

# EL SERVICIO DE REFERENCIA ARCHIVÍSTICO: RETOS Y OPORTUNIDADES

Diego Navarro Bonilla\*

**Resumen:** El servicio y el trabajo de referencia desarrollado en archivos son consideradas actividades que permiten canalizar la relación entre el usuario y los documentos organizados, favoreciendo la función social tradicionalmente atribuida al archivo. Se analiza el fructífero interés derivado de la interrelación entre el servicio de referencia llevado a cabo en bibliotecas y archivos. Junto a ello, la delimitación de un perfil de profesional especializado en archivística, responsable del servicio, constituye una de las claves para el afianzamiento de las actividades de referencia en el contexto del archivo. Aspectos como la elaboración de herramientas web de acceso a los documentos, así como instrumentos de descripción, hacen de la denominada referencia electrónica una de las áreas de mayor proyección en la atención, formación y estudio de usuarios de archivos. Junto a estos aspectos, el proceso que conforma la entrevista de referencia con el usuario, así como la caracterización de colectivos y modos de acceso a la documentación de archivo son analizados en este trabajo.

**Palabras clave:** archivos, servicio de referencia, estudio de usuarios, acceso a la documentación, instrumentos de descripción, referencia electrónica.

**Abstract:** The service and the work of reference developed in archives are considered as one of the most successful activities that make possible the relationship between patrons and arranged documents, showing the traditional social interest provided by archives. It is also analysed the useful interest derived from the connexion of reference services in libraries and archives. Moreover, the characteristics of the professional profile of the reference archivist are the keys to strengthen the archival reference service. Some items like developments of web finding aids allow the so called electronic reference to be one of the most interesting areas in the process of providing attention and service to the patrons. Finally, there is a reflection about the different ways that users choose to face the search and access to archival documents. Finally, the reference interview process is also reviewed.

**Keywords:** archives, reference service, users studies, access to documentation, finding aids, electronic reference.

## 1 Introducción \*\*

Una de las carencias más debatidas en el seno de la reflexión sobre los servicios archivísticos se centra en la necesidad de plantear nuevas perspectivas para el usuario

---

\* Departamento de Biblioteconomía y Documentación, Universidad Carlos III de Madrid. Correo-e: [dnavarro@bib.uc3m.es](mailto:dnavarro@bib.uc3m.es)

\*\* Este trabajo constituye una revisión y ampliación del texto presentado bajo el título: «Informar en el archivo: características y recursos del servicio de referencia archivístico» a las VII Jornadas Españolas de Documentación (Fesabid 2000) celebradas en Bilbao durante los días 19 a 21 de octubre de 2000.

Recibido: 15-12-2000.

potencial y real de esos servicios. Acercar el archivo al usuario y viceversa, así como facilitar el acceso a la documentación organizada, se han convertido en materias de notable interés dentro de la denominada extensión y función cultural del archivo (1). Partiendo de la indiscutible función de servicio informativo del archivo, es conveniente incidir en el compromiso que todos los centros de información en general, y en particular los archivos, tienen contraído con sus usuarios (2). El archivo, como centro de información cimentado en la atención al usuario y en la puesta a su disposición de los documentos organizados y conservados, debe contar con los recursos y secciones especializadas para atender las demandas de información. En este contexto, las actividades desarrolladas en el seno del servicio de referencia dentro del archivo se entienden como un nexo necesario entre la organización de los documentos que forman el archivo y el acceso y la consulta de los mismos por una cada vez más variada y compleja tipología de usuarios. En estas líneas se propone una reflexión en torno al servicio de referencia archivístico y la posición que puede alcanzar en el seno de la función informativa y cultural. Un servicio que, tengámoslo en cuenta, existe generalmente de facto, representado por el mostrador donde se recogen todas las inquietudes del usuario, a pesar de que en ocasiones no se perciba, por circunstancias muy variadas (restricciones presupuestarias, falta de personal, etc.), una política clara del propio archivo en torno a las funciones y actividades del trabajo de referencia archivístico.

## 2 El servicio de referencia en archivos y centros de información

Richard J. Cox ha sintetizado el necesario entendimiento entre profesionales documentales al entender que la colaboración y el aprendizaje resultan más provechosos que la mutua ignorancia o desinterés; algo que redundará en última instancia en un mejor servicio de referencia: «At the least, archival reference service is a function that suggests the need for cooperative research between archivists and related informational professionals» (3). En términos generales, admitiendo la particularidad de la organización de los documentos de archivo frente a la naturaleza del documento bibliográfico, es positivo llegar a conclusiones convergentes como las aportadas por Ramón Alberch y Joan Boadas:

Delimitar la personalidad diferenciada de los archivos respecto a las otras instituciones gestoras del patrimonio cultural no debe significar un obstáculo en el reconocimiento de la existencia de ciertos puntos de confluencia, y en consecuencia, tiene que contribuir a la potenciación de una gestión más racional y eficaz. Es a partir del conocimiento y reconocimiento de las funciones y servicios que deben prestar los distintos equipamientos -especialmente archivos, bibliotecas y museos- cuando se podrán elaborar políticas de colaboración que permitan desarrollar fórmulas que comporten una gestión más integral del patrimonio (1).

Los conceptos y significados de clasificación, ordenación, instalación, descripción y conservación tienen plena vigencia en archivos y bibliotecas, aunque, atendiendo a la particular teoría que individualiza los documentos con los que se opera en cada centro, otorga a estas actividades características particulares. La integración de las opera-

ciones intelectuales en el terreno de las denominadas ciencias de la documentación ha sido ámbito de estudio dentro de la organización del conocimiento (4). Otras funciones como las centradas en la tipología y formación de usuarios de archivo, el marketing de archivos y el control de la calidad de los servicios cuentan ya con importantes trabajos teóricos (5, 6, 7). También podría pensarse lo mismo de todo aquel cúmulo de actividades englobadas bajo el concepto de atención al usuario y extensión cultural (8, 9). Sin embargo, con respecto al servicio de información y referencia, se evidencia el contraste entre la atención prestada a dicho servicio en el ámbito bibliotecario frente al prácticamente nulo interés suscitado en el archivo hasta hace algunos años.

Las tareas de información bibliográfica y referencia en bibliotecas y centros de documentación están perfectamente asentadas y cuentan con una amplia tradición profesional y de investigación gracias, entre otros, a los trabajos de Grogan, Katz, Boop y Smith o más recientemente Elizabeth Thomsen (10). En nuestro país, los resultados de esta reflexión han dado lugar a una importante literatura científica que ha proporcionado importantes pautas teóricas y prácticas en el ámbito de la organización y diseño de servicios de referencia en centros de información, tanto generales como especializados (11). Estas diferencias cuantitativas y cualitativas apreciadas entre los trabajos científicos sobre los servicios de referencia en archivos y bibliotecas también han sido puestas de manifiesto en el ámbito norteamericano, a pesar de la gran labor desarrollada por centros y asociaciones profesionales (12) al considerar el trabajo de referencia como una de las actividades prioritarias en el conjunto de los servicios archivísticos (13). No obstante, la tradición y práctica del servicio de referencia en bibliotecas se contempla como un excelente banco de experiencias para el trabajo de referencia en archivos, llegando incluso a proponer un mayor acercamiento entre ambos profesionales: «In other words, reference archivists need to begin thinking more like reference librarians» (14). En definitiva, tal y como apunta Joan Boadas, se trataría de aprender a «convivir» y utilizar aquellas prácticas eficaces puestas en marcha en bibliotecas y centros de documentación (15).

