



CONSULTORA DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

BUENOS AIRES

ARGENTINA

Serie

DOCUMENTOS DE TRABAJO

Área: Archivología

Los estudios de usuarios en los archivos

Patricia Allendez Sullivan

Marcelo de la Puente

Junio 2013

N° 47

ISSN 1852 - 6411

Copyright Consultora de Ciencias de la Información

Editor: Patricia Allendez Sullivan. Asistente Editorial: Analía Bedrosian

Allendez Sullivan, Patricia Mónica. Puente, Marcelo de la.

Los estudios de usuarios en los archivos. Buenos Aires: Consultora de Ciencias de la Información, 2013

ISSN 1852 - 6411

1. Archivos. 2. Usuarios. 3. Estudios de usuarios. 4. Archivólogos.

I. Título

Resumen

Los estudios de usuarios en los archivos permiten analizar aspectos cuantitativos y cualitativos en relación a los deseos, demandas y necesidades de los usuarios. También permiten medir y evaluar la calidad de los servicios que brindan y el grado de satisfacción o insatisfacción de sus usuarios.

Introducción

Por lo general, en los archivos desfilan diariamente distintos usuarios que demandan diferentes servicios.

Para poder satisfacer estas necesidades es importante que el archivólogo conozca a sus usuarios: investigadores profesionales o aficionados, estudiantes, y ciudadanos en general. Todos ellos acuden con una serie de preguntas que desean satisfacer con diferentes objetivos: tomar una decisión, cumplimentar una tarea académica, tener nuevos conocimientos, etc.

En estas circunstancias, el archivólogo debe facilitar a cada uno de sus usuarios la información necesaria, teniendo en cuenta que muchas veces estos usuarios acuden al archivo sin saber realmente que quieren buscar, como emplearán la información que pueden llegar a obtener y tampoco saben, en su gran mayoría como buscar dicha información. Por lo tanto, el archivólogo debe asumir una actitud participativa así como intermediaria entre el fondo del archivo y las personas que lo consultan.

Entonces, así como los bibliotecarios tratan de interiorizarse de las demandas y necesidades informativas de sus usuarios, los archivólogos también realizan estudios de usuarios para conocer que necesitan los usuarios que concurren al archivo en busca de información.

Los estudios de usuarios permiten evaluar la calidad de los servicios que se brindan a los usuarios y a realizar todos los cambios que se crean necesarios para satisfacerlos y acrecentar la demanda y concurrencia al archivo.

Entendemos que la razón de ser de todo archivo son sus usuarios, por lo que es indispensable que los profesionales los conozcan y asuman la responsabilidad de afrontar y asumir los nuevos retos que le exige la sociedad de la información y del conocimiento.

Teniendo en cuenta los que hemos comentado, los estudios de usuarios permiten:

- Analizar las necesidades y demandas de información de sus usuarios
- Estudiar como el usuario interactúa con el archivo y aprovecha sus servicios y recursos
- Identificar las características del usuario para anticiparse a sus demandas
- Evaluar los servicios y productos que rinda el archivo
- Proponer nuevos objetivos que produzcan mejoras considerables en el servicio
- Brindar un servicio que alcance la satisfacción del usuario
- Brindar servicios de calidad

El archivo debe estar preparado para atender a los diferentes usuarios que concurren cubriendo mínimamente las expectativas que puedan exteriorizar.

Los archivos y los estudios de usuarios

Desde la década del 90 se comienzan a implementar estudios de usuarios en los archivos. Los mismos intentan aclarar el panorama referente a las necesidades, demandas, usabilidad y deseos de información de estos usuarios.

De esta manera, el profesional cuenta con las herramientas necesarias para satisfacer las necesidades de sus usuarios, maximizando, así, los recursos informativos con que cuenta cada archivo.

Sanz Casado define los estudios de usuarios como:

“El conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de diferentes métodos”.¹

Esta definición señala la importancia de realizar estudios de usuarios que permitan al archivólogo a dejar su pasividad anticipándose a las necesidades de sus usuarios.

