

“EN BÚSQUEDA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE ARCHIVO”

Por María Carmen Ladrón de Guevara*

Resumen:

Este artículo intenta dar a conocer aspectos que giran en torno a la satisfacción de los usuarios de archivo. Se ha indagado cuales son los elementos evaluados por los archivos para identificar qué satisface a los usuarios. La investigación se realizó partiendo de los resultados publicados de Estudios de Usuarios llevados a cabo en cuatro tipos de archivos: administrativo, universitario, histórico y municipal, recuperados en la bibliografía especializada. A partir de este estudio se profundiza acerca de la satisfacción de los usuarios de la información, y sobre las decisiones que toman las autoridades de los archivos para lograrla.

Palabras Clave: usuarios – marketing – satisfacción de necesidades de información – calidad – servicio – archivos.

I. Introducción

El usuario es la razón de ser del archivo, es su destinatario, a él comunicamos la información de los documentos que conservamos, procesamos, analizamos e incorporamos. Por este motivo es difícil

* Licenciada en Bibliotecología y Documentación. Prof. Titular de la cátedra “Gestión y Marketing Archivístico” Escuela de Archivología y de la cátedra “Usuarios de la información” de la Escuela de Bibliotecología de la Facultad de Filosofía y Humanidades. Universidad Nacional de Córdoba.

comprender que la satisfacción de sus usuarios generalmente no es estudiada, a pesar de ser un elemento importantísimo para la gestión y el marketing de estas unidades de información.

Este trabajo se propone dar cuenta de los aspectos evaluados por los archivos para conocer que satisface a los usuarios.

Conocer qué satisface las necesidades de información de los usuarios nos permitirá brindarles un servicio de calidad planificado, tomando como punto de partida el conocimiento de estas necesidades expresadas por los propios actores. Desconocer la opinión de los usuarios es desaprovechar la oportunidad de contar con información primaria tomada de la fuente principal, el propio usuario.

Si nos remitimos a los conceptos generales de la calidad la satisfacción de los usuarios ocupa un lugar preponderante como criterio básico de ésta, en los estudios de usuarios queda demostrado que es el usuario quien define la calidad¹.

Para mejorar la calidad de los servicios de archivo en todos sus aspectos, es necesario evaluar en qué grado se usan y aprovechan los recursos y en qué medida se satisface o no a los usuarios.

El objetivo de los estudios de satisfacción es básicamente conocer lo que el usuario necesita, espera y cómo percibe el servicio que recibe.

Recordemos que satisfacción del cliente es la percepción que éste tiene de que se cumplieron ciertas exigencias o requisitos esperados².

Algunos beneficios que ofrecen estos estudios son:

¹ Norma Internacional ISO 9000:2000. Suiza, 2000

² Norma Internacional ISO 9000:2000, Op.cit. p. 8.

- Permiten entender el comportamiento de los usuarios.
- Ayudan a descubrir los temas, formatos, soportes que prefieren.
- Aportan a la evaluación para el diseño y el desarrollo de productos y servicios.
- Colaboran en la elaboración de instrumentos descriptivos más efectivos.

Los resultados de estos estudios son fundamentales para la toma de decisiones por que posibilitan entre otras cuestiones:

- Detectar necesidades de información.
- Identificar necesidades de formación.
- Evaluar la satisfacción de los usuarios.
- Conocer actitudes hacia la unidad de información.

Junto a los estudios del macro entorno donde se inserta el archivo y del micro entorno, es decir hacia el interior del archivo, los estudios de usuarios son un elemento esencial para la planificación y difusión del archivo.

Las investigaciones de usuarios cuyos resultados se han estudiado en el presente trabajo corresponden a los siguientes archivos:

- Archivos Administrativos de Panamá³.

³ MUÑOZ, María Rosa de. *Usuarios internos y externos en los archivos administrativos de Panamá*. Brasil, 2000.

http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/ibericas/usuarios_internos_y_externos_en_los_archivos_administrativos_de_panamá.pdf

- Archivo General de la UNED⁴.
- Archivo Histórico del Archivo Nacional de Costa Rica⁵
- Archivo Histórico Provincial de Jaén⁶.
- Archivos Centrales de las Municipalidades de San José y Escazú⁷.
- Archivo Municipal de Logroño⁸.

Marketing archivístico y satisfacción de usuarios.

Los archivos hasta no hace mucho tiempo eran considerados depósitos de antiguos papeles. Todavía algunas administraciones no han comprendido el valor real que estas unidades de información tienen para su comunidad, por lo tanto es escasa la difusión del acervo documental que conservan.

