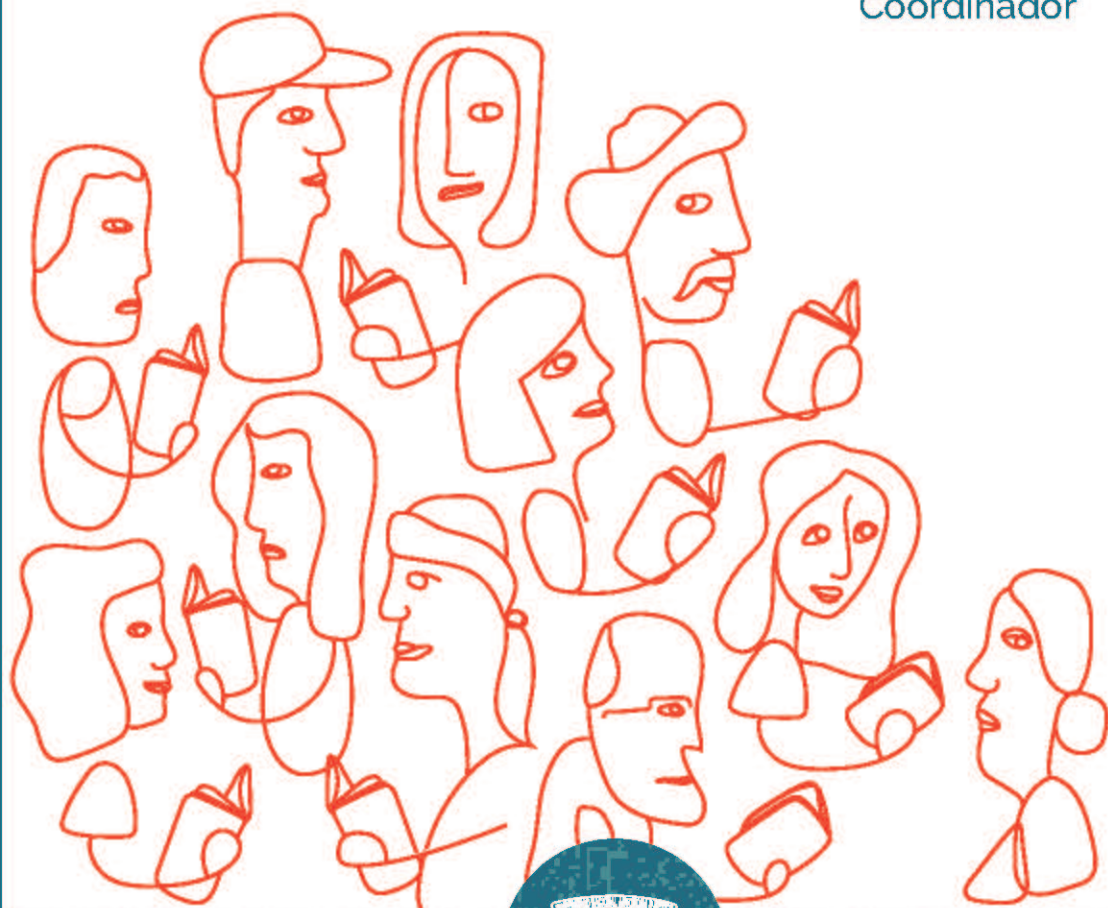


# USUARIOS EN DIFERENTES CONTEXTOS INFORMATIVOS: ASPECTOS TEÓRICOS Y PRÁCTICOS

Juan José Calva González

Coordinador



**Z678.88**  
**U79**

*Usuarios en diferentes contextos informativos : aspectos teóricos y prácticos* / Coordinador Juan José Calva González. - México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2020.

xi, 187 p. - (USUARIOS DE LA INFORMACIÓN)

ISBN: 978-607-30-3616-0

1. Usuarios - Necesidades de información - Teoría y práctica. 2. Comunidades - Servicios de información. 3. Comportamiento informativo. I. Calva González, Juan José, coordinador.

