Los estudios de usuarios en archivos: aplicación en el Archivo Central del Banco Central de la República Dominicana

Juan Pablo Reyes Valdez[1]

Recibido: 10/05/2018 · Aprobado: 26/07/2018

RESUMEN. A partir del análisis de un caso de estudio, que corresponde al Archivo Central del Banco Central de la República Dominicana, se expone la importancia y necesidad de que las instituciones del Estado Dominicano realicen estudios de usuarios para determinar la necesidad, consumo y usabilidad de la información producida. Para lo cual se realizó un marco teórico conceptual del tema objeto de estudio para luego ser contrastado con los resultados obtenidos, a partir de la aplicación del método indirecto. Por último, la realización de dicho estudio de usuarios permitió la determinación del perfil de usuario que consulta los documentos salvaguardados en el Archivo Central del Banco Central de la República Dominicana.

PALABRAS CLAVES. Estudios de usuarios, metodología aplicada a estudios de usuarios, método indirecto, archivo central, banco central.

ABSTRACT. Based on the analysis of a case study, concerning the Central Archive of the Central Bank of the Dominican Republic, the relevance and need for the Dominican State institutions to carry out user studies to establish the needs, input and usability of the information produced is described. A conceptual theoretical framework of the subject matter of study was made to compare it with the results from the application of the indirect method. Finally, the making of this user study enable to determine the user profile that consults the documents safeguarded in the Central Archive of the Central Bank of the Dominican Republic.

KEYWORDS. Analysis of the users, applying methodology to analysis of users, indirect method, central archivist, central bank.

1 Licenciado en Administración de Empresas por la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra. Asistente 2 en la División de Tramite & Archivo, Banco Central de la República Dominicana. Correos electrónicos: j.reyes20075632@gmail.com 2012042@bcnet.gov.do

1. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la apertura y reconocimiento de los archivos institucionales como centros de resguardo y difusión de la memoria del Estado Dominicano, hacen que los mismos sean consultados por un grupo heterogéneo de usuarios. El Banco Central de la República Dominicana, organismo encargado de velar por la estabilidad de precios, la regulación del sistema financiero y adecuado funcionamiento de los sistemas de pagos, ente emisor y ejecutor de las políticas monetaria, cambiaria y financiera, para coadyuvar al crecimiento económico nacional, y banco emisor de moneda nacional, no se encuentra exento de esta realidad.

A partir de la diversidad de usuarios que acuden, demandan y utilizan las informaciones salvaguardadas en el Archivo Central del Banco Central de la República Dominicana, es necesario analizar sus perfiles, necesidad de información, frecuencia de consulta, préstamo o reproducción de las colecciones documentales entre otros aspectos. Comportamiento que se determina mediante la realización de un estudio de usuarios.

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

El objetivo de la investigación consiste en determinar el perfil de los usuarios que acuden al Archivo Central del Banco Central. De igual forma, identificar las series, subseries y colecciones documentales más usadas por los empleados y funcionarios de la institución. Por último, evaluar la capacidad de respuesta a las necesidades de información de los empleados del Banco Central que acuden al Archivo Central.

3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Del objetivo de la investigación se desprenden las siguientes preguntas:

A. ¿Cuál es el perfil de los usuarios que acuden al Archivo Central del Banco Central de la República Dominicana?

B. ¿Cuáles son las series, subseries y colecciones documentales más usadas por los empleados del Banco Central de la República Dominicana?

C. ¿Cuál es la capacidad de respuesta a las necesidades de información de los empleados del Banco Central que acuden al Archivo Central?

4. MARCO DE REFERENCIA (TEÓRICO - CONCEPTUAL)

4.1. CONCEPTUALIZACIÓN SOBRE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS

En el ámbito de la bibliotecología / ciencia de la información, los estudios de usuarios se pueden definir como un área multidisciplinaria del conocimiento, que a partir de diferentes métodos de investigación analiza fenómenos sociales referidos a aspectos y características de la relación información usuario (Hernández Salazar, 1997,7).

En otro orden de ideas, 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 distintos métodos, entre ellos los matemáticos – principalmente estadísticos – a su consumo de información (Sanz, Casado, 1994, 31).

No obstante, existen distintos puntos de vista en torno a la aplicación de los estudios de usuarios. Recientemente Calva Gonzalez (2004, 203) establece que los estudios de usuarios son los más aplicados, aunque muchas veces estén lejos de identificar las necesidades de información, ya que se centran principalmente en el comportamiento informativo de las personas, es decir, en la manifestación de esas necesidades.

A pesar de esos distintos puntos de vistas el objetivo práctico general de los estudios de usuarios sigue siendo el esbozado por Guinchat y Menou. Dichos autores consideran que los estudios de usuarios en la práctica, suministran las bases sobre las cuales se proyecta o transforma un producto o servicio de información, inclusive un sistema entero, en función de un público determinado (Guinchat, 1983,413).

De igual forma, Guinchat y Menou describen la importancia de la realización de estudios de usuarios a través de tres objetivos complementarios:

A. El análisis de las necesidades, o sea el contenido y tipo de información que se buscan y aceptan, desde un punto de vista cuantitativo y cualitativo. Este análisis permite definir los productos, los servicios y hasta la clase de unidad de información que mejor se adapta para las distintas circunstancias.

B. El análisis de los compartimientos de información, que indican cómo se satisfacen normalmente las necesidades, que aclaran el contexto de los productos y servicios, precisan las condiciones que éstos deben cumplir, permiten definir el tipo de preparación y/o formación de los usuarios.

C. El análisis de las motivaciones y actitudes, o sea de los valores, de los deseos expresados y ocultos frente a la información y a las actividades que tienen que ver con ella; la imagen de los servicios de información y sus especialistas, etc. Este análisis permite explicar el fundamento de los comportamientos y las necesidades.

