

## **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]”<sup>1</sup>*

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, demandas y usabilidad de la información por parte de los usuarios que acuden al 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.

---

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

**CAPÍTULO I**  
**MARCO FILOSÓFICO DEL DEPARTAMENTO**  
**ARCHIVO HISTÓRICO**

## **1. RESEÑA HISTÓRICA DEL DEPARTAMENTO ARCHIVO HISTÓRICO DEL ARCHIVO NACIONAL.<sup>2</sup>**

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 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.

---

<sup>2</sup> *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.
- Facilitara 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, previ0 análisis del estado de conservación.
- Garantizar el libre acceso de la documentación, salvo aquella que tiene algún impedimento o restricción por razones legales y 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.<sup>3</sup>

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.

---

<sup>3</sup> 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.<sup>4</sup> 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”.*<sup>5</sup>

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 XX<sup>6</sup>, 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

<sup>4</sup> A. Rubio Hernández. Estudio de Usuarios en Archivos Municipales: una aproximación teórico-práctica, En: *SCRIBE*, 2004, pág., 218.

<sup>5</sup> E. Sanz Casado. *Manual de Estudios de Usuarios*, 1994, pág., 78.

<sup>6</sup> 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.<sup>7</sup>
- 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.<sup>8</sup>

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.

---

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> 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”.*<sup>9</sup>

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.<sup>10</sup>

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.<sup>11</sup>

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

<sup>9</sup> *Ibidem*, pág., 61.

<sup>10</sup> 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.

<sup>11</sup> 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.<sup>12</sup>

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.

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 trimestrales de la mencionada Sala y el instrumento 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.

---

<sup>12</sup> 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 archivos.

En el presente estudio 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.<sup>13</sup>

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.

El presente análisis indirecto se realizó con base en los datos obtenidos del programa SIGU en el periodo comprendido del 02 de enero al 19 de diciembre de 2008, que corresponde al primer y último día laborado por las instituciones públicas de Costa Rica en ese año.

## **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.

---

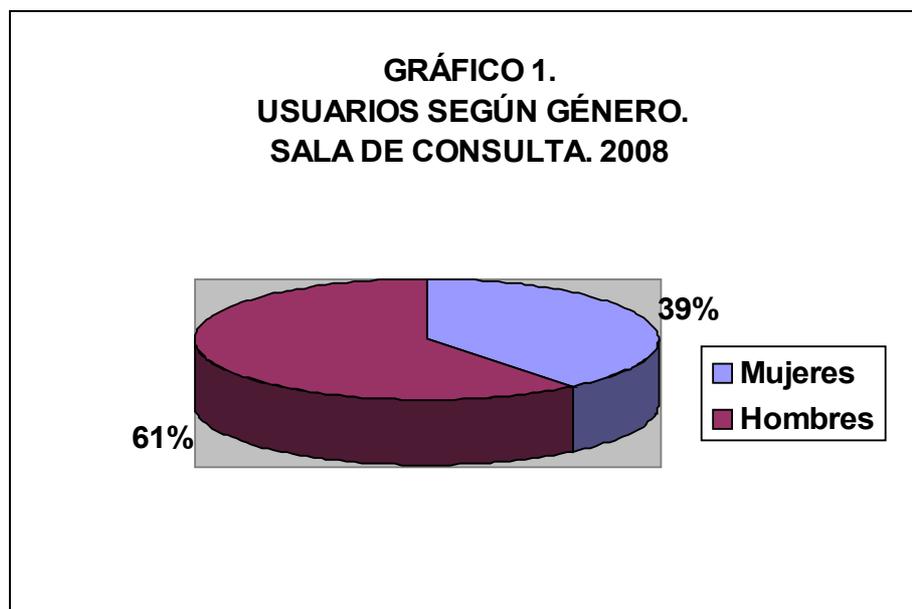
<sup>13</sup> L.F., Jaén García. Estudio de usuarios del archivo histórico periodo 2005, 2006, pág. ,16.

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

### - LOS USUARIOS SEGÚN GÉNERO

Respecto al género de los 745 usuarios que durante el año 2008 hicieron uso de la información custodiada en la Sala de Consulta del Archivo Histórico, se observa un predominio del sexo masculino con 454 usuarios, mientras que los clientes femeninos representaron 291.

En conclusión, la fuente analizada revela que la Sala de Consulta del Archivo Histórico es frecuentada por una mayoría de clientes masculinos, pues ellos representan el 61% de los usuarios. En consecuencia, los usuarios femeninos representan el 39%. A continuación se muestra el gráfico 1, que revela visualmente la conclusión anteriormente mencionada:



Fuente: elaboración propia a partir de la información extraída del SIGU.

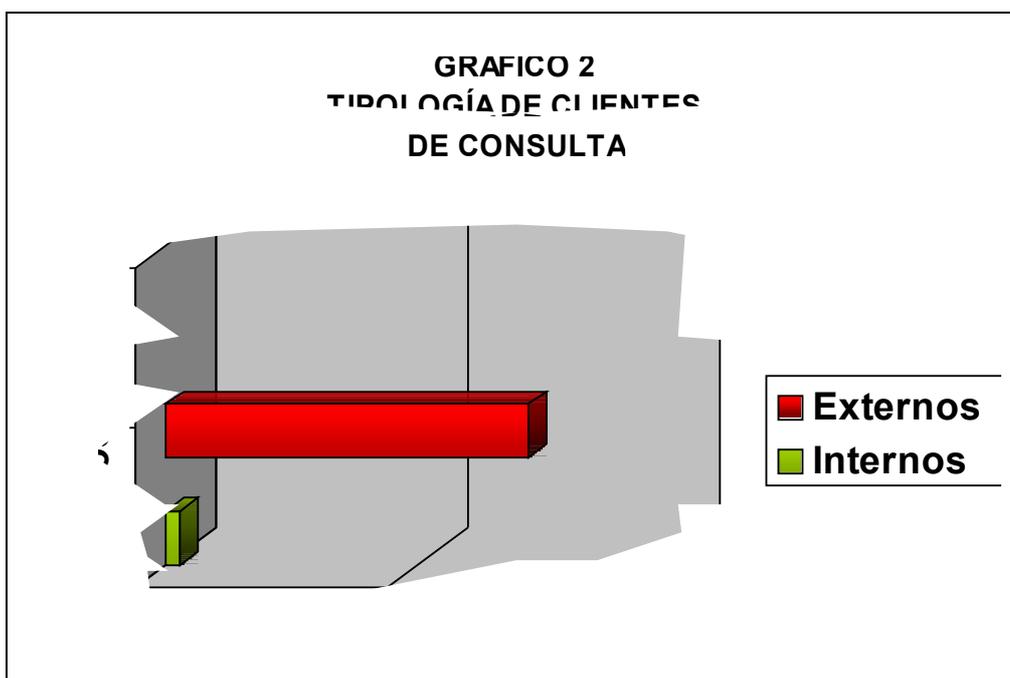
### - LA TIPOLOGÍA DE LOS USUARIOS

En cuanto a la tipología de los usuarios, es importante destacar que del total de usuarios (745), 717 fueron externos, lo que representa un 96%. Dichos clientes proceden de

diversas instituciones tales como: Colegio de Abogados, Consejo Superior de Educación, la Municipalidad de Goicoechea, de Limón y de Belén, Banco de Costa Rica, Banco Crédito Agrícola de Cartago, Ministerio de Comercio Exterior, Ministerio de Economía, Industria y Comercio, Hospital Tony Facio, Universidad de Costa Rica, entre otras. 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 4% de los usuarios (28). 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: Conservación, Archivo Histórico, Servicios Archivísticos Externos, Archivo Notarial, y Administrativo-Financiero.