Se incide en el espacio de las bibliotecas y los centros de documentación. ¿Cuál es entonces la situación del servicio de referencia en el ámbito archivístico? ¿Disfruta el sistema de archivos del mismo grado de implantación de los servicios, técnicas y recursos de referencia que otros centros? ¿Puede este servicio ocupar un espacio perfectamente delimitado arropado por una atención particular dentro de la teoría archivística? (16). Richard J. Cox ha identificado las áreas de investigación más interesantes para el desarrollo del servicio de referencia de archivo: el uso actual de los documentos de archivo, la efectividad del servicio de referencia, el impacto de la tecnología en el entorno de referencia y la naturaleza de la relación entre el archivero de referencia y el usuario (3, 17). No obstante, y a pesar de las carencias aludidas, es necesario acudir a un grupo de trabajos y manuales que vienen a delimitar con precisión el servicio de referencia archivístico (18, 19, 20, 21). Ya centrados en el ámbito hispanoamericano, experiencias como las desarrolladas en el Archivo Histórico Nacional y en el Archivo Nacional de Cuba así como la teorización llevada a cabo en Portugal, permiten contemplar la referencia archivística como un campo emergente y necesitado de investigaciones completas y profundas (22, 23, 24).

### 3 El servicio de información y referencia como eje vertebrador de la función social del archivo

El diseño e implantación del servicio de información y referencia en un archivo, en el que las actividades se orientan esencialmente hacia el usuario y al correcto desarrollo del acceso a la documentación con fines de gestión o de investigación, está reñido en ocasiones con la propia concepción que de dicho servicio se tiene en el seno de la profesión. A pesar de abogar por dotar al servicio de referencia de un estatus y consideración equiparables a cualquier actividad técnica llevada a cabo en un archivo, Munn y Rioux han identificado el rechazo manifestado por profesionales de archivo que veían en el archivero de referencia a un intruso, toda vez que no tenía contacto directo con los documentos (25). También Carolyn Heald ha delimitado la imagen negativa del archivero de referencia al indicar que: «while librarians seek to promote free and equal access to library services and resources, archivists have no such professional ethos of public service. Reference service is most often regarded as secondary, a necessary evil, a diversion from the principal duty of collecting and preserving the sponsoring body's documentary heritage» (13).

Esta consideración negativa del profesional de la referencia en archivos, unida al doble paradigma identificado por Susan Malbin (recuperación de documentos de archivo basada en las necesidades subjetivas del usuario frente a las basadas en la propia organización y génesis documental con el principio de procedencia como eje vertebrador de todo el sistema de recuperación), y a la desigual consideración del trabajo de referencia en archivos, muestra el camino que falta para consolidar el perfil profesional del archivero de referencia, incluso en el seno de la profesión: «The dichotomy -reference service can be both too much trouble and a delight- reflects the ambivalent role reference plays in archival literature: it is acknowledged to be an important subject, but few people seem to be writing about it» (14). De hecho, el desconocimiento y la falta de interés por parte de los directivos hacia el trabajo de referencia en un archivo es subrayado por Le Roy Barnett: «It is this ignorance or disinterest, rather than bad staff, that poses the biggest threat to information service» (25).

Efectivamente, las dos posturas, a la hora de enfrentarse a la atención y satisfacción de los usuarios, enfocan sus soluciones de diversa manera. Por una parte, la escuela centrada en el usuario y en el modo que tiene de acceder a la información recogida en los documentos de archivo sugiere la «traducción del lenguaje derivado de los principios de procedencia y orden originario al lenguaje de la recuperación por materias», más acorde, según indican algunos autores, a las necesidades reales del usuario de archivos y que entraría de lleno en la consideración (en muchos casos todavía no tan consolidada) del usuario y sus necesidades de información documental, llevadas a cabo en el archivo como el eje en torno al cual girasen todas las actividades archivísticas. Un paradigma que en opinión de Elisa Carolina de Santos parece estar definitivamente cambiando: «La tendencia actual entre los archiveros, ya que la profesión es consciente de la necesidad de una apertura a la sociedad, es la de prestar mayor atención a este tipo de demandas, tanto mediante la búsqueda de nuevos tipos de usuarios como fomentando que la opinión pública perciba a los archivos como algo muy cercano a la propia sociedad» (26). En contraposición a esta tendencia, la que podríamos clasificar de «purista» propugna un servicio al usuario basado no en las discordantes expectativas y necesidades planteadas por usuarios no familiarizados con la

teoría archivística: la solución en este caso proviene de la educación del usuario y su adoctrinamiento en los principios por los que se rige la organización archivística. En definitiva, como indica Terry Cook, sería imprescindible acometer una labor de enseñanza previa con el fin de hacer comprender al usuario los mecanismos de génesis documental y su contexto de producción (27). Se trata de que el usuario perciba el concepto de «globalidad y unidad» del archivo y no se deslumbre ante la potencialidad informativa de un documento concreto para completar una investigación específica. En cualquier caso, es indudable que el servicio de referencia de archivo puede canalizar y agilizar los procesos de información y difusión del archivo, favorecer la investigación del usuario y, derivado de la excelencia y calidad del servicio, conseguir el acercamiento del archivo al colectivo de usuarios cautivos. Mucho más si, como indica Bárbara L. Craig, las herramientas de referencia dispuestas en los websites de los archivos son capaces de convertir al usuario ocasional que accede por casualidad a la web del archivo en usuario habitual (28). Cabe entonces delimitar las actividades básicas que pueden desarrollarse en el seno del servicio de referencia. Así, se erige en una división operativa dentro del esquema del archivo, donde se acoge al usuario, se le identifica, se le suministra información (tanto formal como informal, interna y externa sobre las áreas de su interés), se le orienta en sus búsquedas de información a través de los instrumentos de descripción (*finding aids*), y también se observa su comportamiento y la posibilidad de crear instrumentos de acceso temático unidos a las tradicionales herramientas de recuperación.

#### 4 El archivero de referencia: iniciativas y características de un perfil profesional

A la hora de definir el perfil del responsable del servicio de referencia, existe una doble consideración en torno a las características y aptitudes del mismo. Una primera corriente de opinión tiende hacia la especialización del archivero de referencia, que hace del mostrador de información su puesto de trabajo sin trabar apenas contacto con la propia documentación de archivo. Ello presupone una competencia en el manejo de aquellos recursos informativos, tanto formales como informales, que proporcionen un conocimiento eficaz de aquellos aspectos profesionales y de interés para el investigador que se desarrollen en el seno de la comunidad científica. Y así, el aprovechamiento de los boletines de novedades bibliográficas, el acceso a bases de datos, la suscripción a foros electrónicos especializados y el mantenimiento de una correspondencia fluida con otros centros, serían tareas de gran valor para alcanzar el objetivo del servicio. En realidad, se trata de dotar a la búsqueda de información útil para el usuario e investigador de un dinamismo propio de un servicio de información y referencia. En suma, ampliar los límites en la atención al usuario saliendo con frecuencia de los muros del propio archivo. Por ello, el cuidado en el manejo de técnicas documentales avanzadas, así como la elaboración de productos de información que faciliten la investigación del usuario en el archivo, pueden mejorar los resultados y la calidad ofrecida. Algunos de estos instrumentos informativos han sido definidos como característicos del servicio de referencia:

**Quick reference file:** en él se anotan temas e indicaciones que aparecen en el transcurso del planteamiento y respuesta a las preguntas de referencia y que pueden ser de utilidad futura (25). Permitiría tener un indicador directo so-

