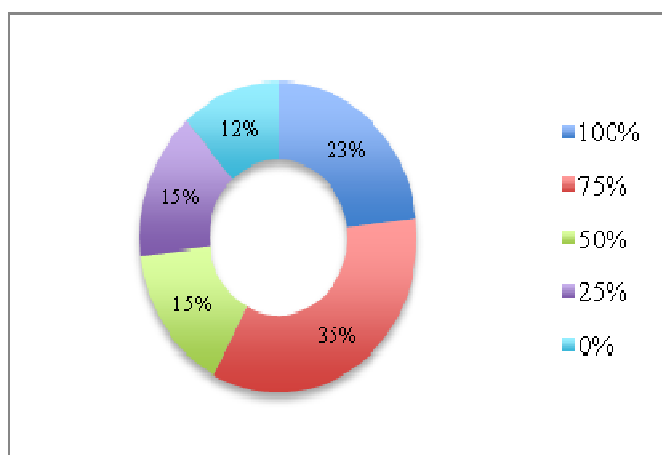


Fig. 9. % fondo consultable en copia papel



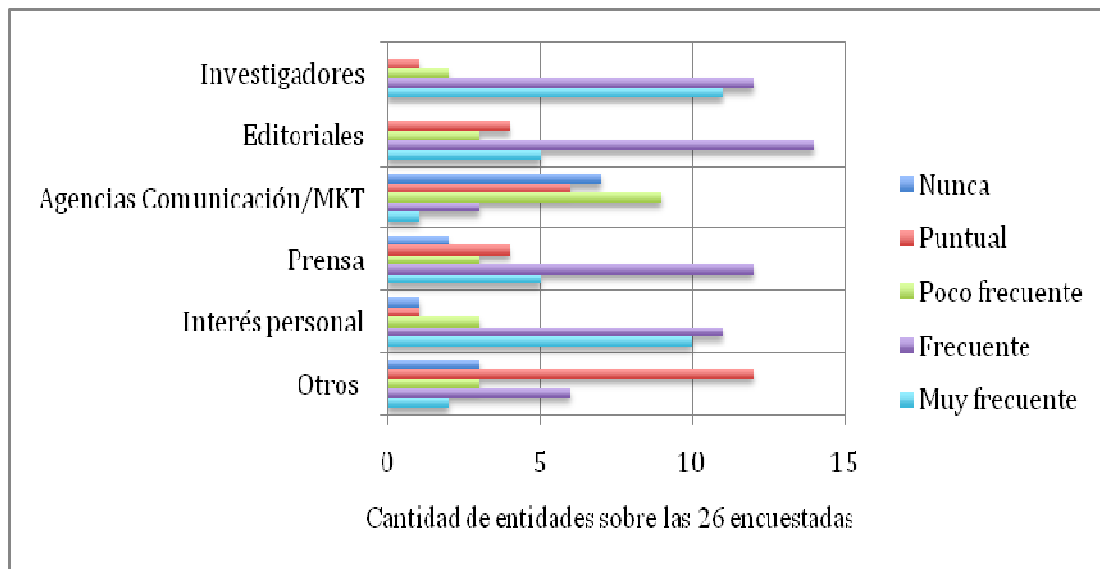
De las cifras podemos destacar la preeminencia de entidades que tienen copias de consulta digitalizadas y asociadas a bases de datos. Son solo 3 de las 26 entidades las que no contemplan esta opción. Por otro lado, es importante mencionar que 17 archivos utilizan copias de consulta digitales no asociadas a bases de datos. Finalmente, la mayoría de las entidades tienen copias de consulta sobre papel y en un porcentaje muy parecido a la opción anterior y solo 6 archivos no utilizan o ya han descartado esta posibilidad. Por tanto, podemos apreciar que la tendencia mayoritaria es la copia de consulta digital asociada a una base de datos, aunque sigue teniendo un peso importante la copia en papel. En cualquier caso, la fotografía como objeto es mucho más que la imagen que porta y las partes que lo componen admite muchas aproximaciones. Por tanto, en algunos casos especiales, se debe permitir el acceso a los originales.

Otro elemento clave de informatización de servicios es la web. Este espacio se ha convertido en el elemento de referencia por excelencia y, en los últimos años ha adquirido una relevancia fundamental. Muchos archivos se han esforzado en modernizarla, añadiendo información actualizada, servicios y teniendo en cuenta aspectos de diseño, arquitectura, usabilidad, posicionamiento, entre otros. Algunas entidades están limitadas por su dependencia a webs institucionales más amplias, una relación que en muchos casos es necesaria y lógica porque el archivo, en sí mismo, no tiene suficiente entidad para disponer de un espacio propio. En ocasiones, sin embargo, estas dependencias generan restricciones y obstáculos para llevar a cabo mejoras. En relación a las cifras solo 3 archivos fotográficos tienen una web específica y 17 cuentan con un espacio propio dentro de una web institucional más amplia. Son 6 entidades las que no tienen un espacio web propio del archivo fotográfico. De estas últimas, hay que mencionar una interesante solución llevada a cabo por el Museu Marítim de Barcelona: la creación de un blog dinámico del archivo fotográfico llamado “FotodeMar” (Museu Marítim de Barcelona, 2014) que funciona como web de referencia disponiendo apartados de noticias (unas 4 al mes), exposiciones virtuales, actividades e incluso una sección FAQ, entre otros. En relación a la adaptación a dispositivos móviles es todavía una asignatura pendiente y solo 6 entidades (el 23%) han adaptado su web a estas casuísticas.

