



Juan José Calva González

USUARIOS y ARCHIVOS: Hacia la investigación sobre usuarios de archivos



Z678.88
U785

Usuarios y archivos : hacia la investigación sobre usuarios de archivos / Coordinador Juan José Calva González.
- México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2021.

xii, 135 p. - (Usuarios de la información)
ISBN: 978-607-30-5529-1

1. Usuarios de archivos - Investigación. 2. Comportamiento informativo - Estudio de casos. 3. Usuarios - Necesidades de información - Estudio de casos. I. Calva González, Juan José, coordinador. II. ser.

Diseño de portada: Mario Ocampo Chávez

Primera edición, 2021

D.R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Ciudad Universitaria, 04510, Ciudad de México

Impreso y hecho en México

ISBN: 978-607-30-5529-1

Publicación dictaminada

Contenido

INTRODUCCIÓN	ix
Juan José Calva González	
BASES PARA UN PERFIL GENERAL DE USUARIO DE ARCHIVO EN LA LEGISLACIÓN DE ESPAÑA E HISPANOAMÉRICA (CON REFERENCIA ESPECIAL A MÉXICO, PERÚ, ARGENTINA Y URUGUAY)	1
Juan Antonio Gómez García	
EL ESTUDIO DE LOS USUARIOS EN LOS ARCHIVOS HISTÓRICOS ESPAÑOLES. LOS CASOS DEL ARCHIVO DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEL ARCHIVO HISTÓRICO NACIONAL	33
Concepción Mendo Carmona Isabel Villaseñor Rodríguez	
LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LOS ARCHIVOS HISTÓRICOS UNIVERSITARIOS EN MÉXICO: UN ESTUDIO DE CASOS	61
Juan Miguel Castillo Fonseca	
LOS USUARIOS DEL ARCHIVO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS EDUCATIVOS IZTAPALAPA	85
Angélica Guevara Villanueva Abraham Alameda Rangel José Isaac Olmedo Campos	
LA FORMACIÓN SOBRE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN EN ARCHIVOS: UNA MIRADA LOCAL	101
Elizabeth Gladys Ascencio Jurado	
EL ARCHIVISTA Y EL BIBLIOTECARIO: INTERMEDIARIOS ENTRE LA INFORMACIÓN Y EL USUARIO	117
Juan José Calva González	
CONCLUSIONES	133

El archivista y el bibliotecario: intermediarios entre la información y el usuario

JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ
Universidad Nacional Autónoma de México

INTRODUCCIÓN

El usuario es el eje principal de las unidades de información, ya que el sujeto es quien busca y usa la información, pero también es quien la produce y la genera y misma que posteriormente llega a dichas unidades de información. En este ciclo se encuentra tanto el bibliotecario como el archivista. Es precisamente, al encontrarse en medio de la información que el profesional desempeña su labor al ir generando la conexión entre los dos elementos.

La profesión del archivista o del bibliotecario ante la gran explosión de información en el primer cuarto del siglo XXI se encamina a un gran reto, ya que en este mundo actual la información empieza a tornarse como un elemento primordial del desarrollo social, económico, tecnológico, científico y humanístico de una sociedad cada vez más globalizada, más interconectada, sobre todo a través del flujo de información de las redes sociales y del acceso a la gran diversidad de bases de datos, repositorios, bibliotecas y archivos electrónicos.

Es precisamente esta labor de ambos que se hace imperioso reflexionar sobre el papel de intermediario que poseen tanto el archivista como el bibliotecario; este documento es una oportunidad para ello y para relacionarlo con las posibles investigaciones y estudios de usuarios de archivos que son necesarios llevarlos a cabo debido a la poca producción que sobre estos se tiene actualmente, es decir de usuarios de archivos. Las líneas que siguen a continuación invitan a esta reflexión de la situación que guardan los profesionales de la información de archivos y las bibliotecas, en su intermediación con los usuarios.

