ran 10.qxp 06/12/2010 9:33 Page 11

LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS EN ARCHIVOS

Luis Fernando Jaén García[1]

Recibido 11/02/2010 - Aceptado 10/06/2010

RESUMEN

El nuevo enfoque que están experimentando los archivos en la actualidad los conduce a tener una mayor interrelación con los usuarios, que son su razón de ser. Por lo tanto, es imprescindible que ellos reciban una adecuada instrucción, por medio de la formación de usuarios. No obstante, a pesar de su importancia, ésta ha sido una actividad poco desarrollada en los centros archivísticos; por lo tanto, este trabajo centra su atención en analizar el valor que tiene esta nueva acción que deben emprender esas unidades de información, así como los modelos y métodos de instrucción que se pueden aplicar, las actividades por desarrollar y lo concerniente a la planificación de un programa de formación de usuarios.

Palabras clave: Formación de usuarios, usuarios de archivos, modelos de formación de usuarios, actividades de formación de usuarios, planificación de formación de usuarios.

ABSTRACT

The new approach that is experiencing the archives at present leads them to have a greater interrelation with the users, who are their reason of being. Therefore, it is essential that they receive a suitable instruction, by means of the formation of users. However, in spite of its importance, this one has been an activity little developed in the archive-related centers; therefore, this work focuses its attention on analyzing the value that has this new action that must undertake those units of information, as well as the models and methods of instruction which they are possible to be applied, the activities to develop and concerning the planning of a program of user formation.

Keywords: Formation of users, users of archives, models of formation of users, activities of formation of users, planning of formation of users.

1. Doctor en Documentación por la Universidad Carlos III de Madrid, España. Profesor en la Sección de Archivística, Escuela de Historia, Universidad de Costa Rica.
Correo electrónico: jaen66@hotmail.com

ran 10.qxp 06/12/2010 9:33 Page 12

1- INTRODUCCIÓN

En razón de la pluralidad de usuarios que acuden a los archivos, es imprescindible determinar y satisfacer sus necesidades de información, para lo cual es necesario crear programas de instrucción que permitan a dichos usuarios un mayor aprovechamiento de los recursos disponibles y, a su vez, un mejor acceso y usabilidad de la información.

Esos programas son conocidos en el ámbito de la Ciencia de la Información como formación de usuarios, cuyo propósito es proporcionar una serie de elementos que permita un mejor uso del archivo, de los servicios, de los productos y de la documentación.

A pesar de la importancia y necesidad que reviste establecer programas de formación de usuarios, ésta ha sido una actividad poco desarrollada en los centros archivísticos; de ahí que existen algunos vacíos teóricos y metodológicos para su implementación. Por lo tanto, el trabajo en cuestión establece la importancia de la realización de un programa de formación de usuarios y la metodología para su ejecución; ya que a medida que los archivos van desarrollando y diversificando sus servicios y productos se hace mas patente la necesidad de formar a sus usuarios para una adecuada usabilidad de los mismos.

2- LOS USUARIOS DE LOS ARCHIVOS

La concepción tradicional de los usuarios de los archivos ha cambiado en las últimas décadas, por cuanto se pasó de un colectivo especializado y erudito a otro más heterogéneo.

En la actualidad es frecuente encontrarse en los servicios de referencia archivístico a usuarios muy diversos, desde el tradicional historiador a otros pertenecientes a las diversas áreas del saber, tales como estudiantes, docentes, científicos, funcionarios públicos y ciudadanos en general; sobre el particular Couture y Rousseau apuntan que sin duda las informaciones contenidas en los documentos que los componen son indispensables para el trabajo de todo historiador, pero estos últimos ahora tienen nuevos vecinos en las salas de consulta: administradores, ingenieros, arquitectos, cineastas, etc.[2]

La tipología de usuarios de los archivos surge a partir de la procedencia u origen de ellos, por lo tanto, se pueden dividir en internos y externos. En el caso de los internos, corresponde a los funcionarios o personal de la institución a la que está adscrito el archivo, tales como secretarias, encargados de archivos de gestión, responsables de crear o utilizar

