

Los usuarios de archivos: tipos e investigación

JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ
Universidad Nacional Autónoma de México

LOS ARCHIVOS

Para este trabajo, tenemos que delimitar lo que entendemos por *archivo*. Los archivistas y bibliotecarios pueden delimitarlo por ser profesionales de la información, más que los usuarios de los archivos, como historiadores, juristas o médicos. También puede ocurrir que el bibliotecario o el historiador (como lo haría el archivista, archivólogo o archivónomo),¹ como profesionales, también se dediquen a la conservación, la organización y a darles el servicio a los usuarios con base en los documentos que se tienen en el archivo. Según Iguíniz, el archivo es visto como un “[...] local donde se conservan y coleccionan ordenados y clasificados, toda clase de documentos a fin de que puedan consultarse fácilmente. Los archivos, según su origen,

1 Archivística, archivología, archivonomía. *Cfr.* con que es “[...] una ciencia que estudia la naturaleza de los archivos, los principios de su conservación y organización y los medios para su utilización. Esta disciplina trata los aspectos teóricos y prácticos de los archivos (edificio, fondos documentales y servicios) y su función.” (López Yepes, 2004).

se pueden dividir en 3 clases: públicos, especiales y privados.” (Iguíniz, 1981: 27).

Así, en un archivo puede existir toda una serie de documentos como cartas, mapas, videos, fotos, registros sonoros, pinturas, etcétera. Visto de esta forma, se puede definir el carácter de una colección de archivo, lo cual lo podrá distinguir de otros de su misma especie, además de contemplar a los tipos de usuarios que lo utilizarán. Los archivos de carácter público tienen un amplio rango de ciudadanos o personas (usuarios) debido a sus contenidos, ya que son propiedad de los contribuyentes y pertenecen al Estado. Por el contrario, si éstos son de índole particular o especial, su contenido versará sobre tópicos específicos. Estos archivos se encontrarán en instituciones privadas y corporaciones que no son del Estado o de carácter público; por otro lado, los archivos privados pertenecientes a una persona o familia pueden tener documentos en diferentes formatos o soportes de información.

Para Vázquez, archivo es

[...] la institución o el órgano de una institución que conduce la política de la gestión y guarda de los documentos y su[s] servicios a los usuarios como recursos y patrimonio de sus creadores, de los ciudadanos y de las comunidades municipal, provincial o nacional, según su jurisdicción. (Vázquez, 2006: 82).

El archivo tiene que ver con el lugar donde se ubican los documentos que se conservan, organizan y se ponen a disposición de los usuarios; es decir, los ciudadanos que tienen el derecho de acceder a los documentos ahí organizados para obtener la información que tienen registrada en ellos.

Para Romero, el archivo “[...] sería una colección de documentos reunidos por una entidad en el ejercicio de una actividad práctica o necesaria, conservados en un lugar

seguro como memoria fiel, para servir de testimonio e información.” (Romero, 1997: 17). Entonces, se trata de una colección de documentos que produce una entidad o institución (que bien podría ser pública, privada o particular) que se reúnen por una actividad que le es propia a esa entidad, y que a su vez son conservados como un reflejo de la información generada por dicha entidad en el ejercicio de sus actividades cotidianas. Los documentos son de diferentes tipos, lo cual lo daría la naturaleza de la entidad en su categoría de particular, privada o pública.

Por su parte, Heredia menciona que:

[...] es uno o más conjuntos de documentos sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que lo produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia. (Heredia, 1987: 389).

Se hace énfasis en cualquiera que sea su forma y soporte físico, con lo que se tiene una gama amplia de soportes que están conformando un archivo, y no sólo documentos escritos a mano o en máquina, sino también de otros tipos de ellos. No extenderemos demasiado esta descripción. Pero atendamos todavía a Cruz Mundet, quien indica que el concepto

[...] quedaría establecido como: Sistema corporativo de gestión que contribuye de manera efectiva mediante una metodología propia a la definición de los procesos de producción administrativa, garantizando la correcta creación de los documentos, su tratamiento, conservación, acceso y comunicación. (Cruz Mundet, 2012: 70).