El marketing archivístico es un “conjunto de actividades que el archivo realiza para identificar las necesidades informativas de los usuarios, a fin de satisfacerlas de forma rentable y con calidad”.⁹

⁴ VALDEHITA MAYORAL, M^a Teresa. “Los usuarios en el archivo general de la UNED”. *Revista General de Información y Documentación*. (Vol. 17, núm. 2) Madrid, 2007. p. 31-44.

⁵ JAEN GARCÍA, Luis Fernando. “Los estudios de usuarios en archivos aplicación en el archivo histórico del archivo nacional de Costa Rica”, *Revista del Archivo Nacional*. (Vol. 72, número 1-12) San José de Costa Rica, 2008. p.11-72.

⁶ SANTAELLA RUIZ, Rita Dolores. “Los archivos históricos provinciales: Estudio de usuarios aplicado en Jaén”. *Revista General de Información y Documentación* (Vol. 16, núm. 2) Madrid, 2006. p. 155-167.

⁷ ACOSTA SANDOVAL, Silvia; Elia Incer Solís; Adriana Mena Aguilar. “Los estudios de usuarios. Análisis de su aplicabilidad en los archivos centrales de las municipalidades de San José y Escazú”. *Revista del Archivo Nacional*. (Vol. 71 número 11-12) San José de Costa Rica, 2007. 11-59.

⁸ RUBIO HERNÁNDEZ, Alfonso. “Estudios de usuarios en archivos municipales: una aproximación teórico-práctica”. *Scire: representación y organización del conocimiento*. (Vol.10: N.1) Zaragoza, España, 2004. p.217-236.

The International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) define al marketing de servicios de información, como “el proceso de planificar y ejecutar la concepción, la tarificación, la promoción y distribución de ideas, bienes y servicios para crear intercambios que satisfagan los objetivos individuales y los de la organización”¹⁰.

Por consiguiente afirmamos que las actividades de marketing siempre apuntan a:

- la satisfacción de las expectativas de los usuarios.
- la satisfacción de las expectativas de la empresa, institución u organización.

Para los archivos que siguen filosofías de marketing, el principal interés es conocer las necesidades del usuario para satisfacerlas generando o adecuando sus productos y servicios a ellos; y de esta manera también satisfacer sus propias expectativas.

El archivo sirve a diferentes usuarios: los internos que pertenecen a la entidad, la empresa o la institución que genera la documentación; y los externos como los investigadores científicos, los aficionados, los escolares, entre otros.

Esto nos lleva a establecer categorías de usuarios que varían en cada institución según sus objetivos, la comunidad a la que sirve, los intereses de estudio, etc. permitiéndole dirigirse a ellos de manera diferenciada para poder satisfacerlos.

El beneficio más importante al que accede el usuario de un

⁹ ROSSINI CORZO, Daniel. “La aplicación del marketing en la archivística: por qué, cómo y para qué”. *Biblios Revista Electrónica de Bibliotecología, Archivología y Museología*. (vol. 3, número 10) Lima, 2001. p. 2-18.

¹⁰ The International Federation of Library Associations and Institutions www.ifla.org

archivo es recibir servicios de calidad que posibiliten obtener la información pertinente a través del trato personalizado que satisfaga sus necesidades particulares.

Según señala Ramos Simón, el ciclo funcional del marketing debe dirigirse en tres sentidos: atraer nuevos usuarios al servicio; prevenir las causas por las que los usuarios dejan el servicio; y estimular al usuario a incrementar el consumo de los productos de la entidad¹¹.

Hay diferentes tipos de marketing que se pueden implementar en el archivo: marketing estratégico, cultural, operativo, social, de servicios, relacional, entre otros.

Para poder determinar cual es el que se requiere en cada archivo o para cada situación, será necesario tener en cuenta los siguientes tópicos:

- Definir las características generales de la comunidad a la que sirve.
- Conocer profundamente el archivo.
- Definir segmentos de usuarios.
- Establecer objetivos.

Al aplicar el marketing en los archivos, se intenta ayudar a cambiar la apatía y la percepción negativa que la sociedad tiene de estas unidades de información. Se busca obtener, como valor agregado, una buena imagen de los servicios que brinda, tanto ante quienes lo utilizan, como a quienes lo desconocen procurando despertar su interés.

¹¹ RAMOS SIMÓN, Luis Fernando. *Dirección, Administración y marketing de empresas e instituciones documentales*. Madrid, 1995.