El archivólogo cambia así su paradigma profesional dejando así su estado de confort y convirtiéndose en un intermediador entre la información que custodia y su usuario. Debe entender que el archivo es un espacio en el que se provee información y no un lugar en el que meramente se guardan documentos.

Según Jardim y Kahl Fonseca las necesidades de los usuarios deben tomarse en cuenta desde tres niveles:

“Quiebra en las cadenas de conocimiento del usuario sobre las cuales éste es consciente y la expresa.

Quiebra en las cadenas de conocimiento del usuario sobre las cuales éste es consciente pero no las expresa.

Quiebra en las cadenas de conocimiento del usuario sobre las cuales éste no tiene consciencia, son necesidades latentes.”²

Entonces, se presentan tres situaciones: el usuario es consciente de su necesidad y lo manifiesta o no, o simplemente no tiene consciencia de cuáles son sus necesidades. Los estudios de usuario muestran lo que el usuario requiere y nos permiten diseñar la estrategia que permitirá cubrir sus expectativas de información.

Además, estos autores mencionan que las necesidades de información se relacionan con algunos aspectos como:

¹ p. 31.
² p. 147.

“Sus actividades profesionales, disciplina, campo o área de interés, disponibilidad de infraestructura informativa, necesidades de toma de decisión y de procurar nuevas ideas, etc.”³

Entonces, con esta opinión se entiende que los estudios de usuarios nos brindan información fundamental para conocer al usuario y su forma de solicitar información.

En todo estudio de usuarios se busca interpretar necesidades y deseos de información expresos o no, por eso Sanz Casado afirma que:

“Es la forma que tiene el usuario de expresar su voluntad de satisfacer una necesidad”.⁴

También se debe tener en cuenta que no siempre el usuario empleará toda la información que se le suministre, por eso es importante si el usuario es un investigador leer su obra para saber cuanta información suministrada emplea en su trabajo y conocer las fuentes que ha obtenido en algún otro tipo de servicio.

Es importante que el archivólogo tenga claro quién es el usuario de la información. Naranjo Vélez y Redón Jiraldó (2003) dicen al respecto que:

“La persona o grupo de personas que hacen uso de esta, basándose en unos intereses y necesidades propias, el cual está inmerso en un sistema, con unas necesidades de información que debe satisfacer para resolver problemas de tipo emocional, cognitivo y social entre otros y que requiere suplir una carencia de tipo formativo, informativo o recreativo.”⁵

Además, estos usuarios forman parte del sistema de información de manera activa e indispensable, de manera que si no fuera así el archivo dejaría de funcionar. Así Rendón Jiraldó (2000) dice que:

³ p. 148.

⁴ p. 25.

⁵ p. 15.

“Se entiende como usuario de la información a todas las personas que hacen uso de esta, basadas en necesidades propias. Se parte del ser social en si mismo para ubicarlo luego en un sistema de información”.

Por otra parte, según la tipología de usuarios distinguimos a los usuarios internos, que pertenecen a la institución productora de los documentos, y los externos, ajenos a la institución, y que suelen ser investigadores, estudiantes, ciudadanos en general, etc.

Tarraubela Mirabet (1997) dice que:

“El usuario interno se caracteriza por pedir al archivo el cumplimiento de la totalidad de las funciones básicas asignadas: organizar, recoger, conservar y hacer accesible la documentación”.⁶

También se distingue entre usuarios reales y potenciales, pero por lo general en los archivos se pone más énfasis en los usuarios reales, con los que se interactúa cotidianamente. Creemos que es necesario que el archivólogo también se concentre en los usuarios potenciales ya que en cualquier momento, este tipo de usuario se convertirá en real.

Por eso citamos a González Teruel:

“La distinción entre usuarios potenciales y usuarios reales debe ser tomada en cuenta a la hora de determinar la población diana de un estudio de necesidades y usos. De esta distinción dependerá la representatividad y el alcance de los resultados y, por lo tanto, la utilidad para la planificación y mejora de los sistemas de información”.⁷

El rol del usuario es fundamental para realizar cambios y mejoras en los servicios en el archivo.

¿Cómo se realiza un estudio de usuarios?

⁶ p. 3.
⁷ p. 69.

