

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	

Más allá de la tecnología, más cerca del usuario del archivo histórico Monseñor Alumni

JUAN CODUTTI

Universidad Nacional del Nordeste

LUCRECIA FELQUER

Universidad Nacional del Nordeste

CARMEN MERCEDES SAMANIEGO

Universidad Nacional del Nordeste

INTRODUCCIÓN

La presente investigación centra su mirada en los usuarios del Archivo Histórico (AH) Monseñor José Alumni de la ciudad de Resistencia, Chaco, Argentina, entendiendo como AH, por su acepción amplia, como “[la] institución que conduce la política de la gestión y guarda de los documentos y sus servicios a los usuarios como recursos y patrimonio al servicio de sus creadores, de los ciudadanos y de la comunidad donde se encuentre”.¹

Como en toda unidad de información que brinda servicios, es necesario tipificar la variedad de usuarios que los utilizan, sus necesidades y comportamientos informativos, su nivel de satisfacción, para estimar la calidad de las prestaciones, que permita mejorar los servicios. El estudio se realizó con el objetivo de identificar el colectivo de usuarios que hace uso de la información del AH, utilizando el modelo NEIN del autor Calva González para

1 Vázquez, M. *Introducción a la archivología: guía de estudio*, p. 67.

conocer sus necesidades, comportamientos y satisfacción frente a la información.

Se utilizaron metodologías de recolecta de datos directa e indirecta. La directa consistió en una entrevista al director de la institución a fin de conocer el funcionamiento y organización del archivo, y como indirecta, se recogió la información registrada en cada una de las fichas de usuarios del libro de registros de usuarios y del cuaderno “Registro Interno Pedidos de Trabajos para Usuarios”.

MARCO TEÓRICO

El autor español Cruz Mundet establece las etapas por las que pasa la documentación a lo largo de su ciclo de vida: archivo de gestión, administrativo, intermedio e histórico. En esta última, la documentación

[...] seleccionada por su valor informativo, histórico y cultural, se conserva a perpetuidad, en condiciones que garanticen su integridad y transmisión a la generaciones futuras, por cuanto constituye parte del patrimonio histórico de las naciones y, por ende, de la humanidad.²

Los AH tienen como finalidad atender a las necesidades de información de todo aquel usuario que lo requiera. Para Elías Sanz Casado, un usuario de información es “[...] aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades”.³ Con el tiempo, este concepto individual se extiende, y se dice que

[...] puede referirse a una persona, un grupo o a una entidad (usuario corporativo). Se usa para designar a quién utiliza la información o los servicios de información. Es un término genérico y

2 Cruz Mundet, *Manual de archivística*, p. 96.

3 Sanz Casado, *Manual de estudio de usuario*, p. 38.

abarcador. Suele orientarse el significado del término a los que reciben la acción de los trabajadores de la información.⁴

Si observamos las características particulares de los usuarios de información que presentan al momento de utilizar los servicios de un archivo, y para una mejor comprensión, los agrupamos, encontramos que, según su origen o procedencia, son los usuarios internos y usuarios externos. Los primeros corresponden a la misma administración de la organización o empresa

[...] que requieren información para solucionar un problema o bien para la toma de decisiones a partir de las cuales se generarán nuevos documentos”, el segundo grupo refiere a “toda persona, grupo o entidad que no se encuentra subordinada administrativa ni metodológicamente a la misma gerencia que la entidad de información, y que teniendo subordinaciones aludidas, tiene una entidad intermedia de información.”⁵

La mayoría de los especialistas coinciden en establecer cuatro categorías de los usuarios externos:

1. Los investigadores con formación académica, avezados para una búsqueda de datos precisos, que hasta hace poco tiempo eran los únicos que realizaban consultas de los documentos de archivos.
2. Los investigadores aficionados que buscan informarse sobre temas de interés personal.
3. Los estudiantes de enseñanza primaria, secundaria y universitaria que no dominan las técnicas de investigación concurren al archivo para realizar: trabajos de prácticos académicos, visitas guiadas o visitar exposiciones.

