

Los estudios de usuarios y los archivos: una alianza estratégica

Jafeth Campos Ramírez*

RESUMEN

Los estudios de usuarios son una herramienta fundamental para los archivos. Su aplicación en el ámbito archivístico es relativamente reciente, por lo que en general existe un gran desconocimiento al respecto. El presente artículo analiza la importancia de los estudios de usuarios, su metodología y los tipos y categorías de clientes. Además, se hace referencia a los estudios de usuarios en el ámbito de los archivos en Costa Rica.

Palabras clave: estudios de usuarios, clientes de los archivos, usuarios de los archivos, metodología de los estudios de usuarios, archivos de Costa Rica.

USER STUDIES AND ARCHIVES: A STRATEGIC ALLIANCE

ABSTRACT

User studies are a pivotal tool for archives. Application of user studies is new; therefore, many archivists ignore how to use them or apply them. This article analyzes the significance of user studies, its methodology, and the different customer types and categories. Moreover, reference is made to user studies in the field of archives in Costa Rica.

Keywords: user studies; archive customers; archive users; user studies methodology, Costa Rican archives.

¹ *Dirección General del Archivo Nacional, Coordinador de Servicios de Referencia e Información; Universidad Estatal a Distancia, Profesor de la Cátedra Historia de la Cultura, Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades. Correo electrónico: Jafethcr@costarricense.cr.

Fecha de recepción: 26 de septiembre de 2008
Fecha de aprobación: 22 de enero de 2009

INTRODUCCIÓN

En la bibliografía de economía se menciona una máxima de dicha disciplina: los recursos son limitados y las necesidades o demandas ilimitadas. Pues bien, en la actualidad, la regla se cumple al pie de la letra, ya que cada vez es más evidente el agotamiento de los recursos.

Frente a este panorama de restricciones y carencias se destaca un novedoso recurso que, por el momento, escapa a esa característica limitada: la información.

La información nace con el hombre; germinó con la existencia de la humanidad, por cuanto es inherente al ser humano; sin embargo, el desarrollo científico, técnico, industrial, económico y social iniciado a finales del siglo XIX y vigorizado en el siglo pasado trajo como consecuencia el aumento exponencial de la información (Campos, 2005).

Un acontecimiento determinante en este crecimiento exponencial de la información fue la Segunda Guerra Mundial, debido a todo el desarrollo científico y tecnológico que implicó dicho evento bélico.

Posteriormente, en la segunda mitad del siglo XX, el desarrollo de las tecnologías de la información y de la comunicación acrecentó el valor e importancia de la información.

Estas tecnologías han contribuido al aumento exponencial de la información y han aportado drásticos cambios en su abordaje, por cuanto han permitido una mayor rapidez y precisión en el almacenamiento, recuperación y análisis de información.

La información es un recurso básico para toda actividad humana, máxime en momentos de cambios acelerados y continuos. Por ello, en la actualidad es considerada un recurso estratégico, comparable con

la energía, el trabajo y el capital, y es conceptualizada cada vez más como símbolo de poder. En el contexto de la sociedad de la información es considerada como el sector cuaternario de la economía (Olivé, 1999).

A raíz de este panorama de expansión y crecimiento en la importancia de la información, los estudios de usuarios cobran validez y vigencia, pues, en última instancia, los archivos administran y custodian la información, independientemente del soporte.

En este sentido, los usuarios han venido recobrando su papel protagónico en los archivos, por lo que es prioritario conocer sus hábitos y necesidades de información, con la finalidad de adaptar los servicios y productos que ofrecen los archivos, con base en las demandas del cliente. La herramienta que permite y facilita dicho conocimiento son los estudios de usuarios.

Los estudios de usuarios son una poderosa herramienta en el trabajo diario de los archivos, independientemente de su fase, por cuanto aportan elementos científicos que permiten suministrar un servicio eficiente, eficaz y de calidad.

LOS USUARIOS O CLIENTES DE LOS ARCHIVOS

Los seres humanos siempre han necesitado información para el desarrollo de sus actividades, o, bien, para llevar a cabo alguna de las múltiples tareas que cotidianamente realizan. En este sentido, todos somos usuarios de información.

Para referirse a los usuarios se han empleado diferentes términos o acepciones, provenientes de diversas épocas y de lenguajes propios y particulares de distintas profesiones como la Bibliotecología, la Administración, la Mercadotecnia y la Ciencia de la Información, entre otras.

