

Usuarios, archivos y bibliotecas:

Servicios, teoría y práctica

Juan José Calva González
Coordinador



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: 978-607-30-5586-4

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: Natzi Vilchis

Primera edición, 2021

D.R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Ciudad Universitaria, 04510, Ciudad de México

Impreso y hecho en México

ISBN: 978-607-30-5586-4

Publicación dictaminada

Contenido

INTRODUCCIÓN	VII
Juan José Calva González	
COMPORTAMIENTO INFORMATIVO EN EL ÁREA DE METEOROLOGÍA: ESTUDIO DE CASO EN UNA INSTITUCIÓN ESPAÑOLA	1
Fernando Bittencourt dos Santos	
Isabel Villaseñor Rodríguez	
Fernanda Martins	
LOS ARCHIVOS MUNICIPALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID: FUENTES DE INVESTIGACIÓN DEL PROYECTO ALDICAM	15
Concepción Mendo Carmona	
CERCA O LEJOS DE LOS ARCHIVOS HISTÓRICOS EN EL PERÚ	33
Elizabeth Gladys Ascencio Jurado	
Luis Ernesto Carrasco Benites	
HACIA UN ENFOQUE METODOLÓGICO PARA CARACTERIZAR A LOS TAXISTAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO COMO USUARIOS DE LA INFORMACIÓN	65
Angélica Guevara Villanueva	
Angélica María Rosas Gutiérrez	
LA HERMENÉUTICA COMO METODOLOGÍA CUALITATIVA EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN: BASES Y DESARROLLOS	101
Juan Antonio Gómez García	
LOS USUARIOS DEL ARCHIVO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID (UCM) EN SU FUNCIÓN DE ARCHIVO HISTÓRICO	121
Isabel Villaseñor Rodríguez	
DISEÑO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN ACORDE CON LA MULTICULTURALIDAD DE LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS: LA BIBLIOTECA DEL RECINTO DE GRECIA DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	133
Emilia Tatiana Mora Araya	

FACTORES POLÍTICO, SOCIAL Y EDUCATIVO EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL BIBLIOTECARIA EN MÉXICO	149
César Salvador Olguín Camacho	
LOS ESTUDIOS DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN COMO BASE PARA EL DISEÑO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN ARCHIVOS.. . . .	161
Juan Miguel Castillo Fonseca	
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA FRANCISCO XAVIER CLAVIGERO	191
María Elena Gómez Cruz	
COMPORTAMIENTO INFORMATIVO EN EL USO DE FUENTES Y RECURSOS DE INFORMACIÓN DEL PROFESIONAL TÉCNICO USUARIO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA DEL ÁREA DE GEOGRAFÍA DE LA UNAM . . .	207
Antonia Santos Rosas	
LOS NO-USUARIOS DE UNA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA, POR QUÉ NO USAN LA BIBLIOTECA Y CUÁL ES EL RECURSO MÁS USADO FUERA DE ELLA	221
Flor de María Silvestre Estela	
Juan José Calva González	
Murilo Bastos da Cunha	
LOS USUARIOS DE LA INFORMACIÓN, BIBLIOTECA CENTRAL UNIVERSITARIA DR. CARLOS MACIEL ESPINOSA.	247
Rosa Elba Chacón Escobar	
LOS ESTUDIOS DE USUARIOS EN URUGUAY: UNA PERSPECTIVA COMPARATIVA DE LAS COMUNIDADES INVESTIGADAS, 1992-2014	263
Martha Sabelli	
MÁS ALLÁ DE LA TECNOLOGÍA, MÁS CERCA DEL USUARIO DEL ARCHIVO HISTÓRICO MONSEÑOR ALUMNI (RESISTENCIA, CHACO, ARGENTINA).	287
Juan Codutti	
Lucrecia Felquer	
Carmen Mercedes Samaniego	
CONCLUSIONES.....	307
Juan José Calva González	

Los estudios de necesidades de información como base para el diseño de servicios especializados en archivos

JUAN MIGUEL CASTILLO FONSECA
Universidad Autónoma de San Luis Potosí

INTRODUCCIÓN

Los archivos contienen información en diferentes formatos y materiales. Ulises Casab Rueda menciona que

[...] la invención de la escritura significa, sin duda, un punto culminante para el progreso. El acontecimiento es importante, porque ofrece la oportunidad de penetrar en el pensamiento mismo de nuestros ancestros culturales; pero su trascendencia mayor radica en que el invento estaba destinado a revolucionar la transmisión del saber. Valiéndose de la escritura, el hombre ha podido inmortalizar su experiencia y heredar a sus contemporáneos y a las generaciones por nacer. La escritura ha sido factor determinante, instrumento indispensable para elevar la historia por encima de las limitaciones de espacio y tiempo.¹

1 Ulises Casab Rueda. *Cadmo maestro universal*. Centro para el estudio de medios y procedimientos avanzados de la educación México: CEMPAE, 1981.

El autor Juan Ángel Vázquez Martínez señala que

[...] la escritura es el medio por el cual el hombre expone su pensamiento por medios gráficos, con convencionalismos plenamente identificados por quienes hacen uso de ella. En el transcurso de la historia es relevante esta invención del hombre ya que representa por escrito la palabra, medio de comunicación primaria que define el lenguaje de cada civilización con características propias de sonidos que expresan un mensaje en forma oral.²

Por lo anterior, la escritura representa un conjunto de signos o caracteres transformados de la palabra oral a un soporte. En la actualidad, los archivos contienen diferentes soportes documentales, incluyendo los tecnológicos. Por lo tanto, la idea de Archivo-Empresa permite interpretar la reingeniería de procesos en las organizaciones y con ello la necesidad y el uso de la información en cualquier tipo de archivos, públicos o privados. Es decir, los servicios de información en los archivos no sólo se deben brindar en los archivos históricos, sino durante todo el ciclo vital del documento, en las tres fases del ciclo vital por las que pasan los documentos, en el archivo de trámite, concentración e histórico.

El objetivo de este trabajo es analizar la importancia de los archivos y cómo se pueden diseñar servicios especializados en los mismos, desde una visión empresarial. La metodología empleada en esta investigación se basa en un método analítico de fuentes documentales.