Los estudios de usuarios permiten que el personal se interiorice de las necesidades, deseos y demandas satisfechas o no de sus usuarios.

Para llevarlos a cabo se puede emplear la metodología cuantitativa para lo cual se emplea el método indirecto que suministra una serie de datos por medio de una serie de herramientas que se emplean habitualmente en los archivos como registros de usuarios, de consulta, comprobante de préstamo de documentos, comprobante de solicitud de reprografía, etc.

Este análisis de datos nos permite conocer el perfil de nuestros usuarios, así como identificar el tipo de documento que más solicitan. Sanz casado opina que:

“Una de las particularidades que presenta este tipo de métodos es que permite conocer de forma indirecta, sin tener que consultar a los usuarios, sus hábitos y necesidades de información”.⁸

La metodología cualitativa se realiza mediante el método directo que consiste en recolectar datos por medio del cuestionario, la entrevista y la observación. Así se mide la calidad de los servicios, fortalezas, debilidades y expectativas. Ruiz Abellán (1998) dice al respecto que:

“Es el propio usuario quién informa de sus requerimientos a través de cuestionarios, entrevistas, etc.”⁹

El método directo nos pone en contacto con la percepción del usuario en relación al servicio que se le brinda. Generalmente se emplea como instrumento el cuestionario y en menor medida la entrevista, ya que el primero permite recopilar una mayor cantidad de información proveniente de un número significativo de usuarios.

Los cuestionarios pueden ser estructurados (preguntas relacionadas y ordenadas), semiestructurados (basados en un guión y las preguntas no tienen un orden estricto) y no estructurados (preguntas generales sin orden y/o forma).

⁸ p. 101.

⁹ p. 18.

La entrevista también es efectiva pero se efectúa realizando una selección de sujetos más estricta. Demanda de un mayor tiempo y esfuerzo ya que se formulan una serie de preguntas cara a cara al usuario que requieren de mayor complejidad en el momento de tabular las respuestas.

La observación, por su parte, es un complemento de los otros dos instrumentos de recolección de información.

Al aplicar un método directo hay que tener en cuenta la selección de la muestra que según Hernández está conformada por un subconjunto de individuos que pertenecen a la denominada población. Por esta razón, la muestra debe ser representativa de la población.

Servicios que suministra el archivo

Por lo general, los servicios que suministran los archivos se circunscriben a la consulta, préstamo, servicio de reprografía y a veces extiende certificaciones referentes a los documentos que conforma su colección.

Pero a estos servicios también hay que agregar otros que mejoran el funcionamiento del archivo y satisfacen las necesidades de información del usuario como: referencia, formación de usuarios, biblioteca auxiliar, difusión, servicios para usuarios discapacitados así como el inigualable valor agregado de la información.

El servicio de consulta de documentos según Rothstein (2000) consiste en la asistencia personalizada e individual que suministra el archivólogo a sus usuarios y se caracteriza por:

- Disponer de personal capacitado, que conoce los documentos que conforman la colección del archivo y su uso para fines de investigación.
- Suministra ayuda para recuperar información así como para suministrar datos básicos sobre el origen, organización y contenidos de los documentos.
- Cuenta con facilidades para el uso y reproducción de la documentación.

Estas tres características tienen como finalidad la localización de información precisa y oportuna que demanda el usuario la posibilidad de facilitársela de manera eficaz y eficiente para satisfacer sus necesidades.

Para suministrar un buen servicio es necesario que el personal posea las competencias necesarias así como un profundo interés por ayudar a los demás, así como una gran facilidad para relacionarse con los usuarios y deseos de capacitarse de manera continua.

Nos parece adecuado tener en cuenta las siguientes recomendaciones al brindar un servicio de consulta.

- Establecer un horario adecuado para brindar el servicio.
- Atender de manera profesional y amable a todas las personas que se acerquen al archivo.
- Dedicar una parte del tiempo laboral a buscar respuestas a todas aquellas preguntas formuladas por los usuarios y que no se pueden responder de inmediato.
- Orientar a los usuarios respecto a los recursos y servicios que brinda el archivo.
- Identificar los recursos potenciales dentro y fuera del archivo.
- Mantener un registro actualizado de los nuevos materiales que ingresan al archivo.
- Confeccionar estadísticas de uso.
- Emplear óptimamente el presupuesto asignado.