Por lo tanto, consideramos que el marketing posibilitará realizar una serie de acciones con la finalidad de que los usuarios – tanto reales como potenciales - y la opinión pública en general, tomen conciencia de la importancia del archivo y de la utilidad de sus servicios; que provoque en ellos una actitud positiva considerando que la vida cotidiana se ve reflejada en los archivos, en los documentos que conserva.

En este punto, González Quintana manifiesta que “en los archivos de los registros civiles encontramos las actas de nacimiento, el registro de matrimonio y defunciones como herramienta esencial para garantizar el derecho a la viudez y el derecho a la orfandad, el derecho de propiedad sin la existencia de registros públicos, o del derecho civil o del derecho mercantil sin los archivos notariales. Y del derecho penal y penitenciario sin los archivos judiciales o carcelarios”¹².

Los archivos se convierten en elementos esenciales para garantizar de derechos y obligaciones de los ciudadanos. Reconociendo de esta manera la trascendencia que tiene la actividad archivística sobre la vida cotidiana de las personas y la historia de la comunidad.

También González Quintana expresa que “la importancia que los archiveros dan a los archivos como instituciones no se corresponde a la que le dan sus usuarios”¹³. Quizás la razón sea que los usuarios- sobre todo los externos-, no tienen conciencia de la importancia del archivo debido a que no tienen un contacto directo con esta unidad de información ni con el archivero, en tanto que obtienen los documentos

a través una secretaría, despacho de alumnos, registro civil, o mesa de entradas.

Por lo tanto, si partimos de la idea de que los archivos son garantes de derechos y obligaciones de los ciudadanos y que los usuarios son sus destinatarios naturales, es importante que conozcamos a los usuarios y que evaluemos los servicios que se brindan en miras de ofrecer calidad. Para esto, lo indicado es realizar estudios de usuarios que nos permitirán determinar las necesidades que poseen y las satisfacciones que reciben.

II. Claves para conocer a nuestros usuarios, sus necesidades, sus satisfacciones: Estudios de usuarios.

La ejecución de estudios de usuarios en archivos es poco frecuente, por lo tanto, existe un gran vacío sobre la teoría y práctica para su desarrollo en los centros archivísticos.

Estos estudios tienen como objetivos identificar el perfil de los usuarios como destinatarios de los documentos de archivo, detectar necesidades de información, de formación, de infraestructura, de conservación de la colección; identificar los comportamientos de los usuarios frente a la información y de los profesionales frente a ellos para luego implementar mejoras que permitan atender adecuadamente a los usuarios y ofrecerles una respuesta rápida y efectiva a las inquietudes que plantean. Deben realizarse siempre y con frecuencia regular porque los usuarios no son siempre los mismos, aumentan o disminuyen por diversos factores ajenos a la unidad de información.

Los resultados que se recogen nos descubren gran cantidad de valiosa información, que al decir de Alfonso Rubio Hernández “antes permanecía secreta en las íntimas e insospechadas relaciones

¹² GONZÁLEZ QUINTANA, Antonio. “El impacto de los archivos en la sociedad”. *Boletín del Archivo General de la Nación* (Año LXIX, Vol. XXXII, Núm. 119) Santo Domingo, 2007. p. 597-617.

¹³ Idem. p 6.

información- usuario”¹⁴; a lo que podemos agregar archiveros – usuarios, servicios – usuarios, documentos – usuarios, infraestructura – usuarios, que nos ayudará a tomar decisiones para brindar un servicio de calidad.

De todo lo expuesto podemos deducir que estos estudios admiten realizar investigaciones tanto cualitativas como cuantitativas, dependiendo de los objetivos que se hayan fijado quienes toman las decisiones en el archivo, posibilitando evaluar la satisfacción o insatisfacción alcanzada.

Desde el momento en que un director de archivo decide llevar a cabo un estudio de usuarios está demostrando un fuerte compromiso con la sociedad y la institución a la que pertenece. En relación a lo aludido, Carmen Martín Moreno explica que “los gestores de unos determinados centros de información, los archivos, han decidido adaptarlos a las necesidades de información que tienen sus usuarios, y como han llegado a determinar las características de los mismos”¹⁵.

En este sentido, cabe destacar, que si el usuario es nuestro bien máspreciado, y trabajamos para él, es imprescindible escuchar su voz, estaremos orientando el archivo al usuario; lo que se trasluirá en la adecuación de toda la unidad de información, siguiendo la óptica de Alfonso Rubio Hernández:

“En definitiva, el archivo orientado al usuario es el centro que adecua sus espacios, sus documentos, las normas de uso o la

¹⁴ RUBIO HERNÁNDEZ, op. cit. p.221.

