



**DIRECCIÓN GENERAL DEL
ARCHIVO NACIONAL DE COSTA RICA**

DEPARTAMENTO ARCHIVO HISTÓRICO

**ESTUDIO DE USUARIOS COMPARATIVO DE LA
SALA DE CONSULTA “JOSÉ LUIS COTO CONDE”,
PERÍODO 2005, 2007, 2008, 2009, 2010**

JAFETH CAMPOS RAMÍREZ

DICIEMBRE 2012

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	4
CAPÍTULO I	
MARCO FLOSÓFICO DEL DEPARTAMENTO	
ARCHIVO	
HISTÓRICO.....	7
1- Reseña histórica del Departamento Archivo Histórico del Archivo Nacional.....	8
2- Misión.....	9
3- Objetivos.....	9
4- Funciones.....	9
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO.....	11
1-La importancia de los estudios de usuarios.....	12
2-La metodología en los estudios de usuarios.....	15
CAPÍTULO III	
ESTUDIO DE USUARIOS A PARTIR DEL MÉTODO INDIRECTO.....	17
1- Aplicación del método indirecto en la Sala de Consulta “José Luis Coto Conde”.....	18
2- Resultados del estudio de usuarios a partir del método indirecto en la Sala de Consulta “José Luis Coto Conde”.....	18
2.1 El perfil de los clientes.....	18
2.1.1 Los usuarios según género.....	18
2.1.2 La tipología de los usuarios.....	19
2.1.3 La nacionalidad de los usuarios.....	20
2.2 La categorización de los clientes.....	24
2.3 Profesiones u oficios de los clientes.....	26
2.4 Los servicios del archivo.....	27
2.4.1 El servicio de consulta.....	27
2.4.2 El servicio de préstamo de documentos.....	28
2.4.3 El servicio de reprografía de documentos.....	32
2.5 Los instrumentos de acceso y control de información.....	37
2.6 Las temáticas de investigación.....	39

CAPÍTULO IV	
ESTUDIO DE USUARIOS A PARTIR DEL MÉTODO DIRECTO.....	41
1- Aplicación del método directo en la Sala de Consulta “José Luis Coto Conde”.....	42
1.1 Información general.....	43
1.2 Formación de usuarios.....	45
1.3 Calidad de los servicios.....	47
1.4 Instrumentos de acceso y control de información.....	48
1.5 Ambiente de trabajo en la Sala de Consulta: comentarios y observaciones.....	48
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	51
1. Conclusiones.....	52
2. Recomendaciones.....	58
BIBLOGRAFÍA.....	60
ANEXOS.....	63

INTRODUCCIÓN

Los archivos finales cumplen una importante función al ser custodios del Patrimonio Documental de la Nación; es decir, son los garantes de la memoria histórica documental de un país. Por tanto, su objetivo fundamental o razón de ser se concentra en el tratamiento archivístico, la conservación, preservación y difusión de ese legado patrimonial para facilitarlo a los usuarios con el fin de sustentar sus investigaciones científicas o bien otros fines particulares.

Últimamente, es reconocida la apertura de los archivos históricos, ya que además de servir como centros de resguardo del pasado documental, han diversificado sus servicios o alcances con la finalidad de ser ampliamente consultados por un público muy heterogéneo. Estos centros de conocimiento han dejado de ser un lugar exclusivo para eruditos e historiadores, como bien lo destaca Luis Fernando Jaén García:

“Forma parte del pretérito el privilegio y la exclusividad que patentan eruditos e historiadores como únicos asiduos de estos centros de información [archivos históricos]”¹

En razón de esta diversificación de usuarios que asisten a investigar a los archivos históricos o finales es importante conocer sus perfiles, necesidades de información y fondos documentales más consultados, entre otros factores.

La herramienta que logra medir muchas de estas características de los mencionados usuarios son los estudios de usuarios, pues permiten conocer la relación existente entre los usuarios, la información, el archivo y los servicios que estos proporcionan.

El presente análisis busca conocer y determinar aspectos relacionados con los servicios, demanda y usabilidad de la información por parte de los usuarios que acuden a la Sala de Consulta “José Luis Coto Conde” del Archivo Histórico del Archivo Nacional de Costa Rica. Todo lo anterior, a partir de técnicas cualitativas y cuantitativas que aportaran datos de los diferentes servicios que se ofrecen.

¹ L.F., Jaén García. *Estudio de usuarios del archivo histórico periodo 2005, 2006*, pág., 2.

La metodología empleada es la comparativa, pues se contrastan los estudio de usuarios de la Sala de Consulta de los años 2005, 2007, 2008, 2009 y 2010², buscando analizar el comportamiento de las diferentes variables a través del tiempo y los resultados de las medidas implementadas, si fuera el caso. Es decir, vale para desarrollar una mirada retrospectiva hacia un panorama más amplio, un período de cinco años.

Este esfuerzo es de trascendental importancia, ya que se convierte en un significativo insumo para la planificación, la toma de decisiones, la implementación y el desarrollo de proyectos de digitalización, microfilmación y conservación preventiva, entre otros. También, sirve de eslabón para analizar y retomar las medidas que faltan por materializar, siempre dentro de las posibilidades presupuestarias de la institución y del marco normativo que rige los archivos costarricenses.

² En el año 2006 no se realizó el estudio de usuarios de la Sala de Consulta e Investigación.

CAPÍTULO I
MARCO FILOSÓFICO DEL DEPARTAMENTO
ARCHIVO HISTÓRICO

1. RESEÑA HISTÓRICA DEL DEPARTAMENTO ARCHIVO HISTÓRICO DEL ARCHIVO NACIONAL.³

En sus inicios el Archivo Nacional tuvo prácticamente la función que hoy tiene el Departamento Archivo Histórico, pues nació como una entidad encargada de reunir, organizar y conservar los documentos históricos que se encontraban dispersos desde la época colonial.

El Archivo Nacional a la largo de sus historia ha sufrido diversas modificaciones en su estructura orgánica, lo que ha repercutido en la creación y consolidación de lo que hoy es el Departamento Archivo Histórico.

En el año de 1998 se aprueba la actual reorganización administrativa del Archivo Nacional y con ello se crea dicho departamento, como encargado de la custodia, la difusión y la facilitación del patrimonio documental del país. De esta manera se define orgánica y estructuralmente el Archivo Histórico, el cual resguarda aproximadamente 8 kilómetros de documentos con valor científico cultural desde la época colonial hasta la contemporánea.

El Archivo Histórico y la documentación que custodia son de libre acceso para todos aquellos individuos, nacionales o extranjeros, que precisan de la información que éste conserva, salvo aquella que tiene algún impedimento o restricción por razones legales y/o de conservación.

La consulta y el préstamo de la documentación se hace directamente en la Sala de Consulta, donde también se ofrece el servicio de formación de usuarios a los clientes que requieren de una orientación respecto a la información que resguarda el Archivo, los servicios que facilita, el uso de los instrumentos de acceso y control de información, las normativas que la rigen, etc.

³ *Ibidem*, pág., 6.

2. MISIÓN

Ser el Departamento del Archivo Nacional encargado de organizar, conservar, facilitar y difundir el patrimonio documental de la Nación en forma eficaz y eficiente.

3. OBJETIVOS

- Organizar el patrimonio documental; declarado de valor científico cultural, que es transferido a la Institución.
- Ejecutar programas de difusión para proyectar externamente al Archivo Nacional.
- Facilitar el patrimonio documental a los clientes internos y externos, velando por su adecuada conservación.
- Facilitar a los clientes interno y externos el material bibliográfico que custodia la Biblioteca Especializada en Archivística y Áreas Afines.

4. FUNCIONES

- Aplicar el tratamiento archivístico a la documentación con valor científico cultural que ha ingresado al Archivo Nacional para su custodia.
- Préstamo in situ del patrimonio documental a los clientes internos y externos.
- Facilitar los instrumentos descriptivos a los clientes internos y externos.
- Autorizar la reproducción del patrimonio documental, por diversos medios, previo análisis del estado de conservación.
- Garantizar el libre acceso de la documentación, salvo aquella que tiene algún impedimento o restricción por razones legales y/o de conservación.
- Velar por el adecuado uso de la documentación por parte de los clientes, a fin de garantizar su preservación.
- Difundir el patrimonio documental por medio de actividades tales como exposiciones (temporales, itinerantes y virtuales), visitas guiadas, presentación de publicaciones y servicios pedagógicos, entre otros.
- Realizar investigaciones sobre temas históricos de conformidad con la programación anual de actividades, tendiente a difundir el patrimonio documental de la Nación, así como también a solicitud de las autoridades de la Institución.

- Atender visitas guiadas de estudiantes de escuelas, colegios, escuelas comerciales, universidades y particulares, entre otros, a fin de explicarles la organización y funcionamiento del Archivo Nacional y la relevancia del acervo documental en el quehacer cultural nacional.
- Expedir certificaciones de años laborados para el Estado, a solicitud del interesado, para efectos de pago de pensión.
- Expedir certificaciones o reproducciones de documentos históricos.
- Consulta y préstamo del material bibliográfico de la Biblioteca Especializada en Archivística y Ciencias Afines
- Promocionar en el ámbito nacional e internacional los servicios de la Biblioteca Especializada en Archivística y Ciencias Afines.
- Incrementar el material bibliográfico de la Biblioteca mediante el convenio de canje o donaciones.
- Realizar convenios de préstamo interbibliotecario.
- Vender las publicaciones que edita el Archivo Nacional.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

1- LA IMPORTANCIA DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS

Los archivos, al ser consustanciales e inherentes al hombre, existen desde tiempo inmemorial y han contribuido estratégicamente el desarrollo y evolución de la sociedad. Los archivos del Siglo XIX se caracterizaban por su pasividad; es decir, sus tareas se centraban en ser el receptor de la documentación y en este sentido, también se dedicaban a su conservación.

No obstante, al despuntar el Siglo XX y en particular a mediados de dicho siglo, el archivo poco a poco fue adquiriendo un papel más activo y dinámico, pues intervino en la producción documental, determinó las características y los volúmenes de la documentación a conservar e incidió en los procedimientos administrativos desde la etapa de creación y tramitación.⁴

De igual forma, esta nueva dinámica de los archivos se observa en relación con los usuarios / clientes. Los archivos son inherentes al hombre y los usuarios / clientes a los archivos.

La función primordial de cualquier archivo, sean estos nacionales o particulares, es la vocación de servicio. Las funciones archivísticas, a saber: organizar, recoger y custodiar, entre otras, tienen una finalidad última; es decir, poner a disposición de los clientes la información contenida en los documentos. En este sentido, los usuarios / clientes determinan los archivos y no a la inversa.

Como se mencionó en la introducción, hacia finales del Siglo XX, los usuarios que acuden a los archivos se han diversificado, ya no sólo asiste el tradicional historiador, sino que también son visitados por médicos, economistas, actores, arquitectos y amas de casa, entre otros. Esta masa heterogénea de usuarios acude al archivo por diversas razones como demandar importantes cantidades de información y para realizar investigaciones.

⁴ X. Tarraubella Mirabet. Los Archivos y sus Usuarios, En: *Actas de la V Conferencia Europea de Aragón*, 1997, pág., 39.

La herramienta que permite el estudio del comportamiento de las personas que acuden a los archivos es el estudio de usuarios. Éste posibilita el entendimiento de la interrelación entre archivista, usuario y documentación, y contribuye, en definitiva, a facilitar, flexibilizar o adecuar la correspondencia entre información y usuario.⁵ Elías Sanz Casado ha definido los estudios de usuarios como:

*“el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuario, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos (principalmente estadísticos) a su consumo de información”.*⁶

Los estudios de usuarios surgen en el campo de la Bibliotecología como un área multidisciplinaria del conocimiento, que analiza aspectos de la relación información – usuario. Sin embargo, como muestra de la estrecha colaboración entre las Ciencias de la Documentación, los archivos aplican los estudios de usuarios desde la década de los años noventa del Siglo XX⁷, con la finalidad de conocer las necesidades, demandas, usabilidad y deseos de información de los usuarios.

Los archivos históricos y en general cualquier tipo de archivo tiene como función primordial, satisfacer las necesidades de información de sus usuarios; no obstante, ¿donde están los estudios que analizan estas necesidades?. Con el presente estudio de usuarios se pretende responder esta pregunta y otras, en el contexto de la Sala de Consulta del Archivo Histórico.

La importancia de los estudios de usuarios estriba en que permiten elaborar productos de información más adecuados, así como planificar los servicios según las necesidades. Además, a partir de los resultados y conclusiones se puede determinar y evaluar los siguientes aspectos:

- Evaluar los recursos del archivo como el humano, el material, el tecnológico y el presupuestario, entre otros recursos, pues a partir de las demandas reales de

⁵ A. Rubio Hernández. Estudio de Usuarios en Archivos Municipales: una aproximación teórico-práctica, En: *SCRIBE*, 2004, pág., 218.

⁶ E. Sanz Casado. *Manual de Estudios de Usuarios*, 1994, pág., 78.

⁷ S. E. Acosta Sandoval, E. M. Íncer Solís y A. Mena Aguilar. *Propuesta Teórica-Metodológica para Evaluar los Servicios de los Archivos a partir de un Estudio de Usuarios. Unidad de Análisis los Archivos Municipales*, 2006, pág., 20.

información, se puede evaluar y hacer más rentable los recursos con que cuenta el archivo.

- Conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios, en especial para diseñar y planificar los servicios archivísticos de acuerdo con las necesidades detectadas por el estudio de usuarios. También, es importante para que el servicio de referencia e información archivística sea más adecuado y flexible. En conclusión, los estudios de usuarios introducen variables necesarias en los servicios archivísticos, para que sean capaces de responder eficaz y eficientemente a las nuevas necesidades manifestadas por los usuarios.⁸
- Programar la formación de usuarios, una vez conocidas las necesidades de información de los usuarios, se facilita la programación de una mejor formación de usuarios, lo que a su vez rentabiliza los recursos del archivo.
- Conocer el perfil de los usuarios, permite proporcionarle al usuario una información precisa en un momento adecuado, lo que redundará en la disminución de tiempo en sus investigaciones.
- Medir la eficacia del archivo, identificar las necesidades de información para la toma de decisiones y para la evaluación, analizar la interacción de los usuarios con el sistema de archivo y apoyar los estudios científicos y comparativos.⁹

En definitiva, la ejecución de los estudios de usuarios es una actividad de análisis imprescindible en los archivos, ya que solamente desde un estudio científico se puede conocer una serie de aspectos, que permitirán el mejoramiento de los servicios, la planificación eficiente y eficaz y el conocimiento de la realidad total de los archivos.

⁸ L. F. Jaén García. La Aplicabilidad de los Estudios de Usuarios en los Archivos: el caso de los archivos históricos, En: *Códice*, 2006, pág., 48.

⁹ A. Rubio Hernández. Ciertas Consideraciones sobre Estudio de Usuarios en Archivos Municipales, En: *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 2003, pág., 57-58.

2- LA METODOLOGÍA EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS

Las fuentes consultadas para la realización de los estudios de usuarios son heterogéneas. A nivel de la metodología se recurre básicamente a dos: el método directo y el indirecto. Cada uno aborda una temática diferente y por lo tanto, utiliza o emplea una herramienta diferente; sin embargo, ambos métodos estudian y analizan a los usuarios de los archivos.