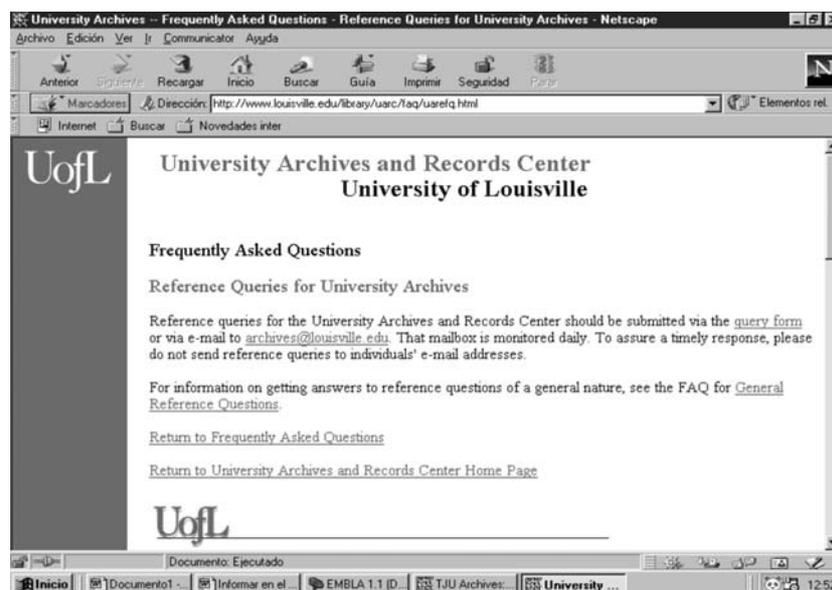
bre los temas de mayor interés. A su vez, y como fichero complementario, el mantenimiento de un fichero de faq's (figura 1) sobre los servicios, modos de acceso, etc., proporciona información útil al usuario y también libera tiempo en el mostrador de referencia, características plenamente desarrolladas en los servicios bibliotecarios.

**Circulares y boletines:** donde se incluyen referencias a documentos que contienen temática de algún interés específico para alguna investigación, modos de utilización de las herramientas informáticas y explicación de conceptos archivísticos, elaboración cada cierto tiempo de inventarios de series archivísticas relacionadas con materias de interés para los usuarios y puesta a su disposición vía web, etc. (figura 2).

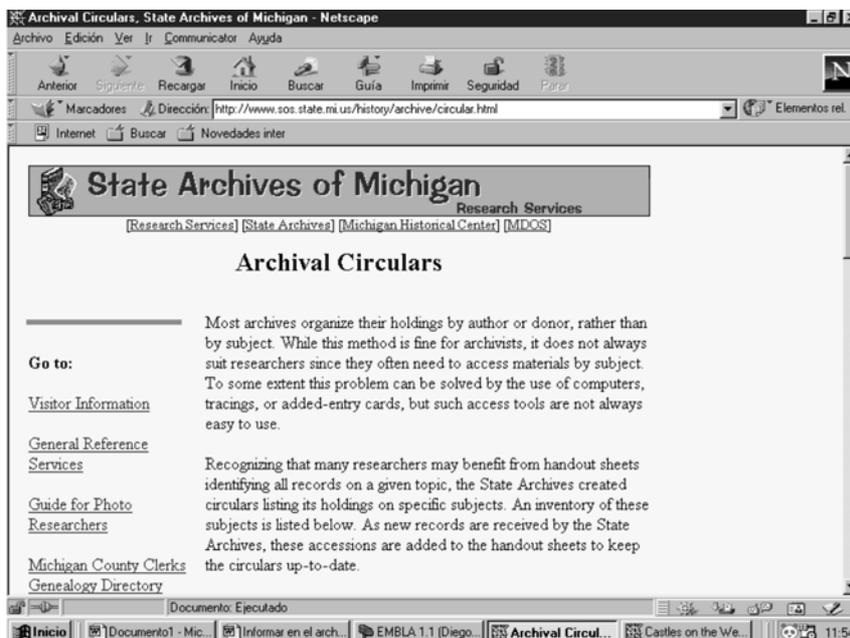
**Visitar archivos de forma anónima:** el profesional referencista puede perfilar y adaptar el conocimiento del propio centro con las actividades llevadas a cabo en otros archivos y el grado de eficacia en la atención al usuario a través de la elaboración de informes internos sobre las visitas a otros archivos y servicios de referencia (25).

**Creación de servicios de alerta bibliográfica y difusión selectiva:** facilitar información al usuario regularmente sobre las novedades susceptibles de ser incorporadas al trabajo de investigación y previsiblemente apropiadas para su trabajo. El resultado es claro: se fomenta el uso, se accede con mayor interés, se favorece un clima muy propicio para la investigación y el usuario encuentra en el servicio de referencia una oferta de información documental añadida al valor intrínseco de la documentación de archivo consultada.

**Figura 1**  
University of Louisville, University Archives and Records Center:  
<http://www.louisville.edu/library/uarc/faq/uarefq.html>



**Figura 2**  
**State Archives of Michigan:**  
**http://www.sos.state.mi.us/history/archive/circular.html**



**Fomento de la información y la comunicación informal:** poner a disposición del usuario mensajes, cuentas de correo electrónico y convertir el archivo en un centro que canalice el intercambio de información procedente de otros colectivos de usuarios y especialistas investigadores, rentabilizando la importantísima información informal derivada del uso y las experiencias de los usuarios más avanzados.

Por otra parte, autores como Schellenberg opinan que son precisamente el tratamiento y el contacto diario con la documentación y su organización archivística las claves que favorecen un conocimiento técnico que redundará en un mejor servicio al usuario; en otras palabras, «reference activities should not be segregated functionally because an archivist servicing records must have the firsthand knowledge of the records that comes from processing them» (29). Es decir, se plantea la división entre el archivero dedicado exclusivamente al trabajo de referencia y aquel otro que combina la organización documental con el establecimiento de actividades de referencia: «À l'opposé, on retrouve l'archiviste qui se consacre uniquement à la référence, qui n'acquiert ni ne traite les documents. Plusieurs le perçoivent comme un préposé, qui met des barrières entre le chercheur et «le vrai archiviste» (16). Otro conjunto de características que definen al profesional de referencia en el archivo deriva directamente de las condiciones personales y la predisposición al contacto fructífero con el usuario. Aunque en el seno del servicio de referencia bibliotecario se han apuntado caracterís-

ticas, aptitudes y actitudes propias que definen al bibliotecario referencista, todavía se percibe un amplio vacío de las reflexiones en torno al perfil personal especializado del archivero de referencia (30).

## **5 Estudio y caracterización del colectivo de usuarios y los modos de uso y acceso a los documentos de archivo (31)**

Continuamente se menciona el interés y la obligación del archivo por difundir y atender al usuario. Éste ha pasado a convertirse en el eje sobre el cual pivotan todas las actividades que conforman la difusión y la función formativa e informativa del archivo. Sin embargo, la atención cuidada no debe estar reñida con una capacidad crítica con respecto a las demandas y necesidades de los colectivos de usuarios, con el fin de mantener un sano equilibrio entre la operatividad en la atención pública y la eficacia organizativa del propio archivo. Es necesario entonces replantearse el papel del archivo como sumidero de consultas de muy variada naturaleza, y que como apunta María del Carmen Cayetano Martín son demandas indiscriminadas de información donde las búsquedas muchas veces «no tienen nada que ver con la estructura, fondos e historia del archivo destino final, porque la pura casualidad está en la base de estas demandas» (32).