¹⁵ MARTÍN MORENO, Carmen. *Estudios de Usuarios de archivos: Artículo monográfico inédito*. Madrid, 1998. Disponible en:
http://hum.unne.edu.ar/academica/departamentos/informac/catedras/estudios_u/bloque_1/biblio/martin_moreno.pdf

distribución de sus actividades técnicas a las necesidades de sus usuarios. A promover esta orientación contribuyen los estudios de usuarios con los objetivos de mejorar la accesibilidad, disponibilidad y conocimiento de los fondos documentales, reducir el tiempo de localización y acceso a la información y a los documentos, e ir adaptando el archivo en cada momento a las demandas de información cambiantes de los usuarios, utilizando los recursos informativos y tecnológicos disponibles para conseguirlo”¹⁶.

Para lograr la adecuación del archivo a las necesidades de los usuarios, es necesario generar proyectos de mejora a partir de los estudios realizados; lo que permitirá obtener reconocimiento y credibilidad de los distintos segmentos de usuarios que obtendrán la información adecuada, en el momento adecuado y en soporte que se necesita.

¿Qué satisface a los usuarios de archivos?

La investigación realizada partió del estudio de usuarios de archivos publicados en diferentes revistas y boletines especializados, con el propósito de conocer lo que satisface a los usuarios de archivo.

Se seleccionaron cuatro tipos de archivos que habían realizado estudios de usuarios y publicado sus resultados: universitario, histórico, municipal y administrativo.

Luego se analizaron comparativamente los estudios seleccionados teniendo en cuenta los objetivos que se había planteado cada uno y la aplicación que se hizo con los resultados obtenidos; para finalizar se resalta que es lo que valoran los usuarios en cada uno de los aspectos estudiados.

¹⁶ RUBIO HERNÁNDEZ, op. cit., p. 232.

A partir de aquí plasmaremos las intenciones que se tienen al realizar estudios de usuarios de archivos: características de los usuarios, sus necesidades, sus satisfacciones y lo que valoran.

Objetivos y aplicación de los estudios comparados.

Al analizar los objetivos de los estudios de usuarios comparados se pudo comprobar que los mismos están relacionados, fundamentalmente, con cinco aspectos:

Cuadro 1 – ASPECTOS RELACIONADOS CON LOS OBJETIVOS.
1. CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS.
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer los objetivos del investigador, qué información necesita realmente.
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar los perfiles de sus usuarios, necesidades de información, fondos documentales más consultados, etc.
<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de la población (clientes reales o potenciales).
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer a los clientes, para ofrecerles un servicio de calidad.
<ul style="list-style-type: none"> • Detectar las características de los usuarios que acuden a un centro de información.
1. NECESIDADES DE INFORMACIÓN.
<ul style="list-style-type: none"> • Detectar las necesidades de información para la toma de decisiones.
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los hábitos y necesidades de la información por parte de los clientes de los archivos históricos.

<ul style="list-style-type: none"> • Medir el comportamiento de las demandas y necesidades de información y la calidad en los servicios, de un archivo municipal grande en contraste con uno pequeño.
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer sus necesidades para procurar brindarles un servicio de calidad.
2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO.
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar aspectos relacionados con la calidad, demandas y uso de la información por parte de los clientes que acuden al archivo.
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar aspectos relacionados con los servicios tales como percepción, calidad, evaluación, opiniones, valoraciones, problemas e inconsistencias, entre otros.
<ul style="list-style-type: none"> • Detectar si la atención al usuario y el tiempo de recuperación de la información satisface a los usuarios.
<ul style="list-style-type: none"> • Medir el grado de satisfacción del usuario en relación con la atención del archivero, la sala de investigadores, la biblioteca auxiliar de la sala, los servicios de reprografía, los horarios de apertura, la adecuación de la documentación solicitada con la información necesaria.
3. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL ARCHIVO.
<ul style="list-style-type: none"> • Investigar si un archivo o sistema de información está cumpliendo su propósito.
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de éxito de programas y servicios.
<ul style="list-style-type: none"> • Medir la eficacia de los centros de información.
4. SERVICIOS.
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer de qué manera está funcionando el servicio

de referencia del archivo.
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar si es necesario agilizar la consulta.
<ul style="list-style-type: none"> • Detectar las causas por las cuales no se utilizan de los servicios del archivo.
<ul style="list-style-type: none"> • Medir la eficacia y calidad de los servicios que brindan al público.
<ul style="list-style-type: none"> • Investigar si la infraestructura y recursos con los que se prestan los servicios son los requeridos.
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer la frecuencia de uso de los servicios del archivo.