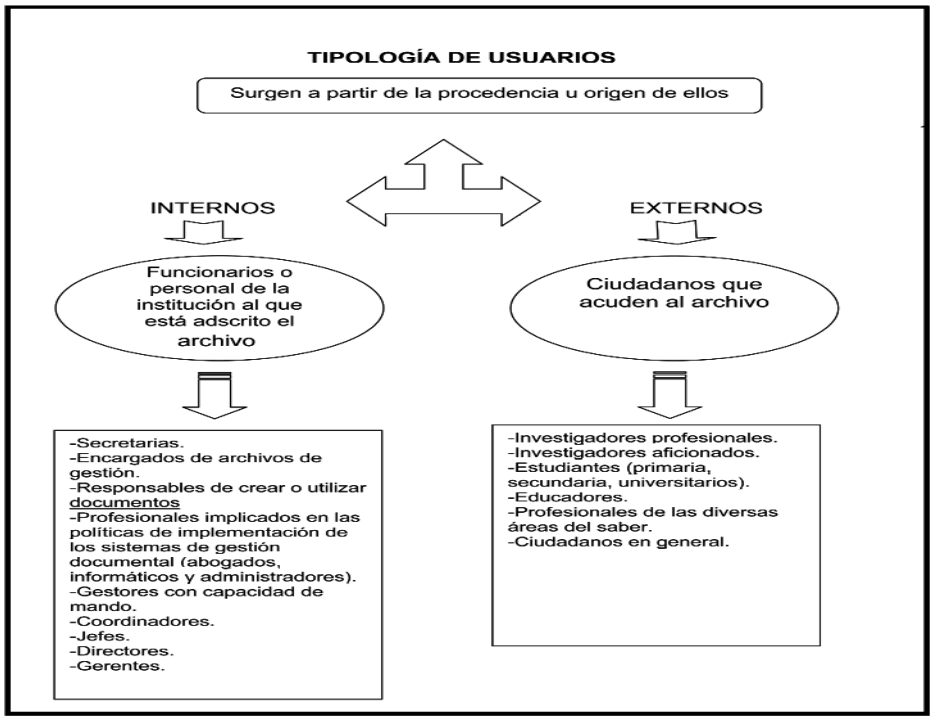
2. C. Couture; J. Rousseau. Los archivos en el siglo XX, 1988, pág. 237.

ran 10.qxp 06/12/2010 9:33 Page 13

documentos, profesionales implicados en las políticas de implementación de los sistemas de gestión documental (abogados, informáticos y administradores), gestores con capacidad de mando, coordinadores, jefes, directores y gerentes, entre otros. Cada uno de ellos acude a dicho centro archivístico para demandar información que les permita concretar necesidades de tipo administrativo para la toma de decisiones, la rendición de cuentas, la transparencia y la gestión administrativa, entre otras, para el cumplimiento de las funciones y actividades que les han sido encomendadas.

Respecto a los usuarios externos, corresponde aquellos que no son funcionarios de la institución donde se ubica el archivo, es decir, son los ciudadanos que acuden a estos centros archivísticos a consumir información para los fines más diversos, por ejemplo, investigadores profesionales, investigadores aficionados, estudiantes (primaria, secundaria, universitarios), educadores, profesionales de las diversas áreas del saber y ciudadanos en general; de esta manera ellos podrán satisfacer sus necesidades de información, que pueden ser de tipo profesional, administrativa, académica, personal o de ocio.

