

• ESTUDIOS DE USUARIOS EN LA CARRERA DE ARCHIVOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD DE LA REPUBLICA

1. Introducción

“Desde que la humanidad alcanzara cierto grado de civilización, los documentos han constituido parte de nuestro paisaje cotidiano. Desde las tablillas de barro al CD-Rom, pasando por el papiro, las *tabulae cerate*, el pergamino y el papel, siempre ha habido algún tipo de soporte en el que fijar cuanto no puede ser dejado al albur de la memoria, todo lo que no ha de caer en el olvido”. (Alberch Fugueras, 1999)

¿Quiénes son los destinatarios de “lo que no ha de caer en el olvido” o para qué guardar “lo que no puede ser dejado al albur de la memoria?”.

Desde este seminario “Usos y usuarios de los archivos” habrá de emanar múltiples respuestas a estas preguntas. Cada respuesta tendrá la peculiaridad de la procedencia, la suma de ellas nos enriquecerá a todos. Nosotros nos referiremos a la experiencia uruguaya en materia de estudios de usuarios de archivos. Y lo haremos desde nuestra posición como docente de Archivología de la Universidad de la República, analizando los fundamentos, ubicación y contenidos mínimos del tema “Estudios de usuarios” en el curriculum de la Carrera.

2. Formación profesional integral

Cuando iniciamos la investigación en el campo de la formación profesional en archivología, a principio de los 90, tuvimos oportunidad de presentar el primer producto de esa investigación en el IX Congresso Brasileiro de Arquivologia, (Santa María, RJ, 1992). En esa “palestra” abogábamos por una formación integral, que habilitara al egresado de la Carrera de Archivología para trabajar con documentos en cualquier fase del Ciclo

• Alicia Casas de Barrán. Carrera de Archivología. Universidad de la República. Montevideo, URUGUAY

Vital. Decíamos, también, que el archivólogo debía estar en condiciones de incidir en la creación de unidades archivísticas, perfeccionar las ya existentes o planificar sistemas de archivos acordes con las necesidades de la sociedad.

Para esta formación profesional integral se proponía un Curriculum que además de las asignaturas sustantivas de la disciplina contuviera “materias generales para el análisis e interpretación del medio social y sus instituciones”. (Casas de Barrán, 1992)

¿Cuáles eran estas materias?. De acuerdo al Plan de Estudios, eran “Estadística” y “Metodología de la Investigación social”. En “Estadística” se brindaría al estudiante los conocimientos básicos para la recolección, elaboración y análisis de datos estadísticos relativos a unidades de información, herramienta fundamental para la planificación y toma de decisiones. Y en “Metodología de la Investigación Social”, se daría un marco conceptual básico sobre el método científico, se brindaría las herramientas para llevar adelante investigaciones en el área archivológica y se presentaría las normas para la elaboración de los informes de investigación.

Hoy, a la luz del avance tecnológico que ha revolucionado a las unidades que trabajan con información, cambiando dramáticamente los procesos que en ellas se llevan a cabo, es imperativo dotar al archivólogo con otros instrumentos metodológicos que le permitan no sólo hacer investigaciones “del medio social y sus instituciones” sino obtener también un conocimiento profundo de los usuarios de archivo, sus necesidades y su comportamiento frente a la información.

Porque una de las razones de ser del archivo es el uso que los ciudadanos pueden hacer de los fondos documentales. Quien maneje los fondos de un repositorio debería tener presente siempre aquello que nos enseñaba Tanodi “toda la labor archivística gira sobre dos polos, conservar para la consulta”. Cuando nosotros hacíamos nuestras primeras armas en el archivo, la labor archivística estaba orientada a la conservación. Se valoraba muy especialmente todo lo relacionado con ella. Hoy sin dejar de lado la conservación podemos decir que la orientación es hacia los fondos y hacia los usuarios. Este Seminario es un ejemplo de orientación a los usuarios. La preocupación por la gestión de documentos y los archivos administrativos son muestra de la orientación a los fondos.

“La transición del concepto de archivo como *tesoro* al de archivo como elemento básico en las políticas de las administraciones pública ha sido un

proceso lento y costoso. A partir de la década de los años ochenta, la creciente sensibilidad de la administración por aquellos temas que entroncan con los principios de eficiencia y eficacia y, sobre todo, la convicción y la pedagogía desarrollada por los responsables de los archivos han propiciado un cambio de mentalidad que se refleja actualmente en dispensar una atención creciente al tratamiento de los ingentes fondos administrativos”. (Alberch i Fugueras, 1999)

Es decir que la administración en su calidad de usuaria y beneficiaria de los servicios de archivo eficientes ha modificado su visión y en consecuencia su conducta en el tratamiento de los fondos documentales que gestiona.

En estos escenarios tan cambiantes el archivólogo está llamado a ser actor principal por su conocimiento de la metodología archivística y su aplicación a los documentos.

