



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

DEPARTAMENTO ARCHIVO HISTÓRICO

**ESTUDIO DE USUARIOS DE LA
SALA DE CONSULTA “JOSÉ LUIS COTO CONDE”,
PERÍODO 2010**

JAFETH CAMPOS RAMÍREZ

MARZO 2011

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	4
 CAPÍTULO I	
MARCO FLOSÓFICO DEL DEPARTAMENTO	
ARCHIVO	
HISTÓRICO.....	6
1- Reseña histórica del Departamento Archivo Histórico del Archivo Nacional.....	7
2- Misión.....	8
3- Objetivos.....	8
4- Funciones.....	8
 CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO.....	10
1-La importancia de los estudios de usuarios.....	11
2-La metodología en los estudios de usuarios.....	14
 CAPÍTULO III	
ESTUDIO DE USUARIOS A PARTIR DEL MÉTODO INDIRECTO.....	16
1- Aplicación del método indirecto en la Sala de Consulta “José Luis Coto Conde”.....	17
2- Resultados del estudio de usuarios a partir del método indirecto en la Sala de Consulta “José Luis Coto Conde”.....	17
2.1 El perfil de los clientes.....	17
2.2 La categorización de los clientes.....	23
2.3 Profesiones u oficios de los clientes.....	24
2.4 Los servicios del archivo.....	26
2.5 Los instrumentos de acceso y control de información.....	32
2.6 Las temáticas de investigación.....	34
 CAPÍTULO IV	
ESTUDIO DE USUARIOS A PARTIR DEL MÉTODO DIRECTO.....	36
1- Aplicación del método directo en la Sala de Consulta “José Luis Coto Conde”.....	37
1.1 Información general.....	37
1.2 Formación de usuarios.....	38
1.3 Calidad de los servicios.....	40
1.4 Instrumentos de acceso y control de información.....	42

1.5 Ambiente de trabajo en la Sala de Consulta y comentarios.....	43
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	45
1. Conclusiones.....	46
2. Recomendaciones.....	49
BIBLOGRAFÍA.....	50
ANEXOS.....	53

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, 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.

¹ 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.²

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.

² *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 internos 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 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.³

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.

³ 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.⁴ 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 usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos (principalmente estadísticos) a su consumo de información”.*⁵

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 XX⁶, 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, ¿dónde 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

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

⁵ E. Sanz Casado. *Manual de Estudios de Usuarios*, 1994, pág., 78.

⁶ 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.⁷
- 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.⁸

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.

⁷ 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.

⁸ 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”.*⁹

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.¹⁰

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.¹¹

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

⁹ *Ibidem*, pág., 61.

¹⁰ 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.

¹¹ 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.¹²

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 mensuales - trimestrales de la mencionada Sala y los instrumentos de control de reprografía, donde destaca el control de fotocopiado (tanto interno como externo).

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.

¹² 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.¹³

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 04 de enero al 23 de diciembre de 2010, 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.

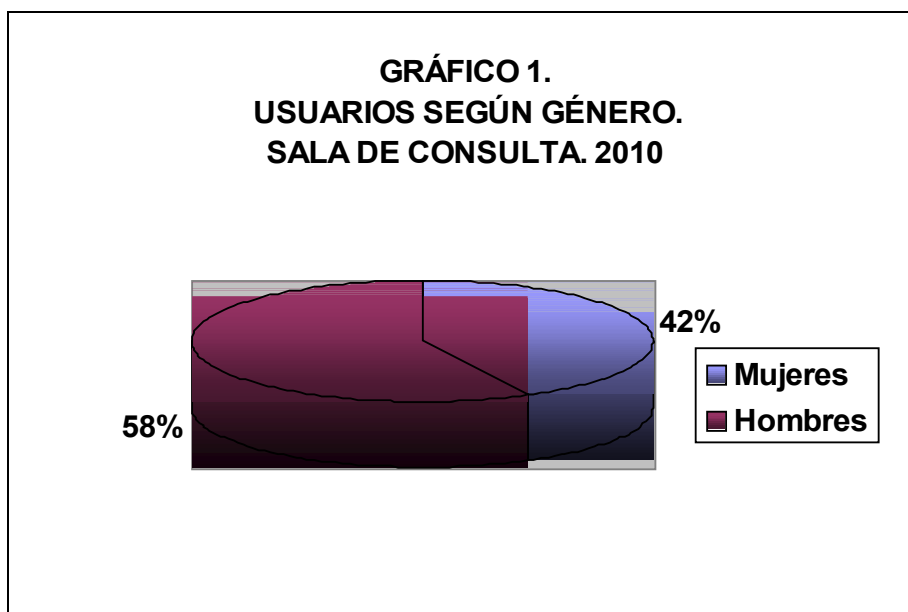
¹³ L.F., Jaén García. Estudio de usuarios del archivo histórico periodo 2005, 2006, pág. ,16.

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

- LOS USUARIOS SEGÚN GÉNERO

Respecto al género de los 886 usuarios que durante el año 2010 hicieron uso de la información custodiada en la Sala de Consulta del Archivo Histórico, se observa un predominio del sexo masculino con 510 usuarios, mientras que los clientes femeninos representaron 376.