4.2. LA METODOLOGÍA PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE USUARIOS

En función a la actuación del usuario durante el desarrollo del estudio de usuario, los procedimientos para recoger la información relativa a los usuarios se puede clasificar en dos grandes grupos. A continuación, se definen cada uno de estos métodos:

A. Métodos directos: En estos tipos de métodos, de acuerdo a Sanz Casado (1994, 91) se pretende conseguir que sea el propio usuario quien defina sus hábitos, necesidades o el uso de la información que solicita. Algunos métodos que responden a esta circunstancia son: el método Delphi, las encuestas y entrevistas personales.

B. Métodos indirectos: En estos tipos de métodos se trabaja con la información de tercera mano como son las estadísticas y la existencia de datos en las unidades de información (Calva Gonzalez, 2004, 183). Algunos métodos que ubican dentro de esta categoría son: los análisis de citas, los análisis de referencia y los estudios de demanda.

5. ANÁLISIS DEL ENTORNO

5.1. EL ENTORNO EXTERNO

El Banco Central de la República Dominicana es una institución descentralizada creada en 1947, de conformidad con la Ley Orgánica No.1529, e inicio sus operaciones el 23 de octubre del mismo año, instituyéndose como una entidad autónoma con plena autonomía consagrada en la Constitución de la República Dominicana. En la actualidad se rige por la Ley Monetaria y Financiera.

El órgano superior del Banco Central es la Junta Monetaria, integrada por diez miembros designados por el Gobierno Dominicano

En aspectos institucionales el Banco Central de la República Dominicana tiene como misión velar por la estabilidad de precios y garantizar la regulación eficiente del sistema financiero y el adecuado funcionamiento de los sistemas de pago, actuando como ente

emisor y ejecutor de políticas monetaria, cambiaria y financiera para coadyuvar con crecimiento de la economía nacional.

5.2. EL ENTORNO INTERNO

La organización y funcionamiento del Archivo Central del Banco del Central de la República Dominicana tiene sus inicios en la Cuarta Resolución de fecha 18 de diciembre de 2014, dictada por la Junta Monetaria, dicha resolución aprueba la creación del Sistema Institucional de Archivo del Banco Central de la República Dominicana, el cual está compuesto por el Archivo Central y los Archivos de Gestión de las distintas áreas y departamentos de la institución.

Cabe señalar, que la administración del Archivo Central está a cargo de la Secretaría del Banco Central, la cual está compuesta por un personal con formación especializada en archivística, que realiza las siguientes funciones:

A. Coordinar y controlar el funcionamiento de los Archivos de Gestión de las áreas y departamentos de la institución;

B. Garantizar y controlar la recepción de la documentación remitida por los Archivos de Gestión, según los plazos establecidos;

C. Elaborar los repositorios de series documentales del Archivo Central para facilitar las tareas técnicas correspondientes;

D. Aplicar principios técnicos de valoración a través de la Comisión de Evaluación Institucional;

E. Garantizar, el control, la conservación preventiva, la valoración y la utilización de los documentos hasta que se transfieran al Archivo Histórico de la institución;

F. Presentar las propuestas de valoración de los documentos a la Comisión de Evaluación Institucional para su conocimiento y fines de lugar;

G. Aplicar las normas y procedimientos establecidos para la Gestión Documental;

H. Elaborar manuales, instructivos y demás instrumentos que posibiliten el funcionamiento de los archivos institucionales;

I. Crear las condiciones necesarias para la gestión, en beneficio de la administración y del Sistema Nacional de Archivos;

J. Recomendar medidas para mejorar los procesos de Gestión Documental;

K. Asignar la codificación correspondiente a los archivos de gestión;

L. Establecer los plazos para la transferencia desde los archivos de gestión, para que se hagan en el tiempo que resulte más conveniente;

M. Mantener actualizado el Cuadro de Clasificación de la Institución, incluyendo los cuadros de los Archivos de Gestión;

N. Coordinar con los Archivos de Gestión la elaboración de las tablas de retención, para su sometimiento a la Comisión de Evaluación y Acceso de Fondos Documentales;

O. Describir las series documentales de acuerdo con las normas y procedimientos nacionales e internacionales; y,

P. Elaborar planes de prevención ante desastres y recomendar las medidas necesarias en situaciones de emergencia.

6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación fue de naturaleza cuantitativa, puesto que, se buscó analizar el consumo de información en el Archivo Central del Banco Central de la República Dominicana. Por tal razón, se aplicó el método indirecto para determinar las necesidades de información de los empleados del Banco Central de la República Dominicana, la información se obtuvo a través de un estudio de demanda (préstamo de documentos utilizando los registros del formulario FO-03-084 del Banco Central de la República Dominicana denominado como "Solicitud Préstamo de Documento y/o Comunicación" usado por la División de Tramite y Archivo de Correspondencia y la División de Conservación de Documentos).

El formulario FO-03-084 tiene como finalidad servir como instrumento de recolección y control de los documentos e informaciones que se brindan en el archivo central a los empleados y funcionarios de la institución para fines de consulta y/o préstamo. Dicho formulario se subdivide en las siguientes partes:

A. Información general: Corresponde a toda aquella información que el formulario FO-03-084 predeterminada y que es necesaria para realizar el proceso de búsqueda de la información. Esta sección se subdivide en las siguientes partes:

Fecha de recepción de la solicitud: Corresponde el día, mes y año en que se realiza la solicitud préstamo de documento y/o comunicación.

Dependencia solicitante: Este campo tiene la finalidad de determinar la procedencia por unidad administrativa (departamento o dependencia) de los usuarios que acuden al Archivo Central de la institución.