El énfasis parece radicar en la creación, el tratamiento, la organización, la conservación, el acceso y la difusión de los documentos o de la información que éstos contienen.

Las definiciones anteriores nos llevan a ver que el archivo puede ser contemplado desde diversos enfoques o acepciones que incluyen diversos elementos como la forma en que se agrupan los documentos y su relación con la actividad que los produce, el lugar donde se generan y se encuentran los documentos, el sistema bajo el cual se crean los documentos, se los conserva, se los organiza y se los hace accesibles a los usuarios, la entidad y la institución (particular, privada o pública) que no sólo los genera, conserva, difunde y pone a disposición de los ciudadanos, sino que representa su memoria o el resultado de sus actividades cotidianas. Bajo este antecedente de los archivos, tenemos a los sujetos, personas y ciudadanos, es decir, a los usuarios de la información que buscan lo que necesitan en los archivos, o más bien en los documentos (o soportes de información) que conforman la colección documental del archivo. Hay que pasar, entonces, a reflexionar en esos usuarios de los archivos.

LOS USUARIOS DE LA INFORMACIÓN

El ser humano tiene la necesidad de conservar la información (y por lo tanto el conocimiento) porque requiere de la herencia cultural de una generación a la siguiente, la cual está contemplada en una transmisión que se pretende que sea acumulativa de los descubrimientos, la información y el conocimiento adquiridos por los seres humanos a lo largo de generaciones. Esto se ha llevado a cabo a través del lenguaje, tanto el escrito como el verbal; piénsese en la

transmisión oral que tuvieron las sociedades antiguas o que tienen aún hoy las comunidades indígenas. Esto refuerza lo que afirma López (1997): que el documento (escrito, auditivo o visual) en donde está registrada la información es un instrumento de cultura, conocimiento y fijación de la realidad o de comunicación en el proceso documental, así como una fuente de nuevo conocimiento científico. Por su parte, Blyumenau (1986) considera que existe una necesidad social de conocimiento que luego se transforma en necesidad de información, la cual se puede satisfacer con la información contenida en los documentos de archivos, entre otras unidades de información.

Esta necesidad social de conocimiento se transforma en una necesidad de información, la cual es depositada en diversos soportes documentales como los que tiene un archivo. Aventurándose, a sabiendas, que dichas necesidades de información están influidas por el medio ambiente externo a la persona, lo cual incluye los elementos sociales, políticos, económicos, educativos, etcétera, que hacen a una sociedad o cultura.

Asimismo las necesidades pueden tener características internas propias. Pueden ser básicas o complejas, u originarse en el yo (la persona) o llegar a la personalidad procedente de la sociedad (Shera, 1990).

Así, se puede ubicar el origen de las necesidades de información en:

- 1) Los factores ambientales que provienen de la sociedad (factores externos) y
- 2) aquellos que dependen de la personalidad del individuo; es decir, de sus características particulares, psicológicas y cognitivas. Sin olvidar las primarias (alimento, etcétera), que son los factores internos.

Las necesidades de información deben ser persistentes e intensas en la persona porque, de ser débiles, no darían origen a ninguna manifestación ni generarían una motivación y, por tanto, un comportamiento.

Todos estos elementos pueden explicarse de forma más detallada de la siguiente forma:

- 1) Características personales del individuo o factores internos. En el cerebro de cada persona, se encuentran las características individuales, entre las cuales podemos mencionar:
 - Experiencia.
 - Conocimientos sobre algún campo, actividad, etcétera.
 - Temática, etcétera.
 - Habilidades para el desarrollo de una actividad.
 - Capacidades para aprender, para el manejo de las matemáticas, etcétera.
 - Preferencias.
 - Disgustos.
 - Carácter o personalidad del sujeto.

- 2) El medio ambiente o conjunto de factores externos. El ambiente o los factores externos abarcan los elementos entre los cuales se mueve o vive el individuo:
 - Sociales.
 - Económicos.
 - Políticos.
 - Educativos.
 - Culturales: costumbres, tradiciones, creencias, etcétera.
 - Geográficos.

- Físicos: espacioso, pequeño, frío, caluroso, accesible, inhóspito, etcétera.