Hay que implementar un servicio de préstamo, pero también es necesario evaluar su conveniencia ya que los materiales de archivo son únicos y no pueden reemplazarse. Una posibilidad es digitalizarlos si es que su formato original es impreso y hacer las copias que sean necesarias si su formato original es digital, teniendo en cuenta que la tecnología avanza constantemente y muchos documentos se pierden porque ya no hay lectores adecuados.

La digitalización de documentos permite evitar la manipulación e inevitable deterioro de los documentos originales.

Por ese motivo, todos los archivos deben contar con el servicio de reprografía de manera que el usuario pueda contar con una copia del documento in necesidad de retirarlo en calidad de préstamo.

Uno de los servicios de mayor demanda en los archivos es el de referencia, semejante al que brindan las bibliotecas. Este servicio permite a los usuarios contar con la asistencia y guía personalizada del archivólogo por medio de la entrevista de referencia.

Otro servicio importante dentro del archivo es el de formación de usuarios que consiste en una serie de actividades pedagógicas que les permite a los usuarios aprovechar al máximo los recursos con que cuenta el archivo.

Según Mejía (2000) la formación de usuarios consiste en el empleo de una serie de programas y actividades, temporales o permanentes, formales y no formales, dirigidos a usuarios reales y potenciales para interiorizarlos en el uso eficiente de los fondos del archivo.

La formación de usuarios se puede realizar mediante charlas informativas presenciales o por medio de guías interactivas digitales, tanto individuales como grupales.

Cada vez más, el usuario demanda servicios de calidad, para brindárselos es necesario contar con usuarios debidamente formados.

Evaluación y calidad

La evaluación del servicio permite medir el alcance de los objetivos que se han fijado, o sea, determinar si el servicio del archivo es correcto y se adecuan a las necesidades de los usuarios.

Se trata de una actividad que debe ser correctamente planificada y que se apoya en los estudios de usuarios del archivo con la finalidad de buscar mejoras y adecuar las actividades y servicios a las demandas de los usuarios.

Entonces, podemos afirmar que la evaluación recoge información sobre el cumplimiento de los objetivos propuestos y a partir de esa información el profesional toma las decisiones que crea necesarias para mantener, optimizar y rediseñar el servicio suministrado por el archivo.

La evaluación es un proceso continuo que permite obtener datos e información constante en relación al desempeño del archivo.

El proceso de evaluación debe centrarse en los servicios que se brinda actualmente y no en la posibilidad de brindar nuevos servicios. Después de realizar el proceso evaluativo se tomará la decisión de implementar nuevos servicios o mantener los existentes sin ningún tipo de cambio.

Como afirma Rey Martín, la percepción del usuario muestra si el mismo se siente satisfecho ante la inversión que realizó en tiempo y esfuerzo en su formación en el manejo de las fuentes con que cuenta el archivo y la mejor utilización de los servicios que le brinda.

La satisfacción del usuario constituye un indicador de la efectividad del archivo y permite prever cambios para lograr la calidad de servicios.

Un servicio de calidad se logra a través del conocimiento de los hábitos, necesidades, gustos y preferencias de los usuarios. Por lo tanto, los servicios brindados en el archivo deben ser acordes a las demandas de los usuarios.

Para revalorizar la actividad de los archivos y de los archivólogos hay que revertir la imagen negativa que tiene la sociedad sobre estas instituciones, para ello es necesario dejar de lado el imaginario de un espacio en el que se almacenan papeles viejos por el de un espacio en el que se desarrolla un sistema de información de calidad con materiales nuevos, antiguos, en diversos formatos que cuentan la historia de ese lugar.

La calidad de servicios se logra, entre otras cosas, de recursos materiales, económicos y humanos; y a su vez permite que el archivo sea competitivo mejorando su imagen ante sus usuarios.

Conclusiones

Los estudios de usuarios permiten conocer y analizar de manera cuantitativa o cualitativa la actividad de los archivos. Este proceso evaluativo da como resultado el perfil de los usuarios del archivo.

