

Metodología para la realización de estudios de usuarios en archivos

Luis Fernando Jaén García*

RESUMEN

Los estudios de usuarios son una actividad de reciente incorporación en los archivos. De ahí que existen algunos vacíos teóricos y metodológicos para su implementación en esos centros de información. Por tanto, el trabajo en cuestión analiza la importancia de la realización de los estudios de usuarios, la metodología para su ejecución, así como lo relacionado con los tipos y categorías de usuarios que acuden a los archivos.

Palabras clave: Estudios de usuarios, archivos, metodología sobre estudios de usuarios, importancia de los estudios de usuarios, tipología de usuarios, categorización de usuarios.

METHOD FOR MAKING FILES USERS STUDIES

ABSTRACT

The user studies are a recent addition activity in the archives. This fact justifies that there are some theoretical and methodological gaps for implementation in these information centers. Therefore, this work discusses the importance of conducting user studies, the methodology for its implementation as well as matters related to the types and categories of users who come to the archives.

Keywords: User studies, archives, user studies methodology, the importance of user studies, user type, user categorization.

* Doctor en Documentación por la Universidad Carlos III de Madrid, España. Profesor en la Sección de Archivística, Escuela de Historia, Universidad de Costa Rica. Correo electrónico: luis.jaen@ucr.ac.cr

Fecha de recepción: 27 de enero de 2010

Fecha de aprobación: 31 de marzo de 2010

INTRODUCCIÓN

Ante la diversidad de usuarios que acuden a los archivos, es perentorio determinar sus perfiles, necesidades de información y series documentales más consultadas, entre otros. Actuación que se obtiene por medio de los estudios de usuarios, que permiten conocer la relación entre ellos y el archivo, la información, los servicios y los productos que éstos proporcionan.

A pesar de la importancia y necesidad que reviste conocer a cada uno de los colectivos que acuden a los archivos y sus requerimientos informativos, la realización de los estudios de usuarios es una actividad de reciente incorporación en estos centros archivísticos. Por lo anterior, el objetivo primordial de este trabajo es establecer un procedimiento metodológico para la realización de estudios de usuarios en archivos, teniendo en cuenta los siguientes epígrafes:

1. Conceptualización de los estudios de usuarios.
2. Importancia de los estudios de usuarios.
3. Tipología y categorización de los usuarios de archivos.
4. Metodología para la realización de estudios de usuarios en archivos.
 - 4.1 Análisis de entorno.
 - 4.2 Aplicación del método indirecto.
 - 4.3 Aplicación del método directo.

CONCEPTUALIZACIÓN DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS

La diversidad de usuarios que acuden a los archivos hace que éstos demanden ingentes cantidades de información para satisfacer y cumplir con sus gestiones administrativas, investigaciones u ocio. Por esta razón, es perentorio que estos archivos detecten y conozcan los hábitos, el consumo y las necesidades de información archivística de estos clientes, ya que muchos de ellos no tienen claro lo que requieren, dónde encontrarlo y cómo acceder a la información; lo único que saben es que la necesitan.

Ante la variedad de usuarios que visitan los archivos con sus múltiples interrogantes, es imprescindible que los archivistas se aboquen a determinar cuáles son las necesidades de información para satisfacerlas de forma satisfactoria. Esa actividad es conocida como estudios de usuarios, que Sanz Casado (1994) define como el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos –principalmente estadísticos– a su consumo de información.

Si bien es cierto que los archivos tienen como misión satisfacer las necesidades de información de los usuarios, surge el siguiente interrogante: ¿estos archivos conocen cuáles son las carencias de información que precisan esos colectivos? Sin temor a equivocarnos, la respuesta sería que no al ciento por ciento. Por consiguiente, es lógico pensar que dichos archivos, antes de diseñar o reestructurar los servicios de referencia archivístico¹, deben hacer un estudio previo para poder identificar esas necesidades de información, ya que éstos atenderán a clientes muy

¹ Entendido como la unidad en la que se brindan los servicios a los usuarios, conocido tradicionalmente como sala de consulta, de lectura o de investigación.

diversos y para satisfacer sus necesidades es preciso conocerlas, por lo que deben detectarse, identificarlas, analizarlas y desarrollar los mecanismos necesarios para satisfacerlas (Santos Rosas, 1997).

Es evidente la importancia que tiene la identificación de los hábitos y las necesidades de información de los usuarios, con el fin de elaborar los productos de información más adecuados o diseñar y planificar los sistemas y servicios acordes con las necesidades detectadas en cada uno de los colectivos estudiados (Sanz, 1993).