#### **4.- La calidad del servicio y el valor añadido**

Uno de los valores a considerar para estimar la calidad del servicio es el tiempo de resolución de las consultas. Este aspecto es esencial para aquellos usuarios profesionales, individuos o entidades, que requieren de cierta agilidad en la disponibilidad de las imágenes para poder llevar a cabo productos de naturaleza diversa (ilustrar noticias, libros, producciones audiovisuales, exposiciones, investigaciones, entre otros). Efectivamente si analizamos los datos de las encuestas, vemos que, como es habitual en los archivos, los investigadores son usuarios “muy frecuentes” y “frecuentes” pero también lo son la prensa y el interés personal y, en menor medida, las editoriales. Por otro lado, es “poco frecuente” las agencias de comunicación y/o marketing y otras tipologías de usuario puntuales.

Fig. 10. Tipologías de usuario y frecuencias de consulta.



Aparte de la tipología de los usuarios que requieren cierta inmediatez, en general, existe un hábito social de consumo visual rápido que, en el caso de la fotografía de stock, tendrían su referente en los bancos de imágenes comerciales online. Difícilmente, por una cuestión de recursos y objetivos, los archivos que gestionan patrimonio fotográfico pueden competir con estas infraestructuras comerciales que ofrecen imágenes de calidad en línea al momento, pero los resultados de las encuestas nos permiten afirmar que sí se intenta facilitar al usuario el mejor servicio posible y se trabaja para acortar los plazos de entrega.

Fig. 11. Tiempo medio de resolución de una consulta

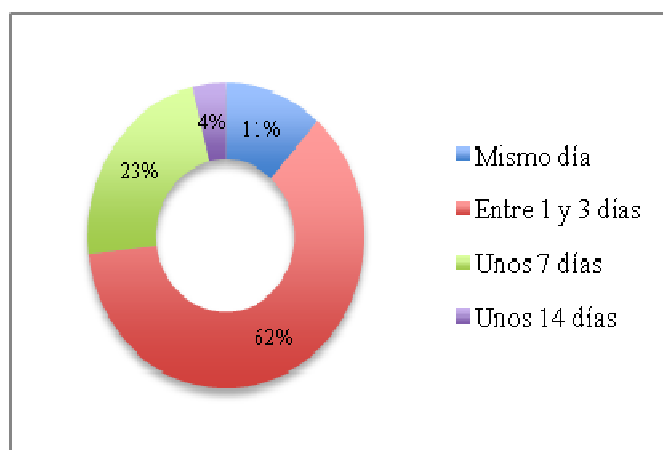
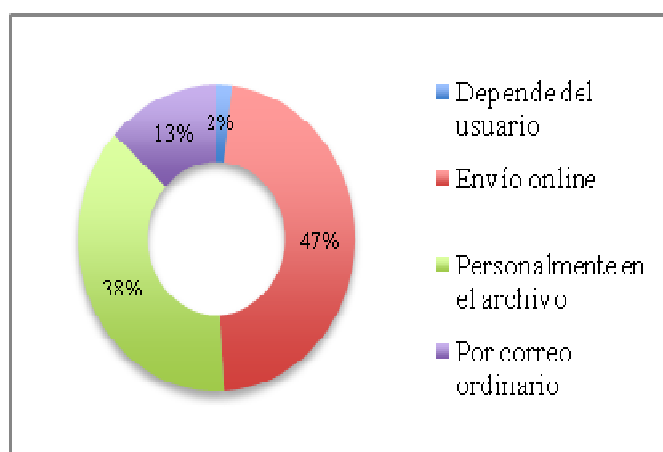


Fig. 12. Formas de entrega de peticiones.



Efectivamente, si observamos el gráfico superior izquierdo vemos que, en su mayoría, los archivos afirman que resuelven las peticiones entre 1 y 3 días y en algún caso los plazos de entrega se reducen a 24 horas. Es un tiempo competitivo, más que razonable, aunque siempre dependerá tanto de la naturaleza de la consulta, como de las necesidades del usuario. La dificultad, aparte de la carencia de recursos, es que algunas de las fotografías solicitadas pueden no estar digitalizadas con la resolución requerida y eso implica, en determinados casos, digitalizar bajo demanda.

En cuanto a la modalidad de entrega de las imágenes solicitadas, los archivos fotográficos siguen trabajando, especialmente, con la entrega personal en la misma entidad, pero 25 de las entidades (el 96%) ya resuelven sus peticiones a través de servicios de transmisión en línea (correo electrónico, ftp u otras formas). Es indicativo que sólo 7 de las 25 entreguen peticiones por correo postal. Finalmente, señalar que una de las entidades afirma que la entrega depende exclusivamente del usuario, de lo que podríamos deducir que contempla todo tipo de entregas.