Es en este contexto, en el del cambio de la mentalidad administrativa, sumado al del arrollador avance tecnológico que se ha considerado la inclusión del tema “Estudio de usuarios” en la formación de grado de los archivólogos.

Hasta ahora, solamente a quienes habían culminado la Carrera les era posible estudiar este tema mediante un curso de Educación Permanente para egresados de la carrera de Archivología y de la Licenciatura de Bibliotecología, que imparten en la EUBCA las Profs. María Cristina Pérez de Martín y Martha Sabelli de Luzao.

3. Estudios de usuarios en el Curriculum de Archivología - Fundamento

Los estudios de usuarios son los que permiten conocer las necesidades de información, de los individuos o de los grupos de individuos (institucionales) que utilizan el archivo en sus investigaciones. También permiten detectar si las necesidades son satisfechas completamente o en que medida. Cuando es posible que estos estudios sean hechos con profundidad suficiente pueden revelar necesidades potenciales de información de difícil aparición en el diario proceso de relacionamiento entre el profesional y el usuario. Aún más, pueden mostrar en que grado los servicios ofrecidos responden a las necesidades.

Los estudios de usuarios de archivo son la resultante de la aplicación de técnicas de investigación social y técnicas archivísticas para el análisis de las necesidades de información de los usuarios y su comportamiento frente a la misma. El objetivo general de ellos es proveer la información necesaria para crear, mejorar o transformar un servicio de archivo.

Cuando se planifica la elaboración de un programa de mejora de los servicios dentro del archivo o eventualmente se piensa en la creación de nuevos servicios se requiere información. Es posible obtener información pertinente para estos fines si se logra la participación del usuario y la manifestación de sus necesidades.

De lo antedicho podría inferirse que la investigación para efectuar los estudios de usuarios de archivo es una tarea sencilla de simple recolección de información. En realidad no lo es. La realización de los estudios de usuarios implica, de parte de quien los hace, no sólo el conocimiento de las técnicas y procedimientos de investigación, sino que incluye también tener pericia en su aplicación.

Por ejemplo: si se plantea como objetivo de la investigación la detección y calificación de las necesidades de información del usuario, los instrumentos que midan estas variables estarán dirigidos en principio al tema general que sería el objeto, a la ubicación cronológica, a los formatos requeridos, etc. que ayuden a definir y relacionar los fondos, series, documentos y los servicios que se están brindando con los que habría que ofrecer a ese individuo para cubrir sus necesidades.

Si el estudio a realizar se propone evaluar la satisfacción de los usuarios, con motivo de un plan de calidad total, por ejemplo, se impone la medición de la pertinencia y relevancia de la recuperación de la información y también se medirá la accesibilidad documental y la rapidez o lentitud de los servicios archivísticos.

Ahora bien, para quienes no están familiarizados con técnicas de investigación social, como es el caso de los estudiantes de archivología en los primeros estadios de la carrera la realización de estudios de usuarios es una tarea que presenta dificultades insalvables. Por esta razón, los alumnos tendrán que ser debidamente entrenados en la elaboración de instrumentos para los estudios de usuarios y para la aplicación de los mismos recién luego de cursadas las asignaturas “Estadística y Metodología de la Investigación Social”.

3.1 Ubicación del tema en el Curriculum

Si se observa la integración actual del Curriculum de Archivología se percibe como las asignaturas sustantivas o técnico profesionales de la Carrera se relacionan con las asignaturas auxiliares de manera tal que al finalizar el cuarto semestre, el estudiante no sólo ha cursado la mayoría de las materias sustantivas sino también ha cursado las auxiliares Estadística y Metodología de la Investigación social. Es decir que a esta altura de sus estudios el futuro profesional cuenta con los conocimientos necesarios para iniciar proyectos de investigación sencillos.

En un principio, la posibilidad de incluir contenidos temáticos de “Estudios de usuarios” en prácticas de la asignatura Metodología de la Investigación social, por la vinculación que el tema tiene con las técnicas de investigación que se imparten en ella, pareciera ser lo más apropiado. Sin embargo, por las características de la información archivística, generalmente fuente primaria y el contexto en que ella se encuentra, los estudios de usuarios de archivo requieren de una profundización cualitativa y cuantitativa que aconseja situarlos en una asignatura técnico profesional.

Para ejemplificar: si el objetivo de un estudio de usuario es detectar las necesidades de formación se tendrá que analizar el comportamiento del usuario durante la búsqueda y recuperación documental en determinados fondos. El conocimiento y aplicación de técnicas archivísticas, en esta búsqueda de información, facilitarán la investigación. La falta de ellos, puede llevar a observaciones poco precisas y a veces erradas. Es forzoso tener sólidos conocimientos del contexto archivístico, para la realización de estudios de usuarios de archivo. No es suficiente conocer y saber aplicar técnicas de investigación.