Hay una gran diversidad de definiciones relativas a los usuarios de los archivos; sin embargo, al comparar algunas de ellas, se puede concluir que los usuarios son la persona, grupos o entidades (usuario corporativo) que hacen uso de la información contenida en los documentos, de acuerdo con sus intereses y necesidades (Sanz, 1994; Rendón, 2000; Acosta, 2006).

Según Israel Núñez Paula, la acepción “usuario” se emplea para designar a quien utiliza la información o los servicios de información. Es un término genérico y abarcador, y suele orientarse a los que reciben la acción de los trabajadores de la información (Núñez, 2000).

Este autor añade que el trabajador de la información desempeña sus labores utilizando información proveniente de sus interlocutores o usuarios, y que, por lo tanto, aquel (trabajador) es, a su vez, usuario de su usuario, pues así estén ambos inmersos en un proceso continuo de comunicación, desempeñan roles de fuente y destino de la información en diferentes situaciones. Así, el término usuario es relativo, y se refiere a todos los que utilizan la información, sean o no trabajadores de la información (Núñez, 2000).

Otro término utilizado recientemente, para referirse a los que recurren a los archivos en busca de información, es el de cliente. Esta expresión proviene de la práctica del comercio y de la teoría de la administración y del mercadeo, y, según Núñez, dicho término comienza a utilizarse en las actividades de la información y bibliotecaria en la década del ochenta, y, en algunos países latinoamericanos, como Cuba, en la década de los noventa (Núñez, 2000).

El hecho de que el término cliente sea una acepción de la literatura especializada en mercadotecnia y comercialización, implica una relación monetaria-mercantil; es decir, el cliente paga por un producto o servicio.

El traslado y aplicación del término a la Ciencia de la Información ha traído como consecuencia que se establezca la diferencia entre usuarios, que son aquellos que reciben un servicio y no pagan por él, y clientes, quienes deben pagar por el producto o servicio recibido.

No obstante, los usuarios que acuden a los archivos tal vez no cancelen el servicio directamente, pero sí lo hacen de forma indirecta al pagar los impuestos. En este sentido, cuando media un pago indirecto se habla de usuarios y cuando el pago es de forma directa y visible, se habla de clientes.

En las ciencias de la administración “cliente” es toda persona, grupo o entidad que recibe servicios de otra, independientemente de que pague o no.

Como queda reflejado, existe todo un debate sobre el término que se debe utilizar. Siguiendo a Núñez, se puede afirmar que usuario es el que emplea la información o los servicios (o sea que en el significado cabe el uso de la información, aparte de los servicios), mientras que el término cliente acentúa más el sentido de que lo que se usa son los productos o servicios de alguien que los provee (Núñez, 2000).

En conclusión, en la actualidad se emplea el término cliente para referirse a los que acuden a los archivos en demanda de un producto o servicio, aunque, de igual manera, se sigue utilizando y escuchando la acepción usuario.

LOS ARCHIVOS Y LA VOCACIÓN DE SERVICIO

Los archivos, al ser consustanciales e inherentes al hombre, existen desde tiempo inmemorial, y han contribuido estratégicamente al desarrollo y evolución de la sociedad.

Los archivos del siglo XIX se caracterizaban por su pasividad; es decir, se enfocaban en ser receptores de la documentación, y, en este sentido, también se dedicaban a su conservación.

No obstante, al despuntar el siglo XX, y fundamentalmente a mediados de ese siglo, el archivo fue adquiriendo un papel más activo y dinámico, ya que intervino en la producción documental, determinó las características y los volúmenes de la documentación por conservar, e incidió en los procedimientos administrativos desde la etapa de creación y tramitación (Tarraubella, 1997).

De igual forma, esta nueva dinámica de los archivos se observa en relación con los usuarios/clientes. Los archivos son inherentes al hombre y los usuarios/clientes a los archivos.

La función primordial de todo archivo, sean éstos públicos, de gestión, centrales o finales, es su vocación de servicio. Las funciones archivísticas como reunir, organizar y custodiar tienen una finalidad primordial y básica: poner a disposición de los clientes la información contenida en los documentos (Tarraubella, 1997).

En esta dirección, los estudios de usuarios son determinantes para los archivos, ya que contribuyen a elaborar productos de información adecuados y a planificar y diseñar sistemas y servicios acordes con las necesidades de los usuarios, máxime cuando son los clientes quienes determinan los archivos y no a la inversa.

