ESTUDIO DE USUARIOS DEL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN DE REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY

Beatriz Casnati Guberna[1]
Ma. Alejandra Villar Anllul[2]
Lourdes Ramos Volonterio[3]
Verónica Sánchez Villar [4]

Recibido: 30/7/2015 – Aprobado: 18/9/2015

RESUMEN

Es por todos conocida la importante misión de los Archivos Generales como custodios del Patrimonio Documental de la Nación con la finalidad de conservar, preservar y difundir ese legado patrimonial y ponerlo al servicio de los usuarios para que sustenten sus investigaciones científicas o para fines particulares.

Los archivos históricos como servicios de información, pero también de conservación del pasado documental, son cada vez más consultados por un público heterogéneo.

Como forma de brindar un mejor servicio de información, es necesario conocer las necesidades, demandas y uso de información de los usuarios de los archivos.

La herramienta para obtener esa información, es el estudio de usuarios. Los planteamientos teóricos, metodológicos y prácticos de estos estudios, tienen origen en el ámbito de la Bibliotecología, siendo una temática novedosa en el campo de la Archivología, sin perjuicio de lo cual dichos conceptos son perfectamente extrapolables al campo archivístico de forma de poder aprovechar las ventajas que ofrecen.

1 Archivóloga del Archivo General de la Nación de la República Oriental del Uruguay.
2 Archivóloga. Funcionaria del Ministerio de Educación y Cultura, desempeñando funciones actualmente en el Archivo General de la Nación. Profesora Adjunta de la asignatura "Introducción a la Archivología y Ciencia de la Información" de la Facultad de Información y Comunicación de la Universidad de la República, Uruguay.
3 Archivóloga. Funcionaria del Banco de Seguros del Estado. Profesora Adjunta de la asignatura Evaluación Documental de la Facultad de Información y Comunicación de la Universidad de la República, Uruguay.
4 Bachiller. Estudiante avanzada de la Licenciatura en Archivología.

PALABRAS CLAVES

Archivística, Archivos Generales, estudios de usuarios, servicios de información, usuarios

ABSTRAC

It is known to all the important mission of the General Archives as keepers of the documentary heritage of the nation, conservation, preservation and diffusion of that heritage is to bring it to service users in order to support their scientific research or for particular purposes. The historical archives and information services also preserve the documentary past and are increasingly viewed by a diverse, heterogeneous audience.

As a way of providing a better information service, is necessary to know the needs, demands and use of user information of the archives. Fit for obtaining this information, the tool is user study. The theoretical, methodological and practical approaches to these studies originate in the field of librarianship, being a new topic in the field of Archivology, without prejudice to which these concepts are perfectly extrapolated to the archival field so as to enjoy the advantages.

KEY WORDS

Archivology, General Archives, user study, information services, user information.

1- Introducción

En agosto del año 2014, en el marco del Programa de Educación Permanente de la Facultad de Información y Comunicación de la Universidad de la República (Uruguay) se dictó el curso *"Estudios de Usuarios en Archivos"*.

Para el abordaje de esta temática –de interés en el colectivo de egresados y estudiantes avanzados de la carrera de Archivología en el país- fue invitado el Dr. Luis Fernando Jaén García, profesor Catedrático de la Sección de Archivística, Escuela de Historia, de la Universidad de Costa Rica, quien cuenta con una importante trayectoria en la disciplina y especialidad en la materia a abordar.

El presente artículo surge como resultado del trabajo final del curso en cuestión, con la consigna de aplicar y desarrollar los métodos propuestos por el Prof. Dr. Jaén García. La propuesta fue desarrollada sobre el *"Perfil de usuarios del Archivo General de la Nación de la República Oriental del Uruguay – (2001 – 2006)"*.

2- Objetivos del estudio

El presente trabajo de investigación, tiene por objetivo general el análisis de los aspectos cuantitativos y cualitativos, a partir de la aplicación de los métodos indirecto y directo, sobre el consumo de información en el Archivo General de la Nación (AGN).

Respecto a los objetivos específicos, se establecieron los siguientes:

a) Precisar el perfil de los usuarios que acuden al archivo.

b) Establecer los fondos y colecciones documentales más solicitados.

c) Evaluar la calidad del servicio a partir del flujo de asistencia, la consulta y préstamo de documentos.

d) Analizar el instrumento de control (petición de préstamo) como fuente primaria para investigaciones de estas características.

e) Conocer el grado de satisfacción de los usuarios en relación a los servicios que ofrece el AGN.

3- Marco teórico

La necesidad de información, se puede definir como la sensación de carencia en algo. Line[5] la define como "aquello que un individuo debe poseer para su trabajo, investigación, educación, etc.". En este concepto se encuentran entonces, implicadas valoraciones muy personales, pues, lo que para uno es una información importante, para otro puede ser irrelevante.

Para Crawford[6], por otra parte, la necesidad de información es "un concepto muy difícil de definir, aislar o medir, pues implica procesos cognitivos que pueden operar a diferentes niveles de conciencia y, por lo tanto, pueden incluso, no estar claros ni para el propio peticionario".

Generalmente el usuario cree que desea aquello por lo que se muestra interesado, pero, a veces, la información que encuentra, carece de valor para él. Otras veces, pide información que no necesita y no pide aquello que realmente le haría falta para sus investigaciones (Line, 1974). Surge entonces de estos conceptos la importancia de diferenciar necesidad de información,

5 Line, M. B.: *Draft definitions; information and Library needs, want, demands and uses; a comment*, Asilb Proceedings, col. 26, num. 2, 1974, pp. 87.

6 Crawford, S.: *Information Need and uses*, Annual Review of Information Science and Technology, vol. 13, 1978, pp. 61 – 81.

con demanda de información, ya que muchas veces las necesidades no se transforman en demandas.

En atención a ello es recomendable que el servicio de información, trate de identificar aquellas necesidades que tiene el colectivo de usuarios que atiende, y analizar las diferencias entre las carencias detectadas y las demandas solicitadas.

La importancia de los estudios de usuarios reside en que, a partir de sus resultados, también se pueden determinar otros aspectos relacionados en ámbitos tales como la medición de eficacia y eficiencia del archivo, con el fin de determinar si se están usando correctamente los servicios y recursos; si se cumplen los objetivos planteados; y, si los usuarios perciben que se están resolviendo adecuadamente sus necesidades de información.

También es indiscutible su utilidad para establecer el perfil de los usuarios del archivo, determinando el grado académico, la profesión, el lugar de trabajo, las líneas de investigación, etc., de los usuarios que acuden al mismo. Estos datos permitirán proporcionarle la información necesaria en tiempo y forma.

El archivólogo, como profesional de la información, tiene la responsabilidad de enfrentar y asumir los nuevos retos que le exige la Sociedad de la Información y la diversidad de usuarios –cada vez más exigentes– que acuden a los archivos.