Aparte del plazo y la forma de entrega, hay otros elementos de valor añadido que sirven para evaluar la calidad del servicio prestado. Uno de ellos es la selección de imágenes por parte del archivo. Ya hemos comentado la especial importancia que tiene el asesoramiento del profesional en las consultas de los fondos fotográficos: por la especificidad de la imagen y la lectura de contenidos icónicos, por la relevancia de la contextualización de las fotografías, así como por la diversidad y particularidad de los instrumentos de descripción y acceso, entre otros muchos aspectos. De las entidades encuestadas, 18 de los 26 archivos fotográficos hacen selecciones de imágenes para el usuario. Este dato es

muy interesante en el sentido de que las entidades ofrecen un importante valor añadido: ofrecen como servicio un criterio profesional personalizado que valora aspectos morfológicos, de contenido y semánticos y de finalidad de las imágenes (ilustraciones de portada o reportajes en papel, documentales, noticias web, investigaciones, entre otros). Hay que entender que esta intermediación del profesional es difícil cuando la consulta no se hace personalmente en el archivo o no se expone correctamente la petición.

Otro importante valor añadido es la gestión de los derechos de explotación. Como es sabido, el uso de las imágenes está sujeto a una serie de aspectos legales. Al igual que cualquier obra de creación, la fotografía está protegida por derechos de autor y, en particular la imagen, se inserta en un marco jurídico complejo con varias leyes que se entremezclan (protección de datos, propiedad intelectual derechos de autor, derechos de imagen, derecho a la información, entre otros). En general, hay falta de conocimiento y/o entendimiento sobre la legislación que afecta a la fotografía y genera dos posturas: por un lado, la explotación inconsciente de la imagen y, por otro lado, la posición contraria, es decir, el inmovilismo producto del temor de que esa fotografía, ya sea obra fotográfica, mera fotografía o de autor desconocido, esté protegida por derechos de autor o de imagen que custodian herederos, entidades, autores u otras personas. Tanto en un caso como en otro, es importante que el profesional del archivo fotográfico haga pedagogía sobre los usos permitidos de la imagen fotográfica seleccionada: ya sea la citación del autor, la prohibición de reencuadrar o manipular la fotografía, la permisión o no de la explotación económica, los tipos de difusión permitidos, etc. entre otros aspectos contemplados en los contratos relacionados con las colecciones o fondos, o aquellos que se pueden deducir considerado la legislación vigente y aplicando el sentido común. En definitiva, hay toda una complejidad legislativa que provoca que algunos archivos fotográficos no acepten fondos sujetos a derechos de explotación. Otros sí admiten fondos que no están en dominio público, pero no gestionan directamente estos derechos o los gestionan de cara al archivo y, según las peticiones, el usuario tendrá que gestionarlos por su cuenta. Y, en otros casos, el archivo gestiona directamente estos derechos de explotación, ahorrando el proceso al usuario. De las 26 entidades encuestadas, 18 entidades sí hacen gestión de derechos de explotación en algunas ocasiones. El hecho de que el profesional del archivo se predisponga a la orientación legal y contemple entre sus funciones la gestión de los derechos de explotación es una buena práctica que indica profesionalización, interés y buen servicio.

Finalmente, otro valor añadido sería el procesamiento técnico de las copias de calidad. Uno de los servicios más utilizados en los archivos fotográficos es el de obtención de reproducciones de la imagen, lógico si tenemos en cuenta las posibilidades de reproducción que han definido a la fotografía en la mayor parte



de su trayectoria. De hecho, hay entidades que surgen con el objetivo principal de proporcionar reproducciones de las imágenes que custodian, como es el caso del Archivo Mas, por ejemplo. No es de extrañar por tanto que todas las entidades encuestadas ofrezcan este servicio.

Fig. 13. Cámara y mesa de reproducciones del Archivo Histórico Fotográfico del IEFC.  
Foto: Dídac Cortina / IEFC



Sin embargo, la digitalización y el procesamiento de imágenes son tareas complejas sobre todo, en el ámbito de la fotografía dónde se requieren una especialización y unas consideraciones no siempre bien conocidas y trabajadas por parte de los equipos de digitalización. En ocasiones, las peticiones requieren entregas que han debido considerar parámetros muy específicos. Por norma general, un máster digital de un archivo debe tener una resolución final de 300 ppi, 3.500 píxeles por el lado mayor, un espacio de color Adobe RGB (color) o Gamma 2.2 (escala de grises) y ser un formato TIFF sin compresión. La realidad es que, al margen de las buenas prácticas y las orientaciones de las guías de instituciones referentes, la casuísticas son diversas y dependen de recursos, formatos, soportes, objetivos y finalidades, entre otros. Por tanto, encontraremos