En cualquier caso, los estudios de usuarios, el análisis de los modos de acceso, así como la capacidad profesional para dirigir con éxito el cúmulo de demandas de información recibidas en un archivo, son tareas que guían la senda del trabajo de referencia archivístico. El establecimiento de los objetivos marcados por el servicio de referencia debe estar acompañado del conocimiento previo necesario sobre la tipología de usuarios que van a servirse del trabajo desarrollado en dicho servicio (33). Conocer la opinión y las expectativas del usuario con relación a la implantación de un servicio de información y referencia puede servir de gran ayuda para determinar sus objetivos y actividades (33, 34). Hacer partícipe al usuario de las ventajas y mejoras que el servicio de referencia puede representar para su investigación debe ser considerado un paso previo esencial. Esta labor informativa cumple un doble objetivo: ofertar el servicio, dar a conocer sus excelencias y, a la vez, conocer la disposición favorable o no del usuario a colaborar con el servicio de referencia, que utilizará la valiosa información proveída por el usuario en forma de sugerencias, preguntas y cuantos aspectos se deriven de la entrevista de referencia y del acceso cotidiano al archivo. Para ello es básico determinar los objetivos del servicio, las actividades puestas en marcha, las personas que van a responsabilizarse del servicio y los recursos necesarios para ponerlo en funcionamiento.

Como instrumento para medir el nivel de aceptación inicial del servicio de referencia, el diseño de encuestas de opinión sobre el papel del servicio de información y referencia de archivos constituye una herramienta de utilidad de la que se desprenden datos sensibles sobre el usuario, la percepción que tiene del archivo y las expectativas al acceder a los documentos.

**Borrador de encuesta a entregar en un archivo con el fin de medir el nivel de aceptación inicial por parte de los usuarios para implantar un programa de actividades de información y referencia**

**1. Cuando accede al archivo, ¿encuentra por sí solo y de manera satisfactoria la información sobre los fondos de este archivo?**

- Siempre       Sí en general       Algunas veces       Casi nunca

**2. ¿Piensa que el archivo debería proporcionar algún servicio que pusiese a disposición de usted los recursos informativos y documentales que se refieran a la organización del propio archivo?**

- Muy conveniente       Interesante pero no necesario  
 Poco conveniente, casi siempre encuentro la información que requiero

**3. ¿Hasta qué punto consideraría interesante para su investigación ponerse en contacto con otros colegas y conocer proyectos de investigación afines al suyo?**

- Muy útil e interesante       Adecuado       Poco interesante e ineficaz

**4. En caso de que opine que mantener contacto con otros investigadores tanto nacionales como internacionales resultaría altamente provechoso para su trabajo, ¿considera que el archivo le ofrece esta posibilidad de contactar?**

- Nunca       Algunas veces  
 Siempre que pido quién ha investigado sobre un tema me lo suelen decir

**5. ¿Ha pensado en alguna ocasión que no llega a conocer con profundidad la capacidad informativa que proporcionan los documentos de este archivo?**

- Pocas veces o de forma ocasional       Frecuentemente       Casi siempre

**6. ¿Ha llegado a pensar que se le escapa información publicada sobre asuntos de interés para su investigación y que resulta muy difícil acceder a lo que otros investigadores están haciendo o han hecho?**

- No, consigo tener la información adecuada, aunque sea por otras vías  
 Sería de utilidad pero tampoco indispensable  
 Verdaderamente ayudaría en la investigación y ahorraría muchos disgustos (?)

**7. ¿Considera que el archivo podría facilitar esa información publicada sobre asuntos de su interés de acuerdo con su perfil e interés investigador?**

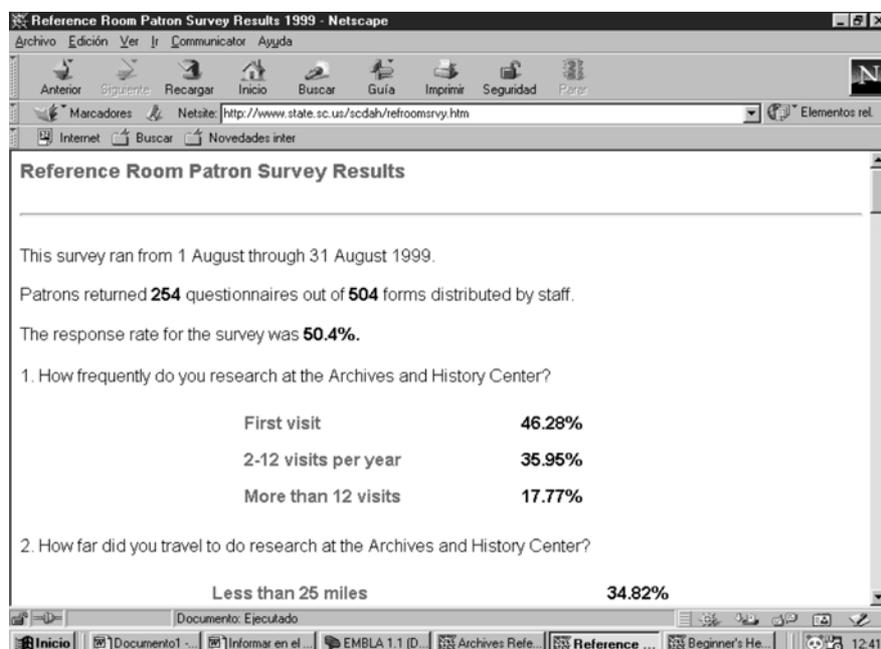
- No es necesario       Me valgo de otros medios  
 Podría resultar muy conveniente aglutinar en un solo servicio el suministro de esta información

8. ¿Conoce / usa con regularidad los recursos de información a través de las redes telemáticas que podrían serle de utilidad para sus investigaciones?

- Fechas de celebración de congresos: SÍ  NO
- Foros de discusión sobre su tema de interés: SÍ  NO
- Correo electrónico: SÍ  NO
- Presentación de novedades editoriales: SÍ  NO
- Noticias de prensa relacionadas con archivos, bibliotecas y documentación en general: SÍ  NO
- Tesis doctorales: SÍ  NO
- Proyectos científicos universitarios o de centros de investigación: SÍ  NO

A continuación, la elaboración y entrega por parte del personal del servicio de referencia de encuestas regulares sobre el modo de acceso y las características del usuario permiten formar un banco de datos de gran interés para el trabajo de referencia continuado en el archivo. Y así, las experiencias llevadas a cabo en agosto de 1999 por el servicio de información del estado de Carolina del Sur (figura 3) con respecto a los archivos históricos del estado constituyen pautas y ejemplos para posteriores análisis:

**Figura 3**  
**Information and Services from South Carolina State Government:**  
<http://www.state.sc.us>



### 5.1 Análisis de usos y usuarios: métodos y estrategias para mejorar el servicio

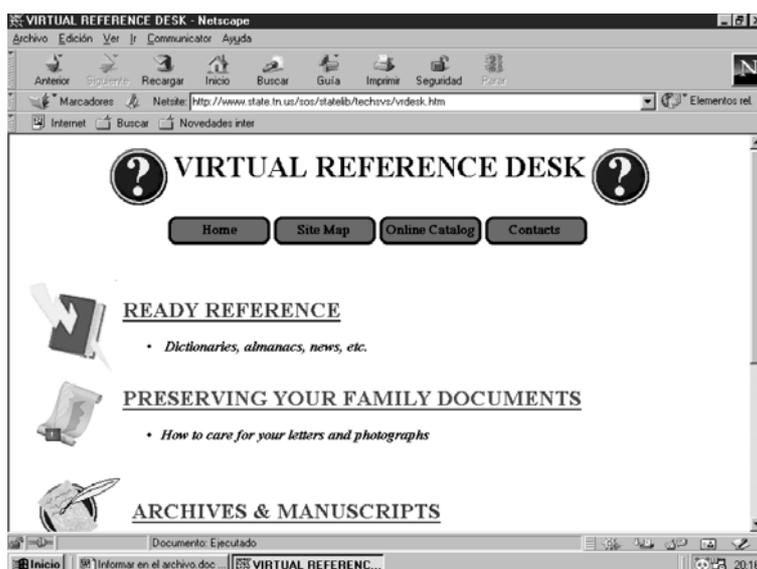
Los estudios derivados del análisis y formación de usuarios de archivos entroncan directamente con varias líneas de trabajo y reflexión que plantean importantes retos para la difusión de la información organizada en un archivo. Una de ellas se centra en el controvertido acceso por materias a los archivos, así como en la respuesta a las preguntas: ¿corresponde a cada colectivo de usuarios un modo específico de acceder y consultar la documentación custodiada en el archivo? (5). ¿El usuario que accede por primera vez al archivo sigue manteniendo técnicas y habilidades adquiridas propiamente en un entorno bibliotecario? Parece innegable que estas cuestiones deben ser abordadas dentro de un programa más amplio que haga hincapié en la función de referencia como una más dentro de la teoría archivística y al mismo nivel e importancia que pueda disfrutar la clasificación, la selección o la descripción documental (16).