Los primeros estudios de usuarios, aplicados en bibliotecas universitarias, a partir de la década de los años 20, en Estados Unidos, contemplaron únicamente información básica sobre el tema.

Recién en la década de los años 60, y como resultado de los avances en tecnología, surge la necesidad de gestionar de forma eficaz y eficiente, los recursos de información, para atender los vacíos existentes y la gran producción informativa.

Esta idea es compartida por Sanz Casado cuando dice: *"los especialistas de la información tuvieron que gestionar de una forma eficaz estos enormes recursos de información, así como satisfacer las nuevas necesidades documentales que se empezaban a detectar"*.[7]

Esta idea de gestionar la información involucra, necesariamente, el conocimiento de los usuarios del servicio.

7 Sanz Casado, E. *Manual de estudios de usuarios.* 1994, pág. 50.

Los estudios de usuarios son definidos por Sanz Casado 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"*.[8]

Estos estudios permiten, en una primera instancia, identificar los hábitos de información de los usuarios, de forma de poder planificar servicios y productos de calidad, evaluándolos y estableciendo propuestas de mejoramiento.

Si bien la incursión de los estudios de usuarios en los archivos, ha sido un proceso lento –debido fundamentalmente a que sus profesionales se han centrado más en los procesos técnicos de los mismo – son una necesidad latente en todos los archivos y la función del archivólogo debe ser participativa e intermediaria entre los documentos que custodia y las necesidades, deseos y demandas de información de sus usuarios.

4- Metodología para realizar estudios de usuario

Para llevar a cabo el estudio de usuarios y obtener información certera y completa respecto de las necesidades y tendencias de los mimos, es preciso instrumentar y contar con una metodología que propicie la investigación planteada.

La metodología a utilizar deberá proporcionar datos cuantitativos como cualitativos para lo cual se tuvieron en cuenta tres aspectos relevantes: el análisis del entorno externo e interno, análisis del método indirecto y del método directo.

El análisis del entorno externo indicará aspectos del contexto en el que se ubica el AGN. El análisis del entorno interno va a dar cuenta de la realidad interna de la institución, aspectos de su creación, objetivos, funciones, etc. El método indirecto recoge para sistematizar, la información registrada en algunos instrumentos existentes para el servicio del Archivo y finalmente el método directo permite valorar el grado de satisfacción de los usuarios en relación a los mencionados servicios.

4.1 Análisis del entorno externo

El Archivo General de la Nación de la República Oriental del Uruguay se encuentra ubicado en la ciudad de Montevideo, capital del país y ciudad que concentra casi el 50 % del total de la población. Está emplazada al sur del territorio y en ella se encuentra el principal puerto de la región, dividida en ocho municipios y 62 barrios. El AGN se encuentra ubicado en el barrio "Centro" dentro del municipio "B". En este municipio hay una población estable de

8 Sanz Casado, E. Op. Cit., pág. 31.

aproximadamente 150.000 habitantes, aumentando considerablemente en el día por la fuerte afluencia de personas de distintos puntos tanto de Montevideo como del resto del país.

En la zona donde está construido el AGN, se llevan a cabo las principales actividades de gobierno, económicas y financieras del país. En sus inmediaciones se concentran las sedes del Poder Ejecutivo, el Poder Judicial y el Poder Legislativo, las más importantes casas bancarias, destacadas empresas del comercio nacional e internacional, la administración del Puerto, los centros culturales: el Cabildo de Montevideo, el Teatro Solís, el Museo Histórico Nacional, el Museo Torres García, el de Arte Precolombino e Indígena, la Iglesia Matriz y centros de exposiciones.

Desde el punto de vista educativo se distingue la presencia de la Universidad de la República, la Facultad de Derecho, Facultades de: Humanidades y Ciencias de la Educación, Información y Comunicación, Psicología, otras. La enseñanza privada universitaria también está presente: Universidad Católica del Uruguay, Universidad de la Empresa, Universidad de Montevideo, entre otras.

4.2- Análisis del entorno interno

4.2.1 - Reseña histórica

Por Decreto del 5 de marzo de 1827 con el objeto de *"proveer la conservación de los archivos y facilitar a la vez la pronta expedición y acierto en el despacho de los asuntos administrativos"*, el gobierno de la época acuerda y decreta la creación de un Archivo General en donde se reunirán los documentos provenientes de los departamentos y oficinas de la Provincia, situado en las inmediaciones de la residencia del Gobierno Provisorio de la Provincia Oriental.

Dado el gran deterioro de los archivos de la capital, el 7 de octubre de 1829 el Gobierno Provisorio adopta la providencia de salvarlos de ulteriores trastornos, decretando el reconocimiento de todos los archivos del Estado junto con su inventario respectivo, destacando la figura y las funciones del Archivero General.

Una vez constituido el Estado (año 1830) y considerando de importancia nacional la concentración en una sola "oficina", se crea en julio de 1880, el Archivo General Administrativo, con todos aquellos documentos anteriores a 1870 que se relacionen con la historia política, económica y administrativa

del país y que se encuentren en las oficinas dependientes del Poder Ejecutivo, a excepción de las Secretarías de Estado, Contaduría General y Escribanía de Gobierno y Hacienda.

En el año 1909 se crea el Archivo Histórico Nacional dependiendo del Ministerio de Industrias, Trabajo e Instrucción Pública incorporando al Archivo la Revista Histórica editada por la Universidad.

Por Ley Nº 3932 (literal 3º) el Archivo Histórico Nacional pasa a denominarse Archivo y Museo Histórico Nacional, dependiendo del Ministerio de Instrucción Pública, con su correspondiente presupuesto derogándose así la ley anterior citada.

En 1915 se reglamenta la entrega de documentos de carácter histórico depositados en las oficinas públicas al Archivo y Museo Histórico *"que no sean indispensables para su despacho"*. Además, se solicita a los particulares depositar en él toda la correspondencia política, militar junto a los documentos y folletos que puedan contribuir al estudio del pasado.

Dentro de dicho Reglamento se hace referencia a que todos los documentos manuscritos e impresos que informen sobre la historia de otras repúblicas americanas que se obtengan por donación, canje o compra, formarán una sección dentro del Archivo.

Por la Ley Nº 8015 se reestructuran los servicios que existían hasta la época en cuanto a la preservación, custodia y difusión de la documentación de nuestro país. El Archivo y Museo Histórico Nacional, entregará al Archivo Administrativo su caudal documental cambiando su denominación a Museo Histórico Nacional. El Archivo Administrativo *"se llamará Archivo General de la Nación dependiendo del Ministerio de Instrucción Pública"*.

El Consejo Nacional de Administración *"ordenará o gestionará la remisión al Archivo General de la Nación de aquellos documentos de interés histórico que existan en otras oficinas públicas y que no sean necesarios para el despacho de las mismas"*.