4 Núñez Paula, *Las necesidades de información y formación: perspectivas socio-psicológica e informacional*, p. 109.

5 Muñoz, M.R. De, *Usuarios internos y externos de los archivos administrativos de Panamá*, p. 3-8.

4. Los ciudadanos en general comprenden un grupo diverso que concurre al archivo por alguna consulta administrativa ocasional o para buscar información sobre un tema o suceso específico.

Para entender y atender mejor las demandas de estos colectivos de usuarios, se realizó también un diagnóstico de la situación actual de la institución, que junto con el estudio de las comunidades de usuarios permite conocerlos, tipificarlos y desarrollar y/o mejorar los mecanismos necesarios para satisfacer sus demandas.

Los estudios de usuarios son “la investigación que pretende identificar y expresar intereses, las necesidades de los hábitos de uso de la información de los usuarios reales y/o potenciales en un sistema de información.”⁶ También podemos mencionar que son “una herramienta de planificación, análisis y evaluación aplicada al último eslabón de la cadena documental”.⁷

Se ha diseñado un modelo para explicar el fenómeno de las necesidades de información NEIN de los usuarios de unidades de información,

[...] y discernir su constitución, surgimiento, manifestación, detección, satisfacción, incluso su predicción, con el propósito de que su comprensión sirva a las diversas unidades de información para el desarrollo de colecciones, diseño y establecimiento de servicios documentales y, sobre todo, para tener un conocimiento profundo de la comunidad de usuarios relacionada con la unidad de información.⁸

6 Kronka Días, *Usos e Usuarios da informação*, p. 107.

7 Santaella Ruíz, *Perspectiva sistémica de los estudios de usuarios de la información*, p. 1.

8 Calva González, *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*, p. 154.

MARCO INSTITUCIONAL

El Archivo Histórico Monseñor José Alumni posee un fondo documental que data desde 1884, de la época cuando la actual provincia del Chaco era Territorio Nacional; guarda los registros del proceso de provincialización en 1951 hasta la actualidad. Es una institución pública que depende del Instituto de Cultura de la provincia del Chaco. Fue creado en el año 1954 por el decreto N° 2318, a propuesta de José Alumni, vicario de Resistencia y su primer director. Entre los considerando que promovieron su fundación establece que será la institución para

[...] concentrar en un sólo lugar todos los documentos que se logren sobre el tiempo pretérito del antiguo Territorio Nacional del Chaco y todos los que se producirán en el desarrollo de la vida Institucional de la actual Provincia (...) para poder realizar esta noble tarea de salvaguardar los tesoros históricos y artísticos del patrimonio provincial, que la existencia de un organismo técnico destinado específicamente para cumplir de modo permanente esa labor, bajo el contralor y con los medios que proporcione el Estado.⁹

Luego de diferentes traslados, en el año 1999 encuentra su ubicación definitiva en el micro-centro de la ciudad de Resistencia, en la calle Carlos Pellegrini 221, inmueble que en su origen fue diseñado para el funcionamiento del diario El Territorio, que luego de su cierre definitivamente, el edificio fue adaptado para albergar al AH.

El AH es designado como Archivo General de la Provincia y, junto a los Archivos sectoriales del poder Ejecutivo provincial, los archivos de los organismos autárquicos, descentralizados, de empresas y sociedades del estado, de personas físicas y jurídicas que se adhieran, conformaran el Sistema Provincial de Archivos (SIPAR)

9 Argentina, Chaco, *Decreto N° 2318 Creación del Archivo Histórico*, p. 2.

creado en el año 1985 por la ley N 3123 “[...] con la finalidad de organizar, conservar y difundir el patrimonio documental de la provincia y asegurar su accesibilidad para la acción administrativa, para la investigación histórica y otras ciencias y para la información general”.¹⁰

Para cumplir con sus propósitos, las actividades primordiales que realizan son:

- Rescate del patrimonio documental de la provincia del Chaco.
- La conservación y restauración del fondo documental.
- Difusión de su acervo histórico: a través de muestras fotográficas y temáticas de publicaciones periódicas.