Tampoco hay que olvidar que es tan importante la investigación sobre los usuarios como la interpretación de los resultados de la investigación. Esta también se verá beneficiada por el conocimiento que de la disciplina archivística tenga quien la mire ya que ella será la base para la planificación de cualquier procedimiento a seguir.

Hay que tener en cuenta además que de esa interpretación depende el éxito en la aplicación posterior de los estudios realizados.

A continuación se enumeran contenidos básicos de Estudios de usuarios en un Curriculum de Archivología, tomando como punto de partida el programa elaborado por las Profs. María Cristina Pérez y Martha Sabelli.

ESTUDIOS DE USUARIO

Objetivos:

- Profundizar en el estudio y conocimiento de los usuarios de archivos como base para la optimización de los servicios y sistemas de información archivísticos.
- Brindar un marco teórico para la realización de investigaciones sobre demandas, utilización, necesidades reales y potenciales, y satisfacción de los usuarios de archivo.
- Entrenar en metodología y técnicas de investigación aplicada al estudio de usuarios.

Contenidos:

Unidad I: Marco conceptual de los estudios de usuario.

- 1 Los estudios de usuario en el contexto de la Archivología.
Concepto y objetivos de los estudios de usuario.
Terminología vinculada al usuario: no usuario, necesidades, demandas, satisfacción,
Y uso.
- 2 Estado del arte de los estudios de usuario en Ciencia de la Información
Paradigma tradicional. Paradigma alternativo.
El usuario de archivos, su marco cognitivo y su contexto.

Unidad II: Investigación aplicada al estudio de usuario.

- 1 Metodología y técnicas cuantitativas y cualitativas.
Instrumentos para el relevamiento; elaboración de formularios
- 2 Presentación, discusión y evaluación de ejemplos de investigación.
Realización de ejercicios prácticos en relación a usuarios de archivos.

Somos conscientes que un programa como el que se presenta es, por decir lo menos, ambicioso. Puede ser abreviado, pero no excluido si no queremos correr el riesgo de que el curriculum se torne gradualmente irrelevante.

En resumen: el futuro archivólogo debería ser capacitado de tal modo que al finalizar los cursos esté en condiciones de diseñar estudios de usuarios, llevarlos a cabo, interpretarlos y analizar su aplicación en una unidad de información archivística.

Este conocimiento vendría a complementar una formación profesional en archivología, que se aspira sea lo más plena y actualizada posible.

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

ALBERCH i FUGUERAS, Ramón: *Eficiencia y rentabilidad de los archivos*. 1999. Memo.

ALBERCH, Ramón; CRUZ MUNDET, José Ramón: *Archívese! Los documentos del poder. El poder de los documentos*. Madrid: Alianza editorial, 1999.

BASTOS DA CUNHA, M: *Metodologías para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica*. En: Rev. Bibliotec. Brasília. 10, 2, 1982.

CALLISON, Daniel: *Evolution of methods to measure student information use*. En: Library and Information Science Research, 4, 1997.

CASAS DE BARRAN, Alicia: *Formación profesional integral*. 1992. Memo.

CASE, D.O: *The collection and use of information by some american historians : a study of motives and methods*. En: Lib. Quart., 61,1, 1991.

CUBILLOS, Julio: *Una alternativa impírica sobre necesidades y comportamiento informativo de usuarios del desarrollo*. En: Informatio, 1, 1995.

DEVADASON; PRATAP LINGAM, Francis Jawahar, Pandala: *A methodology for identification of information needs of users*. En: IFLA Journal; 1997.

FERREIRA, Sueli M: *Estudo de necessidades de informação : dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making*. – Porto alegre : ABEED, 1997.

FIGUEIREDO: *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994.

GONZALEZ SUAREZ, E: *La actividad grupal con los usuarios: una vía para resolver el desbalance entre la producción y el consumo de información*. En: Rev. Esp. Doc. Cient. 18, 4, 1995.

GOODHUE, Dale: *The model underlying measurement of the impacts of the IIC on end-users*. En: Journal of the American Society for Information Science, 5, 1997.

HERNANDEZ SALAZAR, P: *El perfil del usuario de información*. En: Inv.Bibliot. (UNAM), 7, 15, 1993.

PEREZ; SABELLI, Maria Cristina, Martha. *Aplicación del paradigma alternativo a un estudio de usuarios en el área de la información en Ciencias sociales en el Uruguay: un aporte metodológico*. En : Informatio, 1, 1995.

SANZ CASADO, Elías. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid : Fundación Sánchez Ruiperez, 1994.

SARASEVIC, T: *Los usuarios y los estudios sobre usuarios*. En: RIDE CAB, Lima, 3,6,1982.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MÉXICO. *Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios y los estudios de usuarios*. México, UNAM,CUIB, 1997.

YUAN, Weijing. *End-User searching behavior in information retrieval : a longitudinal study*. En: Journal of the American Society for Information Science, 3 1997.