A raíz de dicha disposición legal, las instituciones cambiaron sus denominaciones por las de Archivo General de la Nación y Museo Histórico Nacional, manteniéndose la citada Ley en vigencia.

Por este motivo, el acervo documental del Archivo General de la Nación está integrado por los documentos que albergaba el Archivo General Administrativo, el Archivo y Museo Histórico y la Escribanía de Gobierno y Hacienda; cada una, considerada como una institución con sus respectivos fines y cometidos.

En el año 1941 el Archivo General de la Nación dependencia del Ministerio de Instrucción Pública y Previsión Social en su reglamento, establece que *"tiene por finalidad y principal cometido la custodia y conservación, en el mejor estado posible, de documentos públicos y privados, de propiedad nacional"*.

4.2.2 - *Misión*

El Archivo General de la Nación tiene como misión la custodia, la protección del servicio de los documentos públicos, los privados de su propiedad y los privados de interés público que se le confíen, como instrumentos de apoyo a la administración, a la cultura, al desarrollo científico y como elementos de testimonio e información del Estado y de sus habitantes.

4.2.3. Objetivos

Estratégicos

1º- "Custodia, organización y servicio de los fondos que conforman el Patrimonio Documental de la Nación como elementos de construcción y afirmación de la nacionalidad, instrumentos de gobierno y salvaguardia de derechos humanos".

2º- "Preservación de los diferentes soportes documentales tradicionales y nuevos del Poder Judicial en las condiciones requeridas en los estándares internacionales que permitan asegurar su duración y permanencia de la información que testimonie el objeto de su creación".

Generales

a) Apoyo archivístico a las instituciones públicas mediante el dictado y elaboración de políticas y directrices para la gestión documental integrada.

b) Capacitación del personal no profesional en las prácticas archivísticas básicas.

c) Realización del Censo Nacional de Archivos que habilite la elaboración del diagnóstico que permita formular políticas archivísticas a nivel nacional.

4.2.4 Funciones

- Resguardar los documentales que conforman el acervo histórico del país.

- Organizar y garantizar el libre acceso de los documentos a los usuarios internos y externos.

- Preparar y facilitar los instrumentos de descripción de los distintos fondos documentales.

- Establecer su propia normatividad y reglamentación para los servicios de préstamo y consulta, así como las tareas propias de su organización de los mismos.

- Organizar y proteger los fondos documentales transferidos de los distintos archivos de la Administración Central.

- Implementar pautas de conservación permanente.

- Autorizar la reproducción del patrimonio documental, por diversos medios, velando siempre por el estado de conservación.

- Difundir el patrimonio documental por medio de exposiciones temporales, visitas guiadas, presentación de publicaciones y servicios pedagógicos.

- Modernizar la gestión archivística y sus áreas de servicio.

- Implementar técnicas de comunicación e información por medio de equipamiento informático, Internet en Red, conexión inalámbrica para usuarios, base de datos y desarrollo del sitio WEB institucional.

5- Aplicación del Método Indirecto.

Se trata de un estudio de diseño: no experimental - la variable independiente ya ha sucedido, longitudinal - recolección de datos en períodos especificados y de tendencia o trend - analiza cambios a través del tiempo.

El universo en estudio se integró de los registros diarios del archivo entre los años 2001- 2006 inclusive, abarcando un período de 72 meses y totalizando 10107 consultas.

El intervalo de medición fue el registro mensual.

Las variables analizadas se obtuvieron de una ficha de usuario y fueron:

a) género del usuario

b) nacionalidad

c) procedencia de los usuarios nacionales

d) frecuencia de consultas

e) profesión

f) fondos y colecciones consultadas

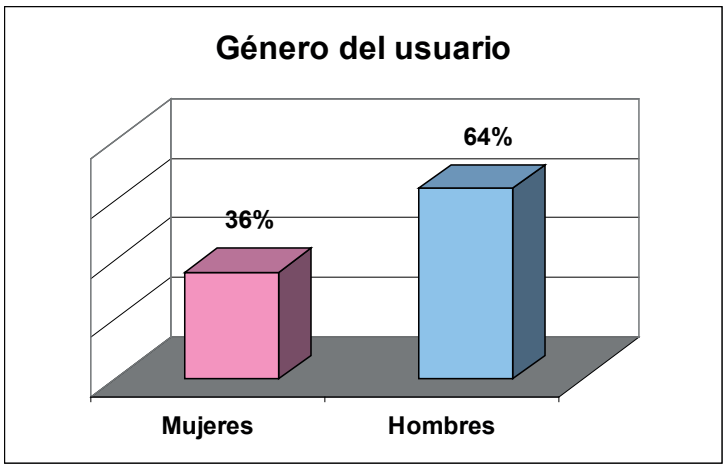
Criterios de inclusión: se analizaron en forma específica los registros de las consultas efectuadas en sala.

Criterios de exclusión: no se incluyeron los registros de consultas realizadas por correo electrónico, los cuales están documentados a partir del año 2005. Sólo se consideraron las consultas realizadas en la Sede Histórica del Archivo General de la Nación.

5.1 Usuarios por género

Teniendo en cuenta el género de los usuarios de la Sede Histórica del Archivo General de la Nación, se puede decir que en el período 2001–2006, la distribución es heterogénea, existiendo un mayor porcentaje de usuarios hombres (64%), que de mujeres (36%). En consecuencia, los hombres son los que más acuden a la Sede Histórica del Archivo General de la Nación (gráfico 1).

GRÁFICO 1
DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS POR GÉNERO
(Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la presente investigación)



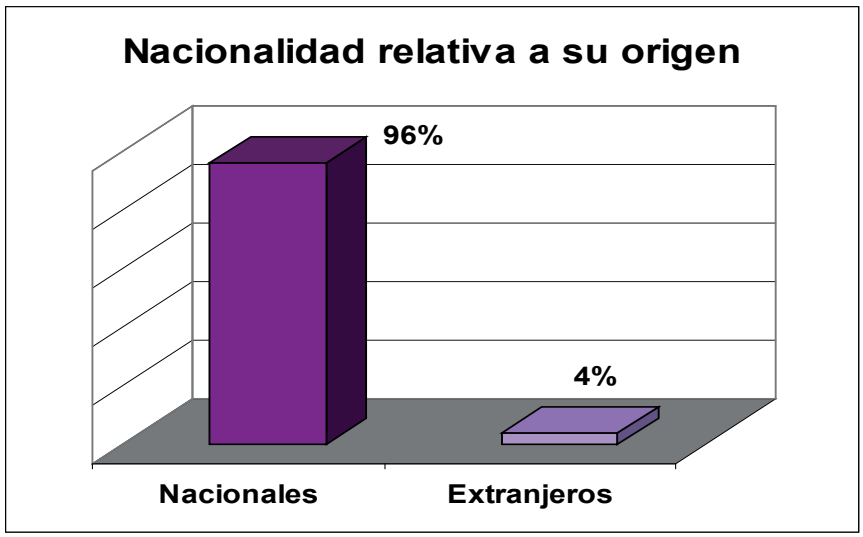
5.2-Nacionalidades de los usuarios

Del 100% de usuarios objeto del presente estudio, el 96% son nacionales y el 4% son de origen extranjero, tal como se puede apreciar en el gráfico 2.