METODOLOGÍA

Por ser de ciencias sociales, ésta es una investigación cuali-cuantitativa. La unidad de análisis son los usuarios. Se relevaron los datos correspondientes a los meses de agosto y setiembre del año 2017. Se planteó como objetivo general, identificar las distintas tipologías de usuarios que hacen uso de la información disponible en el Archivo histórico. Los objetivos específicos fueron: identificar las necesidades de los usuarios que acuden a un archivo histórico; determinar los tipos y patrones de comportamiento informativo tienen los usuarios de los archivos históricos al buscar la información que necesitan y conocer el nivel de satisfacción de los usuarios a través de los servicios que brinda el archivo.

Para lograr los objetivos planteados, se eligió la metodología directa e indirecta, adecuadas para recoger los datos necesarios, tanto de la institución como de los usuarios. La entrevista personal realizada al director del archivo, mediante un cuestionario con preguntas semi estructuradas, permitió conocer en profundidad la

10 Argentina, Chaco. *Ley N° 3123 Sistema Provincial de Archivo (SIPAR)*, p. 1.

historia de la institución, su fondo documental, y los recursos humanos, materiales, tecnológicos-informáticos con los que cuenta. Asimismo, se utilizó el método indirecto de Análisis de peticiones de documentos,¹¹ que permite conocer los hábitos y necesidades de información de cualquier colectivo de usuarios sin tener que consultar a los mismos, gracias a los documentos que se producen a partir de solicitudes escritas en los Registros de Usuarios” y del cuaderno “Registro Interno Pedidos de Trabajos para Usuarios”.

Del primero se obtuvieron los datos de su lugar de procedencia, instituciones a las que pertenecen, ocupación, tema de interés, con los que pudimos identificar su tipología; el tipo de soporte en el que prefiere la información, los distintos comportamientos que presentan frente al uso de la documentación e información. Del segundo libro de registro se obtuvieron los datos respecto al medio de transporte de la información es decir, si prefiere llevar impreso (fotocopias), escaneado y llevar en un pen drive o se lo envíe vía correo electrónico.

RESULTADOS

Tabulación y Análisis de los datos

Se tabularon los datos obtenidos de cada ficha de usuario, que corresponden a las hojas del Registro diario de los usuarios reales (sólo se tuvo en cuenta todos los indicadores que se presentan en las fichas de usuarios diseñada por la institución) y del registro interno pedido de trabajo; luego se analizaron los porcentajes de cada indicador para llegar a las conclusiones.

Se contabilizaron en total 221 personas que utilizaron los distintos servicios del AH durante los meses de agosto y septiembre

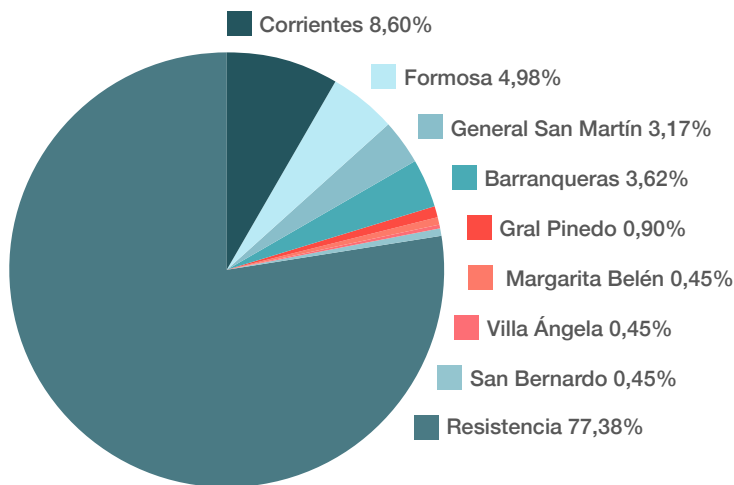
11 Ver Sanz Casado, *Manual de estudio de usuario*, p. 106.

del año 2017 (118 y 103 respectivamente, aunque en setiembre figure el usuario 105, se observa que al anotar se saltaron el número 80 y 99).