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 gráfico 2 que muestra la tipología de clientes de la Sala de Consulta:

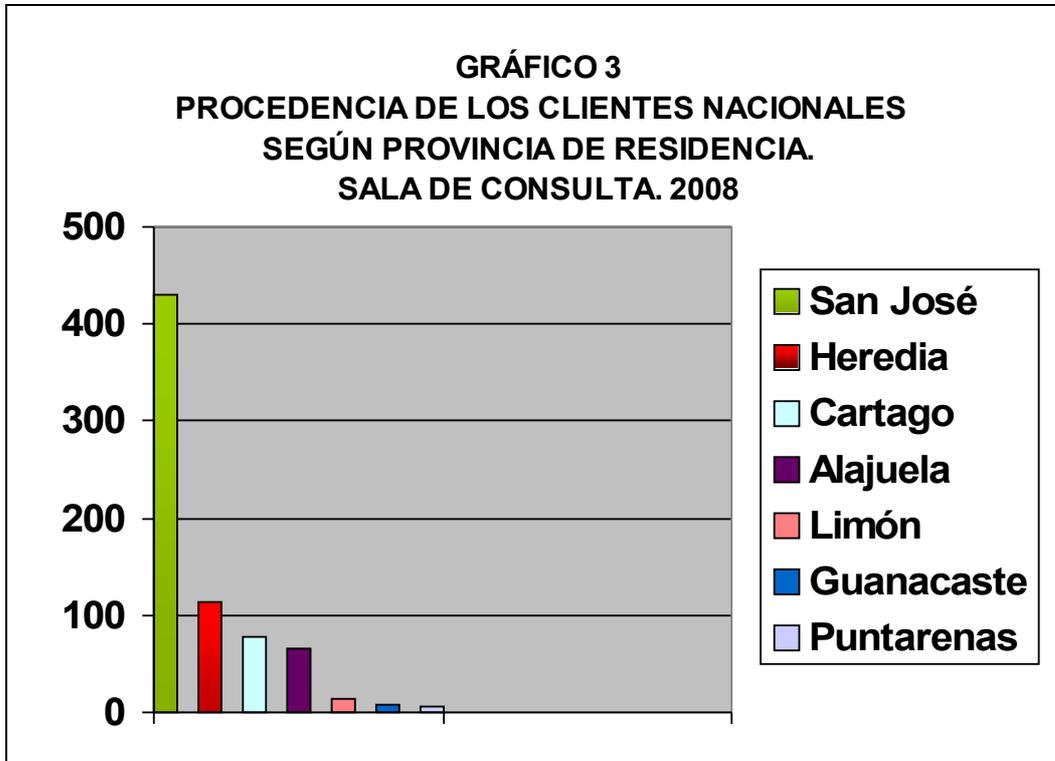


Fuente: elaboración propia a partir de la información extraída del programa SIGU.

## - LA NACIONALIDAD DE LOS USUARIOS

De la totalidad de los usuarios objeto de estudio (745), 714 son nacionales y 31 extranjeros. 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.

En este sentido, prevalece en primer lugar la provincia de San José con un total de 430 usuarios, en segundo lugar se ubica Heredia con 114, tercero la provincia de Cartago con 78, en cuarto lugar Alajuela con 66, el quinto escaño lo ocupa la provincia de Limón con 13, el sexto puesto es para Guanacaste con 8 y finalmente, la provincia de Puntarenas con 5 clientes. El siguiente gráfico representa la distribución de los clientes nacionales por provincia.



Fuente: elaboración propia a partir de la información extraída del programa SIGU.

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 14 países de diversas partes del mundo, particularmente de los continentes americano, asiático y europeo. En el caso del continente americano acudieron usuarios de cinco países a saber: Estados Unidos, Guatemala, México, Nicaragua y Panamá.

Del viejo continente clientes de siete países frecuentaron la Sala de Consulta con la finalidad de realizar investigaciones, las naciones representadas son: Alemania, España, Finlandia, Francia, Holanda, Italia, e Inglaterra. Finalmente, investigadores de Asia han visitado la Sala, particularmente de Japón e Israel. Seguidamente, se presenta un cuadro sobre la procedencia y frecuencia de visita de los clientes extranjeros a la Sala de Consulta.

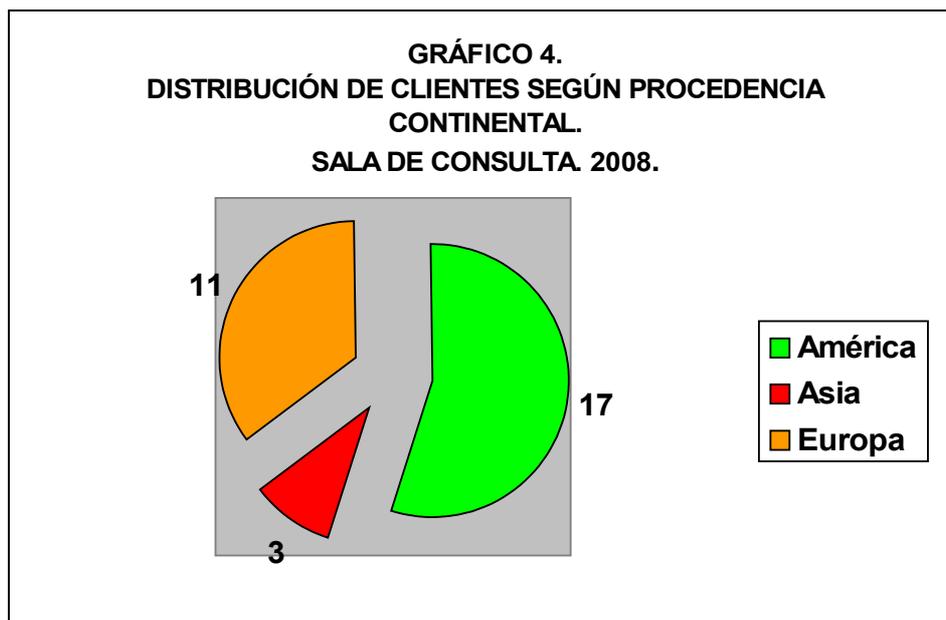
**CUADRO 1**  
**FRECUENCIA DE VISITA DE LOS CLIENTES EXTRANJEROS SEGÚN PAÍS.**  
**SALA DE CONSULTA. 2008.**

<b>PAÍS</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Alemania	9
España	13
Estados Unidos	93
Finlandia	1
Francia	9
Guatemala	1
Holanda	5
Japón	2
Inglaterra	2
Israel	4
Italia	1
México	7
Nicaragua	2
Panamá	4
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>

Fuente: elaboración propia a partir de la información extraída del programa SIGU.

Los datos anteriores evidencian la proyección internacional del acervo documental que se custodia y 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 tres 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 4, que representa la distribución de los clientes extranjeros por continente que han acudido a la Sala.



Fuente: elaboración propia a partir de la información extraída del programa SIGU

## 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.”<sup>14</sup>

Con la finalidad de determinar los usuarios reales y potenciales de la Sala de Consulta, se procedió a establecer un promedio de las consultas realizadas durante el año 2008. Para ello, se dividió el total de consultas efectuadas entre el total de clientes que visitaron dicha Sala, para el periodo en estudio.

El resultado obtenido fue de 4 visitas. Es decir, los usuarios reales serían aquellas personas que, a través del año 2008, hicieron uso de los servicios de la Sala en 4 o más

<sup>14</sup> E., Sanz Casado. *Manual de estudio de usuarios*. 1994. pág., 19.

ocasiones. Por tanto, quienes asistieron al servicio de referencia en 3 o menos oportunidades serían considerados usuarios potenciales.

No obstante, se consideró que un usuario que ha visitado en 4 ocasiones la Sala de Consulta aún no posee el conocimiento requerido sobre la organización, el funcionamiento y los servicios que brinda dicha unidad.

Por tanto, 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.

Los usuarios, que visitan la Sala en 10 o más oportunidades, poseen un mayor grado de conocimiento del funcionamiento de ésta, ya que desarrollan un trabajo sistemático el cual requiere de la consulta constante de diversas fuentes. Caso contrario, los usuarios que hayan hecho uso de los servicios en 9 ocasiones o menos representan clientes potenciales.

Del total de clientes que en el año 2008 visitaron la Sala de Consulta, un 11% (77 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 89% (668 usuarios) son clientes potenciales; es decir, que se presentan en pocas ocasiones a realizar pesquitas concretas.