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 58% de los usuarios. En consecuencia, los usuarios femeninos representan el 42%. 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.

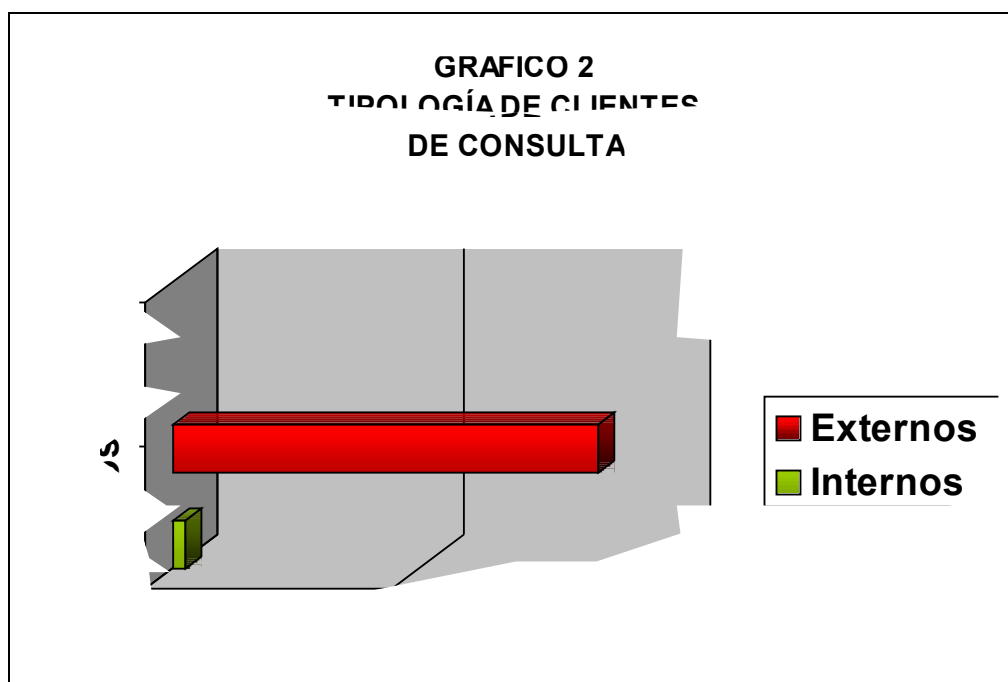
- LA TIPOLOGÍA DE LOS USUARIOS

En cuanto a la tipología de los usuarios, es importante destacar que del total de usuarios (886), 862 fueron externos, lo que representa un 97%. Dichos clientes proceden de

diversas instituciones tales como: la Municipalidad de Orotina, Teatro Nacional, Banco de Costa Rica, Consejo Superior de Educación, Museo Nacional y 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 3% de los usuarios (24). 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 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 gráfico 2 que muestra la tipología de clientes de la Sala de Consulta:

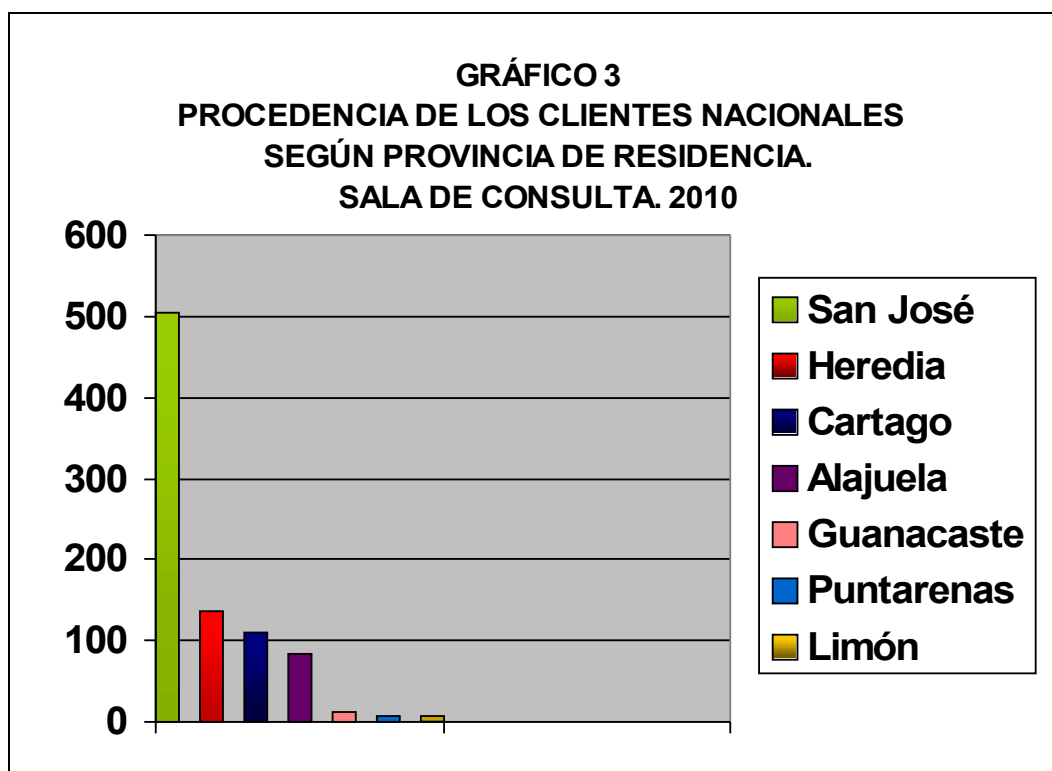


Fuente: elaboración propia a partir de la información extraída del programa SIGU.

