

# La comunicació externa dels arxius a Catalunya: per un 'feedback' global

**Reis Fontanals, M. Concepció Saurí, Jordi Serchs, Fina Solà, Marc Torras i Joaquim Borràs**

Aquesta ponència sorgeix de l'encàrrec de l'Associació d'Arxivers de Catalunya per tal de fer un estudi sobre l'anàlisi, la perspectiva i estat de la qüestió de la comunicació externa dels arxius a Catalunya.

No cal ser gaire endeví per copsar que en un segment ampli de la nostra societat encara existeix molt desconeixement sobre què és un arxiu o sobre què fa un arxiver. Això en el millor dels casos, ja que encara és més evident un cert obscurantisme o la càrrega negativa dels que ens veuen com personatges immersos en secrets i amagatalls d'informació. Aquesta ponència pretén aportar llum per modificar la imatge que té la societat de la nostra professió i del nostre rol com a agents necessaris que facilitem la transparència informativa o el coneixement dels fets esdevinguts, al costat de l'obligat respecte i protecció del drets personals i de la privacitat.

Amb l'objectiu de ser agosarats amb algunes propostes, ens plantejem la comunicació externa mitjançant una sèrie d'interrogants, que intentarem desvelar, i que ens porten a les nostres pròpies conclusions. Aquestes propostes poden afavorir un debat professional ampli que ens permeti fer un salt decisiu amb nous productes i noves actituds. Així doncs, l'essència d'aquest treball és la superació de la fase relativa a la funció inherent de servir i difondre per assolir la plena comunicació amb el ciutadà i la societat dels nostres dies sense cap reserva.

Tanmateix, volem remarcar que la informació en la qual ens hem basat són fonts editades, publicacions i estudis apareguts recentment. Mai no hem pretès fer una anàlisi exhaustiva o un treball de camp de tots els arxius de Catalunya, ja que això hauria depassat l'àmbit d'aquesta ponència. Reconeixem, doncs, d'entrada, que seria interessant efectuar aquest estudi amb una mostra de l'univers dels arxius del nostre país, si del que es tracta és de fer un pla estratègic molt més ambiciós i que tingui un gran abast d'aplicació. Tanmateix, insistim que algunes de les línies traçades en aquesta ponència són fruit de la nostra percepció i del coneixement que ens donen els anys d'experiència amb l'ajut de les fonts esmentades.

# 1. Comunicar, el repte d'anar més enllà d'informar i difondre

Abans d'entrar a tractar la relació entre la comunicació i els arxius, convé presentar una sèrie de definicions que ens ajudaran a situar-nos:

- *Informar*: posar algú al corrent d'alguna cosa, donar-li'n notícia.
- *Difondre*: escampar plenament, estendre en totes direccions; fer que una notícia, una doctrina, etc. sigui coneguda o acceptada.
- *Comunicar*: fer participar d'allò que hom posseeix, fer-ho comú. // Entrar en relació d'idees, d'interessos, etc., amb algú.
- *Comunicació*: acció i procés de transmetre un missatge, establint una relació i una interacció socials [...] La manera com el missatge és concebut, exterioritzat, transmès, rebut i interpretat en determina sovint l'efectivitat; així mateix, tot i que es pot dir que és una unitat inseparable, cal distingir sempre que hom pugui entre el fons i la forma, car ambdós hi tenen un paper essencial.

Comunicar, doncs, engloba les accions d'informar i de difondre, però significa un pas més que ve determinat pel *feedback*, és a dir, per la receptivitat i la retroactivitat.

La societat actual està molt més informada i exigeix en conseqüència més atenció i eficàcia dels serveis públics. Les lleis han reconegut els drets de la població a la informació, a la transparència i a l'accés a la cultura i, per tant, al patrimoni documental i als serveis culturals. Això ha produït en els darrers anys un canvi de mentalitat que s'ha traduït en unes noves demandes per part del ciutadà, a les quals s'han hagut d'adaptar tant les administracions públiques com l'esfera privada.

Els arxius han entrat de ple en aquest procés i, amb diferents intensitats, molts d'ells han iniciat programes de millora de la qualitat dins els quals la comunicació, entesa com a interacció social, es converteix en un aspecte fonamental: la qualitat d'un producte no té valor si l'entorn no la percep.

## 1.1 Comunicació i arxius

Les accions de difondre i comunicar quins són els fons, les funcions i els serveis de l'arxiu comporten diversos graus o nivells de complexitat.

Així, als arxius s'atenen els usuaris, s'organitzen visites, formació, activitats, etc. Però si volem parlar de comunicació ens falta considerar el component del retorn i de la interacció. Cal poder comprovar si els missatges que s'envien han arribat i, sobretot, veure com han estat valo-

rats i quines idees i suggeriments ens retornen els ciutadans als quals ens dirigim. Per fer-ho comptem amb instruments diversos, com poden ser els suggeriments, l'anàlisi de les consultes rebudes i dels resultats d'activitats, les enquestes, els estudis de màrqueting, els plans de qualitat, etc.

A través de la comunicació, els arxius participen en la societat, li són útils i ajuden a millorar-la, mentre que la societat, alhora, també modela l'arxiu.

### *Les etapes de la millora de la comunicació*

1. Un primer estadi consistiria bàsicament en una millora de l'atenció al públic i de l'accessibilitat dels serveis. En aquesta etapa es fa conèixer l'existència de l'arxiu, els fons que conté, quines són les seves funcions, quins serveis ofereix, etc., mitjançant fullets, guies, la creació d'un lloc web o orientacions als usuaris. Se simplifiquen els tràmits i es fa atenció personalitzada directa, per telèfon o per correu electrònic.
2. Una segona etapa inclouria l'elaboració i publicació dels instruments de descripció dels fons de l'arxiu –guies, inventaris, catàlegs, índexs, etc.– i també, per mitjà d'activitats ben diverses, la divulgació entre la societat de l'entrada de nous fons i de les novetats més destacables, a través de butlletins publicats pel mateix arxiu o per mitjà de la premsa.
3. La darrera etapa es basaria en la comunicació institucional, amb la creació d'una imatge corporativa, campanyes de publicitat, programes de qualitat i desplegament de plans de comunicació amb predomini del caràcter estratègic i d'anticipació. La comunicació es consideraria aquí com una part més de la gestió. En aquest nivell, l'arxiu estableix un diàleg permanent amb la societat de manera que esdevé un element més d'aquesta i es crea així una xarxa d'influències mútues arxiu/societat.

Alguns exemples d'adaptació de la gestió i la planificació d'un arxiu a les pautes que ens marca o ens suggereix la societat, serien:

- L'arxiu participa en esdeveniments del seu entorn, com festes populars, aniversaris d'entitats, etc.
- Davant l'allau de sol·licituds de dades per justificar haver estat represaliat pel franquisme, l'arxiu elabora una base de dades amb la informació que conté la documentació sobre camps de concentració, presons, etc., que agilita el temps de resposta.
- En funció de les demandes que es reben des d'escoles i instituts, l'arxiu elabora materials pedagògics per estudiar uns temes concrets.
- L'arxiu fa propostes d'edició de documents d'interès, etc.

Des del moment que els arxivers es plantegen aquest diàleg amb la societat que implica la comunicació, han d'ajustar a la seva realitat els diferents elements que, segons els teòrics del món de la comunicació, conformen aquest procés:

- **Font:** en el nostre cas, la font de la comunicació són els mateixos arxius. En aquest sentit, hem de plantejar-nos quines necessitats de comunicació tenim.
- **Missatge:** consisteix en totes aquelles informacions, dades o notícies que volem transmetre a la societat.
- **Canal:** com duem a terme la comunicació. Són tots aquells sistemes, mètodes i estratègies que els arxius poden fer servir per tal que el missatge arribi al receptor a qui va destinat. Així, parlariem de fullets, tríptics, lloc web, i tots aquells recursos que esmentem més endavant.
- **Receptor:** segons el cas, el receptor serà la societat en general, les institucions, uns usuaris concrets, etc.
- **Soroll:** són tots aquells possibles problemes que poden afectar la perfecta transmissió dels missatges i que poden fer que aquests no arribin als seus destinataris. El soroll pot ser causat per un excés o un defecte d'informació, un plantejament mal estructurat, o per elements aliens que fan que el nostre missatge quedi confós entre altres missatges emesos per altres fonts.
- **Feedback:** són tots aquells missatges que rebem dels ciutadans, usuaris, institucions, etc. Poden ser la resposta als nostres missatges, o bé missatges que la societat, les institucions o els ciutadans ens envien en demanda d'un determinat producte o d'una determinada actuació. Amb la recepció d'aquests missatges per part de l'arxiu es completa la comunicació amb el seu entorn i podem dir que s'ha establert i funciona el diàleg necessari entre l'arxiu i la societat.

D'altra banda, cal tenir present la identitat i la imatge de l'arxiu:

- La identitat és la manera com la institució percep la seva pròpia personalitat. És la suma de tot el que és una organització. La identitat corporativa es representa gràficament per mitjà d'un logotip que haurien d'utilitzar tots els objectes físics de l'organització.
- La imatge, en canvi, és la percepció que té el ciutadà en general, o els diferents grups de ciutadans, de l'organització, feta a través de contactes directes o indirectes. És la manera com l'organització es projecta a l'exterior.

La imatge es pot millorar comunicant millor la identitat de l'organització. És important per a això conèixer el *feedback* dels ciutadans a través de queixes, propostes o suggeriments, fets de paraula, per escrit,

per correu electrònic, o bé indirectament a través d'enquestes, entrevistes amb líders d'opinió, treballs amb grups específics, etc.

Un pla de qualitat ha d'incloure necessàriament la manera d'avaluar el grau de satisfacció de l'usuari davant les millores que es volen implantar.

Seguint els teòrics de la comunicació, en el moment de posar a la pràctica aquest *feedback* amb la societat, el més important és que aquesta rebí i entengui perfectament el missatge que li volem transmetre. Per tant, quan des de l'arxiu vulguem definir o planificar la nostra pròpia estratègia de comunicació, primer de tot ens caldrà establir i preveure alguns aspectes:

- Quin és el missatge que volem transmetre.
- Qui n'ha de ser el destinatari o destinataris: la societat en general, unes institucions concretes, un determinat perfil de ciutadà o d'usuari, etc.
- Quines respostes esperem rebre dels receptors.
- Com podem rebre i escoltar els missatges que la societat ens envia o les demandes que ens planteja.