Figura 1: Tipología de usuarios de archivos



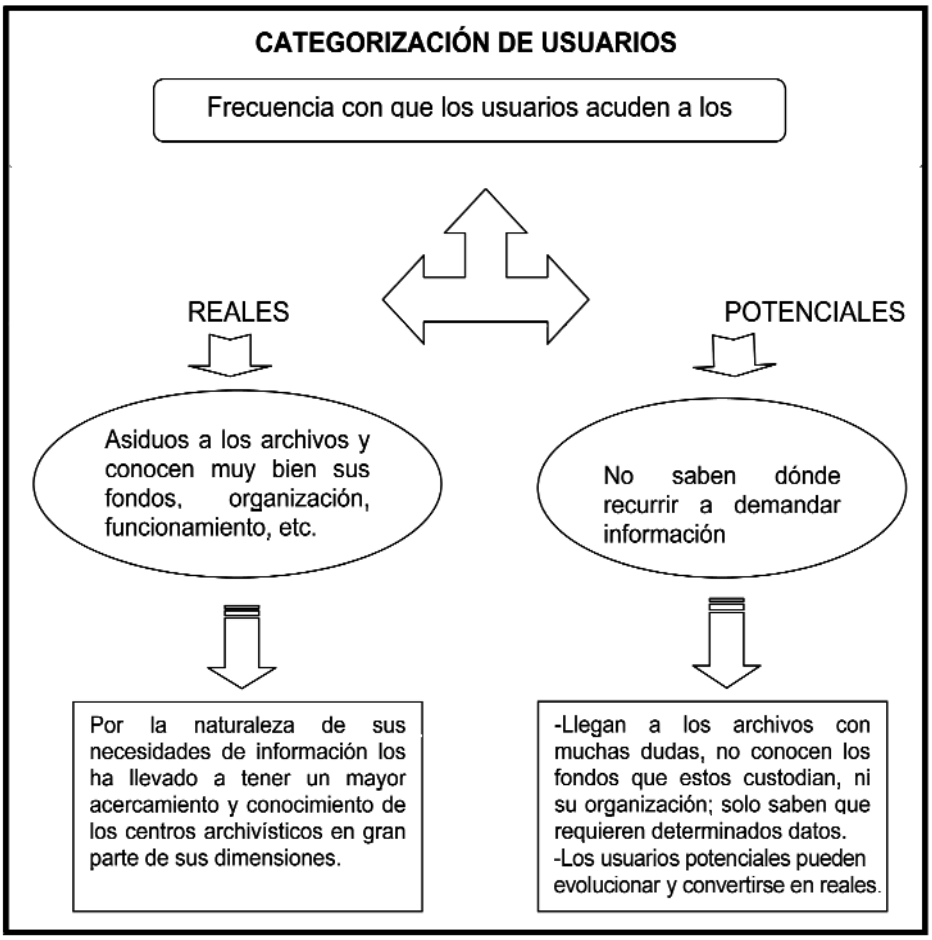
Fuente: Elaboración propia.

ran 10.qxp 06/12/2010 9:33 Page 14

Una vez definida la tipología de usuarios, es preciso tener en cuenta otro aspecto que está íntimamente relacionado con ello, nos referimos a la frecuencia con que éstos acuden a los archivos. De ahí que los usuarios se categorizan, de acuerdo con Sanz Casado,[3] en reales y potenciales.

Los usuarios reales corresponden a aquellos que son conscientes de que requieren o necesitan información. Otra particularidad es que son asiduos a los archivos y conocen muy bien sus fondos, organización, funcionamiento, etc. Además, que la naturaleza de sus necesidades de información los ha llevado a tener un mayor acercamiento y noción de los centros archivísticos en gran parte de sus dimensiones.

Figura 2: Categorización de usuarios de archivos



Fuente: Elaboración propia.

3. E. Sanz Casado. Manual de estudios de usuarios, 1994, pág. 19.

ran 10.qxp 06/12/2010 9:33 Page 15

Por su parte, los usuarios potenciales también necesitan información para el desarrollo de sus actividades, no obstante, prestan la particularidad de que no saben dónde recurrir a demandar dicha información. Estos llegan a los archivos con muchas dudas, no conocen los fondos que estos custodian, ni su organización; solo saben que requieren determinados datos. Además, son personas que tienen inquietudes personales y particulares sobre un asunto determinado, o bien, curiosidad por una cuestión en específico.

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

3- LA IMPORTANCIA DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS

Durante mucho tiempo la principal actividad y función de los archivos estuvo centrada básicamente en la aplicación de los procesos técnicos archivísticos. No obstante, a pesar de su importancia -ya que permite el tratamiento de la documentación para ponerla al servicio de los usuarios- no es la única actividad que se puede implementar y realizar en un centro archivístico, pues ésta se debe combinar con otras de igual valor y trascendencia, como por ejemplo, todo aquello que tiene correlación directa con los usuarios.

Este nuevo enfoque que actualmente están experimentado los archivos conlleva a que estos pongan más atención en sus usuarios, que son su verdadera y única razón de ser, en aspectos relacionados con el perfil, la satisfacción de los requerimientos de información, la elaboración de servicios y productos y la instrucción, entre otros; por esa razón los profesionales de los archivos han de conocer las necesidades de sus usuarios, adecuar los servicios del centro a esa necesidades y formarlos con el objetivo de conseguir un mayor aprovechamiento de los recursos disponibles en dicha unidad de información.[4]

Muchas veces los usuarios que acuden a los archivos llegan a ellos con numerosas dudas, pues no tienen certeza de lo que estas unidades les pueden ofrecer. Para resolver sus interrogantes y que puedan alcanzar un mejor provecho del centro archivístico, es imprescindible que reciban algún tipo de instrucción. Lo cual es viable de realizar mediante lo que se conoce como *formación de usuarios,* que se puede conceptualizar como *el*

4. E. Pérez Moreno. Formación de usuarios en archivos: Una asignatura pendiente, 1998, pág., 25.

ran 10.qxp 06/12/2010 9:33 Page 16

conjunto de actividades que permiten transmitir un conocimiento más específico sobre el funcionamiento, el fondo documental, los servicios y los productos, entre otros, del archivo; con la finalidad de que los usuarios tengan un mayor acceso y uso de cada uno de ellos, para que puedan satisfacer sus necesidades de información conducente a una eficiente gestión administrativa, toma de decisiones, rendición de cuentas, estudios retrospectivos y ocio.