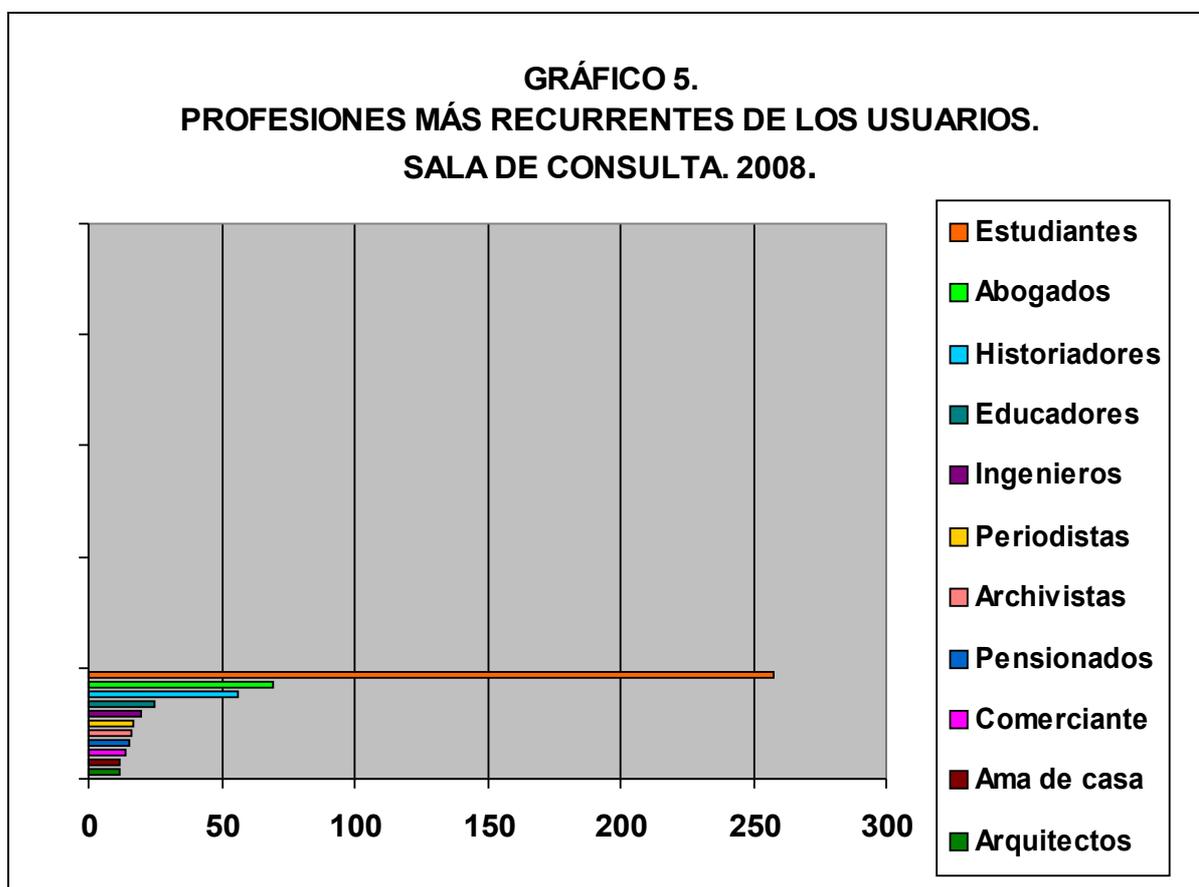
### **2.3. PROFESIONES U OFICIOS DE LOS CLIENTES**

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, archivistas, sociólogos, antropólogos, geógrafos, periodistas, politólogos, genealogistas, abogados,

ingenieros, médicos, odontólogos, farmacéuticos, educadores, estudiantes de educación secundaria y universitaria, administradores de negocios, amas de casa, comerciantes, diseñadores gráficos, arquitectos, agricultores, arqueólogos, bibliotecólogos, criminólogos, economistas, filólogos, psicólogos, periodistas, topógrafos, auditores, secretarías, filósofos, fotógrafos, actores, diplomáticos, contadores, policías, agrónomos, enfermeros, biólogos, pensionados, museólogos, administradores bancarios, asistentes judiciales, restauradores, decoradores de interiores y productores audiovisuales, entre otros.

A continuación se presenta el gráfico 5, que muestra las profesiones u oficios de mayor representación entre los usuarios de la Sala de Consulta del Archivo Histórico.



Fuente: elaboración propia a partir de la información extraída del programa SIGU

## 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.

#### **- 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 3135 consultas recibidas por diferentes medios. El más utilizado fue *in situ* con un total de 2981, presentadas tanto por clientes reales, así como potenciales. El segundo lugar corresponde consultas telefónicas, las cuales fueron 154. En ese sentido, es importante destacar que la central telefónica de la institución estuvo fuera de servicio desde marzo hasta agosto, aproximadamente. Por tal motivo, durante seis meses no se recibieron consultas de este tipo

Es importante mencionar que los anteriores datos fueron tomados del SIGU y de los informes de labores que presenta el Encargado de la Sala. Se debe señalar que las fuentes no arrojan dato alguno sobre consultas realizadas por medio de fax o correo electrónico.

#### **- EL SERVICIO DE PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS**

El acervo documental que se custodia y 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 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 263 fondos, subfondos, series y colecciones documentales, para los fines más diversos que demandan los usuarios, para un total de 14.636 documentos suministrados.

Seguidamente, se presenta el Cuadro 2, el cual muestra los fondo, subfondos, series y colecciones documentales más solicitadas por los usuarios de la Sala de Consulta.

## **CUADRO 2.**

**PRÉSTAMOS DEL ACERVO DOCUMENTAL  
SEGÚN FONDO, SUBFONDO, SERIE O COLECCIÓN DOCUMENTAL.  
SALA DE CONSULTA. 2008.**

<b>FONDO, SUBFONDO, SERIE O COLECCIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>FRECUENCIA</b>
GOBERNACIÓN	1547
CONGRESO	1246
MAPAS Y PLANOS	912
FOTOGRAFÍAS	737
MUNICIPAL	666
HACIENDA	603
FOMENTO	532
SEGURIDAD PUBLICA	514
EDUCACIÓN	463
ARCHIVO NACIONAL	369
COMPLEMENTARIO COLONIAL	368
RELACIONES EXT. CAJAS	342
GUERRA	292
CONSEJO SUP. EDUCACION	247
PROTOCOLOS LARA Y CHAMORRO	247
JUDICIAL	233
CENSO 1984	227
PROTOCOLOS NOTARIALES	220
POLICÍA	215
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	215
SAN JOSE JUZ I CIVIL	212
ESTADISTICA Y CENSOS	181
CARTAGO	173
MORTUALES INDEPENDIENTES	173
JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	169
SAN JOSE JUZ II CIVL	155
PROTOCOLOS COLONIALES	123
PROVINCIAL INDEPENDIENTE	117
COLECCIÓN MEMORIAS	109
LIMON JUZGADO PENAL	109
MICROFILMACIONES CENSO 1984	100

Fuente: elaboración propia a partir de la información extraída del programa SIGU

Los datos anteriores son importantes 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.

