



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

DEPARTAMENTO ARCHIVO HISTÓRICO

**ESTUDIO DE USUARIOS DE LA
SALA DE CONSULTA "JOSÉ LUIS COTO CONDE",
PERÍODO 2019**

JAFETH CAMPOS RAMÍREZ

MAYO 2020

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I.....	5
MARCO FILOSÓFICO DEL DEPARTAMENTO ARCHIVO HISTÓRICO.....	5
1. RESEÑA HISTÓRICA DEL DEPARTAMENTO ARCHIVO HISTÓRICO DEL ARCHIVO NACIONAL.....	6
2. MISIÓN	8
3. OBJETIVOS	8
4. FUNCIONES.....	8
CAPÍTULO II.....	12
MARCO TEÓRICO	12
1. LA IMPORTANCIA DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS	13
2. LA METODOLOGÍA EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS	15
CAPÍTULO III.....	19
ESTUDIO DE USUARIOS A PARTIR.....	19
DEL MÉTODO INDIRECTO	19
1. APLICACIÓN DEL MÉTODO INDIRECTO EN LA SALA DE CONSULTA “JOSÉ LUIS COTO CONDE”	20
2. RESULTADOS DEL ESTUDIO DE USUARIOS A PARTIR DEL MÉTODO INDIRECTO EN LA SALA DE CONSULTA “JOSÉ LUIS COTO CONDE”	21
2.1. EL PERFIL DE LOS CLIENTES	21
2.2 LA CATEGORIZACIÓN DE LOS CLIENTES	26
2.3. PROFESIONES U OFICIOS DE LOS CLIENTES	28
2.4. LOS SERVICIOS DEL ARCHIVO.....	29
2.5. LOS INSTRUMENTOS DE ACCESO Y CONTROL DE INFORMACIÓN.....	36
2.6. LAS TEMÁTICAS DE INVESTIGACIÓN	38
CAPÍTULO IV.....	42
ESTUDIO DE USUARIOS A PARTIR.....	42
DEL MÉTODO DIRECTO	42
1. APLICACIÓN DEL MÉTODO DIRECTO EN LA SALA DE CONSULTA “JOSÉ LUIS COTO CONDE”	43
1.1 INFORMACIÓN GENERAL	43
1.2 FORMACIÓN DE USUARIOS.....	44
1.3 CALIDAD DE LOS SERVICIOS	46
1.4 INSTRUMENTOS DE ACCESO Y CONTROL DE INFORMACIÓN.....	49
1.5 AMBIENTE DE TRABAJO EN LA SALA DE CONSULTA Y COMENTARIOS.	50
CONCLUSIONES Y.....	52
RECOMENDACIONES	52
1. CONCLUSIONES.....	53
2. RECOMENDACIONES	57
BIBLIOGRAFÍA	59
ANEXOS.....	62

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 patenta eruditos e historiadores como únicos asiduos de estos centros de información [archivos históricos]”¹

Debido a 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 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 aportarán 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.

En sus inicios el Archivo Nacional tuvo prácticamente la función que hoy cumple 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 su 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 y sus respectivas unidades.

Despuntando el Siglo XX, el reglamento de la Ley de Creación de los Archivos Nacionales de 1902 estableció organizacionalmente la existencia de tres secciones: administrativa, jurídica e histórica.

Ya avanzado el siglo, en 1982 se diseñó un nuevo modelo organizativo de la institución. Surgió el Departamento Documental integrado por seis secciones, a saber: Fondos Antiguos y Poder Ejecutivo; Poder Legislativo, Poder Judicial y Tribunal Supremo de Elecciones; Instituciones Descentralizadas y Municipalidades; Protocolos, Fondos privados y particulares; Mapas y Planos y Audiovisuales y, por último, la sección Archivo Intermedio.²

En la siguiente década, específicamente en el año 1990, el Departamento Documental se reorganizó en cuatro secciones: Archivo Final; Servicios Archivísticos Externos; Consulta e Investigación y Certificaciones.³