En razón de que la formación de usuarios es una actividad poco realizada en los archivos, ésta requiere de un mayor desarrollo y de una implementación permanente; ya que presenta una serie de ventajas para con los usuarios, a saber:

- Conocimiento del archivo en todas sus dimensiones: qué es, qué hace, para qué sirve, qué custodia, etc.
- Familiarización con las diferentes clases y series documentales.
- Apropiado manejo de los instrumentos de acceso a la información.
- Utilización eficaz y eficiente de los servicios y productos archivísticos.
- Adecuada elaboración de los cuadros de clasificación.
- Correcta aplicación de los métodos de ordenación.
- Criterios para la elaboración de las tablas de plazos de conservación.
- Correcta cumplimentación de las listas de remisión.
- Archivos más interactivos, cercanos a los usuarios y a sus necesidades.
- Utilización de archivo por parte de los usuarios internos y externos; así como de los reales y potenciales.
- Permite el paso de usuarios potenciales a reales.
- Usuarios más autónomos y autosuficientes.
- Proyección, interna y externa, del archivo y de los archivistas.
- Posicionamiento del archivo en el ámbito social que le corresponde.
- La inversión de recursos (humanos, materiales, tecnológicos y económicos) en el archivo, serán amortizados a partir de la utilización de la documentación, los servicios y los productos.

ran 10.qxp 06/12/2010 9:33 Page 17

Adicionalmente a las ventajas señaladas, hay que tener en cuenta que la formación es el medio ideal para la democratización de la información, pues si los usuarios están instruidos para su acceso, esto les permitirá una mayor usabilidad de la misma para efectos de la transparencia en la gestión pública, la toma de decisiones y la rendición de cuentas, entre otros.

Con base en las ventajas supracitadas, es importante señalar que la formación de usuarios debe convertirse en una actividad perenne en los archivos, que sea tenida en cuenta -de forma sistemática y permanente- en la planificación operativa y vista como un proceso continuo y no finito.

Por otra parte, la importancia que actualmente tiene la formación de usuarios en los archivos queda reforzada a partir de lo que establece la Norma ISO 15489-1 Información y Documentación. Gestión de Documentos. Parte 1: Generalidades, pues indica que los archivistas son los responsables de la formación de usuarios en materia de gestión de documentos.[5] Además, el punto 8 "*Diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos*" señala que dentro de las estrategias para su ejecución se puede incluir la formación de los responsables de la gestión de documentos y del resto del personal.[6] Por último, el planteamiento en cuestión queda totalmente justificado y consolidado en el epígrafe 11, pues apunta que una organización que pretenda cumplir con esta parte de la Norma ISO 15489 debería establecer un programa de formación continua en materia de documentos.[7]

Asimismo, la Norma ISO 15489-2 Información y Documentación. Gestión de Documentos. Parte 2: Directrices, amplía aún más la función e importancia que cumple la formación de usuarios, específicamente la interrelación que debe existir con la ejecución de un programa de gestión documental, ya que plantea la necesidad de que las instituciones que implementan dicho programa también tengan a bien la formación para todo el personal que participa en la creación de documentos y en el sistema de gestión de documentos.[8] Para ello traza una serie de aspectos a tener en cuenta, que son los siguiente: los requisitos del programa de formación de usuarios, el personal que debería ser formado, la formación de los especialistas técnicos, los métodos de formación y la evaluación y revisión de los programas de formación.

5. Asociación Española de Normalización y Certificación. UNE- ISO 15489-1 Información y Documentación. Gestión de Documentos. Parte 1: Generalidades, 2006, pág. 11.
6. Ibidem, pág. 13.
7. Ibidem, pág. 23.
8. Asociación Española de Normalización y Certificación. UNE- ISO/TR 15489-2 Información y Documentación. Gestión de Documentos. Parte 2: Directrices, 2006, pág. 11.pág. 33.