Se deja constancia de que cuando se observaba que no había registros de datos especificados, se colocaba un número simbólico, con valor de 1 o si tenía dato temporal, se calculaba por su edición, sea diaria, mensual o anual. Por ejemplo: todo el mes de marzo; si era diaria, se colocaba 31 y 5 en el caso de ser semanal.

Gráfica 1. Ciudad de procedencia de los usuarios.

Se detalla el lugar de procedencia de los 221 usuarios contabilizados.



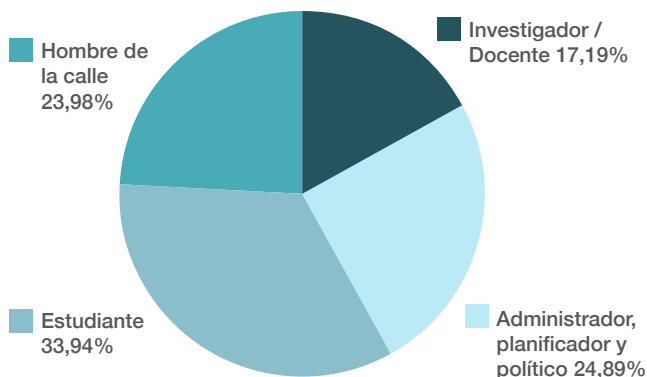
Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de los usuarios, el 77,39%, proceden de la ciudad de Resistencia; de Corrientes el 8,60%, y un 0,45% de San Bernardo y Villa Ángela por igual.

El tipo de usuario que más asiste al AH es el estudiante, con un 33,94%, seguido por el político con un 24,89%, y los menos son los investigadores con un 17,19%.

Gráfica 2. Tipo de usuario (profesión/ocupación).

Teniendo en cuenta la definición propia que realizaron los usuarios, los agrupamos según la definición del autor Elías Sanz Casado¹². En total son 221.



Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 3. Tema.

Englobamos los temas solicitados por el total de usuarios y los transformamos en descriptores generales.



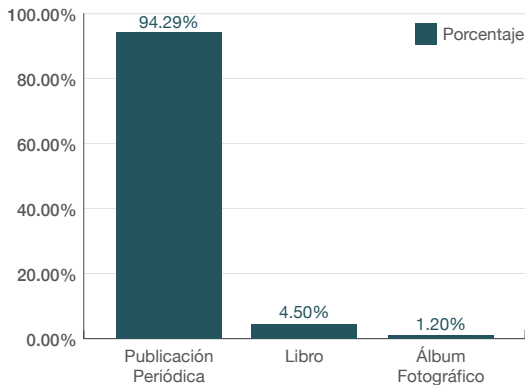
Fuente: Elaboración propia.

12 Ver Sanz Casado, *Manual de estudio de usuario*, p. 38-44.

Los temas más solicitados son los de Información general, con un 44,34%, seguido por historia del Chaco con el 28,05% y, por último, historia Argentina con un 1,36%

Gráfica 4. Respuesta al tema solicitado.

Tipo de documento. De un total de 221 peticiones, se localizaron 8014 documentos que respondían a los temas solicitados. Mostramos los tipos de documentos entregados, con un promedio de 36.26% de documentos por usuario.