Una vez procesados y analizados los datos recogidos, los archivos seleccionados han empleado los resultados obtenidos para:

Cuadro 2 – APLICACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS.	
APLICACIÓN	ARCHIVO
<ul style="list-style-type: none"> • Tomar decisiones sobre la gestión. 	Todos los archivos.
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar de la efectividad de un sistema o servicio de información. 	Todos los archivos.
<ul style="list-style-type: none"> • Estructurar la interrelación entre documentación, archivero y usuario, y contribuir, en definitiva, a facilitar, flexibilizar o adecuar la correspondencia entre información y usuario. 	Todos los archivos.

<ul style="list-style-type: none"> • Establecer prioridades entre programas y servicios; mejorar sistemas, servicios e instalaciones; ayudar al diseño, continuidad, modificación o discontinuidad de programas y servicios específicos; evaluar la adecuación de los documentos e instalaciones; resolver problemas específicos y superar deficiencias; apoyar demandas presupuestarias; justificar la existencia del sistema o servicio ante una institución mayor o a otros grupos de usuarios que apoyan el sistema; actualizar los objetivos; y solicitar sugerencias. 	Archivo Municipal de Logroño.
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer y unificar de criterios entre el personal del archivo a la hora de atender al usuario y registrar los préstamos y consultas. 	Archivo Municipal de Logroño.
<ul style="list-style-type: none"> • Adecuar los instrumentos de descripción a las necesidades particulares de los servicios y tipos documentales que demandan; mantener durante más tiempo las plusvalías en el archivo de oficina. 	Todos los archivos.
<ul style="list-style-type: none"> • Confeccionar instrumentos de descripción con mayor nivel descriptivo o particularizados para los 	Todos los archivos.

tipos documentales más solicitados	
<ul style="list-style-type: none"> Habilitar espacios exclusivos para la consulta de los usuarios internos y no compartirlos con los investigadores en su sala. 	Archivo Municipal de Logroño.
<ul style="list-style-type: none"> Realizar cursos de formación de usuarios que den a conocer la potencialidad de la documentación de archivo y los cauces de acceso; determinar cómo se están cumpliendo los objetivos del archivo y el grado de satisfacción del usuario interno, para cambiar o mejorar su política de actuaciones; y, finalmente, comparar las prioridades del servicio de préstamo y consulta del archivo con el resto de sus actividades. 	Todos los archivos.
<ul style="list-style-type: none"> Facilitar la gestión política de la investigación, revelando qué se está investigando y en qué áreas (humanísticas, científicas, etc.) 	Archivo Municipal de Logroño.
<ul style="list-style-type: none"> Reforzar las relaciones de confianza entre el archivero y el investigador. 	Archivo Hist. del Archivo Nacional de Costa Rica – Archivo Hist. Pcial de Jaén.
<ul style="list-style-type: none"> Lograr la progresiva supresión de las barreras que separan a los 	Archivo Municipal de

profesionales relacionados con la gestión de la información de sus usuarios.	Logroño.
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar los productos de información más adecuados o diseñar y planificar los sistemas y servicios acordes con las necesidades detectadas en cada uno de los colectivos estudiados. 	Archivo Histórico del Archivo Nacional de Costa Rica – Archivo Histórico Provincial de Jaén.
<ul style="list-style-type: none"> Evaluar los servicios, establecer políticas de servicio, ampliar los horizontes e ir más allá de lo que hasta ahora esperaban los usuarios. 	Archivos Centrales de las Municipalidades de San José y Escazú.
<ul style="list-style-type: none"> Planificar actividades de difusión y justificar la necesidad de recursos materiales o humanos 	Archivos Centrales de las Municipalidades de San José y Escazú.
<ul style="list-style-type: none"> Evaluar los recursos de un centro de información 	Todos los archivos.
<ul style="list-style-type: none"> Integrar la comunidad al archivo. 	Archivos Administrativos de Panamá.
<ul style="list-style-type: none"> Diseñar y planificar los distintos centros. 	Todos los archivos.
<ul style="list-style-type: none"> Planificar adecuadamente, y con 	Archivo Histórico del Archivo

conocimiento de causa, los servicios del archivo, que respondan a realidades concretas y a los requerimientos de información por parte de los clientes.	Nacional de Costa Rica – Archivo Histórico Provincial de Jaén.
---	--

Los usuarios de archivos.