Copia de comunicación No. de fecha: Corresponde al registro numérico y temporal de la comunicación o expediente que el solicitante requiere.

P**réstamo de documento o expediente sobre de fecha:** Este campo tiene la finalidad de describir brevemente aspectos fundamentales del tema solicitado.

Otro: Campo usado para anotar datos que el usuario considere pertinentes y que no fueron contemplados en el campo "Préstamo de documento o expediente sobre de fecha".

Observaciones: Campo donde el solicitante de la información indica el soporte, en el cual desea recibir la comunicación o expediente solicitado. Esta puede ser de forma escrita/impresa (fotocopiadora) escrita/electrónica (registro de base de datos).

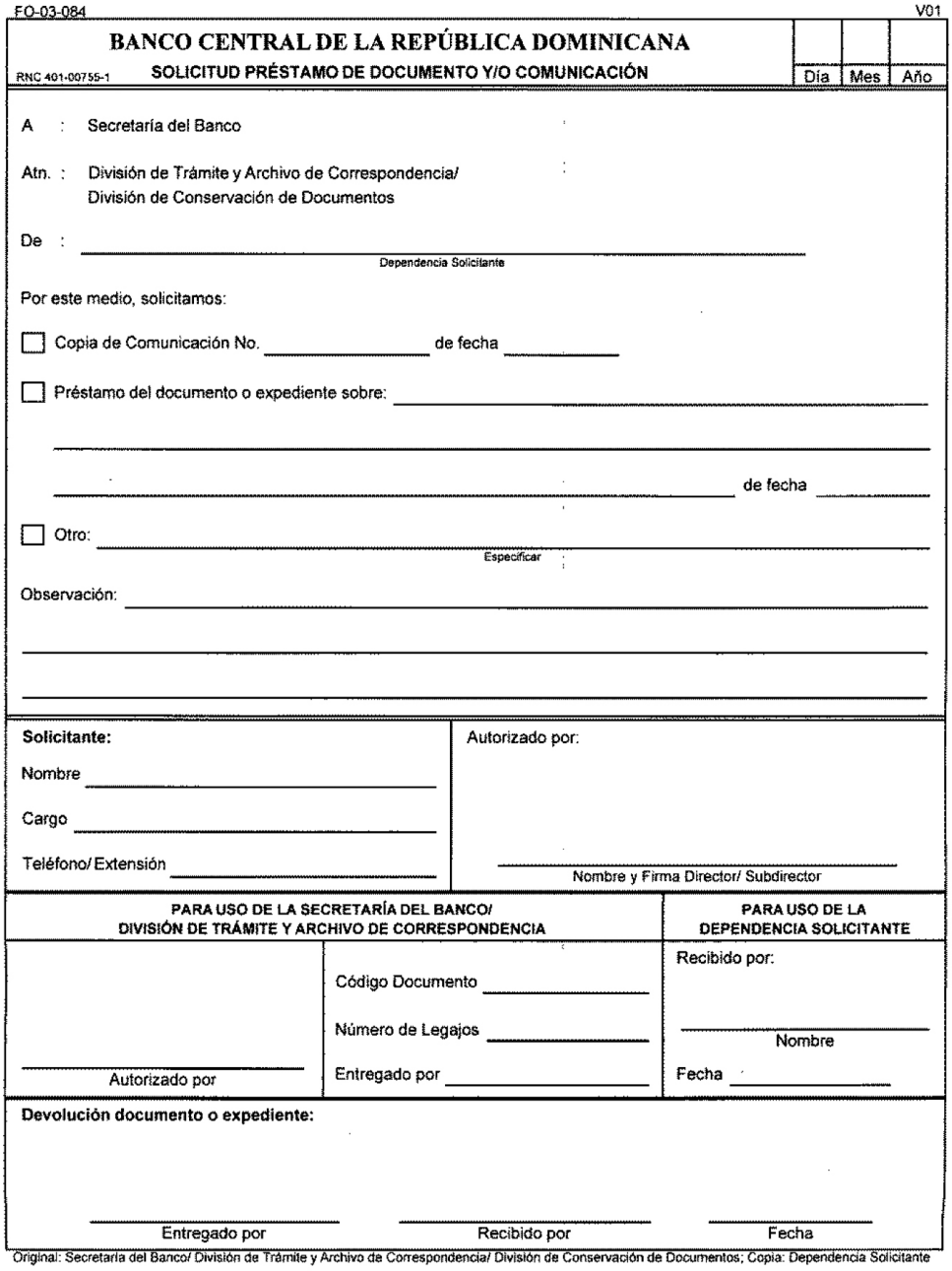
Solicitante: Contiene los siguientes campos: Nombre del empleado, cargo que este desempeña en la institución y número de teléfono.

Autorizado por: Corresponde al nombre y firma del director o subdirector departamental que certifica la veracidad de la información suministrada.

B. **Para uso de la Secretaría del Banco / División de Trámite y Archivo de Correspondencia:** Corresponde a la información que suministra el Archivo Central como respuesta a las necesidades de información requeridas por los empleados y funcionarios de la institución. Dicha sección se subdivide en los siguientes apartados:

Autorizado por: Firma de la Secretaria o el Prosecretario del Banco Central de la República Dominicana que autoriza la consulta, préstamo o reproducción de la información salvaguardada en el Archivo Central.

Código Documento: Conjunto de claves utilizada por los archivistas para identificar y agrupar a través de relaciones documentales e interconexiones características los documentos resguardados en el Archivo Central.