INFORMACIÓN

Para establecer la relación entre el sujeto que brinda la información archivos y bibliotecas y los usuarios es conveniente iniciar por lo que se entiende por información:

Faibisoff menciona que la información es aquello que reduce la incertidumbre y que añade o cambia el conocimiento que se tiene del universo y de todo el entorno.¹

Por otro lado, para Wilson el término información indica una amplia gama de cosas; por un lado la ve como una entidad física o como un fenómeno, por otro como el canal de comunicación a través del cual son transferidos los mensajes (aquí se puede precisar que son mensajes con información) de un lugar a otro, o bien el dato factual, determinado empíricamente y presentado en un documento o transmitido oralmente;² aquí la información está ligada con el proceso de comunicación lo cual es cierto, ya que ambas, información y conocimiento. están estrechamente vinculadas, tal como lo menciona Paoli.³ Por su parte Martínez dice que la información se puede concebir “[...] como los datos o conocimientos

1 Sylvia G. Faibisoff y Donald P. Ely. “Information and information needs” p. 270.

2 T. D. Wilson, “On uses studies and information need”.

3 Cfr. Antonio Paoli. *Comunicación e información*

considerados novedosos o relevantes, en un momento dado y por un receptor específico.”⁴ Entonces, se puede decir que la información es definida como todo conocimiento, ideas, hechos, datos y trabajos imaginativos de la mente, los cuales son comunicados, formal o informalmente, en cualquier formato o soporte.⁵

Según los autores anteriores se pueden obtener los siguientes aspectos que pueden ser de utilidad para poder determinar, por lo menos para este documento, lo que se puede entender por información relacionado con los soportes, intermediarios y usuarios.

Entonces, la información:

- Es aquello que reduce la incertidumbre.
- Es aquello que añade o cambia el conocimiento que posee el sujeto sobre el universo o lo que le rodea.
- Se presenta o registra en un soporte físico -documento- o bien se transmite de forma oral por un sujeto, que puede ser visto por este motivo como documento en sí mismo, por otro sujeto.
- Son los datos o conocimientos relevantes o novedosos a consideración del sujeto que los observa o los recibe.
- Son las ideas, hechos, datos y trabajos realizados por la mente humana
- Es el conocimiento generado por la razón humana

Se pueden tomar los seis aspectos anteriores para delimitar lo que se utilizará o entenderá como información para este documento, entonces, se entiende por “información” las ideas, hechos, datos, conocimientos, trabajos intelectuales o imaginativos que son relevantes, novedosos o que reducen la incertidumbre de un sujeto en un determinado momento.⁶

⁴ Juan A. Martínez. *Teoría de la información documental*. p. 31.

⁵ Ching-Chih Chen. *Information seeking: assessing and anticipating user needs*.

⁶ Cfr. Juan J. Calva, *Las necesidades de información. Teoría y métodos*, México.

EL ARCHIVO

El archivo puede ser visto como una institución (como el Archivo General de la Nación), o como un sistema conformado por una serie de recursos, normas, procedimientos y gestión documental. Se puede tener entonces que es una “[...] institución responsable de la custodia y servicios de los documentos en cada una de las edades del ciclo vital de los documentos.”⁷ Asimismo, se pueden tener una serie de tipologías de archivos, si se le observa como institución como se propone para este documento, entonces como menciona Heredia⁸ tendríamos a los archivos como:

- Públicos
- Privados
- De gestión o de oficina
- Centrales (o de concentración)
- Intermedios
- Históricos o de conservación permanente
- Nacionales
- Estatales
- Municipales
- Universitarios

Otros más, según el soporte de información mayoritario que posea como los archivos sonoros o archivos audiovisuales.

Entonces, según la tipología anterior, se cuenta con diferentes instituciones llamadas archivos, que contienen información generada por una organización (pública o privada), por un estado o nación, por una institución específica o por una empresa o institución eclesiástica y por una gran diversidad de entidades que generan información por su propio funcionamiento.

7 Antonia Heredia, *Lenguaje y vocabulario archivísticos* p. 45.

8 *Ibidem.*

LA BIBLIOTECA

Con la finalidad de establecer la relación de similitud entre biblioteca y archivo iniciaremos por establecer a la biblioteca como institución creada por la sociedad y que está para servir a quien la ha creado, en este caso la humanidad, y la forma de servirla desde su creación hasta la fecha (aun contemplando las bibliotecas digitales) es proporcionándole la información que requiere para la toma de decisiones o para los fines que haya lugar⁹ incluyendo la satisfacción de las necesidades de información de los ciudadanos.