Como apunta Cross, las necesidades de información planteadas en un archivo pueden ser atendidas desde dos paradigmas, a priori antagónicos. El enfoque informativo basado en el usuario frente al enfoque técnico, basado únicamente en el documento y en el acoplamiento del usuario a la teoría archivística. El análisis de los modos en que los usuarios de un archivo acceden a la documentación organizada se ha contemplado tradicionalmente desde dos ópticas, aparentemente enfrentadas. Por una parte, cabría hablar de la tendencia que supedita todas las actividades de consulta por parte del usuario al principio de procedencia como elemento teórico exclusivo en torno al cual debe articularse la difusión documental (35). El otro enfoque se centra en el usuario y el modo de acceso tradicional que, sin entrar a discutir su corrección archivística, se realiza esencialmente atendiendo a una consulta inicial por materias. El archivero de referencia debe entonces hacerse eco de la controversia entre unos materiales documentales organizados siguiendo el principio de procedencia y unos modos de acceso que generalmente atienden al contenido por materias y no por clasificación orgánica o funcional. Susan Malbin incide sobre esta idea, así como en el papel que debe adoptar el archivero de referencia: «Archivists should concentrate on «translating» provenance language into subject headings more appropriate to the typical user's needs» (14). En suma, el archivero de referencia se convierte en el intermediario necesario entre unos materiales organizados en función de unos principios teóricos, principio de procedencia, y un acceso que no reproduce dichos esquemas, sino que generalmente se deriva de un acceso tradicional por materias: «He notes that the records are arranged and described in terms of organization, function and hierarchy. The researcher, however, usually presents a subject request» (29).

La solución a esta dicotomía parece residir en la opinión expresada por autores como Diane Beattie, quien afirma que «it is posible to see provenance and subject indexing approaches as complementary methods of access» (36). Así, es posible flexibilizar el modo de acceso para el usuario a través de cuantos instrumentos descriptivos pongan a disposición del usuario la información contenida en los documentos organizados según el principio de procedencia. Como resultado, cabría hablar de instrumentos de descripción preferentemente utilizados para el control de la documentación (inventarios), y otros como catálogos y especialmente índices utilizados para satisfacer las demandas de información del usuario y facilitar la recuperación documental por el contenido de los documentos atendiendo a la materia, profesión, función, etc. La autora va más allá, afirmando que la masiva utilización de herramientas web en el acceso y atención a los usuarios de archi-

vos demuestra la ineficacia del principio de procedencia como método de acceso a los archivos: «With the growing trend towards decentralized access through automated information systems and the World Wide Web, provenance as an informal method of subject access is no longer a viable option» (36). Y no es cuestión baladí acudir al número de herramientas y recursos de referencia (*reference tools*) dispuestos en los websites de numerosos centros archivísticos para comprender que es precisamente el trabajo de referencia uno de los campos de investigación archivística con mayor proyección en la red actualmente (37). No en vano, ya se han llevado a cabo algunas experiencias evaluativas acerca de la calidad y variedad de las herramientas y recursos de referencia archivísticos puestos a disposición del usuario vía web (38). Las posibilidades que la web ofrece para incrementar la eficacia en el trabajo de referencia archivístico son una realidad efectiva: «The Internet, and in particular the World Wide Web, is moving from being solely a means of outreach for archives to a means of providing reference service. [...] As more Internet browsers are able to support electronic forms it is likely that more will be done to offer remote reference services» (17). El número, la variedad y la calidad de las ayudas e instrumentos descriptivos (*reference finding aids*: <http://www.archivistes.qc.ca/liens/guide.htm>) que favorecen el acceso a la documentación, ofrecidas por los archivos, dan una muestra de hasta qué punto la denominada *e-reference* hace de estas herramientas de referencia un potente recurso con el fin de atender a las demandas de información de los usuarios del archivo de forma remota. Entre las propuestas más comunes se encuentra el establecimiento de canales de comunicación *on-line* entre el servicio de referencia del archivo y el propio usuario. Así, a través de un formulario de interrogación (*request form*) el usuario envía sus consultas al servicio de referencia que responderá lo antes posible, creando así los denominados *archive reference desks* virtuales (figura 4):

Figura 4  
Tennessee, State Archives: <http://www.state.tn.us/sos/statelib/techsvs/vrdesk.htm>

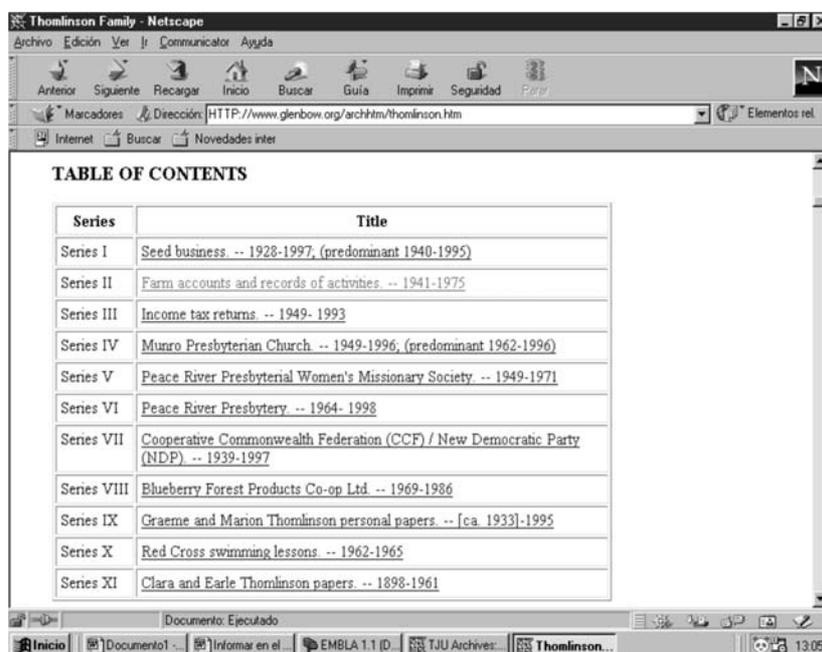


En este sentido, es importante señalar que los catálogos on-line de algunos archivos incluyen opciones de búsqueda por campos temáticos, por series documentales, por autores o por título, siendo el resultado de la búsqueda una completa descripción de los documentos (*items*) o de las agrupaciones documentales, su localización mediante signatura, el número de unidades físicas (cajas, legajos, etc.) que los integran, etc. Pero también la identificación de las series documentales, correspondientes a un fondo de archivo en un entorno web se cuentan entre las frecuentes *finding aids* puestas a disposición del usuario (figura 5).