que el tipo de petición marcará el tipo de entrega: por ejemplo, un usuario que requiera imágenes para una exposición con copias en 50x70 cm. necesitará seguramente un TIFF sin compresión y quizá obliga a realizar una nueva digitalización en mayor resolución; pero una web se conformará con un JPEG en 1280x720 a 72 dpi, en perfil sRGB. Una vez digitalizada la imagen, hay la posibilidad de tratar el fichero digital para mejorar la calidad. A partir del resultado de las encuestas, vemos que hay entidades, concretamente 14 de 26 (el 53%), que no hacen ninguna posproducción; sólo generan el fichero deseado en el formato preestablecido y hacen entrega al usuario. Por otro lado, el resto de entidades encuestadas sí hacen retoques leves u operaciones básicas como serían cambios de formatos, ajustes de tamaño y/o resolución o aspectos más relacionados con el visionado de la imagen como la conversión tonal del negativo al positivo, el ajuste de tonalidades, corrección de color, definición o ajuste al tamaño original (D. Iglesias, 2011, p. 124). Finalmente, de estas 12 entidades que sí retocan la fotografía, sólo 2 hacen un trabajo minucioso de laboratorio digital

para restaurar la imagen y mejorarla significativamente. Estamos hablando de procesos de ajustes de niveles/curvas, eliminación de suciedad, manchas, tachaduras, puntos u otros pequeños defectos producto del envejecimiento y deterioro, corrección de pérdidas de información, entre otros aspectos. Siempre respetando la naturaleza intrínseca de la fotografía y de la imagen reproducida, evitando la recreación o invención icónica que falsearía la realidad del documento histórico. Seguramente, el número de archivos que ofrecen este servicio es tan reducido porque estamos hablando de un trabajo muy específico que debe ser realizado por un técnico especializado y, en todo caso, requiere tiempo y un coste significativo.

### **5.- Políticas de difusión**

Tal y como señala Joan Boadas (2001) la “gestión y divulgación del patrimonio documental, y en consecuencia de los archivos, no debe considerarse como un hecho aislado sino que debe llevarse a cabo considerando diferentes aspectos y estrategias que permitan la mayor rentabilización (social, cultural y si es el caso económica) de aquellas iniciativas que se planteen”. Es decir, el archivo fotográfico no debería ser percibido como algo exclusivo, taxativo y de difícil acceso sino como una entidad que actúa no solo de forma reactiva ante las necesidades informativas, sino también de forma proactiva, con capacidad de proponer y sobrepasar su propio espacio, visibilizándose en otros entornos a través de alianzas estratégicas. Y esto pasa por tener en cuenta muchos aspectos: desde trabajar junto a departamentos o profesionales de la comunicación, el marketing o de la gestión cultural, generando positivas sinergias profesionales, hasta realizar estudios sobre las posibilidades del fondo, los intereses de los usuarios potenciales, las oportunidades de crecimiento, la relación con posibles partners o entidades del sector con las que llevar a cabos proyectos conjuntos.

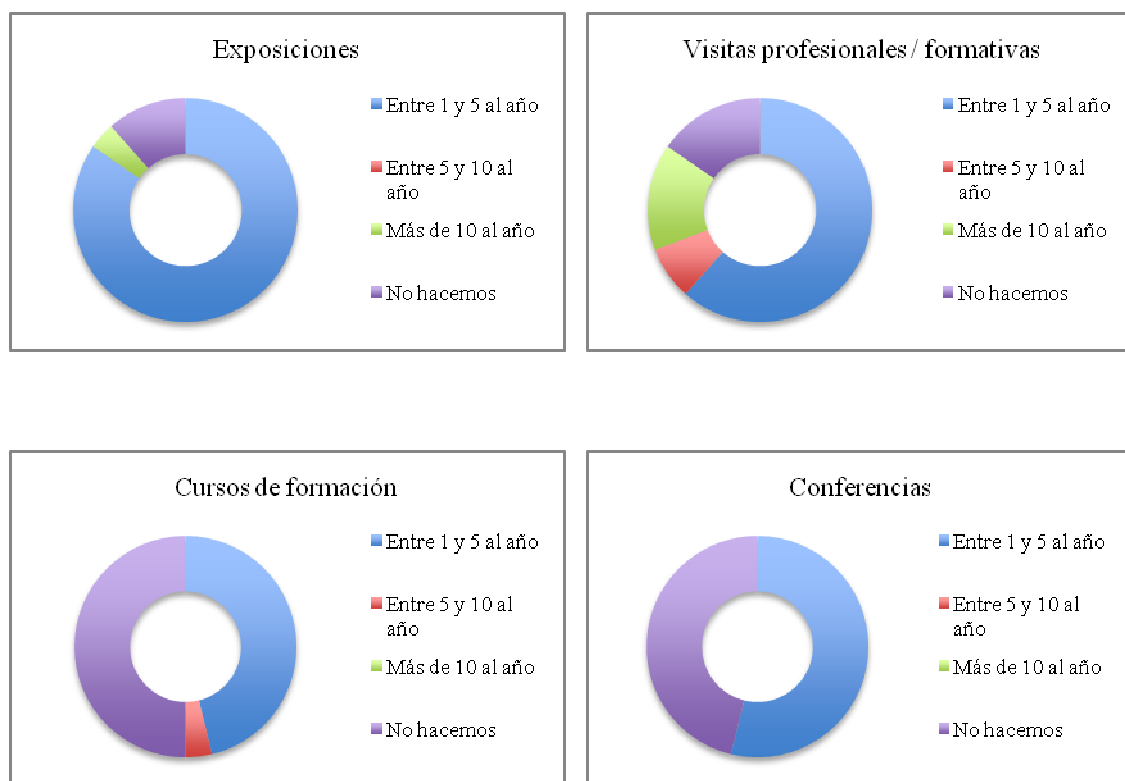
Si analizamos los resultados de las entidades encuestadas vemos que 7 (el 26%) no tienen ningún plan de acción y 8 (el 30%) improvisan su política de difusión en base a las demandas externas, manteniendo por tanto un papel reactivo. Realmente es preocupante que tan solo 11 archivos (el 42%) trabajen con una planificación de la difusión. Esto se explica, evidentemente, por la falta de recursos humanos pero deberíamos hablar también de voluntades en el momento de establecer planes o programas anuales de divulgación del fondo.

