

La aplicabilidad de los estudios de usuarios en los archivos: el caso de los archivos históricos

Luis Fernando Jaén García*

RESUMEN

Los estudios de usuarios son una actividad de reciente incorporación en los archivos. Es por esta razón que existen muchos vacíos teóricos metodológicos de su implementación en esos centros de información. El trabajo en cuestión analiza la importancia de dicha aplicabilidad en los archivos históricos. Para ello, centra su atención en los tipos y categorías de clientes que acuden a éstos, así como en la importancia que tiene la realización de estudios de usuarios en los archivos y la metodología para su ejecución, a partir del método directo e indirecto.

Palabras clave: estudios de usuarios, usuarios de archivos, metodología para realizar estudios de usuarios, método directo, método indirecto.

THE APPLICABILITY OF STUDIES ABOUT USERS IN ARCHIVES: THE CASE OF HISTORIC ARCHIVES

ABSTRACT

The studies about users are a recent incorporated activity in the archives. Therefore, there are many methodological and theoretical gaps regarding their implementation in the information centers. This study analyzes the importance of this applicability in historical archives. Thus, it focus its attention in the kind of users who attend to these centers, as well as, the importance of this type of studies about users in the archives, and the methodology, from the direct and indirect method.

Key Words: study of users, users of archives, methodology to make study of users, direct method, indirect method.

* Jefe Departamento Archivo Histórico, Archivo Nacional de Costa Rica. Profesor Sección de Archivística, Universidad de Costa Rica.
Correo electrónico: jaen66@hotmail.com
Fecha de recepción: diciembre 10 de 2005.
Fecha de aprobación: enero 10 de 2006.

INTRODUCCIÓN

Es por todos conocido el valor e importancia que cumplen los archivos históricos como custodios del patrimonio documental de la nación, es decir, son los guardianes de la memoria histórica documental de un país. Su misión está centrada en el tratamiento archivístico, conservación, preservación, difusión y facilitación de ese legado patrimonial para ponerlo al servicio de los clientes con el fin último de que éstos sustenten sus investigaciones científicas o para otros fines particulares.

La apertura y reconocimiento que tienen los archivos históricos como centros de custodia del pasado documental, hacen que éstos sean cada vez más consultados por un público heterogéneo. Forma parte del pasado el privilegio y la exclusividad que patentaban eruditos e historiadores como únicos asiduos de estos centros de información.

Ante esa diversidad de clientes que acuden a los archivos históricos, es perentorio determinar sus perfiles, necesidades de información, calidad de los servicios, temas de investigación, fondos documentales más consultados, etc. Lo anterior se obtiene por medio de los estudios de usuarios, los cuales permiten conocer la relación entre los clientes, la información, el archivo y los servicios que éstos proporcionan.

LOS USUARIOS DE LOS ARCHIVOS HISTÓRICOS

La concepción tradicional de la tipología de usuarios en los archivos históricos 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 e

información archivística¹ de los archivos finales a clientes muy variados, desde el tradicional historiador hasta otros pertenecientes a las diversas áreas del saber: estudiantes, docentes, científicos y ciudadanos en general. Sobre el particular, Couture y Rousseau (1988) anotan que sin duda, la información contenida en los documentos que los componen, es indispensable para el trabajo de todo historiador, pero estos últimos ahora tienen nuevos vecinos en las salas de consulta: administradores, ingenieros, arquitectos, cineastas, etc.

Por lo anterior, y producto de la revisión bibliográfica, podemos decir que en los archivos históricos se distinguen cuatro tipologías de usuarios, a saber:

- ◆ **Investigadores profesionales:** se trata de usuarios con una formación y trayectoria consolidada en la investigación científica, que están familiarizados con el uso y manejo de los archivos, de sus fondos y los instrumentos de acceso y control de 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 consecuencia del cumplimiento de un deber que le han asignado en alguna materia del plan de estudios; puede ser para sustentar sus trabajos de investigación tendentes a la obtención de un grado o postgrado académico (tesis de licenciatura, master o doctorado). Su proce-

1 Entendida como la unidad donde se brinda el servicio a los clientes, conocido tradicionalmente como sala de consulta, de lectura o de investigación.

dencia puede ser muy variada, a partir de las diversas áreas del conocimiento.

- ◆ **Ciudadanos en general:** corresponde al llamado «gran público», que por interés particular o curiosidad, acuden a los archivos finales para tratar algún asunto en concreto.

Una vez definidas las cuatro tipologías de clientes que frecuentan los archivos históricos, hay que tener en cuenta otro aspecto que está íntimamente relacionado, nos referimos a la frecuencia con que éstos acuden a los archivos. De ahí que se categorizan, de acuerdo con Sanz Casado (1994) en usuarios reales y potenciales.