Por otra parte, dentro de los usuarios de origen foráneo que han acudido al AGN con el fin de demandar información que sustenten sus investigaciones, prevalecen los de la región – Argentina, Paraguay y Brasil fundamentalmente – siendo excepcional la consulta de algún usuario proveniente de Europa (franceses y españoles) así como de norteamericanos.

GRÁFICO 2 – ***NACIONALIDAD DE LOS USUARIOS***

(Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la presente investigación)

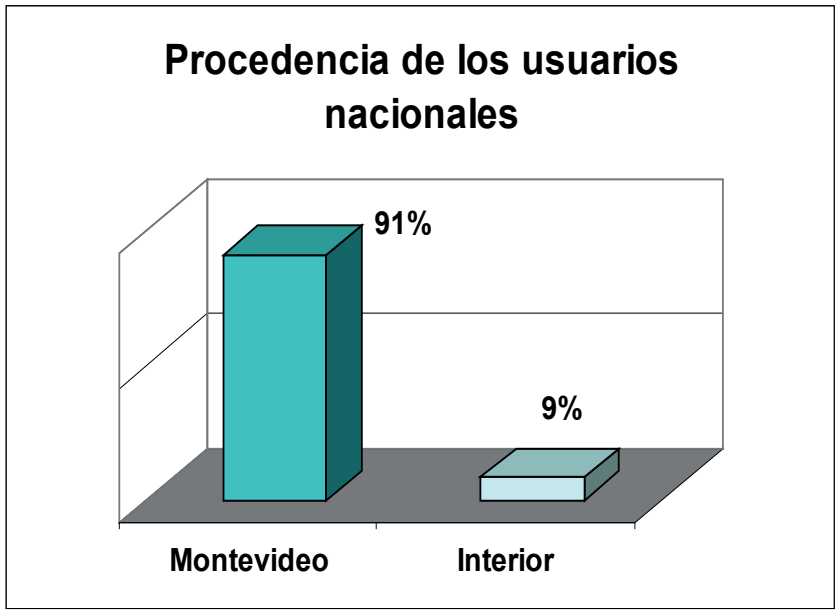


5.3 Procedencia de los usuarios nacionales

La mayor presencia de los usuarios correspondió a Montevideo con 91% de las consultas y un 9% de éstas provenientes de los restantes departamentos del país. Predominando aquellos que son oriundos de las zonas limítrofes a Montevideo, como Canelones, San José, y Maldonado, con una frecuencia promedio de cinco (5) consultas por mes (gráfico 3).

GRÁFICO 3 – ***PROCEDENCIA DE LOS USUARIOS NACIONALES***

(Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la presente investigación)



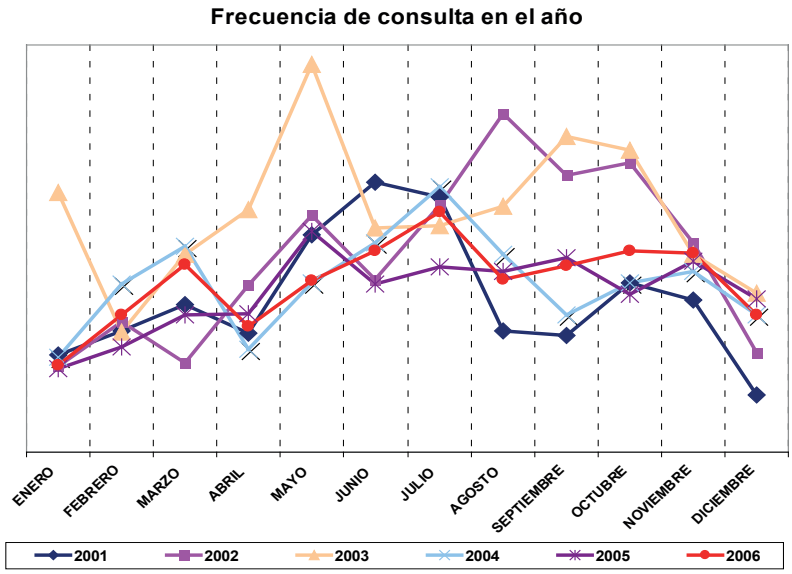
5.4 Frecuencias de consultas

El histograma de frecuencias de asistencia de los seis años considerados, que surge del gráfico 4, muestra que el período de mayor actividad en la Sala de Consultas ocurrió entre los meses de abril a noviembre.

Cabe destacar la afluencia producida en mayo del año 2003 con 300 consultas y la sucedida en agosto del año 2002 con 262, meses en que se superaron ampliamente la media de consultas mensuales del período estudiado, que se sitúa en 140.

GRÁFICO 4 – *FRECUENCIA DE CONSULTA EN EL AÑO.*

(Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la presente investigación)

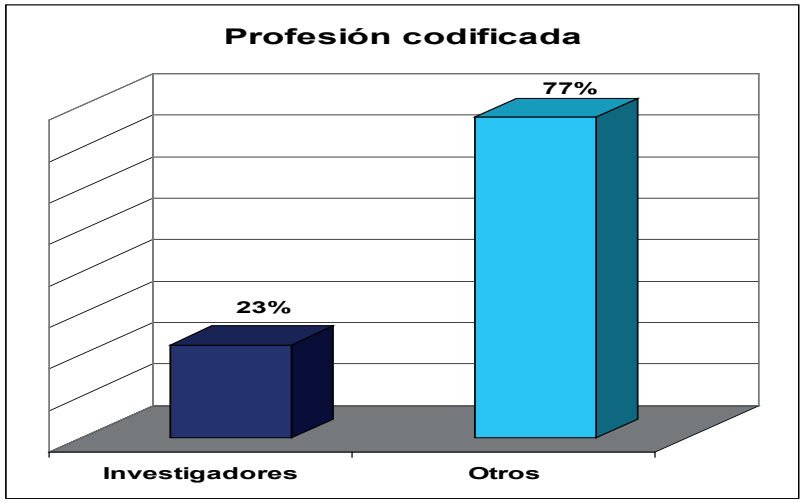


5.5 Profesión

Surge de las planillas de control de usuarios elaboradas que el 23% de las consultas son efectuadas por usuarios *"Investigadores*", registrados con esa categoría por la Institución (gráfico 5). La mayor presencia de usuarios, sin embargo, correspondió a la categoría *"Otros"* con un 77% del total de consultas, debido a la carencia de un instrumento de registro y control adecuado, que permita discriminar la profesión de los usuarios que figuran dentro de este agrupamiento.