2 Juan A. Vázquez Martínez. *La función social del tlacuilo, los amoxtlis y los amoxcallis*. Secretaría de Educación Pública. Subsecretaría de Educación Superior e Investigación Científica. Dirección General de Educación Superior. Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Colegio Nacional de Bibliotecarios, A. C. México, 1995: 28.

LOS USUARIOS, LOS ESTUDIOS DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y LOS ARCHIVOS

Los usuarios

Antes de precisar sobre los estudios de necesidades de información, es menester conocer al usuario, por lo cual se analizaron algunas definiciones. El autor Arévalo Jordán lo define como la “[...] persona que en un momento dado utiliza algún recurso de un ordenador. [...] Una persona que utiliza actualmente los servicios de la sala de estudio. Excluyendo a las personas que forman parte de grupos de visita con guía”.³ También el autor Novoa define al usuario como “[...] una persona que hace uso de cualquier tipo de material, librario o no, que se encuentren en cualquier tipo de centro que contenga documentación”.⁴ A fin de clarificar la idea en relación a los usuarios, se enlista una tipología de usuarios:

1. Usuario real.

Aquel usuario con el cual la entidad de información ya ha logrado establecer la comunicación. El Usuario potencial que aún no es real (al cual algunos autores llaman No Usuario), es aquel con el cual la entidad de información aún no ha logrado establecer la comunicación. El concepto se refiere a la información proveniente del servicio y de una entidad de información en particular, pues se sabe que todas las actividades humanas requieren información y por tanto, el usuario debe haber usado información de otras

3 Víctor Hugo Arévalo Jordán. *Diccionario de términos archivísticos*. Santa Fe, Argentina. 2003. Primera Edición virtual. 240 p. (En línea) Mayo 2018. (Consultado: 15 de mayo de 2018). Disponible en <http://www.actiweb.es/itsam/archivo8.pdf>.

4 M. A. Novoa G. *Principios de bibliografía y Archivística*. Tórculo Ediciones. Universidad de Santiago. Departamento de Historia I., 1994.

fuentes, incluso, posiblemente, la proveniente de servicios de otras entidades de información.⁵

2. Usuario potencial.

Aquel que es objeto de una estrategia para la venta de un producto/servicio por la entidad de información y que se toma como punto de partida para el cálculo de los recursos que la organización debe poner a disposición del mercado. Puede ser actual o haber prescindido ya de los servicios informacionales.⁶

3. Usuario registrados.

[...] son aquellas personas que han creado usuarios en el sitio web y podrán acceder a contenidos especiales. Adicionalmente tienen la posibilidad de colaborar con nuevos documentos a la biblioteca virtual, eventos al calendario de actividades y personas o instituciones al directorio.⁷

4. No usuario.

“Será aquel que no hace uso de esos materiales llamados documentos, ni de centros con documentación: bibliotecas, centros de documentación, etc.”.⁸

5. Usuario virtual.

Aquel que usa servicios interactivos vía nuevas tecnologías en forma remota.

5 Aylén Pérez Borges y Amarilys Suárez Alfonso. Características de los usuarios del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación de la Universidad de Cienfuegos. Julio Santillán Aldana, ed. Lima, Perú. Biblios, núm. 54, 2014: 71-81 Julio Santillán Aldana, ed. Lima, Perú. Disponible el 18 de mayo en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16134186006>.

6 Ibid.

7 ECURED. Conocimiento con todos y para todos. Usuario (Informática). (En línea) Mayo 2018. (Consultado: 10 de mayo de 2018). Disponible en: [http://www.ecured.cu/Usuario_\(Inform%C3%A1tica\)](http://www.ecured.cu/Usuario_(Inform%C3%A1tica))

8 NOM. A. Novoa G. *Principios de bibliografía y Archivística*. Tórculo Ediciones. Universidad de Santiago. Departamento de Historia I. 1994: 45.

6. Usuario interno.

“Son los miembros de la entidad que posee la biblioteca o el archivo, sea una administración pública, una empresa, etc.”.⁹

7. Usuario externo.

Los ciudadanos, entre los cuales podemos distinguir diferentes grupos: *Los investigadores científicos*: Público habitual desde muchos años y con capacidad suficiente para moverse entre la información; necesitan instalaciones adecuadas e instrumentos de descripción claros y precisos para realizar sus búsquedas. *Los aficionados*: requieren mayor atención para orientarse en los fondos y, muchas veces, para precisar los objetos de su interés. Tanto en este caso como en el anterior, la mejor ayuda que se les puede proporcionar son sistemas de recuperación de la información —como los índices— que les permitan acceder a los datos concretos. *Los estudiantes*: de enseñanza primaria, secundaria y superior, entran en contacto en diferentes grados con las fuentes de historia. *Los ciudadanos en general*, en su doble vertiente: la relacional administración-administrados y la cultural, posean o no inquietudes al respecto.¹⁰

8. Cliente.

“Usuario que debe pagar directamente por los servicios/productos de la entidad de información, o sea, cuando media una relación monetario-mercantil directa entre ambas partes”.¹¹

9 José Ramón Cruz Mundet. *Manual de archivística*. Fundación Germán Rui-pérez. Ediciones Pirámide, Madrid, España. 1994. pág. 361.

10 Ibid. pág. 362.

11 Aylén Pérez Borges y Amarilys Suárez Alfonso. Características de los usuarios del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación de la Universidad de Cienfuegos. Julio Santillán Aldana, ed. Lima, Perú. *Biblios*, núm. 54 (2014): 71-81 Julio Santillán Aldana, ed. Lima, Perú. (En línea) Mayo 2018. (Consultado: 18 de mayo de 2018). Disponible en <http://www.re-dalyc.org/articulo.oa?id=16134186006>.

9. Cliente rentable.

Estos clientes son exigentes y desean que se les satisfagan plenamente todos sus requisitos y necesidades, buscan diferenciación y selección en sus adquisiciones; si estos clientes quedan contentos, regresan a buscar más información y se hacen dependientes, esta dependencia es muy buena para la biblioteca.

10. Cliente leal.

Se crean cuando se repite la adquisición, cuando la biblioteca no tenga los materiales, entonces la competencia podrá arrebatárselo al cliente.

En ocasiones el cliente, el usuario, el productor y el consumidor son la misma persona, pero en otras pueden ser cuatro diferentes.