Los usuarios reales son conscientes de su necesidad de información y lo más importante, que la utilizan para sustentar sus investigaciones. Otra particularidad es que son clientes asiduos de los archivos y conocen muy bien sus fondos, organización, funcionamiento, etc. y que la naturaleza de sus trabajos 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 lo tanto, no lo expresan y no saben dónde recurrir a demandar aquella información. Estos llegan a los archivos históricos 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 tema determinado, o bien, curiosidad por una cuestión en específico. Por la singularidad que presenta este colectivo, requieren de una formación que los instruya en el uso de las fuentes

que custodia el archivo, 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.

LA IMPORTANCIA DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS

La diversidad de usuarios que acuden a los archivos históricos demanda cada vez ingentes cantidades de información para satisfacer y cumplir con sus trabajos e investigaciones. Por esta razón, es perentorio que estos archivos detecten y conozcan los hábitos, consumo y 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 diversidad de clientes que acuden a los archivos históricos con sus múltiples interrogantes, es imprescindible que el archivista referencista se aboque a determinar cuáles son las necesidades de información que estos requieren para servirlos satisfactoriamente. Esa actividad es conocida como estudios de usuarios, que Sanz Casado (1994: 237) 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.

Los archivos históricos tienen como misión satisfacer las necesidades de información de los investigadores, para que éstos sustenten sus trabajos, pero ¿en realidad estos archivos conocen cuáles son esas carencias? Es lógico pensar que dichos archivos

antes de diseñar o reestructurar los servicios de referencia e información archivística deben hacer un estudio previo para poder identificar esas necesidades de información. Debido a que éstos atienden a clientes muy diversos y para satisfacer sus necesidades, es preciso conocerlas, por lo que deben detectarlas, identificarlas, analizarlas y desarrollar los mecanismos necesarios para satisfacerlas (Santos, 1997).

Es evidente la importancia de identificar los hábitos y necesidades de información de los usuarios de los archivos históricos, a 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).

La importancia de los estudios de usuarios reside en que a partir de sus resultados y conclusiones se podrán conocer, determinar y evaluar aspectos tales como:

- ◆ **Conocer 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. De esta manera, diseñar y planificar los servicios de los archivos de acuerdo con las necesidades manifestadas y viables de realizar, para proporcionar un servicio de referencia e información archivística más adecuado y flexible que las satisfaga. Estos estudios deben realizarse de forma periódica con el fin de determinar cambios en los hábitos de información que se produzcan, 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 con que éste cuenta, tales como:
 - ◆ **Presupuesto:** un denominador común que tienen los archivos es la asignación de un bajo presupuesto, de ahí que éste deba aprovecharse al máximo. Hay que realizar una buena gestión, invirtiéndolo en aquellos servicios que son demandados, por lo cual, es perentorio conocer el grado de utilización de todos y cada uno de los servicios que proporciona el archivo.
 - ◆ **Recursos humanos:** es incuestionable el papel que cumplen los archivistas como facilitadores de la información, por lo tanto, a partir de un estudio de usuarios se puede conocer el personal necesario para los distintos servicios en función de la cantidad y del tipo de demandas que reciben.
 - ◆ **Recursos materiales:** por medio de un estudio de usuario se puede señalar la pertinencia del equipo y mobiliario 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 la necesidad y evaluación de la informatización de los instrumentos de acceso y control de la información. También cuáles fondos o series requieren de tratamiento informático, a partir de su usabilidad.

- ◆ **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 e información archivística. A su vez, 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 e información archivística, 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 importante 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:** la investigación es el pilar sobre el que descansa la función de servicio de un archivo histórico. De ahí, la importancia de 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 precisa en el momento adecuado, lo que redundará en la disminución del tiempo en el desarrollo de su investigación.

- ◆ **Programar la formación de usuarios:** una vez conocidos los hábitos y 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.

LA METODOLOGÍA PARA LA REALIZACIÓN DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS

La metodología para realizar un estudio de usuarios se basa en la aplicación del método directo y el método indirecto. Al respecto, Rubio Hernández (2003) 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 a través de la memoria anual, estadísticas o instrumentos de control.

EL MÉTODO DIRECTO

El método directo consiste en el diseño y aplicabilidad de algún instrumento de recolección de información, como el cuestionario o la entrevista. Estos se aplican directamente a los clientes, previa identificación de la población (clientes reales o potenciales), con la finalidad de determinar aspectos relacionados con los servicios, tales como su percepción, calidad, evaluación, opiniones, valoraciones, problemas, inconsistencias, etc.

El cuestionario es viable de emplear sobre todo cuando precisamos indagar aspectos relacionados con el funcionamiento y calidad de los servicios, inquietudes de los usuarios, evaluación de los recursos, adecuación del espacio físico, etc.

Por su parte, la entrevista consiste en una conversación concertada para dialogar sobre un asunto determinado e implica una interacción verbal dentro de 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.