FO-03-084 V01

BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

RNC 401-00755-1 **SOLICITUD PRÉSTAMO DE DOCUMENTO Y/O COMUNICACIÓN**

Día	Mes	Año

A : Secretaría del Banco

Atn. : División de Trámite y Archivo de Correspondencia/
División de Conservación de Documentos

De : _____
Dependencia Solicitante

Por este medio, solicitamos:

☐ Copia de Comunicación No. _____ de fecha _____

☐ Préstamo del documento o expediente sobre: _____

_____

_____ de fecha _____

☐ Otro: _____
Especificar

Observación: _____

_____

_____

Solicitante:

Nombre _____

Cargo _____

Teléfono/ Extensión _____

Autorizado por:

_____
Nombre y Firma Director/ Subdirector

PARA USO DE LA SECRETARÍA DEL BANCO/ DIVISIÓN DE TRÁMITE Y ARCHIVO DE CORRESPONDENCIA

_____
Autorizado por

Código Documento _____

Número de Legajos _____

Entregado por _____

PARA USO DE LA DEPENDENCIA SOLICITANTE

Recibido por:

_____
Nombre

Fecha _____

Devolución documento o expediente:

Entregado por	Recibido por	Fecha

Original: Secretaría del Banco/ División de Trámite y Archivo de Correspondencia/ División de Conservación de Documentos; Copia: Dependencia Solicitante

Figura 1. Formulario FO-03-084 utilizado por la División de Tramite y Archivo de Correspondencia y la División de Conservación de Documentos para consulta y/o préstamo de información conservada en el Archivo Central.

Legajos: Campo que permite controlar y cuantificar el volumen de información que se le facilita a los solicitantes o usuarios.

Entregado por: Firma del archivista que realizó la búsqueda de información y entregó la información solicitada.

C. **Para uso de la dependencia solicitante:** Corresponde al registro de entrega de la documentación al solicitante. Está compuesta por los siguientes campos: nombre del solicitante y fecha de recepción de la documentación.

D. **Devolución de expediente o documento:** Corresponde al registro de devolución de documentos una vez que haya sido utilizada. Está compuesta por los siguientes campos: Entregado por el usuario que solicitó el documento, recibido por el archivista que recibió el documento en el Archivo Central y la fecha de devolución.

A partir de los datos obtenidos del formulario FO-03-084 durante el periodo comprendido entre el 01 de septiembre del 2015 al 31 de enero del 2018 se realizó el estudio de usuarios del Archivo Central de la institución.

7. RESULTADOS DEL ESTUDIO DE USUARIO

7.1. PERFIL DE LOS USUARIOS

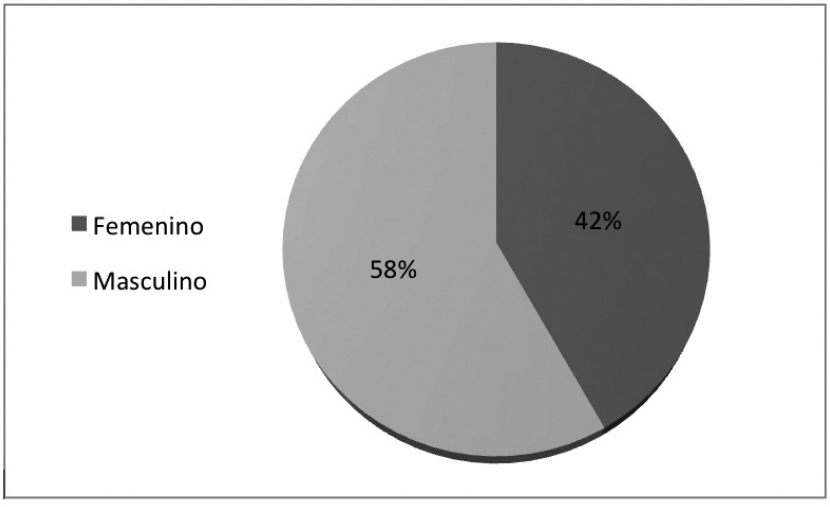
La concepción tradicional de la tipología y categorización de los usuarios que consultan las informaciones salvaguardadas en los Archivos del Banco Central de la República Dominicana ha cambiado a causa del proceso de adecuación de la gestión documental a la Ley General de Archivos de la República Dominicana, No. 481-08 y su Reglamento de Aplicación que está desarrollando la Secretaria en los últimos años, con el propósito de integrar la naturaleza del acervo documental institucional a la consecución de la misión, la visión, las funciones y los objetivos estratégicos de las distintas dependencias que conforman el Banco Central de la República Dominicana.

De ahí, la importancia y necesidad de determinar el perfil de los usuarios que acuden al Archivo Central, en aspectos relacionados al género, tipología y procedencia, categorización, cargo o puesto que desempeñan e intereses o necesidades de información.

7.1.1. Los usuarios por género

Respecto al género de los 110 usuarios que durante el periodo de estudio hicieron uso de la información que resguarda el Archivo Central del Banco Central de la República Dominicana, predomina el sexo masculino con 64 para un 58%, mientras el femenino fue de 46 representando un 42% del total de usuarios. Por consiguiente, el personal masculino acude con mayor frecuencia al Archivo Central. El gráfico1 ilustra el comportamiento de la demanda de información de los usuarios por género del Archivo Central.