En este sentido, el autor Alfonso Rubio Hernández indica refiriéndose sobre los estudios de usuarios que:

*“Las fuentes de información sobre los usuarios son muy diversas. Podríamos agruparlas entre aquellas que cabe considerar directas, de campo –cuando obtenemos la información de lo que nos dicen los usuarios mismos- o indirectas, cuando aprovechamos datos factuales del archivo a través de la memoria anual, estadísticas o instrumentos de control”.*¹⁰

El método directo consiste en el diseño y aplicación de un instrumento de recolección de información, como el cuestionario o la entrevista, en el presente caso se recurre al cuestionario y a la observación. Según Joaquín Ruiz Abellán y otros autores, en la metodología directa es el propio usuario quien suministra la información sobre sus hábitos, motivaciones y otros.¹¹

Se aplica de forma directa a clientes / usuarios, previa identificación de la población (*clientes reales*: usuarios asiduos a los archivos en su afán de sustentar sus investigaciones, o *clientes potenciales*: los cuales eventualmente podrían hacer uso del archivo). El objetivo del método directo es conocer aspectos relativos a servicios como calidad y funcionamiento, opiniones, valoraciones, inquietudes y problemas, entre otros; es decir, se aplica en el análisis de aspectos cualitativos.¹²

El cuestionario es el instrumento más utilizado en la recolección de los datos y pese a su rigidez presenta muchas ventajas, entre las que se pueden citar las siguientes: pretende colocar a todos los encuestados en una misma situación psicológica, facilita el examen y asegura la compatibilidad de las respuestas, proporciona a los encuestados la

¹⁰ *Ibidem*, pág., 61.

¹¹ J. Ruiz Abellán, M. Izquierdo Alonso y T. Piñera Lucas. Aportaciones en Torno a los Usuarios en Documentación, En: *Documentación de las Ciencias de la Información*, 1998, pág., 19.

¹² L. F. Jaén García. *Op. Cit.*, pág., 49.

oportunidad de dar respuestas francas y anónimas, y facilita la recolección de grandes cantidades de datos en breve espacio de tiempo.¹³

Como se indicó líneas atrás, en el presente caso se recurre al cuestionario y a la observación, para el abordaje del método directo. En el caso del cuestionario se aplicó a los usuarios reales de la Sala de Consulta del Archivo Histórico.

Es importante mencionar que el cuestionario empleado en el estudio de usuarios de 2008, presenta algunos cambios con respecto al cuestionario del estudio de usuarios de 2005. También, se debe tomar en cuenta que a partir del año 2009, dicho instrumento fue rediseñado, y se utilizó para los estudios de usuarios de 2009 y 2010.

El método indirecto, según el autor Jaén García, consiste en la recopilación de datos o información, proporcionada por parte de los usuarios, sin tener que consultarlos (a los usuarios) de forma directa. Esta consulta se realiza mediante los instrumentos de control y registro que todo archivo debiera de disponer como: registro de usuarios, registro de consultas, boleta de préstamo de documentos y boleta de reprografía, entre otras.

Estos registros o controles se convierten en el insumo básico para realizar la metodología indirecta, al proporcionar datos como fecha del servicio, nombre del usuario, nacionalidad, identificación, teléfono, correo, profesión, tema de investigación, fondo o subfondo al que pertenece el documento y medio de reprografía, entre otros muchos detalles. Para el presente caso, se utiliza el programa informático denominado “Sistema Integrado de Gestión de Usuarios” (SIGU), así como los informes mensuales - trimestrales de la mencionada Sala y los instrumentos de control de reprografía, donde destaca el control de fotocopiado.

En definitiva, la metodología directa y la indirecta son los dos medios o caminos científicos que permitirán conocer y determinar la realidad de la Sala de Consulta. **Finalmente es** necesario señalar, que en relación con el estudio de usuarios de 2007 solo se cuenta con la aplicación del método indirecto.

¹³ J. Ruiz Abellán y otros. *Op. Cit.*, pág., 21 y 22.

CAPÍTULO III
ESTUDIO DE USUARIOS A PARTIR
DEL MÉTODO INDIRECTO

1. APLICACIÓN DEL MÉTODO INDIRECTO EN LA SALA DE CONSULTA “JOSÉ LUIS COTO CONDE”

Este apartado del análisis está basado en la aplicación del método indirecto, el cuál contribuye a abordar de forma cuantitativa las demandas de información que presentan los usuarios de los archivos.

La información se obtuvo del programa informático denominado “Sistema Integrado de Gestión de Usuarios” (SIGU), desarrollado en la plataforma ACCESS y elaborado por el Departamento de Cómputo de la Dirección General del Archivo Nacional.¹⁴

Dicho programa tiene como finalidad servir de instrumento de almacenamiento, recuperación y de control de información de los servicios que se brindan en la Sala de Consulta “José Luis Coto Conde” del Archivo Histórico. El SIGU está organizado en tres secciones: mantenimiento, consulta-usuarios e informes.

2. RESULTADOS DEL ESTUDIO DE USUARIOS A PARTIR DEL MÉTODO INDIRECTO EN LA SALA DE CONSULTA “JOSÉ LUIS COTO CONDE”

2.1. EL PERFIL DE LOS CLIENTES

En las últimas décadas del siglo XX, el usuario tradicional de los archivos históricos; es decir, el historiador, ha visto crecer la cantidad y diversidad de nuevos compañeros en las salas de consulta. Estos nuevos usuarios de la información de los archivos son funcionarios administrativos, estudiantes y ciudadanos en general. En otras palabras, los usuarios de los archivos han pasado de un público erudito a uno más diverso.

En razón de brindar cada día un mejor servicio, eficiente, eficaz, de calidad y en mejora continúa, es indispensable para el archivista el conocer el perfil de sus clientes.

2.1.1 LOS USUARIOS SEGÚN GÉNERO

En los años bajo análisis un total de 9.735 usuarios hicieron uso de la información custodiada en la Sala de Consulta del Archivo Histórico. Sin embargo, al respecto es

¹⁴ L.F., Jaén García. Estudio de usuarios del archivo histórico periodo 2005, 2006, pág. ,16.

necesario señalar que para los años de 2005 y 2007, se contabilizó consultas y no usuarios. Para los años posteriores, se registró usuarios.

Respecto al género de los 9.735 usuarios, se observa un predominio del sexo masculino con 5.795 varones, mientras que los clientes femeninos representaron 3.940. En conclusión, la fuente analizada revela que la Sala de Consulta del Archivo Histórico es frecuentada por una mayoría de clientes masculinos y que la cantidad de usuarios a venido creciendo en el período bajo estudio. A continuación se muestra el cuadro No. 1, que revela la conclusión anteriormente mencionada.

CUADRO 1

USUARIOS DE LA SALA DE CONSULTA POR SEXO SEGUN AÑO. 2005, 2007–2010.

– Cifras en absoluto y relativo –

Año	Total	Sexo		Total	Relativo	
		Absoluto	Femenino		Masculino	Femenino
2005	4048	2311	1737	100	57.1	42.9
2007	3177	2029	1148	100	63.9	36.1
2008	745	454	291	100	60.9	39.1
2009	879	491	388	100	55.9	44.1
2010	886	510	376	100	57.6	42.4
Total	9735	5795	3940			

Fuente: Estudio de Usuarios de la Sala de Consulta.

2.1.2 LA TIPOLOGÍA DE LOS USUARIOS

En cuanto a la tipología de los usuarios, es importante destacar que del total de usuarios (9.735), 9.417 fueron externos, lo que representa un 96.7%. Dichos clientes proceden de diversas instituciones tales como: Ministerios (Salud; Educación Pública; Cultura y Juventud; Comercio Exterior; Economía, Industria y Comercio), Universidades (Universidad Nacional, Universidad de Costa Rica, Universidad Estatal a Distancia), Municipalidades (Orotina, Moravia, Puriscal, Goicoechea, Limón, Belén), Bancos (Banco de Costa Rica, Banco Crédito Agrícola de Cartago), Hospitales (Tony Facio) y otras tales como: Consejo Superior de Educación, Museo Nacional, Teatro Nacional, Biblioteca Nacional, Contraloría General de la República, Instituto Geográfico y el

Instituto Nacional de las Mujeres. O bien, son particulares que han acudido a la Sala de Consulta para elaborar investigaciones o por interés personal.

Por otra parte, los usuarios internos tan sólo representan el 3.3% de los usuarios (318). Es importante destacar que, los funcionarios que hicieron uso de la información que en la Sala de Consulta se custodia, pertenecen a la Dirección General y a los departamentos de: Conservación, Archivo Histórico, Archivo Notarial, Administrativo-Financiero y Servicios Archivísticos Externos.

En resumen, los usuarios de la Sala de Consulta son predominantemente externos; sin embargo, se observa una pequeña proporción de funcionarios de la Dirección General del Archivo Nacional que utilizan los servicios de la mencionada Sala, con la finalidad de realizar trámites, gestiones administrativas, investigaciones u otro tipo de actividades relacionadas con las funciones que tienen encomendadas. Seguidamente, se presenta el cuadro No. 2 que muestra la tipología de clientes de la Sala de Consulta:

CUADRO 2

USUARIOS DE LA SALA DE CONSULTA POR TIPOLOGIA SEGUN AÑO. 2005, 2007–2010.

– Cifras en absoluto y relativo –

Año	Total	Tipología				
		Absoluto		Relativo		
		Externo	Interno	Total	Externo	Interno
2005	4048	3839	209	100	94.8	5.2
2007	3177	3147	30	100	99.1	0.9
2008	745	717	28	100	96.2	3.8
2009	879	852	27	100	96.9	3.1
2010	886	862	24	100	97.3	2.7
Total	9735	9417	318			

Fuente: Estudio de Usuarios de la Sala de Consulta.

2.1.3 LA NACIONALIDAD DE LOS USUARIOS

De la totalidad de los usuarios objeto de estudio (9.735), 9.381 son nacionales (96.4%) y 354 extranjeros (3.6%). En relación a los primeros, éstos provienen de todo el país, debido a que ciudadanos de las siete provincias del territorio costarricense han utilizado, en alguna ocasión, los servicios de la Sala de Consulta.

CUADRO 3

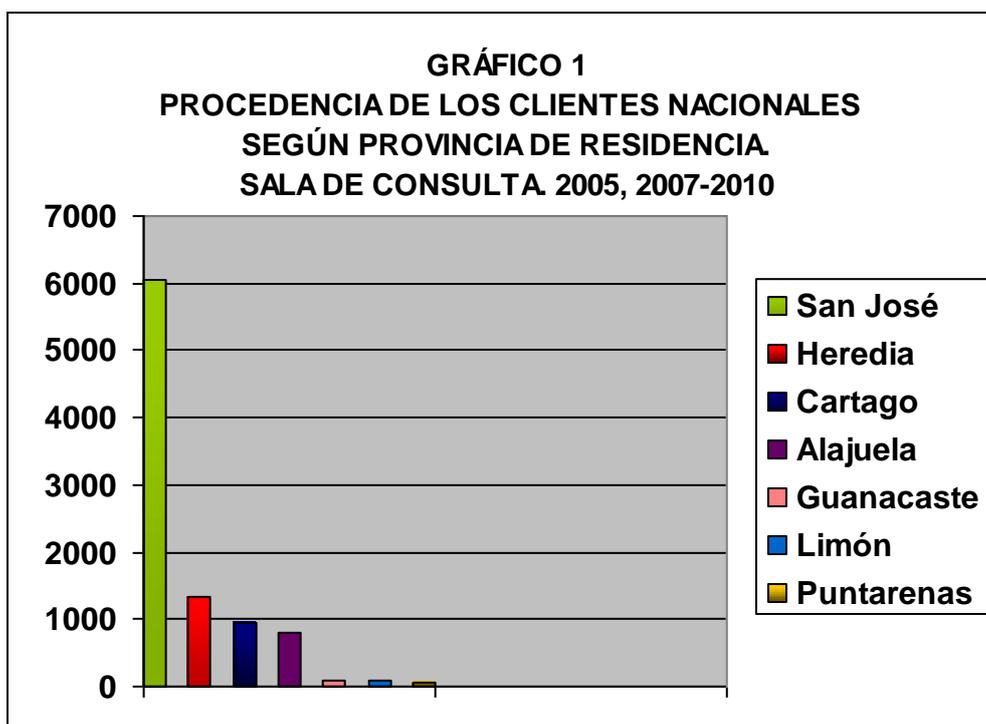
USUARIOS DE LA SALA DE CONSULTA POR NACIONALIDAD SEGUN AÑO. 2005, 2007-2010.

– Cifras en absoluto y relativo –

Año	Nacionalidad					
	Total	Absoluto		Total	Relativo	
		Nacionales	Extranjeros		Nacionales	Extranjeros
2005	4048	3971	77	100	98.1	1.9
2007	3177	2988	189	100	94.1	5.9
2008	745	714	31	100	95.8	4.2
2009	879	845	34	100	96.1	3.9
2010	886	863	23	100	97.4	2.6
Total	9735	9381	354			

Fuente: Estudio de Usuarios de la Sala de Consulta.

En este sentido, prevalece en primer lugar la provincia de San José con un total de 6.042 usuarios, en segundo lugar se ubica Heredia con 1.324, tercero la provincia de Cartago con 937, en cuarto lugar Alajuela con 810, el quinto escaño lo ocupa la provincia de Guanacaste con 103, el sexto puesto es para Limón con 93 y finalmente, la provincia de Puntarenas con 72 clientes. El siguiente gráfico representa la distribución de los clientes nacionales por provincia.



Fuente: Estudio de Usuarios de la Sala de Consulta.

Los datos antes mencionados evidencia la proyección que a nivel nacional tiene la Sala de Consulta del Archivo Histórico y, por ende, la Dirección Nacional del Archivo Nacional, pues diferentes ciudadanos acuden a la Sala a demandar información de los más diversos tipos, ello con fines investigativos y personales, entre otros.

Lógicamente, debido a la ubicación de la institución, los clientes que mayoritariamente acuden a hacer uso de sus servicios son los de la Gran Área Metropolitana; no obstante, ello no resta importancia ni proyección ya que, es evidente que ciudadanos de las provincias alejadas también tienen conocimiento de este archivo histórico y recurren y utilizan sus servicios.

Respecto a los usuarios extranjeros, estos provienen de 28 países de diversas partes del mundo, particularmente de los continentes americano, europeo, asiático y Oceanía. En el caso del continente americano acudieron usuarios de catorce países a saber: Estados Unidos, Canadá, México, Guatemala, Honduras, El Salvador, Nicaragua, Panamá, Chile, Perú, Argentina, Colombia, Brasil y República Dominicana.

Del viejo continente clientes de diez países frecuentaron la Sala de Consulta con la finalidad de realizar investigaciones, las naciones representadas son: Alemania, Holanda, Austria, Inglaterra, Irlanda, Italia, España, Francia, Finlandia y Suiza.

En relación al continente asiático usuarios de Japón, China e Israel también hicieron uso de los servicios de la Sala de Consulta, así mismo de Australia (Oceanía). Seguidamente, se presenta un cuadro sobre la procedencia y frecuencia de visita de los clientes extranjeros a la Sala de Consulta.