En cualquier caso, valoremos el conjunto de las iniciativas de difusión. En primer lugar, considerando el boletín de novedades o newsletter como uno de los elementos más básicos a la hora de difundir un fondo, vemos que 15 de las 26 instituciones hacen un boletín online, 1 de ellas de carácter interno y 2 también lo publican en papel. Este aspecto indica, por tanto, que hay una clara intencionalidad de mantener informados a los usuarios interesados, fidelizándolos

y acercándolos a las iniciativas del archivo.

En segundo lugar, veamos los siguientes gráficos:

Fig. 14-17. Utilización de diferentes servicios de difusión

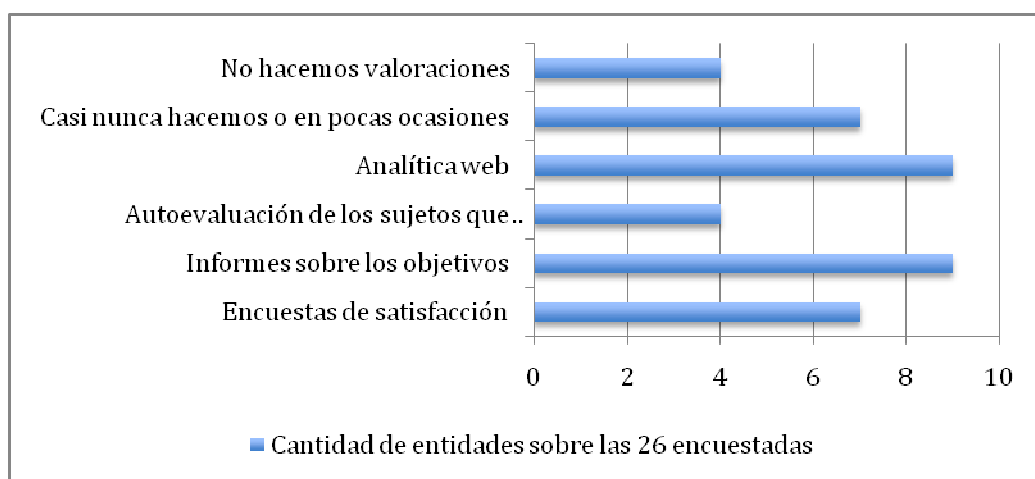


Sin duda, la actividad más utilizada son las exposiciones, concretamente son 22 de las 26 entidades las que afirman hacer en 1 y 5 muestras al año. La segunda iniciativa más recurrida son las visitas profesionales o formativas; solo hay 4 archivos que no las realizan. También es significativo que la mitad de las entidades lleve a cabo cursos de formación. Respecto a las conferencias son también una herramienta muy utilizada y son 14 (un 53%) las entidades que hacen entre 1 y 5 charlas al año. Por tanto, podemos apreciar que la actividad de difusión habituales es aceptable, más si tenemos en cuenta que 12 entidades nunca externalizan los proyectos de difusión. Respecto al establecimiento de alianzas, en 12 de las 26 entidades estas iniciativas se asumen siempre de forma individual. En 14 casos se realizan de la mano de otras entidades del sector y en 8 casos, además, de forma conjunta con entidades de otros sectores. En este sentido, podemos afirmar que el establecimiento de alianzas dentro y fuera del sector es muy mejorable, más teniendo en cuenta que este tipo de relaciones son muy enriquecedoras y permiten llevar a cabo proyectos de mayor impacto. En este sentido, un ejemplo de buena práctica es la participación en catálogos

colectivos como European Photography, donde por primera vez este año habrá presencia de cuatro entidades catalanas: el Museu Nacional d'Art de Catalunya (MNAC), el Arxiu Nacional de Catalunya (ANC), el Museu d'Arqueologia de Catalunya (MAC) y el Centre de Recerca i Difusió de la Imatge de l'Ajuntament de Girona.