En el año de 1998 se aprueba otra reorganización administrativa del Archivo Nacional. El Departamento Archivo Histórico nace como encargado de la custodia, la difusión y la facilitación del patrimonio documental del país. De esta manera se define

² Dirección General del Archivo Nacional de Costa Rica. (2019). *Qué Hacemos: Archivo Histórico, Reseña Histórica*. Recuperado de <http://www.archivonacional.go.cr/> [consultado 21 abril 2020]

³ *Ibidem*.

orgánica y estructuralmente el Archivo Histórico.⁴ Se integró de tres áreas de coordinación: Tratamiento Archivístico; Sala de Consulta e Investigación y Biblioteca Especializada en Archivística y Ciencias Afines.

Durante los años 2013 y 2015, el Departamento Archivo Histórico experimentó transformaciones importantes. Iniciando el año 2013, en enero, el Área de Difusión pasó a formar parte de la Dirección General, bajo el nombre de Proyección Institucional, dándosele mayor realce y notoriedad a las significativas funciones que cumple esta unidad. También es necesario señalar que, desde el año 2015, el Departamento Archivo Histórico se hace cargo del programa de rescate del Patrimonio Documental.

En marzo de 2015, se establece la actual estructura orgánica, lo que formalizó algunas áreas funcionales que, por su alto nivel de consolidación y aumento en el volumen de trabajo, fueron convertidas en unidades administrativas. Así nacieron dentro del Departamento Archivo Histórico las siguientes unidades: Unidad de Organización y Control de Documentos (antiguamente: Área de Tratamiento) y la Unidad de Acceso y Reproducción de Documentos (Sala de Consulta “José Luis Coto Conde”).⁵

La Biblioteca Especializada en Archivística y Ciencias Afines, pasó a formar parte de la Dirección General después de esta reorganización.

El Archivo Histórico organiza y facilita el patrimonio documental de la Nación, constituido por todos aquellos documentos en cualquier soporte que, hayan sido declarados con valor científico cultural, por la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos.

Resguarda y custodia aproximadamente 9 kilómetros de documentos con valor científico cultural desde la época colonial hasta la contemporánea. Esta documentación es de libre acceso para todos aquellos individuos, nacionales o extranjeros, que

⁴ Jaén García. *Op. cit.*, pág., 6.

⁵ Dirección General del Archivo Nacional de Costa Rica, *Op. cit.*

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, entre otros aspectos. Además, al respecto, es importante agregar que la consulta también se puede realizar mediante la página web del Archivo Nacional, donde se puede acceder a los registros de la Base de Datos y a algunos documentos a texto completo.

2. MISIÓN

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

3. OBJETIVOS

- Desarrollar el programa de rescate del Patrimonio Documental.
- Organizar el patrimonio documental; declarado de valor científico cultural, que es transferido a la Institución.
- Facilitar el patrimonio documental a los clientes internos y externos y de cualquier área del conocimiento, velando por su adecuada conservación.

4. FUNCIONES

Como se mencionó, el Archivo Histórico se dedica a rescatar, organizar y facilitar el patrimonio documental de la Nación, compuesto por todos los documentos declarados con valor científico cultural e independientemente de su soporte. También, se indicó la formalización de dos unidades administrativas. Así y a partir 2015, dentro de esta

nueva estructura organizacional, se señalan las siguientes funciones de cada unidad.

La Unidad de Organización y Control de Documentos le corresponde recibir y organizar los documentos que han sido declarados con valor para la ciencia y la cultura, así como ejercer el control requerido para su seguridad y conservación.⁶ Entre sus funciones se encuentran:

-Aplicar el tratamiento archivístico a los documentos con valor científico cultural bajo su custodia, de acuerdo con las normas archivísticas vigentes y en los sistemas de información diseñados para tal efecto.

-Realizar estudios y diagnósticos sobre el estado de los fondos documentales a su cargo, con el fin de recomendar y aplicar las medidas correctivas para una mejor organización y facilitación.

-Mantener actualizados los instrumentos de control de los documentos.