GRÁFICO 5 – *PROFESIÓN*

(Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la presente investigación)



5.6 Fondos y colecciones consultadas

Para el presente estudio, los fondos y colecciones documentales consultados, se agruparon tal como se presenta en el cuadro 1.

CUADRO 1 - *FONDOS Y COLECCIONES CONSULTADOS*

(Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la presente investigación)

PERIODO COLONIAL **1680 – 1810**	**Ex Archivo General Administrativo**
	Escribanía de Gobierno y Hacienda (1832)
	Invasiones Inglesas
PERIODO REVOLUCIONARIO **1811 – 1830**	Museo Histórico Nacional Colecciones particulares

PERIODO INDEPENDENTISTA **1830 en adelante**	Junta Económico Administrativa
	Ministerio de Gobierno
	Ministerio de Guerra
	Ministerio de RREE
	Ministerio de Hacienda
	Ministerio de Instrucción Pública, Justicia y Culto
	Ministerio de Fomento
ARCHIVOS PARTICULARES	
ARCHIVO ARTIGAS*	
ARCHIVO GRÁFICO **(Mapoteca)**	

* *Publicación de 47 Tomos, Comisión Nacional Archivo Artigas*.

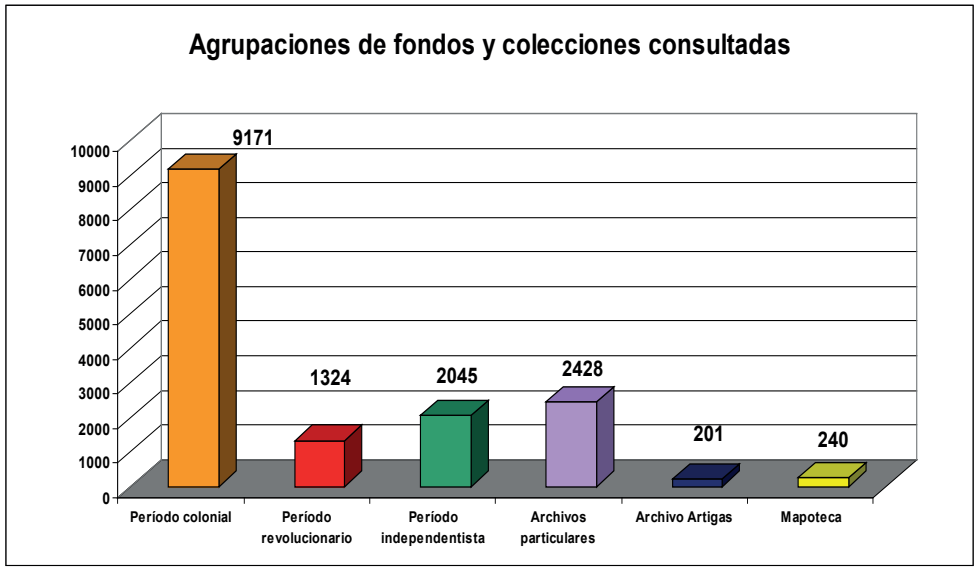
Al tomar como fuente de información las consultas efectuadas por los usuarios, se puede valorar la variedad de los intereses temáticos, los documentos consultados más frecuentemente, así como recoger los datos indispensables para medir la eficacia de los instrumentos de descripción.

En el estudio realizado, se ha observado que la agrupación de fondos más consultada fue del Período Colonial – que abarca los años comprendidos entre 1680 y 1810 – con 9171 consultas.

Por otra parte, entre los documentos menos solicitados, con 201 consultas, se encuentran la colección del Archivo Artigas. Esto se debe con seguridad, a que este material, que es producto de la compilación y publicación de todos los documentos históricos que puedan reunirse en original o copia, relacionados con la vida pública y privada del Prócer Gral. José G. Artigas, es publicado y distribuido entre los distintos institutos culturales y docentes del país y del extranjero o vendido a precio de costo, por lo que para tener acceso al mismo, no es necesario acudir exclusivamente del Archivo General de la Nación (gráfico 6).

GRÁFICO 6 – ***FONDOS Y COLECCIONES CONSULTADAS.***

(Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la presente investigación)



5.7- Discusión de los resultados obtenidos de la aplicación del Método Indirecto

El presente trabajo permite inferir con respecto a las variables consideradas las siguientes observaciones.

5.7.1 Género- Se coincide con la literatura consultada (Jaen, 2008) en que también se observa un predominio del sexo masculino sobre el femenino en una proporción de 2 **:** 1.

5.7.2 Nacionalidad - Existe una mayor consulta por parte de los usuarios nacionales, fundamentalmente del área metropolitana, con respecto a usuarios extranjeros que solo constituyeron el 4%.

5-7-3 Procedencia de usuarios nacionales- Se demuestra que si bien el Archivo General de la Nación es consultado por usuarios de todo el país, es necesario poder determinar si los usuarios radicados en los departamentos del interior aprovechan los beneficios que presentan las tecnologías de la información para conocer lo fondos que se poseen. El registro de consultas por correo electrónico comenzó a partir del año 2005.

5.7.4 Frecuencia de consultas- El conocer los meses de mayor actividad en Sala de Consulta es un dato relevante para la organización de la misma en todo lo relativo a búsquedas, localización y obtención de los documentos por parte del personal de Sala.

5.7.5-La categorización de los usuarios. La determinación de los usuarios a investigar en este tipo de estudio se ha de establecer partiendo del análisis de una serie de conceptos que, aunque aportados por Line[9] en 1974, siguen teniendo plena vigencia:

- Necesidad de información: "aquello que el individuo debe poseer para la realización de su trabajo, investigación, realización personal…".

- Deseo: "aquello que el individuo quisiera tener y que puede ser transformado en una demanda informativa".

- Demanda informativa: "formulación de un deseo de información".

- Uso: "aquellos que el individuo utiliza y aplica realmente".

Estableciendo un nexo de unión entre estos conceptos y el tipo de usuarios a investigar, se puede determinar que los conceptos de necesidad y deseo se relacionarían con la realización de estudios de usuarios.

Según Sanz Casado[10], usuarios potenciales son aquellos que necesitan información para el desarrollo de sus actividades pero no son conscientes de ello, por lo tanto, no expresan esas necesidades y no saben dónde recurrir para demandar la información que necesitan. Estos usuarios llegan a los archivos históricos con muchas dudas, desconocen los documentos que allí se custodian, o su organización, solamente son conscientes de la necesidad de información que tienen, de los datos que necesitan. Generalmente, son personas que tienen inquietudes personales y particulares sobre un tema determinado, o curiosidad por un asunto específico.

Estos usuarios necesitan de un apoyo especial, de formación específica para que puedan tener un mejor acceso a la información. Es interesante destacar también, que los usuarios potenciales pueden evolucionar y convertirse en reales.