Diseño de portada: Natalia Cristel Gómez Cabral

Primera edición, 2020

D.R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Ciudad Universitaria, 04510, Ciudad de México

Impreso y hecho en México

ISBN:

Publicación dictaminada

2020

# Un archivo para los usuarios

ALBERTO MANRRIQUEZ MENDOZA  
*UNAM, ENES MORELIA, MÉXICO*

## INTRODUCCIÓN

**M**uchas veces se ha mencionado la palabra “archivo” en diferentes espacios, pero, ¿realmente sabemos todo lo que implica esta palabra? En este trabajo pretendo dejar un poco más clara la definición de este término poniendo las definiciones de los personajes que más han aportado bibliografía para la ciencia de los Archivos. Después, pondré un ejemplo simplificado de cómo se siente la persona que por primera vez visita un archivo y no sabe ni por dónde empezar para solicitar un préstamo para consulta de documentos.

También, hago énfasis en la importancia de tener “espíritu de servicio” dentro de los archivos, ya que estar en la sala de préstamo o de consulta implica varias cosas indispensables para lograr satisfacer las necesidades de los usuarios.

La infraestructura, los materiales y el equipo de trabajo son un punto clave para que el activista pueda desempeñar al cien por ciento sus funciones. De nada servirá tener un personal altamente capacitado y con toda la voluntad de realizar sus funciones, si no se cuenta con los elementos necesarios para que el recurso humano realice de forma excelente sus actividades archivísticas.

## ¿ARCHIVO O ARCHIVO?

La palabra “archivo” procede del latín *archivum*, aunque su origen más remoto se encuentra en la lengua griega y puede traducirse como “residencia de los magistrados”. Este término se utiliza para nombrar al conjunto ordenado de documentos que produce una sociedad, una institución o una persona durante el marco de sus actividades y funciones.

Existen varios autores que definen esta palabra, Antonia Heredia y Cruz Mundet, por mencionar a los más destacados en la ciencia de la archivística. Por su parte, Antonia Heredia define al archivo como

[...] uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte materia, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que lo produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia (Heredia 2007, 3).

En una de sus participaciones como conferencista (Heredia 2007), hace las siguientes distinciones sobre la palabra Archivo con la letra “A” en mayúscula y archivo con la letra “a” en minúscula, refiriéndose a **Archivo** como la institución que se reconoce por su creación, por su titularidad, por su tipología, su contenido documental, sus instalaciones, recursos y servicios. Por otro lado, al **archivo** como contenido, podría estar constituido por uno más fondos en los que habría de reconocer a sus productores, sus fechas y su volumen, incluyendo algunas colecciones.

Por su parte, Cruz Mundet comparte la definición que tiene H. Jenkinson, quien decía que los archivos “son documentos acumulados por un proceso natural en el curso de la tramitación de los asuntos de cualquier tipo, público o privado, en cualquier fecha, y conservados después para su consulta, bajo la custodia de las personas responsables de los asuntos en cuestión o por sus sucesores” (Jenkinson 1980, 237).

Como podemos ver en estas dos definiciones, se comparte la misma idea, tienen casi las mismas concepciones, pero lo que he notado en estas y en algunas otras dadas por archivistas, investigadores, instituciones y diccionarios, es la importancia de que estos centros de documentación estén perfectamente bien ordenados y clasificados para facilitar la consulta de documentos al usuario, pues finalmente es por ellos que se está resguardando todo el patrimonio documental tanto de instituciones como de personajes que han trascendido y dejado huella en cualquiera de las ciencias que actualmente existen.

Siempre he tenido la idea de que el recurso humano es clave para el buen funcionamiento de cualquier institución o empresa que brinde algún tipo de servicio que implique tener contacto directo con el comprador; en este caso, el comprador es equivalente al usuario, que hará uso del servicio de consulta de documentos que se encuentran en un archivo y el vendedor o promotor de la empresa/Archivo es el archivista, quien deberá satisfacer a mayor cantidad las necesidades de su cliente/usuario en la medida de sus posibilidades.

A la persona que visita por primera vez un restaurante de comida asiática, ya sea por accidente o por mera curiosidad, si únicamente mira el menú sin que antes se le dé un panorama y se le explique el contexto del tipo de producto y servicio que se brinda en ese lugar, le será muy difícil decidir qué quiere comer y podría pedir cualquier cosa sin estar convencida de que eso es lo que realmente quiere; no estaremos seguros de que se haya aceptado al cien por ciento ese tipo de alimentos.

En todo caso, para estar seguros de que el cliente se llevará una grata experiencia y un buen sabor de boca, podemos empezar a sondearlo haciéndole preguntas como: ¿Primera vez que nos visita? ¿tiene nociones de la comida asiática? ¿generalmente, qué tipo de comida acostumbra comer? ¿qué tipo de sabores prefiere? ¿prefiere comer algo con carne de res, mariscos o pollo? ¿es alérgico a algún condimento, especia o yerba? Con estas preguntas, el mesero tiene elementos suficientes y puede deducir lo que le será de mayor satisfacción para el comensal, le hará su mejor recomendación

y logrará hacerle pasar una buena experiencia, el cliente se llevará un buen sabor de boca y el prestador del servicio obtendrá también una compensación, pero, sobre todo, si le gusta lo que hace, como mesero se quedará satisfecho de haber hecho un buen trabajo.

Lo mismo pasa cuando una persona, antes de convertirse en usuario, visita un archivo: si no tiene nociones de esta ciencia de los Archivos, no sabrá cómo hacer una consulta y se llevará una mala experiencia. En cambio, si optamos por el ejemplo que se dio anteriormente, y hacerle las mismas preguntas que el mesero le plateo al comensal, pero enfocadas a la materia archivística, esa persona logrará el objetivo que lo llevó hasta ahí.

Muchas veces eso pasa con el personal que atiende en la sala de consulta: les falta saber escanear a los usuarios para darse cuenta si son primerizos y orientarlos, pero en cambio, y es peor, se dan cuenta de que no tienen la más mínima idea de cómo deben de pedir los expedientes y aún así los dejan a su suerte; si ese día la fortuna está de tu lado y la persona de la sala de consulta te saluda y te ve, ya es ganancia debes de darte por bien servido.

Las cosas no deben de ser así, lo que hagamos debemos de hacerlo bien. Como archivistas, si estamos en la sala de préstamo y vemos que un individuo anda perdido y no sabe qué hacer, hay que acercarnos como un si fuéramos un mesero; ¡buenos días, bienvenido! ¿qué se le ofrece? ¿cómo podemos ayudarlo? ¿sabe cómo solicitar un expediente? ¿conoce los instrumentos de consulta? ¿qué está buscando? Y siempre mostrarnos atentos, amables y con una sonrisa; la sonrisa es fundamental para no hacer sentir al usuario que está en el lugar que todos creen es un Archivo.

Si logramos cumplir con el objetivo que las preguntas anteriores pretenden y algunas otras que se pudiera agregar, no solo el usuario quedará satisfecho con el servicio que le fue dado, sino que se logrará una sensación de satisfacción en el archivista y en los sujetos que trabajan a su alrededor; esto mejorara el ambiente de la organización y como institución podrá cumplir con todos sus objetivos, ya que entre los colaboradores del Archivo existirá una buena relación laboral y eso ayudará a reducir los conflictos que, por los cuales muchas veces las instituciones no llegan a cumplir

sus metas, porque los trabajadores se concentran en cómo hacerle daño al de al lado y no en cómo mejorar su calidad de trabajo.

Pocas personas pueden lograr méritos solos, la mayoría necesitamos de alguien o algo más para sentirnos motivados a hacer las cosas cada día mejor, la motivación en una organización es fundamental para que los trabajadores sientan esa necesidad de siempre estar venciendo al otro, pero sanamente, siendo eficientes y eficaces en sus actividades y tareas. Muchos conocen los sistemas, planes y programas de motivación; por ejemplo, enmarcar una fotografía del colaborador y ponerla en el lugar más vistoso del edificio, dar un incentivo monetario, pases para asistir a una función de cine o un concierto, etcétera. Cualquier cosa que haga sentir reconocido el trabajo de alguien, se puede considerar motivación para hacer cada vez mejores.

Las capacitaciones son otro aspecto clave que toda organización debe de considerar, contar con un personal capacitado para realizar adecuadamente sus funciones es de gran importancia para ambas partes, tanto para la organización como para el usuario. Si no se cuenta con personas capaces de dar un buen servicio, hacer los procesos internos correctamente, entonces la institución no está cubriendo un hueco vital, porque el individuo hará las cosas como él las entienda, y seguramente entorpecerá el trabajo de sus compañeros y el usuario lo resentirá.

La mayoría de los Archivos, casi todos, antes de poder ingresar a la sala de consulta, le piden a toda persona que llegue al edificio, independientemente de cuál sea el motivo de su visita, que llene una serie de datos en una libreta de registro que generalmente se encuentra en la recepción de la institución, ¿nos hemos preguntado para que nos solicitan esos datos? ¿qué hacen con ellos? Son datos como nombre, edad, género, profesión, procedencia, correo electrónico, teléfono y, por supuesto, el motivo de nuestra visita, pero, ¿para qué tanta información sobre un “simple usuario”? Yo pensaría que es información para alimentar una base de datos.

Ahora bien, esa base de datos, ¿para qué le sirve al Archivo?, ¿realmente le dan un uso o simplemente se queda en eso, en una libreta de registro? Creo que esta última cuestión es por la que la

mayoría de los Archivos optan; no dudo que haya Archivos en los que sí se tomen en cuenta los datos que de ahí obtienen para saber cada cuánto asiste un usuario, cuál es el tema o la línea de investigación de un investigador, cuál es el archivo, fondo o expediente por el que más acuden a ese Archivo; sería interesante saber de una institución que sí mande un correo electrónico a un usuario avisándole que han encontrado algo que pudiera resultar de su interés para su investigación.

Ahora bien, ¿sabemos para qué están usando los usuarios con la información que encuentran en los documentos que consultan en nuestro Archivo? ¿sabemos qué están haciendo con ella? Si la mayoría de los usuarios hacen uso de los archivos para alguna investigación, sería interesante saber si fue posible esa publicación y si están dando los créditos a nuestro trabajo de organización, descripción, clasificación que finalmente se resume en la buena referencia que debe de aparecer en las citas de texto o bibliografías al final de sus publicaciones.

Otro aspecto que se debe atacar para poder brindar un buen servicio al usuario, es la parte de la infraestructura, de los materiales necesarios para que el archivista pueda hacer bien su trabajo; de poco sirve tener un personal altamente capacitado y con una buena actitud de servicio, que siempre esté al pendiente de cubrir las necesidades de los usuarios si no se cuenta con el equipo y mobiliario necesarios para que se pueda realizar cómodamente una consulta; tampoco podemos pedir al archivista que haga maravillas con tan pocos recursos a su alcance, de poco sirve tener dentro de nuestro acervo el microfilme de un documento bastante interesante si no contamos con el lector de rollos, o si se cuenta con él, pero que no se le haya dado los cuidados y el mantenimiento necesario para su bienestar y que por consecuencia de ello ya no esté en funcionamiento; el archivista por más que quiera ayudar al investigador o usuario, no podrá hacerlo porque es algo que no depende de él/ella. Todo se trata de un trabajo en equipo, que cada departamento haga sus funciones correctamente para que no suceda esto y que por culpa de unos se afecte el trabajo de otros.



Ésta es la parte que más afectada se ve en los Archivos porque en el caso de un Archivo público, el presupuesto destinado para estas dependencias siempre es demasiado bajo, tan bajo que en ocasiones apenas alcanza para cubrir los salarios de los trabajadores; por cierto, también bastante bajos.

Actualmente y por fin, los mandatarios están volteando a ver a los archivos con la importancia que se les debió dar desde un principio; espero que con esa mirada que están echando hacia ellos, con la que están exigiendo a mano dura que estén perfectamente bien organizados, descritos y clasificados para que lo más pronto posible estén puestos a consulta de los ciudadanos, también haya mejores presupuestos económicos para que cada vez y como en los países de primer mundo, los Archivos de México sean un agasajo documental, lo cual ya son, pero desafortunadamente muchos de ellos carecen de buenas condiciones en todos los sentidos.

Como lo mencioné anteriormente, se trata de un trabajo en equipo, que cada área ejecute sus actividades correctamente para que la localización de la información se haga de forma eficiente y eficaz, que el departamento de difusión lleve un programa llamativo e interesante para hacer llegar la información de lo que se custodia en cada uno de los archivos, para que cada vez vaya creciendo más y más la comunidad de usuarios, que hagan uso de la fuente primaria de información, todos los colaboradores deben de compartir el mismo objetivo, que es, lograr una satisfacción en cada uno de los usuarios.

## CONSIDERACIONES FINALES

Tener espíritu de servicio es fundamental en este tipo de trabajo; bastante daño se les ha ocasionado ya a los Archivos con cada cambio de administración pública que ha impedido que, de una vez por todas, estas unidades de documentación cumplan perfectamente todos los procesos que esta ciencia necesita para poder difundir la información.

La actitud y el ánimo de un colaborador influye demasiado en la producción de su trabajo; es importante que siempre se sienta motivado para que no pierda las ganas de seguir siendo mejores en su campo de trabajo porque, finalmente, día con día comparte el mayor tiempo de éste y la administración de las instituciones deberán buscar estrategias para lograr con este objetivo y hacer cumplir las metas de la organización.

La infraestructura, los materiales y el equipo de trabajo son elementos indispensables para que el archivista desarrolle de forma excelente y en tiempo sus funciones; si se le provee de todo lo necesario para que éste pueda tener bien ordenados, y con los materiales adecuados, todos los archivos, la preservación, conservación y durabilidad de los expedientes será cada vez mayor. Esto indudablemente depende más de los órganos responsables de destinar los recursos y de la administración que esté a cargo del Archivo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Cruz Mundet, José Ramón. (2012). *Archivística. Gestión de documentos y administración de archivos*. Madrid: Alianza.
- . (2009). *¿Qué es un archivero?* Gijón: Trea.
- Heredia Herrera, Antonia. *Archivística general teoría y práctica*. Sevilla; Diputación provincial de Sevilla, Servicio de publicaciones.
- . (2007). *¿Qué es un archivo?* Sevilla. Trea, 2007.
- Ibáñez Montoya, Joaquín. (2008). *Los archivos: cómo construirlos*. Sevilla: Trea.
- Jaén García, Luis Fernando. (2008). *Los estudios de usuarios en archivos: aplicación en el archivo histórico del archivo nacional de costa rica*. Costa Rica.
- Rubio Hernández (2003). “Ciertas consideraciones sobre estudios de usuarios en archivos municipales. El Archivo Municipal de Logroño: Una aproximación teórica y práctica”. En: *Revista Internacional de Bibliotecología*. Colombia. Vol. 26, núm. 1.
- Santos Rosas, Antonio y Juan José Calva González (1997). “Identificación de las necesidades de información del usuario: un estudio”. En: *Documentación de las Ciencias de la Información*. España.

***Usuarios en diferentes contextos informativos: aspectos teóricos y prácticos.*** Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial, Israel Chávez Reséndiz; revisión especializada, Valeria Guzmán González; revisión de pruebas, Carlos Ceballos Sosa; formación editorial, Natalia Gómez Cabral. Fue impreso en papel cultural de 90 gr. en los talleres de Grupo Fogra. Año de Juárez 223. Col. Granjas San Antonio. Alcaldía Iztapalapa. Ciudad de México. Se terminó de imprimir en 2020.