### **- EL SERVICIO DE REPROGRAFÍA DE DOCUMENTOS**

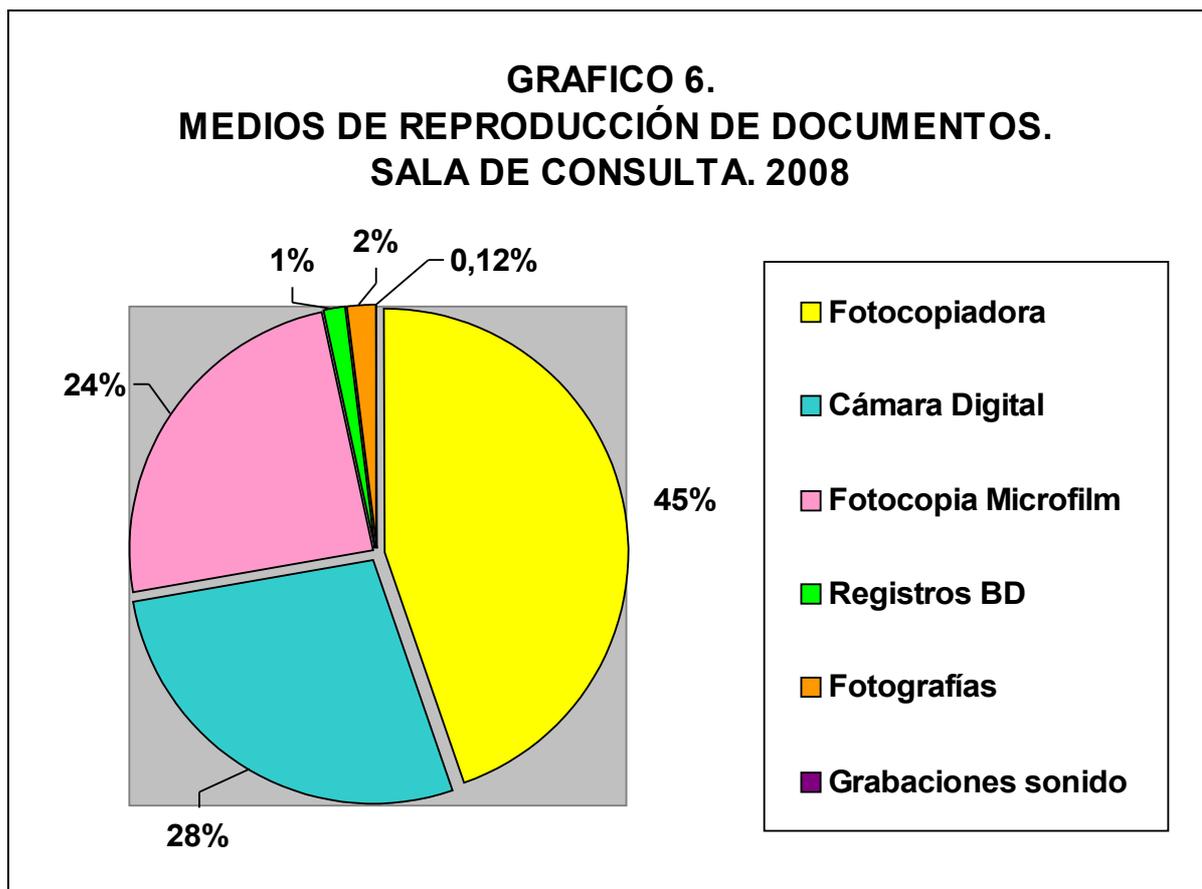
Uno de los servicios que ofrece la Sala de Consulta del Archivo Histórico, es la reproducción de los documentos mediante diversos medios. Todo ello, dentro de las disposiciones legales vigentes y de las medidas de conservación existentes.

Durante el año 2008, se realizaron en total 4731 reproducciones, a partir de los siguientes medios: cámara digital sin flash 1309 documentos, fotocopidora 2111 documentos, fotografía en el laboratorio del Archivo Nacional 80 (positivos y negativos), fotocopias de microfilm 1158 folios, grabaciones de sonido (cassettes) 6 y registros de la base de datos 67 rangos (un rango se compone de 50 registros, por tanto se reprodujeron aproximadamente 3350 registros).

Es importante destacar que la Sala de Consulta ofrece también la reproducción de videos; no obstante, para el periodo en estudio no se registró demanda de este tipo de servicio.

Además, con respecto a la reproducción mediante cámara digital sin flash, es necesario señalar que este servicio no fue brindado durante los meses de marzo y agosto de 2008, en razón de que la cámara digital de la institución se descompuso y estuvo en reparación.

A continuación se presenta el gráfico 6, el cual muestra la proporción de uso de los medios de reproducción para el periodo en estudio.



Fuente: elaboración propia a partir de la información extraída del programa SIGU

Es evidente que el medio de reproducción más utilizado es la fotocopiadora pues, de acuerdo con las políticas de la Sala de Consulta, la primera opción para reproducir un documento es mediante la fotocopia. La cámara 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. El servicio de reproducción por medio de cámara digital lo realiza la misma institución, ésta cobra una módica suma por rango de imágenes (un rango: 10 imágenes digitales).

Los fondos más reproducidos por medio de la fotocopiadora se muestran en el cuadro 3, que se presenta a continuación

**CUADRO 3.  
PRINCIPALES FONDOS REPRODUCIDOS**

**MEDIANTE FOTOCOPIADORA  
SALA DE CONSULTA. 2008.**

<b>FONDO, SUBFONDO, SERIE O COLECCIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Expedientes de Legaciones y Consulados (Cajas Relaciones exteriores)	805
Congreso	256
Gobernación	194
Seguridad Pública	105
Municipal	102
Hacienda	87
Presidencia de la República	57
Fomento	47
Educación	41
Guerra	36
Juzgado Contencioso Administrativo	25
Protocolos Lara y Chamorro	20
Protocolo Notarial	20
Ministerio de Economía, Industria y Comercio	13
Colección Mapas y Planos	13
Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes	12
Consejo Superior de Educación	10
Mortual Independiente de Alajuela	10
Policía	10

Fuente: elaboración propia a partir de la información extraída del programa SIGU

Es importante tomar en cuenta la información anterior, ya que ofrece el insumo para establecer algún programa de conservación preventiva, ya 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.

Para finalizar este apartado, se presenta el cuadro 4, en el cual se muestran los fondos duplicados con mayor frecuencia mediante la cámara digital sin flash.

**CUADRO 4.**  
**PRINCIPALES FONDOS REPRODUCIDOS**  
**MEDIANTE CAMARA DIGITAL SIN FLASH.**  
**SALA DE CONSULTA. 2008.**

<b>FONDO, SUBFONDO, SERIE O COLECCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Cartago	611
Complementario Colonial	520
Expedientes de Legaciones y Consulados (Cajas Relaciones exteriores)	142
MEMORIAS	10
Planos	10
Congreso	4
Municipal	4

Fuente: elaboración propia a partir de la información extraída del programa SIGU

## **2.5. LOS INSTRUMENTOS DE ACCESO Y CONTROL DE INFORMACIÓN**

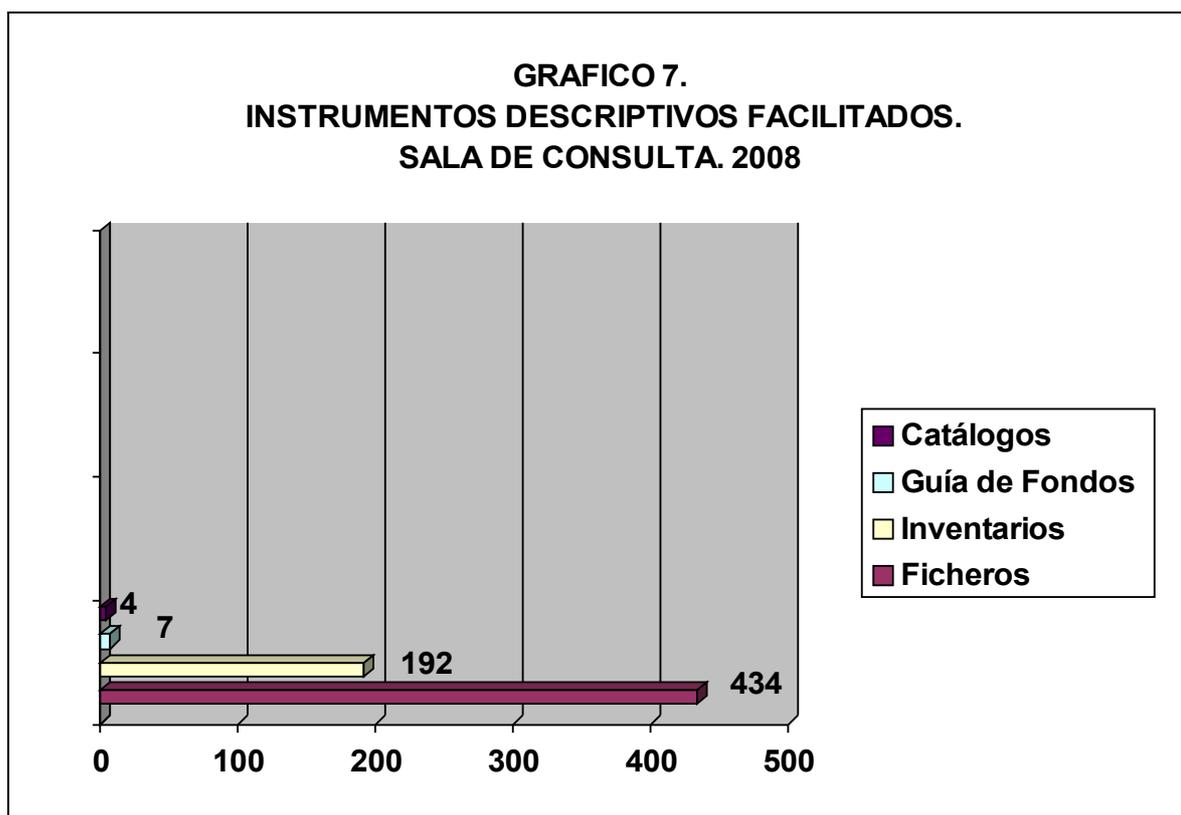
En Archivística, el tratamiento archivístico engloba diversos procesos técnicos, entre los que se incluye la clasificación, ordenación y descripción, entre otros importantes. Todas estas etapas del tratamiento tienen como fin último el preparar los documentos para una mejor facilitación y consulta a 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 127 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 periodo en estudio se suministraron 637 instrumentos descriptivos, desglosada esta cifra de la siguiente manera: ficheros 434, inventarios 192, guía de fondos 7 y catálogos 4. El gráfico 7 refleja lo antes mencionado.