En cambio, los conceptos de demanda y uso se relacionarían, exclusivamente, con la realización de estudios de usuarios que pretenden conocer a los usuarios reales. Según el mismo autor: usuarios reales son aquellos que son conscientes

9 Line, M. B.: Op. Cit.
10 Sanz Casado, E.. *Manual de estudios de usuarios*, 1994, pág., 19.

de que requieren o necesitan información y la utilizan frecuentemente, para sustentar sus investigaciones. Este tipo de usuario, generalmente es asiduo de los archivos y conocen muy bien sus fondos, organización, funcionamiento, etc., la naturaleza de sus trabajos los ha llevado a tener un mayor acercamiento y conocimiento de los archivos.

El estudio de usuarios que se plantea, se ha fundamentado en la obtención de información sobre los usuarios reales y potenciales de la sede histórica del Archivo General de la Nación.

El grupo de usuarios reales está conformado por docentes, investigadores y profesionales que ya conocen, y por tanto, han utilizado dicho servicio. Son además un interlocutor ameno y que en algunas ocasiones desempeña un papel docente frente al archivólogo, al comentar con ellos sus avances de investigación. Y éste por su parte, puede también orientarlos hacia otras líneas de investigación.

Los usuarios potenciales, ciudadanos en general y estudiantes, son un usuario relativamente nuevo para el archivo y concurren a él para alguna consulta ocasional o bien investigar sobre un tema o suceso específico. Por lo general no está acostumbrado al uso de los instrumentos de descripción y piensa que puede solucionar su búsqueda únicamente por teléfono o por correo. Le molesta la lentitud en la búsqueda y espera que el funcionario le resuelva rápidamente su problema. Si obtiene la información deseada se convierte en un usuario muy agradecido y divulgador de las bonanzas del archivo.

Otro parámetro útil para determinar la categorización de usuarios real y/o potencial, está relacionado con la frecuencia de visita al archivo.

Con una periodicidad mínima de 10 veces de asistencia al servicio, el usuario tiene un mayor conocimiento del funcionamiento de la Institución, es más independiente y está desarrollando un trabajo más sistemático que requiere de la consulta de diversas fuentes. Los que asistan en menos de 9 ocasiones son usuarios potenciales.

En conclusión, la sede histórica del Archivo General de la Nación de Uruguay, dispone de un grupo interesante de usuarios reales, que dependen de la información que éste custodia y que son identificables como investigadores, a través del instrumento de registro y control que se usa en sala.

Por otra parte, existe un porcentaje considerable de usuarios potenciales, que aunque utilizan el Archivo pocas veces para asuntos muy concretos, en algún momento han tenido que hacer uso de la documentación y de los servicios

que ahí se brindan. Con la información disponible no es posible hacer la categorización de este tipo de usuarios, ya que el instrumento de registro y control que hoy se utiliza, no permite hacer la apertura para su diferenciación.

5.7.6 Profesión de los usuarios- Los archivos han propiciado una mayor diversificación de los usuarios que acuden a ellos. De ahí que éstos sean cada vez más visitados por profesionales de las diversas áreas del saber y por individuos pertenecientes a variados oficios.

Si bien se sabe de la existencia de una amplia pluralidad en cuanto a la profesión u oficio de los usuarios que acuden a la sede histórica del AGN – sobre todo dentro del grupo de usuarios reales – esa información no se ha podido verificar fehacientemente. La razón fundamental es la carencia de un instrumento de registro y control adecuado, que permita discriminar la profesión de los usuarios que figuran dentro del agrupamiento *"Otros"*.

5.7.7 Servicios del archivo- El objetivo principal de todo archivo es brindar un conjunto de servicios a los usuarios que acuden en busca de información ya sea por razones académicas, personales o profesionales. Estos servicios se agrupan en tres áreas: la consulta, el préstamo y la reprografía.

La consulta consiste en solicitar información sobre un asunto determinado, es a veces el primer acercamiento con la institución para aclarar hechos, datos o dudas que puede materializarse en un préstamo de documentos. Se realiza por diversos medios: personalmente, por teléfono, por fax o por correo electrónico. La atención por medio de correo electrónico ofrece información preliminar que orienta al usuario, pero no se realizan búsquedas exhaustivas ni trabajos de investigación. Se responde a consulta sobre inmigrantes del siglo XIX registrados en los Libros de la Policía de la época a su ingreso al país.

El préstamo consiste en suministrar los documentos solicitados por el usuario, quedando registrado en un instrumento de control, el registro de préstamo del cual nos hemos valido para realizar este estudio. En Sala de Consulta se tiene acceso a los documentos originales, textuales o gráficos, de los fondos documentales. El personal de Sala ofrece orientación al usuario sobre el acervo documental disponible en función de sus demandas y lo auxilia en el uso de herramientas referenciales (inventarios, listas, índices y bases de datos) que facilitan la búsqueda y localización del material documental requerido. Al momento de establecer un proyecto de digitalización, microfilmación o conservación preventiva se debe de tener en cuenta los fondos más consultados, ya que la usabilidad conlleva a un deterioro paulatino. En el presente trabajo los documentos del período colonial, con más de 200 años (1680- 1810) constituyeron los de mayor demanda.

El servicio de reprografía permite la reproducción de los documentos por diversos medios, siempre cumpliendo las disposiciones de conservación preventiva que existen al respecto. En Sala de Consulta se brinda un servicio de fotocopia de documentos textuales y gráficos posteriores a 1900. Se ofrece también al usuario la posibilidad de tomar fotografías (sin uso de flash) de los documentos, previa solicitud a la Dirección de la institución. Existe también la posibilidad de proporcionar fotocopias certificadas por escribano público de aquellos documentos de valor testimonial.

Sería aconsejable que el registro de usurarios estableciera los documentos que se reproducen por fotocopiadora para establecer un programa de conservación preventiva o un proyecto de digitalización o microfilmación, ya que la exposición de los documentos a la luz de la fotocopiadora es un factor que provoca su deterioro.

6. Aplicación del Método Directo

Con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los usuarios en relación a los servicios que ofrece el AGN se aplicó el Método Directo. Se utilizó un formulario estructurado y se realizó el relevamiento de información sobre el servicio de Sala de Consultas, realizado durante los meses de enero – marzo/2010**.**

En el período reseñado, se recogió la opinión de 34 usuarios que consultaron, por primera vez, documentos en Sala de la Sede Histórica del Archivo General de la Nación. Según la propuesta plasmada en el instrumento de relevamiento de opinión, esta consulta fue: *"...totalmente anónima y los resultados serán utilizados para el mejoramiento de los servicios actuales, el diseño de otros nuevos y el emprendimiento de todas las actividades de mejora posibles a nivel general."*

6.1-Protocolo de presentación: *El Archivo General de la Nación está realizando un estudio de usuarios con el fin de valorar el grado de satisfacción de los servicios que se brindan, así como establecer alternativas de ampliación y mejoramiento de los servicios ofrecidos. Como usuario del archivo, le agradecemos sus respuestas al siguiente cuestionario. Considere que la información que usted nos aporte, contribuirá a mejorar el funcionamiento global del Archivo General de la Nación. Muchas gracias.*

Información sobre el servicio:

Petición suministrada:

Completa

Parcial

¿Cómo califica Ud. la atención que recibe del personal de sala?