Las necesidades de información

Las necesidades de información como las necesidades humanas

[...] son manifestaciones de reacciones que tiene el individuo, ya sea por causas básicas o fisiológicas (como el hambre, la sed, etc.) o de más alto nivel, en las cuales intervienen factores ambientales externos (familiares, sociales, etc.); estas reacciones son manifestadas a través del sistema nervioso, en conductas que éste regula y controla en el individuo.¹²

También se puede señalar que

[...] las necesidades de información son el resultado de los problemas que se le presentan a un individuo en una situación específica, que lo motiva a buscar conocimientos, ideas, hechos, datos o trabajos creativos o imaginativos producidos por la mente, los

12 Juan José Calva González. *Las necesidades de información del usuario en la planeación bibliotecaria*. Boletín informativo de la Dirección General de Bibliotecas. UNAM . México. Vol. VI. Núm. 1 (Enero- Marzo, 1991): 26.

Figura 1. Pirámide de Maslow
¿Es la información una necesidad?
¿Conocemos las necesidades
de nuestros usuarios?

LA PIRÁMIDE DE MASLOW



Fuente: <https://depsicologia.com/piramide-de-maslow/>.

cuales son comunicados formal y/o informalmente en cualquier formato.¹³

A fin de identificar una necesidad de información, esta debe estar reflejada “[...] en la búsqueda, requerimiento, demanda o deseo de información que manifiesta una persona, ya que es conducido a buscar una satisfacción debido al estímulo que recibió a través de su sistema nervioso (órganos de los sentidos)”.¹⁴

13 J. Durrance. “Information Need”. En: *Rethinking the library in information age*. V. II U.S. Office of educational research Provement, Office of library process, 1998: 159.

14 Juan José Calva González. Las necesidades de información del usuario en

Según Elías Sanz,¹⁵ los primeros estudios de usuarios se sitúan en 1920, en el ámbito norteamericano. Se dedicaron al análisis de aspectos relacionados con el análisis de las fuentes de información utilizadas por los distintos colectivos investigadores, el estudio de hábitos de comunicación entre los científicos, o la valoración del uso que se hacía de los sistemas y servicios de información, posteriormente en los cincuenta, se trabajaron orientaciones más elaboradas del tema; a mitad de los años sesenta salieron a la luz un importante número de trabajos sobre hábitos y necesidades de información de los científicos; sin embargo hasta los ochenta cobra mayor relevancia dicha temática, gracias a la generalización de los modelos de gestión de calidad aplicados a los sistemas de información científica; en los noventa surge la preocupación de redefinir al usuario con base a enfoques cognitivos.

En las décadas pasadas,

[...] los estudios de usuarios comenzaron desde el momento de su nacimiento a diversificar sus objetos de estudios, sus campos sus áreas de aplicación y los métodos de investigación, de modo que actualmente existe una multitud de modelos que atienden a fenómenos puntuales muy variados que sólo comparten entre sí el pertenecer al dominio del usuario.¹⁶

Generalmente estos estudios tenían una tendencia más inclinada hacia la cuantificación de datos, que a tratar de percibir aspectos cualitativos.

la automatización de unidades de información. Boletín informativo de la Dirección General de Bibliotecas. UNAM . México. Vol. 1. Núm. 1 (Enero-Junio, 1998): 16.

15 Elías Sanz. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994: 45-87.

16 Mónica Izquierdo Alonso. Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, [S.l.], vol. 13, núm. 26 (ene. 1999). Disponible el 22 de mayo de 2018 en <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3902>.

Tabla 1. Antecedentes. Elías Sanz¹⁷

Año	Descripción
1920	Los primeros estudios de usuarios en el ámbito norteamericano se dedicaron al análisis de aspectos relacionados con el análisis de las fuentes de información utilizadas por los distintos colectivos investigadores, el estudio de hábitos de comunicación entre los científicos, o la valoración del uso que se hacía de los sistemas y servicios de información.
50tas	Se trabajaron orientaciones más elaboradas del tema.
70tas	Sale a la luz un importante número de trabajos sobre hábitos y necesidades de información de los científicos.
80tas	Cobra mayor relevancia dicha temática, gracias a la generalización de los modelos de gestión de calidad aplicados a los sistemas de información científica. A mediados de 1980, se inician en Estados Unidos de América los trabajos de investigación sobre usuarios de archivos. 1984 estudio RAMP de Hugh A. Taylor Los Servicios de Archivo y el Concepto de Usuario.
90tas	Surge la preocupación de redefinir al usuario con base en enfoques cognitivos 1994. Sanz Casado. Manual de estudios de usuarios.
2000	2001. Un verdadero tipo de estudio de usuarios es el de la doctora Rita Dolores Santaella Ruiz, de la Universidad de Granada, Análisis de usuarios de archivos de la ciudad de Jaén. 2002. Encuestas y estudios de usuarios han seguido...por ejemplo, la de BARRY, Richard. E. Report on the Society and Archives Survey, realizada por Internet en noviembre de 2002 y referenciada en COMMA: international journal on archives. Paris: International Council on Archives. 2004. Calva González, Juan José. Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos. MODELO NEIN.

Fuente: Elías Sanz. Ampliado por el autor.

De acuerdo con la tabla 1, se han realizado varios acercamientos al fenómeno del estudio de las necesidades de información, principalmente su desarrollo ha sido en las bibliotecas, y se ha trabajado poco en los Archivos.

17 Elías Sanz. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994: 45-87.

LOS ARCHIVOS

A fin de identificar cada una de las fases de archivo de acuerdo al ciclo vital del documento, es importante conceptualizar en términos generales la definición principal de archivo. El ciclo vital ayuda a regular la estancia de los documentos, sea ésta en el archivo de trámite, concentración o histórico; disminuyendo en gran medida los crecientes volúmenes de documentación que son generados dentro de las instituciones.