Una bona estratègia de comunicació ens ha de permetre assolir quatre objectius bàsics:

- Aconseguir que les informacions que emetem arribin als seus destinataris.
- Transmetre a la societat una imatge de l'arxiu ajustada a la realitat.
- Influir en la societat i motivar-la a actuar, incorporant nous usuaris i augmentant els recursos de l'arxiu.
- Adaptar la gestió de l'arxiu a les necessitats de la societat.

## 1.2 Per què hem de comunicar els arxivers?

El primer motiu pel qual els arxivers hem de comunicar és per tal d'informar de la pròpia existència de l'arxiu, atès el desconeixement general d'aquest servei a la societat<sup>1</sup>. Però, sobretot, perquè considerem que el ciutadà pot treure un benefici –cultural, legal i, fins i tot, econòmic– del coneixement i utilització dels serveis de l'arxiu.

Tot i els avenços assolits fins ara en el camp de la informació i la difusió, el gran repte dels arxius i dels arxivers actuals és el de millorar la comunicació, fer el pas endavant que consisteix en l'establiment d'un diàleg constant amb la societat a través del qual aquesta sigui conscient de l'interès de disposar d'un bon servei d'arxiu i el valor.

Cal plantejar, doncs, la comunicació no només com a finalitat, sinó també com a estratègia a desenvolupar des de l'arxiu per tal que la societat on aquest es troba immers en conegui tot l'abast i li doni el paper primordial que li correspon.

Tot i això, a l'hora de planificar l'estratègia de la comunicació hem de prendre com a base els recursos que realment tenim i els que podem assumir en cada moment sense que es col·lapsi el servei. Per aquest motiu, cal veure primer com ens hem comunicat fins ara i quines estratègies hem fet servir, per, en conseqüència, arribar a plantejar-nos que potser no podrem atendre millor els usuaris si no canviem el funcionament d'alguns procediments, com poden ser, per exemple, l'accés al lloc web i a determinades bases de dades o documents.

### 1.3 Com ens hem comunicat fins ara?

L'anàlisi de les diferents enquestes i estudis estadístics sobre arxius que s'han fet en els darrers anys<sup>2</sup> posen de manifest que no disposem de les eines necessàries per poder valorar prou objectivament com han estat rebuts per la societat els serveis que ofereixen els arxius, més enllà dels usuaris habituals. I és especialment difícil esbrinar, a través de les dades estadístiques, si aquests productes i serveis han respost satisfactòriament a les necessitats i demandes de la societat.

Fins i tot les dades relatives a la consulta (quadres del 2 al 5), tampoc ens permeten tenir una visió fidedigna de l'evolució dels darrers anys, ateses les mancances que presenten<sup>3</sup>.

#### *Consultes*

Malgrat que aquestes dades siguin incompletes, es pot observar, a grans trets, que els totals de les consultes, tant les de sala com les que es fan per correspondència (fax, correu postal i electrònic) o els préstecs de documentació, han augmentat relativament poc. Només els arxius de titularitat local presenten un clar augment de consultes<sup>4</sup>, seguits dels arxius de titularitat eclesiàstica. Les importants variacions que s'observen a les dades corresponents als arxius d'altres titularitats –Estat, Generalitat i altres– no sabem si es donen perquè efectivament hi ha hagut un augment de les consultes o perquè s'hi han incorporat les dades que no es van recollir per als anys 1998 i 2000.

#### *Motivació*

Així mateix, segons les dades de l'*Enquesta de consum i pràctiques culturals de Catalunya, 2001* (quadre 6), dels 306.200 usuaris d'arxius de l'any 2001, el 31,6 % hi van anar per motius de feina, mentre que el 47,2 % declaren que ho van fer per oci. Si equiparem la definició d'oci a la d'interès personal que trobem a l'estudi sobre *El coneixement i la*

*imatge dels arxius a Catalunya* fet el 2003 a partir dels arxius municipals de la província de Barcelona (quadre 7), veiem com les dades coincideixen força. En aquest darrer cas el 55,9 % van anar a un arxiu municipal per interès personal, el 18,6 % per estudis i el 15,2 % per feina.

Davant d'aquestes dades es pot concloure que, malgrat les diferències notables que hi pot haver entre els diversos arxius, la informació i la difusió feta des dels arxius han permès superar el nivell dels usuaris especialitzats.

### *Equipaments i conferències*

Un altre aspecte a comentar és que, segons els dades que tenim corresponents als anys 1998, 2000 i 2002, al voltant del 30 % dels arxius catalans disposen de sala d'actes i entre el 24,6 % i el 30,9 % disposen de sala d'exposicions (quadres 8 i 9). Si comparem aquestes dades amb les relatives a les de celebració de conferències (quadre 10), veiem com aquests anys van tenir lloc 583, 459 i 718 conferències als arxius catalans. Tot i que algunes es devien celebrar a la mateixa sala de consulta, cal suposar que la majoria van tenir lloc a les sales d'actes que hem esmentat. Això ens donaria una mitjana d'entre 6 i 10 conferències per arxiu amb sala d'actes o, si prenem com a base les xifres de tots els arxius, entre 2 i 3 conferències per arxiu.

### *Exposicions*

Hem vist que entre el 24,6 % i el 30,9 % dels arxius catalans disposen de sala d'exposicions (quadre 9). Podem comparar aquestes xifres amb les 304, 234 i 312 exposicions que, segons dades del Departament de Cultura, es van celebrar als arxius catalans els anys 1998, 2000 i 2002, respectivament (quadre 11). El resultat són unes mitjanes d'entre 9 i 12 exposicions anuals celebrades en aquestes sales d'actes o, si prenem com a base la xifra total dels arxius, que cadascun dels arxius catalans ha organitzat una mitjana de més d'una exposició anual.

### *Publicacions*

Les xifres globals relatives a les publicacions dels arxius en els anys 1998, 2000 i 2002 són, respectivament, de 177, 190 i 167 publicacions (quadre 12). Aquestes quantitats engloben guies i instruments de descripció, publicacions periòdiques pròpies i publicacions educatives i de difusió, entre les quals destaquen les guies i instruments de descripció (87, 99 i 86, respectivament). Tot i que aquestes xifres són menors, en comparació amb les de les exposicions i conferències, també demostren un interès de donar a conèixer els fons i les possibilitats dels arxius.

## Actes culturals

En aquest mateix sentit, podem afegir que, segons una enquesta realitzada sobre les dades dels anys 2001 i 2002, de 128 arxius, el 61 % van realitzar activitats de difusió cultural, mentre que el 39 % restant no van realitzar cap acció<sup>5</sup>.

### 1.4 Com ens veuen els mitjans de comunicació?

Els arxius habitualment no són notícia en els mitjans de comunicació excepte quan hi ha una polèmica i poden arribar a ser portada (p. ex. Arxiu de Salamanca, Arxiu de la Corona d'Aragó, els documents d'ETA, etc.). És en l'àmbit de la premsa local i comarcal on els arxius aconseguixen una modesta presència, amb una certa constància, mitjançant les notes de premsa difoses des de les institucions locals. En els cas dels arxius municipals, les bones relacions amb la premsa local poden comportar la possibilitat de disposar d'un espai o d'una secció pròpia des de la qual l'arxiu pot informar de les seves activitats, fons i serveis, i aconseguir ser més conegut i valorat.

En els darrers mesos l'Associació d'Arxivers Catalunya ofereix als socis i sòcies un recull de la premsa escrita on l'arxiu és notícia. Constatem que és en la premsa local on l'arxiu i les seves activitats, així com també les seves actuacions, tenen més ressò. En la premsa d'àmbit estatal l'arxiu només és protagonista quan es converteix en un afer polític, fet que provoca una visió allunyada de la dinàmica habitual dels arxius.

Malgrat la imatge distorsionada que transmeten dels arxius els mitjans de comunicació, sovint confosos amb les biblioteques i els bibliotecaris i els documentalistes, segons l'informe encarregat per la Diputació de Barcelona<sup>6</sup> en ocasió del 3r Laboratori d'Arxius Municipals, hi ha una percepció majoritària de l'arxiu com a institució proveïdora d'informació administrativa, tot i que un percentatge significatiu considerava encara l'arxiu com un lloc secret o fosc amb documents polsosos.

Aquesta visió esbiaixada de l'arxiu es reflecteix molt sovint en el cinema, la literatura i les sèries televisives, que ofereixen un retrat negatiu de l'arxiu com a lloc de càstig i de reclusió. Sense voler ser exhaustius, ho podem comprovar en obres literàries com *Todos los nombres* de José Saramago, *El expediente del naufrago* de Luis Mateo Díez i *Una conxorxa d'enzes* de John Kennedy Toole, i en creacions cinematogràfiques com *Brazil* del director Terry Gilliam (1985), *Macaroni* del director Ettore Scola (1985), *El Informe Pelicano* del director Alan J. Pakula (1993), *En el nom del pare* del director Jim Sheridan (1993), *What women want* de la directora Nancy Meyer (2000), *Erin Brockovich* del director Steven Soderbergh (2000), etc., i produccions televisives: sense

anar més lluny, el telefilm català *Mònica*, filmat dins d'un arxiu l'any 2003. Per altra banda, els arxius han estat els protagonistes de documentals de televisió, especialment a Televisió de Catalunya (TV3), que ha difós moltes imatges d'arxius, i els seus equips de tècnics han treballat directament amb documentació històrica i a les instal·lacions de diversos arxius, com han fet per exemple els programes *Històries de Catalunya*<sup>7</sup>, alguns documentals del programa *30 minuts*<sup>8</sup> o els programes especials<sup>9</sup>.