Los estudios de usuarios son una actividad que debe ser de ineludible ejecución en los archivos. De esta manera, se puede conocer el grado de satisfacción de los clientes, el comportamiento y las necesidades de información, los fondos más solicitados y los perfiles de éstos, entre otras. Sólo así se pueden planificar adecuadamente, con conocimiento de causa, los servicios y productos del archivo, para que respondan a realidades concretas y a los requerimientos de información por parte de los clientes.

LA IMPORTANCIA DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS

La importancia de los estudios de usuarios reside en que a partir de sus resultados y conclusiones se podrán determinar, planificar y evaluar aspectos relacionados con:

- **Los hábitos y necesidades de información de los usuarios:** es importante detectar los cambios que estos colectivos experimentan en cuanto al consumo y uso de la información, lo que permitirá diseñar y planificar los servicios de los archivos de acuerdo con las necesidades manifestadas y viables de realizar, para proporcionar un servicio de referencia archivístico más adecuado y flexible. Estos estudios deben realizarse de forma

periódica, con el fin de determinar los cambios que se produzcan en los hábitos de información, para introducir las variables necesarias en los servicios de los archivos, para que sean capaces de responder de una manera eficaz y eficiente a las nuevas necesidades que manifiesten los usuarios.

- **Evaluar los recursos del archivo:** de acuerdo con las demandas reales de información en el archivo, se pueden evaluar y rentabilizar al máximo todos los recursos de los que éste dispone, como:
 - **Recursos económicos:** un denominador común que tienen los archivos es la asignación de bajos presupuestos, de ahí que se deban aprovechar al máximo. Hay que realizar una buena gestión, invirtiendo en aquellos servicios y productos que son más demandados, por lo cual es perentorio conocer el grado de utilización de todos y cada uno de ellos.
 - **Recursos humanos:** es incuestionable el papel que cumplen los archivistas como facilitadores de la información, por tanto, a partir de un estudio de usuarios se puede conocer el personal necesario para los distintos servicios que precisa el archivo, en función de la cantidad y del tipo de demandas que reciben.
 - **Recursos materiales:** por medio de un estudio de usuario se puede evaluar la pertinencia del equipo y mobiliario del que dispone el servicio de referencia, para que los clientes puedan hacer uso de la información en un ambiente ergonómico.
 - **Recursos tecnológicos:** a partir de los estudios de usuarios se pueden determinar las necesidades del equipo tecnológico que precisa el archivo.

- **Medir la eficacia del archivo:** el archivo debe medir su eficacia con el fin de señalar si se están utilizando adecuadamente los servicios para satisfacer los requerimientos de los clientes. A partir de los estudios de usuarios se puede determinar el cumplimiento de los objetivos del servicio de referencia archivístico. A su vez, se puede conocer si los usuarios perciben que se resuelven adecuadamente sus necesidades de información.
- **Adecuar el espacio físico:** en la planificación del espacio físico de los servicios de referencia archivístico es importante tener en cuenta la opinión de los usuarios, pues ellos son los que precisan de ese servicio mediante su presencia física la mayor parte del tiempo. Por eso es trascendental que la construcción de dicho espacio sea flexible, que permita realizar cambios y distribuciones en función de las necesidades que se detectan, para beneficio de los usuarios.
- **Conocer el perfil de los usuarios:** es importante conocer el grado académico, la profesión, el lugar de trabajo, las líneas de investigación, etc. de los usuarios que acuden al archivo. Esto permitirá proporcionar la información que precisa en el momento adecuado, que redundará en la disminución del tiempo en el desarrollo de sus trabajos.
- **Programar la formación de usuarios:** una vez conocidos los hábitos y las necesidades de información de los usuarios, se pueden establecer programas de formación para un mejor y mayor aprovechamiento de los servicios que ofrece el archivo y la usabilidad de la información.

TIPOLOGÍA Y CATEGORIZACIÓN DE LOS USUARIOS DE ARCHIVOS

La concepción tradicional de los usuarios en los archivos ha cambiado en las últimas décadas, por

cuanto se pasó de un público erudito a uno más diverso. Hoy en día es más frecuente encontrarse en los servicios de referencia archivística a clientes muy variados, desde el tradicional historiador a otros pertenecientes a las diversas áreas del saber. Asimismo, estudiantes, docentes, científicos y ciudadanos en general. Sobre el particular, Couture y Rousseau apuntan que sin duda las informaciones contenidas en los documentos que los componen son indispensables para el trabajo de todo historiador, pero estos últimos ahora tienen nuevos vecinos en las salas de consulta: administradores, ingenieros, arquitectos, cineastas, etc. (Couture, 1988).