El autor Theodore Schellenberg señala que los archivos son

[...] aquellos registros (documentos) de cualquier institución pública o privada que hayan sido considerados ameritar (valorados) para su preservación (conservación) permanente con fines de investigación o para referencia y que han sido depositados o escogidos (seleccionados) para guardarse en una institución archivística.¹⁸

También el autor Elio Lodolini menciona al archivo como

[...] el conjunto de documentos que se forman en el ámbito de una persona física o jurídica (o conjunto de oficinas o de órganos de esta última) – o aún, agregamos el de una asociación de hecho- en el curso o desarrollo de su actividad y, por tanto, ligados por un vínculo necesario; los cuales, una vez perdido el interés para el desarrollo de la actividad misma, han sido seleccionados para la conservación permanente como bienes culturales.¹⁹

Antonia Heredia establece que el

[...] archivo es uno o más conjuntos de documentos sea cual sea su fecha, su forma o soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el

18 ST. R., Schellenberg. *Archivos Modernos Principios y Técnicas*: 38-39.

19 Elio Lodolini. *Archivística: principios y problemas*, 76.

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 fuente de historia.²⁰

Para el autor Manuel Vázquez, “archivo es la institución o dependencia de una institución que procesa documentos de archivo con el fin de utilizarlos como recursos y patrimonio al servicio de sus creadores, de los ciudadanos y de la comunidad donde se encuentran”.²¹

Mientras que Elio Lodolini sostiene que el archivo es

[...] el conjunto de documentos que se forman en el ámbito de una persona física o jurídica en el curso del desarrollo de su actividad y, por lo tanto, ligados por un vínculo necesario; los cuales una vez perdido el interés para el desarrollo de la actividad misma, han sido seleccionados para la conservación permanente como bienes culturales.²²

Por su parte, el Consejo Internacional de Archivos tiene tres acepciones para los archivos:

1. Conjunto de documentos, sea cual sea su fecha, su forma o su soporte material, producidos o recibidos por toda persona física o moral, y por todo servicio u organismo público o privado, en el ejercicio de su actividad, y son, ya conservados por sus creadores o por sus sucesores para sus

20 Antonia Heredia Herrera. *Archivística General: Teoría y Práctica*. 4ª ed. Sevilla, España: Diputación Provincial, 1989: 59. Disponible el 13 de mayo de 2018 en <https://docs.google.com/file/d/0B3o3DR4oBBdIUUIyb0VEbXkxQ0U/edit>.

21 Manuel Vázquez Murillo. *Introducción a la Archivología. Guía de estudio*. Santa fe de Bogotá, Colombia: Archivo General de la Nación de Colombia, Asociación Bonaerense de Archiveros (ABA), 1997: 67.

22 Definición extraída de Martha Z. Rufeil. *Manual de teoría archivística y glosario*. Martha Z. Rufeil; con colaboración de Aurora Ludueña. Córdoba: Brujas, 2009: 77.

- propias necesidades, una vez transmitidos a la institución de archivos competente en razón de su valor archivístico.
2. Institución responsable de la acogida, tratamiento, inventariado, conservación y servicio de los documentos.
 3. Edificio o parte de edificio donde los documentos son conservados.²³

De acuerdo con las definiciones anteriores, se observa que el archivo es visto como una institución integral que posee un inmueble especial para sus funciones, actividades y servicios. También lo identificamos como un departamento al interior de una institución, capaz de administrar el flujo documental. Por lo cual se puede decir que un archivo es aquel que contiene los documentos que una institución genera y/o recibe a partir de sus funciones y actividades que desarrolla, asimismo son los documentos que un individuo genera a lo largo de su vida o de su propia actividad y también es considerado como el lugar en donde se resguardan dichos documentos, para este trabajo se considerara la acepción de Schellenberg.

La denominada Teoría de las tres edades de los archivos es formulada dentro del Manual de Schellenberg, estableciendo que los documentos no cuentan con una sola utilidad, sino más bien dentro de cada una de estas se pueden distinguir características específicas bajo tres puntos de vista:

1. El del usuario.
2. El de la frecuencia de uso.
3. El de los motivos de uso y consulta.²⁴

Generalmente se ha pensado que solo los archivos históricos

23 International Council on Archives (ICA), Project Group on Terminology. *Dictionary of Archival Terminology (DAT) III: English List (Draft)*. 2004. Disponible el 15 de mayo de 2018 en <http://www.staff.uni-marburg.de/~mennehar/dati/iii/intro.htm>.

24 Martha Z. Rufeili. *Manual de teoría archivística y glosario*. Córdoba: Brujas, 2009.

deben de reflejar estudios de usuarios, olvidando que desde la creación del propio documento y a través de sus fases del ciclo vital, el documento puede estar en constante uso y consulta, por lo cual se pueden determinar usuarios con perfiles y características particulares de acuerdo al usuario, además de generar servicios especializados para esa comunidad en específico.

Archivo de trámite

La primera fase del ciclo vital del documento es el archivo de trámite, también se le conoce como archivo activo, archivos de área, archivo administrativo o archivo departamental. En México es concebido de acuerdo a los Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal como la “unidad responsable de la administración de documentos de uso cotidiano y necesario para el ejercicio de las atribuciones de una unidad administrativa”.²⁵

Alicia Barnard lo define como la “unidad archivística responsable de procesos y técnicas destinadas a los archivos en etapa activa en las oficinas donde su uso es constante. Conservando archivos en forma temporal y los transfiere posteriormente a un archivo de concentración”.²⁶

Los archivos de trámite “contienen documentación de asuntos que se encuentran en movimiento frecuente para la toma de decisiones”,²⁷ se generan principalmente en las áreas u oficinas administrativas y:

25 México IFAI. Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal. Diario Oficial. 20 de febrero 2004: 2.

26 Alicia Barnard Amozorrutia. Guía para la organización y control del expediente de archivo. Archivo General de la Nación, AGN: México, 2002.

27 *Glosario de terminología archivística y de ciertas expresiones de administración*. México: SEP, Dirección General de Publicaciones y Bibliotecas. Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía.

- a) Son aquellos que contienen expedientes de asuntos en trámite o movimiento y cuya consulta es frecuente para la toma de decisiones.
- b) Son los que dan servicio directo y constante a las dependencias de una unidad.²⁸

Este tipo de archivo da seguimiento a los asuntos en trámite, es factor importante para la gestión de asuntos y actividades en una unidad administrativa. La importancia de este tipo de archivos es vital debido a que reúne y concentra información de la institución, es el primer paso para su ordenación y control a través de los demás archivos, sirve para la toma de decisiones, por lo mismo debemos definir el sistema y los métodos de clasificación para la guarda y disposición documental.