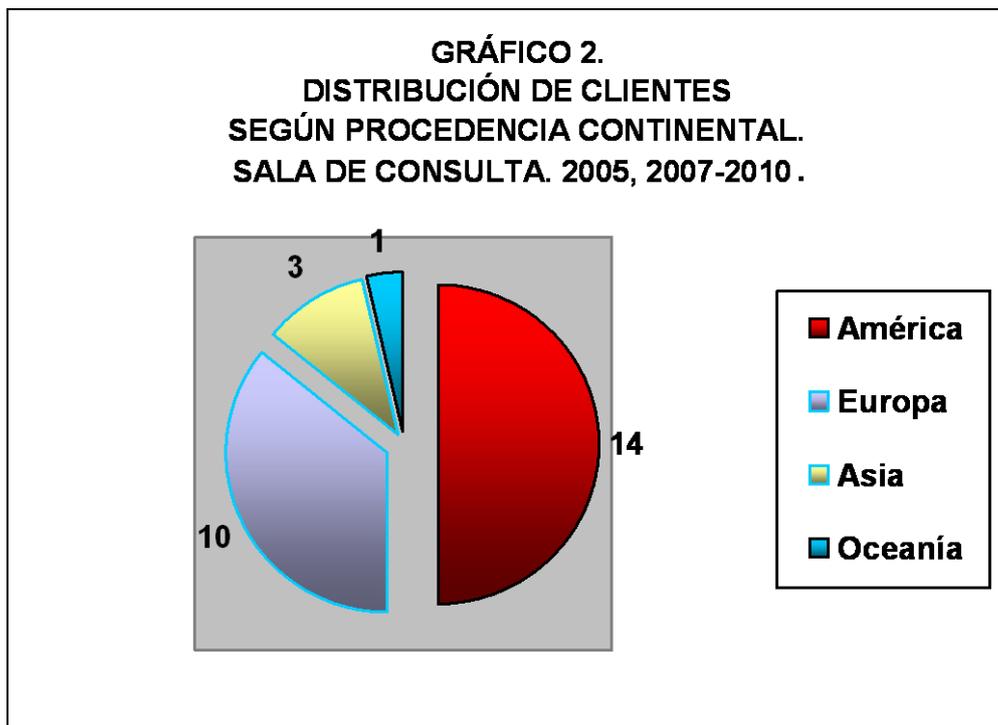
CUADRO 4
FRECUENCIA DE VISITA DE LOS CLIENTES EXTRANJEROS SEGÚN PAÍS.
SALA DE CONSULTA. 2005, 2007-2010.

PAÍS	FRECUENCIA
Estados Unidos de América	132
Francia	94
España	77
Inglaterra	74
Alemania	46
Suiza	35
Panamá	19
Canadá	15
Nicaragua	14
México	9
Chile	9
Perú	9
República Dominicana	8
Italia	7
Honduras	6
El Salvador	6
Holanda	5
Colombia	4
Israel	4
Guatemala	3
Japón	3
Finlandia	2
Austria	2
Australia	2
Irlanda	1
Argentina	1
Brasil	1
China	1
TOTAL	589

Fuente: Estudio de Usuarios de la Sala de Consulta.

Los datos anteriores evidencian la proyección internacional del acervo documental que se custodia y se facilita en la Sala de Consulta del Archivo Histórico del Archivo Nacional, pues es notoria la utilización de los servicios prestados en la Sala, por parte de investigadores de cuatro continentes, con la finalidad de satisfacer sus demandas y necesidades de información, ya sea para elaborar investigaciones académicas o personales.

A continuación se presenta el gráfico 2, que representa la distribución de los clientes extranjeros por continente que han acudido a la Sala.



Fuente: Estudio de Usuarios de la Sala de Consulta.

2.2 LA CATEGORIZACIÓN DE LOS CLIENTES

Según Elías Sanz Casado los usuarios de la información son aquellas personas que necesitan de la información para el desarrollo de sus acciones, trabajos, tareas y gestiones, entre otros.

Sin embargo, no todos los usuarios poseen los mismos requerimientos de información, existen usuarios “...que necesitan información para el desarrollo de sus actividades, pero no son conscientes de ello, por lo tanto, no expresan sus necesidades...”, estos clientes son denominados potenciales. Por otro lado, se encuentran los usuarios reales que “...son aquellos que no solo son conscientes que necesitan la información sino que la utilizan frecuentemente.”¹⁵

Para determinar la categorización de los usuarios que acuden a la Sala de Consulta se estableció, como parámetro, que un cliente real es aquel que ha frecuentado la Sala en 10 ocasiones como mínimo.

¹⁵ E., Sanz Casado. *Manual de estudio de usuarios*. 1994. pág., 19.

Dichos usuarios a partir de este parámetro, poseen un mayor grado de conocimiento del funcionamiento de la Sala, ya que desarrollan un trabajo sistemático el cual requiere de la consulta constante de diversas fuentes. Caso contrario, los usuarios que hayan consultado en 9 ocasiones representan clientes potenciales.

Del total de clientes que durante el periodo bajo análisis visitaron la Sala de Consulta, un 39.1% (3.802 usuarios) corresponden a reales; es decir, son aquellos que por las características de sus investigaciones necesitan de mayor tiempo para la demanda y usabilidad de la información. En consecuencia, un 60.9 % (5.933 usuarios) son clientes potenciales; es decir, que se presentan en pocas ocasiones a realizar pesquitas concretas. Al respecto véase el siguiente cuadro.

CUADRO 5

USUARIOS DE LA SALA DE CONSULTA POR CATEGORIZACIÓN SEGUN AÑO. 2005, 2007–2010.

– Cifras en absoluto y relativo –

Año	Total	Categorización				
		Absoluto		Relativo		
		Reales	Potenciales	Total	Reales	Potenciales
2005	4048	2097	1951	100	51.80	48.20
2007	3177	1493	1684	100	47.00	53.00
2008	745	77	668	100	11.00	89.00
2009	879	68	811	100	7.75	92.25
2010	886	67	819	100	7.56	92.44
Total	9735	3802	5933			

Fuente: Estudio de Usuarios de la Sala de Consulta.

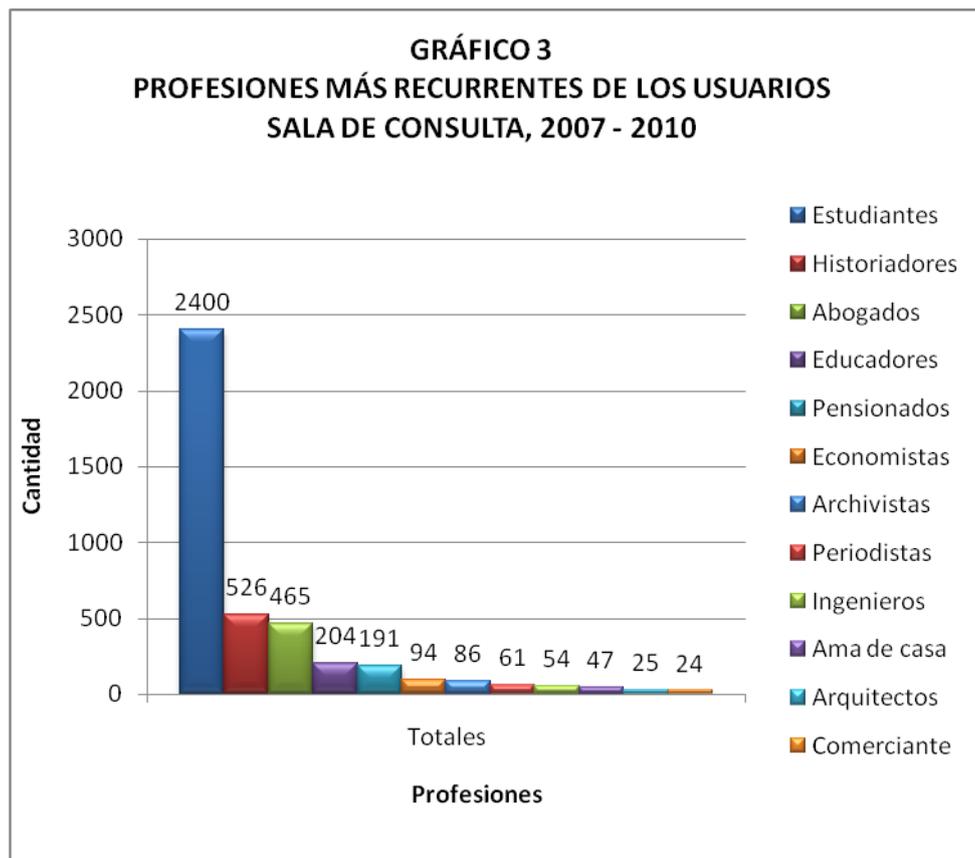
Se puede deducir que la Sala de Consulta dispone de un número considerable de clientes reales, que necesitan la información que ahí se custodia para elaborar sus trabajos e investigaciones, máxime de que se trata de un importante centro de información. El porcentaje de usuarios potenciales es levemente mayor al anterior pues, aunque hacen uso de la Sala pocas veces para asuntos muy concretos, en algún momento han tenido la necesidad de los documentos y servicios que se brindan.

2.3. PROFESIONES U OFICIOS DE LOS CLIENTES

Como se ha mencionado en líneas atrás, los archivos, y en especial los históricos, se caracterizan actualmente por una mayor diversificación de los clientes que acuden a ellos. En razón de lo anterior, los archivos finales son cada vez más visitados por profesionales de diversas áreas del saber y por individuos pertenecientes a otros oficios, que reconocen al archivo como fuente indispensable para desarrollar su quehacer.

Existe una amplia pluralidad en cuanto a profesión u oficio de los usuarios de la Sala de Consulta del Archivo Histórico, entre ellos destacan: historiadores, sociólogos, antropólogos, geólogos, periodistas y comunicadores, reporteros gráficos, genealogistas, abogados, ingenieros, médicos, odontólogos, microbiólogos, educadores, estudiantes de educación universitaria, administradores de negocios, amas de casa, comerciantes, diseñadores gráficos, arquitectos, agricultores, arqueólogos, bibliotecólogos, economistas, filólogos, psicólogos, topógrafos, auditores, secretarias, fisioterapeutas, filósofos, fotógrafos, diplomáticos, contadores, policías, enfermeros, biólogos, pensionados, administradores bancarios, asistentes judiciales, restauradores, decoradores de interiores, productores audiovisuales, escritores, músicos, publicistas, dibujantes, sacerdotes, taxistas, mecánicos de aviación, geógrafos, politólogos, empresarios, choferes, psicoanalistas, soldadores, editores, escatólogos, mensajeros y veterinarios, entre otros.

A continuación se presenta el gráfico 3, que muestra las profesiones u oficios de mayor representación entre los usuarios de la Sala de Consulta del Archivo Histórico. En este sentido, es importante mencionar que en el Estudio de Usuarios de 2005 no se contabilizó esta variable, por lo cual queda excluida del siguiente gráfico.



Fuente: Estudio de Usuarios de la Sala de Consulta.

2.4. LOS SERVICIOS DEL ARCHIVO

La finalidad principal de todo Archivo, sea de gestión, central o final, es proporcionar de forma ágil los servicios a los usuarios que recurren para satisfacer su necesidad de información. Estos servicios por lo general se agrupan en tres áreas: consulta, el préstamo y la reprografía.

2.4.1 EL SERVICIO DE CONSULTA

En muchas ocasiones los usuarios de la Sala de Consulta se acercan con el propósito de realizar una consulta de información sobre aspectos muy puntuales. La consulta representa el primer acercamiento del cliente con el Archivo para indagar sobre hechos, cifras, datos y aclarar dudas muy concretas, que posteriormente se pueden materializar en una demanda de información a partir del préstamo documental. En la Sala las

consultas se realizan por teléfono, por fax, correo electrónico e in situ; es decir, de forma presencial en sus instalaciones.

En el periodo bajo estudio se atendieron 18.202 consultas recibidas por diferentes medios. El más utilizado fue *in situ* con un total de 16.876, presentadas tanto por clientes reales, así como potenciales. El segundo lugar corresponde consultas telefónicas, las cuales fueron 1.307. Finalmente, por medio de correo electrónico se recibieron 15 solicitudes de información y por fax 9. Es importante mencionar que los anteriores datos fueron tomados del SIGU y de los informes de labores que presenta el Encargado de la Sala.

CUADRO 6

USUARIOS DE LA SALA DE CONSULTA POR SERVICIO DE CONSULTA SEGUN AÑO. 2005, 2007–2010.

Año	Servicio de Consulta				
	Total	In situ	Teléfono	Correo Elect.	Fax
2005	4352	4190	153	1	9
2007	3308	3177	135	--	--
2008	3135	2981	154*	--	--
2009	3436	3099	331	6	--
2010	3971	3429	534	8	--
Total	18202	16876	1307	15	9

*La central telefónica no funcionó de marzo a agosto de 2008.

Fuente: Estudio de Usuarios de la Sala de Consulta.

2.4.2 EL SERVICIO DE PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS

El acervo documental que se custodia y se facilita en la Sala de Consulta, representa una valiosa fuente de información para estudios retrospectivos e investigaciones conducentes a la realización de tesis de grado, estudios locales, genealogías, historia cultural, política, ambiental y económica, entre otras. Lo anterior conlleva a una importante demanda y usabilidad de la información dispuesta en fondos, subfondos, series, subseries y colecciones documentales.

En el periodo bajo estudio se facilitaron un total de 1.295 fondos, subfondos, series y colecciones documentales, para los fines más diversos que demandan los usuarios, para un total de 97.644 documentos suministrados. (Véase cuadro No. 7 y 8)

CUADRO 7

FONDO SUMINISTRADO SEGUN AÑO. SALA DE CONSULTA. 2005, 2007–2010.

Año	Fondo suministrado
2005	315
2007	283
2008	263
2009	229
2010	205
Total	1295

Fuente: Estudio de Usuarios de la Sala de Consulta.

CUADRO 8

DOCUMENTO SUMINISTRADO SEGUN AÑO. SALA DE CONSULTA. 2005, 2007–2010.

Año	Documento suministrado
2005	18954
2007	20341
2008	14636
2009	23854
2010	19859
Total	97644

Fuente: Estudio de Usuarios de la Sala de Consulta.

Seguidamente, se presenta el Cuadro 9, el cual muestra los fondo, subfondos, series y colecciones documentales más solicitadas por los usuarios de la Sala de Consulta.

CUADRO 9

PRÉSTAMO DEL ACERVO DOCUMENTAL SEGÚN FONDO, SUBFONDO, SERIE O COLECCIÓN DOCUMENTAL. SALA DE CONSULTA. 2005, 2007–2010.

– En orden descendente –

FONDO, SUBFONDO, SERIE O COLECCIÓN DOCUMENTAL	FRECUENCIA
Congreso	7068
Complementario Colonial	5969
Fotografías	5944
Gobernación	5908
Municipal	4209
Mapas y Planos	4004
Hacienda	2674
Guerra y Marina	2208
Fomento	1957
Protocolos Lara y Chamorro	1858
Cartago	1734
Educación	1606
Junta de Custodia de la Propiedad Intervenida	1362
Relaciones Exteriores-Cajas	1352
Consejo Superior de Educación	976
Juzgado Contencioso Administrativo	963
Judicial	939
Policía	906
Presidencia de la República	887
Provincial Independiente	857
Seguridad Pública	805
Protocolos Notariales	685
Juzgado Primero Civil de San José	629
Relaciones Exteriores Legaciones y Consulados	598
Juzgado del Crimen de San José	496
Mortuales Independientes	460
Archivo Nacional	456
Protocolos Coloniales	442
Relaciones Exteriores	429
Matrimonios Civiles	398
Estadísticas y Censos	387
Juzgado Segundo Civil de San José	331
Colección Memorias	323

Continúa en la siguiente página...

FONDO, SUBFONDO, SERIE O COLECCIÓN DOCUMENTAL	FRECUENCIA
Juzgado Primero del Crimen de San José	299
Juzgado Segundo del Crimen de San José	260
Remesa 1449	249
Salubridad	239
Censo 1984	227
Guatemala	225
Beneficencia	220
Relaciones Exteriores Manuel María Peralta	189
Instituto Costarricense de Ferrocarriles	181
Federal	149
Dirección General de Minas	140
Juzgado Penal de Limón	109
Trabajo	108
Videos	97
Cultura	73
Bancos	71
Total	62656

Fuente: Estudio de Usuarios de la Sala de Consulta.