La tipología de usuarios en los archivos surge a partir de la procedencia u origen de ellos, por tanto, se pueden dividir en internos y externos. En el caso de los internos, reside en aquellos funcionarios de la institución a la cual está adscrito el archivo. Éstos recurren a dichos centros para demandar información que les permita realizar sus gestiones administrativas, así como la toma de decisiones en el cumplimiento de las funciones y actividades que les han sido encomendadas. Respecto a los usuarios externos, corresponden a aquellos que no son funcionarios de la institución en la que se ubica el archivo, es decir, son los ciudadanos en general que acuden a estos centros archivísticos para consumir información para los fines más diversos y, de esta manera, satisfacer sus necesidades de información, que pueden ser de tipo profesional, administrativa, académica, personal o de ocio.

Debido a la diversidad de usuarios externos que pueden acudir a un archivo, éstos se dividen de la siguiente manera:

- **Investigadores profesionales:** se trata de usuarios con una formación y trayectoria consolidada en la investigación científica, familiarizados en el uso y manejo de los archivos, de sus fondos y

los instrumentos de acceso a la información. Sus investigaciones tienen como fin la generación de nuevo conocimiento, mediante un producto tangible como la publicación de un libro u otro material bibliográfico.

- **Investigador aficionado:** se trata de personas con una formación variada y sus preferencias de investigación se dirigen hacia la genealogía, la historia local u otros temas de interés particular
- **Estudiantes universitarios:** su acercamiento al archivo es para cumplimiento de algún deber asignado en determinada materia del plan de estudios. O bien para sustentar sus trabajos de investigación tendentes a la obtención de un grado o posgrado académico (tesis de licenciatura, máster o doctorado). Su procedencia puede ser muy variada, a partir de las diversas áreas del conocimiento.
- **Estudiantes de secundaria y primaria:** acuden al archivo para sustentar los deberes de alguna materia.
- **Ciudadanos en general:** corresponde al llamado “gran público”, que por algún interés particular o curiosidad acude a los archivos para tratar algún asunto en concreto.

Una vez definida la tipología de los usuarios de los archivos, hay que tener en cuenta otro aspecto íntimamente relacionado con ello; nos referimos a la frecuencia con que éstos acuden a los archivos. De ahí que se categorizan, de acuerdo con Sanz (1994), en reales y potenciales.

Los usuarios reales corresponden a aquellos que son conscientes de que requieren o necesitan información. Otra particularidad es que son asiduos a los

archivos y conocen muy bien sus fondos, organización, funcionamiento, etc., y que la naturaleza de sus necesidades de información los ha llevado a tener un mayor acercamiento y conocimiento de los archivos en gran parte de sus dimensiones.

Los usuarios potenciales necesitan información para el desarrollo de sus actividades pero no son conscientes de ello, por tanto, no lo expresan y no saben dónde recurrir a demandar aquella información. Estos llegan a los archivos con muchas dudas, no conocen los fondos que custodia el archivo ni su organización, sólo saben que requieren determinados datos. Además, son personas que tienen inquietudes personales y particulares sobre un asunto determinado, o bien curiosidad por una cuestión específica.

Por la peculiaridad que presenta este colectivo, requieren de una formación que los instruya en el uso de las fuentes que el archivo custodia, para que tenga una mayor rentabilidad en cuanto a la usabilidad de la información. Es importante señalar que los usuarios potenciales pueden evolucionar y convertirse en reales.

METODOLOGÍA PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE USUARIOS EN ARCHIVOS

La metodología para realizar un estudio de usuarios se basa en el análisis del entorno y la aplicación del método directo y el método indirecto. Al respecto, Rubio Hernández señala que las fuentes de información sobre los usuarios son muy diversas, se pueden agrupar entre aquellas que cabe considerar directas, de campo –cuando obtenemos la información de lo que nos dicen los usuarios mismos– o indirectas, cuando aprovechamos datos factuales del archivo por medio de la memoria anual, estadísticas o instrumentos de control (Rubio, 2003).