Por lo tanto, el ambiente y los procesos internos del individuo son los que intervienen en la aparición de una necesidad, como la de información, y si ésta es fuerte y persistente, entonces se puede hablar de la existencia de una tipología de necesidades. Lo que es fundamental es que han de satisfacerse las necesidades primarias o básicas para la vida (comer, dormir, etcétera) antes de que la persona pueda aspirar a satisfacer sus necesidades de otro tipo y de niveles más altos (leer, crear arte, dedicarse a una afición, etcétera), donde se ubican las de información.

Para iniciar la siguiente argumentación, es preciso definir las *necesidades de información*.

Son la carencia de conocimientos e información sobre un fenómeno, objeto, acontecimiento, acción o hecho que tiene una persona, producida por factores externos e internos, que provoca un estado de insatisfacción, misma que el sujeto se ve motivado a satisfacer a través de presentar un comportamiento para buscar la satisfacción. (Calva, 2004).

Lo que sigue a la necesidad de información es su manifestación a través de un comportamiento; es decir, lo que hace el sujeto (en este caso, el usuario de un archivo), lo cual puede abarcar:

- Hábitos.
- Costumbres.
- Actitudes.
- Procedimientos.
- Habilidades para el uso del archivo y sus recursos.
- Modos de acción, etcétera.

Agendas internacionales de información y su repercusión...

El comportamiento informativo de los sujetos, ya sea de forma individual o grupal, es aquel que se manifiesta por medio de tipos de comportamiento:

- El lenguaje, es decir, una expresión oral.
- La expresión no verbal, es decir, somática.
- La expresión oral y no verbal conjuntamente.
- La escritura.
- La expresión oral en un momento y escrita en otro.

Por otro lado, los patrones de comportamiento se pueden ubicar en:

- Comportamientos similares en comunidades de sujetos similares.
- Los patrones son diversos, así como la personalidad del ser humano es diversa y multifacética.

Los usuarios tienen necesidades de información y las manifiestan con un comportamiento en la búsqueda de información en un archivo. Este comportamiento informativo estará siempre generado por las necesidades informativas que a su vez aparecen por la presión que ejerce el factor externo o medio ambiente y los factores internos propios de cada usuario. Veamos entonces a los usuarios, que según varios autores son los que tienen que ver con el uso del archivo y la búsqueda de información.

TIPOS DE LOS USUARIOS DE ARCHIVOS SEGÚN AUTORES

Algunos autores han expuesto diferentes tipologías sin presentar que éstas sean resultado de estudios de campo lleva-

dos a cabo directamente en comunidades de usuarios que utilizan los archivos; más bien, parecen consideraciones desprendidas de un trabajo empírico en archivos; es decir, de sus entornos. De lo anterior se tienen los siguientes tipos.

Usuarios por tipo de comunidad (Cœuré y Duclert, 2001):

- Historiadores.
- Ciudadanos, pero sólo los interesados en su historia familiar.
- Enseñanza.

En la tipología anterior, se menciona a los ciudadanos pero sólo a los interesados en el apellido familiar, y se descarta a los otros tipos a quienes no sólo les interesa la información sobre su familia.

- Investigadores.
- Estudiantes.
- Genealogistas.
- Curiosos.
- Ciudadanos (Romero, 1997).

Aquí se menciona a los ciudadanos, pero la connotación *ciudadano* es de mucho mayor amplitud que la de *usuario*.

- Usuarios que cuestionan.
- Usuarios por teléfono.
- Usuarios ocasionales.
- No usuarios (Dyke, 1991).

Esta tipología parece estar dada por la forma en la que el usuario busca la información en el archivo; por ejemplo, los usuarios que cuestionan.

Agendas internacionales de información y su repercusión...

- Estudiantes.
- Humanistas.
- Hombre de la calle.
- Científicos sociales.
- Científicos tecnólogos.
- Científicos experimentales.
- Periodistas (La Torre, 1999).

Esta tipología es más bien por área de conocimiento y sobrepasa la de “hombre de la calle”. Es posible que se refiera a los ciudadanos que tienen una necesidad de información y que van al archivo a buscarla pero no son académicos.

- Investigadores profesionales.
- Ciudadanos sin formación científica.
- Estudiantes y docentes (Cerdá, 2000).