El archivo de trámite es importante debido a que

[...] garantiza el seguimiento eficaz y actual de la documentación, para esto se cuentan con procesos archivísticos (expedientar, clave de oficio, tipología documental, análisis documental, organización, clasificación, por solo nombrar algunos); que permiten llevar un claro control, mayor rapidez a los asuntos por los cuales fue generado.

Este archivo representa un indicador para verificar el grado en la organización del creciente o decreciente movimiento o trámite de asuntos; representa la memoria organizada de la institución. Dentro de los mismos se deben de realizar tareas de planeación, dirección y control documental en la vinculación con las actividades de las áreas administrativas, inclusive diseñar servicios especializados para usuarios con perfiles específicos, a las áreas generadoras de los documentos.

28 Ibid. Pág. 23.

Archivo de concentración

La segunda fase corresponde al archivo de concentración. Este tipo de archivos es denominado como archivo de transferencia, semiactivo, intermedio, de depósito o llamados erróneamente archivos muertos, porque no tienen tanta relevancia, ni vigencia y su consulta es poco frecuente, por lo cual se le señala como algo sin uso.

Por otra parte, la autora Soledad Mendoza explica que los archivos de concentración, “son los archivos que contienen expedientes de asuntos terminados o de escasos movimiento que han sido retirados de los archivos de trámite para su guarda hasta que venza el plazo en concentración”.²⁹

El archivo de concentración es la “[...] unidad responsable de la administración de documentos cuya consulta es esporádica por parte de las unidades administrativas de las dependencias y entidades, y que permanecen en él hasta su destino final”.³⁰ Los archivos de concentración resguardan a los documentos que “[...] son conservados durante un período de guarda precaucional, ya que éstos han perdido prácticamente la utilidad por la cual habían sido creados”.³¹

La importancia de este tipo de archivos radica en que éstos se encuentran en lugares con mayor espacio y permiten facilitar la consulta y no estorbar en el desarrollo común de las gestiones; apoya de manera más descongestionada y desconcentrada la valoración primaria, hasta que ésta se extingue, dando paso a la valoración secundaria que recae directamente en los archivos históricos.

29 Soledad Yanet Mendoza Estrada. Guía de términos archivísticos para los archivos de trámite, concentración e históricos. Tesis de licenciatura [Título en Archivología] México, Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Disponible el 25 de mayo en 2018 en <http://www.bibliotecaenba.sep.gob.mx/tesis/5.pdf>.

30 México. IFAI. Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal. Diario Oficial de la Federación. 20 de febrero 2004: 2.

31 Archivo General de la Nación. Normatividad Archivística. AGN. Secretaría de Gobernación. México, 1996: 57.

Sin embargo, es importante señalar que a pesar de que los archivos de trámite sean transferidos, en muchas ocasiones se requiere información de los mismos, la cual se puede obtener de forma muy particular desarrollando servicios especializados.

Archivo histórico

La tercera y última fase del ciclo vital del documento, la cubre el archivo histórico, también conocido como archivo inactivo, donde

[...] la documentación es seleccionada por su valor informativo, histórico y cultural, se conserva a perpetuidad, en condiciones que garanticen su integridad y transmisión a las generaciones futuras, por cuanto constituyen parte del patrimonio histórico de las naciones y por ende de la humanidad.³²

[Se define como] Fuente de acceso público y unidad responsable de administrar, organizar, describir, conservar y divulgar la memoria documental institucional, así como la integrada por documentos o colecciones documentales facticias de relevancia para la memoria nacional.³³

También es aquel donde se conservan los documentos seleccionados por su valor permanente, en condiciones que garanticen su integridad y transmisión de las generaciones futuras, por cuanto constituyen parte del patrimonio histórico de las naciones y, por ende, de la humanidad. También se considera el que posee fondos cerrados de personas físicas o jurídicas que han dejado de existir.³⁴

32 José Ramón Cruz Mundet. *Manual de Archivística*. Fundación Germán Sánchez Ruipérez. Madrid, 1996: 98.

33 México. Ley Federal de Archivos. Art. 4. Frac. VI: Diario Oficial de la Federación. México, 23 de enero de 2012.

34 José Ramón Cruz Mundet. *Diccionario de Archivística: con equivalencias en inglés, francés, alemán, portugués, catalán, euskera y gallego*. España: Alianza, 2011. Pág. 82.

El autor Luis García Ejarque³⁵ establece que es el archivo vivo que recoge y conserva los documentos cuyo valor administrativo ha prescrito, aunque pueda tener o no validez legal, pero cuyo valor histórico cultural aconseja conservarla como parte del patrimonio documental. Por lo anterior, el archivo histórico es la “[...] unidad responsable de organizar, conservar, administrar, describir y divulgar la memoria documental institucional”.³⁶

La importancia principal de este tipo de archivos³⁷ está basada en tres grandes rubros:

- a) La investigación.
- b) La difusión de sus acervos.
- c) La conservación y preservación.

En el primer apartado, la investigación permite la búsqueda de las fuentes primarias a través de los documentos para sustentar y concretizar hipótesis, de vital importancia para describir el desarrollo de sociedades. En el segundo apartado, es importante difundir las fuentes culturales que se encuentran en los archivos históricos y mostrar el patrimonio nacional a la sociedad con el objeto de identificar sus raíces, costumbres, leyendas y tradiciones. En el tercer apartado, la relación de conservación y preservación se dicta porque en la primera se debe de guardar el documento permanentemente y necesita del lugar adecuado para tal efecto; por otra parte la preservación es en sí un conjunto de técnicas de prevención que ayudan a que la conservación sea más efectiva de los documentos.

35 Luis García Ejarque. *Diccionario del Archivero-Bibliotecario. Terminología de la elaboración, tratamiento y utilización de los materiales propios de los centros documentales*. España: Trea, 2000: 446.

36 México. IFAI. Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal. Diario Oficial de la Federación. 20 de febrero 2004: 2.

37 Juan Miguel Castillo Fonseca. Archivos Históricos y Difusión. En: Memoria del 8°. Congreso Nacional de Archivos. A. G. N. Monterrey, 1996.

EL SERVICIO ESPECIALIZADO EN ARCHIVOS

El origen del servicio especializado es muy reciente,³⁸ surge en el siglo XX. Su objetivo es ofrecer información y servicios a las personas que trabajan en los centros de los que dependen las bibliotecas y a los investigadores para que puedan desarrollar su trabajo. De acuerdo con lo anterior, se pueden establecer algunas tipologías para el desarrollo de servicios especializados en archivos en:

- Instituciones religiosas.
- Administración pública.
- Centros de investigación.
- Asociaciones y colegios profesionales.
- Clínicas y hospitales.
- Museos.
- Empresas.
- Otros.