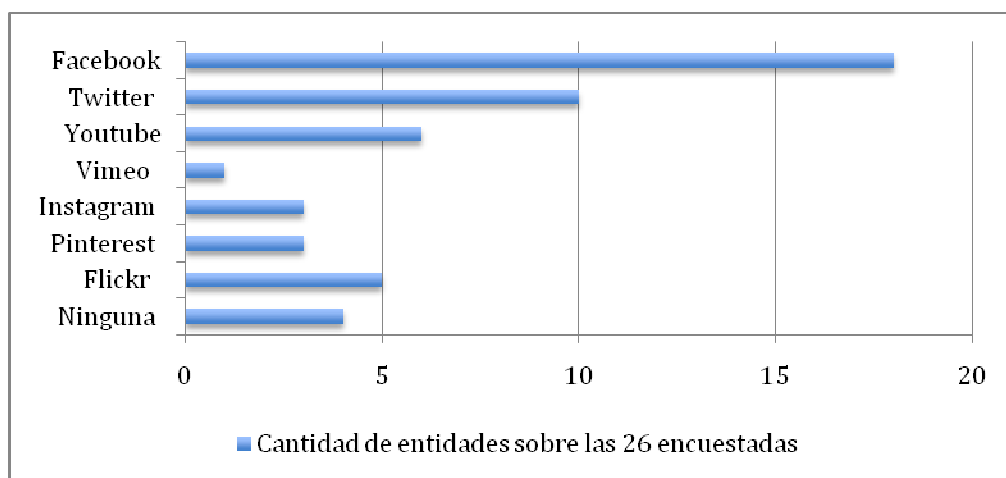
Estas iniciativas chocan con la falta de planificación manifestada y también con el hecho de que 11 entidades casi nunca o nunca hagan valoraciones de los proyectos de difusión llevados a cabo. Veamos el gráfico al respecto:

Fig. 18. Uso de valoraciones del impacto de las acciones realizadas.



En general, los archivos utilizan, sobre todo, analítica web e informes sobre los objetivos alcanzados para valorar el impacto de las actividades realizadas. A su vez, tiene importancia la elaboración de encuestas de satisfacción que son llevadas a cabo por 7 entidades. En menor medida, los sujetos que han llevado cabo las acciones autoevalúan los resultados obtenidos. Podríamos pensar que la no valoración está asociada a las entidades más modestas, y en una parte es así, pero también es destacable que haya instituciones grandes, con una actividad fuerte, que no contemplen los resultados de sus acciones. Las herramientas de valoración son indispensables para poder analizar el resultado cuantitativo y cualitativo de las estrategias de difusión, permitiendo reportar acciones y efectos, establecer estrategias y tomar decisiones a corto, medio y largo plazo. El archivo sigue siendo percibido, en muchos casos, como un coste, un ente de beneficio etéreo y, en este sentido, es necesario trabajar para evidenciarlo como un activo cuantificable, evaluable y en definitiva, visibilizar los indicadores de beneficios reales, inteligibles, que modifiquen las actitudes de los centros de decisión en cuanto a espacios de visibilidad, presupuestos e inversiones, entre otros.

Fig. 19. Redes sociales utilizadas.



Finalmente, en relación al uso de plataformas 2.0 es significativo el aplastante uso de la red Facebook (18 de las 26 entidades lo utilizan) y también de Twitter (10 entidades). También es interesante destacar que 6 entidades tienen un canal Youtube. Viendo los datos, en general podemos estimar un uso limitado o escaso de las redes sociales. Las más visuales y asociadas a la imagen fija como Flickr, Instagram o Pinterest son poco utilizadas. El caso de Flickr es quizá el más intrigante debido a que es una excelente plataforma de difusión fotográfica y, además de ser un magnífico laboratorio de interacción colectiva, permite acceder a proyectos como The Commons, lanzado en 2008 con The Library of Congress y que ya cuenta con más de 88 entidades que participan. Todo apunta a que la tendencia cambie, tal y como auguran experiencias como la del Centro de Estudios de Castilla-La Mancha o la Biblioteca Nacional de España (Almarcha Núñez-Herrador E., Fernández Olalde. O. y Villena Espinosa. R., 2014). Por otro lado, proyectos como el de Aalborg City Archives and Aalborg University (Jensen, 2014) y el hecho de que haya una navegación cada vez más móvil permiten prever un crecimiento de la red Instagram. Quizá la falta de recursos humanos para gestionar las diferentes plataformas, el temor a la fuga de usuarios desde la home principal, así como un cierto recelo a las políticas de propiedad intelectual, privacidad o explotación de datos de algunas de las plataformas expliquen el poco uso de las redes sociales, específicamente visuales, optando por una selección de aquellas plataformas más utilizadas por los usuarios. Aunque es obvio que Facebook es una de las redes más controvertidas en cuanto políticas de derechos de explotación de imágenes.

## 6.- Conclusión

Este artículo ha realizado una valoración del estado de salud de los servicios al usuario en las entidades que gestionan patrimonio fotográfico en Cataluña. Para ello se ha llevado a cabo un estudio de la bibliografía existente, la selección e interrogación de un conjunto de entidades a través de un formulario que ha considerado varios indicadores y el análisis crítico de los datos obtenidos, contrastando los resultados con otras fuentes de información e instituciones.

Ya desde el inicio, el tipo de entidades que han respondido, nos ha permitido evidenciar la importancia de los archivos, frente a otras entidades como bibliotecas o museos, en cuanto a trayectoria y experiencia en la gestión de fondos y colecciones fotográficas. Hemos visto también que, a pesar de la mínima dotación de personal, el acceso y las diferentes posibilidades de consulta están garantizadas, a pesar de que siga dominando una concepción de la consulta muy ligada a los espacios tradicionales físicos. Esta falta de explotación de los entornos digitales se aprecia, también, en las salas de exposiciones dónde, salvo algunas excepciones, se sigue la lógica analógica y lineal incluso cuando los proyectos están alojados en la red.