En muchos casos, consciente de que uno de los criterios de búsqueda más demandados por los usuarios es el onomástico, una vez interrogada la base de datos del archivo por el nombre propio buscado, el sistema remite a todos los fondos documentales donde aparece dicho personaje y que aparece indizado en las bases de datos de todo el sistema. En un intento por personalizar aún más si cabe la atención que el servicio de referencia en el archivo presta vía on-line, existen algunas experiencias interesantes que promueven la interacción del archivero y el usuario por medio de las denominadas preguntas directas al archivero. Es más, consciente de la utilidad y el valor que la experiencia de otros investigadores puede aportar a los usuarios menos experimentados, el servicio de referencia se hace eco de esa posible comunicación entre usuarios con distinto nivel de experiencia para canalizar así una información de naturaleza informal pero altamente interesante para llevar a cabo una investigación.

Figura 5

**Inventario on-line del fondo documental generado por la familia Thomlinson (granjeros canadienses, con documentos desde 1898 hasta 1998) integrado en el conjunto de los Glenbow Archives Finding Aids: [www.glenbow.org/archhtm/thomlinson.htm](http://www.glenbow.org/archhtm/thomlinson.htm)**



Series	Title
Series I	<a href="#">Seed business -- 1928-1997, (predominant 1940-1995)</a>
Series II	<a href="#">Farm accounts and records of activities -- 1941-1975</a>
Series III	<a href="#">Income tax returns -- 1949- 1993</a>
Series IV	<a href="#">Munro Presbyterian Church -- 1949-1996, (predominant 1962-1996)</a>
Series V	<a href="#">Peace River Presbyterial Women's Missionary Society -- 1949-1971</a>
Series VI	<a href="#">Peace River Presbytery -- 1964- 1998</a>
Series VII	<a href="#">Cooperative Commonwealth Federation (CCF) / New Democratic Party (NDP) -- 1939-1997</a>
Series VIII	<a href="#">Blueberry Forest Products Co-op Ltd -- 1969-1986</a>
Series IX	<a href="#">Graeme and Marion Thomlinson personal papers. -- [ca. 1933]-1995</a>
Series X	<a href="#">Red Cross swimming lessons -- 1962-1965</a>
Series XI	<a href="#">Clara and Earle Thomlinson papers. -- 1898-1961</a>

En realidad, todas estas herramientas de información y referencia en el campo archivístico suponen un paso adelante en la utilización del entorno web, puesto que no se trata simplemente de volcar la información sobre el archivo, los horarios de apertura, las características de sus fondos o la propia información contenida en los instrumentos de descripción. El servicio de referencia electrónico archivístico busca establecer canales de comunicación en línea con sus usuarios, permitiendo unos modos de acceso a la descripción de los documentos de archivo muy útiles antes de la definitiva y necesaria consulta *in situ* del documento original en el propio centro y acortando ese camino al que aludíamos al comienzo de estas líneas.

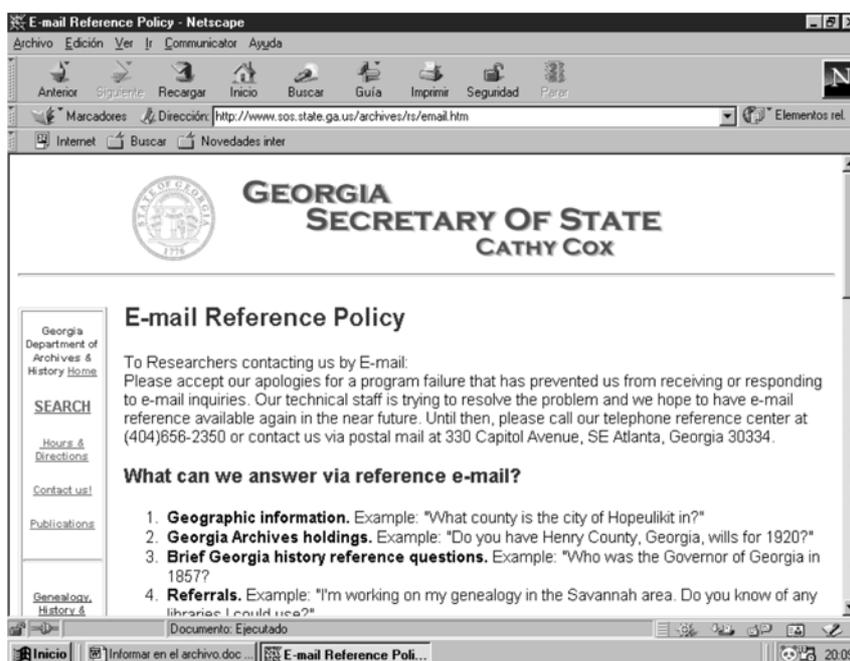
Este enfoque conduce directamente al establecimiento de políticas de recuperación de la documentación de archivo, a través de instrumentos descriptivos caracterizados por un alto control del vocabulario y donde los términos que representan esas materias por las que accederán los usuarios estén plenamente integrados, interrelacionados y controlados semánticamente. Por consiguiente, la utilización del tesoro como instrumento documental de control terminológico se muestra como una de las piezas claves en un enfoque que no pretende ser exclusivo sino dar cabida a todas las sensibilidades con el objetivo último de favorecer la difusión, el acceso y la satisfacción del usuario de archivos. Como quedó patente en los trabajos presentados al Congreso Internacional sobre Sistemas de Información Histórica, se hace imprescindible vincular la descripción y por consiguiente la recuperación de los documentos de archivo a través de instrumentos que estén en sintonía con los modos de acceso temáticos que muchos usuarios demandan (39). Todo ello sin perjuicio de desarrollar un plan de organización archivística derivado directamente de la teoría archivística, en torno a los principios de procedencia y de respeto al orden originario.

## **6 Las fases de un proceso tradicional: la entrevista de referencia (47)**

Al igual que sucede con el usuario de la biblioteca, el investigador con fuentes documentales de archivo desarrolla estrategias de información, accede a recursos y a instrumentos de descripción y solicita la orientación de los especialistas en el conjunto documental al que accede construyendo así la dinámica de todo un proceso de información y referencia. La variedad de los usuarios, los conocimientos previos con los que se accede al archivo, difieren notablemente de un grupo a otro, dentro incluso de colectivos más o menos predeterminados (genealogistas, doctorandos, etc.). Se puede decir que cada tipo de usuario requiere una atención adecuada a su perfil, especialmente durante las fases de orientación y la entrevista de referencia (3, 40). Mary Jo Pugh enuncia las operaciones básicas que constituyen el proceso de referencia en un archivo. Éstas consisten en el registro del usuario, identificación, orientación, entrevista inicial de referencia (41), interacción durante la investigación del usuario y establecimiento de la entrevista final con fines de evaluación y de control de satisfacción del usuario (18). Del análisis de los datos que se derivan de todos y cada uno de los pasos que constituyen el proceso de referencia se pueden obtener importantes pautas de comportamiento y datos que revelen la competencia y los hábitos de consulta de un archivo. Sin embargo, a pesar de que este proceso es desarrollado frecuentemente de facto en archivos, raramente se registran dichos datos ni tampoco se ponen a disposición de otros centros para estudios comparativos y de calidad en el servicio

de referencia (28). Por ello, la tipología de las preguntas de referencia y el establecimiento de una política de referencia en el archivo (figura 6) han sido contenidos que algunos archivos no han descuidado, delimitando qué tipo de preguntas pueden ser atendidas según se realicen mediante correo electrónico, fax o teléfono. En términos generales, la finalidad del proceso de referencia en un archivo no dista mucho del objetivo perseguido en una biblioteca. En suma, se trata de hacer accesible la documentación custodiada en el archivo, orientar al usuario sobre los servicios ofertados y servir como nexo de unión entre la riqueza y complejidad documental y las inquietudes derivadas y surgidas en el transcurso de una investigación con fuentes de archivo. La secuencia de pasos dados por todo investigador que accede por vez primera al archivo puede ilustrar este proceso.