Es importante la reflexión en torno a la creación de servicios especializados, por lo cual podemos señalar que el tipo de información especializada es condicionante para crear un servicio especializado; es decir, se puede contener información administrativa en un archivo de trámite o concentración tradicional y desde la creación documental y en sus fases del ciclo vital se pueden desarrollar servicios especializados y no solo ver el servicio especializado en archivos históricos.

Los archivos que ofrecen servicios especializados se caracterizan por:

38 Baratz. Bibliotecas especializadas: información especializada para usuarios especializados. 4 de agosto de 2016. Disponible el 11 de junio de 2018 en <http://www.comunidadbaratz.com/blog/bibliotecas-especializadas-informacion-especializada-para-usuarios-especializados/>.

1. Estar organizados y poseer una tipología documental variada y con un tratamiento muy exhaustivo, con instrumentos de descripción archivística.
2. Los usuarios suelen tener un nivel de formación elevado y buscan una información muy especializada.
3. Los profesionales de la información que prestan sus servicios en estos archivos tienen una formación específica en el área temática determinada.
4. Ofrecen un funcionamiento activo y una continua especialización.
5. Un alto nivel de automatización en sus servicios (Incorporación de tecnologías constantemente).

Los archivos para ofrecer servicios de información especializados requieren considerar:

1. Tiempo y energía: aprovechamiento óptimo de los recursos y materiales de información por parte de la comunidad.
2. Disposición y confianza archivística: en relación a los factores de comunicación e información, al cubrir las demandas, inquietudes y/o necesidades de los usuarios e investigadores.
3. Atención y alcance archivístico: en este punto existe una relación con los usuarios reales y potenciales (asistencia, petición, participación y adquisición de los servicios de información).

Durante el ofrecimiento de los servicios de información, el personal especializado se debe a la tarea de proporcionar a los usuarios los siguientes aspectos:

- a) Una cordial bienvenida y atención.
- b) Sensibilización y capacitación.
- c) Conocimiento exacto sobre la temática o asunto específico; características de las fuentes documentales, antecedentes, y demás elementos e información que de sentido, significado

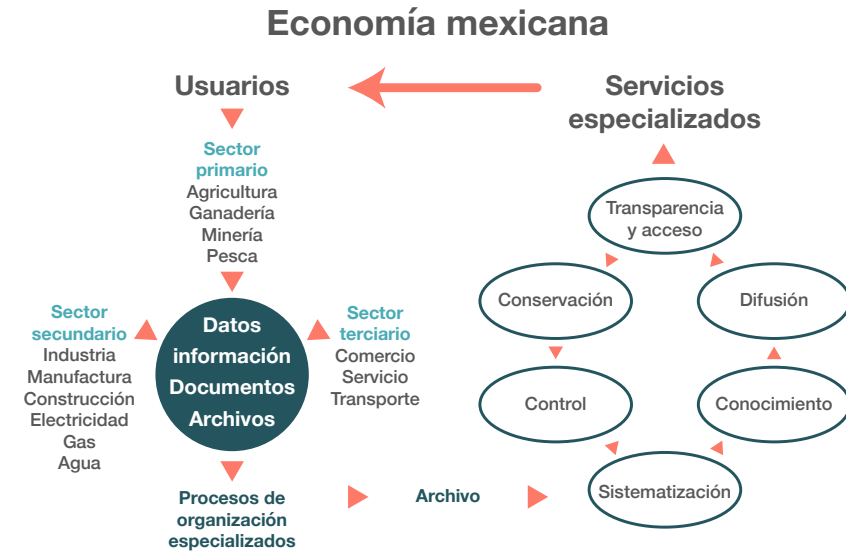
- y dirección a las investigaciones o explicaciones de un asunto relacionado.
- d) Conocimiento de las oportunidades, responsabilidades, obligaciones, procedimientos de servicio y requisitos, así como ser guía para los usuarios e investigadores.
 - e) Atender las peticiones y preguntas de los usuarios e investigadores, así como conocer y saber las formas archivísticas de dirigirse a ellos para dar respuesta a sus inquietudes de información.

Por todo lo anterior, se considera que los archivos administrativos de trámite o concentración pueden ofrecer servicios especializados al interior de su organización. Por lo anterior veremos algunos escenarios archivísticos en donde se pueden desarrollar servicios de información especializados a usuarios.

SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE ARCHIVOS EN LOS SECTORES PRODUCTIVOS DEL PAÍS

Bajo un esquema macro económico, en la medida que la información tanto interna como externa en las organizaciones fluya de forma correcta y organizada, se estabilizan potencialmente las empresas vinculadas a los sectores productivos del país, logrando posicionarse en los mercados económicos correspondientes y con mejores resultados, de ahí que el control y administración de la información, será una herramienta que influya en todo el sistema de la institución, y es ahí donde los archivos deben diseñar servicios especializados de información de acuerdo a su ciclo vital del documento, a fin de que faciliten la mejor toma de decisiones y potencialicen la mejor comunicación interna o externa, dependiendo de los sectores primarios, secundarios o terciarios de la economía mexicana.

Fig. 2. Los archivos y su impacto en la economía mexicana



Fuente: Elaboración propia.

SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE ARCHIVOS EN LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA Y LA INVESTIGACIÓN

El desarrollo de servicios de información especializados en la producción científica y la investigación se debe atender desde los archivos, las bibliotecas y los centros de información, en donde se facilite a los investigadores bases de datos actualizadas, sistemas de alertas de artículos, capítulos o libros de reciente publicación, de acuerdo a las áreas de conocimiento, redes de información, apoyo a grupos de investigación, entre varios servicios, por lo que es necesario considerar que para el diseño de servicios de información es importante la participación del creador de la información, las áreas de conocimiento involucradas y el especialista en información.

EL CICLO VITAL DEL DOCUMENTO Y LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN ARCHIVOS

Cada día con el uso de las tecnologías, la información contenida en los archivos, en todas sus fases del ciclo vital, representa una oportunidad en la toma de decisiones en cualquier institución pública o privada, por lo cual el archivista debe desarrollar productos y servicios que fortalezcan el desarrollo de las organizaciones, atendiendo a su ciclo vital del documento.