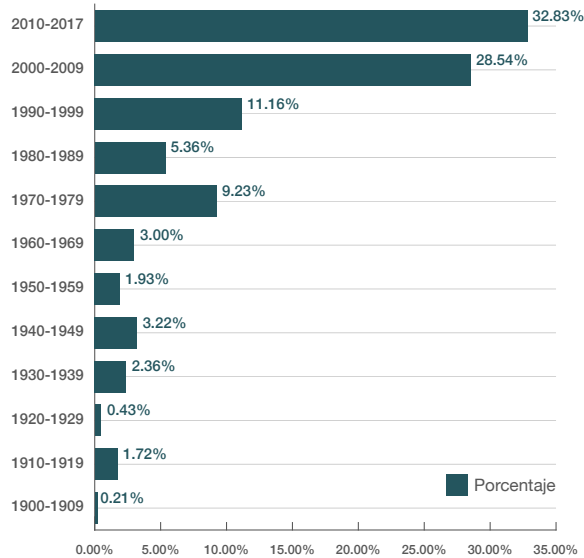
Fuente: Elaboración propia.

Los tipos de documentos que respondían a la solicitud de temas son en primer lugar, con amplia mayoría, el 94,29%, la publicación periódica, seguido por el libro con 4,50% y último el álbum fotográfico con el 1,20%.

Los años de edición más solicitados son los correspondientes a la década de 2010-2017, seguidos por el rango 2000-2009 y, por último, 1900-1909.

Gráfica 5. Respuesta al tema solicitado.

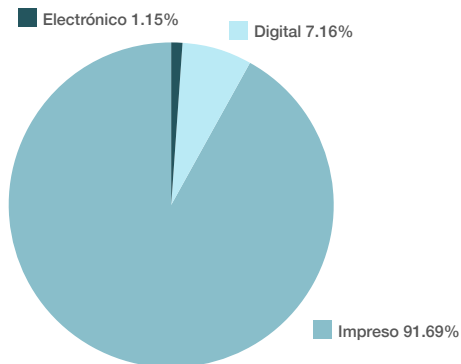
Antigüedad del documento. Debido a la gran cantidad de documentos consultados, se comprueba que sólo en 466 documentos se define la fecha exacta de la publicación. Se decidió agrupar el año de edición por décadas.



Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 6. Respuesta al tema solicitado.

Tipo de soporte entregado. Se tuvo en cuenta el soporte de las 349 publicaciones entregadas.

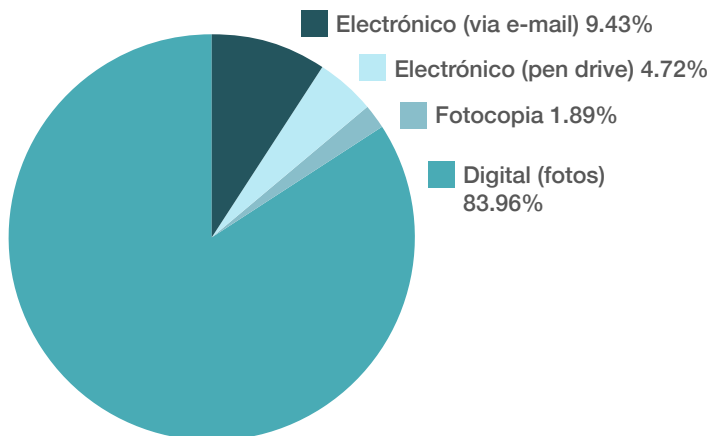


Fuente: Elaboración propia.

El soporte impreso es el más solicitado con un 91,69%, seguido por el digital y por último el soporte electrónico con sólo el 7,16%.

Gráfica 7. Respuesta al tema solicitado.

Títulos de documentos entregados. Tomando como indicador los títulos de las publicaciones entregadas, se tuvo en cuenta el total de la cantidad de veces que fueron utilizadas, dando un total de 8014 veces.