En general todos los estudios tienen en cuenta la caracterización de sus usuarios. Definimos como usuarios a todas aquellas personas que necesitan la información que poseemos en nuestra unidad de información¹⁷.

Partiendo de esta definición, y en primera instancia, podemos segmentar a los usuarios de archivos en dos grandes grupos: los que consultan la información del archivo – de manera presencial y/o virtual –, y los potenciales, es decir, aquellos que si bien la necesitan, no la consultan¹⁸.

Otra clasificación que podemos hacer- que es muy frecuente en estas unidades de información por las características de la documentación que poseen-, es la de usuarios internos y usuarios externos. En los archivos que incluye nuestro estudio podemos señalar que entre los que se encuentran en el primer grupo, usuarios internos, están:

- En el archivo municipal, quienes generan la documentación en los archivos de oficina son los primeros y únicos usuarios y esa

documentación ya sea social, política, económica, religiosa o judicial, que producen sólo interesa al productor de la misma.

- En el archivo administrativo, son quienes ejercen los cargos políticos, los directivos, quienes planifican la estrategia a seguir los que solicitan nuestros servicios.
- En el archivo universitario, el personal administrativo que solicita la documentación necesaria para resolver todas las incidencias que diariamente se producen, también las autoridades que requieren información para la planificación de la estrategia a seguir en cada universidad.

En el grupo de los usuarios externos encontramos a los investigadores, docentes, estudiantes, aficionados, y los ciudadanos que son un público muy heterogéneo, difícil de conocer por que sus visitas al archivo son esporádicas.

Según el tipo de archivo y los objetivos del estudio que vayamos a realizar podremos segmentar a los usuarios de diferentes maneras. Lo importante es que esto nos facilitará el estudio, permitiéndonos conocer mejor a grupos homogéneos de personas que necesitan nuestros servicios, analizarlos detenidamente, reconocer sus exigencias y poder crear condiciones para atenderlas mejor. Evidentemente estamos identificando a quienes son los destinatarios del archivo, y el uso que harán los mismos de los fondos documentales.

Sus necesidades de información.

¹⁷ SANZ CASADO, E. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid, 1994. p. 19.

¹⁸ *Ibid.*

Las necesidades de información de los usuarios de archivo, según Jaen García, están relacionadas con “la variedad de clientes con sus múltiples interrogantes”¹⁹.

Como hemos visto la segmentación de los usuarios nos facilita determinar sus necesidades y comportamientos, que varían según el tipo de archivo del que se trate, su relación con la institución de la que depende, la disciplina de la cual proviene, el tipo de documento que requiera.

Todos los usuarios esperan que se les ofrezca servicios de calidad, en los que se destaquen los atributos de ésta: disponibilidad – competencia – accesibilidad – cortesía – agilidad y flexibilidad – comunicabilidad²⁰, aplicados a la totalidad de los aspectos determinan las características del servicio, proceso o producto destinado a satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos, asumiendo desde la unidad de información el compromiso de la mejora continua, beneficiando a todos los que se relacionan de una u otra manera con el archivo.

Si el archivo realmente está orientado al usuario, la calidad deberá estar presente en todas sus acciones y en relación al fondo documental, los servicios, las instalaciones, el personal y la difusión. Entonces es conveniente recalcar que los atributos de la calidad deben distinguirse en todos ellos, algunos ejemplos de esto son:

- **Disponibilidad:** se ve reflejada en la cantidad de días y horarios en que atiende el archivo a su público, si encuentra la información que necesita y si el archivero está dispuesto a ayudarlo. Aspectos

¹⁹ JAEN GARCÍA, Op cit. p.13.

²⁰ ÁLVAREZ, Manuel. *El liderazgo de la calidad total*. Cap. 1.Praxis, Barcelona, 1998.

que encontramos a lo largo de todos los estudios que han sido tenidos en cuenta en este artículo.

- **Competencia:** del fondo documental, de los servicios, del personal en relación a las habilidades necesarias para resolver los problemas que se le plantean, transmitiendo confianza a los usuarios. En general los usuarios, de los archivos aquí estudiados, están muy satisfechos con la atención que reciben y el profesionalismo de los archiveros.

- **Accesibilidad:** en relación al circuito de recuperación de la información, los horarios de atención son acordes a las necesidades, si los puntos de acceso al edificio son suficientes y aptos para todos, se considero que las terminales de autoconsulta sean suficientes respecto la cantidad de usuarios que recibe el archivo a diario, y si los usuarios pudieron contactarse fácilmente con los archiveros.