Entonces, así como la biblioteca, el archivo también es una institución social creada por la sociedad para servirla y proporcionarle la información que necesita para la toma de decisiones y en general para la satisfacción de las necesidades informativas de todos los ciudadanos.

Por otro lado, los soportes donde está registrada la información se encuentran en la biblioteca, pero también en el archivo, y en ambas instituciones, donde está la información, la sociedad las “crea para conservarla, organizarla y difundirla”¹⁰ Entonces, la biblioteca se dedica a conservar, organizar y difundir la información que se encuentra registrada en los diversos soportes que contienen sus colecciones; en estas se encuentran tradicionalmente libros y revistas, aunque con el tiempo los soportes se volvieron más variados, y contienen en sus colecciones, mapas, planos, fotografías, películas o DVD, CD de audio, y ahora documentos electrónicos. Esta institución que también puede ser vista como un sistema se encarga de la organización documental de los diversos soportes de información por medio de la catalogación y clasificación; de la preservación de los materiales en sus estanterías ordenados por el sistema de clasificación adoptado (podría ser LC o Dewey) con el fin de difundirlo y tenerlo accesible para los usuarios o los ciudadanos que soliciten la información que necesitan.

9 Estela Morales, “Bibliotecología e información”. p. 14.

10 *Ibidem*.

También las bibliotecas se pueden tipificar como:

- Nacionales
- Universitarias
- Publicas
- Escolares
- Especializadas
- Otros tipos como parlamentarias, académicas, privadas, personales, y otras más.

EL ARCHIVISTA COMO INTERMEDIARIO ENTRE LA INFORMACIÓN Y EL CIUDADANO

El archivero según Arévalo es “[...] quien no ha cursado estudios archivísticos, pero se ha desempeñado largos años en un archivo, adquiriendo en la práctica algunos conocimientos de la profesión.”¹¹ También presenta el termino archivista que significa “[...] la persona que con estudios teórico-prácticos sobre el manejo, cuidado y ordenamiento de archivos y documentos ha recibido el correspondiente título profesional.”¹² y e archivólogo “[...] es el especializado en los aspectos teóricos o estudioso de la archivología.”¹³ La labor o trabajo del archivero, archivista o archivólogo¹⁴ es encontrar los mecanismos o los medios que sean necesario para no sólo conservar, preservar y difundir la información sino para satisfacer las necesidades informativas de los ciudadanos y, a final de cuentas, de la sociedad.

11 Víctor Hugo Arévalo Jordán, *Diccionario de términos archivísticos*, p. 27.

12 *Idem*.

13 *Ibid.*, p. 28.

14 En este documento se tratan al mismo nivel el archivero, como lo menciona Cruz Mundet, al archivista y al archivólogo, como profesionales de la información, ya que no es el propósito discutir en este momento las diferencias que puedan existir entre estos términos, esto será producto de otros documentos.

El archivero, como ha indicado repetidamente el gran maestro Michel Duchein,¹⁵ es ante todo un gestor de información y todas sus tareas están orientadas a satisfacer las necesidades informativas precisas para que las organizaciones y los individuos desarrollen sus funciones con rapidez, eficiencia y economía, salvaguardar los derechos y los deberes de las personas contenidos en los documentos y hacer posibles la investigación y la difusión cultural. En resumen, es un instrumento para el buen funcionamiento de cualquier organización, cuya tarea la gestión de los recursos informativos de los documentos resulta tan vital como la gestión de los recursos humanos, financieros y materiales.¹⁶ Debido a la situación en la cual los archivos normalmente se encuentran en las diversas instituciones públicas y privadas es que “[...] la labor de los archiveros es silenciosa, pero sin ellos no sería posible recuperar la memoria”¹⁷ y la información contenida en ellos.