Por favor responda usando la siguiente escala:

1 = malo; 2 = regular; 3 = bueno; 4 = muy bueno; 5 = excelente

CARACTERÍSTICAS	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
Discreción					
Disponibilidad					
Desempeño de su función					
Respeto					
Conocimiento del acervo documental					
Agilidad en el tiempo de entrega de la información					
Otra:					

¿Por qué opina así?

En cuanto al horario, ¿cómo considera la disponibilidad del archivo para atender sus trámites?

1 = malo 2 = regular 3 = bueno 4 = muy bueno 5 = excelente

Evaluación del equipamiento y la infraestructura

Por favor, responda usando la siguiente escala: 1 = malo; 2 = regular;

3 = bueno; 4 = muy bueno; 5 = excelente; NS/NC = no sé/no respondo

CARACTERÍSTICAS	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
Distribución del espacio físico de trabajo del usuario					
Silencio					
Iluminación					
Ventilación					
Temperatura					
Limpieza					
Mobiliario					
Otra:					

Sugerencias:

Muchas gracias por su colaboración, su opinión nos interesa.

6.2 Resultados obtenidos de la aplicación del Método Directo

6.2.1 Sobre la información suministrada, en las opciones "completa" y "parcial":

19 usuarios consideraron la información suministrada como completa

6 usuarios consideraron la información parcial y

9 usuarios no contestaron

6.2.2 Sobre la calificación de la atención brindada por el personal de sala, las respuestas fueron

CUADRO 1 – CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALA DE CONSULTAS

CARACTERÍSTICAS	CALIFICACIÓN					
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**ns/nc**
Discreción				15	19	
Disponibilidad			1	12	21	
Desempeño de su función			2	11	21	
Respeto				4	26	
Conocimiento del acervo documental			11	7	16	
Agilidad en el tiempo de entrega de la información			2	11	21	
Otra:						

Ref: 1 = malo; 2 = regular; 3 = bueno; 4 = muy bueno; 5 = excelente

6.2.3 En cuanto al horario disponible de funcionamiento del servicio la opinión fue:

- No contesta = 15
- Regular = 6
- Bueno = 9
- Muy bueno = 1
- Excelente = 3

6.2.4 Los resultados de la evaluación sobre el equipamiento y la infraestructura fueron:

CUADRO 2 – EVALUACIÓN SOBRE EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA

CARACTERÍSTICAS	CALIFICACIÓN					
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**ns / nc**
Distribución del espacio físico de trabajo del usuario[2]		2	10	8	10	2
Silencio	3	3	7	10	11	
Iluminación	2	2	13	8	9	
Ventilación	1	2	9	12	10	
Temperatura	1	2	8	13	10	
Limpieza		2	3	12	15	2
Mobiliario[3]		2	7	11	12	1
Otra:						

Ref: 1 = malo; 2 = regular; 3 = bueno; 4 = muy bueno; 5 = excelente

** Usuarios que no respondieron a la consulta: 2*

*** Usuarios que no respondieron a la consulta: 1*

6.3 Sugerencias realizadas:

- Rebaja en el costo de las fotocopias y sesión fotográfica.
- Computadoras para acceso del usuario.
- Mejor servicio de fotocopiado (en cuanto a calidad y resolución).
- Ampliación del horario en el día (ej.: Biblioteca Nacional hasta 21 hs.) y más días (ej.: Biblioteca Nacional, sábados).
- Mejor acceso a la información contenida en Mapoteca, acceso a la base de datos de la sección y mejor información por parte de los funcionarios de sala sobre el fondo.
- Más silencio en sala, a fin de propiciar mejor clima de trabajo.

7. Conclusiones y recomendaciones

Hoy día es más frecuente encontrar en los archivos históricos a usuarios muy variados, desde el tradicional historiador a otros de diversas áreas del saber, así como, estudiantes, docentes y ciudadanos en general.

Sobre el particular Couture y Rousseau[11] 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 comparten las salas de consultas, con archivólogos, estudiantes, escritores, periodistas, etc.

De ahí, la importancia y necesidad de conocer el perfil de los usuarios que acuden al servicio de archivo, en aspectos relacionados con el género, la procedencia, la categorización y las profesiones y/u oficios.

El perfil de un usuario es una estrategia de búsqueda corriente que expresa la información que éste desea recibir regularmente en un archivo.

Para construir este perfil debe elaborarse un plan de investigación que incluya preferentemente las dos metodologías, indirecta y directa, así como variados instrumentos para la obtención de datos y control de la calidad y gestión.

Se puede utilizar un formulario único que podría completar el usuario solo, o con la colaboración del personal de sala, y que servirá como insumo para su registro y estudio.

Para mejorar el servicio ofrecido a los usuarios del archivo, resulta indispensable conocer mejor sus hábitos y perfil. El rango de edad es un indicador importante para determinar intereses no sólo en cuanto a la información a recibir, sino también relativos a la tecnología a usar para brindar el servicio, la facilidad o no para utilizar nuevas tecnologías e inclusive las limitaciones físicas o no, que pueda tener para el acceso personal al servicio.

La forma de obtener esta información, puede realizarse a través de la combinación de diferentes instrumentos metodológicos y técnicos: base de datos de usuarios – para reiterar preguntas de lo que ya sabemos o deberíamos saber – estudios cualitativos y encuestas.

En el caso de este estudio, la información general permitió determinar el perfil de los usuarios, teniendo en cuenta variables como el sexo, nacionalidad y profesión pero no la edad, por carecer de instrumentos que pudieran proporcionar esa información.

En términos generales se conoce la formación de usuarios como el conjunto de actividades que desarrolla el archivo para transmitir su funcionamiento, cuáles son sus recursos disponibles y qué servicios ofrece para lograr satisfacer sus necesidades de información.[12] Los métodos y estrategias de formación están

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

12 Monfasani, Rosa Emma, Curzel, Marcela. *Usuarios de la información: for-*

en sintonía con las actividades de difusión, que tienen como objetivo hacer el archivo más accesible al mayor número de personas. Realizando programas de formación, un archivo busca conseguir que los usuarios sean capaces de manejarse por sí mismos entre los fondos disponibles y los instrumentos de descripción. Se parte de la desventaja con respecto a los demás servicios de información que los documentos, principal objeto de estudio del usuario, son diversos, complejos y tratan de información no elaborada, producto de una determinada actuación administrativa o personal.