Al igual que la tipología anterior, ésta se centra en lo académico y entre los que no son académicos menciona a los ciudadanos sin formación científica, los cuales son la mayoría, hablando en porcentajes.

- Usuarios reales.
- No usuarios (Iturrate, 1993).

Estos términos para los usuarios de los archivos se parecen o son similares a los usados para determinar a los usuarios de las bibliotecas y otras unidades de información.

- No usuarios
En relación con el público en general:
 - “Turista accidental”.
 - Enseñanza primaria.

- Enseñanza secundaria.
- En relación con la universidad:
- Investigadores.
 - Estudiantes.
- En relación con instituciones:
- Administradores.
 - Ingenieros culturales.
 - Técnicos de la administración.
- En relación con las asociales
- En relación con las minorías (Iturrate, 1993)

Esta tipología presenta una especificidad mayor, pero relacionada más bien con la educación. Cabe hacer énfasis en “turista accidental” y en “no usuarios”.

- El usuario interno.
- Investigador.
- Investigador en formación.
- Profesionales.
- Ocasional o público en general (Mauri, 1995).

Al igual que otros autores, Mauri señala como una tipología de usuario ocasional al usuario interno y toma como marco la parte académica para señalar a los demás.

- Usuarios internos.
- Usuarios externos.
- Investigadores profesionales.
- Investigadores aficionados.
- Estudiantes.
- Ciudadanos en general (Tarraubella, 1998; Cruz, 2012).

Los usuarios típicos de las bibliotecas y otras unidades de información, internos y externos, se encuentran en esta clasificación. También llama la atención la categoría “ciudadanos en general”, como lo han expresado otros autores, así como lo señalado por Torreblanca, donde se hace la distinción entre académicos y no académicos, pero que son un tipo de usuarios de archivos.

- Usuario académico.
- Usuario práctico.
 - Gran público (público en general) (Torreblanca, 1994).
- Usuarios.
 - Usuarios internos.
 - Productor.
- Usuarios externos.
 - Productor.
 - No productor.
- No usuarios (usuarios potenciales) (Arco, 2010).

Arco también menciona la tipología común de usuarios internos y externos, pero incluye un enfoque de producción, al igual que Rubio:

- Usuarios internos.
- Usuarios externos.
 - Investigadores.
 - Ciudadanos (Rubio, 2004).
- Investigadores (historiadores).
- Genealogistas.
- Ciudadanos (Ernisse).

- Administradores.
- Ciudadanos.
- Estudiantes (Albrech).

Para estos dos últimos autores, los ciudadanos son un tipo de usuario del archivo, pero el término *ciudadano* tiene otros alcances y otras connotaciones más allá de las del servicio de información.

- Administrador.
- Investigador (Santaella, 2006).
- Administrador.
- Investigador (profesionales).
- Investigador (gran público).
- Escolares (Charbonneau).

Usuarios tradicionales: Investigadores y genealogistas.
Usuarios nuevos: “ciudadanos a pie” (Canavaggio).

Llaman la atención los nombrados “ciudadanos de a pie” y la tipología de los usuarios de acuerdo con sus actividades en estos tres últimos autores.

TIPOLOGÍAS E INVESTIGACIÓN: A MANERA DE CONCLUSIONES

Observando lo que dicen los autores presentados anteriormente, se puede establecer lo siguiente.

1. Los tipos de usuarios no son los mismos que se han consignado para las bibliotecas de forma convencional o tradicional, al igual que sucede en otras uni-

- dades de información: usuarios reales y usuarios potenciales (o bien, usuarios internos y usuarios externos).
2. Existe un uso indiferenciado entre la palabra *usuario* y *ciudadano* en algunos de los autores, pero no se establece una diferencia entre ellas.
 3. La mayoría de los autores les asigna el término *investigadores* a los usuarios.
 4. También, otros investigadores asignan el tipo de usuarios por el tema que buscan, como los genealogistas o historiadores.
 5. Otros tipos poco comunes de usuarios mencionados son: turista accidental, técnicos de la información, ingenieros culturales y ciudadano de a pie.