ANÁLISIS DEL ENTORNO

Es importante contextualizar el estudio de usuario en el entorno en que está inmerso el archivo, lo que permitirá determinar y analizar el contexto interno y externo en que éste se desarrolla. En cuanto al entorno externo, éste analiza aspectos relacionados con el medio en el que está circunscrito el archivo, para lo cual se pueden tener en cuenta indicadores como:

- Territorialidad: dimensiones de la provincia, cantón y distrito.
- Demográficos: población del área donde está el archivo.
- Económicos: principales actividades económicas.
- Sociales: principales componentes y relación con la composición social.
- Políticos: principales relaciones con el entorno, así como la existencia de entidades culturales, administrativas y educativas y su relación con el archivo.
- Oportunidades y amenazas del entorno.

En relación con el entorno interno, éste permite determinar los antecedentes y el marco filosófico del archivo, para ello hay que tener en cuenta los siguientes elementos:

- Reseña histórica.
- Misión.
- Visión.
- Objetivos.
- Políticas.

- Funciones.
- Estructura organizativa.
- Recursos: humanos, financiero, materiales y tecnológicos.
- Servicios.
- Productos.

MÉTODO INDIRECTO

El método indirecto reside en la recopilación de los datos o la información proporcionada por parte de los clientes, sin tener que consultarlo con ellos. Su aplicabilidad permite medir aspectos cuantitativos de las demandas y usabilidad de la información. Esto se realiza a partir de los instrumentos de control que todo archivo debe disponer, como:

REGISTRO DE USUARIO

Es un instrumento de control que tiene como finalidad recoger los datos personales y profesionales de cada uno de los usuarios. Puede ser manual o automatizado. Los elementos a tener en cuenta pueden ser los siguientes:

- Apellidos y nombre del usuario.
- Nacionalidad.
- Identificación (cédula de identidad o pasaporte).
- Dirección.
- Apartado postal.
- Teléfono.
- Correo electrónico.

- Profesión.
- Institución donde labora.
- Temas o áreas de interés.
- Observaciones.

La aplicación de este control es de forma individual, es decir, uno por cada usuario que acuda al archivo. En esta se anota cada vez que el usuario asiste al archivo, para efectos de determinar si es un cliente real o potencial, de acuerdo con los parámetros que se hayan establecido para ese fin. Además, este instrumento permite determinar el perfil del usuario.

BOLETA DE PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS

Este instrumento permite controlar el préstamo que se hace de los documentos custodiados en el archivo. Además, sirve como prueba de identidad de quien posee el documento para efectos de control y definir responsabilidades ante cualquier situación que le ocurra a la documentación facilitada. Puede constar de los siguientes elementos:

- Fecha de solicitud.
- Fondo, subfondo o serie a la que pertenece el documento.
- La signatura o código con el cual está registrado el documento.
- Estado de conservación del documento.
- Nombre del usuario.
- Firma.

Este instrumento permite determinar aspectos relacionados con la cuantificación de solicitudes de documentos por día, semana, mes, trimestre o año; la asistencia al archivo por día, semana, mes, trimestre o año; la asistencia al archivo por género; los fondos, los subfondos o las series demandadas; el aprovechamiento total del fondo documental, etc.

REGISTRO DE CONSULTA

El registro de consulta permite medir el comportamiento de las consultas que se realizan en el archivo, así como los tipos de éstas que se efectúan y las cantidades, entre otros. Para tal efecto, el registro puede tener los siguientes elementos:

- Medio por el que se hace la consulta (in situ, teléfono, fax, correo electrónico o carta).
- Tipología de clientes (interno o externo).
- Procedencia (nacional o extranjero).
- Género.
- Temas o áreas.
- Tipo de consultas (información general, simples factuales, complejas, sin respuestas).

BOLETA DE REPROGRAFÍA DE DOCUMENTOS

Las boletas de solicitud de reprografía constituyen un instrumento de control de la documentación que es reproducida por algún medio mecánico o automatizado, ya sea a partir de fotocopias, microfilmes, etc. En cualquiera de los casos, su importancia reside en saber qué es lo que se reproduce y por cuál medio.

La boleta en cuestión pueden contar con los siguientes elementos:

- Fecha de solicitud.
- Apellidos y nombre del usuario.
- Fondo o serie por reproducir.
- Signatura.
- Medio de reproducción.
- Indicación de folios para reproducir.
- Número de reproducciones por folio.

Los anteriores datos determinarán cuáles son los medios de reproducción más utilizados, por tanto se le dará mayor prioridad en cuanto a mantenimiento, reparación o compra de equipo. Además, conocer los fondos o series documentales que más se reproducen permitirá establecer políticas de conservación, así como la viabilidad de su digitalización para que no sufran tanto deterioro.