**Figura 6**  
**Georgia Secretary of State, líneas maestras de actuación del servicio de referencia vía correo electrónico en los archivos del estado:**  
**(<http://www.sos.state.ga.us/archives/rs/email.htm>)**



## 6.1 Registro del usuario

La llegada del investigador al archivo debe iniciarse con el proceso de identificación del mismo, consignando sus datos personales así como el tema de su investigación. En suma, delimitar e individualizar a cada investigador en función de sus necesidades de información y ofrecer el tipo de información adecuada al perfil consignado por escrito. Los datos recogidos en esta primera ficha de acceso serán de gran utili-

dad para estudios posteriores que posibiliten el conocimiento preciso de la comunidad de los usuarios del archivo, la recogida de los datos necesarios para acometer estudios de usuarios, así como servicios de difusión de la información, servicios de alerta, boletines de novedades sobre las actividades desarrolladas en el archivo. Indudablemente, explotar con acierto la rica información proporcionada por el investigador deriva directamente del diseño apropiado de la ficha, con datos suficientes para conformar una base de datos confidenciales. Queremos insistir en el valor de esta primera ficha de identificación por cuanto será uno de los instrumentos básicos para acometer buena parte de las actividades orientadas hacia la satisfacción del usuario dentro del servicio de referencia. Y así, los campos constitutivos de esta base de datos de usuarios del archivo deberían ser:

- Datos personales completos (especial hincapié en direcciones de correo electrónico).
- Formación académica.
- Tipología y perfiles del usuario en función de sus intereses.
- Temas de investigación según descriptores.
- Síntesis de los intereses predominantes: cuadrícula con temas de investigación (principales y secundarios).
- Publicaciones recientes.
- Pertenencia a asociaciones profesionales o de investigación.

Una de las informaciones más útiles a la hora de acometer una investigación con fuentes de archivo es saber si la temática que el usuario va a abordar ha sido anteriormente estudiada. Se trata de conocer con mayor precisión el estado de la cuestión sobre un tema y, sobre todo, si las fuentes con las que nos vamos a encontrar han sido ya publicadas. La necesaria fase heurística previa a cualquier investigación puede ocultar datos que el archivero de referencia matizará con la experiencia adquirida y el trato personal con los investigadores. En definitiva, el archivero de referencia puede ahorrar mucho tiempo y recursos al investigador si le indica la realización previa de un trabajo por otro investigador. Así, ante la demanda inicial de un usuario que va a investigar sobre un asunto, se le puede suministrar un estado de la cuestión sobre ese tema, evitar redundancias molestas, propiciadas por la falta de transparencia informativa.

## 6.2 La entrevista de referencia

Define Elizabeth Thomsen la entrevista de referencia como: «the process by which the librarian [archivero] and the patron arrive at an understanding of what the patron is seeking» (10). Una de las mayores especialistas en el proceso de referencia desarrollado en los archivos, la estadounidense Susan Malbin, a quien hemos seguido para la reflexión de este apartado, hace especial hincapié en la necesidad de sistematizar la entrevista y la negociación con el usuario para determinar sus demandas de información y los modos de acceso a la documentación archivística. Aunque la aplicación del entorno web en los procesos de referencia es considerada como una gran línea de actuación futura, Malbin asegura que siempre será necesaria la interacción del profesio-

nal archivero con el usuario y que la entrevista de referencia se mantendrá como una constante de trabajo (14). Máxime cuando, según se desprende de algunos estudios desarrollados mediante encuestas y centrados en analizar la opinión del usuario en relación con los instrumentos de descripción, se concluye que las ayudas puestas a disposición del usuario no son totalmente satisfactorias, necesitando un asesoramiento frecuente del personal de referencia del archivo (42). Por tanto, es necesario investigar las técnicas y recursos puestos en juego en ese momento trascendental y presente en todo archivo que constituye el traspaso de las puertas del archivo por parte del usuario y el comienzo de una interrogación sobre el centro y sus documentos, que se irá perfilando a medida que el archivero de referencia y el usuario entablen una relación fluida. En el transcurso de la misma se debe determinar el origen que motiva la demanda de documentos, la finalidad, la temática concreta, así como la competencia del usuario para manejarse entre legajos, con el fin de determinar una tipología de usuario en función de la competencia y habilidad en el manejo de las estructuras archivísticas, herramientas descriptivas, etc. En definitiva, establecer una negociación entre el usuario y el profesional de referencia para que éste disponga de los datos necesarios y pueda orientar al usuario de la mejor manera posible, en función de su habilidad y destreza para manejarse por un archivo, de los conocimientos previos (el bagaje archivístico y documental) con los que accede al archivo y sobre todo de la determinación y acuerdo mutuo sobre lo que realmente se desea investigar (43).

## 7 Conclusiones

Es cierto que todavía existen numerosas carencias en el seno de la investigación sobre el trabajo de referencia desarrollado en los archivos, pero todas ellas no constituyen sino un importante campo de estudio así como futuros retos de los que se derivan consecuencias positivas y mejoras en la función informativa del archivo. Una vez admitido el papel fundamental que el servicio de referencia puede jugar en el entorno informativo y cultural del archivo, es preciso delimitar las áreas de trabajo en torno al trabajo de referencia. Por una parte, el análisis de los colectivos de usuarios así como la recogida, registro y tratamiento de los datos procedentes de las estrategias y modos desplegados para acceder a los documentos permiten disponer de un caudal informativo de gran valor para planificar las estrategias de actuación en el servicio de referencia. Por otra parte, se hace necesario incidir en los modos de acceso temático desarrollando para ello mecanismos e instrumentos de información que compaginen la teoría organizativa archivística con unas demandas documentales por materias. En este sentido, el archivero de referencia ocupa un lugar destacado de intermediario entre los fondos organizados según el principio de procedencia y unos requerimientos de los usuarios. Junto a ello, el conocimiento y la destreza en el manejo de cuantos recursos de información, formales e informales, ayuden a las necesidades del usuario, se contemplan como características propias del perfil profesional de referencia. Finalmente, la irrupción del entorno web en el servicio de referencia es considerada como la gran vía de trabajo futura, que permita dar respuesta a demandas de información de los usuarios de forma remota, contribuyendo, con la puesta a disposición del usuario de los instrumentos de descripción y ayuda, a una proximidad más efectiva y fructífera entre sociedad y archivo.