- LA NACIONALIDAD DE LOS USUARIOS

De la totalidad de los usuarios objeto de estudio (886), 863 son nacionales y 23 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 505 usuarios, en segundo lugar se ubica Heredia con 137, tercero la provincia de Cartago con 111, en cuarto lugar Alajuela con 83, el quinto escaño lo ocupa la provincia de Guanacaste con 11, el sexto puesto es para Puntarenas con 7 y finalmente, la provincia de Limón presenta la misma cantidad de clientes (7). 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 13 países de diversas partes del mundo, particularmente de los continentes americano y europeo. En el caso del continente americano acudieron usuarios de quince países a saber: Chile, Guatemala, Honduras, Estados Unidos, El Salvador, Nicaragua, Panamá, Perú, y República Dominicana.

Del viejo continente clientes de cuatro países frecuentaron la Sala de Consulta con la finalidad de realizar investigaciones, las naciones representadas son: Alemania, España, Francia y Suiza. Seguidamente, se presenta un cuadro sobre la procedencia y frecuencia de visita de los clientes extranjeros a la Sala de Consulta.

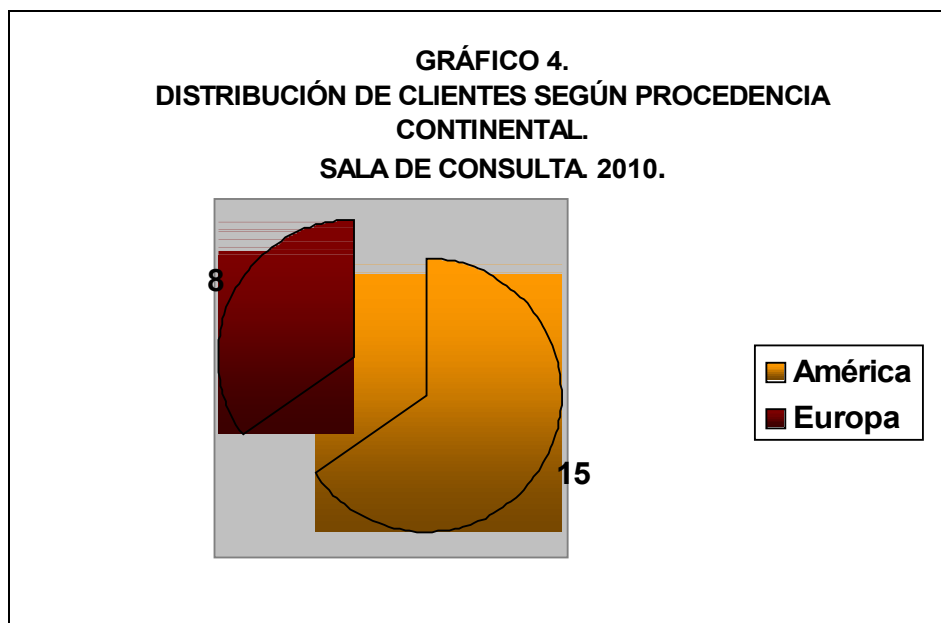
CUADRO 1
FRECUENCIA DE VISITA DE LOS CLIENTES EXTRANJEROS SEGÚN PAÍS.
SALA DE CONSULTA. 2010.

PAÍS	FRECUENCIA
España	30
Estados Unidos de América	11
Suiza	7
Perú	7
Alemania	4
República Dominicana	4
Francia	2
Chile	2
Guatemala	2
Honduras	2
Nicaragua	2
El Salvador	1
Panamá	1
TOTAL	75

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 dos 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.”¹⁴

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 2010. 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 2010, hicieron uso de los servicios de la Sala en 4 o más

¹⁴ 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 y servicios. 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 2010 visitaron la Sala de Consulta, un 7,56% (67 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 92.44% (819 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, sociólogos, antropólogos, geólogos, periodistas y comunicadores, 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, 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, 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 3971 consultas recibidas por diferentes medios. El más utilizado fue *in situ* con un total de 3429, presentadas tanto por clientes reales, así como potenciales. El segundo lugar corresponde consultas telefónicas, las cuales fueron 534. Finalmente, por medio de correo electrónico se recibieron 8 solicitudes de información.

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.

- 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, 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 205 fondos, subfondos, series y colecciones documentales, para los fines más diversos que demandan los usuarios, para un total de 19.859 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. 2010.