En relación con los datos aportados en el anterior cuadro, es importante mencionar que gran parte de la demanda de la colección: Complementario Colonial, aconteció en el año 2005 (1.731 documentos) y en especial en 2007 (3.482 documentos) y ello se debió a una consulta poco común de parte de un solo usuario.

También, dichos datos son fundamentales para planificar un proyecto de microfilmación, digitalización, restauración y conservación preventiva, entre otros. En particular, los fondos más consultados y por ende más manipulados por los usuarios, son los que sufren un mayor deterioro. También, son importantes los datos antes referidos con vista a programar “cotejos” y otras actividades que se puedan efectuar en relación con el acervo documental que custodia y conserva la Sala de Consulta.

2.4.3 EL SERVICIO DE REPROGRAFÍA DE DOCUMENTOS

Uno de los servicios que ofrece la Sala de Consulta del Archivo Histórico, es la reproducción de los documentos mediante diversos medios. Todo ello, dentro de las disposiciones legales vigentes y de las medidas de conservación existentes.

Como se puede apreciar en el cuadro No. 10, en el periodo se realizaron en total 23.515 reproducciones, a partir de los siguientes medios: fotocopidora 13.327 documentos, fotografía digital (mediante cámara digital sin flash) 5.653 documentos, fotocopias o impresiones de microfilme 3.169 folios, fotografía (analógica) en el laboratorio del Archivo Nacional 1.108 (positivos y negativos), registros de la base de datos 235 rangos (un rango se compone de 50 registros, por tanto se reprodujeron aproximadamente 11.750 registros), grabaciones de sonido (cassettes) 17 y finalmente, 6 reproducciones de videos.

CUADRO 10

SERVICIO DE REPROGRAFÍA SEGUN AÑO. SALA DE CONSULTA 2005, 2007–2010.

Año	Servicios de Reprografía							
	Total	Fotocopia	Fotografía digital	Fotografía laboratorio	Impresión microfilme	Grabaciones de Sonido	Registros Base de Datos	Videos
2005	4440	1863	2145 ¹	372	43	9	2	6
2007	8587	6179	1142	270	856	----	140	---
2008	4731	2111	1309 ²	80	1158	6	67	---
2009	3728	1792	857	211	854 ³	----	14	---
2010	2029	1382	200 ⁴	175	258	2	12	---
Total	23515	13327	5653	1108	3169	17	235	6

1. La reprografía mediante fotografía digital (cámara digital sin flash) era gratuita y lo realizaba el usuario con su propio equipo. Desde el 16 de marzo de 2006, esta posibilidad se eliminó y las fotografías digitales son realizadas por el fotógrafo de la institución, bajo cancelación de un asequible monto.

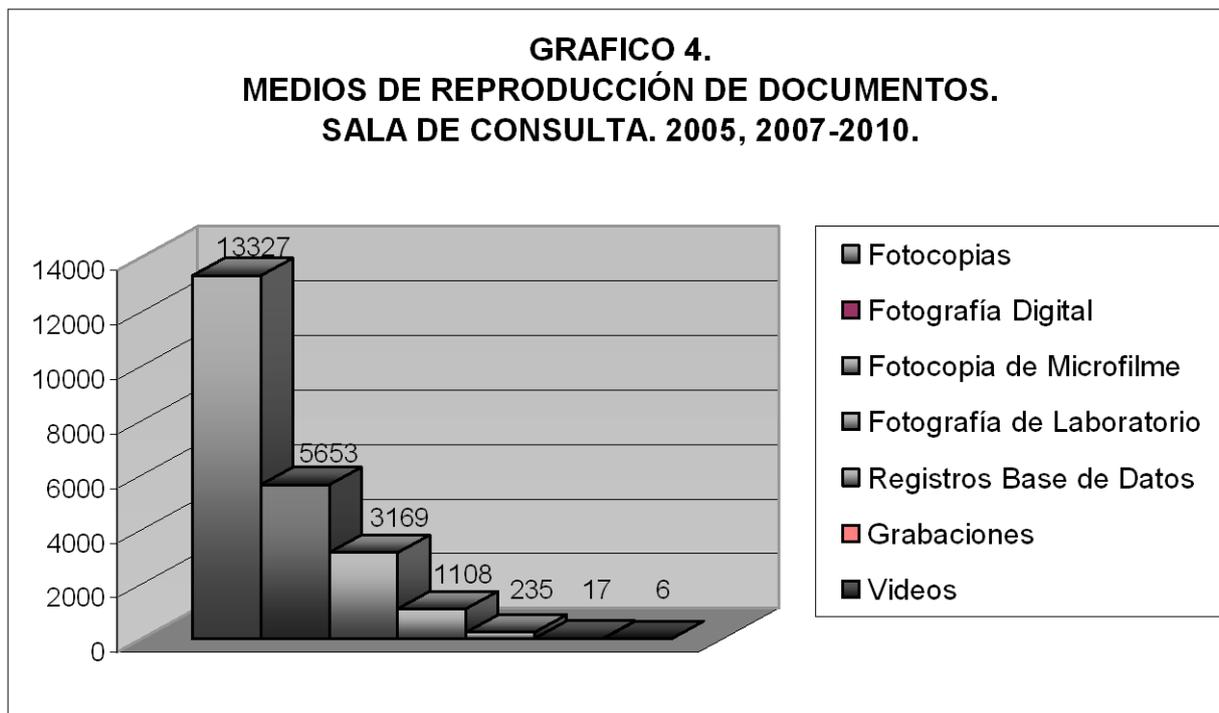
2. Servicio no brindado de marzo a agosto de 2008.

3. Servicio no brindado de septiembre de 2009 a mayo de 2010.

4. Servicio no brindado de agosto a diciembre de 2010.

Fuente: Estudio de Usuarios de la Sala de Consulta.

A continuación se presenta el gráfico 4, el cual muestra la proporción de uso de los medios de reproducción para el periodo en estudio.



Fuente: Estudio de Usuarios de la Sala de Consulta.

Es evidente que el medio de reproducción más utilizado es la fotocopidora pues, de acuerdo con las políticas de la Sala de Consulta, la primera opción para reproducir un documento es mediante la fotocopia (siempre y cuando no se trate de un documento colonial, o bien el proceso de fotocopia no dañe el documento).

La fotografía digital se convierte en una alternativa en los casos en que el encargado de la Sala de Consulta, o técnicos especialistas en conservación, consideren que al fotocopiar el documento se pone en peligro la integridad del mismo. También en este sentido, es imperioso señalar que por disposiciones los documentos coloniales se reproducen únicamente por medio de fotografía digital, no se fotocopian. El servicio de reproducción por medio de cámara digital sin flash (fotografía digital) lo realiza la misma institución, ésta cobra una módica suma por rango de imágenes (un rango: 10 imágenes digitales).

En cuanto al servicio de reprografía de documentos destaca el año de 2005 pues, como excepción a la regla, se observa más documentos reproducidos mediante fotografía

digital que por fotocopiadora. La razón es que en ese año dicha reproducción la realizaba el usuario con su propio equipo y de forma gratuita, situación que cambió desde el 16 de marzo de 2006, ya que a partir de esa fecha el servicio lo efectúa la institución bajo cancelación de un asequible monto.

Este cambio se encuentra sustentado en la Resolución No. DG-02-2006 de la Dirección General del Archivo Nacional de 9 de febrero de 2006 y la razón que justifica este proceder, es que la reproducción mediante fotografía digital por parte del usuario era una autorización temporal y excepcional; además, que con base en criterios técnicos en materia de conservación documental, el proceder ponía en riesgo la conservación de los documentos, en virtud de la inadecuada manipulación.

Los fondos más reproducidos por medio de fotocopia se muestran en el cuadro 11, que se presenta a continuación

**CUADRO 11.
PRINCIPALES FONDOS REPRODUCIDOS MEDIANTE
FOTOCOPIA, SALA DE CONSULTA. 2005, 2007–2010.**

FONDO, SUBFONDO, SERIE O COLECCIÓN DOCUMENTAL	FRECUENCIA
Relaciones Exteriores (cajas)	4586
Congreso	1924
Municipal	498
Gobernación	489
Junta de Custodia	369
Guerra y Marina	244
Fomento	239
Fotografías	232
Educación	213
Hacienda	203
Provincial Independiente	140
Seguridad Pública	140
Remesas	133
Presidencia	119
Juzgado Contencioso Administrativo	98
Policía	98
Relaciones Exteriores	95
Mapas y Planos	86

Continúa en la siguiente página...

FONDO, SUBFONDO, SERIE O COLECCIÓN DOCUMENTAL	FRECUENCIA
Protocolos Lara y Chamorro	85
Juzgado Primero Civil de San José	68
Consejo Superior de Educación	67
Relaciones Exteriores Manuel María Peralta	67
Relaciones Exteriores Convenios y Tratados	67
Cultura	56
Juzgado Segundo Civil de San José	45
Protocolos Notariales	43
Exploración Minera	33
Economía, Industria y Comercio	25
Beneficencia	24
Bancos	15
Judicial	11
Juzgado Civil de Limón	11
Mortual Independiente de Alajuela	10
Total	10533

Fuente: Estudio de Usuarios de la Sala de Consulta.

Es importante tomar en cuenta la información anterior, ya que ofrece el insumo para establecer algún programa de conservación preventiva, puesto que la exposición de los documentos al fotocopiado es un factor que acelera su deterioro. De igual forma, esta premisa se aplica para la planificación de los proyectos de digitalización o microfilmación.

En relación con los datos expuestos en el cuadro 11, es necesario señalar que gran parte de la demanda por fotocopiar el fondo: Relaciones Exteriores-Cajas (expedientes de legaciones y consulados), ocurrió en el año 2007 (3.678 documentos) y ello se debió a una consulta poco usual de parte de un solo usuario. Por otra parte, es importante mencionar que el fondo: Congreso fue el segundo más fotocopiado.

Para finalizar este apartado, se presenta el cuadro 12, en el cual se muestran los fondos duplicados con mayor frecuencia mediante fotografía digital (cámara digital sin flash).

CUADRO 12.
PRINCIPALES FONDOS REPRODUCIDOS MEDIANTE FOTOGRAFÍA
DIGITAL. SALA DE CONSULTA. 2005, 2007–2010.

FONDO, SUBFONDO, SERIE O COLECCIÓN	FRECUENCIA
Complementario Colonial	2595
Cartago	984
Relaciones Exteriores (cajas)	369
Mapas y Planos	171
Congreso	131
Federal	95
Dirección General de Minas	67
Guerra y Marina	55
Judicial	52
Relaciones Exteriores Convenios y Tratados	43
Agricultura e Industria	42
Gobernación	38
Municipal	36
Fomento	28
Junta de Custodia	26
Protocolos Coloniales de Cartago	18
Colección Memorias	10
Protocolos Lara y Chamorro	8
Relaciones Exteriores Manuel María Peralta	6
Provincial Independiente	6
Total	4780

Fuente: Estudio de Usuarios de la Sala de Consulta.

Como se aprecia en el anterior cuadro, los fondos (colecciones) duplicados con mayor frecuencia mediante fotografía digital (Complementario Colonial y Cartago) son coloniales y como se indicó líneas atrás, los fondos o colecciones coloniales se reproducen únicamente por medio de fotografía digital, no se fotocopian.

Es necesario hacer ver, que el fondo más solicitado bajo el periodo de estudio es Congreso (7.068), a su vez es el segundo fondo más fotocopiado y ocupa un lugar importante en la reprografía mediante fotografía digital. Obviamente, los datos relativos al servicio de préstamo y de reprografía de documentos, se convierten en insumos determinantes para la conservación preventiva, la planificación de proyectos de

digitalización o microfilmación y demás actividades-metas propias de un archivo histórico o final.

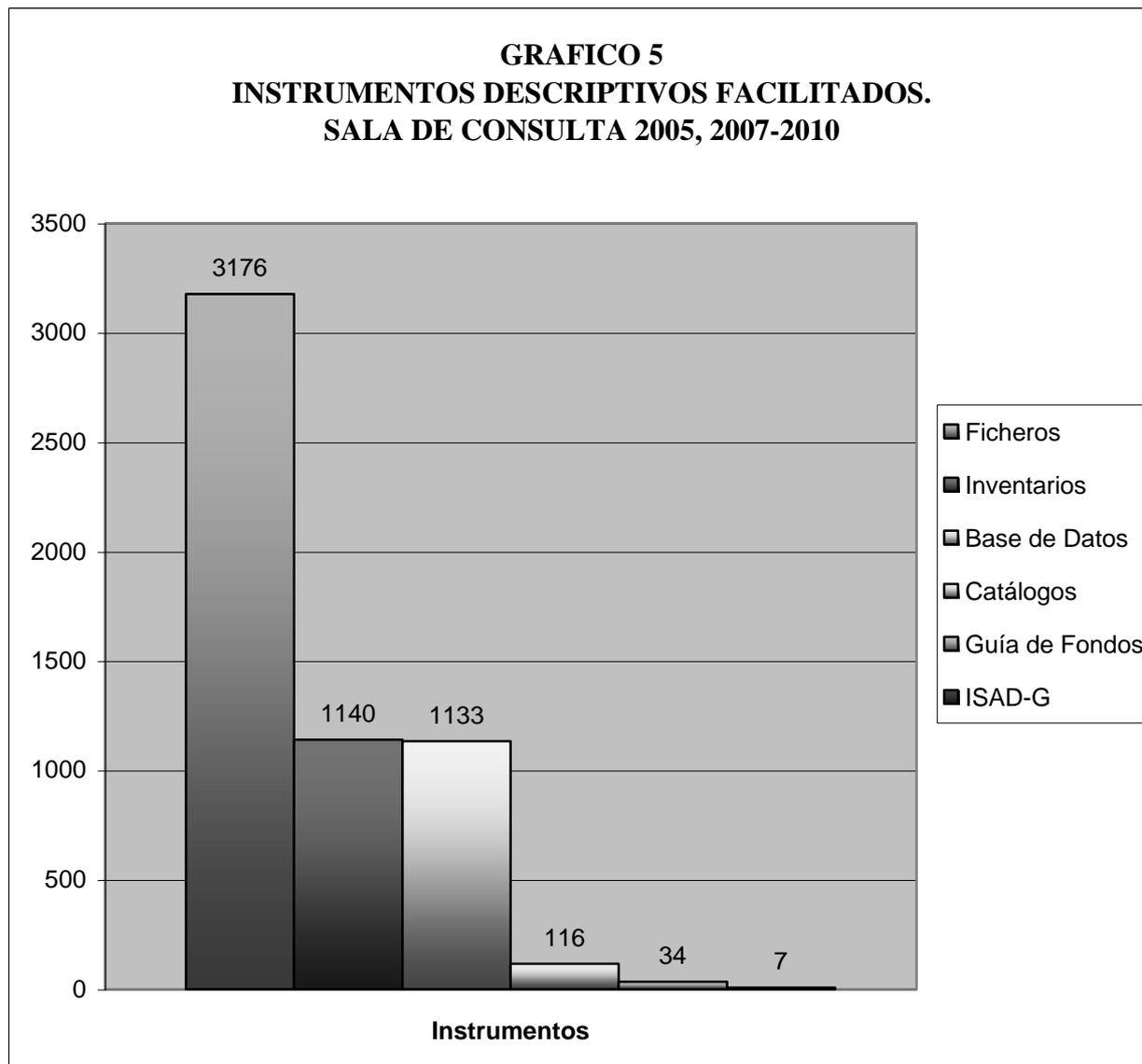
2.5. LOS INSTRUMENTOS DE ACCESO Y CONTROL DE INFORMACIÓN

En Archivística, el tratamiento archivístico engloba diversos procesos técnicos, entre los que se incluye la clasificación, ordenación y descripción, entre otros importantes. Todas estas etapas del tratamiento tienen como fin último el preparar los documentos para una mejor facilitación y consulta a los usuarios.