Fuente: elaboración propia a partir de la información extraída del programa SIGU

Del gráfico anterior se desprende que el instrumento más utilizado son los ficheros, los cuáles representan una valiosa herramienta de acceso a la información, la cual 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 las mismas.

No obstante, es necesario indicar que para el presente estudio de usuarios, no se logró contabilizar el uso de la base de datos. Dicho instrumento descriptivo si se pudo evaluar en el estudio de usuarios del año 2005, pues para ese periodo de análisis se utilizó la

*Interface* de Consulta, en la microcomputadoras disponibles para los usuarios de la Sala. Al ser la *Interface* una página Web, posibilitaba la contabilidad automática de las consultas hechas en la base. Sin embargo, debido a quejas de los usuarios por la lentitud de este programa y la resistencia al cambio, se dejó de utilizar en el año 2007.

Actualmente, la base de datos de la Sala se consulta por medio de la plataforma CDS/ISIS. Por las bondades que presenta este instrumento, al ser automatizado y permitir la búsqueda inmediata, por medio de palabras claves y expresiones booleanas, se ha posicionado como una de las herramientas predilectas de los usuarios para acceder a la información. Actualmente, esta base de datos consta de 994,329 registros.

A pesar de no haberse podido contabilizar la consulta realizada en la base de datos, gracias a la observación desarrollada, se logró determinar que este instrumento es muy utilizado. En razón de la cantidad y calidad de la información almacenada, 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: local, económica, social, de la salud, política y colonial. También se investigan otros tópicos como la arquitectura, el urbanismo y el género, entre otros. Seguidamente, se muestra el cuadro 5 referente a las temáticas de investigación que presentan mayor incidencia en la Sala de Consulta.

**CUADRO 5**  
**PRINCIPALES TEMAS DE INVESTIGACIÓN**  
**SALA DE CONSULTA. 2008**

<b>TEMAS INVESTIGADOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Genealogía	466
Historia Local	396
Historia económica	185
Mestizaje	125
Campaña Nacional 1856 -1857	93
Legislación	59
Afrocaribeños	49
Conquista y época colonial	48
Salud Pública	46
Educación	40
Presencia extranjera en Costa Rica	39
Ferrocarril	31
Historia de género	23
Caminos y carreteras	17
Arquitectura	13

Fuente: elaboración propia a partir de la información extraída del programa SIGU  
 Finalmente, los tópicos que interesan a los usuarios potenciales que visitan la Sala de Consulta, son mucho más específicos, entre estos destacan, por ejemplo: evolución del arte costarricense, homosexualidad, contaminación ambiental, límites territoriales, fotografías antiguas de diversos lugares como San José, Limón, Heredia, Alajuela, así como, actas municipales y planos de diversas estructuras.

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) 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 **1.2.2 LA CATEGORIZACIÓN DE LOS CLIENTES**). Se aplicó a los clientes reales entre el 10 de noviembre y 29 de noviembre de 2008 y el resultado fueron once unidades cumplimentadas.

### **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, nacionalidad y profesión, entre otros.

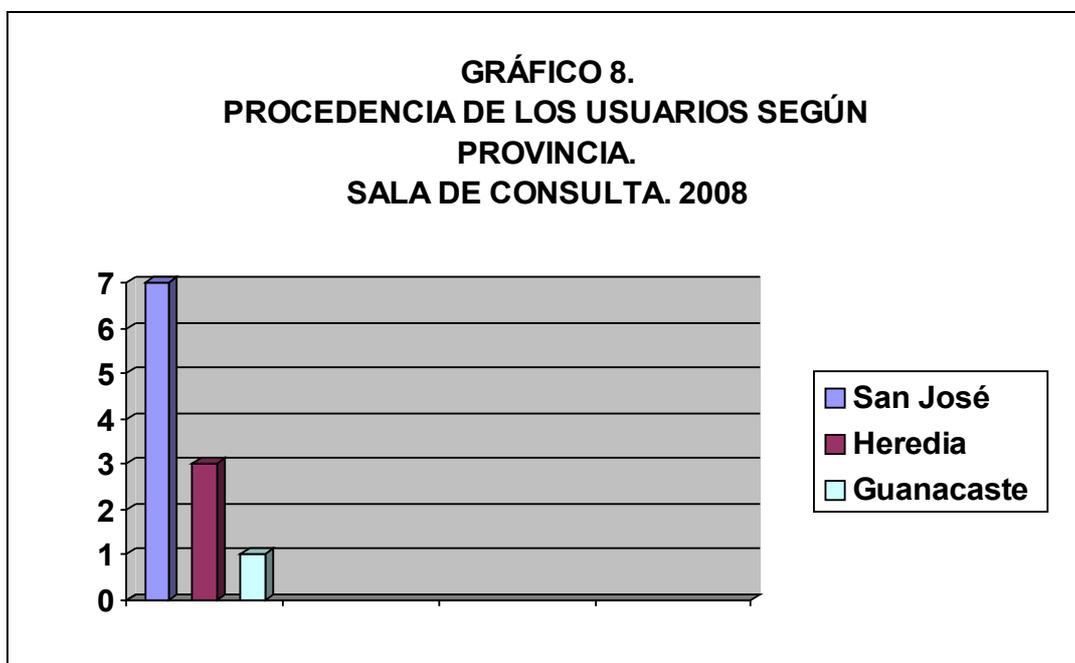
En cuanto a la variable sexo y partiendo del total de usuarios de la muestra (11), domina el sexo masculino (7 hombres), en contrapartida con el sexo femenino (4 son mujeres). Se denota entre los usuarios reales una mayoritaria consulta masculina en la Sala.

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 23 a 66 años. Es interesante señalar que domina las edades comprendidas entre los 32 y 38 años.

En cuanto a la nacional, la totalidad de los clientes reales estudiados son costarricenses. Asimismo, la totalidad son externos y provienen de la parte central del país: 7 de San

José y 3 de Heredia, pues solamente un usuario real reside en la provincia de Guanacaste.

En cuanto a los cantones de residencia de los 7 clientes reales de la provincia de San José: dos habitan en Montes de Oca, dos en Curridabat, uno en Tibás, uno más en Aserrí y finalmente otro en Moravia. Por otro lado, los cantones de residencia en la provincia de Heredia son Santo Domingo, Santa Bárbara y San Pablo, y en la provincia de Guanacaste es Santa Cruz. Es evidente, que el grueso de los usuarios reales de la Sala de Consulta proviene de la Gran Área Metropolitana.



Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario realizado para el método directo, estudio de usuarios.

Las profesiones y grados académicos que presentan los usuarios de la Sala de Consulta son muy homogéneos, ya que de los once usuarios reales, 7 son historiadores, y tan sólo 1 es abogado y otro es sociólogo. También, es importante señalar que los grados académicos indicados por los clientes varían entre bachiller universitario, licenciados, master y doctor.

Por otro lado, es importante destacar que otro grupo de usuarios reales esta representado por estudiantes, específicamente de historia (2 usuarios). Las universidades en las que cursan sus estudios son la Universidad de Costa Rica y la Universidad Nacional.

## 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.”*<sup>15</sup>

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 los instrumentos descriptivos y de las normas y servicios de la Sala, ente otros.

---

<sup>15</sup> M. Mejía. *Formación de Usuarios de Archivos*. En: ALA Revista de la Asociación Latinoamericana de Archivos, 1999, pág. 46.