Fig. 3. Los archivos y su impacto en el diseño de servicios especializados en la producción científica y la investigación



Fuente: Elaboración propia.

Fig. 4. El ciclo vital del documento y los servicios especializados



Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

A manera de conclusiones podemos señalar que los estudios de necesidades de información deben verse desde un enfoque empresarial a fin de ofrecer mayores servicios especializados de información a sus usuarios.

La potencialidad en el diseño de servicios de información especializados depende de las demandas, el uso, la tecnología empleada y del impulso que se les dé a los archivos desde las organizaciones.

Este análisis realizado permite vislumbrar temáticas relacionadas que se pueden abordar en el diseño de servicios de información en los archivos como flujos de información, gestión de conocimiento, sistemas de gestión de calidad, cadenas de valor, uso de tecnologías, industrias culturales, aplicación de métodos cualitativos, cuantitativos y mixtos en diferentes estudios de casos y con archivos específicos, entre otros.

Es importante considerar que con los estudios de necesidades de información en archivos y servicios especializados de información se pueden diseñar redes de servicios de información en archivos, en diferentes partes del mundo, a través de la interoperabilidad y el uso de metadatos específicos.

Este tipo de estudios de necesidades de información permitirá la creación de estándares para la implementación de servicios de información especializados en archivos.

El archivo debe verse como una empresa y como un sistema de administración de contenidos en donde no importe el soporte, solo la información, la creación de servicios de información especializados y las formas de difundirse.

Los archivos administrativos (gestión, trámite, activos primarios o de concentración, secundarios, semiactivos, especiales, entre otras denominaciones) y los archivos históricos cuentan con documentos e información desde su creación, por lo cual el diseño de servicios no solo debe verse en los archivos históricos, sino desde el origen del ciclo vital del documento, en sus procesos de organización, con el uso del cuadro de clasificación (principalmente con las series documentales que se generan), teniendo en consideración la tecnología (Plataforma Nacional de Transparencia (PNT), digitalización, archivos electrónicos, ventanillas únicas, redes, entre otros) y las leyes de transparencia, acceso a la información, protección de datos y archivos, entre otras, que favorecerán

tanto al estudio de necesidades de información como al diseño de servicios especializados en archivos.

BIBLIOGRAFÍA

- Archivo General de la Nación. Normatividad Archivística. A. G. N. Secretaría de Gobernación. México, 1996.
- Archivo General de la Nación. *Principios y Métodos para el Manejo de Documentación en Trámite: Antología*. Archivo General de la Nación, Dirección de Administración de Documentos del Gobierno Federal. México, 1995.
- Arévalo Jordán, Víctor Hugo. *Diccionario de términos archivísticos*. Santa Fé, Argentina. 2003. Primera Edición virtual. 240 p. Disponible en el 5 de mayo de 2018 en <http://www.actiweb.es/itsam/archivo8.pdf>.
- Artellano Jiménez, Julissa. Estudio de las Necesidades de Información de la Comunidad del Centro Mascarones perteneciente al CELE-UNAM. Tesis (Lic. en Bibliotecología). UNAM, Facultad de Filosofía y Letras. México, 1999.
- Baratz. Bibliotecas especializadas: información especializada para usuarios especializados. 4 de agosto de 2016. (En línea) Junio 2018. (Consultado: 11 de junio de 2018). Disponible en <http://www.comunidadbaratz.com/blog/bibliotecas-especializadas-informacion-especializada-para-usuarios-especializados/>.
- Barnard Amozurrutia, Alicia. *Guía para la organización y control del expediente de archivo*. México: Archivo General de la Nación, 2002.
- Buonocore, Domingo. *Diccionario de Bibliotecología: Términos Relativos a la Bibliotecología, Bibliografía, Archivología, Documentología, Tipografía y Materias afines*. Buenos Aires: Marymar, 1976.

- Calva González, Juan José. Análisis de las necesidades de información documental. Teoría y métodos. Madrid: J. J. Calva González, 2001. Tesis (Doctor en Ciencias de la Información) Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Ciencias de la Información, 2001.
- . . Las necesidades de información del usuario en la automatización de unidades de información. En: *Biblioteca Universitaria*. Nueva época, vol. 1, núm.1 (enero-junio, 1998): 5-14.
- . . *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004.
- . . Una aproximación a lo que son las necesidades de información. En: *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*. Vol. 5, núm. 11 (julio-diciembre, 1991): 33-38.
- Casab Rueda, Ulises. *CADMO Maestro Universal*. Centro para el estudio de medios y procedimientos avanzados de la educación CEMPAE. México, 1981.
- Case, D. O. "The Collection and Use of Information by Some American Historians: a Study of Motives and Methods". En: *Library Quarterly*. Vol. 61, núm. 1 (1991): 61-82.
- Castillo Fonseca, Juan Miguel. Artículo. Archivos Históricos y Difusión. En: Memoria del 8°. Congreso Nacional de Archivos. A. G. N. Monterrey, Nuevo León, 1996.
- Corkill, C. y M. Mann. Information Needs in the Humanities: Two Postal Surveys. CRUS Occasional Paper #2, Sheffield, England: Centre for Research on User Studies. BLR & DD Report. Sheffield: University of Sheffield, 1978.
- Couture, Carol, Yves, Rousseau, Jean. *Los Archivos en el siglo xx*. México: Universidad de Montreal, Secretaría General de Servicio de Archivos; AGN, 1988.