EL BIBLIOTECARIO COMO INTERMEDIARIO ENTRE LA INFORMACIÓN Y EL CIUDADANO

El bibliotecario, bibliotecólogo, bibliotecónomo, documentalista¹⁸ o el profesional de la información es el profesional que se dedica, a través de todas sus actividades, a conservar la información registrada en cualquier soporte, a organizarla por medio de los procesos de catalogación, clasificación e indización, a difundirla y hacerla accesible a los ciudadanos o usuarios por medio de los servicios bibliotecarios y de la información que proporciona la biblioteca.

15 José Ramon Cruz, *Qué es un archivero*, p. 56.

16 *Ibidem*.

17 Cfr. Aurelio Tanodi, *Manual de archivología hispanoamericana*.

18 En este documento se tratan al mismo nivel el bibliotecario, bibliotecólogo, bibliotecónomo, documentalista, como lo menciona Buonocore y otros autores, como profesionales de la información, ya que no es el propósito discutir en este momento las diferencias que puedan existir entre estos términos, esto será producto de otros documentos

El servicio de consulta o referencia puede ser el elemento que permita ver con mayor claridad como la labor del bibliotecario es la de ser un intermediario que apoye, ayude y ofrezca a los usuarios o ciudadanos la información contenida en los acervos de la biblioteca o incluso de otras, ya que actualmente las bibliotecas están interconectadas en grandes sistemas bibliotecarios y de información, o a través del acceso a las bases de datos y repositorios institucionales; esta labor, que es propia al bibliotecario, es proporcionar la información que necesita el usuario.

RELACIÓN ENTRE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN, EL PROFESIONAL DE LA INFORMACIÓN Y EL USUARIO

Las bibliotecas y los archivos son dos tipos de unidades de información. Son dos entidades que tienen soportes de información diferentes. Entonces, es indudable que cada una de estas cuentan en sus acervos documentales sólo que cada una con diferentes soportes.

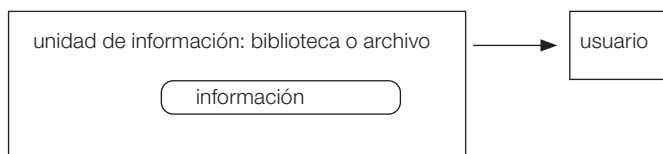
Por otro lado, cada unidad de información cuenta con el profesional que mejor realiza las actividades que le son propias, de esta forma tenemos al bibliotecario, bibliotecónomo, bibliotecólogo o profesional de la información para las bibliotecas, pero también puede aventurarse a laborar en los archivos, cosa que ocurre actualmente. En cambio, para los archivos se cuenta con el archivero, archivista, archivólogo o profesional de la información que lleve a cabo las actividades que le son propias y para lo cual ha tenido una formación.

Los usuarios de ambas instituciones sociales suelen ser diferentes, pero también un usuario de una biblioteca puede y tiene el derecho a acudir a un archivo y si se reflexiona detenidamente el usuario que acude a un archivo también puede ir a una biblioteca, lo que une este comportamiento del usuario o del ciudadano es que depende de la información que necesite será la unidad de información a que debe acudir. El tipo de necesidad de información del ciudadano determina si acude a la biblioteca o al archivo;

por ejemplo, si el usuario necesita saber la fecha en la cual llegó el primer hombre a la luna o qué es la materia oscura puede acudir a la biblioteca- sea esta digital o que contenga documentos impresos-, ahí estará el bibliotecario que le brindara la información que necesita. Por otro lado, si lo que necesita el ciudadano es buscar información sobre el primer título de propiedad de unas tierras en una disputa legal en la ciudad de Lagos de Moreno, Jalisco que se tiene desde 1890, entonces la documentación contenida en el Archivo General de la Nación o en el archivo histórico municipal de Lagos de Moreno o en el del Estado de Jalisco, es la que le puede ayudar a satisfacer sus necesidades informativas y personales.

La información que contiene cada unidad de información debe ser accesible al usuario o al ciudadano y esto sólo puede lograrse si la información contenida en los soportes de información se encuentra organizada, se conserva en su acervo y se tienen los mecanismos para que el usuario obtenga la información precisa que está necesitando en un momento dado. Si esto se da entonces existe una conexión entre la información contenida en la unidad de información y el usuario. Lo anterior, podría, verse de la siguiente forma:

Figura 1.