Es importante vincular la formación de usuarios, con la tarea técnica de descripción archivística. Esta última es el proceso técnico que permite el acceso a la información, así como su control. Formar al usuario en el uso correcto de esos instrumentos y de las tecnologías que los acompañan es uno de los objetivos propuestos.

En líneas generales, la teoría de la gestión de calidad en productos y en servicios proviene del mundo empresarial en donde la competencia entre varias entidades o empresas en un mismo sector, exige el autoanálisis o la auditoría externa para mejorarse a sí mismas, es decir, como medio de superar a la competencia e imponerse en el mercado. Sin embargo, en el mundo de los archivos tal competencia no existe debido a la propia naturaleza de la dependencia orgánica de cada archivo y su condición de exclusivo receptor de los fondos documentales generados por su organismo productor.

Es necesario, por otra parte, tener en cuenta que los archivos nunca han sido un área especialmente bien financiada, y los escasos recursos no facilitan análisis complejos y, mucho menos, la aplicación de las mejoras que de aquellos se dedujeran.

Sin perjuicio de lo anterior, se debe tener en cuenta que la finalidad de todo archivo, es no sólo conservar por conservar, sino posibilitar el acceso a la información de sus usuarios internos y externos y poner la información a disposición de todo aquel que la requiera, **esa es su razón de ser**.

Los servicios de los archivos deben proporcionarse de manera de evitar en el usuario toda percepción de desaprobación. La imagen negativa o positiva que se tenga de la institución y del archivo es un parámetro para configurar las estrategias a seguir.

Es posible resaltar entonces, otra de las ventajas que va a tener la realización de estudios de usuarios: determinar la eficacia del centro para atender las demandas de información. Esta eficacia es medida a través de las “tasas de

mación y desafíos. Buenos Aires. Ediciones Alfagrama SRL. 2006.

respuesta", que si bien es una de las medidas más aceptadas y utilizadas para esta medición, su aplicación plantea determinados problemas que es indispensable considerar. El primero, como ya se ha mencionado anteriormente en este informe, es la diferencia entre necesidades y demandas de información. Por eso no se puede afirmar con absoluta seguridad, que un archivo que tiene una alta tasa de respuesta, signifique que atiende un alto porcentaje de necesidades potenciales de información. Otro de los problemas es la dificultad real que en ocasiones tienen los servicios de archivo, para localizar los documentos solicitados. En este caso, la ausencia de instrumentos adecuados hace que disminuya la tasa de respuesta. Convendría entonces que, para determinar correctamente la eficacia del servicio de archivo se mida:

a) La tasa de peticiones localizadas: este indicador mide el porcentaje de peticiones que se han localizado con relación al total de solicitadas

b) La tasa de peticiones suministradas: en este caso lo que se mide es el porcentaje de peticiones suministradas respecto del total solicitadas.

Otras variables a tener en cuenta en estos estudios, son el trato, la cortesía, la disponibilidad, el profesionalismo, la ética, la discreción, la tolerancia y la agilidad en la atención y respuesta.

Siempre en el marco de la calidad de los servicios, es importante evaluar si en la Sala de Consulta se brinda información con valor agregado, es decir, si se informa al usuario, sobre la existencia de otras fuentes para complementar sus investigaciones.

Por último, es importante determinar en conjunto con los usuarios, las principales debilidades y fortalezas que presenta el servicio como ayuda para satisfacer las expectativas que de nosotros y de nuestro trabajo tienen los usuarios, no sólo en el presente sino hacia el futuro.

Referencias bibliográficas

BARBERAN PEÑA, Luis. *Archivos y cultura: la difusión cultural en los archivos municipales de la comunidad de Madrid*. En: Boletín de la ANABAD. Vol. 53, nº 1 (enero – marzo 2003) p. 25 – 90.

CASAS DE BARRÁN, Alicia. *Estudios de usuarios en la carrera de Archivología de la Universidad de la República.* 1992. Disponible en: www.conarq.arquivonacional.gov.br/.../estudios_de_usuarios_en_la_carrera_de archivologia.pdf (consultado 2 de julio de 2009; 18.22 hs)

CASTILLO FONSECA, Juan Miguel. *Estudio de necesidades de información de investigadores en los archivos históricos del Instituto Politécnico Nacional (IPN) y la Universidad Autónoma de México (UNAM)*. En: Hemera. Vol. 2, nº 4 (jul. – dic. 2004) p. 18 - 42

COUTURE, Carol; ROUSSEAU, Jean-Yves. *Los archivos en el siglo XX*. México: Archivo General de la Nación, 1988.

DUPLÁ DEL MORAL, Ana. *La utilización de servicios privados en los archivos de las administraciones públicas.* En*:* Boletín de la ANABAD. Vol. 51, nº 1 (ene.-mar. 2001) p. 21-48.

HERNANDEZ SALAZAR, P: *El perfil del usuario de información*. En: Inv. Bibliot. (UNAM), 7, 15, 1993.

JAEN GARCÍA, Luis Fernando. *Los estudios de usuarios en archivos: aplicación en el Archivo Histórico del Archivo Nacional de Costa Rica*. En: Revista del Archivo Nacional. San José de Costa Rica (enero – diciembre, 2008) Año LXXII. Nº 1 – 12, p. 1 – 71.

PEREZ, Carlos Blaya. *Os diferentes tipos de usuários de arquivos*. En: Caderno de Arquivología Nº 1 (2002) p. 66 – 86.

PEREZ, M. C.; SABELLI, M. *Aplicación del paradigma alternativo a un estudio de usuarios en el área de la información en las Ciencias Sociales en el Uruguay: un aporte metodológico*. En : Informatio, 1, 1995.

SANZ CASADO, Elías. La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente. En: *Revista General de Información y Documentación*. España. Vol. 3, 1993.

SANZ CASADO, Elías. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruiperez, 1994.

SARASEVIC, T: *Los usuarios y los estudios sobre usuarios.* En: RIDECAB, Lima, 3, 6, 1982

ANEXO

Ficha de usuario

Apellidos

Nombres

Sexo **M** **Edad:** De 18 a 30 De 31 a 40

F De 41 a 50 De 50 o más

Nacionalidad	**País**

Dirección	**Departamento**

Teléfono	**Documento de identidad**	**Correo electrónico**

Profesión

Estudiante _____

Docente _____

Investigador _____

Abogado _____

Escribano _____

Otra _____

Ocupación

Información sobre la consulta:

Medio de consulta:

Telefónica
Personal
Carta
E – mail
Fax

Instrumento de descripción consultado:

Base de datos
Guía de fondos
Inventarios
Catálogos

Fondo solicitado:

Años consultados:

Finalidad:

Consulta:

Interna
Externa

Servicio de reprografía:

Fotocopia común
Fotocopia autentificada
Fotografía