Particularmente, la descripción archivística persigue dos objetivos, por una parte, permite el acceso a la información; por otro, el control del acervo documental. Inherente a la labor de la descripción se encuentra, la creación de instrumentos descriptivos, que son herramientas que permiten el conocimiento y la consulta de la documentación.

Por lo anterior, la Sala de Consulta posee diversos instrumentos descriptivos, realizados a lo largo de 131 años de existencia , entre ellos se destacan: ficheros de los diferentes fondos, inventarios y catálogos, entre otros. Es necesario aclarar que los instrumentos descriptivos se registran una vez cuando son prestados y los usuarios pueden realizar varias búsquedas utilizando el mismo instrumento. Por tanto, lo que se contabiliza es la cantidad de préstamos y no las consultas que se hagan de ellos.

En razón de lo anterior, bajo el período en estudio se suministraron 5.606 instrumentos descriptivos, desglosada esta cifra de la siguiente manera: ficheros 3.176, inventarios 1.140, base de datos 1.133, catálogos 116, guía de fondos 34 y descripciones a nivel de fondo 7. El gráfico 5 refleja lo antes mencionado.



Fuente: Estudio de Usuarios de la Sala de Consulta.

Del gráfico anterior se desprende que el instrumento más utilizado son los ficheros, los cuáles representan una valiosa herramienta de acceso a la información, que ha sido desarrollada, prácticamente, a través de toda la existencia del Archivo Nacional.

Por tal motivo, es recomendable que a este instrumento descriptivo se le aplique diversos cotejos, con el fin de controlar el ordenamiento consecutivo de las fichas y evitar el extravío de éstas.

No obstante, en cuanto al gráfico 5, es necesario indicar que la Guía de Fondos fue realizada en el año de 2006 y que solamente los Estudio de Usuarios de 2005 y 2007,

contabilizaron el uso de la base de datos pues, para esos años se utilizaba la Interface de Consulta, en las microcomputadoras disponibles para los usuarios de la Sala.

Esta herramienta estaba diseñada en un ambiente Web, que posibilitaba la contabilidad automática de las consultas. Sin embargo, debido a quejas de los usuarios por la lentitud de este programa y la resistencia al cambio, se dejó de utilizar a finales del año 2007. Es importante destacar que en los años que se pudo contabilizar, la base de datos representó el instrumento descriptivo más utilizado.

Actualmente, la base de datos de la Sala se consulta por medio de la plataforma CDS/ISIS y consta de 1,273,390 registros.¹⁶

A pesar de no haberse podido contabilizar la consulta realizada en la base de datos, para los años 2008, 2009 y 2010, gracias a la observación desarrollada, se logró determinar que este instrumento es muy utilizado, debido a las bondades que presenta este instrumento, al ser automatizado y permitir la búsqueda inmediata, por medio de palabras claves y expresiones booleanas.

En razón de la cantidad y calidad de la información almacenada en la base de datos, es fundamental darle prioridad a su mantenimiento y control de calidad. De igual manera, es necesario disponer de equipo de cómputo con capacidad y en óptimas condiciones para brindar un servicio eficiente y eficaz, que satisfaga las necesidades de información de los usuarios.

2.6. LAS TEMÁTICAS DE INVESTIGACIÓN

Las líneas de investigación de los usuarios que acuden a la Sala de Consulta, dependen de los intereses particulares, de las tendencias de investigación, del área de conocimiento al que pertenecen dichos clientes y de las políticas de los centros docentes, entre otros.

De la información aportada por el programa SIGU se concluye que una buena cantidad de usuarios centran sus estudios en áreas relacionadas con la genealogía y la historia:

¹⁶ Dato al 11 de diciembre de 2012.

ambiental, económica, local, demográfica, agrícola, política, social, colonial y de la salud. También se investigan otros tópicos como el ejército, el comercio (la actividad económica del café, minería), la arquitectura (colonial, Iglesias, escuelas), el urbanismo, capellanías, la campaña nacional de 1856, enfermedades (cólera), educación, hospitales, petróleo, marginalidad, conflictos por agua, género, ferrocarril, geografía y migraciones, entre otros.

Finalmente, los tópicos que interesan a los usuarios potenciales que visitan la Sala de Consulta, son mucho más específicos, entre estos destacan, por ejemplo: anarquismo, contaminación ambiental, antisemitismo, límites territoriales, buques de guerra, fotografías antiguas de diversos lugares como Heredia, Alajuela, San José y Limón, así como, actas municipales, Estadio Nacional, planos de diversas estructuras, cabotaje, el Álbum de Figuroa, cárceles, la zona inalienable de Barva, cooperativas, caminos y carreteras de diversas comunidades, denuncia de tierras, delincuencia juvenil, homosexualidad, medicina, afrocaribeños, turismo sexual, colonización agrícola, música (compositores y partituras), deportes (fútbol), prostitución, terremotos, cartas autógrafas, divorcio, voto femenino, extracción de perlas, naturalistas, mestizaje, motines, esclavitud y vagancia, entre otros.

Se debe recordar, que muchas de estas temáticas esbozadas responden a proyectos de investigación de órganos académicos, a elaboración de tesis de grado, libros y artículos de revistas; o bien a un interés particular o de ocio.

CAPÍTULO IV
ESTUDIO DE USUARIOS A PARTIR
DEL MÉTODO DIRECTO

1- APLICACIÓN DEL MÉTODO DIRECTO EN LA SALA DE CONSULTA “JOSÉ LUIS COTO CONDE”

Para desarrollar el método directo se elaboró un instrumento; es decir, un cuestionario (Anexo 1, 2 y 3) el cual permitió recolectar la información. Dicho cuestionario facilitó el conocimiento de la percepción de los usuarios, en relación con los servicios brindados por la Sala de Consulta.

El instrumento fue contestado por los usuarios reales en razón de que son éstos, al consultar constantemente, los que conocen los fondos, las normas y el funcionamiento general de la Sala de Consulta.

El cuestionario fue debidamente cumplimentado por los usuarios reales; es decir, aquellos que han frecuentado la Sala de Consulta durante 10 ocasiones o más al año (según lo estipulado en apartado 2.2 LA CATEGORIZACIÓN DE LOS CLIENTES). Se aplicó a los clientes reales por lo general en los meses finales de cada año¹⁷ y el resultado fueron ciento siete (107) unidades cumplimentadas.

Como se mencionó líneas atrás, es necesario explicar que el cuestionario empleado en el estudio de usuarios de 2008, presenta algunos cambios con respecto al cuestionario del estudio de usuarios de 2005. También, se debe tomar en cuenta que a partir del año 2009, dicho instrumento fue rediseñado, y se utilizó para los estudios de usuarios de 2009 y 2010. Esto dificultó enormemente la metodología comparativa desarrollada en este capítulo (método directo), por tanto se utilizaron únicamente las preguntas semejantes y que podían ser cotejadas.

También, es importante explicar que el estudio de usuarios de 2007 fue elaborado en el segundo semestre de 2008, en el marco del curso Métodos de Investigación II, de la carrera de Archivística, de la Universidad de Costa Rica. Para ello se extrajeron los datos del Sistema Integrado de Gestión de Usuarios para el año 2007 y se aplicó la encuesta a los clientes reales entre el 10 y el 29 de noviembre de 2008.

¹⁷ Para el Estudio de Usuarios de 2005 el cuestionario fue aplicado entre el 15 de noviembre y el 16 de diciembre de 2005, el Estudio de Usuarios de 2008 entre el 10 y 29 de noviembre de 2008, el Estudio de Usuarios de 2009 entre el 7 de octubre y el 9 de diciembre de ese año y finalmente, el Estudio de Usuarios de 2010 entre el 5 de abril y el 12 de noviembre de 2010.

No obstante, según la teoría y la explicación aportada por don Luis Fernando Jaén García (profesor de la materia Estudio de Usuarios de la carrera de Archivística, de la Universidad de Costa Rica), la encuesta debe ser aplicada en el mismo año en que realiza el estudio de usuarios; es decir, la encuesta tuvo que aplicarse a finales del año 2007.

Por esta razón, para este capítulo (método directo) no se tomó en cuenta el estudio de usuarios de 2007, ya que las encuestas fueron utilizadas para el estudio de usuarios de 2008. En otras palabras, en relación con el estudio de usuarios de 2007 no se cuenta con la aplicación del método directo, solo con el indirecto que fue empleado en el capítulo III.

1.1. INFORMACIÓN GENERAL

En este apartado se determina el perfil de los usuarios reales de la Sala de Consulta, con base en el sexo, edad, nacionalidad y profesión, entre otros.

En cuanto a la variable sexo y partiendo del total de usuarios de la muestra (107), domina el sexo masculino (64 hombres), en contrapartida con el sexo femenino (43 son mujeres). Se denota entre los usuarios reales una mayoritaria consulta masculina en la Sala. (Véase cuadro No. 13)

CUADRO 13.
USUARIOS DE LA SALA DE CONSULTA QUE CUMPLIMENTARON EL CUESTIONARIO POR SEXO SEGUN AÑO. 2005, 2008–2010.

Año	Hombre	Mujer	Total
2005	8	14	22
2008	7	4	11
2009	15	13	28
2010	34	12	46
Total	64	43	107

Fuente: Estudio de Usuarios de la Sala de Consulta.

En relación con los rangos edad, se concluye que a la Sala de Consulta acuden personas jóvenes y adultas, pues el rango de edades oscila de 18 a 80 años. Es interesante señalar que domina las edades comprendidas entre los 18 y 20 años, así como entre los 21 y 30 años. (Véase cuadro No. 14)

CUADRO 14.
USUARIOS DE LA SALA DE CONSULTA QUE CUMPLIMENTARON EL
CUESTIONARIO POR RANGO DE EDAD. 2005, 2008–2010.

Rango de Edad	Usuarios
18-20	18
21-30	31
31-40	14
41-50	13
51-60	14
61-70	4
71-80	4
No respondieron	9
Total	107

Fuente: Estudio de Usuarios de la Sala de Consulta.

En cuanto a la nacionalidad, el 94,4% de los clientes reales estudiados son costarricenses, el restante 5,6% son extranjeros (1 francés, 1 suizo, 1 nicaragüense y 3 estadounidense). Asimismo, la totalidad de usuarios son externos.

Los grados académicos que presentan los usuarios de la Sala de Consulta son heterogéneos, varían entre bachilleres de secundaria, estudiantes universitarios, bachilleres universitarios, licenciados, máster y doctor. En cuanto a la profesión de los clientes de la Sala de Consulta, a continuación se presenta el Gráfico 6.



* El Estudio de Usuarios de 2005 no aportó el dato numérico en cuanto a las profesiones.

Fuente: Estudio de Usuarios de la Sala de Consulta.

1.2. FORMACIÓN DE USUARIOS

La actividad de orientar e informar ha sido a través del tiempo una actividad inherente al archivista, ya que éste tiene el compromiso de guiar y resolver de la mejor manera posible, las consultas o dudas de los usuarios. No obstante, las nuevas exigencias que impone la sociedad de la información demandan que el archivista desarrolle de manera más clara, planificada y de acuerdo a cada grupo de usuarios esta instrucción.

Es así como Myriam Mejía define el servicio de formación de usuarios, como: *“el conjunto de programas y actividades de carácter temporal o permanente, formales o no formales, que adelanten los archivos por sí mismos o en cooperación con instituciones facultadas para ello, de acuerdo con los planes de formación que se establezcan, dirigidos a los usuarios reales y potenciales con el*

*propósito de inducir, actualizar, perfeccionar y especializarlos en el manejo adecuado y el aprovechamiento de los recursos informativos de los archivos.”*¹⁸

Es evidente que la Archivística ha evolucionado como ciencia y, por tanto, para su desarrollo óptimo los profesionales en este campo deben especializarse. De nada sirve mantener cientos de metros lineales de documentación perfectamente organizados y descritos, si estos no son consultados por los usuarios.

Las necesidades de información de los usuarios son las que le imprimen dinamismo y viveza a los Archivos, de lo contrario se estaría ante sólo bodegas de “papeles viejos”, limpios y organizados, pero inútiles. Por tanto, los Archivos no sólo deben limitarse a orientar o asesorar de manera básica a sus clientes. Éstos deben ir más allá y tratar de enseñar la dinámica del archivo e instruir al usuario para que este sea capaz de seleccionar los instrumentos descriptivos y los diferentes tipos de fuentes, entre otros.

Por tanto, en el apartado del cuestionario denominado “Formación de Usuarios”, se determinó la opinión de los usuarios sobre el conocimiento de las normas y servicios de la Sala, así como en relación al acervo documental que se custodia, entre otros.

En relación con el conocimiento de los usuarios sobre las normas y disposiciones que regulan los servicios de la Sala, se concluye que se cumple el objetivo de informar a dichos clientes reales sobre las regulaciones, ya que de 107 usuarios, 96 (89,7%) respondieron afirmativamente. El 9,4% de los usuarios contestó negativamente y solamente uno (0,9%) de abstuvo de contestar.

La mayoría de los usuarios consultados, afirmaron haber recibido la información suministrada por el titular de la Sala de Consulta sobre los servicios que ahí se brinda, pues así respondió un 88,8% (95), en contraposición un 9,3%. Es necesario señalar que dos usuarios (1,9%) no contestaron a esta pregunta.

¹⁸ M. Mejía. *Formación de Usuarios de Archivos*. En: ALA Revista de la Asociación Latinoamericana de Archivos, 1999, pág. 46.

En cuanto a la instrucción relativa al acervo documental, 75 usuarios (70.1%) manifestaron haberla recibido y un 16.8% (18) respondieron negativamente. Es de rescatar que el 13.1% (14 usuarios) no contestaron.

En relación con la anuencia del personal para subsanar inconsistencias en los instrumentos descriptivos, los usuarios contestaron positivamente un 94.4% (101 usuarios), negativamente un 2.8% y tres usuarios (2.8%) no respondieron.

1.3. CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La razón final de la existencia de los archivos es brindar un servicio eficiente, eficaz y de calidad a los clientes internos y externos. Ya que, de nada vale tener debidamente organizada la documentación que se custodia, si no existe para ella un uso. Por tanto, los centros archivísticos no centran su objetivo en conservar por conservar, sino en poner la información a disposición de todo aquel que la requiera.

Por tanto, en un archivo es importante valorar todos aquellos aspectos relacionados con la calidad de los servicios que este ofrece, tomando en cuenta para ello el apoyo que los funcionarios brindan a los usuarios y la igualdad en los servicios, entre otros.

Una situación que en todo archivo se puede presentar son las dificultades para ubicar un documento solicitado. En el caso de que se presenten dificultades en la localización de un documento, el 94.4% de los usuarios (101) expresó recibir el apoyo de los funcionarios de la Sala para su ubicación, el 4.7% (cinco usuarios) respondió negativamente y el 0.9 % (un usuario) no contestó a la interrogante.

El servicio que se brinda en cualquier centro de referencia debe ser equitativo, con el fin de evitar preferencias y desigualdades entre los usuarios. En este sentido, la mayoría de los clientes perciben de la Sala un servicio equitativo pues un 92.5% (99 usuarios) así opina. En detrimento cinco usuarios (4.7%) considera que el servicio no es equitativo. Tres usuarios no contestaron (2.8%).