ESTUDIOS DE USUARIOS

Los estudios de usuarios se inician en la década de los veinte del siglo XX, de forma rudimentaria. Sin embargo, es precisamente a mediados de dicho siglo que se desarrollan los primeros trabajos de investiga-

ción, basados en una clara orientación metodológica (Sanz, 1993).

Estos estudios surgen en el campo de la bibliotecología como un área multidisciplinaria del conocimiento, que analiza aspectos de la relación información-usuario (Rubio, 2003). Como muestra de la estrecha colaboración entre la ciencia de la información, los archivos aplican los estudios de usuarios desde la década de los años noventa (Acosta, 2006).

Los estudios de usuarios posibilitan y facilitan el entendimiento de la relación entre archivista, usuario y documentación, y contribuyen, en definitiva, a flexibilizar y adecuar la correspondencia entre información y usuario.

Eliás Sanz Casado ha definido 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 distintos métodos, entre ellos los matemáticos –especialmente estadísticos– a su consumo de información (Sanz, 1994).

En los archivos, los estudios de usuarios posibilitan determinar las necesidades, demandas, usabilidad y deseos de información de los clientes, ya sean individuales o grupales (institucionales), y también permiten conocer en qué medida se satisfacen dichas necesidades. De igual forma, revelan necesidades potenciales de información que, en la relación diaria entre archivista-usuario, no son fácilmente detectables. Los estudios de usuarios también muestran en qué grado los servicios y productos ofrecidos por el archivo responden a las necesidades de los clientes (Rubio, 2004).

En la realización de los estudios de usuarios se combinan diferentes conocimientos que son el resultado de la aplicación de técnicas de investigación social,

la teoría archivística y la metodología estadística. Su finalidad es medir el comportamiento del usuario frente a la información y viceversa.

El objetivo general de los estudios de usuarios es brindar la información necesaria y requerida para crear, transformar o mejorar de forma eficiente y eficaz un servicio o producto del archivo; en definitiva, para tomar decisiones y planificar adecuadamente el diseño del archivo en función del usuario, su única razón de ser.

TIPOLOGÍA DE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN ARCHIVÍSTICA

La diferencia tipológica clásica se refiere a usuarios internos y externos, y más recientemente se ha incluido al usuario virtual. Los internos son los clientes que forman parte de la entidad u organización; su interés en la información que custodia el archivo se basa en apoyar la toma de decisiones, la planificación, la rendición de cuentas y la transparencia administrativa (Tarraubella, 1997; Núñez, 2000).

Los usuarios externos son clientes que se encuentran fuera de la organización. Y vale la pena mencionar que el incremento en la consulta de los archivos se ha dado desde mediados del siglo XX, a partir de la llamada “liberalización de los archivos” (Acosta, 2006).

Otros aspectos o factores importantes que se pueden citar relacionados con este crecimiento cuantitativo y cualitativo de los usuarios externos son: una mejor organización de los archivos, la apertura de la *sociedad de la información* y el desarrollo de la *sociedad del ocio*.

La evolución de las tecnologías de la información y de la comunicación ha contribuido a que, poco a poco, surjan los archivos virtuales y, por ende, los

usuarios virtuales; es decir, clientes con acceso remoto a la información custodiada en los archivos.

Este cambio en la forma de acceder e ingresar a los archivos ha aportado transformaciones sustanciales que brindan beneficios al usuario en cuanto a tiempo y espacio, y, al archivo, en que trascienden esas mismas variables (tiempo y espacio), por ejemplo, en la difusión y mayor presencia en la sociedad.

Según Sanz Casado, los estudios de usuarios permiten conocer los diversos hábitos de consulta de la información y analizar algunas pautas de comportamiento que siguen los usuarios. Estos usuarios se pueden clasificar en tres grupos:

El científico: usuario tradicional de los archivos; por ello, durante mucho tiempo los servicios y productos del archivo estuvieron a su completa disposición para resolver sus necesidades informativas.

El político y el administrador: usuarios que demandan mucha información con fines administrativos para la toma de decisiones, la rendición de cuentas y la planificación y transparencia administrativa (Sanz, s.f.).

La industria y el hombre de la calle: sobre este último, se reconoce su heterogeneidad, y, en este sentido, la información que demanda es variada y, en la mayoría de casos, muy puntual y precisa (Sanz, 1994).