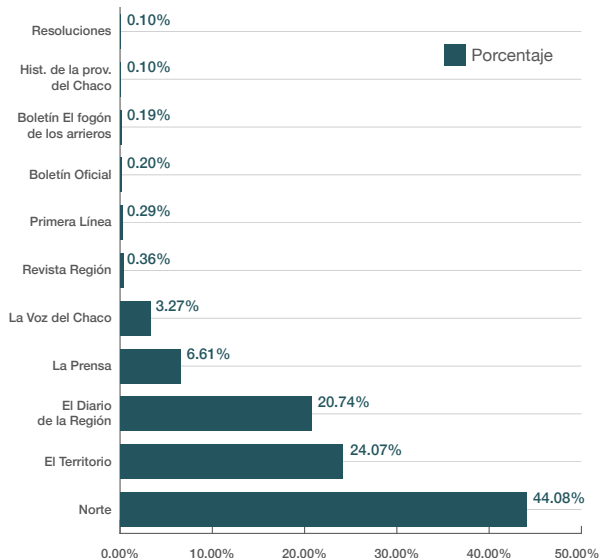
Fuente: Elaboración propia.

El título más utilizado es el *Diario Norte* con un 44,08%, seguido por el diario *El Territorio* con el 24,07% y por último el libro *Historia del Chaco* y las resoluciones ministeriales con un 0,10 %.

Hasta una hora es el rango de tiempo que dura la consulta de los usuarios, seguido por hasta y más de tres horas y por último hasta dos horas.

Gráfica 8. Respuesta al tema solicitado.

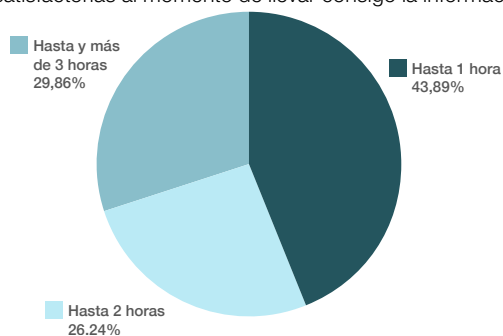
Tiempo de consulta del usuario. Es el tiempo que se tomó el usuario para consultar y entender que los documentos entregados cubrían su necesidad de información o no. Total 221



Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 9. Solicitud de turno para digitalizar.

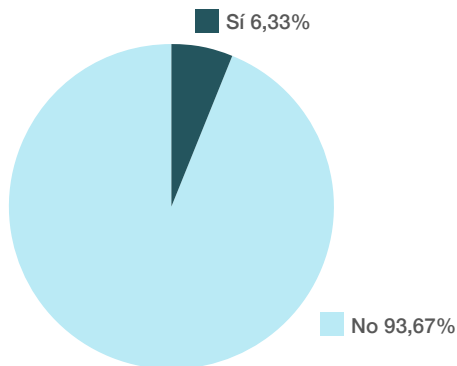
Del cuaderno manual "Registro interno pedido de trabajo" se obtuvieron los datos referentes al comportamiento que tiene el total, 221 de los usuarios frente a la información que consideran satisfactorias al momento de llevar consigo la información obtenida.



Fuente: Elaboración propia.

El 93,67% no solicita turno para digitalizar la información a llevar y sólo el 6,33% sí lo hace.

Gráfico 10. Recurso utilizado por el usuario para transportar la información
Se trata de cómo guarda y transporta la información, qué medio o dispositivo utiliza el usuario. Se destaca que del total de 221 usuarios, el 52,04% sólo lee, mientras que el 47,96%, lleva la información en algún dispositivo o solicita que le envíen vía correo electrónico.



Fuente: Elaboración propia.

Tomando como total el 47,96% de usuarios que buscaron información y llevaron en algún dispositivo, el 83,96% llevaron digitalizada; aprovechando la tecnología de los celulares, el 9,43% pidió que se la envíen por correo electrónico y por último el 1,89% llevó alguna fotocopia del documento.

CONCLUSIÓN

La importancia de los archivos históricos radica en el valor de la documentación que contienen como patrimonio documental de un pueblo y las actividades que realizan: rescatar, gestionar, custodiar y poner a disposición del público su acervo documental.