FONDO, SUBFONDO, SERIE O COLECCIÓN DOCUMENTAL	FRECUENCIA
Municipal	1658
Congreso	1214
Fotografías	938
Gobernación	873
Mapas y Planos	710
Hacienda	598
Fomento	413
Guerra	405
Matrimonios Civiles	398
Expedientes de Legaciones y Consulados (Cajas de Relaciones Exteriores)	389
Complementario Colonial	388
Educación	386
Junta de Custodia	316
Consejo Superior de Educación	198
Incofer	181
Protocolos Lara y Chamorro	175
Policía	156
Presidencia de la República	145
Cartago	136
Judicial	124
Protocolos Notariales	124
Colección Memorias	115
Provincial Independiente	103
Estadística y Censos	101
Seguridad Pública	97
Videos	97
Archivo Nacional	87
Juzgado Contencioso Administrativo	78
Guatemala	74
Cultura Juventud y Deportes	73
Bancos	71

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 2010, se realizaron en total 2029 reproducciones, a partir de los siguientes medios: cámara digital sin flash 200 documentos, fotocopidora 1382 documentos (20753 folios¹⁵), fotografía en el laboratorio del Archivo Nacional 175 (positivos y negativos), fotocopias de microfilme 258 folios, grabaciones de sonido (cassettes) 2 y registros de la base de datos 12 rangos (un rango se compone de 50 registros, por tanto se reprodujeron aproximadamente 600 registros).

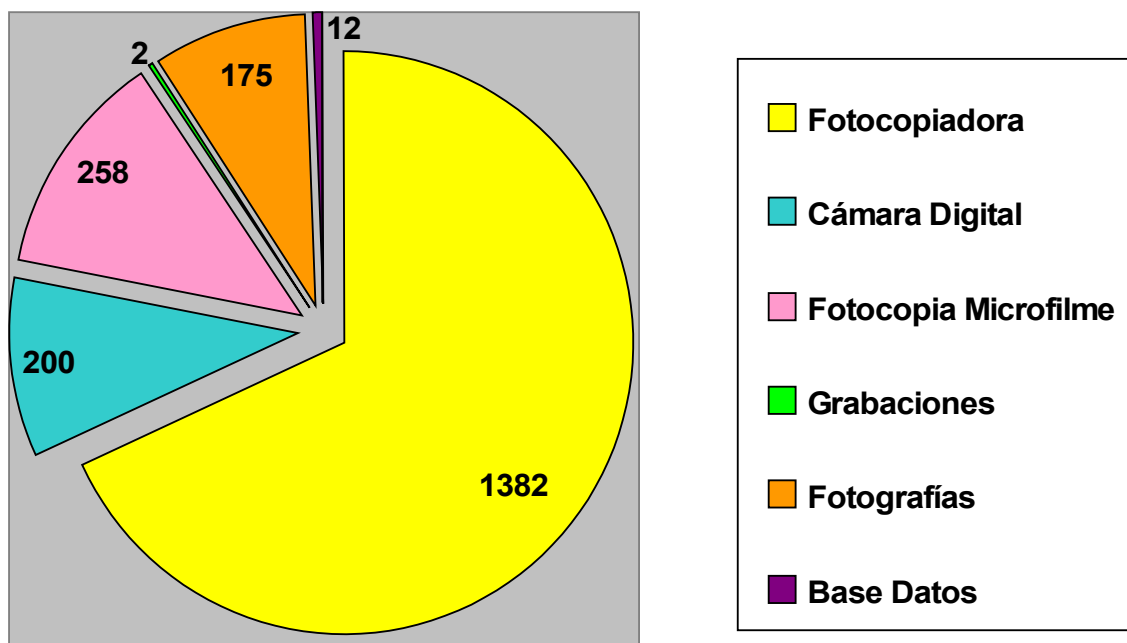
Es importante destacar que la Sala de Consulta ofrece también la reproducción de videos; no obstante, para el periodo en estudio no se registró demanda de este tipo de servicio.

Además, con respecto a la reproducción mediante cámara digital, es necesario señalar que este servicio no fue brindado desde mediados del mes de agosto de 2010 hasta mediados de diciembre de 2010, en razón de que la cámara digital de la institución (con la cual se realiza la reproducción digital) 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.

¹⁵ La contabilidad de los folios fotocopados se registró desde el 26 de mayo de 2010.

**GRAFICO 6.
MEDIOS DE REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS.
SALA DE CONSULTA 2010**



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. 2010.**

FONDO, SUBFONDO, SERIE O COLECCIÓN DOCUMENTAL	FRECUENCIA
Municipal	208
Congreso	186
Gobernación	101
Educación	94
Fomento	80
Hacienda	62
Expedientes de Legaciones y Consulados (Cajas de Relaciones Exteriores)	55
Guerra y Marina	38
Policía	32
Cultura y Juventud	31
Remesas*	27
Protocolos Notariales	23
Presidencia	19
Protocolos Lara y Chamorro	16
Juzgado Primero Civil de San José	16
Bancos	15
Juzgado Contencioso Administrativo	14
Mapas y Planos	13
Economía, Industria y Comercio	12
Judicial	11
Juzgado Civil de Limón	11

*Corresponde a expedientes judiciales ordenados por números de remesa

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, 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.