Tot i la visió parcial que ens en transmeten els mitjans de comunicació, podem classificar les possibles percepcions de l'arxiu que té la societat en quatre vessants:

- *El vessant polític.* Sol ser puntual i no afecta tots els arxius. Sovint té un component electoralista.  
En la disputa generada arran de la problemàtica dels documents de Salamanca i l'Archivo General de la Guerra Civil, l'Associació d'Arxivers de Catalunya va fer arribar a més de 70 mitjans de comunicació (premsa, televisions i ràdio) un comunicat en el qual es definia una postura del col·lectiu professional purament tècnica en el conflicte. Tot i que una part de la premsa catalana d'àmbit autonòmic ho va publicar, així com també alguna ràdio local, no es va aconseguir arribar més enllà. Quan es va enviar una nota de premsa per informar de la realització d'una jornada tècnica sobre el contenciós<sup>10</sup>, gairebé cap mitjà se'n va fer ressò.  
La presència als mitjans de comunicació del col·lectiu professional en aquestes polèmiques és molt mins.
- *El vessant històric i patrimonial.* És el més conegut i desenvolupat juntament amb el vessant polític i afecta gairebé tots els arxius. És el que al llarg dels anys ha consolidat la imatge de l'arxiu com a centre d'investigació. Aquest vessant deixa fora el ciutadà en general, i considera l'arxiu una instal·lació pròpia dels estudiosos. Els mitjans de comunicació d'àmbit local són els que se'n fan més ressò, i informen de les donacions de patrimoni documental, de la millora o empitjorament de les instal·lacions, etc.
- *El vessant de servei públic.* L'arxiu és un servei públic i actua com a tal, però en els mitjans de comunicació no sempre és visible. Les institucions haurien de donar a conèixer més aquest servei adreçat a tota la ciutadania.
- *El vessant humanitari.* Les possibilitats d'un arxiu al servei dels drets humans<sup>11</sup> constitueixen el vessant més oblidat i desconegut pels mitjans. Cal intervenir per donar a conèixer les grans possibilitats que ofereix el patrimoni documental per a l'exercici dels drets humans.

De la mateixa manera que els arxius poden esdevenir un centre productor de repressió i d'incompliment dels drets humans, com per exemple el fons documental creat per l'Oficina de Investigación y Propaganda Antimarxista (OIPA) el 1937 (fons originari de l'Archivo General de la Guerra Civil), la seva democratització pot afavorir polítiques de restitució de drets a les víctimes de la repressió.

L'organització Arxivers sense Fronteres (AsF), d'àmbit internacional, ha fet obrir els ulls a moltes persones sobre el poder de la documentació en mans d'un govern repressiu, però també de les seves possibilitats com a eina al servei dels drets humans.

Els mitjans de comunicació encara no han descobert el potencial informatiu que un arxiu pot arribar a tenir més enllà dels vessants polític i d'investigació, ni que al seu darrere hi ha una voluntat de servei públic al ciutadà i unes possibilitats socials i humanitàries que cal no oblidar.

## 2. A qui comuniquem?

Perquè hi hagi una comunicació efectiva, s'ha de tenir en compte que el públic en general no existeix: hi ha diferents segments de la població interessats en determinats aspectes. En definitiva, hi ha diversos públics o grups específics amb els quals la comunicació s'ha d'establir de maneres diferents. Això comporta la necessitat de determinar les dimensions i característiques dels grups específics abans d'establir un pla de comunicació.

Actualment circula una gran quantitat d'informació per diferents mitjans, de la qual el ciutadà només és capaç de retenir una part reduïda. Si volem que la comunicació arribi i sigui assimilada pel grup específic al qual es dirigeix, cal que la informació sigui clara i breu i expliqui què ha de fer el ciutadà i quins beneficis en traurà.

Per difondre una informació, s'ha de triar el mitjà de comunicació més apropiat i el missatge principal s'ha de repetir de diferents maneres.

L'arxiu ha de disposar dels mitjans necessaris que li permetin escoltar i entendre adequadament les reaccions de cada grup específic als seus missatges.

### 2.1 Els usuaris tradicionals

Seguint diversos autors<sup>12</sup>, podem classificar el públic dels arxius en quatre grans categories d'usuaris (o clients) externs:

- Investigadors professionals, usuaris tradicionals dels arxius fins als anys cinquanta, amb un alt nivell de formació i un ampli coneixement dels fons d'arxiu.
- Investigadors aficionats, amb demandes d'informació molt concretes, centrades sovint en la genealogia i la història local, als quals difícilment satisfan els instruments de descripció tradicionals.
- Estudiants, bàsicament universitaris, amb poca formació sobre la utilització de fons primàries.
- Ciutadans en general, que acudeixen a l'arxiu per una necessitat molt concreta d'informació i sovint derivats des d'altres serveis administratius, amb un gran desconeixement dels procediments de cerca i consulta, però molt agraïts si obtenen els documents desitjats.

## 2.2 Els nous usuaris

A l'entrada del nou mil·lenni, amb la nova societat del coneixement, i el desenvolupament d'eines web des de la majoria dels centres d'arxiu, els perfils d'usuaris s'han ampliat.

La importància que ha adquirit l'accés del ciutadà a la informació i la rapidesa que permeten les noves tecnologies condueixen a una demanda d'accés a la documentació i la informació més precisa i menys contextualitzada. Les noves tecnologies es mouen en entorns més lúdics i informals, i els arxius intenten apuntar-s'hi amb la creació de webs i catàlegs en línia, a vegades de manera precària, cosa que provoca una gran expectativa en un univers molt més gran d'usuaris potencials.

En aquest context ens atrevim a definir cinc nous perfils de públic, difícilment classificables entre les tipologies tradicionals:

- L'usuari d'Internet que accedeix al web d'un arxiu a través de cercadors buscant una informació concreta.
- El navegador / ciutadà remot que troba a Internet informació sobre els arxius, però que difícilment hauria accedit als serveis presencials d'un arxiu.
- L'usuari remot dels productes de difusió a través del web (exposicions, publicacions...), que suposa un univers infinitament més gran que l'usuari tradicional local.
- Professionals de l'arxivística a la recerca d'informació tècnica.
- Professionals externs a l'arxivística a la recerca d'informació sobre arxius (advocats, informàtics, bibliotecaris...).

En un món dominat pels cercadors i les eines web, tots aquests nous usuaris tenen expectatives de resposta immediata a les seves demandes

d'informació, immediatesa que els instruments de descripció de l'arxiu difícilment els poden oferir.

És previsible un increment del nombre d'aquests usuaris virtuals en la mesura que els llocs web dels arxius puguin satisfer aquestes expectatives, i es fa necessària una adaptació dels productes de l'arxiu, tant els adreçats al públic en general (catàlegs, guies, etc.) com els específics per al món de l'educació o la funció cultural.

L'avenç en les tecnologies documentals, i concretament en les aplicacions informàtiques de gestió integral de documents, i el gran esforç de normalització en la descripció arxivística fan possible la consecució d'aquest repte, però la manca de mitjans materials i personals de la majoria dels centres i institucions fan molt lent el procés per arribar resultats satisfactoris en un termini de temps raonable.

D'altra banda, la demanda per part d'estudiants no universitaris per accedir a fonts primàries ha augmentat de manera important, a partir de l'establiment d'un treball de recerca en els plans d'estudi del batxillerat, que no sempre va acompanyat del coneixement adequat del món dels arxius per part de sector educatiu (mestres i alumnes), i no es complementa amb una formació bàsica sobre els arxius en els programes educatius de primària i secundària, més enllà de la precària oferta educativa dels mateixos arxius.

De manera que la contraposició entre funcions arxivístiques i necessitats dels usuaris<sup>13</sup> s'ha agreujat en els darrers temps, malgrat l'avenç evident de les tecnologies disponibles tant per als arxius com per a la gran majoria dels usuaris.

A més, caldrà tenir en compte a curt termini l'accés a la documentació generada electrònicament, que ja conté les metadades des del moment de la seva creació i que l'usuari podrà recuperar a través de consulta remota.

### 3. Panorama de la informació i difusió

#### 3.1 Entorn i condicions de la comunicació presencial

##### *Entorn físic*

La visibilitat de l'arxiu és un element important de comunicació amb la societat. L'entorn físic de l'arxiu l'ha de fer també accessible al ciutadà i les informacions que se li trameten sobre l'arxiu han d'anar dirigides a facilitar-li l'accés i la utilització dels serveis.

Els arxius catalans estan mal senyalitzats –amb alguna notable excepció. Dins el conjunt de la senyalització viària de les poblacions, s'indiquen alguns serveis culturals (auditoris, cases de cultura, biblioteques...), però la senyalística dels arxius és francament escassa, per no dir quasi inexistent.

Quan l'arxiu està ubicat dins un organisme superior (administració local, museu, biblioteca, hospital, universitat...) acostuma a ser molt difícil de trobar, no tan sols perquè sovint se li destinen locals excèntrics, sinó també per la manca d'indicacions dins el mateix edifici.

Si, com passa sovint (42,3 %), l'arxiu és ubicat dins un edifici singular o monumental, es facilita molt el coneixement de l'arxiu entre els ciutadans i s'afavoreix també la seva presència i participació en actes i visites.

La majoria dels canals emprats per l'arxiu per fer-se conèixer incorporen informacions sobre la seva ubicació i el seu entorn físic. Així, en els fullets, tríptics i llocs web consultats veiem que la gran majoria d'arxius faciliten el telèfon, l'adreça de correu electrònic, el fax i l'adreça. El 80 % detallen notícies sobre lloc, la distribució d'espais, la superfície, els dipòsits, les sales i els punts de consulta. Un 77 % donen horaris i períodes de vacances. En un 57 % dels casos s'hi afegeixen fotografies de l'exterior o de l'interior de l'arxiu. Un 34 % incorporen plànols de situació dins el municipi, i només el 23 % esmenten el transport públic utilitzable.