1.4. INSTRUMENTOS DE ACCESO Y CONTROL DE INFORMACIÓN.

Los instrumentos de acceso y control de la información son fundamentales, tan valiosos como los mismos documentos, pues sin estos instrumentos no se tendría conocimiento de qué documentos existen, afectándose la consulta y menoscabándose el control. La Sala de Consulta dispone de ficheros, inventarios y base de datos realizados, como se indicó líneas atrás, a lo largo de 131 años de existencia del Archivo Nacional.

En conclusión y de forma general, en cuanto a los instrumentos de acceso y control de la información un 83.2% (89 usuarios) considera que éstos son adecuados para la localización de los documentos y un 12.1 % (13 usuarios) opina lo contrario. No respondieron a esta interrogante cinco usuarios (4.7%).

1.5. AMBIENTE DE TRABAJO EN LA SALA DE CONSULTA: COMENTARIOS Y OBSERVACIONES.

En cuanto a los comentarios, sugerencias y observaciones, los usuarios manifestaron diversidad de inquietudes. En este sentido y para facilitar la comprensión, a continuación se presentan fortalezas y debilidades señaladas por los usuarios sobre el desempeño en general de la Sala de Consulta, así como recomendaciones.

Entre las fortalezas destacadas por los usuarios se apuntan las siguientes: la organización, el orden, la localización correcta de los documentos, la riqueza del acervo documental; así como, la voluntad, disposición, dedicación de los funcionarios y la atención personalizada y amable.

Entre las debilidades indicadas por los usuarios se tienen: falta de información sobre los fondos documentales y su contenido, que el horario no es flexible, exceso de ruido en las áreas aledañas a la Sala de Consulta, el no brindar la reproducción de planos y mapas de grandes dimensiones dentro de la institución, la deficiente iluminación particularmente la artificial y la base de datos de baja calidad, incompleta, repetitiva y carente de control de calidad.

Es necesario señalar otras debilidades expresadas de sobre manera en el Estudio de Usuarios de 2008: tardanza en la facilitación de los documentos por falta de personal y saturación del servicio, y la lentitud en la reproducción en general y específicamente mediante cámara digital.

En relación con la tardanza en la facilitación de los documentos y saturación del servicio, así como en la reproducción en general y específicamente mediante cámara digital, es necesario señalar una consulta poco común de parte de un solo usuario que saturó el servicio de préstamo documental y reproducción.

También, en cuanto a la tardanza en la reproducción en general y específicamente mediante cámara digital, es importante señalar que desde el 16 de marzo de 2006 el usuario no puede reproducir digitalmente los documentos con su propio equipo, pues a partir de esa fecha el servicio lo efectúa la institución bajo cancelación de un asequible monto.

Entre las recomendaciones aportadas por los usuarios se citan las siguientes:

- Que la reproducción de mapas y planos de gran dimensión se realice en la institución.
- Que la Sala de Consulta posea su propio centro de fotocopiado.
- Que el servicio de digitalización (cámara digital) sea más expedito o, en su defecto, se permita al usuario realizarlo.
- Agilización en la facilitación de documentos.
- Acondicionar la Sala de Consulta para un mayor uso de computadoras portátiles por parte de los usuarios.
- Disponer de una base de datos eficiente, completa y precisa que se encuentre en línea.
- Mejorar los equipos de cómputo dispuestos para el público.
- Informar de nuevos fondos o documentos ingresados al Archivo Nacional.
- Mitigar de alguna forma el ruido que se produce en las áreas aledañas y que ingresa a la Sala de Consulta, dificultando la debida concentración.

- Señalizar las salidas de emergencia.
- Adquirir más lectores-visores de microfilmes.
- Dotar de casilleros más cómodos la Sala de Consulta.
- Mejorar la iluminación artificial.
- Que la Sala de Consulta esté diseñada con espacios para investigación individual así como grupal.
- Reparación de atriles.
- Dotar de mayor cantidad de personal.
- Permitirse la revisión de más de un documento a la vez (ello acelera el ritmo de la investigación y reduce costos).
- Brindar el servicio de soda en las instalaciones de la Dirección General del Archivo Nacional.
- Reducir el costo (precio) de las fotocopias.
- Digitalizar los fondos documentales.
- Otro servicio solicitado fue el acceso a Internet inalámbrica en la Sala de Consulta.

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

1. CONCLUSIONES

2. De los 9.735 usuarios que durante el periodo bajo análisis visitaron la Sala de Consulta del Archivo Nacional, un 59.5% fueron hombres. Asimismo, de la totalidad de usuarios, el 96.7% fueron externos.
3. Se evidencia que la Sala de Consulta del Archivo Histórico del Archivo Nacional, posee una proyección nacional e internacional pues, de la totalidad de usuarios, se observa un predominio de clientes nacionales (9.381 – 96.4%), que pertenecen a las siete provincias del país. Destaca la presencia de clientes del Área Metropolitana; es decir, San José, Heredia, Cartago y Alajuela.
En cuanto a la afluencia de clientes extranjeros, durante el periodo en estudio, la Sala atendió un total de 354 personas (3.6%), provenientes de 28 países de diversas partes del mundo, a saber: América (Estados Unidos, Canadá, México, Guatemala, Honduras, El Salvador, Nicaragua, Panamá, Chile, Perú, Argentina, Colombia, Brasil y República Dominicana), Europa (Alemania, Holanda, Austria, Inglaterra, Irlanda, Italia, España, Francia, Finlandia y Suiza), Asia (Japón, China e Israel) y Oceanía (Australia).
4. Se evidenció que el grueso de la población que asiste a la Sala son usuarios potenciales (60.9% - 5.933 usuarios); es decir, clientes que acuden al centro de referencia por consultas concretas y específicas. En cuanto a los usuarios reales, estos representan un 39,1% (3.802) de los visitantes del periodo en estudio.
A pesar de que los usuarios reales representan una proporción relativamente pequeña del total de usuarios, es necesario señalar que son los que utilizan en mayor medida los servicios y demandan gran cantidad de información y recursos institucionales. El Archivo Nacional tiene una importante tarea al tratar de convertir el grueso de la población potencial, en clientes reales asiduos al archivo.
5. La población que asiste a la Sala de Consulta se caracteriza por ser cada día más diversificada. Al tradicional usuario de la Sala: el historiador, hoy lo acompañan otros profesionales tales como: sociólogos, antropólogos, geólogos, periodistas y comunicadores, reporteros gráficos, genealogistas, abogados, ingenieros,

médicos, odontólogos, microbiólogos, educadores, estudiantes de educación universitaria, administradores de negocios, amas de casa, comerciantes, diseñadores gráficos, arquitectos, agricultores, arqueólogos, bibliotecólogos, economistas, filólogos, psicólogos, topógrafos, auditores, secretarías, fisioterapeutas, filósofos, fotógrafos, diplomáticos, contadores, policías, enfermeros, biólogos, pensionados, administradores bancarios, asistentes judiciales, restauradores, decoradores de interiores, productores audiovisuales, escritores, músicos, publicistas, dibujantes, sacerdotes, taxistas, mecánicos de aviación, geógrafos, politólogos, empresarios, choferes, psicoanalistas, soldadores, editores, escatólogos, mensajeros y veterinarios, entre otros.

6. Se logró determinar que la consulta predominante es *in situ*; es decir, en las instalaciones de la Sala (16.876), seguida por la consulta telefónica (1.307), el correo electrónico (15) y finalmente por fax (9).
7. Para el periodo bajo estudio se facilitaron un total 97.644 documentos. Los fondos más consultados fueron: Congreso, Complementario Colonial, Fotografías, Gobernación, Municipal y Mapas y Planos, entre otros.
8. En el periodo bajo estudio, se realizaron 23.515 reproducciones de las cuales 13.327 se realizaron por medio de fotocopidora y 5.653 mediante la cámara digital. Los fondos documentales mayormente reproducidos mediante fotocopidora fueron: Expedientes de Legaciones y Consulados (Cajas de Relaciones Exteriores), Congreso, Municipal y Gobernación. En cuanto al mecanismo de la cámara digital, los fondos que destaca fueron Complementario Colonial, Cartago, Expedientes de Legaciones y Consulados (Cajas de Relaciones Exteriores), Mapas y Planos y Congreso.
9. En relación con los resultados de la facilitación y reproducción de documentos, es necesario indicar que los datos se convierte en un importante insumo para la implementación y desarrollo de proyectos de digitalización, microfilmación y conservación preventiva, entre otros.

10. En cuanto al método directo, el cuestionario fue debidamente cumplimentado por 107 usuarios reales. A partir de esta información, se concluye que en cuanto a la variable sexo, domina el masculino (64 hombres). También, que a la Sala de Consulta acuden personas jóvenes y adultas, pues en relación con el rango de edades oscila de 18 a 80 años, dominando las edades comprendidas entre los 18 y 20, así como entre los 21 y 30 años. Con base en la nacionalidad, el 94,4% son costarricenses, el restante 5,6% son extranjeros (1 francés, 1 suizo, 1 nicaragüense y 3 estadounidense). La totalidad de usuarios son externos. Los grados académicos que presentan los usuarios son heterogéneos: varían entre bachilleres de secundaria, estudiantes universitarios, bachilleres universitarios, licenciados, máster y doctor. En cuanto a la profesión dominan estudiantes, historiadores, profesores y abogados, entre otros.

11. Tanto la formación de usuarios como la calidad de los servicios que se brindan fueron valorados de manera positiva. La información suministrada por el titular de la Sala de Consulta sobre los servicios, así como la instrucción relativa al acervo documental, la anuencia del personal para subsanar inconsistencias en los instrumentos descriptivos, el apoyo recibido de los funcionarios cuando se presentan problemas para la localización de documentos, la pertinencia e importancia de los instrumentos de acceso y control de la información y el trato equitativo, son características que se distinguen como fortalezas.

12. Se logró recopilar una serie de inquietudes por parte de los usuarios consultados, entre las cuales destacaron:
 - Entre las fortalezas se apuntan las siguientes: la organización, el orden, la localización correcta de los documentos, la riqueza del acervo documental; así como, la voluntad, disposición, dedicación de los funcionarios y la atención personalizada y amable.

 - Entre las debilidades se tienen: falta de información sobre los fondos documentales y su contenido, que el horario no es flexible, exceso de ruido en las áreas aledañas a la Sala de Consulta, el no brindar la reproducción de planos y mapas de grandes dimensiones dentro de la

institución, la deficiente iluminación particularmente la artificial y la base de datos de baja calidad, incompleta, repetitiva y carente de control de calidad. Otras debilidades expresadas en el Estudio de Usuarios de 2008 fueron: tardanza en la facilitación de los documentos por falta de personal y saturación del servicio, y la lentitud en la reproducción en general y específicamente mediante cámara digital.

- Entre las recomendaciones aportadas por los usuarios se citan las siguientes: que la reproducción de mapas y planos de gran dimensión se realice en la institución, que la Sala de Consulta posea su propio centro de fotocopiado, que el servicio de digitalización (cámara digital) sea más expedito o, en su defecto, se permita al usuario realizarlo; agilización en la facilitación de documentos, acondicionar la Sala de Consulta para un mayor uso de computadoras portátiles por parte de los usuarios, disponer de una base de datos eficiente, completa y precisa que se encuentre en línea, mejorar los equipos de cómputo dispuestos para el público, informar sobre los nuevos fondos o documentos ingresados al Archivo Nacional, mitigar de alguna forma el ruido que se produce en las áreas aledañas y que ingresa a la Sala, dificultando la debida concentración; señalar las salidas de emergencia, adquirir más lectores-visores de microfilmes, dotar de casilleros más cómodos a la Sala, mejorar la iluminación artificial, que la Sala de Consulta esté diseñada con espacios para investigación individual así como grupal, reparación de atriles, dotar de mayor cantidad de personal, permitirse la revisión de más de un documento a la vez (ello acelera el ritmo de la investigación y reduce costos), brindar el servicio de soda en las instalaciones de la Dirección General del Archivo Nacional, reducir el costo (precio) de las fotocopias, digitalizar los fondos documentales y finalmente, otro servicio solicitado fue el acceso a Internet inalámbrica en la Sala de Consulta.

En el desarrollo de los últimos años la institución ha realizado un esfuerzo por mitigar las debilidades señaladas por los usuarios y cumplir algunas de sus recomendaciones, siempre y cuando la normativa, las posibilidades y los recursos económicos lo permita.

En este sentido, se realiza una actualización de la guía de Fondos para minimizar la falta de información sobre los fondos documentales y su contenido. En cuanto al exceso de ruido en las áreas aledañas a la Sala de Consulta, será reducido pues el Archivo Notarial se trasladará a un nuevo edificio (etapa 3), lo que implica que el grueso de los usuarios que visitan el Archivo Nacional, ya no ingresen al edificio central donde está ubicada la Sala de Consulta e Investigación, reduciendo notablemente el ruido.

Desde inicios de este año (2012) la reproducción (digitalización) de planos y mapas la realiza la institución, por medio de cámara digital sin flash (fotografía digital), labor que realiza el Departamento de Conservación.

En relación con las debilidades expresadas en el Estudio de Usuarios de 2008: tardanza en la facilitación de los documentos por falta de personal y saturación del servicio, y la lentitud en la reproducción en general y específicamente mediante cámara digital, es importante señalar –como mencionó líneas atrás– una consulta poco común de parte de un solo usuario que saturó el servicio de préstamo documental y reproducción; sin embargo, esa situación fue coyuntural. Además, desde junio de 2010 se dotó a la Sala de Consulta de un asistente más para agilizar la facilitación, el guardado, el fotocopiado de la documentación y demás actividades y se adquirió una nueva cámara fotográfica digital en el presente año (2012).

El Departamento Archivo Histórico ha adquirido una fotocopidora, con la finalidad de poder brindar el servicio de fotocopiado de los documentos de la Sala de Consulta.

Para agilizar la facilitación de documentos se ha dotado de mayor cantidad de personal a la Sala, pues como se indicó desde el año 2010 se cuenta con un asistente más (tres en total), lo que ha desahogado las funciones que realizan dichos asistentes y en especial que en uno -de los dos turnos de almuerzo-, se pueda contar con dos de ellos para cualquier actividad, no afectando el servicio de facilitación y de reproducción mediante fotocopia. También, desde el año 2008 el área fue dotada de un profesional el cual apoya la labor de la coordinación.

Para informar sobre los nuevos fondos o documentos ingresados al Archivo Nacional, se cuenta como aliado a Internet: la página web institucional (www.archivonacional.go.cr) y también se ha comunicado a los medios de información (comunicado de prensa) y en la página en Facebook del Archivo Nacional y del Centro de Investigaciones Históricas de América Central (CIHAC), esfuerzo coordinado por el Área de Difusión.

Otros esfuerzos emprendidos para mitigar las debilidades son las siguientes: se ha señalado las salidas de emergencia del edificio en general y de la Sala de Consulta en particular; además, se cuenta con una Comisión Institucional de Emergencias y sus respectivos Comités (Primeros Auxilios, Incendios y Evacuación), así como de un Plan Institucional de Emergencias y hasta simulacros. La cantidad de lectores-visores de microfilmes se duplicó en los últimos años, en la actualidad (diciembre de 2012) se cuenta con cuatro de ellos. Se adquirieron nuevos atriles y se repararon algunos; además, se adquirió un mueble para su colocación y finalmente, para el próximo año (2013) se piensa adquirir nuevos y cómodos casilleros.