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. 2010.**

FONDO, SUBFONDO, SERIE O COLECCIÓN	FRECUENCIA
Complementario Colonial	36
Mapas y Planos	33
Municipal	32
Gobernación	19
Congreso	12
Protocolo Colonial Guanacaste	11
Cartago	11

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

2.5. LOS INSTRUMENTOS DE ACCESO Y CONTROL DE INFORMACIÓN

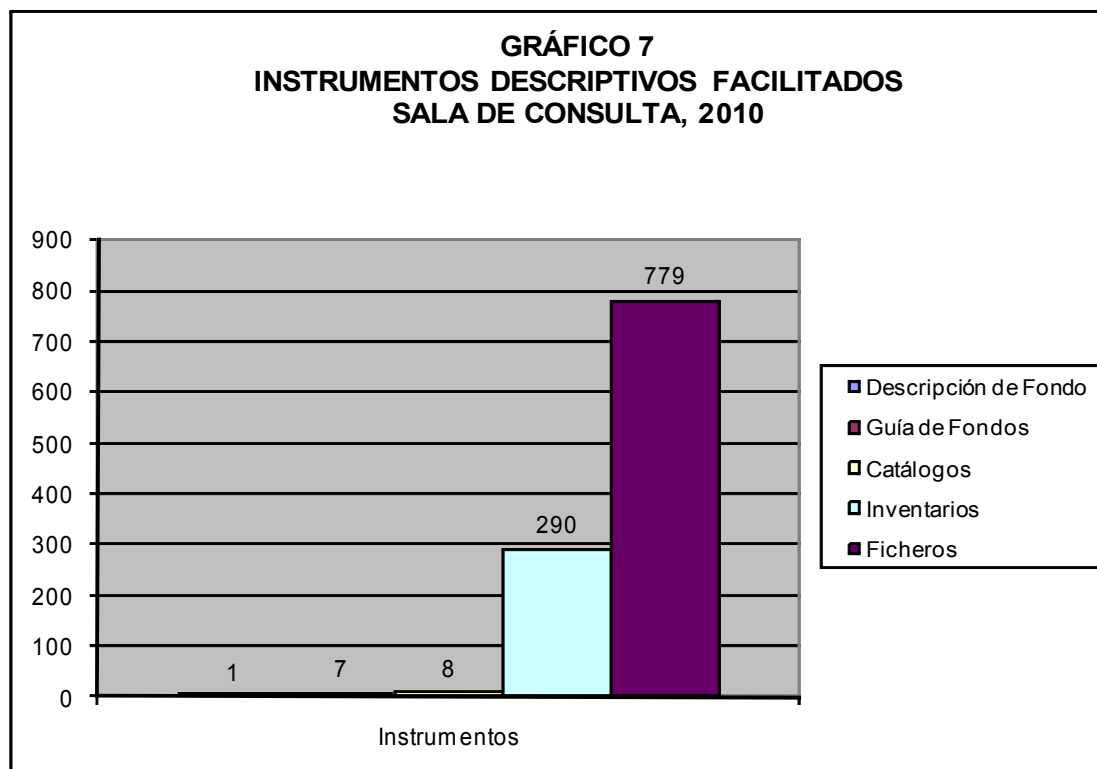
En Archivística, el tratamiento archivístico engloba diversos procesos técnicos, entre los que se incluye la clasificación, ordenación y descripción, entre otros importantes. Todas estas etapas del tratamiento tienen como fin último el preparar los documentos para una mejor facilitación y consulta a 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 129 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, los 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 1085 instrumentos descriptivos, desglosada esta cifra de la siguiente manera: ficheros 779, inventarios 290,

guía de fondos 7, catálogos 8 y descripciones a nivel de fondo 1. 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 1,214,464 registros.¹⁶

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: ambiental, económica, local, política, social, colonial y de la salud. También se investigan otros tópicos como el ejército, el comercio (la actividad económica del café), la arquitectura (colonial, Iglesias, escuelas), el urbanismo, capellanías, la campaña nacional de 1856, enfermedades (cólera), educación, conflictos por agua, ferrocarril 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,

¹⁶ Dato al 17 de febrero de 2011.

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 Figueroa, cárceles, la zona inalienable de Barva, cooperativas, caminos y carreteras de diversas comunidades, denuncia de tierras, cartas autógrafas, divorcio, voto femenino, extracción de perlas, 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) 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 05 de abril y el 12 de noviembre de 2010 y el resultado fueron cuarenta y seis unidades cumplimentadas.