Por su parte, Alfonso Rubio Hernández, al estudiar el Archivo Municipal de Logroño, España, establece la siguiente tipología: usuarios internos, administradores del ayuntamiento en cuestión y usuarios externos, el investigador y el ciudadano (Rubio, 2003).

Algunas características mencionadas sobre el *investigador* son su diversidad formativa, su familiarización con el mundo de los archivos, un usuario formado y

especializado, y cliente asiduo. Entre estos se cita a historiadores, economistas, sociólogos y geógrafos.

El *ciudadano o gran público*, según Rubio Hernández, se caracteriza por ser de un nivel cultural diverso e impreciso; acude al archivo ocasionalmente en busca de información puntual, desconoce la dinámica de los archivos y, por ello, requiere atención y orientación particular (Rubio, 2003).

Como ya se mencionó, la tipología de usuarios, en especial los externos, se ha transformado a partir de mediados del siglo XX. Este cambio se intensificó a finales de ese siglo, y se ha pasado de un público erudito a uno más diverso.

Los investigadores profesionales han cedido protagonismo frente a otros clientes externos. Así, es común que en los servicios de referencia archivísticos, los historiadores se vean acompañados de otros profesionales tales como arquitectos, ingenieros, biólogos, filósofos, médicos, economistas y auditores, además de cineastas, empresarios, dibujantes y público en general.

Ante esta diversificación de clientes, otros investigadores, como Jaén García y Cruz Mundet, teorizan y reconocen esta realidad archivística, y señalan como usuarios recientes de los archivos:

- *Investigador científico y profesional*. Es aquel que acude al archivo con la finalidad de generar nuevo conocimiento. Se destaca, además, por poseer una formación y trayectoria científica (Jaén, 2006b). El investigador, como lo menciona Rubio Hernández, conoce la dinámica y está familiarizado con los archivos.
- *Investigador aficionado*. Posee una formación muy variada, sus líneas de investigación comprenden desde la genealogía hasta la historia cultural y del pensamiento; además, como lo

señala Cruz Mundet, requiere mayor atención (Cruz, 2003).

Otros “nuevos” usuarios de los archivos son los estudiantes universitarios, quienes acuden para elaborar y sustentar trabajos de investigación para obtener un grado académico, o bien para realizar alguna tarea dentro del ámbito de sus materias de estudios (Jaén, 2006b).

Jaén García también menciona al “gran público”. Este grupo es sumamente diverso y carente de formación, pero de gran proyección e importancia para los archivos.

Los usuarios que acuden a los archivos se han diversificado: esta población heterogénea acude al archivo por distintas razones, como, por ejemplo, acopiar importantes cantidades de información para tomar decisiones, para efectuar investigaciones y para llevar a cabo gestiones administrativas en general.

Este cambio cuantitativo y cualitativo en los usuarios de los archivos conlleva el imperativo de conocer las necesidades de información y el perfil o las características de los clientes, así como determinar la calidad de los servicios brindados, los temas investigados y los fondos o subfondos más consultados.

CATEGORIZACIÓN DE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN ARCHIVÍSTICA

Es importante hacer mención a la frecuencia con que dichos clientes asisten a los archivos, teniendo en cuenta la tipología de los usuarios. Con base en ello, los usuarios se catalogan en reales y potenciales.

Los usuarios reales son aquellas personas concientes de su necesidad informativa; utilizan o hacen un uso efectivo y continuo de los servicios y productos que ofrece el archivo para satisfacer sus necesidades (Jaén, 2006b). Por esta razón, poseen un gran conocimiento sobre el archivo, sus fondos, funcionamiento

y organización. Efectivamente, los usuarios reales, por su presencia continua en los archivos, pueden ser considerados como “parte de la planilla”.

Los usuarios potenciales son los que tienen necesidades informativas, pero no son concientes de ello; por lo tanto, no expresan dichas necesidades y desconocen a dónde deben dirigirse para obtener la información que satisfaga sus necesidades informativas (Jaén, 2006b). Para satisfacer sus necesidades, los clientes potenciales podrían hacer uso del archivo mediante recomendación o por pura casualidad. Por lo general, ingresan al archivo con muchas dudas sobre la organización y funcionamiento, pero también con muchas inquietudes y curiosidad ante el mundo de los archivos. La información que demandan es precisa, y requieren una formación y orientación particular. Los usuarios potenciales pueden evolucionar a reales.