### *Fons de l'arxiu*

La informació sobre els fons documentals que guarda l'arxiu és fonamental per estimular el coneixement i la utilització de l'arxiu per part del ciutadà. Pot donar-se com a quadre de fons o incloure instruments de descripció desenvolupats, com guies, inventaris o catàlegs. A les eines informatives (fullets, tríptics...) i webs consultats, el 61,5 % dels arxius incorporen alguna informació sobre el quadre de fons, més o menys desenvolupat, i un 57,6 % informen sobre l'existència d'instruments de recerca dels seus fons. Als llocs web, només un 19,2 % dels arxius que en tenen hi inclouen algun instrument de descripció complet o alguna base de dades. Aquest punt és important, perquè fa palesa una mancança molt evident en la comunicació: per a la recerca específica, encara és necessària la consulta presencial o, si més no, la demanda d'assessorament a l'arxiver per part de l'usuari, que pot utilitzar la via telefònica o el correu electrònic, cosa que, al marge de la gran eficiència que es detecta en la majoria dels casos, no deixa de constituir una trava a la circulació de la informació i, en definitiva, a la comunicació global.

### *Els instruments de descripció*

Els instruments de descripció són l'eina bàsica per a la comunicació dels fons de l'arxiu al ciutadà que s'hi acosta a fer una consulta. Per a l'arxiver l'elaboració d'instruments de descripció és un aspecte fonamental de la seva feina, potser la més intel·lectual, a la qual ha dedicat

una bona part dels seus esforços formatius. Ha hagut d'adquirir uns coneixements específics i complexos que el facin capaç de classificar i descriure correctament els fons documentals que té encomanats.

Ara bé, com ja s'ha dit, els instruments de descripció que elaboren els arxivers, si bé poden ser relativament senzills d'utilitzar per a l'investigador professional o l'expert, són en canvi un laberint incomprensible per a l'usuari no habituat. Especialment quan es troba que ha de consultar un munt de quaderns (i de vegades també fitxers) sense classificar, dels quals molts han quedat antiquats, no estan actualitzats, són repetitius, tenen formats diferents, descriuen els documents a diversos nivells i, en definitiva, no estan normalitzats.

Amb les bases de dades l'usuari també pot tenir dificultats, pel desconeixement de les noves tecnologies o per la pràctica inexistència en la descripció arxivística de llistes d'encapçalaments de matèries i de controls d'autoritats.

D'aquestes afirmacions es dedueix la necessitat urgent d'aplicar sistemes de descripció normalitzats als instruments de recerca de nova elaboració i d'adaptar els antics a la normativa internacional. És evident que el grau d'introducció de la norma ISAD(G) als arxius catalans és encara molt baix i que el seu ús s'hauria de potenciar des de totes les instàncies, tant polítiques com professionals.

També es desprèn de tot això que una de les tasques que hauria de realitzar l'arxiu de cara a una millor comunicació amb el ciutadà és l'organització periòdica de sessions formatives d'usuaris que, entre altres coses, els familiaritzin amb els instruments descriptius de l'arxiu. En aquest sentit, hauríem de ser més receptius a les opinions sobre aquesta qüestió d'investigadors, estudiosos i periodistes, com per exemple les paraules de Ricard Belis, que, fent referència a les investigacions realitzades a l'Archivo General de la Administración per al reportatge televisiu *Els nens perduts del franquisme*, considera que *"la tasca de recerca no és gens fàcil. La indexació de documents correspon a criteris administratius, que no coincideixen necessàriament amb els de la investigació històrica. Molts fons no estan catalogats i d'altres encara avui estan restringits i no es poden consultar"*<sup>14</sup>.

### 3.2 Productes i activitats tradicionals

L'enumeració exhaustiva de tots els productes i les activitats que els arxius i els arxivers catalans hem anat fent des de finals de la dècada dels 80 seria molt llarga. Fent només un buidatge de les dades que apareixen als apartats d'*Agenda* i *Publicacions* del butlletí *Arxius*, publicat pel Servei d'Arxius (quadres 13 i 14), ja ens trobem amb una llista força completa i complexa que demostra com els arxivers catalans s'han anat adaptant al seu medi i han intentat trobar les solucions idònies per a cada problema.

Amb tot, cal remarcar que aquestes dades no corresponen a tots els arxius catalans, sinó que es tracta només de les que apareixen al butlletí *Arxius*.<sup>15</sup>

D'altra banda, aquestes dades les podem comparar amb les que es desprenen de les estadístiques del Departament de Cultura (quadre 12), també per als anys 1998, 2000 i 2002, que recullen informacions de 259 arxius on hi ha un responsable<sup>16</sup>.

Si agrupem les dades segons diferents paràmetres, els productes i activitats tradicionals de l'arxiu queden classificats de la manera següent:

- Serveis del mateix arxiu
- Publicacions
- Activitats
- Vinculació amb institucions o entitats

### *Serveis del mateix arxiu*

- *Serveis de reprografia.* Màquina lectora-reproductora de microfilms i microfites i servei de microfilmació i/o digitalització (un 46 % dels arxius informen d'aquest servei en els seus llocs web).
- *Sala polivalent.* Pot ser utilitzada per al muntatge d'exposicions i de vegades s'ofereix a altres institucions per a les seves activitats.
- *Serveis didàctics.* S'ofereixen sota diversos noms: serveis didàctics, serveis educatius, serveis pedagògics, etc. Normalment van adreçats a professors i alumnes d'educació primària i secundària, però també hi ha ofertes per a la realització a l'arxiu de classes pràctiques universitàries i cursos de doctorat. Un 46 % dels arxius que disposen de web ofereixen algun d'aquests serveis.
- *Servei de referència.* Com ja s'ha vist amb els instruments de descripció, quan un ciutadà comença una recerca en un arxiu quasi sempre necessita l'assessorament de l'arxiver. El professional de l'arxiu pot informar l'usuari sobre els fons més idonis per a la seva recerca, la manera de consultar-los, la bibliografia existent, altres fons relacionats, o si ja hi ha altres recerques semblants encetades. En un món de pocs recursos, com sol ser el dels arxius, molt sovint els coneixements de l'arxiver supleixen la manca, o la baixa qualitat, dels instruments de descripció. Les noves tecnologies són fonamentals perquè aquesta informació sigui completa i ràpida. També és important que sigui l'arxiver qui informi els usuaris, ja que és qui millor coneix els documents que es guarden a l'arxiu, i no altres professionals –documentalistes, bibliotecaris, etc.– que de vegades estan al capdavant de serveis d'informació quan l'arxiu està inclòs dins una institució més gran.

Més de la meitat dels arxius catalans ofereixen un servei de referència a diversos nivells, des de l'ajuda personalitzada per llegir o interpretar la documentació que es consulta fins a la recomanació sobre fonts que es poden utilitzar per a una recerca concreta, o també l'assessorament adreçat a professionals de l'ensenyament. Aquest servei pot ser presencial, per telèfon, per correu postal, per fax o per correu electrònic. Aquesta darrera opció cobra força en els últims anys.

Dins d'aquest àmbit també s'hi poden incloure els serveis d'assessorament tècnic a institucions –externes o de la mateixa administració de la qual depèn l'arxiu– i a particulars que necessiten ajuda per tal d'organitzar o conservar els seus propis fons documentals. És evident que l'assessorament té uns límits. No és tasca de l'arxiver, per exemple, transcriure i traduir documents a un usuari que no coneix la paleografia ni el llatí, però sí que ho és adreçar-lo a algú que li pugui solucionar les seves dificultats.

Com ja s'ha dit, l'usuari de l'arxiu presenta tipologies diverses i cadascuna té les seves demandes. És funció de l'arxiver adaptar-s'hi i dirigir-se de forma adequada a cada segment de població que s'acosta a l'arxiu, entendre quines són les seves necessitats i atendre-les de la millor manera.

L'amabilitat en el tracte, la rapidesa del servei, la solució de problemes, les facilitats donades a l'usuari per a les consultes, són aspectes importants en la imatge de l'arxiu i en la comunicació directa amb el ciutadà, aspectes que prenen especial rellevància si es vol millorar la qualitat d'aquesta comunicació.

## Publicacions

La tipologia de publicacions que s'han realitzat des dels arxius catalans és ben variada, tant les que s'han fet en col·laboració amb altres institucions com les pròpies i exclusives dels arxius.

- *Desplegables i fulls volants.* Un dels primers aspectes que cal destacar és l'edició de díptics, tríptics i altres formats on es recullen les informacions bàsiques relatives a l'arxiu i el quadre de fons, o a fons o sèries concrets de l'arxiu. Darrerament, aquesta sistema d'informació és sovint substituït o complementat per la creació de llocs web propis de l'arxiu, on es recullen aquestes i altres dades.
- En municipis grans o en arxius comarcals aquesta política de difusió s'ha complementat amb l'edició d'altres tríptics o opuscles on s'apleguen les guies dels diversos arxius del municipi o de la comarca.
- *Instruments de descripció.* Com ja s'ha esmentat, el pas següent dins de la política de difusió seria la publicació dels instruments de descripció, tant en suport tradicional com en els nous formats<sup>17</sup>.

- *Notes de premsa / articles a revistes locals o especialitzades.* L'elaboració de notes de premsa constitueix un altre aspecte de la difusió dels fons, dels nous ingressos i de les activitats que duu a terme l'arxiu, però sobretot són importants les notícies o articles divulgatius sobre inventaris i catàlegs que s'inclouen als mitjans de comunicació local, comarcal o nacional, així com a revistes locals d'història o de cultura i butlletins municipals o d'associacions locals. Igualment contribueixen a la divulgació dels fons arxivístics les col·laboracions en congressos i jornades o en revistes especialitzades<sup>18</sup>.
- *Publicacions pròpies / llibres.* Una bona part de les informacions es donen des de publicacions pròpies o compartides amb altres institucions culturals. Així, per exemple, les circulars, els butlletins i/o revistes pròpies o en col·laboració, en les quals, de vegades es publica la memòria anual de l'arxiu, i també treballs que els usuaris han realitzat amb la documentació de l'arxiu<sup>19</sup>. Difondre la memòria anual pot afavorir futures donacions de documentació.
- En un altre nivell, hem d'esmentar la publicació de miscel·lànies i llibres –en edicions pròpies o en col·laboració amb altres institucions o entitats–, la temàtica dels quals és tan variada com ho és la documentació que contenen els arxius.
- *Marxandatge.* Per últim, també creiem que cal esmentar un aspecte que en altres col·lectius del món de la cultura està molt desenvolupat i que en l'àmbit dels arxius només ha viscut algunes experiències escadusseres. Ens estem referint a l'edició de postals, calendaris, cartells, punts de llibre, pins, *gadgets* i altres elements de marxandatge amb imatges preses de la documentació de l'arxiu: documents singulars, fotografies, cartells, gravats, etc. Aquests recursos tant poden ser d'estricta difusió i ser elements no venals<sup>20</sup>, com partir d'un plantejament econòmic i esdevenir una font d'ingressos de l'arxiu.
- Una altra estratègia, a cavall entre la difusió i el marxandatge i que ha estat fruit del desenvolupament de les noves tecnologies, ha estat l'edició en suport digital d'imatges de fons o col·leccions de l'arxiu –documents, cartells, fotografies, etc.