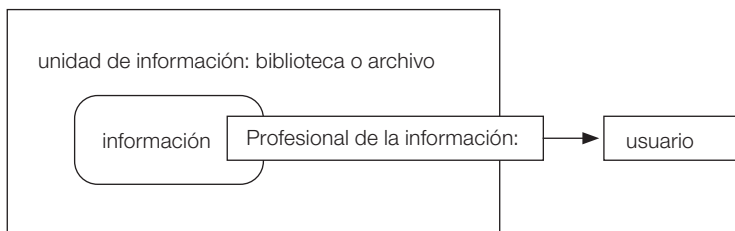


Fuente: Elaboración propia.

Si la relación entre información y unidad de información es relativamente clara y observable, según la figura anterior, entonces cabe preguntarse ¿en qué posición queda el bibliotecario, bibliotecólogo, bibliotecónomo, documentalista o el archivero, archivista, archivólogo? La respuesta se puede encontrar en lo expuesto en los primeros apartados, el profesional de la biblioteca o el del

archivo están preparados para conservar, organizar y difundir o hacer accesible la información contenida en dichas unidades para, posteriormente, brindarla al usuario. Entonces, se puede ubicar al profesional en la posición que se muestra a continuación.

Figura 2.



Fuente: Elaboración propia.

Existe un elemento que relaciona al usuario (con sus necesidades de información) y la unidad de información, ese es el profesional de la información (archivero, archivista, archivólogo o bibliotecario, bibliotecólogo, bibliotecónomo, documentalista).

Ahora bien, los servicios de información que proporcione el archivo o la biblioteca hacia una comunidad, sea cual sea esta, estarán bajo la responsabilidad del profesional de la información por lo cual a través de ellos esta relación o contacto se establecerá entre la información contenida en la unidad de información y los usuarios. Entonces, el diseño de los servicios archivísticos, bibliotecarios y de información son esenciales para establecer esta relación, esta intermediación entre la información y el usuario.

El archivo, por el tipo de colecciones únicas que posee dentro de su acervo documental, suele ser diferente a los acervos que tienen las bibliotecas. Esta característica propia del archivo lo hace, en cada caso, único. Entonces, los usuarios que tienden a llegar a este tipo de unidades buscan información muy específica y concreta. Esto puede comprobarse si se llevan a cabo estudios de usuarios con los ciudadanos que acuden a los archivos a buscar información. Es posible que se encuentren novedades sobre la

tipología, características, necesidades de información y comportamiento informativo.

La relación de intermediario del archivero o archivista y el usuario o ciudadano en la búsqueda de información permite un acercamiento al entendimiento del ciclo de las necesidades de información del usuario que acude al archivo a buscar satisfacción informativa; esta relación permite el desarrollo de investigaciones que respondan a preguntas como ¿cuáles son los tipos y características de los usuarios que acuden a los archivos? ¿qué tipo de información necesitan los usuarios que acuden a los archivos? ¿qué comportamiento informativo presentan estos usuarios al buscar la información contenida en los archivos? ¿qué nivel de satisfacción tienen los usuarios de los archivos con respecto a las colecciones documentales, servicios, archiveros o archivistas y la organización de los documentos que contienen?

El personaje del bibliotecario y el archivero o archivista es visto como un profesional que la sociedad necesita para ser guiada entre toda la selva de información que hoy en día impera por todos lados, tanto de la fidedigna como identificar la que pudiera ser falsa; esto se torna de mayor profundidad ya que en la actualidad la información, no sólo está registrada en papel, es decir en los soportes impresos, sino que se encuentra en formato electrónico lo cual la posibilita de forma exponencial permitiendo llegar ampliamente a un número mayor de usuarios o ciudadanos que necesitan lo que ahí se encuentra registrado.