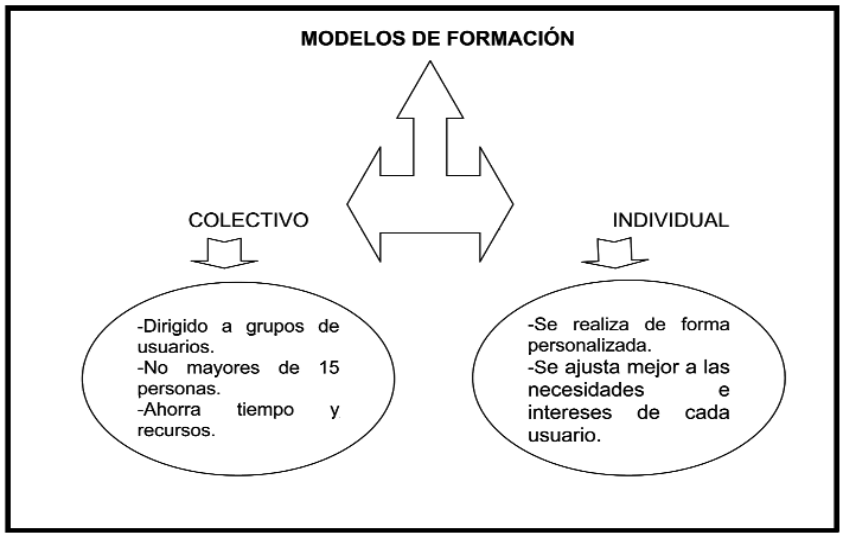
ran 10.qxp 06/12/2010 9:33 Page 18

En suma, la norma ISO 15489 se ha convertido en el mejor aliado para justificar la implementación de un programa de formación de usuarios en los archivos; con la particularidad de que, por la naturaleza y finalidad de dicha norma, la formación que en ella se propone va dirigida exclusivamente a los usuarios internos que tengan algún tipo de responsabilidad en la gestión de documentos, tales como: directores, gerentes, jefaturas, coordinadores, gestores con cierta capacidad de decisión, profesionales implicados en las políticas de implementación de los sistemas de gestión documental (abogados, informáticos y administradores), secretarias y personal responsable de crear o utilizar documentos en aspectos específicos que tiene relación con la gestión documental. De esta manera, se instruirá a cada uno de esos colectivos de usuarios internos sobre las políticas, los procedimientos y los procesos del programa de gestión documental y, a su vez, que ellos adquieren una mayor concienciación respecto a la función archivística y sus beneficios.

4- LOS MODELOS Y MÉTODOS DE FORMACIÓN

Para efectos de la implementación de un programa de formación de usuarios, hay que tener en cuenta los diferentes modelos de instrucción que se pueden aplicar. Estos corresponden al colectivo y al individual; se puede optar por uno u otro dependiendo del tipo de usuario al que va dirigido el programa de formación y de los objetivos propuestos.

Figura 3: Los modelos de formación de usuarios



Fuente: Elaboración propia.

ran 10.qxp 06/12/2010 9:33 Page 19

En el caso del modelo colectivo, está direccionado a grupos de usuarios que van a recibir la formación respectiva, se recomienda que no sean mayor de 15 personas. Presenta la ventaja que se ahorra tiempo y recursos, porque la actividad está dirigida a varios individuos.

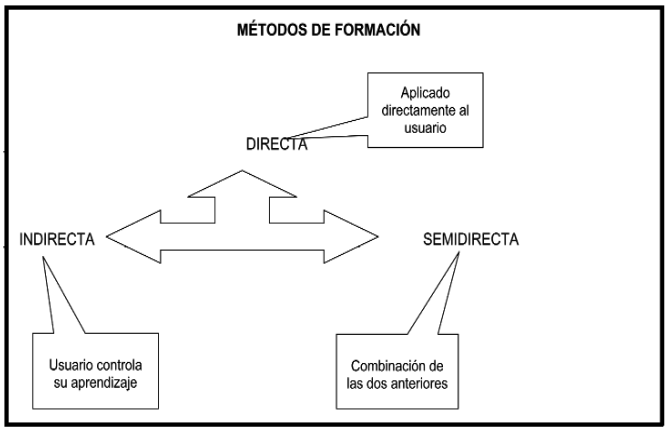
En cuanto al modelo individual, se realiza de forma personalizada; ya sea porque éste se adecua más al estilo de aprendizaje de un usuario, o bien, porque no tiene tiempo para actividades grupales. Ostenta la ventaja de que se ajusta mejor a las necesidades e intereses de cada usuario.