### *Realització d'activitats*

Un procés previ a la realització de les activitats inclouria l'elaboració dels materials necessaris per organitzar-les o dur-les a terme, com

poden ser audiovisuals de caràcter històric, visites i itineraris d'història o art local, jocs, concursos, col·leccions de postals o de cromos, etc. En relació amb això, també esmentaríem l'elaboració de materials i dosiers didàctics, sobre la localitat o la comarca, per a la seva utilització posterior en diferents activitats.

- *Visites.* Fins al moment actual, una de les principals activitats de difusió ha estat l'organització de jornades de portes obertes i de visites de grups diversos. La principal funció d'aquestes activitats ha consistit a fer conèixer les instal·lacions i els serveis de l'arxiu i la riquesa de la seva documentació per tal d'obrir-lo a la societat i, també, per captar nous usuaris i nova documentació.
- *Itineraris.* Els arxius han organitzat visites comentades o itineraris històrics o culturals a llocs d'interès de la localitat o la comarca on es troben.
- *Exposicions.* Des dels arxius també s'han organitzat exposicions amb materials propis o amb documentació aliena, que en molts casos han estat pensades per commemorar algun aniversari d'un fet històric. En aquest aspecte, cal tenir present que els arxius que disposen d'una sala d'exposicions o sala polivalent pròpia també han atret públic a les seves instal·lacions –i s'han donat a conèixer– gràcies a la cessió d'aquest espai propi a institucions o col·lectius per a la celebració d'exposicions, congressos, conferències, reunions, etc.<sup>21</sup>
- *Cursos, seminaris, conferències, congressos.* Un altre aspecte és l'organització de cursos, seminaris i cicles de conferències, presentacions de llibres i altres actes que també permeten fer conèixer l'arxiu i els seus continguts<sup>22</sup>. En aquest capítol s'hauria d'incloure també l'organització de jornades, congressos i col·loquis, o l'organització de tallers d'història, art, etc. –preparats per l'arxiver i mestres, quan no es disposa d'uns serveis educatius– i amb els quals s'apropa l'arxiu a les escoles i els instituts de la localitat o la comarca.

### *Vinculació amb institucions o entitats*

Moltes de les activitats que, des de finals dels 80, han dut a terme els arxius catalans han estat possibles, en gran part, gràcies a la col·laboració d'altres institucions o entitats de l'àmbit de la cultura, de la premsa o de les diverses administracions que han donat el suport econòmic, material o humà necessari.

Els principals aliats dels arxius a l'hora de dur a terme les activitats de difusió han estat els centres d'estudis i, ja amb menys implicació,

museus, biblioteques, escoles, instituts i departaments universitaris i els mitjans de comunicació.

Cal remarcar que molts centres d'estudis o associacions d'estudiosos locals han estat impulsats pel mateix arxiver o han nascut arran dels contactes fets a l'arxiu mateix. També es dona el cas que molts tenen la seu a les instal·lacions de l'arxiu.

Per últim, els vincles amb les administracions, entitats financeres i institucions públiques o privades poden comportar la col·laboració en la promoció i convocatòria de premis i beques de recerca sobre temes d'història, art o geografia, que en molts casos es realitzaran a partir dels fons documentals de l'arxiu.

Per tancar aquest apartat, podem dir que s'han donat diversos tipus d'activitats i estratègies de difusió i comunicació:

- **Individuals:** les que aplica cada arxiver o cada arxiu, segons les seves possibilitats i circumstàncies. Són la majoria de les estratègies que tenim documentades i que van des de l'elaboració d'un tríptic o d'un lloc web fins a solucions de més envergadura i abast.
- **Sectorials:** experiències de cooperació i coordinació entre arxius, institucions i/o administracions. Alguns resultats serien les guies dels arxius d'una localitat o d'una comarca concreta.
- **Generals:** les que s'apliquen conjuntament des de tots els arxius. Tot i que és l'àmbit en el qual s'ha treballat menys, com a exemple podem citar el cercador d'arxius que ofereix el web de la Generalitat de Catalunya. És un camp que clarament s'hauria de potenciar i desenvolupar en el futur.

És important remarcar la importància d'una bona relació amb les entitats properes a l'arxiu. Com més bé funciona la comunicació amb aquestes entitats, més demanda hi ha per part dels ciutadans dels serveis que ofereix l'arxiu i més fàcil resulta aconseguir els recursos necessaris per dur a terme les activitats. Es tracta d'un procés que es retroalimenta i pel qual, a grans trets, l'arxiu que comunica millor, realitza més activitats i acaba disposant de més recursos.

### **3.3 Noves eines de la societat del coneixement: els webs i els seus continguts**

En els darrers anys del segle XX, la societat del coneixement va aportar unes eines que han millorat l'accés a la informació i que els arxius catalans han aprofitat per millorar la comunicació amb els ciutadans i aconseguir aquest *feedback*.

Internet ha suposat la possibilitat de facilitar un accés a la informació al ciutadà remot (des de qualsevol part del món), però cal definir els

estadis en què es troben els webs dels arxius catalans, i també fer una reflexió sobre els punts als quals cal destinar més esforços, tot tenint en compte la dificultat a l'hora d'obtenir unes estadístiques de satisfacció dels usuaris que fan consultes a través del web de l'arxiu.

En els webs dels arxius catalans, podem distingir tres estadis, que a grans trets serien:

- Webs que informen dels serveis presencials que ofereix l'arxiu. Només hi trobem les dades bàsiques i sense una informació completa dels continguts. En aquest estadi trobem molts arxius catalans però en poc temps hi ha hagut un salt quantitatiu i qualitatiu, i molts d'ells es troben en un impàs.
- Webs que ofereixen accés als instruments de descripció dels fons dels arxius. S'hi incorporen *on line* inventaris i alguns catàlegs dels fons documentals, però sense visualització del document.
- Webs que faciliten l'accés en línia als documents digitalitzats a partir dels catàlegs de fons documentals, sempre que la legislació vigent ho permeti. En aquest tercer estadi no hi ha cap arxiu català, de moment, ja que les institucions no han considerat que sigui una actuació prioritària.

Els avenços que en poc temps s'han produït i s'estan produint en la societat de la informació, la millora en les eines informàtiques i la voluntat de les institucions d'oferir un millor servei fa que en poc temps aquestes dades sobre els arxius catalans puguin quedar obsoletes i ens trobem davant d'un canvi d'estadi qualitatiu de molts arxius.

L'optimisme ha d'estar present en la nostra professió, ja que la millora que s'ha produït en els arxius catalans en la darrera dècada del segle XX és considerable.

L'estudi de diferents webs d'arxiu catalans i de diferent tipologia ens mostra que els arxius es troben en un estadi inicial pel que fa a la comunicació mitjançant els webs des de les institucions:

- És molt difícil la localització dels webs d'arxiu dins de la pàgina principal (*home page*) de les seves institucions.
- Molt pocs tenen domini propi i la majoria dels webs són poc desenvolupats. Alguns dels que estan desenvolupats tenen un excés de text on és difícil d'obtenir la informació de manera àgil i ràpida.
- La majoria es localitzen més fàcilment a través dels cercadors generals (Google, Yahoo, etc.), que no pas a través de la pàgina principal de les institucions corresponents.
- La manera que els arxiviers tenim de presentar i fer accessibles els fons documentals no sempre és fàcil per als usuaris i investigadors<sup>23</sup>.
- L'usuari virtual no sempre disposa de la informació suficient que li permeti trobar a través dels instruments de descripció la informació que busca.

- Alguns ofereixen informació sobre el món dels arxius i les seves funcions en un intent de formació de l'usuari navegador. Ús del web com a intent d'intranet.
- No hi ha cap tipus de marxandatge en els webs d'arxius catalans. Altres institucions culturals han posat un èmfasi molt marcat en aquest punt. Encara no hem entrat en la fase de la mercantilització dels productes del mateix arxiu des del web.
- Els arxius rarament tenen logotip propi, malgrat disposar d'una certa imatge pròpia dins del domini web de la institució.
- No hi ha, fins ara, cap portal d'arxius catalans que faciliti la tasca de localització. Hi ha un projecte de portal d'arxius de l'administració local a l'Estat espanyol<sup>24</sup>.
- No hem localitzat cap web d'arxiu que incorpori l'accessibilitat electrònica (o e-accessibilitat) tal com marca la legislació<sup>25</sup>. Caldrà incorporar les mesures necessàries perquè la informació sigui accessible per a les persones amb discapacitat i d'edat avançada i se suprimeixin per tant les barreres tecnològiques existents fins ara.

## 4. Conclusions

Proposem una sèrie de mesures que poden millorar la comunicació externa del arxiu de Catalunya, i que presentem a continuació com a conclusions d'aquest estudi:

- Superar l'estadi de les activitats de difusió cultural dels arxius, bàsicament centrat en el terreny de la història, per assolir la comunicació global que abrasi tots els àmbits de la vida del ciutadà i de la societat del coneixement.
- Deixar constància que no n'hi ha prou amb l'existència més o menys testimonial de l'arxiu, sinó que cal que el ciutadà el conegui com a servei públic, mercès a l'impuls de les mateixes institucions, i que l'arxiu es trobi implicat en la societat. En aquest sentit, cal replantejar constantment tant els missatges que adrecem com els subjectes o receptors d'aquests missatges, i adaptar-hi els canals de transmissió utilitzats.
- Elaborar un Pla Integral de Comunicació (PIC) dels arxius de Catalunya amb els estudis previs –amb la màxima implicació i col·laboració de tot el col·lectiu d'arxivers– per copsar la demanda o les necessitats de la societat; en definitiva, el *feedback* que proposem.
- Aprendre a vendre millor el producte "arxiu" dins i fora de la nostra institució, identificar els elements de la nostra oferta que puguin atraure l'interès dels mitjans de comunicació i trobar les vies per fer-los-hi arribar en les millors condicions.