GRÁFICO 1
USUARIOS DE LA INFORMACIÓN POR GÉNERO

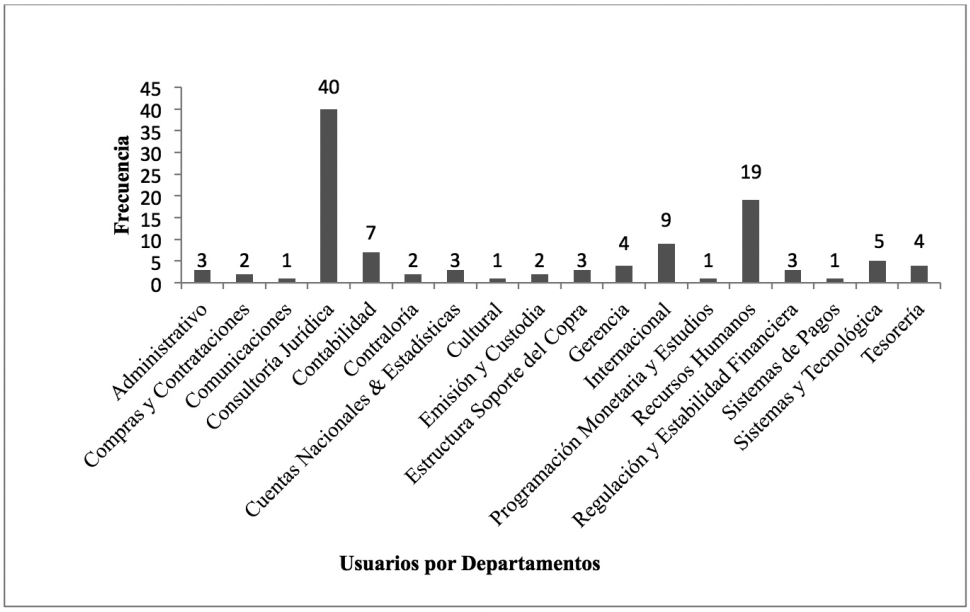


Fuente: Información extraída del formulario FO-03-084.

7.1.2. Tipología y procedencia de los usuarios

En cuanto a la tipología de los usuarios se tiene que 110 fueron internos, es decir, procedentes de los diferentes departamentos del Banco Central de la República Dominicana tales como: Administrativo, Compras y Contrataciones, Comunicaciones, Consultoría Jurídica, Contabilidad, Contraloría, Cuentas Nacionales y Estadísticas Económicas, Cultural, Emisión y Custodia, Estructura Soporte del Copra, Gerencia, Internacional, Programación Monetaria y Estudios Económicos, Recursos Humanos, Regulación y Estabilidad Financiera, Sistemas de Pagos, Sistemas y Tecnológica, y Tesorería. Más abajo el grafico 2 representa esta situación.

GRAFICO 2
PROCEDENCIA DE LOS USUARIOS POR DEPARTAMENTO



Fuente: Información extraída del formulario FO-03-084.

A su vez, en el grafico 2 se puede constatar que de los usuarios del archivo son predominantemente de la Consultoría Jurídica, pero en una proporción pequeña los demás departamentos de la institución hacen uso de él para trámites, gestiones administrativas u otro tipo de tareas relacionadas con las funciones que realizan.

7.1.3. Categorización de los usuarios

Todos los empleados del Banco Central de la República Dominicana de forma directa o indirecta son usuarios de información, debido que, cada uno de ellos la necesita para llevar a cabo sus funciones o las actividades adicionales que se le asignen. No obstante, con el fin de evidenciar la actitud de los usuarios ante la información, estos se han clasificado en usuarios potenciales y usuarios reales. De acuerdo con Sanz Casado (1994,19) los usuarios potenciales son aquellos que necesitan información para el desarrollo de sus actividades, pero no son conscientes de ellos, por lo tanto, no expresan sus necesidades y, los usuarios reales, son aquellos que no sólo son conscientes que necesitan la información sino que la utilizan frecuentemente.

Con base a lo anterior, para determinar la categorización de los usuarios que asisten al Archivo Central en búsqueda de un documento o información, se ha establecido como indicador de un usuario real aquellos departamentos que hayan remitido el formulario FO-03-084 como mínimo 7 veces. En su defecto, los que hayan solicitado algún tipo de documento o información al Archivo Central menos de 7 veces son usuarios potenciales.

En consecuencia, del total de usuarios que utilizan documentación que guarda el Archivo Central, un 31.82% (35) son usuarios potenciales, es decir, que acuden en pocas ocasiones a demandar documentos sobre un determinado asunto o tema.

Por otra parte, el 68.18% (75) conciernen a usuarios reales, que son aquellos que requieren constantemente revisar una información para la elaboración de informes, estudios de casos o para la tomas de decisiones sobre las normativas, operaciones, políticas y servicios implementadas por la institución.

En definitiva, el Archivo Central dispone de un grupo significativo de usuarios reales, como son los departamentos de Consultoría Jurídica y Recursos Humanos quienes consultan con mayor frecuencia la información conservada en éste. Por su parte, el porcentaje de usuarios potenciales es considerable a pesar de la poca utilización de los servicios que se le brindan.

7.1.4. Puesto y grupo ocupacional de los usuarios

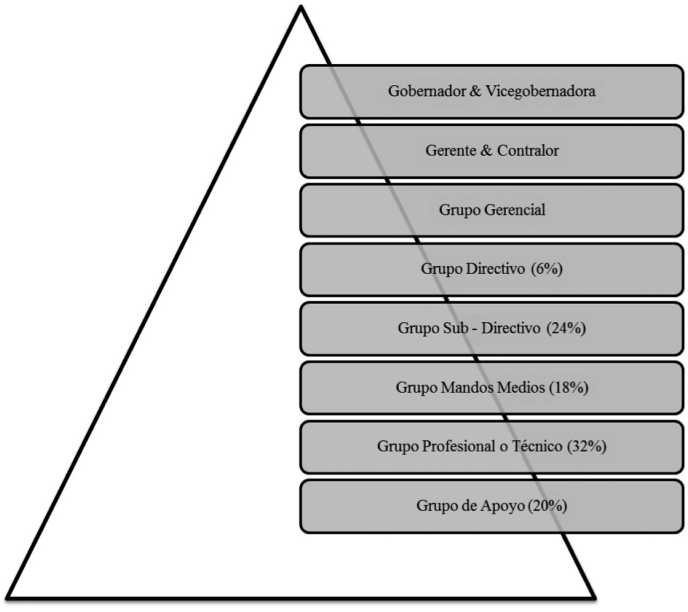
Actualmente, los servicios de consulta, préstamo y reproducción de documentos están abiertos a todos los empleados activos de la institución que tengan la necesidad de consumo y usabilidad de la información para efectos de estudio de la historia y decisiones tomadas por las autoridades del Banco Central de la República Dominicana. Por consiguiente, existe una amplia pluralidad de cargos o puestos de los usuarios que requieren a veces la colaboración del Archivo Central para la realización de sus funciones, lo cual se muestra en el cuadro 1. Por otro lado, el grafico 3, ilustra jerárquicamente el nivel de consumo de información agrupando los distintos puestos de trabajo en categorías o grupos ocupacionales conforme a la experiencia laboral y nivel de estudios de los empleados y funcionarios de la institución.