Respecto a los métodos de formación, vienen dados de las estrategias que se utilizan en cualquier proceso de enseñanza-aprendizaje; los cuales son aplicables a los modelos colectivos o individuales en la formación de usuarios y corresponden a los siguientes:

- Instrucción directa: Es aplicado directamente al usuario, la información es transmitida en una sola dirección por un instructor. Es recomendable para trabajar con usuarios potenciales.
- Instrucción indirecta: El usuario controla el ritmo de su propio aprendizaje y es responsable del mismo. Se utiliza para instruir a los usuarios reales.
- Instrucción semidirecta: Consiste en la combinación de las dos anteriores.

Paralelo a estos métodos de formación, en la actualidad hay que tener en cuenta en el proceso de enseñanza aprendizaje el *e-learning*, que consiste en un sistema de educación a distancia a partir del uso de las tecnologías de la información y comunicación, integrado con otros elementos pedagógicos para la formación, capacitación y enseñanza en línea.

Figura 4: Los métodos de formación de usuarios



Fuente: Elaboración propia.

ran 10.qxp 06/12/2010 9:33 Page 20

5- TEMÁTICAS PARA UN PROGRAMA DE FORMACIÓN SE USUARIOS

Respecto a las temáticas que se pueden desarrollar en un programa de formación de usuarios de archivos, podemos citar las siguientes:

- El archivo en todas sus dimensiones, qué es, qué hace y qué custodia.
- La normativa del archivo.
- El fondo documental y sus respectivas series.
- Los servicios archivísticos.
- Los productos archivísticos.
- Los procedimientos para el acceso a la información.
- La utilización de los instrumentos de acceso a la información.
- La gestión de documentos en soporte papel y electrónico.
- La organización de los archivos de gestión.
- La confección del cuadro de clasificación.
- La aplicación de las normas internacionales de descripción.
- La elaboración de las tablas de plazos de conservación.
- La cumplimentación de las listas de remisión.
- La importancia del archivo para la gestión administrativa y la toma de decisiones.

6- ACTIVIDADES PARA LA FORMACIÓN DE USUARIOS

Para efectos de la ejecución de un programa de formación de usuarios es preciso tener en cuenta una serie de actividades que se pueden desarrollar. La implementación de cada una de ellas dependerá de los objetivos propuestos, de los usuarios a los que va dirigido el programa, del modelo y método de instrucción elegido, de la naturaleza del archivo y de los recursos disponibles, entre otros.

A continuación se detallan algunas actividades que se pueden realizar en un programa de formación de usuarios, a saber:

- Señalización: Permite la comunicación e identificación de las áreas y la accesibilidad a los servicios del archivo. Además, orienta las

ran 10.qxp 06/12/2010 9:33 Page 21

acciones de los usuarios para la localización de las personas. Por lo tanto, la importancia de la señalización es de carácter informativo y orientativo.

- Afiches o carteles: Son todos aquellos materiales escritos, dibujados o impresos, mediante el cual se destaca una idea importante, un mensaje o la promoción de una actividad, servicio o producto.
- Folletos o desplegables: Es una publicación con información general o específica del archivo. Permite darlo a conocer en todos sus aspectos o en alguna particularidad que se quieran destacar, tales como servicios, fondo documental, reglamentos, normativas e instructivos, entre otros.
- Guía de archivo: Incluye datos informativos del archivo, la reseña histórica, las áreas del archivo, su fondo documental con sus respetivas series, los servicios y los productos archivísticos.
- Vídeos: Consiste en un medio audiovisual que permite dar a conocer el archivo.
- Visitas guiadas: Su finalidad es dar a conocer al archivo en todas sus dimensiones.
- Charlas o conversatorios: Consiste en una disertación oral sobre un tema concreto, puede estar relacionado con aspectos generales o particulares que se quieren dar a conocer del archivo, tales como la organización del acervo documental, la implementación de un nuevo servicio, las series documental, etc.
- Cursos: Es una forma de enseñanza que permite la capacitación y aprendizaje sobre un tema específico, como por ejemplo, el uso de la base de datos, la elaboración de tablas de plazos de conservación, la cumplimentación de la listas de remisión, la elaboración del cuadro de clasificación, etc.