MÉTODO DIRECTO

El método directo, como su nombre lo indica, se aplica directamente a los usuarios, previa identificación de la población; permite evaluar aspectos relacionados con los servicios, como percepción, calidad, opiniones, valoraciones, inconsistencias, etc. Además, sirve para medir la calidad de los servicios y productos, determinar las necesidades de información y analizar los aspectos cualitativos del archivo. Para la aplicación de este método se pueden utilizar diversas técnicas de recolección de información, como el cuestionario, la entrevista, la observación y los grupos focales.

El diseño y puesta en práctica de estos instrumentos dependerá de los objetivos que se establezcan en el estudio de usuarios, es decir, qué es lo que se quiere medir o indagar. También es importante determinar

a qué población irán dirigidos los instrumentos; lo más recomendable es trabajar con usuarios reales, pues son los que mejor conocen el archivo, los servicios, los productos, los instrumentos de acceso a la información, etc., lo cual los faculta para tener un mayor y mejor criterio de lo que se va a evaluar.

CUESTIONARIO

Consiste en la formulación de preguntas escritas debidamente estandarizadas, es viable para indagar aspectos relacionados con el funcionamiento y la calidad de los servicios, las inquietudes de los usuarios, la evaluación de los recursos, la adecuación del espacio físico, etc.

La recolección de la información dependerá de la forma en que se estructuren las preguntas, las cuales pueden ser:

- Cerradas: son las que presentan la alternativa de respuestas a continuación de las preguntas, se responden con un sí, no, no sabe o no responde.
- Abiertas: las respuestas no están escritas, en consecuencia, el informante expresa su opinión con libertad sobre la temática a interrogar. No existe ningún límite alternativo para su respuesta, por lo que es oportuno dejar espacio suficiente para ello.
- Categorizadas: son consideradas como preguntas cerradas, con la diferencia que presentan una serie de alternativas de respuestas, de las cuales el informante escoge algunas de acuerdo con su grado de opinión.

En la estructura del cuestionario es importante contemplar las conexiones con la etapa de codificación, procesamiento de la información y el análisis e interpretación de los datos. Además, es conveniente realizar una prueba del cuestionario en un pequeño grupo, antes de aplicarlo en su totalidad, con el fin

de determinar errores como preguntas inútiles, poco precisas, mal redactadas o con repetición de ideas, entre otros.

ENTREVISTA

Consiste en una conversación concertada entre dos o más personas para dialogar sobre un asunto determinado. Implica la interacción verbal en un proceso de acción recíproca. A partir de la aplicación de esta técnica se puede obtener mayor información, o bien aclarar algunas dudas relacionadas con el objeto de estudio.

Esta técnica se debe aplicar en informantes clave, previamente seleccionados, porque se encuentran en una posición que les permite proporcionar información que otras personas desconocen o darían incompleta.

La entrevista, según Ander-Egg (1993), presenta una serie de modalidades:

- Entrevista estructurada: llamada también formal, dirigida o estandarizada. Se realiza con base en una guía con una serie de preguntas rigurosamente elaboradas, las cuales se derivan del objeto de estudio.
- Entrevistas no estructurada: consiste en planteamientos abiertos o temas a tratar, con preguntas que son respondidas en una conversación no estandarizada. Da mayor libertad a la iniciativa y creatividad del entrevistado, ya que permite responder en forma exhaustiva en un cuadro de referencia. Deben evitarse las desviaciones y exponganla exposición de aspectos irrelevantes o que sin relación con el tema tratado.

OBSERVACIÓN

Es una técnica de recolección de información que consiste en utilizar y aplicar los sentidos para observar hechos y personas en un contexto real, el presente, en el que se desarrollan normalmente las actividades. Permite ampliar información que no es recogida con los instrumentos anteriores, para lo cual hay que determinar con antelación qué se va observar. Además, se requiere de una guía de observación en la que se establezcan los aspectos que se pretende observar.