- Reformar els instruments de descripció tradicionals dels arxius per tal que siguin més accessibles a través dels llocs web i que siguin més fàcil de consultar per a l'usuari. Al mateix temps, seria molt positiu que es pogués accedir, a través d'aquests instruments, a la consulta directa d'alguns documents *on line*.
- Donar prioritat a la formació dels actuals usuaris i dels futurs, amb especial incidència en el món educatiu per tal d'introduir una nova imatge de l'arxiu i del seu ús per a la societat.
- Entrar en el món de l'accessibilitat electrònica (o *e-accessibilitat*) al més aviat possible i poder ser capdavanters en la supressió de barreres tecnològiques.
- Aconseguir que els serveis d'arxiu sigui més present en els webs institucionals des de la pàgina principal (*home page*) per tal que siguin més fàcilment localitzables per al ciutadà. Al mateix temps, caldria promoure una més gran participació dels arxiviers en l'elaboració i millora dels webs.
- Crear alguns esdeveniments singulars comuns a tots els arxius, especialment el dia de l'arxiu amb jornada de portes obertes, a fi de visualitzar i projectar una nova imatge dels arxius i dels arxiviers. En aquest sentit, fóra bo també tenir alguna presència en algun espai d'un mitjà de comunicació –televisió, ràdio o premsa escrita– en el qual els arxius siguin protagonistes, tant pels seus valuosos tresors, com per la seva funció pública al servei del ciutadà.
- Utilitzar els mitjans de comunicació per tal de donar sortida i resposta a tot allò que ens afecti (notícies, debats, etc.), tot creant més elements que despertin curiositat i cercant complicitats amb tots els mitjans de comunicació a l'abast.

## Quadres

### 1. Arxius de Catalunya 1998-2002. Per titularitat (segons dades del Departament de Cultura)

	1998*		2000**		2002***	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Estat	6	2,7	4	1,6	2	0,8
Generalitat	33	14,7	59	23,8	70	27,1
Local	110	49,1	112	45,2	117	45,3
Eclesiàstic	33	14,7	32	12,9	30	11,6
Altres	42	18,8	41	16,5	39	15,1
TOTAL	224	100,0	248	100,0	258	100,0

\* no inclou les dades dels arxius administratius de la Generalitat ni dels arxius judicials

\*\* no inclou les dades de l'ACA ni dels arxius judicials

\*\*\* no inclou les dades de l'ACA

### 2. Consultes als arxius de Catalunya 1998-2002. Per titularitat (segons dades del Departament de Cultura)

	1998*		2000**		2002***	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Estat	11.230	4,0	4.693	1,1	3.744	0,7
Generalitat	65.066	23,0	176.152	39,9	205.822	38,1
Local	169.695	60,0	203.877	46,2	261.337	48,4
Eclesiàstic	20.521	7,3	29.374	6,7	35.539	6,6
Altres	16.388	5,8	27.133	6,1	33.192	6,2
TOTAL	282.900	100,0	441.229	100,0	539.634	100,0

\* no inclou les dades dels arxius administratius de la Generalitat ni dels arxius judicials

\*\* no inclou les dades de l'ACA ni dels arxius judicials

\*\*\* no inclou les dades de l'ACA

### 3. Consultes en sala als arxius de Catalunya 1998-2002. Per titularitat (segons dades del Departament de Cultura)

	1998*		2000**		2002***	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Estat	8.133	3,6	883	0,3	228	0,1
Generalitat	49.585	21,7	125.404	37,7	133.800	33,5
Local	139.901	61,1	157.985	47,5	207.780	52,0
Eclesiàstic	18.952	8,3	28.240	8,5	33.609	8,4
Altres	12.344	5,4	20.317	6,1	24.255	6,1
TOTAL	228.915	100,0	332.829	100,0	399.672	100,0

\* no inclou les dades dels arxius administratius de la Generalitat ni dels arxius judicials

\*\* no inclou les dades de l'ACA ni dels arxius judicials

\*\*\* no inclou les dades de l'ACA

### 4. Consultes per correspondència als arxius de Catalunya 1998-2002. Per titularitat (segons dades del Departament de Cultura)

	1998*		2000**		2002***	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Estat	338	2,6	2.963	10,4	3.366	9,2
Generalitat	5.921	46,1	13.757	48,4	20.538	56,0
Local	3.475	27,0	6.748	23,7	6.829	18,6
Eclesiàstic	1.569	12,2	1.120	3,9	1.447	3,9
Altres	1.547	12,0	3.837	13,5	4.515	12,3
TOTAL	12.850	100,0	28.425	100,0	36.695	100,0

\* no inclou les dades dels arxius administratius de la Generalitat ni dels arxius judicials

\*\* no inclou les dades de l'ACA ni dels arxius judicials

\*\*\* no inclou les dades de l'ACA

5. Consultes per préstec als arxius de Catalunya 1998-2002. Per titularitat  
(segons dades del Departament de Cultura)

	1998*		2000**		2002***	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Estat	2.759	6,7	847	1,1	150	0,1
Generalitat	9.560	23,2	36.991	46,3	51.484	49,9
Local	26.319	64,0	39.144	48,9	46.728	45,2
Eclesiàstic	0	0,0	14	0,0	483	0,5
Altres	2.497	6,1	2.979	3,7	4.422	4,3
TOTAL	41.135	100,0	79.975	100,0	103.267	100,0

\* no inclou les dades dels arxius administratius de la Generalitat ni dels arxius judicials

\*\* no inclou les dades de l'ACA ni dels arxius judicials

\*\*\* no inclou les dades de l'ACA

6. Motius d'assistència a un arxiu o centre de documentació, any 2001\*  
(segons l'*Enquesta de consum i pràctiques culturals de Catalunya*)  
\*dues possibilitats de resposta

	Població	%
Oci	152.300	47,2
Estudis	51.500	16,0
Treball	101.800	31,6
Altres motius	17.000	5,3

7. Motius d'assistència a un arxiu municipal  
(segons l'informe *El coneixement i la imatge dels arxius a Catalunya*, 2003)

	%
Per interès personal	55,9
Per estudis	18,6
Per feina	15,2
Per recerca o investigació	5,7
Visita cultural	3,6
Altres	0,8

8. Percentatge d'arxius que disposen de sala d'actes. Per titularitat (segons dades del Departament de Cultura)

	1998*	2000**	2002***
	%	%	%
Estat	40,0	50,0	100,0
Generalitat	35,4	25,4	25,7
Local	28,2	20,5	19,7
Eclesiàstic	24,2	25,0	30,0
Altres	45,2	51,2	56,4
TOTAL	32,2	27,8	28,7

\* no inclou les dades dels arxius administratius de la Generalitat ni dels arxius judicials

\*\* no inclou les dades de l'ACA ni dels arxius judicials

\*\*\* no inclou les dades de l'ACA

9. Percentatge d'arxius que disposen de sala d'exposicions. Per titularitat (segons dades del Departament de Cultura)

	1998*	2000**	2002***
	%	%	%
Estat	20,0	25,0	50,0
Generalitat	36,4	23,7	22,9
Local	29,1	20,5	17,1
Eclesiàstic	27,3	25,0	36,7
Altres	35,7	36,6	41,0
TOTAL	30,9	24,6	24,8

\* no inclou les dades dels arxius administratius de la Generalitat ni dels arxius judicials

\*\* no inclou les dades de l'ACA ni dels arxius judicials

\*\*\* no inclou les dades de l'ACA

10. Conferències realitzades als arxius de Catalunya 1998-2002. Per titularitat  
(segons dades del Departament de Cultura)

	1998*		2000**		2002***	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Estat	0	0,0	2	0,4	1	0,1
Generalitat	165	28,3	87	19,0	97	13,5
Local	151	25,9	276	60,1	225	31,3
Eclesiàstic	60	10,3	32	7,0	18	2,5
Altres	207	35,3	62	13,5	377	52,5
TOTAL	583	100,0	459	100,0	718	100,0

\* no inclou les dades dels arxius administratius de la Generalitat ni dels arxius judicials

\*\* no inclou les dades de l'ACA ni dels arxius judicials

\*\*\* no inclou les dades de l'ACA

11. Exposicions realitzades als arxius de Catalunya 1998-2002. Per titularitat  
(segons dades del Departament de Cultura)

	1998*		2000**		2002***	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Estat	1	0,3	1	0,4	0	0,0
Generalitat	85	28,0	61	26,1	55	17,6
Local	119	39,1	113	48,3	158	50,6
Eclesiàstic	40	13,2	24	10,3	27	8,7
Altres	59	19,4	35	15,0	72	23,1
TOTAL	304	100,0	234	100,0	312	100,0

\* no inclou les dades dels arxius administratius de la Generalitat ni dels arxius judicials

\*\* no inclou les dades de l'ACA ni dels arxius judicials

\*\*\* no inclou les dades de l'ACA

12. Tipologies d'estratègies de difusió utilitzades els anys 1998, 2000 i 2002  
(segons dades del Departament de Cultura)

	1998	2000	2002
Activitats de difusió dels arxius			
Conferències	583	459	718
Exposicions	304	234	312
Publicacions pròpies	189	202	181
Instruments de descripció publicats	181	195	174
Publicacions dels arxius			
Guies publicades	87	99	86
Publicacions periòdiques pròpies	35	37	34
Publicacions educatives i de difusió	55	54	47

13. Tipologies d'estratègies i instruments utilitzats

Serveis del mateix arxiu

- serveis didàctics o serveis educatius en col·laboració amb mestres i pedagogs
  - organització de tallers d'història (serveis educatius)
- servei de referència
  - assessorament documental i suport bibliogràfic sobre la localitat o la comarca
  - assessorament documental i suport bibliogràfic sobre temes concrets
- servei d'atenció a l'administració
  - atenció, resposta a les consultes, préstecs i retorn de documentació a les administracions productores de la documentació
- servei d'assessorament tècnic a institucions i particulars per a la gestió, organització i conservació dels seus fons documentals
- reprografia (fotocòpies i digitalització)
- lectora-reproductora de microfilms i microfites
- sala d'exposicions (per a exposicions pròpies o per a exposicions organitzades per altres associacions i institucions)
- préstec de documentació per a exposicions, publicacions, etc.
- elaboració de llocs web propis
- laboratori de restauració