La investigación sobre los usuarios de archivos es necesaria para poder conformar un marco teórico similar al que ya existe para la parte de las bibliotecas y de las unidades de información similares. También, puede contemplarse la idea de que los usuarios son sólo de un tipo y que el archivo es una unidad de información; es decir, que los archivos les brindan información a los usuarios que acuden a ellos, sólo que no en el mismo soporte que las bibliotecas, las hemerotecas, las fonotecas y otros tipos de unidades de información. Pero los archivos como unidades de información les brindan ésta a los usuarios que la necesitan. Una investigación profunda sobre la tipología y las características de los usuarios de archivos tomando como referente el marco teórico utilizado para estudiar a los usuarios de la información —vistos desde sus necesidades informativas, su comportamiento informativo y su satisfacción informativa— es necesaria para la conformación de un marco teórico de usuarios de archivos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arco Moya, J. del. (2010). Algunas consideraciones sobre el servicio en el Archivo y la gestión de usuarios. *Arch-e. Revista Andaluza de Archivos*, (3), junio: 1-16.
- Blyumenau, D. I. (1986). Refining initial concepts in information needs theory. *Nauchno-tekhnicheskaya Informatsiya*, (2): 48-56.
- Calva González, J. J. (2004). *Las necesidades de información. Teoría y métodos*. México: UNAM / CUIB.
- Cerdá Díaz, J. (2000). El archivo municipal y su relación con los ciudadanos. *Lligall. Revista Catalana d'Arxivística*, (16): 365-379.
- Cœuré, S. y Vincent, D. (2001). *Les archives*. Paris: La Découvert.
- Cruz Mundet, J. R. (2012). *Archivística: gestión de documentos y administración de archivos*. Madrid: Alianza.
- Dyke, M. (1991). L'étude d'usagers: un outil essentiel à une approche marketing de l'archivistique. *Réflexions archivistiques*, (3): 3-15.
- Heredia, A. (1987). *Archivística general. Teoría y práctica*. Sevilla: Diputación Provincial de Sevilla.
- Iguíniz, J. B. (1987). *Léxico bibliográfico*. México: UNAM / IIB.
- Iturrate I. Colomer, G. (1977). Aproximación teórica a la tipología de l'usuari d'arxiu. *Lligall. Revista catalana d'Arxivística*, (7): 77-87.
- Latorre Merino, J. L. (1999). ¿Puede ser la opinión del usuario factor determinante en la programación anual del archivo? *Experiencias sobre el control de calidad. TRIA*, (6): 295-310.
- López Yepes, J. (2004). *Diccionario Enciclopédico de ciencias de la documentación*. Madrid: Síntesis.

Agendas internacionales de información y su repercusión...

- _____. (1997). Reflexiones sobre el concepto de documento ante la revolución de la información: ¿un nuevo profesional del documento? *Scire*, 3(1): 11-30.
- Mauri I. Martí, A. (1995). La imatge de l'arxiu. *Lligall. Revista catalana d'Arxivística*, (9): 97-103.
- Romero Tallafigo, M. (1997). *Archivística y archivos: soportes, edificio y organización*. Sevilla: Ediciones Carmona.
- Rubio Hernández, A. (2004). Estudios de usuarios en archivos municipales: una aproximación teórico-práctica. *Scire*, 1(10): 217-236.
- Santaella Ruíz, R. D. (2006). Los archivos históricos provinciales: estudio de usuarios aplicado en Jaén. *Revista General de Información y Documentación*, 2(16): 155-167.
- _____. (2005). Perspectiva sistémica de los estudios de usuarios de información. *Revista Iberoamericana sobre usuarios de Información*, (29): 7-15.
- _____. (2007). Usuarios de información pública de la ciudad de Jaén (1976-1996). *Revista General de Información y Documentación*, 2(17): 77-94.
- Shera, J. (1990). *Fundamentos de educación bibliotecológica*. México: UNAM / CUIB.
- Tarraubella I. Mirabet, X. (1998). Els arxius i els seus usuaris. *Lligall. Revista catalana d'Arxivística*, (12): 190-204.
- Torreblanca López, A. (1994). Análisis de los nuevos usuarios. *Tábula: revista de Archivos de Castilla y León*, 3: 207-222.