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 11 usuarios, 9 respondieron afirmativamente.

Los usuarios consultados consideraron que, la información suministrada por el titular de la Sala de Consulta sobre los servicios que se brindan ahí es positiva, ya que un 82% afirma haberla recibido, en contraposición al 18%. Además, es calificada de buena (2) y excelente (1), concentrándose la valoración en el rubro de muy buena (6 usuarios).

Un aspecto muy importante en la formación de usuarios es la atención personalizada, en este sentido el 100% de los usuarios contestó recibirla, catalogándola un 64% (7 usuarios) muy buena y un 36% de excelente. Estas cifras evidencian que los usuarios que acuden a la Sala reciben una atención individualizada en cuanto a instrucción, consultas y dudas.

La instrucción que se proporciona a los usuarios relacionada con la utilización de los instrumentos descriptivos (inventarios, bases de datos, ficheros, etc.) para localizar y acceder a la información, es calificada como buena (9%), muy buena (64%) y excelente (27%).

En cuanto a la instrucción relativa al acervo documental, 10 usuarios manifestaron haberla recibido, y la calificaron de regular a excelente, siendo las opciones predominantes el muy bueno (36%) y el excelente (27%); es decir, que un 63% de la población analizada califica el servicio de manera positiva.

La información complementaria o el valor agregado son elementos muy importantes de la información de usuarios, pues ayudan a ampliar las fuentes que permiten obtener una investigación integral u holística. En ese sentido, un 45.5% manifestó no haberla recibido. Dentro del 54.5 % que respondió afirmativamente lo califico de bueno a excelente, predominando el muy bueno con 3 usuarios.

En relación con la atención de dudas, solicitudes, inquietudes y consultas, el 54.5% calificó el servicio de excelente, un 36.5% de muy bueno y tan sólo un 9% de bueno.

Asimismo, en cuanto a la anuencia del personal para subsanar inconsistencias en los instrumentos descriptivos, los usuarios contestaron positivamente un 73%, y tan sólo un 18 % lo hizo negativamente, aduciendo exceso de trabajo por parte del personal que labora en la Sala. Un entrevistado no contestó la pregunta, lo cual representa un 9%

Finalmente, los usuarios calificaron el interés de los funcionarios por atenderlos de muy bueno con un 45%, excelente un 36 % y un 19% de bueno.

Las fuentes empleadas por los clientes reales para satisfacer sus necesidades de información, se centralizan en los documentos custodiados en el Archivo Histórico. Dichos documentos se utilizan para realizar investigaciones, sobre temáticas tan particulares como arquitectura, contrabando y administración de licores, mestizaje, salud pública, genealogía y la Campaña Nacional 1856-1857, entre otros. (Véase Cuadro No. 5) En este sentido, se basan en documentos textuales, planos, microfilm y fotografías.

Por último, los clientes reales consultados mediante el cuestionario recomiendan para mejorar la formación de usuarios, lo siguiente:

- Brindar capacitación sistemática y frecuente,
- Elaborar una guía impresa sobre los fondos documentales con la información más importante que contiene cada uno de éstos,
- Informar sobre nuevos fondos o documentos transferidos al Archivo Histórico.

Todos esos servicios podrían implementarse tanto en soporte papel como en la página Web institucional ([www.archivonacional.go.cr](http://www.archivonacional.go.cr)).

Antes de continuar, es necesario mencionar que actualmente la guía de fondos del Archivo Nacional se encuentra publicada en la página Web. Sin embargo, gran cantidad de los usuarios consultados recomendaron el servicio anteriormente expuesto. Por tanto, esta situación denota que la página Web institucional no se consulta, o bien, no se ha promocionado adecuadamente.

### 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 trato, la cortesía, la disponibilidad, el profesionalismo, la atención, la ligereza, entre otros.

Debido a lo anterior, entre los aspectos analizados en el cuestionario está la forma en que son recibidos los clientes, por parte del encargado titular de la Sala de Consulta. En dicho aspecto, se concluye una favorable acogida y los usuarios están satisfechos, pues un 9% lo califica como bueno, un 36% como muy bueno y un 55% como excelente. Sobre el particular no existen quejas, al contrario se menciona que la bienvenida es amable, cortes y atenta.

Como complemento, es necesario evaluar el comportamiento de los funcionarios de la Sala (encargado y asistentes), en el sentido del trato y la cortesía. Al respecto, se obtuvo un resultado favorable, ya que un 64% lo calificó de excelente y un 36% de muy bueno. La percepción es positiva, pues los clientes consideran que el personal es cortes, amable y con disposición a colaborar.

La anterior situación es similar en los momentos cuando el titular es sustituido (tiempo de café y almuerzo, entre otros) por otro profesional, pues el 91% expresó que no existe ninguna variación en trato y cortesía del sustituto, mientras que un 9% mencionó que si. Este 9% aduce que en algunos casos el sustituto no se encuentra informado de los trámites pendientes.

En forma semejante, el 100% de los consultados mediante el cuestionario, indicó que los procedimientos no cambian cuando el encargado es sustituido por otro profesional,

en consecuencia los funcionarios que atienden la Sala de Consulta respetan y aplican todos los procedimientos, directrices y normativas que la institución ha emitido sobre los servicios que brinda.

Otras características que establecen la calidad de los servicios son el profesionalismo, la ética, la discreción y tolerancia de los funcionarios de la Sala de Consulta. En este sentido, 64% expresó que era excelente, mientras que un 27% lo consideró muy bueno. Esta apreciación positiva se ve reforzada con argumentos como los siguientes: el ser atento, discreto y ser paciente. El 9% (1 usuario) no respondió.

El servicio de facilitación de los documentos fue calificado de muy bueno en un 46%, bueno en un 27%, regular un 9% y malo un 18%. Entre los argumentos esgrimidos se encuentran la tardanza de hasta 30 a 40 minutos para suministrar los documentos, el no informar de llegada de éstos a los usuarios, el exceso de trámites, y finalmente, que el suministro varía según la cantidad de usuarios.

Llama la atención la categoría de malo y regular, en esta dirección es necesario mencionar que por medidas de seguridad, conservación y control, la Dirección General del Archivo Nacional emitió la Resolución No. DGAN-02-2008 de 30 de abril de 2008, la cual proporcionó un control más estricto en la facilitación de documentos en la Sala de Consulta. Además, es una percepción reiterativa por parte de los clientes la lentitud en el funcionamiento de la Sala de Consulta, en este sentido señalan como causa la presencia de gran cantidad de usuarios y la falta de recurso humano institucional.

Asimismo, en el caso de que no aparezca un documento el 82% de los usuarios, expresó recibir el apoyo de los funcionarios de la Sala para su localización, el restante 18% no respondió a esta pregunta.

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 82% así opina. En detrimento sólo un usuario (9%) considera que el servicio no es equitativo, ya que manifiesta que ante una solicitud de documentos interna se altera (no se respeta) el orden natural de la facilitación. Otro usuario (9%) no respondió la pregunta.

En cuanto a la evaluación de los servicios de reproducción de la Sala de Consulta se obtuvieron los siguientes resultados:

- Fotocopiadora: obtuvo una valoración de 9% en la categoría de malo, 18% en el rubro de regular, 36% lo considera bueno y un 18% muy bueno. No respondieron a esta pregunta el 18% de los usuarios consultados (2). Entre las razones dadas para esta calificación se encuentra que el número de fotocopias es restringido, el precio excesivo y la atención del encargado de la fotocopiadora no es adecuada. Asimismo, los usuarios expresaron la necesidad de que el procedimiento sea más ágil y que exista una fotocopiadora solamente para la Sala de Consulta.
- Fotocopia de microfilm: el 9% de los usuarios calificaron este servicio de reproducción como malo, un 18% como muy bueno y un 9% como excelente. En la opinión negativa se esgrimió que la impresión en papel no se ajusta a la calidad de la imagen y en la opinión positiva se expresó que el servicio es rápido. No obstante, 7 usuarios (64 % se abstuvo de responder esta pregunta).
- Registros de base de datos: este servicio fue calificado de regular en un 28%, bueno 18%, muy bueno 18% y excelente un 18%. No respondió a la pregunta un 18%. Después de analizadas las respuestas dadas por los usuarios, se concluye que la pregunta que generó estos datos debe ser replanteada, ya que de las respuestas se interpreta que los usuarios calificaron el instrumento de acceso base de datos, y no el servicio de reproducción.
- Digitalización: el 64% de los usuarios reales no contestaron esta pregunta, no obstante el 27% lo califico de regular y el restante 9% de bueno. Los clientes que calificaron el servicio manifestaron que aunque es de buena calidad se tarda mucho en la elaboración y entrega del material. A su vez expresaron la necesidad de disponer de más personal para esta labor.