El diseño y puesta en práctica de ambos instrumentos dependerá de los objetivos que se establezcan, para estipular qué es lo que se quiere medir o indagar. También es importante determinar a qué población irán dirigidos los instrumentos, pues de acuerdo con ello se puede trabajar únicamente con usuarios reales o potenciales, o bien, ambos. Todo estriba en los objetivos que se hayan planteado.

EL MÉTODO INDIRECTO

El método indirecto reside en la recopilación de los datos o información proporcionada por parte de los clientes, sin tener que consultarlos a ellos. Esto se realiza por medio de los instrumentos de control que todo archivo debe disponer, tales como:

- ◆ **Registro de usuario o ficha 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, por medio de fichas de cartulina, o automatizado, en una base de datos. Los elementos a tener en cuenta pueden ser los siguientes.
- ◆ Número de orden o de registro.
- ◆ Apellidos y nombre del usuario.
- ◆ Nacionalidad.
- ◆ Identificación (cédula o pasaporte).
- ◆ Dirección.
- ◆ Teléfono.
- ◆ Correo electrónico.

- ◆ Profesión.
- ◆ Institución donde labora.
- ◆ Temas de investigación.
- ◆ Publicaciones.
- ◆ Observaciones.
- ◆ Lugar y fecha de la cumplimentación del registro.

La aplicación de este control es de forma individual, es decir, uno por cada usuario que acuda al archivo. En ella 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, teniendo en cuenta aspectos como la procedencia, si son nacionales o extranjeros, las profesiones y áreas del saber a que pertenecen, las relaciones institucionales que pueda ejercer el archivo, las diferentes líneas de investigación que se desarrollan en ese momento, etc.

- ◆ **Boleta de préstamo de documentos:** este instrumento permite controlar el préstamo que se hace de los documentos custodiados en el archivo. Además, sirve de prueba de quién tiene 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.
- ◆ Tema o área de investigación.
- ◆ Nombre del usuario.
- ◆ Firma.

Este instrumento de control es de vital importancia para realizar estudios de usuarios, en aspectos rela-

cionados 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, subfondos o series demandados, el aprovechamiento total del fondo documental, etc.

- ◆ **La 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.
- ◆ Medio de reproducción.
- ◆ Apellidos y nombre del usuario.
- ◆ Fondo o serie por reproducir.
- ◆ Signatura.
- ◆ Indicación de folios para reproducir.
- ◆ Número de reproducciones por folio.
- ◆ Total de reproducciones.

Los anteriores datos determinarán cuáles son los medios de reproducción más utilizados, por la tanto se le dará mayor prioridad en cuanto a manteni-

miento, reparación o compra de equipo. Conocer los fondos o series documentales que más se reproducen permitirán establecer políticas de conservación, así como la viabilidad de su digitalización para que no sufran tanto deterioro.

CONCLUSIONES

La realización de estudios de usuarios en archivos es uno de los grandes vacíos que a la fecha presenta la teoría y práctica archivística. Recientemente se empieza a incursionar en esta temática, la cual requiere de una mayor aplicación en los centros archivísticos, en este caso en concreto en los archivos históricos.

Su importancia y requerimiento se evidencia a partir de la heterogeneidad de usuarios que acuden a los archivos históricos. Por ello, el interés que deben propiciar éstos para determinar el comportamiento de sus clientes en cuanto a los hábitos, necesidades, consumo, demanda y usabilidad de la información.

Además, dicha importancia la concreta la urgencia de conocer la rentabilidad, calidad, rendimiento, funcionamiento, etc. de los archivos. De ahí, la trascendencia de que los archivos históricos empiecen a programar dentro de sus actividades la realización de estudios de usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

- Barros, M. «Estudo do usuario na formação da cidadania» *V encuentro de EDIBCIC*. Granada, 2000.
- Couture, C. y Rousseau, J. *Los archivos en el siglo XX*. México: Archivo General de la Nación, 1988.
- Díez de los Ríos, M. «El departamento de referencias de Archivo Histórico Nacional. Organización y funcionamiento» *Boletín ANABAD 1*. España, 1996.
- Jardim, J. y Kahl, M. «Estudios de usuarios en archivos. En busca de un estado de la cuestión» *Comma, International Journal on Archives*. Francia. 2001.
- Junta de Castilla y León. *Gestión de usuarios. Aplicación informática para la gestión de usuarios en los archivos*. Castilla y León: 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*. Colombia, 2003.
- Santos, A. y Calva, J. «Identificación de las necesidades de información del usuario: un estudio» *Documentación de las Ciencias de la Información 20*. España, 1997.
- Sanz, E. «La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente» *Revista General de Información y Documentación 3 1*. España, 1993.
- - -. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.
- - -. Martín, C. «Técnicas bibliométricas aplicadas a los estudios de usuarios» *Revista General de Información y Documentación 7 2*. España, 1997.
- Torreblanca, A. «Análisis de los nuevos usuarios» *Tabula 3*. España, 1994.