- **Cortesía:** es fundamental para crear empatía desde el primer contacto, se ha detectado que este atributo ha sido muy valorado por los usuarios que participaron de los estudio que dieron origen a la presente investigación.

- **Agilidad y Flexibilidad:** en los servicios y para el acceso a la información, se conoce el porcentaje de demandas de información que satisface el archivero y en qué tiempo lo hace. Como se verá entre los aspectos que valoran los usuarios se encuentra la atención pronta y oportuna, y la disposición del personal a solventar todas las inquietudes que surjan.

- **Comunicabilidad:** es importante que el archivero se comunique de manera fácil y clara con el usuario, que la difusión que haga de su archivo y la documentación que posee sea pertinente y esté dirigida al segmento adecuado. En los estudios comparados no se

ha destacado la indagación y la satisfacción o no a cerca de la difusión que se hace del archivo y sus servicios.

¿Qué satisface a los usuarios de nuestros archivos?

La satisfacción del usuario está dada, como hemos visto, por la percepción que este tiene de haber utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido la mejor prestación posible de servicio, respecto a sus propias expectativas en un determinado contexto ambiental²¹. Desde esta definición podemos afirmar que conocer el perfil de los usuarios reales nos permitirá satisfacer las demandas de los potenciales posibilitándonos, entre otras acciones, planificar la organización de la información siguiendo sus criterios de búsqueda, que pueden ser muy variados como sucede en el archivo de la UNED²² donde sus usuarios utilizan diferentes puntos de acceso para recuperar la información que requieren, siguiendo criterios de búsqueda muy diversos: onomásticos, geográficos, temáticos, cronológicos, etc.

En tanto que en el Archivo Municipal de Logroño consideran que: todas las “tareas están orientadas a satisfacer las necesidades informativas de sus usuarios. Conocer la relación de estos usuarios con la información y el servicio de archivo que se la proporciona - sus hábitos, perfiles, comportamientos, motivaciones, actitudes, opiniones, expectativas, deseos, necesidades, demandas y grado de satisfacción - resulta ser un aspecto clave para el diseño de nuevas perspectivas y directrices metodológicas en la función informativa del archivo”²³.

²¹ Norma Internacional ISO 9000:2000, Op.cit. p. 8.

²² VALDEHITA MAYORAL, Op.cit. p. 40.

²³ RUBIO HERNÁNDEZ, Op. cit. p.218.

Así como analizamos la satisfacción de los usuarios en relación con la información, también es importante analizar la satisfacción de necesidades enlazadas al archivo como sistema de información. Todos los archivos que aquí tratamos han estudiado las cuestiones relacionadas con la satisfacción de las necesidades de información y respecto a la relación usuario – archivo.

La identificación de los aspectos que valoran los usuarios, tanto del servicio como de los productos que le brinda el archivo, se encuentra estrechamente relacionado con la posibilidad de lograr su satisfacción. En el cuadro 3 podemos observar lo que los usuarios valoran reflejado en los estudios realizados en el Archivo Histórico del Archivo Nacional de Costa Rica²⁴ y en los Archivos Centrales de las Municipalidades de San José y Escazú²⁵.

Cuadro 3 - LO QUE VALORAN LOS USUARIOS.	
En relación a...	Valoran
La atención	<ul style="list-style-type: none"> • La eficiencia, eficacia, calidad profesional y humana, la personalización de la atención. • Pronta y oportuna, ya que la funcionaria brinda el servicio, es respetuosa, amable, atenta, paciente y está dispuesta a solventar todas las inquietudes que surjan.
El horario	<ul style="list-style-type: none"> • Amplio y en concordancia con el de

²⁴ JAEN GARCÍA, Op. cit. pp. 49-50.

²⁵ ACOSTA SANDOVAL, Op. cit. pp. 33-42.

	otras instituciones.
La formación de usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar actividades para enterarse de cómo está organizado el archivo, cómo utilizar de forma correcta los instrumentos de acceso y control de la información y conocer a fondo los servicios y sus normas.
El responsable del archivo	<ul style="list-style-type: none"> • Adopte una actitud de compromiso ante las responsabilidades que se le presentan en su diario quehacer frente a los clientes.
Los encargados del archivo	<ul style="list-style-type: none"> • El profesionalismo y buen desempeño en las labores cotidianas, lo cual implica que se utilicen los recursos técnicos y humanos necesarios para que los clientes hagan uso de la información.
El personal	<ul style="list-style-type: none"> • Se interese por conseguir la información que necesitan y por lograr satisfacer sus requerimientos. • Conozca el fondo documental a su cargo, así como las expectativas, deseos y demandas de los clientes, con el fin de satisfacerlas. <p>Esté anuente a atender consultas e inquietudes de la mejor manera.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posea disponibilidad para resolver dudas, interesarse por ayudar, buena atención, son formales y determinan