Es importante mencionar que de la gama de reproducciones que ofrece la Sala de Consulta, ninguno de los usuarios consultados ha utilizado la reproducción de videos y cassettes.

Finalmente, los usuarios reales establecieron que entre las fortalezas que presenta la Sala de Consulta se destacan: la organización, el orden, la localización correcta de los documentos; así como, la voluntad, la dedicación de los funcionarios y la atención personalizada y amable.

En cuanto a las debilidades detectadas se señalaron:

- Tardanza en la facilitación de los documentos por falta de personal y saturación del servicio
- Falta de información sobre los fondos documentales y su contenido
- Tardanza en la reproducción en general y específicamente mediante cámara digital
- No brindar la reproducción de planos y mapas de grandes dimensiones dentro de la institución
- Trámites engorrosos por una excesiva reglamentación
- Base de datos de baja calidad, incompleta, repetitiva y carente de control de calidad.

En consecuencia, las recomendaciones manifestadas son: 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, y mejorar los equipos de cómputo dispuestos para el público. Otro servicio solicitado fue el acceso a Internet.

#### 1.4. INSTRUMENTOS DE ACCESO Y CONTROL DE INFORMACIÓN.

Los archivos no deben restringirse tan sólo a organizar y conservar los fondos documentales que están bajo su custodia. Su función debe ir más allá de eso, deben abocarse a servir y difundir la información a los clientes internos y externos. De lo contrario, la existencia de los archivos no tendría ninguna razón de ser, pues como se mencionó anteriormente, de nada vale resguardar documentos, aunque sean muy importantes, si no están a disposición de los clientes.

En cuanto a la base de datos, un 9% la califica de mala, 18% la considera como regular, un 46 % de muy buena y un 27% de excelente. La opinión expresada en las categorías mala y regular señala falta de depuración y datos inexactos. No obstante, se concluye una valoración positiva de la base de datos, la cual facilita la localización eficiente y eficaz de la documentación.

Por otra parte, en relación a la coincidencia entre la descripción del registro de la base de datos y el documento requerido, un 36% considera que las referencias de la base siempre coinciden con el documento requerido o solicitado, y el 55% opina que esto sucede casi siempre. Un usuario (9%) no respondió la pregunta.

En este mismo sentido de concomitancia, se evaluaron los ficheros y el resultado a esta consulta es que un 36% de los usuarios expresa que siempre coincide la referencia de fichero con el documento solicitado y un 36% que casi siempre existe coincidencia. Un 28% no respondió.

Finalmente, los últimos instrumentos de acceso y control a la información evaluados fueron los inventarios. La opinión de los consultados expresó que siempre hay coincidencia en un 36% de las ocasiones, un 28 % expuso que esto sucede casi siempre. No obstante un 36 % no respondió a esta interrogante.

En conclusión y de forma general, en cuanto a los instrumentos de acceso y control de la información un 63% considera que éstos son adecuados para la localización de los documentos y un 28 % opina lo contrario. Un 9% no respondió a este cuestionamiento.

## 1.5. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

La última variable evaluada es lo relacionado a la infraestructura y equipamiento de la Sala. Al respecto, en materia de infraestructura se evaluaron los siguientes aspectos:

- Iluminación: fue calificada de mala por un 18%, de regular en un 18%, de buena en un 9%, de muy buena un 28% y finalmente, un 18% la consideró excelente. Un 9% de los usuarios no respondió. Es importante destacar, que los usuarios que calificaron mal la luz artificial, adujeron que existe mucha distancia entre ésta y las mesas, lo cual hace que la iluminación no sea óptima y en ocasiones los focos fallan.
- Limpieza: obtuvo valoraciones de 9% como buena, de 45,5% como muy buena y de 45,5% excelente. Por tanto los usuarios están satisfechos con la limpieza del área en cuestión.
- Ventilación: en cuanto a este rubro un 9 % la calificó de regular, otro 9% la califico de buena, un 45% de muy buena y finalmente, 37% la considera excelente. Por tanto, la valoración de la ventilación es bastante positiva.
- Silencio: fue evaluado positivamente, pues un 45% lo consideró bueno, un 9% muy bueno y un 28% excelente. Un 9% lo calificó mal y otro 9% no respondió. No obstante, los usuarios expresaron que el personal que labora contiguo a la Sala de Consulta genera mucho ruido, y en general, todo el ruido del edificio repercute en la Sala.
- Servicios sanitarios: un 9% los calificaron de regular, un 9% de buenos, un 36% de muy buenos y excelentes un 18%. La queja común es la falta de papel higiénico y jabón, además de una iluminación inadecuada. Además, el 27% de los encuestados no respondió esta pregunta.

- **Mobiliario:** fue evaluado positivamente, ya que las valoraciones de bueno, muy bueno y excelente representan un 27% cada una. Sin embargo, se destacó el mal estado de los atriles, la incomodidad de las sillas y la falta de toma corrientes. Sólo un 9% consideró el mobiliario malo y otro 9% no respondió.
- **Señalización:** al igual que el aspecto anterior fue apreciado como positivo, pues un 27% lo calificó bueno, un 27% muy bueno y un 27% excelente. No respondió un 9% y un igual porcentaje consideró mala la señalización.

Asimismo, en cuanto al equipo que se utiliza en la Sala de Consulta, se logró determinar que la percepción por parte de los usuarios reales es la siguiente:

- **Equipo de cómputo:** un 18% lo calificó de malo, un 9% de regular, un 27% como bueno, un 27% de muy bueno y un 9% de excelente. Un 9% no respondió. Las malas calificaciones son acompañadas por apreciaciones como que el equipo es antiguo y que se paraliza su funcionamiento de vez en cuando.
- **Lectores de microfilm:** un 27,5% de los encuestados no respondieron. Los que si lo hicieron, valoraron el equipo de forma mala un 9%, regular un 18%, como bueno un 27,5% y como muy bueno un 18%. Aunque en general, la opinión de los usuarios es positiva (45,5% los considera buenos o muy buenos) es importante señalar que el equipo es antiguo y el único visor e impresor que era de reciente adquisición (2005) fue trasladado al Departamento Archivo Notarial. Por tanto, es recomendable dotar a la Sala de nuevo equipo.
- **Televisor y video, reproductores de cassette y DVD:** estos equipos son evaluado de manera conjunta, ya que los tres recibieron una misma tendencia de calificación; es decir, un 91% no respondió al cuestionamiento y el 9% que lo hizo lo calificó de excelente.
- **Casilleros:** fueron calificados positivamente, ya que un 64% los evaluó como buenos y un 18% como excelentes, un 9% lo califico de regular y otro 9% como malos. Es necesario destacar que la mayoría de usuarios mencionaron la falta de

espacio de los casilleros, en especial cuando desean guardar los estuches en que transportan las computadoras portátiles.

Finalmente, algunas sugerencias que expresaron los usuarios en forma general fueron el implementar un horario flexible, el mejoramiento de la iluminación, el mantener jabón en los servicios sanitarios ya que los documentos presentan alguna contaminación natural, equipar de casilleros más cómodos la Sala de Consulta y el trabajar por una mayor ligereza en el préstamo documental.