Publicacions (pròpies o en col·laboració)

- edició de díptics i tríptics informatius amb la publicació del quadre de fons (arxius comarcals)

- edició de díptics i tríptics informatius amb la publicació de la taula de classificació de fons o sèries concretes (arxius comarcals)
- publicació de guies de fons
- publicació d'inventaris de fons
- publicació de catàlegs de fons
- publicació de guies d'arxius municipals (de la comarca)
- publicació de guies d'arxius de la localitat
- tramesa d'articles i informació al butlletí *Arxius*
- edició de revistes pròpies o en col·laboració amb altres entitats o institucions
- edició de miscel·lànies
- edició de llibres de temàtica cultural local (fets només per l'arxiu o en col·laboració amb altres entitats o institucions)
- edició d'un butlletí propi
- edició d'una circular informativa de l'arxiu
- publicació de la memòria anual de l'arxiu
- publicació del reglament de l'arxiu
- elaboració de notes de premsa i notícies per a la premsa local amb informacions relatives a l'arxiu (nous ingressos, nous instruments de descripció, activitats, etc.)
- publicació d'articles i notícies a butlletins municipals i d'associacions locals
- espai propi a la premsa local i comarcal
- transcripció i publicació de documents de l'arxiu
- publicació de postals amb fotografies de fons de l'arxiu
- publicació de calendaris, punts de llibre, pins, cartells i altres elements de marxandatge
- publicació de materials didàctics
- edicions de CDs amb reproduccions de documents, cartells, fotografies, etc.

#### Activitats a realitzar

##### *Elaboració de materials i activitats*

- muntatge d'audiovisuals
- elaboració de materials i dossiers didàctics sobre la ciutat o la comarca
- elaboració de materials i dossiers didàctics sobre temes concrets
- elaboració de jocs i concursos, col·leccions de postals, col·leccions de cromos, etc. d'àmbit històric local
- elaboració d'itineraris d'història local
- muntatge d'exposicions, itinerants o no (per al mateix local de l'arxiu o per a altres locals de la localitat o la comarca)

##### *Activitats a realitzar a l'arxiu*

- visites de grups (escolars, ensenyament secundari, universitaris, jubilats, grups professionals interessats, etc.)
- realització de jornades de portes obertes

*Activitats a realitzar fora de l'arxiu (fetes només per l'arxiu o en col·laboració amb altres institucions o entitats)*

- organització de visites comentades a llocs d'interès de la localitat o la comarca (en col·laboració, o no, amb associacions o entitats)
- organització de recorreguts urbans o comarcals

*Activitats a realitzar dins o fora de l'arxiu, indistintament (fetes només per l'arxiu o en col·laboració amb altres institucions o entitats)*

- organització d'activitats adreçades a difondre la història local (arxius petits i de caràcter històric)
- organització de cursos, seminaris, conferències i cicles de conferències sobre:
  - història
  - art
  - arxivística
  - diplomàtica
  - genealogia
  - paleografia
  - història local
  - fonts per a la història
  - heràldica
  - sigil·lografia
  - cartografia
  - toponímia
  - geografia
  - llatí medieval
  - documentació notarial com a font per a la recerca
  - iniciació a la recerca històrica
  - tipologies d'arxius i el seu ús per a la recerca històrica (arxius eclesiàstics, notarians, d'empresa, patrimonials, etc.)
  - tipologies documentals: testaments, inventaris, encants, capítols matrimonials
  - arxivística (per a auxiliars, subalterns, administratius, polítics, etc.)
  - filologia
  - etnologia
  - conservació i restauració de documents i/o fotografies
  - conservació del paper i del pergami
  - escriptura i cal·ligrafia
  - tipologies documentals (capbreus, capítols matrimonials, etc.)
  - fonts documentals per a l'estudi de la família
  - iniciació a la recerca històrica
  - didàctica als arxius
  - informàtica aplicada a la recerca

- organització d'exposicions (itinerants o no i amb material propi o no) de:
  - documents d'arxiu
  - pergamins
  - plànols i cartografia
  - cartells de teatre o cinema (centenari del cinema)
  - programes i cartells de festa major (amb motiu de la festa major local)
  - fotografies
  - exposició de cal·ligrafia històrica
  - fotografies, cartells o gravats d'autors locals
  - llibres de fons de l'arxiu
  - revistes locals del fons de l'arxiu
- organització d'exposicions amb motiu d'algun aniversari ciutadà (arribada del ferrocarril, arribada de la llum, el gas, etc.)
- projeccions de pel·lícules de fons de l'arxiu (centenari del cinema)
- presentacions de llibres i revistes
  - revistes locals de caràcter històric o cultural
  - guies, inventaris o catàlegs de fons de l'arxiu
  - llibres fets amb fons de l'arxiu
  - llibres d'història, art, geografia, etnografia, etc., local o general
- presentació i lliurament d'inventaris i catàlegs de fons
- organització de congressos, jornades, assemblees i col·loquis:
  - jornades d'història i patrimoni
  - assemblees i col·loquis amb entitats d'àmbit nacional (Societat d'Onomàstica, assemblees intercomarcals d'estudiosos, etc.)
  - cursos d'estiu amb la universitat
- organització de tallers d'història (serveis educatius)
- campanyes de promoció de l'arxiu i de recollida de documentació: organització de campanyes de recuperació de patrimoni, recuperació de la memòria oral

#### Vinculació amb institucions o entitats

- vinculació o col·laboració amb el centre d'estudis local o amb entitats de caràcter històric local o comarcal
- vinculació de l'arxiu amb les entitats i la vida cultural de la localitat
- col·laboracions amb la premsa
  - col·laboració amb la premsa escrita local (diari, setmanari, revista), amb la publicació d'una secció pròpia
  - col·laboració amb la premsa local (ràdio, televisió), amb la realització d'un programa propi
- col·laboració amb el museu local
- col·laboració amb la biblioteca local
- convocatòries de beques i premis de recerca
- participació en la promoció de beques de recerca històrica, patrocinades per ajuntaments, consells comarcals, institucions públiques, empreses privades, etc.

- convocatòria de premis d'investigació sobre temes d'història, art, geografia de la localitat o la comarca, en col·laboració amb l'ajuntament o el consell comarcal.
- vinculació amb els mestres a través del servei educatiu
- establiment de convenis de col·laboració amb instituts i universitats (assignatures de tècniques de recerca i documentació, facilitar sales per fer classes pràctiques a l'arxiu)

#### 14. Tipologies utilitzades els anys 1998, 2000 i 2002 (segons dades del butlletí *Arxius: Agenda i Publicacions*)

	1998	2000	2002
<b>Publicacions</b>			
Publicació del butlletí de l'arxiu	7	19	11
Publicació de tríptic de l'arxiu	15	3	4
Publicació de tríptics de fons de l'arxiu	2	3	1
Publicació de la guia de l'arxiu	3	3	-
Publicació de guies d'arxius	-	-	1
Publicació de guies de fons	1	4	1
Publicació d'inventaris	3	3	7
Publicació de catàlegs	2	4	2
Transcripció i publicació de documents	2	1	1
Publicació de la memòria de l'arxiu	1	-	1
Publicació de notícies i inventaris a revistes i miscel·lànies	28	56	47
Publicació de materials didàctics	-	-	1
Publicació de llibres	-	2	4
<i>Total publicacions</i>	<i>64</i>	<i>98</i>	<i>81</i>
<b>Convocatòries</b>			
Convocatòries de premis de recerca	2	2	1
Convocatòries de beques de recerca	1	6	1
<i>Total convocatòries</i>	<i>3</i>	<i>8</i>	<i>2</i>
<b>Cursos</b>			
Tècniques de recerca històrica	4	2	-
Fons per a la història	1	2	2
Història	1	1	2
Arxivística	-	2	3
Tipologies d'arxius	1	3	-
Tipologies documentals	2	2	-
Genealogia	-	1	1

	1998	2000	2002
Geografia	-	1	-
Heràldica	-	-	1
Art	1	-	-
Conservació i restauració de documents	-	3	1
<i>Total cursos</i>	<i>10</i>	<i>17</i>	<i>10</i>
<b>Conferències, taules rodones, jornades</b>			
Conferències	5	5	3
Taules rodones	1	2	-
Jornades d'història	1	1	1
Cursos d'estiu amb la universitat	1	-	1
<i>Total conferències, taules rodones, jornades</i>	<i>8</i>	<i>8</i>	<i>5</i>
<b>Exposicions</b>			
De fotografia	6	3	5
<i>Com feien la lletra (itinerant)</i>	6	-	-
Altres	3	4	9
<i>Total exposicions</i>	<i>15</i>	<i>7</i>	<i>14</i>
<b>Presentacions</b>			
Presentació pública d'inventaris	-	1	-
Presentació de llibres	-	2	1
<b>Altres</b>			
Projectes d'història oral	-	1	-