Según Ander-Egg (1993), existen diferentes tipos o modalidades de observación, a saber:

- a) Según los medios utilizados puede ser:
 - Observación no estructurada: también conocida como ordinaria, asistemática, simple o libre. Consiste en reconocer y anotar los hechos a partir de una categoría o guía de observación poco estructurada.
 - Observación estructurada: también llamada sistemática, la cual emplea procedimientos más formales para recopilar los datos u observación de los hechos, por lo que se requiere de una guía.
- b) Según el grado de participación puede ser:
 - Observación no participante: el observador participa en forma directa, permanece ajeno a lo que observa. La no participación directa únicamente le permitirá percibir los aspectos más externos.
 - Observación participante: consiste en la participación directa e inmediata en la situación determinada que observa. Es más interactiva, ya que el observador se desenvuelve con naturalidad y se integra a las actividades.

c) Según el número de observadores puede ser:

- Observación individual: corresponde a aquella que es realizada por una sola persona.
- Observación en equipo o colectiva: en su aplicación participa más de una persona, ya sea que todos observen lo mismo, o bien cada uno un aspecto en particular.

d) Según el lugar donde se realiza puede ser:

- Observación de la vida real: se realiza en el lugar de los hechos y éstos se captan tal y como se presentan.
- Observación: de laboratorio: es de carácter artificial y se efectúa en un laboratorio.

GRUPOS FOCALES

Consiste en una técnica de recolección de información que se aplica a un grupo de personas cuidadosamente seleccionadas. No es una discusión, ni una sesión para la resolución de problemas, ni un grupo para tomar decisiones, es sólo una entrevista realizada simultáneamente a un grupo de personas.

Para efectos de su implementación, se debe elegir los participantes que formarán parte del grupo, los cuales tienen que tener intereses similares y presentar

homogeneidad. Además, debe existir un moderador que dirija la actividad, el cual centrará el tema del debate y ayudará a generar una discusión animada y productiva. Se puede utilizar para evaluar o introducir mejoras en determinados servicios o productos, para la formulación de nuevas metas y la determinación de necesidades de información de un grupo de usuarios.

CONCLUSIONES

La realización de estudios de usuarios en archivos ha sido una actividad poco efectuada, por tanto, existe un gran vacío sobre la teoría y práctica para su ejecución en los centros archivísticos. Recientemente se empieza a incursionar en esta temática, que requiere de un mayor desarrollo de modelos metodológicos para su aplicabilidad.

La importancia de los estudios de usuarios se evidencia a partir de la heterogeneidad de los usuarios que acuden a los archivos. Por ello, el interés que deben propiciar estos centros para determinar el comportamiento de sus clientes en cuanto a los hábitos, necesidades, consumo, demanda y usabilidad de la información es vital.

Además, dicha importancia se concreta a partir de la urgencia de conocer la rentabilidad, la calidad, el rendimiento, el funcionamiento, etc. de los archivos. De ahí se hace trascendente que todos los centros archivísticos empiecen a programar entre sus actividades la realización de estudios de usuarios.

REFERENCIAS

- Acosta, S., Incer, E. y Mena, A. Los estudios de usuarios en los archivos. Análisis de su aplicabilidad en los archivos centrales de las municipalidades de San José y Escazú. *Revista del Archivo Nacional* LXXI, 2007. 11-59.
- Ander-Egg, E. *Técnicas de investigación social*. 23ª ed. Buenos Aires: Editorial Magisterio del Río de la Plata, 1993.
- Couture, C. y Rousseau, J. *Los archivos en el siglo XX*. México: Archivo General de la Nación, 1988.
- Jardim, J. y Kahl Fonseca, M. Estudios de usuarios en archivos. En busca de un estado de la cuestión. *Comma, International Journal on Archives*. Francia, 1-2, 2001.
- Junta de Castilla y León. *Gestión de usuarios. Aplicación informática para la gestión de usuarios en los archivos*. Castilla y León, España: Consejería de Educación y Cultura, 1997.
- Rubio, A. Ciertas consideraciones sobre estudios de usuarios en archivos municipales. El Archivo Municipal de Logroño: una aproximación teórica y práctica. *Revista Internacional de Bibliotecología* 26. 1, 2003.
- Ruiz, A. Estudios de usuarios y archivística: una alianza lógica. *Forinf@. Revista Iberoamericana de Usuarios de Información* 24 (2004): 7-13. Disponible en: <http://lemi.uc3m.es/forinf@/index.php/Forinfa>
- Santos, A. y Calva, J. Identificación de las necesidades de información del usuario: un estudio. *Documentación de las Ciencias de la Información*. 20, 1997.
- Sanz, E. La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente. *Revista General de Información y Documentación* 3. 1, 1993.
- Sanz, E. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.
- Sanz, E. y Martín, C. Técnicas bibliométricas aplicadas a los estudios de usuarios. *Revista General de Información y Documentación* 7. 2, 1997.
- Torreblanca, A. Análisis de los nuevos usuarios. *Tabla*. 3. 1994.