- Cruz Mundet, José Ramón. *Diccionario de Archivística: con equivalencias en inglés, francés, alemán, portugués, catalán, euskera y gallego*. Madrid: Alianza Editorial, 2011.
- . *Manual de archivística*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez: Pirámide, 2005.
- Durrance, J. C. (1988). Information needs: Old song, new tune. In *Rethinking the library in the information age: Issues in library research—Proposals for the 1990s*, vol. 2: 159-176.
- ECURED. Conocimiento con todos y para todos. Usuario (Informática). Disponible el 10 de mayo de 2018 en [http://www.ecured.cu/Usuario_\(Inform%C3%A1tica\)](http://www.ecured.cu/Usuario_(Inform%C3%A1tica)).
- Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. ENBA *Glosario de terminología archivística y de ciertas expresiones de administración*. México: Secretaría de Educación Pública, Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, 1980. 121 p.
- Fulton, C. "Humanist as Information Users: a Review of the Literature". En: *Australian academic and research libraries*. Vol. 22, núm.3. 1991: 188-197.
- García Ejarque, Luis. *Diccionario del Archivero-Bibliotecario. Terminología de la elaboración, tratamiento y utilización de los materiales propios de los centros documentales*. España: Trea, 2000.
- Glosario de terminología archivística y de ciertas expresiones de administración*. México. Secretaría de Educación Pública. Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Dirección General de Publicaciones y Bibliotecas de la SEP. 1980.
- Hartmann, J. "Information needs of anthropologists". En *Behavioral and social science librarian ship*. Vol. 13, núm. 2, 1995: 13-34.
- Heredia Herrera, Antonia. *Archivística General: Teoría y Práctica*. 4ª ed. Sevilla, España: Diputación Provincial, 1989. Disponible el 13 de mayo de 2018 en <https://docs.google.com/file/d/0B3o3DR4oBBdIUUIyb0VEbXkxQ0U/edit>.

Instructivo sobre correspondencia y archivo. Dirección General de Administración. Departamento de correspondencia y archivo. Secretaría de Comunicaciones y Transportes. México. S. C. T. 1964.

International Council on Archives (ICA), Project Group on Terminology. *Dictionary of Archival Terminology (DAT) III: English List (Draft)*." 2004. Disponible el 15 de mayo de 2018 en <http://www.staff.uni-marburg.de/~mennehar/datii/intro.htm>.

Izquierdo Alonso, Mónica. Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, [S.l.], vol. 13, núm. 26, ene. 1999. Disponible el 22 de mayo de 2018 en <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3902>.

León Urquiza, Norma. *Detección de las necesidades de información de la comunidad académica de Chile*: Santiago, Comisión de Asesores de Bibliotecas y documentación, 1992.

Lodolini, Elio. *Archivística. Principios y Problemas*. Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas. Madrid: Editorial la Muralla, 1993.

López Jaramillo, Ana María del Pilar. Necesidades y Comportamiento Informativo en los Investigadores del CCyDEL. (Informe Académico). UNAM. Facultad de Filosofía y Letras. México, 2000.

Mendoza Estrada, Soledad Yanet. Guía de términos archivísticos para los archivos de trámite, concentración e históricos. Tesis de licenciatura [Título en Archivología] México, Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Disponible el 25 de mayo de 2018 en <http://www.bibliotecaenba.sep.gob.mx/tesis/5.pdf>.

México. Ley Federal de Archivos. Art. 4. Frac. VI: Diario Oficial de la Federación. México, 23 de enero de 2012.

———. IFAI. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. Diario Oficial de la Federación. Junio 11, 2002.

- _____. Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal. Diario Oficial de la Federación. 20 de febrero 2004.
- Miranda Conde, María del Carmen. Las Necesidades de Información de las pequeñas empresas de Comercio Exterior asociadas a la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México. Tesis (Lic. en Bibliotecología). UNAM. Facultad de Filosofía y Letras. México, 1999.
- Navarro Bonilla, Diego. "El servicio de Referencia Archivístico: Retos y oportunidades." En: *Revista Española de Documentación Científica*. Vol.24, núm. 2 (2001): 178-197.
- Novoa G, M. A. *Principios de bibliografía y Archivística*. Tórculo Ediciones. Universidad de Santiago. Departamento de Historia I. 1994.
- Núñez Paula, Israel A. "Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes". En: *Revista Interamericana de bibliotecología*. Medellín (Colombia). Vol. 23, núm. 1-2 (enero-diciembre de 2000): 91-105.
- Pérez Borges, Aylén y Amarilys Suárez Alfonso. Características de los usuarios del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación de la Universidad de Cienfuegos. Julio Santillán Aldana, ed. Lima, Perú. *Biblios*, núm. 54, 2014, pp. 71-81 (En línea) Mayo 2018. (Consultado: 18 de mayo de 2018). Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16134186006>.
- Rendon Giraldo, Nora Elena. "La Formación de usuarios de la Información: Una propuesta curricular". En: *Revista Interamericana de Bibliotecología*. Medellín (Colombia) Vol.23, núm. 1-2 (enero-diciembre de 2000): 107-121.
- Rodríguez Luis, Iradia. "Estudio de las necesidades de información de los profesionales e investigadores en el Sistema Nacional de Salud". En: *Acta de Información científica y técnica*. 150, núm. 1, 1990: 47-54.

- Rufeil, Martha Z. *Manual de teoría archivística y glosario*. Con la colaboración de Aurora Ludueña. Córdoba: Brujas, 2009.
- Sanz Casado, Elías. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.
- Schellenberg, Theodore R. *Archivos modernos: Principios y técnicas*. México: Archivo General de la Nación, Clásicos modernos de la archivonomía, 1987.
- Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Instructivo Sobre Correspondencia y Archivo. Dirección General de Administración. Departamento de Correspondencia y Archivo. México: 1964.
- Stieg, M. F. "The information of needs of historians". En: *College and Research Libraries*. (November 1981): 549-561.
- Vázquez Martínez, Juan A. "La Función Social del Tlacuilo, los Amoxtlis y los Amoxcallis". Secretaría de Educación Pública. Subsecretaría de Educación Superior e Investigación Científica. México: Dirección General de Educación Superior. Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Colegio Nacional de Bibliotecarios, 1995.
- Vázquez Murillo, Manuel. *Introducción a la Archivología. Guía de estudio*. Santa Fe de Bogotá, Colombia: Archivo General de la Nación de Colombia, Asociación Bonaerense de Archiveros (ABA), 1997.

Usuarios, archivos y bibliotecas: Servicios, teoría y práctica. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/unam. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial Anabel Olivares Chávez; corrección especializada, Valeria Guzmán González; revisión de pruebas, Valeria Guzmán González y Carlos Ceballos Sosa; formación editorial, Nube Magenta. Fue impreso en papel cultural de 90 g en los talleres de Data-print, Georgia 181, Col. Nápoles, Alcaldía Benito Juárez, C. P. 03810, Ciudad de México. Se terminó de imprimir en noviembre de 2021.