La evaluación de los servicios permite medir si las actividades están orientadas a los usuarios, razón de ser de todo archivo.

Los estudios de usuarios dan la suficiente información como para planificar un servicio adecuado de referencia y de productos demandados por la población.

También miden la eficacia y eficiencia del archivo: servicios, productos y personal.

El administrador del archivo tiene que entender que la población que asiste al archivo varía respecto a sus características y necesidades y, por lo tanto, el archivo deberá cambiar en sintonía con su usuario.

Algo que hemos advertido al preparar este documento es que hay muy poca bibliografía específica sobre estudios de usuarios en archivología, por esta razón para el presente trabajo se han utilizado fuentes específicas, por su proximidad en actividades, provenientes del área de bibliotecología.

No obstante, consideramos que los estudios de usuarios constituyen un instrumento de evaluación muy importante para todo administrado de archivo, por eso, la finalidad de este trabajo es que los colegas comprendan la importancia de realizarlos, documentarlos y aportar datos de utilidad al colectivo profesional.

Esperamos que a futuro podamos contar con un caudal mayor de bibliografía sobre este tema.

Bibliografía

Alberch i Fugueras, F.; Boix, L.; Navarro, N.; Vela, S. (2001). *Archivos y cultura: manual de dinamización*. Barcelona: Trea.

Cruz Mundet, J. R. (1994). *Manual de archivística*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

González Teruel, A. (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Barcelona: Trea.

Guinchat, C.; Menou, M. (1992). *Introducción general a las ciencias y técnicas de la información*. 2º ed. cor. y aum.. Madrid: Cindoe / UNESCO.

Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C.; Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Izquierdo Alonso, A. M.; Ruiz Abellán, J.; Piñera Lucas, J. T. (1998). Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad. Propuesta de un marco teórico integrador para el estudio de usuario de la información. FESABID 98. VI Jornadas Españolas de Documentación.

Jardim, J. M.; Kahl Fonseca, M. O. (2001). "Estudios de usuarios en archivos. En busca de un estado de la cuestión". En: Comma, International Journal on Archives, 1-2, 145-158.

Mejía, M. (2000). Formación de usuarios de archivo. En: Memoria del Seminario Internacional de Archivos Iberoamericanos, San José, Costa Rica.

Naranjo Vélez, E.; Rendón Jiraldó, N. E. (2003). "Explorando el panorama de la formación de los usuarios de la información". En: Revista Interamericana de Bibliotecología, 26, 2, 13-37.

Navarro Bonilla, D. (2001). "El servicio de referencia archivístico: retos y oportunidades". En: Revista Española de Documentación Científica, 24, 2, 178-197.

Rendón Giraldo, N. E. (2000). "La formación de usuarios de la información: una propuesta curricular". En: Revista Interamericana de Bibliotecología, 23, 1-2, 91-105.

Rey Martín, C. (1999). La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: el caso de las universidades catalanas. Barcelona: Universidad de Barcelona. Disponible en:

http://biblioteca.universia.net/html_bura/ficha/params/title/aplicacion-estudios-satisfaccion-usuarios-biblioteca-universitaria-caso-universidades-catalanas/id/55259980.html

Rothstein, S. (2000). "El servicio de consulta: la nueva dimensión en la profesión bibliotecaria". En: Collage & Research Libraries, 22, 1-12.

Ruiz Abellán, J.; Izquierdo Alonso, M.; Piñera Lucas, T. (1998). "Aportaciones en torno a los usuarios en documentación". En: Documentación de las Ciencias de la Información, 21, 11-75.

Sánchez Paus, L. (1997). "Concepto de formación de usuarios. Claves para un servicio de calidad." En: Revista Educación y Biblioteca, 44-47.

Sanz Casado, E. (1993). "La realización de los estudios de usuarios: una necesidad urgente. En: Revista General de Información y Documentación, 3, 1, 154-166.

Sanz Casado, E. (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruiperez.

Tarraubela Mirabet, X. (1997). Los archivos y sus usuarios. Ponencia presentada en la V Conferencia Europea de Archivos, 1-17