1.1. INFORMACIÓN GENERAL

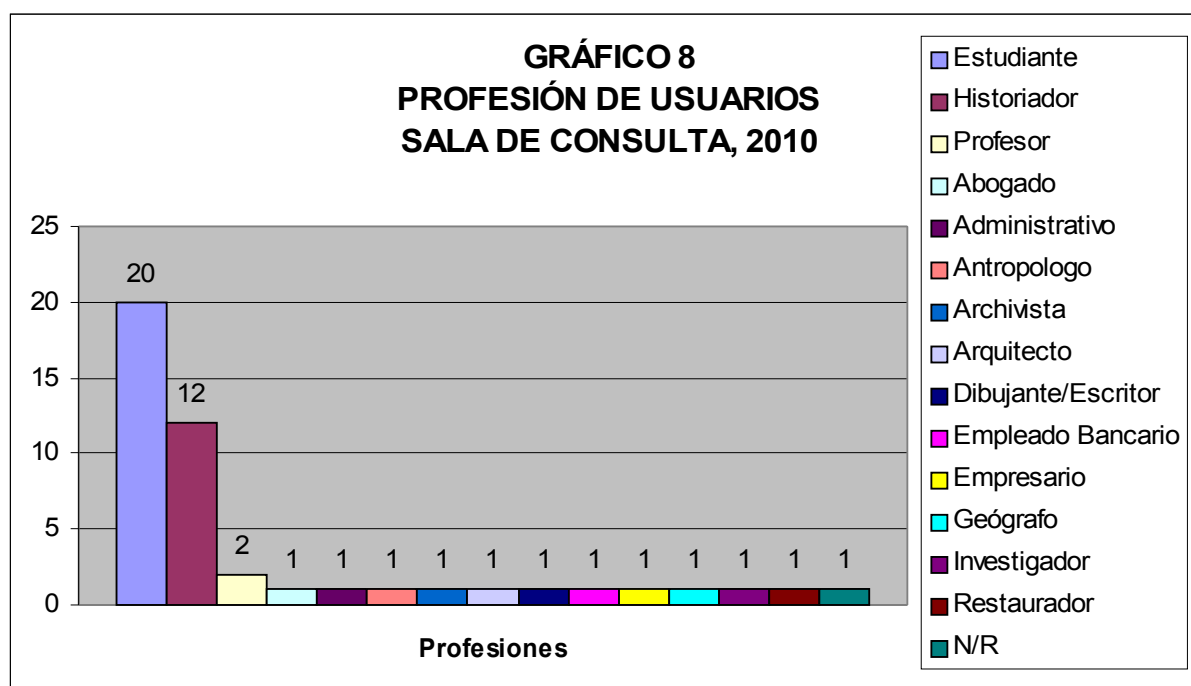
En este apartado se determina el perfil de los usuarios reales de la Sala de Consulta, con base en el sexo, nacionalidad y profesión, entre otros.

En cuanto a la variable sexo y partiendo del total de usuarios de la muestra (46), domina el sexo masculino (34 hombres), en contrapartida con el sexo femenino (12 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 18 a 79 años. Es interesante señalar que domina las edades comprendidas entre los 20 y 26 años, así como entre los 40 y 56 años.

En cuanto a la nacionalidad, el 91,30% de los clientes reales estudiados son costarricenses, el restante 8,70% son extranjeros (1 francés, 1 Suizo y 2 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 8.



Fuente: elaboración propia a partir del Cuestionario.

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 si 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.”¹⁷

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.

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 46 usuarios, 41 (89,1%) 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 93.5% afirma haberla recibido, en contraposición al 6.5%. Además, es calificada de buena (10) y muy buena (25).

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

¹⁷ M. Mejía. *Formación de Usuarios de Archivos*. En: ALA Revista de la Asociación Latinoamericana de Archivos, 1999, pág. 46.

acceder a la información, ha sido recibida por el 87% (40 usuarios) y es calificada como buena por el 28.3%, y muy buena 45.7%.

En cuanto a la instrucción relativa al acervo documental, 33 (71.8%) usuarios manifestaron haberla recibido, y la calificaron de regular a muy bueno, siendo las opciones predominantes el bueno (30.4%) y el muy bueno (34.8%); es decir, que un 65.2% de la población analizada califica el servicio de manera positiva (el 6.6% la valoró como regular). Es de rescatar que el 28.2% (13 usuarios) no contestaron.

En relación con a la anuencia del personal para subsanar inconsistencias en los instrumentos descriptivos, los usuarios contestaron positivamente un 95.7%. Finalmente, los usuarios calificaron el interés de los funcionarios por atenderlos como bueno (21.8%) y muy bueno (71.7%).

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, 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 21.7% lo califica como bueno y un 74% como muy bueno. En conclusión la percepción es positiva (95.7%).

Otras características que establecen la calidad de los servicios es el profesionalismo de los funcionarios de la Sala de Consulta. En este sentido, 19.6% expresó que era bueno, mientras que un 76% lo consideró muy bueno.

Otro parámetro de calidad es el conocimiento que tiene el funcionario encargado de la Sala de Consulta, en relación con el acervo documental. En esta dirección, el 21.7% lo calificó como bueno y el 71.8% como muy bueno.