La investigación realizada en el Archivo Histórico Monseñor José Alumni permitió conocer la organización, el funcionamiento,

los recursos humanos, documentales, informáticos-tecnológicos del Archivo e identificar los distintos colectivos de usuarios de información que lo frecuentan.

El tipo de usuario que más asiste al AH es el estudiante con un 33,94%, seguido por el político con un 24,89% y los menos son los investigadores con un 17,19%.

La mayoría de los usuarios proceden de la ciudad de Resistencia, el 77,38%, de Corrientes el 8,60% y, un 0,45% de las ciudades de San Bernardo y Villa Ángela por igual.

Los temas más solicitados fueron los de información general, con un 44,34%, seguido por historia del Chaco con el 28,05% y, por último, historia argentina con el 1,36%.

Los tipos de documentos que respondían a la solicitud de temas fueron en primer lugar la publicación periódica con un 94,29%, seguido del libro con el 4,50% y por último el álbum fotográfico con el 1,20%. Es notable que en un archivo histórico, el tipo de documento más solicitado por los usuarios sean las publicaciones periódicas e incluso los años de edición con mayor demanda son los correspondientes a la década de 2010-2017, seguidos por la del 2000-2009 y, por último, 1900-1909.

El soporte impreso es el más solicitado con un 91,69% seguido por el digital y por último, el soporte electrónico con sólo el 7,16%.

El título más consultado es el *Diario Norte* con un 44,08% seguido del diario *El Territorio* con el 24,07% y por último el libro *Historia del Chaco* y las resoluciones ministeriales, representadas tan sólo por el 0,10 %.

Hasta una hora es el rango de tiempo promedio que dura la consulta de los usuarios, seguido por hasta más de tres horas y finalmente hasta dos horas.

El 93,67% no solicita turno para que le digitalicen la información de interés y sólo el 6,33% sí lo hace.

Tomando el total de usuarios que buscaron información, el 83,96% la portó digitalizada, aprovechando la tecnología de los celulares; el 9,43% pidió que se la envíen por correo electrónico y, por último, el 1,89% lleva una fotocopia del documento.

En cuanto al nivel de satisfacción, podemos decir que el 100% de los usuarios obtuvo algún documento que trata el tema solicitado y casi el 50% lleva la información para seguir utilizando.

PROPUESTAS / SUGERENCIAS:

- La utilización del mecanismo dispuesto en la ley provincial SIPAR de creación del archivo intermedio considerando que es el encargado de realizar la valoración definitiva de los documentos que serán de guarda permanente en el archivo histórico.
- La aplicación de la técnica de encuestas a los usuarios para identificar cómo son utilizadas las colecciones y los servicios del AH además de medir la satisfacción o insatisfacción de los mismos.
- Registro de datos con mayor precisión, en algún sistema gestor de bases de datos, que permiten almacenar y acceder posteriormente a los datos de forma rápida y estructurada para su utilización y administración.
- La realización de perfiles de usuarios ya que se cuenta con registros en distintas planillas que permiten conocer la necesidad de información.
- La incorporación de personal técnico restaurador/ encuadernador.

BIBLIOGRAFÍA

Argentina, Chaco. Decreto N° 2318 Creación del Archivo Histórico. *Boletín Oficial del 1 al 11 Provincia De Chaco Año 1954* [en línea]. 25 de Septiembre de 1954. Disponible en <http://www.dirdocumentacion.com.ar/repo/modulos/buscador/documentos/DECRETO-02318-54.pdf>.