En cuanto al grado de informatización, hemos visto que todavía queda un largo camino a recorrer. Se mantienen instrumentos de descripción obsoletos o mejorables y se trabaja con una disparidad de herramientas, siendo mejorables los porcentajes de fondo consultable en bases de datos. Igualmente la cifra de imágenes accesibles en red es todavía escasa y, en casi la mitad de los casos, inexistente a pesar de que hay loables esfuerzos de entidades que en poco tiempo, han multiplicado su fondo consultable a través de Internet. Hay que mejorar igualmente las posibilidades de difusión en web en cuanto a espacios digitales específicos del archivo, adaptados también a la cada vez más masiva navegación vía dispositivos móviles. Sin duda, los procesos documentales deben estructurarse basándose en la desintermediación de las consultas. El nuevo escenario digital debe permitir al usuario una mayor autonomía y éxito en la consulta de los fondos. Ello no niega la importancia de los servicios de valor añadido que puede ofrecer el profesional del archivo. Estos servicios son clave en un futuro/presente en el que la localización de imágenes en la red es ya una realidad apabullante. Los archivos no son necesarios ni competitivos si sólo pretenden volcar sus fondos en la red. Deben saber aportar valor añadido, a partir de las selecciones, e incluso de la colaboración con otras entidades en localización y gestión de imágenes para los usuarios. En este sentido, sin duda, es muy saludable la calidad del servicio y los diferentes valores añadidos asociados al archivo fotográfico que indican profesionalización, interés y buen trabajo. Las entidades son ágiles en la resolución de consultas, utilizan la entrega online, ofrecen asesoramiento profesional en la consulta y en la salida de las imágenes, haciendo selecciones personalizadas (valorando tanto los aspectos morfológicos, de con-

tenido y semánticos de las imágenes como el interés del usuario y el uso final de las fotografías), aconsejando en relación a derechos de explotación y ofertando servicios de retoque básico, entre otros aspectos.

La difusión se sigue percibiendo como una asignatura pendiente en estas entidades. Aunque hay una clara intencionalidad de hacer accesible el fondo y de acercarse al usuario, son pocas las entidades que trabajan bajo una planificación estratégica y, en su mayoría, la difusión es reactiva o se improvisa sobre la marcha. Esto se debe, como en tantas otras cosas, a la falta de recursos humanos pero aquí no podemos dejar de hablar de falta de voluntades en la gestión organizada y proactiva de la divulgación y visibilidad del fondo. Debemos ser capaces de superar la presión por ofrecer resultados a corto plazo y trabajar con criterios profesionales de sostenibilidad y escalabilidad. A pesar de esto, hay una aceptable explotación de las herramientas tradicionales (exposiciones, formación y conferencias) que, casi en la mitad de las entidades, se asumen internamente. Sin embargo, se echa de menos el fortalecimiento de alianzas estratégicas que permitan sumar esfuerzos y recursos y llevar a cabo actividades de mayor calado, aunque hay que resaltar la participación de algunas entidades en proyectos de carácter internacional como *Europeana Photography*. Igualmente es preocupante que no haya una valoración generalizada de los proyectos de difusión llevados a cabo. En un momento de dura contracción económica y de escasez de recursos, se torna indispensable el saber poner cifras sobre la mesa que visibilicen y hagan inteligible la rentabilidad social, cultural y económica del trabajo de los archivos fotográficos. Finalmente, vemos que las entidades tienen importante presencia en las redes sociales pero se echa de menos su participación en redes más visuales, acorde con la naturaleza de los archivos que custodian fotografía.

## 7.- Agradecimientos

Los autores quieren agradecer francamente la colaboración de los profesionales de las distintas entidades citadas, cuya aportación de datos actualizados ha sido indispensable para llevar a cabo este estudio y sin la cual este artículo no hubiera sido posible: Anna Bonfill, Oriol Bosch, M. Antònia Carrasco, Sílvia Dahl, Xavier Goñi, Sònia Granel, Christina Guldager, David Iglesias, Ricard Marco, Jep Martí, Carme Maria Marugan, Núria Miró, Dolors Nieto, Joaquim Nolla, Isabel Pardo, Núria Peris, Miquel Àngel Pintanel, M. Jaume Ribera, Mercè Riera, Francesc Sánchez, Jordi Serchs, Erika Serna, Fina Solà, Anna Valls Passola, Berenguer Vidal, Laia Vinaixa.



## 8.- Bibliografia

ALMARCHA NÚÑEZ-HERRADOR, E., FERNÁNDEZ OLALDE, O. y VILLENA ESPINOSA, R., 2014. La utilización de Flickr para la difusión de colecciones fotográficas institucionales, Congreso Archivos e Industrias Culturales. 13-15 Octubre, Girona 2014. Disponible en: <[www.girona.cat/web/ica2014/ponents/textos/id127.pdf](http://www.girona.cat/web/ica2014/ponents/textos/id127.pdf)> [Consulta: 11.11.2014].