-Programar y ejecutar el control periódico de los documentos facilitados por la Sala de Consulta e Investigación, de acuerdo con el procedimiento vigente.

-Mantener actualizado el sistema de información utilizado para la descripción de los documentos, en coordinación con el Departamento de Tecnologías de Información.

-Realizar investigaciones sobre temas históricos con fines específicos, o, a solicitud de las autoridades de la Institución.

-Expedir certificaciones de años laborados para el Estado.

-Programar y efectuar inventarios totales, parciales o estratégicos de los fondos documentales que custodia el Archivo Histórico y aplicar las medidas correctivas de acuerdo con los procedimientos vigentes.

⁶ Ministerio de Cultura y Juventud, Dirección General del Archivo Nacional. *Reglamento de Organización y Servicios del Archivo Nacional, Decreto Ejecutivo No. 40555-C* (San José, Litografía e Imprenta Hermanos Segura S. A., 2017), p.37.

- Rescatar el Patrimonio Documental de Costa Rica.
- Coordinar la transferencia de los documentos con valor científico cultural de las Instituciones Públicas al Archivo Nacional
- Coordinar la transferencia de documentos con valor científico cultural de entes particulares y privados que hayan sido formalizados por medio de una donación al Archivo Nacional
- Cualquier otra función atinente a esta Unidad Administrativa.

La Unidad de Acceso y Reproducción de Documentos brinda servicios de información y documentación a los usuarios, de acuerdo con los procedimientos vigentes, así como brinda servicios de reproducción de documentos.⁷ Las funciones son las siguientes:

- Garantizar el libre acceso al patrimonio documental bajo su custodia, salvo aquel que tiene algún impedimento o restricción por razones legales y de conservación, observando lo indicado en la Constitución Política.
- Autorizar la reproducción del patrimonio documental bajo su custodia, por diversos medios, previo análisis del estado de conservación.
- Velar por el adecuado uso de los documentos por parte de los usuarios, a fin de garantizar su preservación.
- Expedir certificaciones de documentos con valor científico cultural bajo su custodia.
- Velar por el adecuado orden e identificación de los documentos en los depósitos y repositorios electrónicos.
- Realizar estudios anuales de usuarios y aplicar las encuestas para medir el grado de

⁷ *Ibid.*, pág., 38.

satisfacción por los servicios brindados.

-Realizar las actividades del control diario de los documentos facilitados, con el fin de garantizar su conservación.

-Brindar la inducción requerida a los usuarios.

-Elaborar y mantener actualizados los instrumentos de orientación y guía de los servicios que se brindan a los usuarios.

-Llevar un estricto control y orden de los instrumentos de localización de los documentos que custodia el Archivo Histórico, tanto los manuales como las bases de datos y mantenerlos a la disposición de los usuarios.

-Cualquier otra función atinente a esta Unidad Administrativa.

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.⁸

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, independientemente del soporte. 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.

⁸ 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.⁹ 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”.*¹⁰

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 XX¹¹, 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 tienen 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:

⁹ A. Rubio Hernández. Estudio de Usuarios en Archivos Municipales: una aproximación teórico-práctica, En: *SCRIBE*, 2004, pág., 218.

¹⁰ E. Sanz Casado. *Manual de Estudios de Usuarios*, 1994, pág., 78.

¹¹ 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.

- 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 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.¹²
- 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.¹³

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.

2. LA METODOLOGÍA EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS

¹² 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.

¹³ A. Rubio Hernández. Ciertas Consideraciones sobre Estudio de Usuarios en Archivos Municipales, En: *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 2003, pág., 57-58.

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”.*¹⁴

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.¹⁵

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.¹⁶

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

¹⁴ *Ibidem*, pág., 61.

¹⁵ 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.

¹⁶ L. F. Jaén García. *Op. Cit.*, pág., 49.

y asegura la compatibilidad de las respuestas, proporciona a los encuestados la oportunidad de dar respuestas francas y anónimas, y facilita la recolección de grandes cantidades de datos en breve espacio de tiempo.¹⁷

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) y el “Gestor para el Control de los Procesos Archivísticos”, 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.