2. RECOMENDACIONES

1. Es evidente que el fondo más solicitado bajo el periodo de estudio es Congreso, a su vez es el segundo fondo más fotocopiado y ocupa un lugar importante en la reprografía mediante fotografía digital. Los datos sobre facilitación y reproducción de documentos son fundamentales pues se convierten en un importante insumo para la implementación y desarrollo de proyectos de digitalización, microfilmación, restauración y conservación preventiva, entre otros. En particular, los fondos más consultados y por ende más manipulados por los usuarios, son los que sufren un mayor deterioro. También, son importantes los datos antes referidos con vista a programar “cotejos” y demás actividades-metas propias de un archivo histórico o final.
2. El cuestionario empleado en el método directo debe ser mantenido en el tiempo; es decir, no sufrir cambios o variaciones, pues esta situación dificulta la metodología comparativa.
3. Es importante incluir una muestra más significativa de clientes extranjeros, dentro de la población a la que se le solicita cumplimentar el cuestionario pues, al ser investigadores foráneos poseen experiencias en otros archivos y la comparación de éstos con la Sala de Consulta podría ser enriquecedora. Aunque es necesario reconocer que, en este sentido, se depende de la visita y consulta que hagan los clientes extranjeros.
4. Los usuarios señalaron una serie de debilidades y recomendaciones, algunas de las cuales podrían ser tomadas en cuenta, siempre basados en las posibilidades, normativa y los recursos económicos de la institución.
 - En esta dirección se podría analizar la posibilidad de mejorar la iluminación artificial de la Sala de Consulta y el acceso para un mayor uso de computadoras portátiles por parte de los usuarios, al tenor de las nuevas tendencias y productos que el mercado de la construcción moderna ofrece.

- Es necesario disponer de una base de datos eficiente, completa y precisa que se encuentre en línea. Se está realizando un esfuerzo por brindar control de calidad, a la totalidad de los instrumentos descriptivos (ficheros – inventarios), para que se pueda acceder a estos mediante Internet. En este último aspecto, la institución hace ingentes esfuerzos por colocar en la web las descripciones de los fondos frecuentemente consultados.
- Es determinante el mejoramiento de los equipos de cómputo dispuestos para el público.
- La conservación frente al acceso documental: los investigadores apoyan la conservación de los documentos; sin embargo, solicitan medios sustitutivos para realizar las investigaciones y en este sentido opinaron que una buena opción es la digitalización de los documentos, pues podrían ser accesados por medio de Internet. Es una necesidad digitalizar los fondos documentales, con la finalidad de que el Archivo Nacional llegue a la mayoría de su público meta, en especial a aquellos usuarios que viven fuera del Gran Área Metropolitana.
- Se podría analizar la posibilidad de disponer de acceso a Internet inalámbrica en la Sala de Consulta o cerca de ella, pues los usuarios alegan incomunicación al no existir este recurso tecnológico tan importante en el mundo contemporáneo y globalizante.

BIBLIOGRAFÍA

Acosta Sandoval, S. E., Íncer Solís, E. M. y Mena Aguilar, A. (2006). Propuesta Teórica-Metodológica para Evaluar los Servicios de los Archivos a partir de un Estudio de Usuarios. Unidad de Análisis los Archivos Municipales. Proyecto Final de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Archivística. Universidad de Costa Rica. Facultad de Ciencias Sociales. Escuela de Historia. Sección de Archivística.

Costa Rica, Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes, Dirección General del Archivo Nacional. (2002). *Ley del Sistema Nacional de Archivos No. 7202 del 24 de Octubre de 1990, Reglamento de la Ley y otras Regulaciones*. (3ª ed.) San José: Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes, Dirección General del Archivo Nacional. (Colección Cuadernillos del Archivo Nacional).

Dirección General del Archivo Nacional. Departamento Archivo Histórico. (2006) *Estudio de usuarios del archivo histórico periodo 2005*.

Jaén García, L. F. (2006). La Aplicabilidad de los Estudios de Usuarios en los Archivos: el caso de los archivos históricos, En: *Códice*, 2 (1), 45-52.

Mejía, M. (1999). Formación de Usuarios de Archivos. *ALA Revista de la Asociación Latinoamericana de Archivos*. (22) 44-49.

Pinto Molina, M. (1999). Los Usuarios/Clientes de los Servicios de Información desde la Perspectiva de la Calidad: consideraciones metodológicas, En: *Ciencias de la Información*, 30 (2), 20-26.

Rojas Gutiérrez, E. (1998). *El Usuario de la Información*. San José: Editorial de la Universidad Estatal a Distancia.

Rubio Hernández, A. (2003). Ciertas Consideraciones sobre Estudio de Usuarios en Archivos Municipales. El Archivo Municipal de Logroño: una aproximación teórica y práctica, En: *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 26 (1), 53-77.

Rubio Hernández, A. (2004). Estudio de Usuarios en Archivos Municipales: una aproximación teórico-práctica, En: *SCRIBE*, 10 (1), 217-235.

Ruiz Abellán, J., Izquierdo Alonso, M. y Piñera Lucas, T. (1998). Aportaciones en Torno a los Usuarios en Documentación, En: *Documentación de las Ciencias de la Información*, 21, 11-75.

Sanz Casado, E. (1994). *Manual de Estudios de Usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Tarraubella Mirabet, X. (1997). Los Archivos y sus Usuarios. En: *Actas de la V Conferencia Europea de Aragón*, 39-43.

ANEXOS

**ANEXO 1 - CUESTIONARIO EMPLEADO EN EL
ESTUDIO DE USARIOS DE 2005.**

**MINISTERIO DE CULTURA, JUVENTUD Y DEPORTES
DIRECCIÓN GENERAL DEL ARCHIVO NACIONAL
DEPARTAMENTO ARCHIVO HISTÓRICO
SALA DE CONSULTA E INVESTIGACIÓN
“JOSÉ LUIS COTO CONDE”**

CUESTIONARIO PARA REALIZAR ESTUDIOS DE USUARIOS

Estimado usuario:

Con la finalidad de evaluar los servicios que brinda esta unidad de información, muy respetuosamente, solicitamos su colaboración en cumplimentar este cuestionario. De esta manera, conocer las características de los servicios que se están proporcionando, y así mejorar las debilidades y fortalecer lo que está correcto, en aras de suministrar un mejor servicio, cada vez más eficiente y de calidad. Al ser usted uno de los clientes reales de la Sala de Consulta y, por ende, conocedor de los servicios que se brindan, su contribución en este proceso es de suma importancia. Por lo tanto, se le ruega responder de manera objetiva las preguntas que a continuación se detallan. La información suministrada por usted será confidencial y únicamente se utilizará para uso interno de la Institución en la realización de estudios de usuarios.

¡Muchas gracias por su colaboración!

I- INFORMACIÓN GENERAL

1- Sexo: Masculino Femenino 2- Edad: _____

3- Nacionalidad: Costarricense Provincia _____ Cantón _____
Extranjero País _____

4- Profesión u oficio: _____ Grado Académico _____

5- Estudiante: Colegio Institución _____
Universidad Institución _____
Carrera _____
Otro _____

6-Categoría de usuario: Interno Departamento _____
Externo Institución _____
Particular

7- Frecuencia de visitas anuales a la Sala de Consulta.

-De 10 a 20 -De 21 a 30 -De 31 a 40 -De 41 a 50 -Mas de 50

II- FORMACIÓN DE USUARIOS

8- Conoce las normas y disposiciones vigentes que regulan el servicio de consulta, préstamo, reproducción, etc., de los documentos que custodia el Archivo Histórico
 -Sí -No

9- Le han proporcionado información e instrucción sobre los servicios que brinda la Sala de Consulta.

-No

-Sí ¿Cómo califica esa información?

-Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

¿Por qué? _____

10- Cuando tiene alguna duda o consulta recibe atención personalizada.

-Sí ¿Cómo la califica? _____

-No Por qué _____

11- Cómo califica la instrucción que ha recibido sobre la utilización de los instrumentos descriptivos (ficheros, inventarios, base de datos, etc.) para localizar y acceder a la información que usted necesita.

-Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

¿Por qué? _____

12- Ha recibido algún tipo de instrucción sobre el acervo documental que custodia el Archivo Histórico

No

Sí ¿Cómo califica dicha instrucción?

-Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

¿Por qué? _____

13- Ha recibido algún tipo de instrucción sobre cómo satisfacer sus necesidades de información a partir del acervo documental que custodia el Archivo Histórico

No

Sí ¿Cómo califica dicha instrucción?

-Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

¿Por qué? _____

14- Le han proporcionado información complementaria, sobre la solicitada, para ampliar las fuentes que sustentan su investigación, trabajo, consulta, etc.

No

Sí ¿Cómo califica dicha información?

-Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

¿Por qué? _____

15- Cómo califica la disponibilidad del encargado de la Sala de Consulta para atender sus dudas, consultas, solicitudes, inquietudes, etc.

-Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

¿Por qué? _____

16- Si se presenta algún problema para la localización de un documento, una referencia, un instrumento de acceso y control de información, etc. el personal de la Sala de Consulta está siempre anuente a resolverlo

-Sí

-No ¿Por qué? _____

17- Cómo califica el interés de los funcionarios de la Sala de Consulta para atender los usuarios en general

-Malo -Regular -Bueno -Muy bueno -Excelente

¿Por qué? _____

18- Cuáles son sus principales necesidades de información por las que acude a la Sala de Consulta

19- Qué aspectos considera se deben mejorar en la instrucción que reciben los usuarios en la Sala de Consulta

20- Cuáles otras actividades considera que se pueden incorporar para la instrucción de los usuarios

III- CALIDAD DE LOS SERVICIOS

21- Cómo califica el recibimiento que le brinda el encargado titular de la Sala de Consulta

-Malo -Regular -Bueno -Muy bueno -Excelente

¿Por qué? _____

22- Cómo califica el trato y cortesía que recibe por parte del encargado titular de la Sala de Consulta

-Malo -Regular -Bueno -Muy bueno -Excelente

¿Por qué? _____

23- Cómo califica el trato y cortesía que recibe por parte de los asistentes de la Sala de Consulta

-Malo -Regular -Bueno -Muy bueno -Excelente

¿Por qué? _____

24- El trato y cortesía del encargado de la Sala de Consulta varía cuando no está el titular y lo sustituye otro profesional

-Sí ¿Por qué? _____

-No

25- Cuando el titular no se encuentra en la Sala de Consulta y lo sustituye otro profesional, los procedimientos:

-Se mantienen: -Sí -No

-Cambian: -Sí -No

26- Cómo califica el profesionalismo y la ética del encargado de la Sala de Consulta en cuando al desempeño de sus funciones, discreción, tolerancia, conocimiento de acervo documental, etc.

-Malo -Regular -Bueno -Muy bueno -Excelente

¿Por qué? _____

27- Cómo califica la ligereza en el tiempo de entrega del préstamo de documentos

-Malo -Regular -Bueno -Muy bueno -Excelente

¿Por qué? _____

28- Cuando solicita un documento:

-Le suministran el solicitado -Sí -No

-Le traen otro documento -Sí -No

-No coincide la signatura con el documento -Sí -No

29- Cuando no aparece un documento, recibe apoyo de los funcionarios de la Sala de Consulta para su localización

-Sí ¿Cuál fue el resultado? _____

-No ¿Por qué? _____

30- Solicita ayuda al encargado de la Sala de Consulta para encontrar más información de la localizada en los instrumentos descriptivos

-Sí ¿Cuál fue el resultado? _____

-No ¿Por qué? _____

31- Cuando la información que custodia el Archivo Histórico es insuficiente para su trabajo, lo han remitido a otro archivo o centro de información para ampliar sus fuentes

-Sí

-No

32- Considera que los servicios que se brindan en la Sala de Consulta son:

-Equitativos para todos los usuarios

-Desiguales y existen preferencias Explique_____

33- Cómo califica los siguientes servicios de reproducción de documentos:

-Fotocopiadora:

-Malo -Regular -Bueno -Muy bueno -Excelente

¿Por qué?_____

-Fotografía:

-Malo -Regular -Bueno -Muy bueno -Excelente

¿Por qué?_____

-Vídeo:

-Malo -Regular -Bueno -Muy bueno -Excelente

¿Por qué?_____

-Casetes:

-Malo -Regular -Bueno -Muy bueno -Excelente

¿Por qué?_____

-Fotocopia de microfilmes:

-Malo -Regular -Bueno -Muy bueno -Excelente

¿Por qué?_____

-Registros de la base de datos:

-Malo -Regular -Bueno -Muy bueno -Excelente

¿Por qué?_____

34- Existe tolerancia, disponibilidad, respeto, etc., por parte del encargado de la Sala de Consulta cuando tiene que solicitar —de forma reiterada— información, ayuda, colaboración, etc., sobre algún asunto en particular

-Sí

-No ¿Por qué?_____

35- A su criterio cuáles son las principales debilidades que presentan los servicios que se brindan en la Sala de Consulta

36- A su criterio cuáles son las principales fortalezas que presenta los servicios que se brindan en la Sala de Consulta

37- Qué recomienda para mejorar los servicios que se brindan en la Sala de Consulta

38- Qué otros servicios considera que se pondrían brindarse en la Sala de Consulta

IV- INSTRUMENTOS DE ACCESO Y CONTROL DE INFORMACIÓN

39- Cómo califica la base de datos del Archivo Histórico

-Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

¿Por qué? _____

40- Las referencias de la base de datos:

-Siempre coinciden con el documento requerido	-Sí <input type="checkbox"/>	-No <input type="checkbox"/>
-Casi siempre coinciden con el documento requerido	-Sí <input type="checkbox"/>	-No <input type="checkbox"/>
-Nunca coinciden con el documento requerido	-Sí <input type="checkbox"/>	-No <input type="checkbox"/>

41- Las referencias de los ficheros

-Siempre coinciden con el documento requerido	-Sí <input type="checkbox"/>	-No <input type="checkbox"/>
-Casi siempre coinciden con el documento requerido	-Sí <input type="checkbox"/>	-No <input type="checkbox"/>
-Nunca coinciden con el documento requerido	-Sí <input type="checkbox"/>	-No <input type="checkbox"/>
-Están debidamente ordenados	-Sí <input type="checkbox"/>	-No <input type="checkbox"/>
-Están limpios	-Sí <input type="checkbox"/>	-No <input type="checkbox"/>

42- Las referencias de los inventarios

-Siempre coinciden con el documento requerido	-Sí <input type="checkbox"/>	-No <input type="checkbox"/>
-Casi siempre coinciden con el documento requerido	-Sí <input type="checkbox"/>	-No <input type="checkbox"/>
-Nunca coinciden con el documento requerido	-Sí <input type="checkbox"/>	-No <input type="checkbox"/>

43- Considera que los instrumentos descriptivos que dispone la Sala de Consulta son adecuados para la localización de la documentación

-Sí

-No ¿Por qué? _____

V- INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

44- Cómo califica los siguientes aspectos relacionados con la infraestructura y el equipamiento de la Sala de Consulta

-Iluminación:

-Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

¿Por qué? _____

-Limpieza:

-Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

¿Por qué? _____

-Ventilación:

-Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

¿Por qué? _____

-Silencio:

-Malo -Regular -Bueno -Muy bueno -Excelente

¿Por qué? _____

-Servicios sanitarios:

-Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

¿Por qué? _____

-Mobiliario (mesas, sillas, espacio de trabajo, atriles, etc.)

-Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

¿Por qué? _____

-Señalización:

-Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

¿Por qué? _____

**ANEXO 2 - CUESTIONARIO EMPLEADO EN EL
ESTUDIO DE USARIOS DE 2008.**

**MINISTERIO DE CULTURA, JUVENTUD Y DEPORTES
DIRECCIÓN GENERAL DEL ARCHIVO NACIONAL
DEPARTAMENTO DE ARCHIVO HISTÓRICO
SALA DE CONSULTA E INVESTIGACIÓN
“JOSÉ LUIS COTO CONDE”**

CUESTIONARIO PARA REALIZAR ESTUDIOS DE USUARIOS

Estimado usuario:

Con la finalidad de evaluar los servicios que brinda la Sala de Consulta, muy respetuosamente, solicitamos su cooperación para aportar información en este cuestionario. Deseamos conocer las características de los servicios que se están proporcionando, así como fortalezas y debilidades, buscando aportar a un mejor servicio. Al ser usted uno de los usuarios reales y, por ende, conocedor de los servicios que se brindan, su contribución es de suma importancia. Por lo tanto, se le ruega responder de manera objetiva las preguntas que seguidamente se detallan. La información suministrada por usted será confidencial y únicamente se utilizará para uso de este estudio de usuarios.

¡Muchas gracias por su colaboración!

Información General

1-Sexo: Masculino Femenino

2-Edad:_____

3-Nacionalidad: Costarricense Provincia _____ Cantón _____
de residencia _____ de residencia _____

Extranjero País _____

4-Profesión u oficio:_____ Grado Académico:_____

5-Estudiente: Colegio Institución: _____
Universidad Institución: _____ Carrera _____
Otro _____

6-Categoría de usuario: Interno Departamento _____
Externo Institución _____ Particular

7- Frecuencia de visitas anuales a la Sala de Consulta

-De 10 a 20 -De 21 a 30 -De 31 a 40 -De 41 a 50 -Más de 50

I- Formación de Usuarios

8-Conoce las normas y disposiciones vigentes que regulan el servicio de consulta, préstamo, reproducción y otros, de los documentos que custodia el Archivo Histórico.

- Sí
-No

9-Se le ha proporcionado información e instrucción sobre los servicios que brinda la Sala de Consulta

- No
-Sí ¿Cómo califica esa información?
-Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente
¿Por qué? _____
-

10-Cuando tiene alguna duda o consulta recibe atención personalizada.

- No ¿Por qué? _____
-Sí ¿Cómo califica dicha instrucción?
-Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

11-Cómo califica la instrucción que ha recibido sobre la utilización de los instrumentos descriptivos (ficheros, inventarios, base de datos, etc.) para localizar y acceder la información que usted necesita.

- Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente
¿Por qué? _____
-

12-Ha recibido algún tipo de instrucción sobre el acervo documental que custodia el Archivo Histórico.

- No
-Sí ¿Cómo califica dicha instrucción?
-Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente
¿Por qué? _____
-

13-Le han proporcionado información complementaria con respecto a las fuentes que sustentan su investigación, trabajo, consulta, etc.

- No
-Sí ¿Cómo califica dicha instrucción?
-Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente
¿Por qué? _____
-

14-Como califica la disponibilidad de la Sala de Consulta para atender sus dudas, consultas, solicitudes, inquietudes, etc.

- Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente
¿Por qué? _____
-

15- Si se presenta alguna inconsistencia en los ficheros, inventarios, bases de datos, entre otros, que dificulta la localización de un documento, el personal de la Sala de Consulta está siempre anuente a resolverlo.

-Sí

-No

¿Por qué? _____

16- Como califica el interés de los funcionarios de la Sala de Consulta para atender los usuarios en general.

-Malo

-Regular

-Bueno

-Muy bueno

-Excelente

¿Por qué? _____

17- Cuáles son sus principales necesidades de información por las que acude a la Sala de Consulta.

18-Qué aspectos considera que se deben mejorar en la instrucción que reciben los usuarios en la Sala de Consulta.

19-Cuáles otras actividades considera que se puede incorporar para la instrucción de los usuarios

II- Calidad de los Servicios

20- Cómo califica el recibimiento que le brinda el encargado titular de la Sala de Consulta.

-Malo

-Regular

-Buena

-Muy buena

-Excelente

¿Por qué? _____

21-Cómo califica el trato y cortesía que recibe por parte del encargado la Sala de Consulta

-Malo

-Regular

-Buena

-Muy buena

-Excelente

¿Por qué? _____

22-Cómo califica el trato y cortesía que recibe por parte de los asistentes de la Sala de Consulta.

-Malo -Regular -Buena -Muy buena -Excelente
 ¿Por qué? _____

23- Cuando no se encuentra el titular encargado de la Sala de Consulta y es sustituido por otro profesional, varía el trato y cortesía.

-Sí ¿Por qué? _____

-No

24- Cuando el titular no se encuentra en la Sala de Consulta y lo sustituye otro profesional, los procedimientos:

-Se mantienen: -Sí -No
 -Cambian: -Sí -No

25-Cómo califica el profesionalismo y la ética del encargado de la Sala de Consulta, en cuanto al desempeño de sus funciones, discreción, tolerancia, conocimiento del acervo documental y otros

-Malo -Regular -Buena -Muy buena -Excelente
 ¿Por qué? _____

26-Cómo califica la ligereza en el tiempo de entrega del préstamo de documentos

-Malo -Regular -Buena -Muy buena -Excelente
 ¿Por qué? _____

27-Cuando solicita un documento:

-Le suministran el solicitado	-Sí <input type="checkbox"/>	-No <input type="checkbox"/>
-Le traen otro documento	-Sí <input type="checkbox"/>	-No <input type="checkbox"/>
-No coincide la signatura con el documento	-Sí <input type="checkbox"/>	-No <input type="checkbox"/>

28-Cuando no aparece un documento, recibe apoyo de los funcionarios de la Sala de Consulta para su localización

-Sí ¿Cuál fue el resultado?

-No ¿Por qué?

29-Considera que los servicios que se brindan la Sala de Consulta son:

-Equitativos para todos los usuarios

-Desiguales y existen preferencias

Explique _____

30- Cómo califica los siguientes servicios de reproducción de documentos, según los haya utilizado:

-Fotocopiadora: -Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

¿Por qué? _____

-Video: -Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

¿Por qué? _____

-Casetes: -Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

¿Por qué? _____

-Fotocopia de microfilmes: -Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

¿Por qué? _____

-Registros base de datos: -Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

¿Por qué? _____

-Digitalización: -Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

¿Por qué? _____

31-A su criterio cuáles son las principales debilidades que presentan los servicios que se brindan la Sala de Consulta

32-A su criterio cuáles son las principales fortalezas que presentan los servicios que se brindan la Sala de Consulta

33-Qué recomienda para mejorar los servicios que se brindan en la Sala de Consulta

34-Qué otros servicios considera que se podrían brindar en la Sala de Consulta

III- INSTRUMENTOS DE ACCESO Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN

35- Cómo califica la base de datos del Archivo Histórico

-Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente
 ¿Por qué?_____

36- Las referencias de la base de datos:

-Siempre coinciden con el documento requerido -Sí -No
 -Casi siempre coinciden con el documento requerido -Sí -No
 -Nunca coinciden con el documento requerido -Sí -No

37- Las referencias de los ficheros:

-Siempre coinciden con el documento requerido -Sí -No
 -Casi siempre coinciden con el documento requerido -Sí -No
 -Nunca coinciden con el documento requerido -Sí -No
 -Están debidamente ordenados -Sí -No
 -Están limpios -Sí -No

38- Las referencias de los inventarios:

-Siempre coinciden con el documento requerido -Sí -No
 -Casi siempre coinciden con el documento requerido -Sí -No
 -Nunca coinciden con el documento requerido -Sí -No

39- Considera que los instrumentos descriptivos que dispone la Sala de Consulta son adecuados para la localización de los documentos.

-Sí -No ¿Por qué?_____

IV- INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

40- Como califica los siguientes aspectos relacionados con la infraestructura y el equipamiento de la Sala de Consulta.

-Iluminación: -Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente
 ¿Por qué?_____

-Limpieza: -Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente
¿Por qué? _____

-Ventilación: -Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente
¿Por qué? _____

-Silencio: -Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente
¿Por qué? _____

-Servicios sanitarios: -Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente
¿Por qué? _____

-Mobiliario (mesas, sillas, espacio de trabajo, atriles, etc.):
-Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente
¿Por qué? _____

-Señalización: -Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente
¿Por qué? _____

41- Cómo califica los siguientes equipos, según los haya utilizado, que están a disposición de los usuarios en la Sala de Consulta:

-Computadoras: -Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente
¿Por qué? _____

-Lectores de microfilmes: -Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente
¿Por qué? _____

-Televisor y video: -Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente
¿Por qué? _____

-Reproductor de casete: -Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente
¿Por qué? _____

-Reproductor de DVD: -Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente
¿Por qué? _____

42- Cómo califica el estado de los casilleros que están a disposición de los usuarios de la Sala de Consulta.

-Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

¿Por qué? _____

43- Cualquier comentario, sugerencias, observaciones, inquietudes y otros, que desee realizar, anótelos a continuación.

¡Muchas gracias por su información!

**ANEXO 3 - CUESTIONARIO EMPLEADO EN EL
ESTUDIO DE USARIOS DE 2009 y 2010.**

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL SERVICIO QUE SE BRINDA EN LA SALA DE CONSULTA E INVESTIGACIÓN “JOSÉ LUIS COTO CONDE”

Estimado usuario, con la finalidad de evaluar la calidad de los servicios que se brinda en la Sala de Consulta, muy respetuosamente, solicitamos su cooperación para cumplimentar esta encuesta. Deseamos conocer las características de los servicios que se están proporcionando, así como las fortalezas y las debilidades, buscando dar un mejor servicio. Al ser usted usuario y, por ende, conocedor de los servicios que se brindan, su contribución es de suma importancia. Por lo tanto, se le ruega responder de manera objetiva las preguntas que seguidamente se detallan. La información suministrada por usted será confidencial y únicamente se utilizará para este estudio.

Información General del Usuario:

Fecha de la evaluación: _____

1. Sexo: Masculino () Femenino () Edad: _____

2. Nacionalidad: Costarricense () Extranjero () Especifique: _____

3. Profesión u oficio: _____ Grado académico: _____

4. Frecuencia de visitas anuales a la Sala de Consulta:

De 1 a 9 () De 10 a 20 () De 21 a 30 () De 31 a 40 () Más de 40 ()

Formación de Usuarios

5. Conozco las normas y disposiciones vigentes que regulan el servicio de consulta, préstamo, reproducción y otros, de los documentos que custodia el Archivo Histórico.

Si () No ()

6. Me han proporcionado información sobre los servicios que brinda la Sala de Consulta.

Si () No ()

6.1. Si la respuesta es la opción Si, el servicio brindado es:

1. Muy Malo () 2. Malo () 3. Regular () 4. Bueno () 5. Muy Bueno ()

7. Me han proporcionado instrucciones sobre la utilización de los instrumentos descriptivos (ficheros, inventarios, base de datos, etc.) para localizar y acceder la información que necesito.

Si () No ()

7.1. Si la respuesta es la opción Si, el servicio brindado es:

1. Muy Malo () 2. Malo () 3. Regular () 4. Bueno () 5. Muy Bueno ()

8. He recibido información sobre el acervo documental que custodia el Archivo Histórico.

Si () No ()

8.1. Si la respuesta es la opción Si, el servicio brindado es:

1. Muy Malo () 2. Malo () 3. Regular () 4. Bueno () 5. Muy Bueno ()

9. Cuando se presenta alguna inconsistencia en los ficheros, inventarios, bases de datos, entre otros, que dificulta la localización de un documento, el personal de la Sala de Consulta está siempre anuente a resolverlo.

Si () No ()

10. El interés que demuestran los funcionarios de la Sala de Consulta para atender mis consultas es:

1. Muy Malo () 2. Malo () 3. Regular () 4. Bueno () 5. Muy Bueno ()

Calidad de los Servicios

11. El trato que recibo por parte de los funcionarios de la Sala de Consulta es:

1. Muy Malo () 2. Malo () 3. Regular () 4. Bueno () 5. Muy Bueno ()

12. El profesionalismo que demuestra el funcionario encargado de la Sala de Consulta, en el cumplimiento de sus funciones es:

1. Muy Malo () 2. Malo () 3. Regular () 4. Bueno () 5. Muy Bueno ()

13. El conocimiento que tiene el funcionario encargado de la Sala de Consulta, sobre el acervo documental del Archivo Histórico es:

1. Muy Malo () 2. Malo () 3. Regular () 4. Bueno () 5. Muy Bueno ()

14. Una vez realizada la solicitud de un documento al funcionario encargado de la Sala de Consulta, el tiempo promedio de entrega es de:

Tiempo en minutos:

De 10 a 20 () De 21 a 30 () De 31 a 40 () De 41 a 50 () Más de 50 ()

14.1 Opino que el tiempo promedio de entrega es:

1. Muy Malo () 2. Malo () 3. Regular () 4. Bueno () 5. Muy Bueno ()

15. Recibo el apoyo de los funcionarios de la Sala de Consulta cuando se presentan dificultades para localizar un documento.

Si () No ()

16. Considero que los servicios que se brindan en la Sala de Consulta son iguales para todos los usuarios:

Si () No ()

16.1 Para cualquiera de las dos respuestas, expongo al menos una razón:

17. A continuación califico los siguientes servicios de reproducción de documentos, según los haya utilizado. En caso de no haberlos utilizados marque la casilla No Utilizado (NU)

Fotocopiadora:	1. Muy Malo ()	2. Malo ()	3. Regular ()	4. Bueno ()	5. Muy Bueno ()	N.U ()
Copia de Video:	1. Muy Malo ()	2. Malo ()	3. Regular ()	4. Bueno ()	5. Muy Bueno ()	N.U ()
Copia de casetes	1. Muy Malo ()	2. Malo ()	3. Regular ()	4. Bueno ()	5. Muy Bueno ()	N.U ()
Fotocopiadora de microfilmes:	1. Muy Malo ()	2. Malo ()	3. Regular ()	4. Bueno ()	5. Muy Bueno ()	N.U ()
Copias de registros de bases de datos	1. Muy Malo ()	2. Malo ()	3. Regular ()	4. Bueno ()	5. Muy Bueno ()	N.U ()
Digitalización	1. Muy Malo ()	2. Malo ()	3. Regular ()	4. Bueno ()	5. Muy Bueno ()	N.U ()

Instrumentos de Acceso y Control de la Información

Marco con equis (x) la opción que comúnmente se presenta cuando hago uso de:

18. Las referencias de la base de datos:

- Siempre coinciden con el documento requerido ()
 Casi siempre coinciden con el documento requerido ()
 Casi nunca coinciden con el documento requerido ()
 Nunca coinciden con el documento requerido ()
 No he utilizado las referencias de bases de datos ()

19. Las referencias de los ficheros:

- Siempre coinciden con el documento requerido ()
 Casi siempre coinciden con el documento requerido ()
 Casi nunca coinciden con el documento requerido ()
 Nunca coinciden con el documento requerido ()
 No he utilizado las referencias de los ficheros ()

20. Las referencias de los inventarios:

- Siempre coinciden con el documento requerido ()
 Casi siempre coinciden con el documento requerido ()
 Casi nunca coinciden con el documento requerido ()
 Nunca coinciden con el documento requerido ()
 No he utilizado las referencias de los inventarios ()

21. Considero que los instrumentos descriptivos que dispone la Sala de Consulta son adecuados para la localización de los documentos.

Si () No ()

22. Considero que el ambiente de trabajo que se tiene en la Sala de Consulta es:

1. Muy Malo () 2. Malo () 3. Regular () 4. Bueno () 5. Muy Bueno ()

23. Anoto comentarios, sugerencias y observaciones que permitan mejorar el servicio que se brinda en la Sala de Consulta.

Muchas gracias por su colaboración y esperamos servirle cada día mejor