ALONSO, J. y FOIX, L., 2014. Enquesta sobre els serveis d'usuari als arxius fotogràfics patrimonials de Catalunya. Disponible en: <<http://serveisusuaris.blogspot.com.es/>> [Consulta 11.11.2014].

ALVÁREZ P., GONZÁLEZ, D. y PARDO, I., 2012. L'avaluació de fons fotogràfics digitals: estudi de cas del fons del fotògraf Efren Montoya a l'Arxiu Històric de Sabadell, 12es Jornades Antoni Varés d'Imatge i Recerca. 20-23 Novembre, Girona. Disponible en: <<http://www.girona.cat/sgdap/docs/y1760pxalvarez-gonzalez-pardo-com-text.pdf>> [Consulta: 11.11.2014].

ARXIU FOTOGRÀFIC DE BARCELONA (AFB) y ARQUEOLOGIA DEL PUNT DE VISTA, Refotografiar Barcelona amb Mark Klett. Disponible en: <<http://arxiufotografic.bcn.cat/es/exposicion/refotografiar-barcelona-amb-mark-klett>> [Consulta 11.11.2014].

BOADAS, J., 2009. El patrimoni fotogràfic documental a catalunya: balanç i propostes, Lligall, 30, 124-152.

BOADAS, J., 2001. Los archivos: estrategias de dinamización, Biblios: Revista electrónica de bibliotecología, archivología y museología, 10. Disponible en <<http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/837614.pdf>> [Consulta: 11.11.2014].

BOADAS, J., CASELLAS, L.E. y SUQUET, M.À., 2001. Manual para la gestión de fondos y colecciones fotográficas. Girona: CRDI.

CASELLAS, Ll. E., 2009. La profesión en tiempos de cambio, Tabula, 12, 33-46.

CENTRE DE RECERCA I DIFUSIÓ DE LA IMATGE (CRDI), 2014a. Disponible en: <[http://www.girona.cat/sgdap/cat/crdi\\_portada.php](http://www.girona.cat/sgdap/cat/crdi_portada.php)> [Consulta 11.11.2014].

CENTRE DE RECERCA I DIFUSIÓ DE LA IMATGE (CRDI), 2014b. Girona, 4 de febrer de 1939: imatges d'una desolació. Disponible en: <[http://terra.girona.cat/vu/girona\\_1939](http://terra.girona.cat/vu/girona_1939)> [Consulta 11.11.2014].

GENERALITAT DE CATALUNYA. Departament de Cultura, 2011. Estadística d'Arxius. 2002-2008: Estadístiques culturals de Catalunya. Disponible en: <<http://www20.gencat.cat/docs/CulturaDepartament/SSCC/GT/Arxius%20GT/arxius%2008.pdf>> [Consulta 11.11.2014].

FOIX, L., 2011. Patrimonio fotográfico de Catalunya en la red, El Profesional de la Información, 20 (4), 378-383.

FREIXA-FONT, P., 2011. Patrimonio fotográfico y web 2.0: la experiencia Flickr the commons, El Profesional de la Información, 20 (4), 432-438.

INSTITUTO DE ESTADÍSTICA DE CATALUÑA (Idescat), 2013. Equipamiento y uso de las TIC en los hogares 2013. Disponible en: <<http://www.idescat.cat/pub/?id=ticll13&n=3.2.2&lang=es>> [Consulta 11.11.2014].

JENSEN, B., 2014. Instagram in the Photo Archives Curation, Participation, and Documentation through Social Media, Congreso Archivos e Industrias Culturales. 13-15 Octubre, Girona. Disponible en: <<http://www.girona.cat/web/ica2014/ponents/textos/id160.pdf>> [Consulta: 11.11.2014].

JIMÉNEZ, R , 2014. Pinterest, la web más visual. El País. Disponible en: <[http://tecnologia.elpais.com/tecnologia/2014/07/06/actualidad/1404623466\\_992058.html](http://tecnologia.elpais.com/tecnologia/2014/07/06/actualidad/1404623466_992058.html)> [Consulta: 11.11.2014].

MUSEU MARÍTIM DE BARCELONA (MMB), 2012. FotodeMar: Blog de l'Arxiu Fotogràfic del Museu Marítim de Barcelona. Disponible en: <<http://arxiufotografic.bcn.cat/es/exposicion/refotografiar-barcelona-amb-mark-klett>> [Consulta 11.11.2014].

SÁNCHEZ-VIGIL, J.M. y SALVADOR-BENÍTEZ, A., 2013. Documentación fotográfica. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.

SÁNCHEZ-VIGIL, J.M., 2011. Patrimonio fotográfico en las instituciones públicas españolas: modelos de uso y reproducción de documentos, *El Profesional de la Información*, 20 (4), 371-377.

TRAMULLAS, J., 2010. 'No es nada personal, son sólo negocios...' o la difusión de los archivos en la red, 3ª Jornadas Archivando: la difusión de los archivos. 6-7 Noviembre, León. Disponible en: <[eprints.rclis.org/15031/1/archivando2010.pdf](http://eprints.rclis.org/15031/1/archivando2010.pdf)> [Consulta: 11.11.2014].