CUADRO 1
PUESTO DE LOS USUARIOS

Puesto	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Abogado	13	11.82%
Asesor	1	0.91%
Asistente	1	0.91%
Asistente Ejecutiva	1	0.91%
Asistente Técnico	1	0.91%
Auditor	1	0.91%
Auxiliar Administrativo	1	0.91%
Consultor Económico	1	0.91%
Consultor Técnico	6	5.45%
Coordinador Técnico	15	13.64%
Director	6	5.45%
Especialista en Software	1	0.91%
Inspector	1	0.91%
Jefe de División	6	5.45%
Secretaria	3	2.73%
Secretaria Ejecutiva	4	3.64%
Subconsultor Jurídico	1	0.91%
Subdirector	17	15.45%
Técnico Asesor	12	10.91%
Técnico Auxiliar	18	16.36%
Total	**110**	**100.00%**

Fuente: Información extraída del formulario FO-03-084.

GRÁFICO 3
JERARQUÍA DEL CONSUMO DE INFORMACIÓN DEL ACERVO DOCUMENTAL CONSERVADO EN ELARCHIVO CENTRAL BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA DOMINICANA POR GRUPO OCUPACIONAL



Fuente: Elaboración propia del autor con información extraída del formulario FO-03-084 y la Normativa: Experiencia Laboral y Nivel de Estudios para el Reclutamiento Interno y Externo de Personal.

7.1.5. Las Tendencias de Consumo de Información de los Usuarios

Las tendencias de consumo de información de los usuarios varían dependiendo el área de conocimiento, la época, el propósito de la unidad administrativa de la cual forma parte, intereses particulares, las políticas institucionales, entre otros aspectos. Por ende, la determinación de las tendencias de los consumos de información de los empleados del Banco Central de la República Dominicana que acuden al Archivo Central es tan variada como la propia naturaleza de su formación académica, longevidad institucional, funciones o responsabilidades del puesto que desempeña y sus intereses personales. A continuación, el grafico 4 ilustra las temáticas de estudio e interés de los usuarios potenciales y reales del Archivo Central.

GRAFICO 4

TEMÁTICAS DE ESTUDIO E INTERÉS DE LOS USUARIOS

Fuente: Elaboración propia del autor con información extraída del formulario FO-03-084.

7.2. LOS SERVICIOS DEL ARCHIVO CENTRAL DEL BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

La materialización final del Archivo Central del Banco Central de la República Dominicana es proporcionar un conjunto de servicios de archivo a los empleados y funcionarios autorizados de la institución que acuden a esta unidad de información a demandar como resultado o producto del ejercicio de sus funciones. Actualmente, en el Archivo Central se concentran tres servicios de archivos bien diferenciados:

A. Consulta de documentos: Proceso por el cual se facilita al usuario, previa solicitud, la entrega y uso de las comunicaciones o expedientes requeridos.

B. Préstamo de documentos: Proceso por el cual se le permite al usuario, previa solicitud, retirar temporalmente los documentos del archivo, bien sea al departamento productor u otra dependencia del Banco Central de la República Dominicana autorizada para ello, que han de ser devueltos en un plazo determinado.

C. Reproducción de documentos: Consiste en proveer copias de los documentos a los usuarios, previa solicitud, siempre y cuando no se infrinjan las disposiciones legales y de conservación que al respecto existen.

7.2.1. Aspectos Determinantes de los Servicios del Archivo Central del Banco Central de la República Dominicana

El acervo documental que resguarda el Archivo Central del Banco Central de la República Dominicana presenta información muy importante para los fines que los empleados y funcionarios requieran, bien para estudios retrospectivos de la toma de decisiones de pasadas gestiones, rendición de cuentas, elaboración de informes, entre otras actividades. Todo ello conlleva, de una u otra forma, a la demanda y usabilidad de las informaciones organizadas en las diferentes series y colecciones documentales que custodia el Archivo Central.

Por lo anterior, del total del acervo documental, durante el periodo de estudio se consultaron 35 series y colecciones documentales, para los distintos fines que demandan los usuarios. De ellos los más consultados corresponden a la colección de documentos relativos a Certificados de Participación con 21 consultas. En segundo lugar, la colección de documentos sobre Asuntos Judiciales, Embargos y Cartas Constancia con 14 consultas. En tercer lugar la colección de documentos en torno a Hipoteca, Préstamos Hipotecarios y Movimientos de la Cartera de Préstamos.

Lo anterior pone en evidencia que al momento de realizar la digitalización y conservación de los documentos del Banco Central de la República Dominicana, se debe considerar las series y colecciones documentales más solicitadas y, por tal razón, manipulados por los usuarios; puesto que, su usabilidad continua conlleva al deterioro paulatino de los mismos.