METODOLOGÍA PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE USUARIOS

Según Sanz Casado, la metodología utilizada para abordar las necesidades de información de los usuarios es muy variada (Sanz, 1994). En este sentido, Rubio Hernández también manifiesta que las fuentes de información sobre los usuarios son muy diversas y sugiere agruparlas en directas o de campo.

Directas, cuando la información se obtiene directamente de los mismos usuarios, e indirectas, cuando se aprovechan datos factuales como estadísticas, instrumentos de control o la memoria anual (Rubio, 2004).

La metodología directa se recomienda cuando se requiere conocer y determinar, de forma profunda, las necesidades y hábitos de información que tienen los usuarios. Algunos tipos de métodos directos, que Sanz Casado menciona, son: el método Delphi, la encuesta por correo, la entrevista personal y el incidente crítico (Sanz, s. f.; Sanz, 1994).

Otro autor, Jaén García, explica que el método directo consiste en diseñar y aplicar algún instrumento de recolección de información como el cuestionario o la entrevista, previa identificación de la población, sean los usuarios reales o potenciales (Jaén, 2006b). Una desventaja de esta metodología estriba en su costo, que es, comparativamente, más elevado que el de el método indirecto.

La utilización del medio, es decir, encuesta, entrevista o cuestionario, dependerá de los objetivos y naturaleza del estudio de usuarios, del tipo de archivo que se va a aplicar, ya sea final o histórico, central o de gestión, y de la población que se vaya a evaluar.

El método indirecto permite conocer las necesidades y costumbres de información de los clientes mediante la recopilación de los datos, pero sin consultar directamente al usuario. Este método se aplica por medio de los instrumentos de control que todo archivo debería poseer: el registro de usuario, la boleta de préstamo y de reprografía (Jaén, 2006b). De igual forma, Sanz Casado sugiere la observación como técnica fundamental de la metodología indirecta (Sanz, 1994).

La ventaja del método indirecto es su menor costo y el tiempo que se invierte en la recolección de los datos; no obstante, su desventaja consiste en que, en ocasiones, los datos no se ajustan a la problemática investigada o, bien, a la falta de actualidad de los datos, lo que contribuye a obtener conclusiones que no corresponden completamente a la realidad (Sanz, 1994).

IMPORTANCIA DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS

Debido a la diversidad de usuarios que acuden a los archivos, los estudios de usuarios se han convertido en una herramienta esencial, ya que, solamente por medio de ellos, se determina de forma científica el consumo, las necesidades y los hábitos de información archivística de los clientes, lo que contribuye a

una acertada toma de decisiones y a evaluar la efectividad del sistema de información.

Con el conocimiento aportado por los estudios de usuarios se elaboran y diseñan servicios y productos archivísticos adecuados y acordes con las necesidades detectadas mediante los mismos estudios.

El aporte de los estudios de usuarios es diverso, pues, además de los señalados, los resultados y conclusiones arrojadas por éstos permiten:

- Maximizar los recursos con que cuenta el archivo en función de las demandas reales de información. En lo que tiene que ver con los recursos, se pueden mencionar: económicos, humanos, tecnológicos y materiales, entre otros (Jaén, 2006b; Sanz, 1993).
- Desarrollar y programar la formación de usuarios a la medida de las necesidades de los clientes (Ruiz, 2004; Sanz, 1993).
- Conocer la dinámica y la estructura de los colectivos de investigación para proporcionar a los usuarios la información precisa en el momento adecuado, lo cual redundará en ahorro de tiempo y de recursos económicos a los clientes y al mismo archivo (Sanz, 1993).
- Mejorar las instalaciones y planificar el espacio físico, el cual debe ser agradable, flexible y previsto a transformaciones futuras, todo en beneficio de los usuarios (Jaén, 2006b).
- Respaldar a los encargados del archivo en la solicitud de los requerimientos (presupuestarios, tecnológicos y de personal, entre otros) necesarios para el adecuado funcionamiento del archivo.
- Analizar la interacción y relación información-usuario-sistema, lo que permite medir el grado

de satisfacción y actitudes del usuario, así como minimizar los obstáculos en dicha relación.

Todos estos aportes que se derivan de los estudios de usuarios, contribuyen a que los archivos ofrezcan un servicio eficiente, eficaz y de calidad. Por esta razón, los estudios de usuarios son determinantes en el diario quehacer de los archivos.

LOS ESTUDIOS DE USUARIOS EN EL ÁMBITO COSTARRICENSE

En los archivos costarricenses, los estudios de usuarios son una tarea que está pendiente, debido, entre otras razones, a que los profesionales en archivística se han dedicado básicamente a los procesos de tratamiento archivístico como la ordenación, la clasificación, la descripción y la selección, entre otros.

Las funciones de los archivistas se han limitado a las labores técnicas documentales, dejando de lado lo fundamental, que es el usuario. Ello tal vez en razón de que la formación recibida hace algunos años no contemplaba la relación información-usuario-sistema como eje central del archivo. Además, la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos no da la importancia debida a dicha relación.

Por esta razón, se ha afirmado que lo que ha prevalecido en los archivos es brindar los servicios de acuerdo con lo que el archivista considera importante para el cliente, sin tomar en cuenta sus requerimientos reales; esto debido a que no existe un acercamiento y, por ende, una interrelación entre el profesional y los clientes sobre lo que necesitan (Acosta, 2006).

Existe un vacío metodológico y teórico que obstaculiza, en cierta forma, la realización de estudios de usuarios. En este sentido, un estudio realizado sobre la investigación archivística desarrollada en Costa Rica, entre los años 1975 y 2003, concluye que no se han realizado investigaciones que aborden el tema de los

estudios de usuarios, pues el área que más ha sido trabajada corresponde a los procesos técnicos archivísticos. La mayor preocupación ha sido explicar cómo se desarrollan estos procesos en los archivos, o bien, presentar experiencias prácticas. Todo ello tiene que ver con la clasificación, la ordenación, la descripción, el expurgo y la conservación (Jaén, 2004).

Por fortuna, este oscuro panorama comienza a cambiar a partir de la modificación del plan de estudios de la carrera de Archivística de la Universidad de Costa Rica, en el 2000, ya que se incorporó el curso llamado “Estudios de Usuarios de la Información” (Acosta, 2006).

Este curso permite a los estudiantes y futuros profesionales adquirir los conocimientos teóricos y el compromiso ético de conocer y comprender los hábitos y las necesidades informativas de los clientes de los archivos, mediante la aplicación de los estudios de usuarios.

En los últimos años, en el gremio de los archivistas costarricenses, se ha despertado conciencia sobre la importancia de los clientes, al comenzar a considerar a los usuarios como la razón de ser de los archivos.

Dentro de esta nueva concepción archivística sobre los clientes, cabe resaltar dos estudios pioneros sobre usuarios realizados en el ámbito de los archivos costarricenses:

El primero, desarrollado por Luis Fernando Jaén García, sobre el Archivo Histórico de la Dirección General del Archivo Nacional, para el periodo de 2005 y publicado en marzo de 2006; y el segundo, un proyecto final para optar por el grado de licenciatura en Archivística (Universidad de Costa Rica), realizado en dos archivos municipales: el de San José y el de Escazú, por las estudiantes Silvia Elena Acosta Sandoval, Elia María Íncer Solís y Adriana Mena Aguilar, y presentado en 2006 (Jaén, 2006a; Acosta, 2006).

El estudio de Jaén García es sumamente valioso e importante, por cuanto es el primero sobre usuarios efectuado en el ámbito de los archivos costarricenses; también es evidente el dominio de la temática y su grado de profundidad.

Además de que la investigación analiza concretamente la realidad de los usuarios de un archivo histórico o final, también sirve de base, guía y ejemplo para la implementación de futuros estudios de usuarios, independientemente de las etapas o fases de archivo. Por otra parte, esta investigación tiene un valor trascendental porque representa el primer marco teórico y metodológico para abordar la temática de los estudios de usuarios en Costa Rica.

El segundo estudio de usuarios desarrollado en los archivos costarricenses fue dirigido por Jaén García en su calidad de director del proyecto final de graduación. La importancia y particularidad de esta investigación radican en que el ámbito de aplicación son los archivos centrales municipales.

Además, desde el punto de vista metodológico, se destaca el análisis comparativo, lo cual aporta un panorama más amplio sobre el comportamiento de los usuarios en los archivos municipales costarricenses.

Los estudios de usuarios en los archivos costarricenses son una “asignatura pendiente”; sin embargo, ya se han realizado los primeros esfuerzos, cuyos frutos son de invaluable trascendencia para el posicionamiento y profesionalización de la archivística en Costa Rica.