7- PLANIFICACIÓN DE UN PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS

Un aspecto a tener en cuenta en el establecimiento de un programa de formación de usuarios, es que tiene que existir una previa planificación; la cual debe estar en relación con tipología de usuarios al que va dirigido el programa y de las características del archivo, es por ello que Monfasani y Curzel consideran que la formación de usuarios debería establecerse como un servicio estructurado y planificado en función del tipo de usuario.[9]

9. R. E. Monfasani; M. F. Curzel. Usuarios de la información: formación y desafíos, 2006, pág., 90.

ran 10.qxp 06/12/2010 9:33 Page 22

Por lo anterior, la realización de un programa de formación de usuarios conlleva una planificación de las estrategias a desarrollar, así como la disponibilidad de los recursos y otros aspectos logísticos que conduzcan a la buena consecución de los objetivos propuestos; pues como señala Pérez Moreno, toda formación de usuarios ha de ser cuidadosamente planificada para su puesta en marcha de acuerdo con las necesidades de los usuarios y los recursos y características de cada centro.[10]

La planificación del programa de formación de usuarios debe ser un proceso sistemático y de carácter secuencial, de ahí que es preciso que tenga la característica de ser flexible para adaptarlo a las circunstancias que se puedan presentar. Además, requiere que sea realista y adecuarse a la disponibilidad de los recursos con que cuenta el archivo.

Para efectos de la respectiva planificación de un programa de formación de usuarios, es primordial tener en cuenta una serie de aspectos que se detallan continuación:

A- Realización de un estudio de usuarios: A partir de sus resultados se determinará, entre otras cosas, la tipología y la categorización de los usuarios del archivo; así como sus respetivas necesidades y demandas de formación.

B- Objetivos: Están relacionados con lo que se quiere perseguir a partir de la implementación del programa. Para ello deben proponerse objetivos generales y específicos.

C- Destinatarios: Con bases en los resultados del estudio de usuarios, y una ves determinadas sus necesidades de instrucción, se estipulan los colectivos a los que irá direccionado el programa de formación, pues de acuerdo con sus características y requerimientos así será el modelo y método de instrucción, las actividades y las temáticas a desarrollar; ya que el proceso de formación requiere del análisis de las características de los usuarios a quienes irá dirigido;[11] pues dentro de su tipología podemos encontrar diferentes variantes, tales como:

- Usuarios internos: Secretarias, encargados de los archivos de gestión, coordinadores, personal responsable de crear o utilizar documentos, gestores con capacidad de mando, profesionales implicados en las políticas de implementación de los sistemas de gestión documental (abogados, informáticos y administradores), jefes, directores y gerentes.
- Usuarios externos: Investigadores científicos, investigadores aficionados, estudiantes (primaria, segundaria y universitarios), profesionales de las diferentes áreas del saber, docentes y el ciudadano en general, entre otros.

10. E. Pérez Moreno. Op. Cit., pág., 25.
11. Ibidem, pág. 127.

ran 10.qxp 06/12/2010 9:33 Page 23

D- Modelo y método de instrucción: Su elección estará en consonancia con el colectivo de usuarios al que irá destinado el programa de formación.

E- Temática del programa de formación: La elección del tema y sus contenidos dependerá del énfasis que se le dará al programa, los objetivos propuestos y el colectivo de usuarios al que irá dirigido.

F- Actividades de formación: La designación será de conformidad con las características del colectivo de usuarios que se formará.

G- Metodología: Corresponde a las estrategias didácticas que se emplearán en el proceso de formación, tales como exposiciones orales, trabajos en grupos, prácticas y utilización de las tecnologías de la información y comunicación, entre otros.

H- Recursos:

- Humanos: Instructor encargado de la formación.
- Económicos: Monto que se requerirá para el desarrollo del programa y su respectiva subpartida presupuestaria.
- Materiales: Disponibilidad de un sitio para el desarrollo del programa, pizarra, material impreso, etc.
- Tecnológicos: Computadoras, conexión a Internet, medios audiovisuales, vídeos, proyector, etc.

I- Cronograma: De las actividades de formación que se van a realizar, ya sea por trimestre, semestre o anual.

J- Aspectos logísticos:

- Horario y tiempo promedio de cada una de las actividades de formación.
- Cupo de asistentes, que dependerá de la actividad a realizar.
- Requisitos para los participantes.
- Difusión del programa de formación para darlo a conocer entre la población interesada. Se puede hacer por medio de folletos, afiches, sitio web del archivo, intranet, boletín informativo, cir culares y lista de remisión, entre otros.

ran 10.qxp 06/12/2010 9:33 Page 24

K- Evaluación: Con la finalidad de medir el cumplimiento de los objetivos generales y específicos; así como los aspectos de contenido, didácticos, logísticos, etc. del proceso, se deben establecer parámetros de evaluación del programa. De esta manera se determinarán las fortalezas y debilidades, para mejorar aquello que lo requiera y fortalecer los aspectos positivos. Los resultados arrojados por la evaluación, permitirán tomar decisiones para modificar lo que se considere necesario, con ello se logrará una mejor optimización de la planificación del programa en todos sus aspectos para brindar un servicio de calidad. Para su realización se pueden aplicar distintos instrumentos de evaluación como cuestionario, observación, FODA, etc.; la elección y diseño debe estar en consonancia con los objetivos propuestos y con los resultados esperados.