**CONCLUSIONES Y  
RECOMENDACIONES**

## I- CONCLUSIONES

1. De los 745 usuarios que durante el año 2008 visitaron la Sala de Consulta del Archivo Nacional, un 61% fueron hombres, con un rango de edad que oscila entre los 32 y 38 años de edad. Asimismo, de la totalidad de usuarios, el 96 % fueron externos.
2. 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 (714), que pertenecen a las siete provincias del país. Destaca la presencia de clientes del Área Metropolitana; es decir, San José, Heredia, Alajuela y Cartago.  
En cuanto a la afluencia de clientes extranjeros, durante el periodo en estudio, la Sala atendió un total de 31 personas, provenientes de América (Estados Unidos, Nicaragua, México, Panamá y Guatemala) Europa y Asia.
3. Se evidenció que el grueso de la población que asiste a la Sala son usuarios potenciales; es decir, clientes que acuden al centro de referencia por consultas concretas y específicas. En cuanto a los usuarios reales, estos representan un 11% (77) 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.
4. La población que asiste a la Sala de Consulta se caracterizan por ser cada día más diversificada. Al tradicional usuario de la Sala: el historiador, hoy lo acompañan otros profesionales tales como: archivistas, sociólogos, antropólogos, geógrafos, politólogos, abogados, ingenieros, médicos, educadores, diseñadores gráficos, arquitectos, agricultores, arqueólogos, criminólogos, economistas, filólogos, psicólogos, periodistas, topógrafos, auditores, actores, diplomáticos, contadores, policías, enfermeros, biólogos, pensionados y decoradores de interiores, entre otros.

5. Se logró determinar que la consulta predominante es *in situ*; es decir, en las instalaciones de la Sala, seguida por la consulta telefónica. Se debe destacar que aunque existen medios como el fax y el correo electrónico, estos no fueron utilizados por los usuarios para evacuar algún tipo de duda o requerimiento de información.
6. Para el año 2008 se facilitaron un total 14.636 documentos distribuidos en 263 fondos o colecciones. Comparando la presente investigación con el estudio de usuarios elaborado por la misma unidad para el año 2005, se desprende que los fondos con una alta y constante demanda fueron: Fotografías, Congreso, Mapas y Planos, Municipal, Gobernación y Hacienda.
7. En el periodo bajo estudio, se realizaron 4.731 reproducciones de las cuales un 45% se realizaron por medio de fotocopidora y un 28% mediante la cámara digital. Cabe destacar que, confrontando los resultados del estudio de usuarios del 2005 con el presente, se logró determinar que los fondos documentales mayormente reproducidos mediante fotocopidora fueron: Congreso, Municipal, Gobernación, Hacienda y la Presidencia de la República. En cuanto al mecanismo de la cámara digital, el fondo que destaca en ambos periodos es Complementario Colonial.
8. 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.
9. Tanto la formación de usuarios como la calidad de los servicios que se brindan fueron valorados de manera positiva. La atención individualizada; el trato cortés y amable de los funcionarios de la Sala de Consulta; la información sobre las regulaciones, sobre los servicios que se prestan, sobre la utilización de los instrumentos descriptivos; el profesionalismo, la ética, la discreción y la tolerancia; así como, la atención de dudas, solicitudes, inquietudes, consultas; y el trato equitativo son características que se distinguen como fortalezas.
10. Se logró recopilar una serie de recomendaciones por parte de los usuarios consultados, entre las cuales destacó: el elaborar una guía impresa sobre los fondos documentales, con la información más importante que contiene cada uno. Esta recomendación llamó la atención ya que, actualmente la guía de fondos del Archivo Nacional se encuentra publicada en la página Web. Por tanto, esta

situación denota que la página Web institucional no se consulta, o bien, no se ha promocionado adecuadamente.

11. En relación con los servicios de reproducción documental, una cantidad considerable de usuarios se abstuvo de contestar estas preguntas del cuestionario, probablemente por que nunca habían requerido del servicio. No obstante, entre las respuestas obtenidas es importante referirse al servicio de fotocopiado y la cámara digital, pues son los dos medio más utilizados en la reprografía y los que presentaron valoraciones más bajas.

En cuanto al primer medio de reproducción, se observa que un 27% de los usuarios considera malo o regular este servicio. Entre las razones dadas para esta valoración se encuentran, que el número de fotocopias es restringido (20 folios por turno), que el precio es excesivo y que la atención del encargado de la fotocopiadora no es adecuada. Se debe recordar que este servicio lo presta en el Archivo Nacional una empresa externa.

El segundo medio de reproducción (cámara digital) fue calificado por tan sólo el 36% de los usuarios encuestados. Asimismo, de ese porcentaje el 27% lo califico de regular y tan sólo el 9 % como bueno. Se manifestó que aunque el servicio es de buena calidad, se tarda mucho en la elaboración y entrega del material.

12. Los usuarios entrevistados establecieron que entre las fortalezas que presenta la Sala de Consulta destacan: la organización, el orden, la localización correcta de los documentos; así como, la voluntad, la dedicación de los funcionarios y la atención personalizada y amable. Asimismo, entre las debilidades detectadas se señalaron la tardanza en la facilitación de los documentos por falta de personal y saturación del servicio, la falta de información sobre los fondos documentales y su contenido, la tardanza en la reproducción en general y específicamente mediante cámara digital, el no brindar la reproducción de planos y mapas de grandes dimensiones dentro de la institución, los trámites engorrosos por una excesiva reglamentación y la base de datos de baja calidad, incompleta, repetitiva y carente de control de calidad.
13. En cuanto a los instrumentos de acceso y control de la información más de la mitad de la población encuestada (63%) los consideró adecuados para la localización de los documentos. Solamente el 28 % opina lo contrario y un 9% no respondió a este cuestionamiento.

14. En cuanto a la infraestructura se detectó una debilidad, que ya había sido anotada en el Estudio de Usuarios realizado por el Archivo Histórico en 2005, esta fue la iluminación. Específicamente, la luz artificial presenta problemas por la posición distante de las lámparas en relación con las mesas, lo cual hace que la luz no sea óptima, además en ocasiones las lámparas fallan. La luz natural se filtra directamente por las persianas, en particular en el verano, lo que puede causar daño a los documentos.

Además, es importante destacar que dentro de la valoración del mobiliario, los usuarios resaltaron el mal estado de los atriles y la falta de toma corrientes.

15. En cuanto al equipamiento, su valoración es positiva; sin embargo, los usuarios detectaron tres debilidades. Primero, se considera el equipo de cómputo como antiguo y que paraliza su funcionamiento en algunas ocasiones. Segundo, los lectores de microfilm son antiguos y el único visor e impresor que era de reciente adquisición (2005), fue trasladado al Departamento Archivo Notarial. Por tanto, es recomendable dotar a la Sala de nuevo equipo. Finalmente, como tercer punto se encuentran los casilleros, los cuáles carecen de espacio, en especial cuando los usuarios necesitan guardar los estuches en que transportan las computadoras portátiles.

## **II- RECOMENDACIONES**

1. Es importante incluir a los 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.

2. Es necesario aplicar el método directo (cuestionario) en meses de mayor concurrencia en la Sala de Consulta. Se recomienda aplicar dicha herramienta entre los meses de marzo y octubre, por el lapso de un mes.

3. Además, en la realización del método directo, se debe utilizar la comunicación por medios electrónicos. Es decir, se debe enviar el cuestionario por Internet a los correos electrónicos de los usuarios reales, de esta forma se amplía el espectro de investigación, recolectándose una mayor cantidad de valiosas opiniones

4. Se debe mejorar el cuestionario elaborado para el presente estudio, el cual se basó en el utilizado para el Estudio de Usuarios de 2005. Se debe acortar la cantidad de preguntas, para hacerlo más ágil y fácil de cumplimentar; además, deben replantearse algunas preguntas que llevan a confusión.
5. Se deben reimprimir los desplegables: *Instructivo para el Uso Base de Datos de la Sala de Consulta e Investigación*, *Normas para la Transcripción de Documentos Históricos Hispanoamericanos y los Servicios del Departamento Archivo Histórico*; los cuáles facilitan la formación de usuarios y en especial la inducción a nuevos clientes. Además, se debe elaborar nuevamente el desplegable: *Manual de Normas y Procedimientos para Usuarios de la Sala de Consulta e Investigación “José Luis Coto Conde”*, para que se divulguen las nuevas disposiciones de consulta establecidas mediante resolución 02-2008 de la Dirección General del Archivo Nacional.
6. Con el fin de ampliar la gama de recursos para la formación de usuarios, se debe valorar el incluir en la página Web un apartado en donde se le comunique a los usuarios de la Sala de Consulta, los nuevos fondos o bien documentos transferidos al Archivo Histórico.
7. Poner a disposición de los usuarios la *Interface*, la cual se convertiría en una herramienta de gran valor para la elaboración de los estudios de usuarios, pues permite la contabilidad y el control de la usabilidad de la base de datos de la Sala de Consulta.

## **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**