En relación con el período promedio de entrega de los documentos solicitados, el 80.5% indicó un tiempo en minutos de 10 a 20, un 17.4% de 21 a 30 minutos y un 2.1% de 31 a 40 minutos. Consultada la opinión del tiempo de entrega de los documentos un 2.1% lo calificó de muy malo, un 6.6% de malo, un 19.5% de regular, un 41.4% de bueno y un 30.4% de muy bueno. En conclusión, un 71.8% de los usuarios encuestados contestaron positivamente.

Asimismo, en el caso de que se presenten dificultades en la localización de un documento, el 95.6% de los usuarios expresó recibir el apoyo de los funcionarios de la Sala para su localización, el 2.2% (un usuario) respondió negativamente y el 2.2 % 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 91.3% así opina. En detrimento tres usuarios (6.6%) considera que el servicio no es equitativo. Un usuario no contestó. En relación con los usuarios que razonan que el servicio no es equitativo, destaca la siguiente opinión de uno de ellos:

-“Tengo un compañero que tuvo que esperar 1 hora. Mi profesora también se ha quejado del servicio. Uno espera mucho a que le traigan el documento solicitado. En mi caso, no tengo tantas quejas. No he tenido ese problema aún”.

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 4.3% en la categoría de malo, 13.0% en el rubro de regular, 28.3% lo considera bueno y un 6.6% muy bueno. No han utilizado el servicio el 43.5% de los usuarios consultados. No contestó el 4.3%.
- **Fotocopia de microfilme:** el 2.1% de los usuarios calificaron este servicio de reproducción como muy malo, un 2.1% como regular, un 2.1% como bueno y un

6.6% como muy bueno. Un 74% no ha empleado este medio de reprografía. No contestó el 13.1%.

- Registros de base de datos: este servicio fue calificado de muy malo en un 2.1%, de regular en un 6.6%, bueno 6.6% y muy bueno 10.8%. El 63.0% no ha demandado el servicio. No contestó el 10.9%.
- Digitalización: el 67.4% de los usuarios reales no han utilizado este medio de reproducción, no obstante el 2.1% lo consideró de muy malo, un 4.4% lo consideró de malo, un 8.7% de regular y un 4.4% de muy bueno. No contestó el 13.0%.
- Copia de video: la mayoría (80.5%) no han utilizado el servicio, por tanto sólo el 2.1% lo considera muy malo y el 4.4% lo califica de muy bueno. No contestó el 13.0%.
- Copia de cassette: obtuvo una valoración de 2.1% en la categoría de malo, 4.3% en el rubro de muy bueno. No han utilizado el servicio el 80.6% de los usuarios consultados. No contestó el 13.0%.

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 coincidencia entre la descripción del registro de la base de datos y el documento requerido, un 32.7% considera que las referencias de la base siempre coinciden con el documento solicitado, y el 43.4% opina que esto sucede casi siempre. Un 6.6% indicó que las referencias de la base casi nunca coinciden con el documento

requerido. Siete usuarios (15.2%) no han utilizado las referencias de base de datos y un usuario no contestó.

En este mismo sentido de concomitancia, se evaluaron los ficheros y el resultado a esta consulta es que un 37% de los usuarios expresa que siempre coincide la referencia de fichero con el documento solicitado, un 28.2% que casi siempre existe coincidencia y un 6.5% que casi nunca. Un 24% no ha utilizado las referencias de ficheros y un 4.3% 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 30.5% de las ocasiones, un 26 % expuso que esto sucede casi siempre y un 2.1% indicó que casi nunca coinciden. No obstante un 37% respondió no haber utilizado las referencias de inventarios y un 4.4% se abstuvo de contestar esta pregunta.

En conclusión y de forma general, en cuanto a los instrumentos de acceso y control de la información un 93.4% considera que éstos son adecuados para la localización de los documentos y un 6.6 % opina lo contrario.

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

Los usuarios encuestados calificaron el ambiente de trabajo de la Sala de Consulta de la siguiente forma: un 56.6% lo valoró como muy bueno, un 34.8% de bueno, un 6.5 de regular y finalmente un 2.1% de malo.

En cuanto a los comentarios, sugerencias y observaciones, los usuarios manifestaron las siguientes inquietudes:

- 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 accedidos por medio de Internet.

- Señalan como necesidades de la Sala de Consulta: facilitar computadora a los usuarios que carezcan de ella y que asimismo la requieran en la consulta de documentos, rapidez en la entrega de documentos solicitados, flexibilidad de horarios de atención y que la Base de Datos contemple el 100% de los instrumentos descriptivos.
- En cuanto a la reprografía de los documentos, los usuarios solicitan reducir el costo (precio) de las fotocopias y que se permita el uso (por parte de los usuarios) de la cámara digital para reproducir los documentos.
- El acceso a Internet inalámbrica, pues los usuarios alegan incomunicación al no existir este recurso tecnológico tan necesario.
- En ocasiones, las conversaciones en voz alta de funcionarios ajenos a la Sala de Consulta, crea un ambiente poco propicio para el trabajo.
- El acceso a la bases de datos por medio de Internet.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

I- CONCLUSIONES

1. De los 886 usuarios que durante el año 2010 visitaron la Sala de Consulta del Archivo Nacional, un 58% fueron hombres, con un rango de edad que oscila entre los 18 y 79 años de edad. Asimismo, de la totalidad de usuarios, el 97 % 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 (863), 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 23 personas, provenientes de América (Chile, Guatemala, Honduras, Estados Unidos, El Salvador, Nicaragua, Panamá, Perú y República Dominicana) y Europa.
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 7,56% (67) 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: sociólogos, antropólogos, geólogos, periodistas y comunicadores, 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, 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, entre otros.