El cuadro 2 detalla alguna de las colecciones más consultadas durante el periodo de estudio, así como su frecuencia.

CUADRO 2
CONSULTAS DEL ACERVO DOCUMENTAL DEL ARCHIVO CENTRAL DEL BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

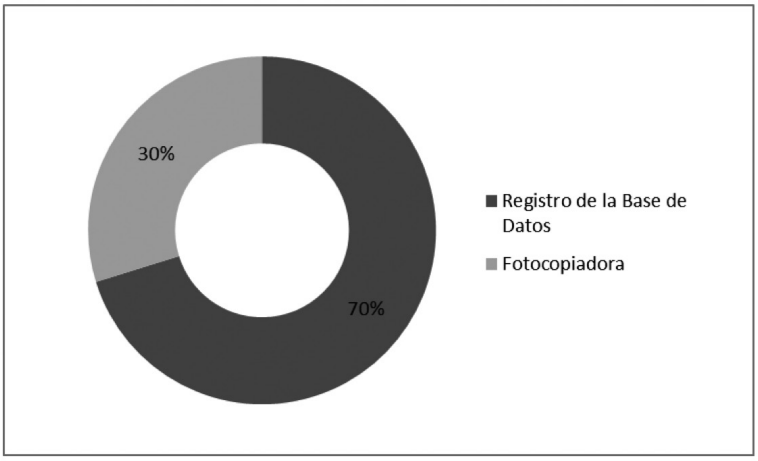
Colección Documental	Frecuencia	Frecuencia Reltiva
Certificados de Participación	21	19.09%
Asuntos Judiciales. Embargos. Expedición Carta Constancia	14	12.73%
Hipotecas. Prestamos Hipotecarios. Movimientos Cartera de Prestamos	7	6.36%
Avisos, Boletetines y Circulares	6	5.45%
Personal BCRD: Nombramiento. Contratación. Renuncia. Cancelación	6	5.45%
Bancos Comerciales e Hipotecarios. Bancos Múltiples. Cámara de Compensación	5	4.55%
Organismos Internacionales, Económicos y Financieros. FMI. RIALIDE. CEMLA	5	4.55%
Organización de Oficinas	3	2.73%
Personal BCRD: Evaluación. Clasificación de Puestos	3	2.73%
Vehículos. Prestamos Vehículos	3	2.73%
Actividades BCRD: Culturales. Artes. Deportes.	3	2.73%
Edificaciones del BCRD: Construcciones, Mantenimientos y Remodelaciones	3	2.73%
Auditorias BCRD: Proyectos y Procesos	2	1.82%
Prestamos DEFINPRO (FIDE)	2	1.82%
Deuda Externa	2	1.82%
Propiedad por Dación en Pago. Entidades en Liquidación	2	1.82%
Leyes. Decretos. Resoluciones y Reglamentos	2	1.82%
Cobranzas Divisas. Canjes. Cartas de Crédito. Agente de Cambio. Bloomberg. Tasa de Cambio	2	1.82%
Sistematización de Oficinas	2	1.82%
Contabilidad BCRD: Contabilidad General. Estados Financieros	2	1.82%
Plan Salud. Savica. Plan Odontológico. Farmacias. Laboratorios	1	0.91%
Regulaciones Sistema Financiero Nacional	1	0.91%
Presupuesto del BCRD	1	0.91%
Comisiones del Banco Central	1	0.91%
Documentaciones Generales	1	0.91%
Personal BCRD: Ascenso. Traslado de Personal. Movimiento de Personal	1	0.91%
Billetes. Monedas. Medallas. Piezas Numismáticas	1	0.91%
Dirección General de Impuestos Internos	1	0.91%
Personal BCRD: Generalidades	1	0.91%
Servicios Telefónicos	1	0.91%
Club del Banco Central.	1	0.91%
Petroleras y sus Productos	1	0.91%
Equipos y Mobiliarios. Prestamos Adquisición Equipos de Cómputos. Licencias Microsoft y Software	1	0.91%
Agentes. Representantes de Firmas. Ley 173	1	0.91%
Gastos Administrativos del BCRD	1	0.91%
Total	**110**	**100%**

Fuente: Información extraída del formulario FO-03-084.

Otro de los servicios que ofrece el Archivo Central es la reproducción de documentos por distintos medios, siempre y cuando no incumplan las disposiciones legales y de conservación que al respecto existen. Durante el periodo de estudio se reprodujeron 1,477 legajos a partir de los siguientes medios: fotocopiadora 440 y registros de la base de datos 1,037. El grafico 5 representa los medios de reproducción de documentos en el Archivo Central del Banco Central de la República Dominicana.

GRÁFICA 5

MEDIOS DE REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS



Fuente: Información extraída del formulario FO-03-084.

Es evidente que el medio de reproducción de documentos más utilizado son los registros de base de datos, que hasta el momento es un servicio gratuito del Archivo Central. Más adelante el cuadro 3 muestra las 10 colecciones documentales más reproducidas.

CUADRO 3

COLECCIONES DOCUMENTALES REPRODUCIDAS EN FOTOCOPIADORA O REGISTRO DE LA BASE DE DATOS

Colección Documental	Fotocopiadora	Registro de la Base de Datos	Total de Legajos
Certificados de Participación	128	451	579
Asuntos Judiciales. Embargos. Expedición Carta Constancia	56	276	332
Petroleras y sus Productos	0	111	111
Prestamos DEFINPRO (FIDE)	0	45	45
Plan Salud. Savica. Plan Odontológico. Farmacias. Laboratorios	40	0	40
Bancos Comerciales e Hipotecarios. Bancos Múltiples. Cámara de Compensación.	21	18	39
Leyes. Decretos. Resoluciones y Reglamentos	6	33	39
Personal BCRD: Nombramiento. Contratación. Renuncia. Cancelación	32	6	38
Organismos Internacionales, Económicos y Financieros. FMI. RIALIDE. CEMLA	16	17	33
Equipos y Mobiliarios. Prestamos Adquisición Equipos de Cómputos. Licencias Microsoft y Software	0	29	29

Fuente: Información extraída del formulario FO-03-084.