8- CONCLUSIONES

En el contexto de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, los usuarios de los archivos están experimentado una gran pluralidad, en el caso de los internos se ha extendido a gestores, gerentes y tomadores de decisiones, entre otros. Por su parte, los externos corresponden a aquellos provenientes de las diversas áreas del saber, estudiantes, docentes y público en general.

Si bien es cierto, la formación de usuarios es una actividad de muy reciente incorporación en los archivos, es perentorio su planificación y puesta en práctica en todos los centros archivísticos, pues ante la gran multiplicidad de usuarios que acuden a ellos es imprescindible que reciban una instrucción pertinente para que tengan un amplio acceso a la información y puedan sacar el mayor provecho de ella para la gestión administrativa, la toma de decisiones, la transparencia, la investigación y el ocio, entre otros.

Una de las finalidades de los archivos es propiciar y garantizar el acceso a la información y, con ello, su democratización; por lo tanto, la formación de usuarios es el medio idóneo para que se logre ese objetivo. Para efectos de la planificación e implantación de un programa de esa naturaleza debe adecuarse a cada colectivo de usuarios al que va dirigido, internos o internos, a la realidad del archivo y a los objetivos que se quieren lograr, a partir de ello se definirá el modelo y método de instrucción, así como la actividad de formación que se implementará.

En suma, la formación permite que los usuarios sean mas autónomos y autosuficientes, que tengan un mejor y mayor acceso a la información y que aprovechen al máximo los servicios y productos que pone a su disposición el archivo, por lo tanto, dicha formación debe iniciarse desde el momento en que un individuo muestre una necesidad de información.

ran 10.qxp 06/12/2010 9:33 Page 25

9- BIBLIOGRAFÍA

Alberch i Fugueras, Ramón. (2007). La formación de usuarios en archivos: Modelos y estrategias para una mejor uso de la información. En: *Menoria V Seminario Internacional de Archivos de Tradición Ibérica. Colección Cuadernillo del Archivo Nacional. Serie ¿Qué es y que hace un archivo?* Nº 19. San José, Costa Rica.

Asociación Española de Normalización y Certificación. (2006). UNE-ISO 15489-1. *Información y Documentación. Gestión de Documentos*. Parte 1I: Generalidades. Madrid, España: AENOR.

Asociación Española de Normalización y Certificación. (2006). UNE-ISO/TR 15489-2. *Información y Documentación. Gestión de Documentos*. Parte 2: Directrices. Madrid, España: AENOR.

Couture, Carol; Rousseau, Jean-Yves. (1988). *Los archivos en el siglo XX*. México: Archivo General de la Nación.

Hernández Salazar, Patricia. (2007). La relación entre los estudios y la formación de usuarios de la información. *Revista General de Información y Documentación*. 17, Nº 2, p. 103-121.

Monfasani, Rosa Emma; Curzel, Marcela Fabiana. (2006). *Usuarios de la información: formación y desafíos*. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama.

Naranjo Vélez, E. (2003). Explorando el panorama de la formación de usuarios de la información. *Revista Interamericana de Bibliotecología*. 26, Nº 2, p. 13-37.

Núñez Paula, Israel Adrián. Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores. Disponible en :http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol5_3_97/aci 06397.htm (Consultado: 25 de enero de 2010).

Pérez Moreno, Elena. (1998). Formación de usuarios en archivos: Una asignatura pendiente. *Boletín ACAL*. Año 8, Nº 30, p. 25-27.

Sánchez Paus, Leticia. (1997). *Concepto de formación de usuarios. Claves para un servicio de calidad*. Educación y Bibliotecas. 84, p. 44-47.

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

ran 10.qxp 06/12/2010 9:33 Page 26

Verdugo Sánchez, José Alfredo. *Hacía un concepto de formación de usuarios y propuesta de un programa. Disponible en*: http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol07-15/IBI000701501.pdf (Consultado: 17 de diciembre de 2009).