CONCLUSIONES

Los usuarios están recobrando su papel protagónico en los archivos; por lo tanto, es prioritario conocer sus hábitos y necesidades de información, con la finalidad de adaptar el archivo y los servicios y productos que ofrece con base en las demandas del

cliente. El medio que facilita, sin duda alguna, dicho conocimiento son los estudios de usuarios.

Los estudios de usuarios son una poderosa herramienta en el permanente quehacer de los archivos, pues contribuyen a elaborar productos de información adecuados, y a planificar y diseñar sistemas y servicios acordes con las necesidades de los usuarios, destacando que son los clientes quienes determinan los archivos y no a la inversa. En definitiva, aportan elementos científicos sobre los cuales ofrecer un servicio eficiente, eficaz y de calidad.

En el ámbito archivístico costarricense los estudios de usuarios son una materia que apenas se está comenzando a desarrollar, y representa uno de los mayores vacíos de la teoría y práctica archivística.

Por fortuna, esta realidad ha comenzado a cambiar desde principios del presente siglo. Recientemente se ha incursionado de forma exitosa en la temática. El camino de la investigación y estudio de los usuarios de archivo es prometedor, y, aunque falta mucho por recorrer, el futuro es promisorio.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, S. et al. (2006). Propuesta teórica-metodológica para evaluar los servicios de los archivos a partir de un estudio de usuarios. Unidad de Análisis de los Archivos Municipales. Tesis. Proyecto Final de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Archivística. Universidad de Costa Rica. Facultad de Ciencias Sociales. Escuela de Historia. Sección de Archivística.
- Campos, J. (2005). La información: recurso estratégico de la sociedad. *Revista del Archivo Nacional* LXIX, 1-12, 93-101.
- Casas, A. (s.f.). *Estudios de usuarios en la carrera de Archivología de la Universidad de la República* [en línea]. Disponible en: <http://www.arquivonacional.gov.br/download/alicia%20barram.rtf> [sin fecha de consulta].
- Cruz, J. (2003). *Manual de Archivística*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Jaén, L. (2004). La Investigación en el campo de la Archivística en Costa Rica: análisis cuantitativo de su productividad en el periodo 1975-2003. *Revista del Archivo Nacional* LXVIII, 1-12, 61-94.
- _____. (2006a). *Estudio de Usuarios del Archivo Histórico, periodo 2005*. Dirección General del Archivo Nacional.
- _____. (2006b). La aplicabilidad de los Estudios de Usuarios en los Archivos: el caso de los archivos históricos. *Códice* II (1), 45-52.
- Jardim, J. y Kahl, María. (2001). Estudios de Usuarios en Archivos. En busca de un estado de la cuestión. *Comma, International Journal on Archives* (1-2), 145-157.
- Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes, Dirección General del Archivo Nacional. (2002). *Ley del Sistema Nacional de Archivos No. 7202 del 24 de octubre de 1990, Reglamento de la Ley y otras regulaciones* (3a ed.), San José: Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes, Dirección General del Archivo Nacional (Colección Cuadernillos del Archivo Nacional).
- Núñez, I. (2000). Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes. *Revista Interamericana de Bibliotecología* XXIII, (1-2), 107-121.

- Olivé, A. (1999). La información en el desarrollo nacional: desafío y alternativa para las economías emergentes. *Infolac XII* (1), 4-12.
- Rendón, N. (2000). La formación de usuarios de la información: una propuesta curricular. *Revista Interamericana de Bibliotecología XXIII*, (1-2), 91-105.
- Rubio, A. (2003). Ciertas consideraciones sobre estudio de usuarios en archivos municipales. El Archivo Municipal de Logroño: una aproximación teórica y práctica. *Revista Interamericana de Bibliotecología XXVI*, (1), 53-77.
- _____. (2004). Estudio de usuarios en archivos municipales: una aproximación teórico-práctica. *Scribe X*, (1), 217-235.
- Ruiz, A. (2004). Estudios de usuarios y archivística: una alianza lógica. *Forinf@, Revista Iberoamericana de usuarios de información*, 24, 7-13.
- Sanz, E. (s. f.). Necesidades informativas y estudios de usuarios. En: López, J. (coord.) *Manual de información y documentación*, 183-199.
- _____. (1993). La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente. *Revista general de información y documentación III*, (1), 154-166.
- _____. (1994). *Manual de Estudios de Usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Tarraubella, X. (1997). Los archivos y sus usuarios. *Actas de la V Conferencia Europea de Archivos* (pp. 39-43). Barcelona.