Antes de la llegada de los registros que soportan la información como lo son los libros, o las tablillas de arcilla, no había bibliotecarios ni archivistas, estos llegaron a las sociedades humanas cuando aparecieron los soportes de información como los pergaminos, las tablillas de arcilla, los códices y otros más; es decir, tuvo que aparecer el soporte primero y después el sujeto que trabajara con ellos, como lo hacen ahora los bibliotecarios y los archivistas o archiveros. Los soportes de información parecen preceder a la llegada de los sujetos encargados de la conservación, organización de la información contenida en los soportes y puesta a disposición de la sociedad.

Ante el panorama de que el libro o el documento de archivo sea parte de una función pública. como por ejemplo la obligatoriedad por parte del Estado de impartir la enseñanza y de contar con esos soportes llamados libros, con todo lo que esta enseñanza tiene que transmitir; los libros tienen que decir algo a quien los lee. Los libros son los decires escritos y todos ellos se hacen para algo.¹⁹ Asimismo, los documentos de archivo como los pergaminos y papeles que se conservan y que existen desde 1219 (si tomamos como referencia el Archivo Municipal de León, España²⁰) ofrecen a la ciudadanía la historia de los antepasados, de las instituciones y de los acontecimientos de una región o de un Estado. En medio de todo lo anterior está el archivero y el bibliotecario y su foco central el usuario.

CONSIDERACIONES FINALES

A través de lo expuesto en los párrafos anteriores y de discutir las labores tanto del archivero como del bibliotecario como intermediario entre la información y los usuarios en su trabajo dentro de los archivos y las bibliotecas se pueden presentar las siguientes consideraciones finales para que lleguen a conducir a futuras investigaciones o reflexiones:

Los archivos y las bibliotecas son unidades de información creadas por la sociedad y por lo tanto son instituciones sociales.

Las colecciones documentales, organización de los documentos, servicios y personal son semejantes, en los archivos y bibliotecas, ya que se tienen, por un lado: soportes de información; local o lugar físico donde se conservan; organización de los soportes documentales para hacerlos recuperables; servicios de información (archivístico o bibliotecarios) que permiten ofrecer la información contenida en los soportes de información a la sociedad; y por otro lado, la intermediación de un profesional de la información

¹⁹ *Ibid.* p. 86.

²⁰ *Cfr.* Archivo Municipal de León, *Juega y aprende con el Archivo Municipal.*

(archivista y el bibliotecario) que permite la interacción entre la información contenida en las unidades de información y los usuarios, satisfaciendo sus necesidades informativas.

Actualmente hay demasiados soportes con información registrada a diferencia de los libros impresos generados después de la invención de la imprenta.

Se siguen produciendo grandes cantidades de información, ya no sólo en soportes impresos sino electrónicos (libros y documentos de archivo), lo cual aumenta el número de soportes donde está registrada la información.

Hay una generación de información que se registra en diferentes soportes impresos y electrónicos, siendo estos últimos los que aumentan exponencialmente.

En vista de los anteriores aspectos, el archivero o archivista y el bibliotecario tendrá que dirigir al ciudadano o usuario, especializado o no, por la gran cantidad de soportes de información impresos, electrónicos y de otros formatos donde está registrada la información, como documentos digitalizados, expedientes digitalizados o documentos electrónicos, revistas electrónicas o wikis o blogs, repositorios electrónicos o bases de datos de texto completo, para encontrar el documento justo con la información que necesita.

Se sigue requiriendo de un profesional que catalogue, preserve y conserve colecciones y clasifique los soportes y el contenido de éstos ya que aún sigue siendo una necesidad de la sociedad el que exista una persona que se encargue de estas actividades, y que la información ahí registrada este accesible para las generaciones venideras y esto continúe permitiendo el desarrollo mismo de la sociedad y que esta necesidad se siga cubriendo.

La misión del bibliotecario del siglo XXI ahora se tiene que tomar al objeto material en dos vertientes:²¹ libro y soporte electrónico. Las actividades o quehaceres siguen siendo dirigir al lector, ahora el usuario, entre la gran masa de información para que

21 Cfr. Juan J. Calva, "La misión del bibliotecario: una visión actual".

encuentre lo que necesita. Así debe ajustarse a lo que ahora es el nuevo soporte de información, el electrónico.