7.3. CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL ARCHIVO CENTRAL DEL BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

El propósito de todo archivo es brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios reales y potenciales que acuden a dichos centros de información. Esta es la verdadera razón de ser. Mas, que organizar y custodiar la documentación por el mero hecho de hacerlo, el Archivo Central del Banco Central de la República Dominicana como unidad que agrupa los documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la institución, una vez finalizado su trámite es el encargado de poner las informaciones a disposición de los empleados y funcionarios cuando estas sean requeridas. Por tal razón, se debe erradicar la desacertada concepción, que se tiene sobre los archivos como un "simple depósito de documentos".

La eficiencia y eficacia de los servicios de archivos permiten evaluar la percepción de la institución y de los archivos en la optimización del uso de las informaciones generadas por los sistemas de información del Banco Central de la República Dominicana, además de contribuir a la transparencia y rendición de cuentas características fundamentales de una institución del Siglo XXI.

Por lo expuesto anteriormente, es importante medir la calidad de los servicios prestados por el Archivo Central del Banco Central de la República Dominicana.

El elemento considero para evaluar la calidad del servicio prestado fue la ligereza, en la respuesta a los requerimientos de los usuarios. De ahí que para determinar dicho indicador se utilizaron los campos fecha de recepción de la solicitud y fecha de recepción de la documentación por el solicitante. A partir de esos dos campos del formulario FO-03-084., se estipula que la ligereza en el tiempo de respuesta será igual a:

Fecha de recepción de la documentación - Fecha de la recepción de la solicitud

Referente a la ligereza estimada se tiene que un 74.55% de los requerimientos de información fueron resueltos el mismo día que fueron emitidos, un 12.73% un día después, un 5.45% tres días después, un 4.55% siete días y un 2.73% tardaron más de una semana para ser respondidos. Dichos hallazgos indican que 92.73% de las necesidades de información fueron entregadas satisfactoriamente, debido a la prontitud de entrega de la información o documentación. Por otra parte, cuando por alguna circunstancia excepcional la documentación requerida no reposa el Archivo Central, los solicitantes reciben toda la ayuda necesaria de los archivistas que laboran en el Archivo Central. El cuadro 4 representa la clasificación sobre la ligereza a las necesidades de información.

CUADRO 4

CLASIFICACIÓN DE LA LIGEREZA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Ligereza en el tiempo de respuesta (Días)	Clasificación	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Mas de 7 días	Mala	3	2.73%
7	Regular	5	4.55%
3	Buena	6	5.45%
1	Muy Buena	14	12.73%
0	Excelente	82	74.55%
	Total	**110**	**100%**

Fuente: Información extraída del formulario FO-03-084.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Del desarrollo y análisis del estudio de usuario se formulan las siguientes conclusiones y recomendaciones:

1. El formulario FO-03-084, es una herramienta fundamental para la realización de estudios de usuarios a través del método indirecto. Los campos que dispone permiten almacenar y recuperar información para su análisis cuantitativo de los servicios que presta el Archivo Central del Banco Central de la República Dominicana. Por consiguiente, es pertinente su mantenimiento y evaluación periódica para estudiar que otras variables, se pueden añadir, en base a las necesidad, consumo y usabilidad de la información.

2. En su totalidad el porcentaje de usuarios que acuden al Archivo Central de la República Dominicana son usuarios internos, provenientes de las distintas dependencias de la institución. Cabe señalar que los departamentos de Consultoría Jurídica y Recursos Humanos son los mayores demandantes de información.

3. La principal categorización de los usuarios que acuden al Archivo Central de la República Dominicana son reales, los cuales están realizando algún tipo de trabajo

que requiere de mayor tiempo y diversos tipos de informaciones resguardadas en el Archivo Central. De igual forma, el porcentaje de usuarios potenciales es significativo, a pesar que acudan en menor frecuencia, en búsqueda de informaciones puntuales.

4. Los resultados obtenidos, específicamente los relacionados al nivel de consulta y reproducción de documentos, es un insumo importante para la planificación y ejecución de procesos de conservación preventiva. En razón de que hay que tener en cuenta cuáles son las colecciones más consultadas y reproducidas para darles prioridad al momento de realizar dicho proceso, puesto que su constante manipulación vulnera su preservación.

5. El propósito de todo archivo como unidad de resguardo y difusión de información es proporcionar un servicio de calidad a sus usuarios. En consecuencia, los resultados del estudio de usuarios indican que los usuarios del Archivo Central del Banco Central de la República Dominicana reciben de forma oportuna la información o documentación que requieren.

6. Por último, es idóneo poner a disposición de los usuarios potenciales y reales del Archivo Central el estudio de usuario.

9. BIBLIOGRAFÍA

CALVA Gonzalez, Juan José. 2004. **Las Necesidades de Información Fundamentos Teóricos y Métodos.** Distrito Federal: Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

GUINCHAT Claire y Michael Menou. 1983. **Introducción General a las Ciencias y Técnicas de la Información y la Documentación.** Montevideo: Oficina Regional de Ciencia y Tecnología de la Unesco para América Latina y El Caribe.

HERNÁNDEZ Salazar, Patricia. 1997. **Seminario Latinoamericano sobre Formación de Usuarios de la Información y los Estudios de Usuario.** Distrito Federal: Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

SANZ Casado, Elías. 1994. **Manual de Estudios de Usuarios.** Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruperez.