

LA IMPORTANCIA DE LOS INSTRUMENTOS DE CONTROL EN LOS SERVICIOS DE ARCHIVO PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE USUARIOS

*Adriana Mena Aguilar*¹

Recibido: 2/2/2009 Aceptado 25/5/2009

RESUMEN

El presente artículo se refiere a la importancia que tienen los instrumentos de control para realizar estudios de usuarios que permitan analizar, de forma general, el perfil de las y los clientes, sus necesidades de información y los recursos humanos o tecnológicos indispensables con los que debe contar un archivo para brindar un servicio eficiente y mejorar de forma continua. Además, se señalan cuáles son los instrumentos necesarios y los elementos que deben contemplar cada uno de ellos.

Palabras clave: Instrumentos de control, estudios de usuarios, información, clientes, necesidades de información.

ABSTRAC

This article refers to the importance of control instruments to carry out users' studies which enable the general analysis not only of the clients' profile and their information needs, and of the human and technological resources necessary for an archive to render an efficient service and a constant improvement. In addition, it points out which the necessary instruments are and the elements each of them has to take into consideration.

Keywords: Control instruments, users' studies, information, clients, information needs.

1. Licenciada en Archivística. Profesora de la Sección de Archivística, Escuela de Historia, Universidad de Costa Rica. Archivista del Poder Judicial de Costa Rica.
Correo electrónico: amenaagu@poder-judicial.go.cr

INTRODUCCIÓN

Actualmente muchos archivos carecen de los instrumentos de control necesarios que permitan realizar estudios de usuarios, esto debido principalmente, a dos razones:

- El tema de los estudios de usuarios es novedoso en cuanto su aplicación en los archivos a nivel nacional y, por lo tanto, existe un vacío teórico sobre la importancia de mantener actualizados y debidamente estructurados los controles que permitan realizar dichos estudios.

- La falta de formación en este tema ha provocado que, por lo general, se lleven controles diseñados únicamente para resguardar los documentos, en consecuencia se han dejado de lado otros instrumentos que permitan el acercamiento con las personas usuarias del archivo y sus necesidades reales de información.

Este artículo pretende exponer acerca de las aportaciones de los instrumentos de control y la importancia que tienen a la hora de realizar un estudio de usuarios. Además se realiza un análisis de cuáles son esos instrumentos y los elementos que deben contemplar, para que muestren datos relevantes sobre el perfil de los clientes o para la toma de decisiones a nivel archivístico, que sirven como base para mejorar el servicio y garantizar el aprovechamiento de los recursos.

1. LOS INSTRUMENTOS DE CONTROL

Antes de adentrarnos en este tema es importante definir qué se entiende por instrumento de control, con el fin de tener una mayor claridad sobre el tema.

El Diccionario de Terminología Archivística define instrumento de control como “aquel que se elabora en la fases de identificación y valoración, por lo tanto son instrumentos de control los siguientes: ficheros de organismos, ficheros de tipos documentales, repertorios de series, cuadros de clasificación, registros topográficos, registros gráficos de depósitos y en la fase de valoración relaciones de calendarios de conservación, registros generales de entrada y salida”.

De la anterior definición se desprende que el término instrumento de control abarca todo el proceso de seguimiento y vigilancia que recibe un documento desde su creación hasta su valoración, sin embargo, en razón de delimitar el tema de este artículo es necesario saber qué es un instrumento de control en los servicios de archivo.

El Diccionario de la Real Academia define instrumento como “aquello que sirve de medio para hacer algo o conseguir un fin”. Y control como “comprobación, inspección, fiscalización, intervención”.

Así las cosas, el término instrumento de control en los servicios de archivo se puede definir como aquel conjunto de herramientas que permiten el adecuado seguimiento, localización e inspección de los documentos que custodia un archivo, cuyo análisis cualitativo y cuantitativo facilitan la realización de estudios de usuarios, que tiene como objetivo analizar el comportamiento de los préstamos, conocer de forma sustantiva a los usuarios, entender sus necesidades de información y el grado de satisfacción que tiene de los servicios que recibe.

Además los instrumentos de control en los archivos se elaboran para que los servicios se brinden en condiciones de seguridad, ya que permiten garantizar la disposición de los documentos, asegurando a su vez, su integridad y conservación. Por lo anterior se puede asegurar que dichos instrumentos tienen una doble función: por un lado el control como tal, y por otro, facilitar la realización de estudios de usuarios que permitan conocer a los clientes. Este artículo centra su atención principalmente en esta funcionalidad.

Al respecto Cruz Mundet (2001,301) señala que los instrumentos de control *“permiten conocer en todo momento en qué manos se encuentra la documentación, reclamarla ante las oficinas que se demoren en su uso, al tiempo que nos servirá de orientación a la hora de elegir el instrumento descriptivo de las distintas series en función de su mayor o menor uso, o reproducir aquellos documentos que por su excesiva consulta y consiguiente manipulación corran riesgo de verse deteriorados”*.

Cuando se habla de instrumentos de control en los servicios de archivo, se tiende a pensar y utilizar solamente aquel que se refiere al control de préstamos de documentos, dejándose de lado los demás, a saber: los registros de usuarios, los registros de consulta, el control de reprografías y el control de certificaciones, este último en los casos que aplique.

La ausencia de dichos instrumentos provoca inconvenientes a la hora de realizar un estudio de usuarios, lo que deviene en el desconocimiento total de las necesidades, expectativas y demandas reales de los clientes, obstaculizando a la vez el aseguramiento de la calidad de los servicios que brinda el archivo en un período determinado.

Un ejemplo de esto se presenta en la tesis titulada: *“Propuesta teórica-metodológica para evaluar los servicios de los archivos a partir de un estudio de usuarios. Unidad de análisis: Los archivos municipales”*, en la cual se menciona que *“para efectos de la realización de dicho estudio se utilizaron únicamente las boletas de préstamo de documentos de los*

archivos centrales (...) ya que ambos (...) carecen de otro tipo de instrumentos de control”. (S. Acosta, E. Incer, A. Mena, 2007, 72).

Más adelante la misma fuente señala que *“No se puede dejar de mencionar que lo ideal para la aplicación del método indirecto sería que los archivos dispusieran de todos los instrumentos de recolección de información..., ya que cada uno de ellos aporta información valiosa para realizar estudios de usuarios”*. (S. Acosta, E. Incer, A. Mena, 2007, 72)

2. APORTACIONES DE LOS INSTRUMENTOS DE CONTROL EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS

Los estudios de usuarios son *“El conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos...”* (E. Sanz Casado, 1994, 31).

La importancia de dichos estudios radica en que estos le permiten al archivista conocer el perfil de los clientes, por ejemplo: su procedencia, género y tipología (usuario interno o externo). Al mismo tiempo facilitan la planificación de los servicios porque con ellos se pueden conocer cuales son las series más consultadas, la cantidad de préstamos y reprografías solicitadas, entre otros elementos, referidos a las demandas de los servicios.

En otras palabras, un estudio de usuarios le permite al archivista maximizar el uso de la información, es por esta razón que los instrumentos de control tienen un papel fundamental, ya que son indicadores que permiten conocer quiénes son las personas usuarias, a qué se dedican, qué tipo de información están buscando y cómo perciben la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el archivo.

La metodología para la realización de estudios de usuarios supone tres etapas importantes:

A- El análisis del entorno interno y externo: Permite conocer el contexto interno del archivo y el entorno en que éste se desenvuelve.

B- El método directo: Permite medir la calidad de los servicios, así como sus fortalezas, debilidades y expectativas. En este método la información se obtiene directamente de los clientes.

C- El Método indirecto: En esta etapa los instrumentos de control con que cuente el archivo son el objeto de estudio, con la información que estos contienen se puede realizar un análisis cuantitativo para conocer

cómo se utilizan los documentos y, como ya ha sido mencionado, todo lo relacionado con el perfil de los clientes que utilizan los servicios.

Así por ejemplo se pueden elaborar estadísticas acerca del comportamiento de los préstamos, los tipos de usuarios, las series documentales más utilizadas, los departamentos que más solicitan documentos, entre otros aspectos, lo cual facilitará la planificación y la justificación de recursos, para mejorar los servicios y brindar un servicio de calidad.

Los instrumentos de control se pueden llevar a cabo de una forma manual o automatizada. El aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicación facilita *“traernos la descripción y la signatura del archivo, la fecha de salida será automática y el sistema nos advertirá cuando se haya sobrepasado la devolución”*. (J.R. Cruz Mundet, 2006, 227).

Para dar un ejemplo del aprovechamiento de las TIC, se menciona el caso del Archivo Central del Departamento de Gestión Humana del Poder Judicial, donde se implementó un Sistema de Archivo de Gestión Humana (SAGH), el cual es una herramienta que permite controlar el préstamo de los expedientes y, a la vez, mejorar el servicio que se le brinda a los clientes.

A través de este sistema el usuario puede solicitar la documentación con solo digitar el número del expediente (cuyo código de referencia será el número de cédula de cada funcionario), lo cual presenta varias ventajas, tales como: realizar la solicitud desde su puesto de trabajo y consultar el estado de un expediente, es decir, verificar si el mismo está en préstamo o disponible, sin tener que trasladarse al archivo para hacer la consulta.

En caso que el expediente esté prestado el sistema indica automáticamente la persona que lo tiene, la fecha y la hora en que se le prestó, en caso de estar disponible el sistema envía directamente al archivo central un correo electrónico con la solicitud del expediente, para que el mismo sea facilitado al usuario. Una vez que el expediente es utilizado y devuelto por el solicitante, el sistema le envía al cliente una confirmación de la devolución del mismo, para su respaldo.

Como se puede notar, esta herramienta es útil tanto para las personas usuarias como para el archivista, quien puede obtener estadísticas de forma mucho más ágil y certera.

3. ELEMENTOS QUE DEBEN CONTEMPLAR LOS INSTRUMENTOS DE CONTROL

Todo archivo debe contar con los instrumentos de control que le permitan realizar evaluaciones a través de los estudios de usuarios para medir la calidad de los servicios que se están prestando. A continuación se presenta una propuesta de cuales instrumentos deberían disponer y los elementos a tener en cuenta en cada uno de ellos.

3.1 Registros de usuarios

Es un instrumento de control que tiene como finalidad recoger los datos personales y profesionales de cada uno de los usuarios. Este instrumento debe contemplar la siguiente información acerca de los clientes:

Elementos

- Apellidos y nombre del cliente
- Grado académico
- Nacionalidad
- Identificación (carné, cédula, pasaporte)
- Dirección
- Teléfono
- Fax
- Correo electrónico
- Apartado postal
- Departamento donde se desempeña (clientes internos)
- Institución donde labora (clientes externos)
- Temática de interés
- Publicaciones
- Lugar y fecha
- Número de registro o consecutivo

La aplicación de este control es en forma individual y debe actualizarse cada vez que sea necesario.

3.2 Registro de consulta

Permite llevar de forma controlada el tipo, medio y usuarios a los que se les proporciona la consulta.

Elementos

- Fecha
- Apellidos y nombre del cliente
- Medio (in situ, teléfono, fax, carta, correo)
- Cliente interno o externo
- Departamento
- Cantidad de consultas

Tema de consulta (obedece muchas veces a la naturaleza misma del archivo, ya que no es lo mismo un usuario de un archivo histórico al usuario de un archivo central o de gestión. Sus necesidades responden a un interés en particular).

3.3 Control de préstamos de documentos

Como es sabido, la razón de ser de todo archivo es tener a disposición los documentos que custodia para hacer uso de la información, ya sea para efectos probatorios, para fines administrativos, de investigación o culturales. Para esto debe de existir un mecanismo de control para garantizar la ubicación del documento, conocer quién lo tiene y cuándo debe devolverlo. Además permite asentar responsabilidades en caso de deterioro, extravío o pérdida.

Elementos

- Apellidos y nombre del cliente
- Fecha de solicitud
- Fecha de devolución
- Fondo o serie del documento
- Signatura
- Ubicación

- Departamento (usuario interno)
- Institución (particular)
- Estado de conservación
- Firma

3.4 Control de reprografías

El beneficio de contar con un instrumento de control de reprografías radica principalmente en que a través de un estudio de usuarios se puede medir el grado de satisfacción de los clientes hacia este servicio.

De esta forma se pueden planificar y justificar ante la administración la obtención de recursos. En la tesis citada anteriormente se menciona que *“... en el archivo de la Municipalidad de Escazú no existe fotocopiadora, por lo que deben tomar las acciones necesarias para habilitar este servicio y reducir los plazos de espera en la obtención de copias”* (S. Acosta, E. Incer, A. Mena, 2007, 122).

Sin embargo, este control no debe utilizarse solamente para medir el grado de satisfacción de los clientes hacia este servicio sino que, además, es importante para tomar las medidas necesarias de conservación, porque permite conocer las series documentales más reproducidas y, por ende, tomar medidas al respecto para impedir el deterioro de los documentos. Esta herramienta se debe aplicar a cualquier tipo de reproducción ya sea fotocopias, microfilmación, impresos, cámara digital, audiovisuales, etc.

Elementos

- Apellidos y nombre del cliente
- Fecha de solicitud
- Medio de reproducción (fotocopia, cámara digital, etc)
- Fondo o serie
- Signatura
- Cantidad de folios
- Número de reproducción
- Total de reproducciones
- Firma

3.5 Control de certificaciones

Según las funciones de cada archivo, existen algunos que deben brindar el servicio de certificaciones para hacer constar la validez, autenticidad, integridad o legalidad de los documentos que custodia. En la mayoría de los casos las personas usuarias solicitan este servicio para realizar trámites o gestiones, tanto administrativas como legales.

Elementos

- Apellidos y nombre del cliente
- Fecha de solicitud
- Número de certificación
- Fondo, serie, signatura, folios
- Fecha de entrega
- Firma

En términos generales se puede considerar que cada uno de los instrumentos de control, ya sean; registros de usuarios, registros de consulta, control de préstamos de documentos, control de reprografías o control de certificaciones, están estructurados en tres apartados básicos:

A- Información general del cliente: Apellidos, nombre, nacionalidad, identificación, teléfono, dirección, grado académico, etc, lo cual le permite al archivista conocer a sus clientes y, por ende, facilitarles la obtención de la información de acuerdo con sus expectativas o requerimientos.

B- Información específica sobre las necesidades del cliente: Tema de investigación o consulta, cantidad de consultas, medios de reproducción, solicitud de certificaciones y otros elementos que permiten anticiparse a las necesidades de las personas usuarias (un caso puede ser que se les pueda comunicar el momento en que ingresa al archivo algún documento relacionado con el tema que están buscando) y conocer sobre los recursos tecnológicos con que cuenta el archivo para acceder a la información.

C- Información específica para la organización del archivo: Fecha de solicitud, fecha de devolución, signatura, fondo, serie, ubicación, estado de conservación, cantidad de reproducciones, etc. Los anteriores son datos con los cuales el archivista puede planificar su trabajo, obtener recursos humanos o tecnológicos, llevar un control adecuado sobre las

devoluciones y, principalmente, controlar el trasiego de los documentos para evitar pérdidas o extravíos.

CONCLUSIONES

- Los instrumentos de control son indispensables para realizar estudios de usuarios, y por medio del método indirecto obtener información acerca del movimiento de los documentos y sobre el perfil de los clientes.
- Los estudios de usuarios también permiten evaluar el cumplimiento de los objetivos planteados en el archivo e implementar mejoras para alcanzar la satisfacción de los clientes.
- Los instrumentos de control deben contemplar todos los elementos necesarios para conocer el entorno real de los clientes y las necesidades de información que hacen que estos acudan al archivo.
- En instituciones de la misma naturaleza tales como: archivos universitarios o municipales, deben redoblar esfuerzos para mantener los instrumentos de control estructurados, de ser posible de la misma manera, para que los clientes se identifiquen con estos. Además esta sería una forma de brindar un servicio de formación de usuarios, que le permita al cliente desenvolverse con independencia en el archivo.
- Por último cabe recalcar que todo archivo debe poseer los instrumentos de control necesarios y adecuados a los servicios que brindan.

BIBLIOGRAFÍA

- ABAD García, María Francisca. 2005. Evaluación de la calidad de los sistemas de información. España: Síntesis.
- ACOSTA Sandoval Silvia, Incer Sevilla Elia, Mena Aguilar Adriana. 2006. Propuesta teórica–metodológica para evaluar los servicios de los archivos a partir de un estudio de usuarios. Unidad de análisis: Los archivos municipales. Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Archivística, Sección de Archivística, Escuela de Historia, Universidad de Costa Rica.
- CRUZ Mundet, José Ramón. 2001. Manual de Archivística. Madrid: Fundación German Sánchez Ruipérez.
- CRUZ Mundet, José Ramón. 2006. La gestión de documentos en las organizaciones. Madrid: Ediciones Pirámides.
- Diccionario de Terminología Archivística, Dirección de Archivos Estatales. Gráficas Varona, Madrid 1993.
- IZQUIERDO Alonso, A. M., Ruiz Abellán, J. y Piñera Lucas, J. T. 1998. Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad. Propuesta de un marco teórico integrador para el estudio del usuario de información. FESABID 98. VI Jornadas Españolas de Documentación [en línea]. España. Disponible en: http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/m_izquierdo/m_izquierdo.htm [Consultado 25 de marzo, 2008].
- SÁNZ Casado, Elías. 1994. Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- SÁNZ Casado, Elías. 1993. La realización de los Estudios de Usuarios: una necesidad urgente. Revista General de Información y Documentación, 3 (1), 154-166.
- UNIVERSIDAD de León. 2003. Servicios a los usuarios, [en línea]. Disponible en: <http://www3.unileon.es/ser/bu/servicios.htm>. [Consultado 25 de marzo, 2008].
- UNIVERSIDAD de Salamanca. 2000. Planificación, gestión y evaluación de los servicios bibliotecarios, [en línea]. Disponible en: <http://web.usal.es/~alar/Bibweb/Temario/Gestion.PDF> [Consultado 25 de marzo, 2008].