BIBLIOGRAFÍA

- Archivo Municipal de León. *Juega y aprende con el Archivo Municipal* León, España: Ayuntamiento de León. 2014.
- Arévalo Jordán, Víctor Hugo. *Diccionario de términos archivísticos*. Buenos Aires: Ediciones del Sur. 1995.
- Calva González, Juan José. "La misión del bibliotecario: una visión actual." *La misión del bibliotecario: revisión y perspectivas de nuestra profesión (España-México, 1935-2015)*. España: Universidad Complutense de Madrid. 2016.
- Calva González, Juan José. *Las necesidades de información. Teoría y métodos*. México: UNAM. 2004.
- Ching-Chih Chen. *Information seeking: assessing and anticipating user needs*. New York: Neal-Schuman. 1982.
- Cruz Mundet, José Ramon. *Qué es un archivero*. Gijón, España: Ediciones Trea, 2009.
- Faibisoff, D. P. y Ely, D.P. "Information and information needs." *Key papers in the design and evaluation of information systems*. New York: Knowledge Industry. 1978.
- Heredia Herrera, Antonia, *Lenguaje y vocabulario archivísticos*, Andalucía, España: Junta de Andalucía. 2011.
- Martínez Comeche, Juan Antonio. *Teoría de la información documental*. Madrid: Síntesis, 1995.
- Morales Campos, Estela. "Bibliotecología e información." *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios* (junio) 1989.

Paoli, Antonio. *Comunicación e información*. México: Trillas, UAM, 1985.

Tanodi, Aurelio. *Manual de archivología hispanoamericana: teoría y principios*. Córdoba, Argentina: Universidad Nacional de Córdoba. 1961.

Wilson, T. D. "On uses studies and information need." *Journal of documentation*. (vol. 37, no.1). 1981.

Conclusiones

A través de lo expuesto en los diferentes capítulos presentados en esta obra, la primera que tratara sobre los usuarios de archivos, se presentan una serie de conclusiones como consideraciones finales que se acercan a la temática de los usuarios de archivos históricos.

- La unidad de información llamada archivo es una institución legal reflejada en las leyes de los países estudiados.
- En Brasil, Bolivia, España, Argentina, México y Uruguay aunque sea de manera general y en el plano legal, los estándares democráticos y de derechos humanos en relación con los archivos tiene que ver con el acceso a la información pública gubernamental y la transparencia, así como con la protección de la información privada. Existe una relación entre la archivística y el derecho.
- También se cumple en los países lo relacionado con los archivos en lo relacionado con a la protección y conservación del patrimonio histórico, cultural y artístico de los países.
- Se encontró que los estudios de usuarios de archivos en los diferentes países son escasas o nulos.

- Es aconsejable el método directo para estudiar a los usuarios de archivos, lo cual significa ir a ellos directamente.
- El uso del modelo nein, es una fuerte propuesta para el desarrollo teórico y entendimiento sobre los usuarios de la información en los archivos.
- Los archivos de trámite, de concentración e históricos cuentan con usuarios de la información, es decir, estos están presentes en todo el ciclo vital del documento siendo imperioso su estudio en los diferentes tipos de archivos.
- La satisfacción de los usuarios de archivos debe ser investigada y por lo tanto el nivel que tiene cada tipo de usuario en cada tipo de archivo; está relacionada con el servicio que prestan los diferentes tipos de archivos. También la satisfacción está relacionada con el acervo documental del archivo ya que, al no ser bibliotecas, los documentos de archivos son únicos y diferentes a los de otro archivo.
- Es recomendable que los resultados de un estudio de usuarios con el método cuantitativo sean constatados y ampliados con la utilización de un método cualitativo.
- La formación de los archivistas debe contemplar temáticas sobre usuarios de la información, estudios de usuarios y formación de usuarios de archivos.

Usuarios y archivos: hacia la investigación sobre usuarios de archivos. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial, Israel Chávez Reséndiz; revisión especializada, Carlos Ceballos Sosa; revisión de pruebas, Valeria Guzmán González; formación editorial, Mario Chávez Ocampo. 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 2021.