5. Se logró determinar que la consulta predominante es *in situ*; es decir, en las instalaciones de la Sala (3429), seguida por la consulta telefónica (534) y el correo electrónico (8). Se debe destacar que aunque existe el medio de fax para evacuar consultas, este no fue utilizado por los usuarios para evacuar algún tipo de duda o requerimiento de información.
6. Para el año 2010 se facilitaron un total 19.859 documentos distribuidos en 205 fondos o colecciones. Comparando la presente investigación con el estudio de usuarios elaborado por la misma unidad para los años 2005, 2007, 2008 y 2009, se desprende que los fondos con una alta y constante demanda fueron: Congreso, Fotografías, Hacienda y Gobernación. Otros fondos y colecciones consultados durante este período fueron Municipal, Educación, Fomento, Expedientes de Legaciones y Consulados (Cajas de Relaciones Exteriores), Mapas y Planos y Complementario Colonial y Hacienda.
7. En el periodo bajo estudio, se realizaron 2.029 reproducciones de las cuales un 68% se realizaron por medio de fotocopiadora y un 9.8% mediante la cámara digital. Cabe destacar que, confrontando los resultados del estudio de usuarios del 2005, 2007, 2008 y 2009 con el presente, se logró determinar que los fondos documentales mayormente reproducidos mediante fotocopiadora fueron: Expedientes de Legaciones y Consulados (Cajas de Relaciones Exteriores), Congreso, Gobernación, Municipal y Fomento. En cuanto al mecanismo de la cámara digital, los fondos que destaca en los periodos comparados es Complementario Colonial, Cartago, Expedientes de Legaciones y Consulados (Cajas de Relaciones Exteriores), Mapas y Planos y Congreso.
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. El trato cortés, amable y el conocimiento

sobre el acervo documental de los funcionarios de la Sala de Consulta; el tiempo promedio de entrega de los documentos solicitados, el apoyo recibido de los funcionarios cuando se presentan problemas para la localización de documentos, el profesionalismo y el trato equitativo son características que se distinguen como fortalezas.

10. Se logró recopilar una serie de inquietudes por parte de los usuarios consultados, entre las cuales destacó:

- Señalan como necesidades de la Sala de Consulta: facilitar computadora a los usuarios que carezcan de ella y que asimismo la requieran en la consulta de documentos, rapidez en la entrega de documentos solicitados, flexibilidad de horarios de atención y que la Base de Datos contemple el 100% de los instrumentos descriptivos.
- 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 accedidos por medio de Internet.
- El acceso a Internet inalámbrica, pues los usuarios alegan incomunicación al no existir este recurso tecnológico tan necesario.
- En ocasiones, las conversaciones en voz alta de funcionarios ajenos a la Sala de Consulta, crea un ambiente poco propicio para el trabajo.
- El acceso a la bases de datos por medio de Internet.
- En cuanto a la reprografía de los documentos, los usuarios solicitan reducir el costo (precio) de las fotocopias y que se permita el uso (por parte de los usuarios) de la cámara digital para reproducir los documentos.

11. En relación con los servicios de reproducción documental, una cantidad considerable de usuarios expresaron no haber requerido esos servicios. 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. En cuanto al primer medio de reproducción, se observa que un 28.3% lo considera bueno y un 6.6% muy bueno; no obstante, un 43.5% no lo ha utilizado. El segundo medio de reproducción (cámara digital) fue calificado por

tan sólo el 19.6% de los usuarios encuestados. Asimismo, de ese porcentaje el 2.1% lo consideró de muy malo, un 4.4% lo consideró de malo, un 8.7% de regular y un 4.4% de muy bueno. El 67.4% no han utilizado este medio de reproducción y el 13.0% no contestó.

12. En cuanto a los instrumentos de acceso y control de la información, la mayoría de la población encuestada los consideró adecuados para la localización de los documentos.

II- RECOMENDACIONES

1. 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.
2. Se deben reimprimir los desplegables: *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. La elaboración de los desplegables: *Instructivo para el Uso Base de Datos de la Sala de Consulta e Investigación y Manual de Normas y Procedimientos para Usuarios de la Sala de Consulta e Investigación “José Luis Coto Conde”*, es meta para el presente año (2011); sin embargo, es necesario establecer una estrategia de divulgación para que la información pueda llegar al público meta. En este sentido, se puede recurrir a la página Web institucional.
3. Con la finalidad 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.
4. 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