- Argentina, Chaco. *Ley N° 3123 Sistema Provincial de Archivo (SI-PAR)*. Resistencia, Argentina: Cámara de Diputados de la Provincia del Chaco, 1985.
- Calva González, J. J. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, Centro Universitario Investigaciones Bibliotecológicas, 2004.
- Cruz Mundet, J. R. *Manual de archivística*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2005.
- Kronka Dias, M. M. y Pires, D. *Usos e Usuários da informação*. São Carlos, Brasil: EdUFSCar, 2004. Disponible en <https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/12/usos-e-usuarios-da-informacao.pdf>
- Muñoz, M. R. De. *Usuarios internos y externos de los archivos administrativos de Panamá*. Panamá: Universidad de Panamá, 2006.
- Núñez Paula, I. A. Las necesidades de información y formación: perspectivas socio-psicológica e informacional. ACIMED, vol.12, núm 5 (2004). Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_5_04/aci04504.htm
- Santaella Ruíz, R. D. Perspectiva sistémica de los estudios de usuarios de la información. *Forinf@*, vol.29 (2005): 7-15. Disponible en: <http://lemi.uc3m.es/est/forinf@/index.php/Forinfa/article/viewFile/112/114>
- Sanz Casado, E. *Manual de estudio de usuario*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.
- Vázquez, M. *Introducción a la archivología: guía de estudio*. Santa Fe de Bogotá: Archivo General de la Nación de Colombia, 1997.

Usuarios, archivos y bibliotecas...

Anexo 1: Modelo de "Ficha de usuarios"

ARCHIVO HISTORICO	FICHA DE USUARIOS	N°.....
Monseñor José Alumni		(fecha)...../...../.....
Estimado usuario antes de completar la ficha es necesario se informe sobre los requisitos para el uso del material- Muchas Gracias-		
Apellido y Nombre.....DNI.....		
Su localidad.....Ocupación.....Tel/Mail.....		
Solicito turno para digitalización marque: SI - NO Firma.....		
Tema.....Cantidad.....		
Documento consultado.....		
.....		

Anexo 2: Registro interno pedidos de trabajos para usuarios

FECHA SOLICITUD
N° DE USUARIO
TITULO de la PUBLICACIÓN
PÁGINAS:
FECHA DE ENTREGA:
MODALIDAD DE LA ENTREGA
REALIZÓ EL TRABAJO

Conclusiones

En el contexto nacional e internacional en el cual la información es trascendente para el desarrollo de la sociedad y de los países, así como en el crecimiento de los mismos y de sus ciudadanos, es que las unidades de información cuentan con una herramienta fundamental para proporcionar la información que necesitan las personas de diferentes grupos sociales y esta es llevar a cabo estudios de usuarios, pero primordialmente de comunidades conformadas por los ciudadanos no necesariamente académicas, ya que estos sectores también requieren de la información para llevar a cabo las actividades que le son propias a cada una de ellas.

Las diferentes formas de estudiar a los usuarios de la información llevan a la elaboración de diversas investigaciones las fueron plasmadas en los diversos capítulos de esta obra y que a través de toda la recopilación de estas pueden llevarnos a concluir los siguientes puntos:

- El contexto que rodea a los usuarios muestra una influencia sobre las necesidades de información y el comportamiento informativo de cada persona en lo particular y en forma grupal.
- Las necesidades de información son cambiantes y dependen del tipo de comunidad de usuarios y del contexto que los rodea.
- Las unidades de información tienen un lugar propio para llevar a cabo estudios de usuarios con el fin de elaborar un perfil de sus usuarios.
- Los archivos son una fuente de investigaciones propicia para estudiar a los usuarios de estas unidades de información

ya que son pocos los estudios llevados a cabo sobre este sector.

- La hermenéutica es una herramienta útil para la investigación teórica sobre los usuarios de la información con un corte de tipo filosófico.
- Es necesario llevar a cabo estudios de usuarios sobre la satisfacción de las necesidades de información de diversas comunidades de usuarios.
- Es preciso no solo estudiar a los usuarios de las unidades de información sino también a los llamados No Usuarios.
- Se pueden llevar a cabo estudios de usuarios con métodos cuantitativos, cualitativos y filosóficos.
- Debido a la importancia de los estudios de usuarios se hace necesario llevar a cabo una investigación sobre el desarrollo o evolución de los estudios de usuarios en los diversos países.

Juan José Calva González

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.