	<p>con claridad sus necesidades de información.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Favorable acogida con que son recibidos. • Tolerancia, discreción, respeto y conocimiento del acervo documental. • Recibir una atención adecuada siempre.
Los procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> • No varíen cuando cambia el personal.
El servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir un servicio amigable y expedito. • Prontitud en la entrega de la información solicitada, porque es rápida, inmediata y ágil. • Cuando por alguna circunstancia excepcional no aparece un documento, los solicitantes reciben todo el apoyo de los funcionarios de la Sala de Consulta para localizarlo. • Personalización del servicio que se brinda en la Sala. • Recibir servicio equitativo.
La calidad de los servicios	<ul style="list-style-type: none"> • El profesionalismo, la ética, la discreción y la tolerancia, ... • Existe disponibilidad, acuciosidad en el trabajo y

	<p>buen trato.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El trato, cortesía, disponibilidad, profesionalismo, atención y ligereza, entre otros. • Se brinda información con valor agregado, es decir, otras fuentes para complementar sus pesquisas. ... • Al solicitar ayuda para encontrar más información, cuyas respuestas siempre han sido afirmativas, las sugerencias atinadas y les han proporcionan datos contenidos en otros documentos. • A su vez, cuando la información que custodia el Archivo Histórico es insuficiente, para los trabajos que están realizando, afirman haber sido remitido a otro archivo o centro de información.
Los productos	<ul style="list-style-type: none"> • Las referencias de las BD coinciden con el documento buscado. Concuerdan las referencias con los documentos. • Los instrumentos descriptivos

	<p>que dispone la Sala de Consulta son adecuados para la localización de la documentación.</p>
La tecnología	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación tecnológica a los documentos y planos a partir de su digitalización. • La conexión a la red interna que existe en la institución para hacer las consultas en línea y agilizar el acceso ala información.
El espacio	<ul style="list-style-type: none"> • Específico destinado a las diferentes tareas del archivo.
La Infraestructura y equipamiento.	<ul style="list-style-type: none"> • La señalización, el silencio, la iluminación, la ventilación y la temperatura agradable. • Rampas de acceso para discapacitados. • Limpieza de la Sala y del mobiliario en general. • Los servicios sanitarios. • El equipamiento de la Sala de Consulta compuesto por computadoras, lectores de microfilme, televisor, vídeo y

	grabadoras. <ul style="list-style-type: none">• Los casilleros.
--	--

Es de destacar la presencia los atributos de la calidad en los aspectos valorados, jugando un importantísimo papel en la satisfacción de los usuarios de archivo.

III. Conclusiones.

El presente trabajo se propuso dar a conocer aspectos que giran en torno a la satisfacción de los usuarios de archivo, para lo cual se han investigado los elementos evaluados por los archivos para conocer que satisface a sus usuarios. Los resultados a los que arribamos demuestran que las autoridades de estas unidades de información han tenido en cuenta aspectos relacionados con: las características de los usuarios, la necesidad de información, la satisfacción de los usuarios, el cumplimiento de los objetivos del archivo y los servicios que brinda.

En relación a lo que valoran los usuarios de los diferentes tipos de archivo podemos afirmar que consideran que los servicios deben cumplir con los atributos de la calidad, sirviendo estos de guía para la gestión archivística. A partir de esto cabe destacar que los términos evaluación, calidad y satisfacción se encuentran estrechamente unidos entre sí.

De esta manera, queda claro que para poder satisfacer a los usuarios tenemos que ofrecerles calidad de servicios y productos, y para entregarles calidad necesitamos por un lado estudiar a los usuarios para conocer sus necesidades, expectativas, formas en que perciben lo que se les ofrece, y por otro, evaluar los servicios y productos que ofrece el archivo con el propósito de conocer si lo que está proporcionando

responde a las expectativas generadas.

Llama la atención la escasez de estudios sistemáticos sobre usuarios de archivos. A pesar que las autoridades reconocen la importancia de estos estudios la decisión de conocer profundamente a sus destinatarios sigue siendo postergada debido a situaciones coyunturales que requieren de una mayor atención de parte de las instituciones.

Las autoridades de los archivos que estén “en búsqueda de la satisfacción de sus usuarios” tendrán que realizar estudios de usuarios de manera sistemática.