## Bibliografia

- ALBERCH i FUGUERAS, Ramon *et al.* *Archivos y cultura: manual de dinamización*. Gijón: Trea, 2001.
- BARRIS i RUSET, Josep M. "Resum de la taula rodona: quina imatge té la societat dels arxivers i dels arxius municipals a l'actualitat?". *Lligall: revista catalana d'arxivística*, Barcelona, 2004, núm. 22, pàgs. 507-510.
- BOADAS i RASET, Joan. "L'estratègia de difusió dels arxius catalans: anàlisi d'actuacions i algunes propostes". *Lligall: revista catalana d'arxivística*, Barcelona, 1994, núm. 8, pàgs. 157-175.
- Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones: Europe 2002: Accesibilidad de los sitios Web públicos y de su contenido*. Brussel·les: Comissió de les Comunitats Europees, 2001.
- El coneixement i la imatge dels arxius a Catalunya 2003. Informe final*. Barcelona, 2004.
- El plan de comunicació del Museu Marítim de Barcelona*. Barcelona: Museu Marítim, departament de comunicació, 1998.
- Enquesta de consum i pràctiques culturals de Catalunya 2001*. Barcelona: Institut d'Estadística de Catalunya, 2003.
- Estadístiques culturals de Catalunya*. Barcelona: Generalitat, 2004.
- Gran Enciclopèdia Catalana*. [en línia] <<http://www.grec.net>> [consulta: desembre de 2004]
- LAPORTE, Antoni. "El coneixement i la imatge dels arxius a Catalunya". *Lligall: revista catalana d'arxivística*, Barcelona, 2004, núm. 22, pàgs. 485-503.
- LEWIS, Marilyn. "Marketing i publicitat per a arxivers". *Lligall: revista catalana d'arxivística*, Barcelona, 1993, núm. 7, pàgs. 65-76.
- Pla estratègic d'arxius 2004-2010*. Barcelona: Arxiu Municipal, 2004.
- SAURÍ i ROS, M. Concepció. "Mitjans de comunicació i arxius municipals: l'experiència de l'Arxiu Municipal de Palafrugell". *Lligall: revista catalana d'arxivística*, Barcelona, 1999, núm. 15, pàgs. 185-207.
- TARRAUBELLA i MIRABET, Xavier. "Els arxius i els seus usuaris". *Lligall: revista catalana d'arxivística*, Barcelona, 1998, núm. 12, pàgs. 190-204.
- TARRÉS i ROSSELL, Antoni. "Marketing i arxius: Una aproximació teòrico-pràctica." Treball del Màster en arxivística. Barcelona, 2003.
- W3C World Wide Web Consortium: <en línia: <http://www.w3.org/WAI/>> [consulta: gener de 2005]

## Notes

- 1 En aquest aspecte, cal tenir present que en el primer punt de la sessió de valoracions i conclusions del Laboratori d'Arxius Municipals, coordinat per l'Oficina de Patrimoni Cultural de la Diputació de Barcelona i l'Associació d'Arxivers de Catalunya, de l'any 1997, es plantejava: "*Sovint, tant els ciutadans com la mateixa administració local desconeixen la funció que aconsegueix o pot aconseguir un servei d'arxiu municipal*".
- 2 Estadístiques per als anys 1998, 2000 i 2002, elaborades a partir de les dades facilitades pels mateixos arxius i publicades per la Generalitat de Catalunya (volem fer constar el nostre agraïment a Neus Rios, responsable d'estadística del gabinet tècnic del Departament de Cultura, que ens ha facilitat les dades, reelaborades per titularitat d'arxiu, que utilitzem i que fem constar als quadres números 1 a 5 i 8 a 12). *Enquesta de consum i pràctiques culturals de Catalunya* de 2001, elaborada per l'Institut d'Estadística de Catalunya. Un estudi sobre la imatge dels arxius elaborat per Antoni Tarrés. Estudi *El coneixement i la imatge dels arxius a Catalunya 2003*, elaborat per a l'Oficina del Patrimoni Cultural de la Diputació de Barcelona, les conclusions del qual es van exposar al 3r Laboratori d'Arxius Municipals, dedicat a *La imatge de l'arxiver i l'arxiu municipal en la societat*. A més de les dades que podem extreure dels diversos butlletins de tipus generalista (butlletí del Servei d'Arxius i butlletí de l'Associació d'Arxivers de Catalunya) i butlletins propis dels diversos arxius, a més de les memòries de cada centre concret.
- 3 L'any 1998 no es van recollir les dades dels arxius centrals dels departaments de la Generalitat ni d'alguns arxius judicials; el 2000 no consten les dades d'alguns arxius judicials ni les de l'ACA i el 2002 tampoc no consten les dades de l'ACA.
- 4 Com es recull a les conclusions del 3r Laboratori d'Arxius Municipals.
- 5 TARRÉS i ROSSELL, Antoni. *Marketing i arxius. Una aproximació teoricopràctica*. Pàg. 193.
- 6 ARTImetria, Estratègies per a la cultura. *El coneixement i la imatge dels arxius a Catalunya 2003: informe final*. Barcelona, maig de 2004. <http://www.diba.es/opc/fitxers/informe.pdf>
- 7 Antoni Tortajada és director i conductor de la sèrie documental *Històries de Catalunya*, una sèrie de TV3 que té com a protagonistes personatges anònims de cada període històric i que serveix per explicar la història de la vida quotidiana de Catalunya.
- 8 Alguns dels més destacats són *Els nens perduts del franquisme*, *Víctimes de la transició*, *Les fosses del silenci* o *El comboi 927*.
- 9 Destaquen els llargmetratges que ha dirigit Dolors Genovés Morales: *In memoriam* (1986), *Operació Nikolai* (1992), *1968* (1993), *L'or de Moscou* (1994), *Sumaríssim 477* (1994), *4 dies de novembre* (1995), *Art després del diluvi* (1995), *Cambó* (1996), *Cuba, sempre fidelíssima* (1998), *Sapientíssims* (2000), *Chomón* (2001) i *Juan March, els negocis de la guerra* (2003).
- 10 BERNAL, A; CASADEMONT, M.; MAYANS, A. "La documentació catalana a Salamanca: l'estat de la qüestió, 1936-2003". *Col·lecció Textos*, núm. 2, abril de 2003.
- 11 Perrine CANAVAGGIO, Louis JOINET. "Archivos contra el olvido: La rehabilitación de las víctimas". *El País*, 7 de novembre de 2004
- 12 Autors citats i recollits per TARRAUBELLA, Xavier. "Els arxius i els seus usuaris". *Lligall: revista catalana d'arxivística*, Barcelona, 1998, núm. 12. V Conferència Europea d'Arxius.
- 13 TARRAUBELLA, Xavier. "Els arxius i els seus usuaris". *Lligall: revista catalana d'arxivística*, Barcelona, 1998, núm. 12, pàg. 198. V Conferència Europea d'arxiu.

- 14 BELIS, R. "L'aportació de la televisió a la recuperació de la memòria històrica", *Trípodos*, Barcelona, 2004, núm. 16, pàgs. 99-114.
- 15 Això es fa especialment evident en el cas del quadre 14, on es recullen les dades d'aquesta llista, quantificades, només per als anys 1998, 2000 i 2002 i on apareix només una única publicació de memòria per als anys 1998 i 2002 (en aquest cas es tracta de la memòria de l'arxiu de Sabadell). Lògicament, en els anys esmentats altres arxius catalans van publicar la seva memòria anual (Arxiu de Barcelona, Arxiu Nacional de Catalunya, etc.), tant en forma d'opuscle com inclosa com a capítol dins de la memòria general de la institució, o en el butlletí o revista propi.
- 16 Menys arxius per a l'any 1998, atès que els arxius administratius de la Generalitat de Catalunya només es computen a partir de l'any 2000.
- 17 En aquest aspecte podem veure com, segons les dades del Departament de Cultura, els anys 1998, 2000 i 2002 es van publicar, respectivament, 181, 195 i 174 instruments de descripció, dels quals 87, 99 i 86 són guies.
- 18 Un exemple d'aquest darrer cas serien les col·leccions de la Fundació Noguera.
- 19 Per les dades del Departament de Cultura podem veure com els anys 1998, 2000 i 2002 es van publicar, respectivament, 189, 202 i 181 publicacions pròpies, de les quals 35, 37 i 34 eren publicacions periòdiques pròpies i 55, 54 i 47 van ser publicacions educatives i de difusió.
- 20 Com seria el cas del marxandatge fet per l'Arxiu Municipal de Barcelona.
- 21 Segons les dades del Departament de Cultura, els anys 1998, 2000 i 2002 els arxius catalans van organitzar o acollir 304, 234 i 312 exposicions.
- 22 Segons les dades del Departament de Cultura, els anys 1998, 2000 i 2002 als arxius catalans van tenir lloc, respectivament, 538, 459 i 718 conferències.
- 23 Conclusions de les VIII Jornades d'Arxivística de Catalunya, Associació d'Arxivers de Catalunya. Tortosa 2001.
- 24 Portal de Archivos de la Administración Local, liderat per FEMP.
- 25 La Llei 34/2002, d'11 de juliol, de la societat de la informació i de comerç electrònic (LSSICE).

## Resumen

A partir del análisis de las actividades de comunicación externa de los archivos de Cataluña en los últimos años, la ponencia hace hincapié en la necesidad de superar el estadio de mera difusión de los contenidos para alcanzar la comunicación global y sin reservas con el ciudadano y con la sociedad en general. Se plantean, al respecto, una serie de propuestas concretas, como el impulso de políticas de comunicación —con un Plan Integral de Comunicación (PIC)—, el rediseño de los instrumentos de descripción en función de los nuevos productos y el entorno web, la presencia activa de la marca «archivo» en las instituciones que los cobijan, una mayor presencia de los archivos y de sus profesionales en los medios de comunicación y la programación de acontecimientos que proyecten estos servicios hacia el ciudadano, entre otros.

## Résumé

Cet exposé, qui analyse les activités de communication externe des archives de Catalogne au cours des dernières années, met l'accent sur la nécessité d'aller au-delà de la simple diffusion des contenus et d'instaurer une communication globale et sans réserves avec le citoyen et la société en général. L'auteur émet des propositions concrètes : promotion de politiques de communication – avec un Plan intégral de communication (PIC) –, actualisation des instruments de description en fonction des nouveaux produits et de l'environnement Web, présence active de la marque « archives » dans les institutions qui les protègent, présence accrue des archives et de leurs professionnels dans les médias, et création d'événements contribuant à la diffusion de ces services parmi la population, entre autres.

## Summary

This presentation analyses the external communication activities of Catalonia's archives in recent years, emphasising the need to overcome the stage of disseminating contents and the need to achieve global communication without reservations with the citizen and with society at large. This paper makes a number of concrete proposals, like encouraging communications policies with an Integral Communications Plan (PIC), redesigning descriptive instruments with new products and the web environment, the active presence of the "archive" seal at the institutions that house them, and a greater presence of archives and their professionals in the media and creation of events that project these services to citizens, among others.