## Bibliografía

1. ALBERCH, R. y BOADAS, J. *La función cultural de los archivos*. Bergara: IRARGI, Centro de Patrimonio Documental de Euskadi, 1991.
2. Grupo de Archiveros Municipales de Madrid. El archivo en el entorno cultural. *XII Jornadas de Archivos Municipales*. 1998, mayo 21-22, Coslada. Madrid: Consejería de Educación y Cultura (Comunidad de Madrid), Ayuntamiento de Coslada, 1998, pp. 11-24, en p. 11.
3. COX, R. J. Researching Archival Reference as an Information Function: Observations on Needs and Opportunities. *RQ*, 1992, vol. 31: n° 3, pp. 387-397.
4. ESTEBAN NAVARRO, M. A. La representación y la organización del conocimiento en los archivos. *Organización del conocimiento en sistemas de información y documentación*. Actas del I Encuentro de ISKO-España. 1995, Zaragoza. Zaragoza, 1995, pp. 65-90.
5. ITURRIATE i COLOMER, G. Aproximació teórica a la tipologia de l'usuari d'arxius. *Lligall*, 1993, vol. 7, pp. 77-96.
6. PÉREZ MORENO, E. Formación de usuarios en archivos: una asignatura pendiente. *Boletín ACAL*, 1998, n° 80, pp. 25-27.
7. LEWIS, M. Marketing i publicitat per a arxivers. *Lligall*, 1993, vol. 7, pp. 65-76.
8. PIETERSE, W. L'arxiu i la difusió. *Lligall*, 1995, vol. 10, pp. 189-196.
9. SOLÉ I SABATÉ, J. L'arxiu i el foment de la investigació. *Lligall*, 1995, vol. 9, pp. 79-84.
10. THOMSEN, E. *Rethinking reference: the reference librarian's practical guide for surviving constant change*. New York; London: Neal-Schuman Publishers, 1999. Este manual resulta atractivo por cuanto incide en aspectos no sólo técnicos sino también de habilidad personal a la hora de gestionar un servicio de referencia. Así, cualidades como la curiosidad innata, la buena memoria, las habilidades de comunicación o la paciencia y la creatividad, son analizadas en relación al perfil especializado del profesional de referencia.
11. MERLO VEGA, J. A. El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de Documentación*, 2000, vol. 3, pp. 93-126.
12. La Sociedad de Archiveros Americanos (<http://www.library.uiuc.edu/ahx/rao/>) mantiene una sección dedicada al servicio de referencia.
13. HEALD, C. A. Reference Service in Archives: Whither a Professional Ethos? *Canadian Library Journal*. 1992, vol. 49, pp. 353-359.
14. MALBIN, S. The reference interview in archival literature. *College and Research Libraries*. 1997, vol. 58: n° 1, pp. 69-80.
15. BOADAS, J. Archivos, ciudadanos y cultura: un encuentro posible. *XII Jornadas de Archivos Municipales*. 1998, mayo 21-22, Coslada. Madrid: Consejería de Educación y Cultura (Comunidad de Madrid), Ayuntamiento de Coslada, 1998, pp. 57-62.
16. MUNN, E. y RIOUX, D. La référence: une fonction archivistique à part entière. *Archivaria*, 1998, vol. 45, pp. 104-112.
17. CROSS, J. E. Archival reference: state of the art. *Reference-Librarian*, 1997, vol. 56, pp. 5-25.
18. PUGH, M. J. *Providing reference services for archives and manuscripts*. Chicago: The Society of American Archivists. 1992.
19. ERMISSE, G. La communication des archives. En: FAVIER, Jean (dir.). *La pratique archivistique française*. Paris: Archives Nationales, 1993, pp. 365-414.
20. COHEN, L.B. (ed.). *Reference services for archives and manuscripts*. N. York; London: Haworth Press, 1997.
21. WHALEN, L. *Reference Services in Archives*. N. York: Haworth Press, 1986.
22. DÍEZ DE LOS RÍOS, M. T. El departamento de referencias del Archivo Histórico Nacional: organización y funcionamiento. *Boletín de la ANABAD*. 1996, vol. 46: n° 1, pp. 235-259.

23. RODRÍGUEZ, M. E., RAMOS HERNÁNDEZ, R. y ROS RAMOS R. El servicio de referencia en los archivos: su aplicación en el Archivo Nacional de Cuba. *Boletín del Archivo Nacional (La Habana)*, 1994, vol. 7, pp. 74-80.
24. PENTEADO, P. Serviço de Referência em Arquivos Definitivos: alguns aspectos teóricos. *Cadernos BAD*, 1995, vol. 2, pp. 19-41.
25. BARNETT, L. R. Sitting in the Hot Seat: Some Thoughts from the Reference Chair. En: COHEN, L. (ed.). *Reference services for archives and manuscripts*. N. York; London: Haworth Press, 1997, pp. 39-54.
26. SANTOS, E. C. The contribution of Archives to the Information Society. *DLM Forum'99 European citizens and electronic information: the memory of the Information Society*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities (EUR-OP), 2000 pp. 250-257.
27. COOK, T. Viewing the World Upside Down: Reflections on Theoretical Underpinnings of Archival Public Programming. *Archivaria*, 1990-91, vol. 31, pp. 123-134.
28. CRAIG, B.L. Old Myths in New Clothes: Expectations of Archives Users. *Archivaria*, 1998, vol. 45, p. 125: "Web-sites will draw many 'accidental users' and if we manage their visits well, we may convert them into regular visitors and we may realize our larger goal of education".
29. PUGH, M. J. The illusion of omniscience: Subject Access and the Reference Archivist. *The American Archivist*. 1982, Vol. 45: nº 1, pp. 33-44.
30. MORENO TORES, R. El bibliotecario de referencia: técnicas y entorno espacial. *Revista Española de Documentación Científica*. 1991, vol. 14: nº 3, pp. 287-300.
31. JARDIM, J. M. y KAHL FONSECA, M. O. Estudos de usuários em arquivos: o estado da arte. *Actas del Seminario Internacional de Arquivos de tradição ibérica*. 2000, abril 3-7, Río de Janeiro.
32. CAYETANO MARTÍN, M.C. La información en los archivos históricos: ¿derecho o disciplina? *Boletín de la ANABAD*, 1999, vol. XLXIX: nº 3-4, p. 297. Este número recoge las actas del VII Congreso Nacional de ANABAD: *Información y derechos de los ciudadanos: teoría y realidad en el XX aniversario de la Constitución* (Toledo, 22 a 24 de abril de 1999).
33. TAYLOR, A. H. *Archival Services and the concept of the user*. París: A RAMP Study, 1984.
34. HOLBERT, S. E. *Archives and manuscripts: reference and access*. Chicago: Society of American Archivists, 1977.
35. BEARMAN, D. A. y LYTTLE, R. The power of the Principle of Provenance. *Archivaria*, 1985-86, vol. 21, pp. 14-27.
36. BEATTIE, D. Retrieving the irretrievable: providing access to "Hidden Groups" in Archives. EN: COHEN, L. *Reference services for archives and manuscripts*. N. York; London: Haworth Press, 1997, p. 87.
37. La Sección de Acceso y Referencia de la Sociedad de Archiveros Americanos (<http://www.library.uiuc.edu/ahx/raol/>) celebró en septiembre de 1993 su encuentro anual donde se analizó el diseño de instrumentos descriptivos para el trabajo de referencia: "Electronic Finding Aids and the Reference Archivist".
38. WALLACE, D. A. Archival Repositories on the World Wide Web: a Preliminary Survey and Analysis. *Archives and Museum Informatics: cultural Heritage Informatics Quarterly*, 1995, vol. 9: nº 2, pp. 150-169.
39. *Congreso Internacional sobre sistemas de información histórica*. 1997, noviembre 6-8, Vitoria-Gasteiz. Vitoria-Gasteiz: Juntas Generales de Álava, [1997-1998]
40. CONWAY, P. Research in Presidential Libraries: A User Survey. *Midwestern Archivist*, 1986, vol. 11: nº 1, pp. 35-36.

41. TISSING, R. W. The Orientation Interview in Archival Research. *American Archivist*, 1984, vol. 47: n° 2, pp. 173-78.
42. DUFF, W. y STOYANOVA, P. Transforming the Crazy Quilt: Archival Displays from a User's Point of View. *Archivaria*, 1998, vol. 45, p. 46: "This may indicate that users have difficulty using archival descriptions without assistance. Improvements seemed necessary".
43. LONG, L. J. Question Negotiation in the Archival Setting: the Use of Interpersonal Communication Techniques. *American Archivist*, 1989, vol. 52: n° 1, pp. 40-50.