¹⁷ 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 cual 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.¹⁸

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.

También, se obtuvo información del programa informático denominado “Gestor para el Control de los Procesos Archivísticos” (conocido como “Restaurar”), igualmente desarrollado en ACCESS y elaborado por el Departamento de Tecnologías de la Información.

Este gestor fue puesto en funcionamiento en el año de 2013, con la finalidad de almacenar, recuperar y controlar el préstamo documental exclusivamente con el Departamento de Conservación, pues la relación con dicho departamento es constante al ser el encargado de restaurar, encuadernar, reproducir y digitalizar los documentos que custodia la Sala de Consulta. En este sentido y a diferencia con el SIGU, el gestor permite realizar préstamos documentales por rangos de firmas y está organizado en dos secciones: control de procesos y mantenimiento.

¹⁸ L.F., Jaén García. Estudio de usuarios del archivo histórico periodo 2005, 2006, pág. ,16.

El presente análisis indirecto se realizó con base en los datos obtenidos del programa SIGU y el “Restaurar”, en el periodo comprendido del 07 de enero al 13 de diciembre de 2019, que corresponde al primer día laborado por las instituciones públicas de Costa Rica en ese año y al último día que la Sala de Consulta brindó servicios al público, pues la última semana (del 16 al 20 de diciembre) se desarrolló y ejecutó un traslado interno de documentos. Además, se recurrió a los informes de labores y a los controles de reprografía, entre otros instrumentos que lleva la Sala.

Es necesario mencionar que, el equipo de trabajo de la Sala de Consulta se compone de cinco funcionarios: tres Asistentes de Sala, que entre sus labores diarias está la facilitación y guardado de documentos; un profesional 1-A y un Coordinador de la unidad, todos en plazas con propiedad. Para el año bajo estudio, en materia de recurso humano la Sala experimentó transformaciones, pues una Asistente dejó de laborar para acogerse a un permiso sin goce salarial, desde el 1 de julio 2019 hasta el 1 de enero 2020 (prorrogándosele una vez: 1 de enero 2020 al 1 julio 2020).

Otra Asistente dejó de laborar para la Sala de Consulta, debido a un ascenso en propiedad. Esto aconteció desde el 15 de mayo al 15 de agosto de 2019. Regresó a su puesto de Asistente de Sala el 16 a agosto hasta el 30 de setiembre 2019, pues el 1 de octubre dejó de nuevo su plaza en Sala, para optar por un ascenso interino.¹⁹

Finalmente, es preciso indicar que, debido a la política de restricción fiscal y de plazas de la presente administración pública, aunado a lo expresado en párrafos anteriores, la Sala de Consulta varió el horario de facilitación documental de las 8 a las 12 horas y en solicitudes de 5 documentos por turno, esto desde el 15 de julio de 2019.

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

¹⁹ Cabe resaltar que la Asistente desempeñó ese puesto (Ministerio de Planificación) hasta el 15 de enero de 2020 y optó por otro ascenso en propiedad del 16 de enero 2020 al 16 de abril 2020 (Registro Nacional).

COTO CONDE”

2.1. EL PERFIL DE LOS CLIENTES

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

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

- LOS USUARIOS SEGÚN GÉNERO

Respecto al género de los 603 usuarios que durante el año 2019 hicieron uso de la información custodiada en la Sala de Consulta del Archivo Histórico, se observa un predominio del sexo masculino con 372 usuarios, mientras que los clientes femeninos representaron 231.

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 62% de los usuarios. En consecuencia, los usuarios femeninos representan el 38%. 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 (603), 594 fueron externos, lo que representa un 98,5%. Dichos clientes proceden de diversas instituciones tales como: la Municipalidad de Esparza y de Cartago, Universidad de Costa Rica, Registro Nacional, Banco de Costa Rica y Procuraduría General de la República, 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 representan el 1,5% de los usuarios (9). 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 (Proyección Institucional) 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 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:

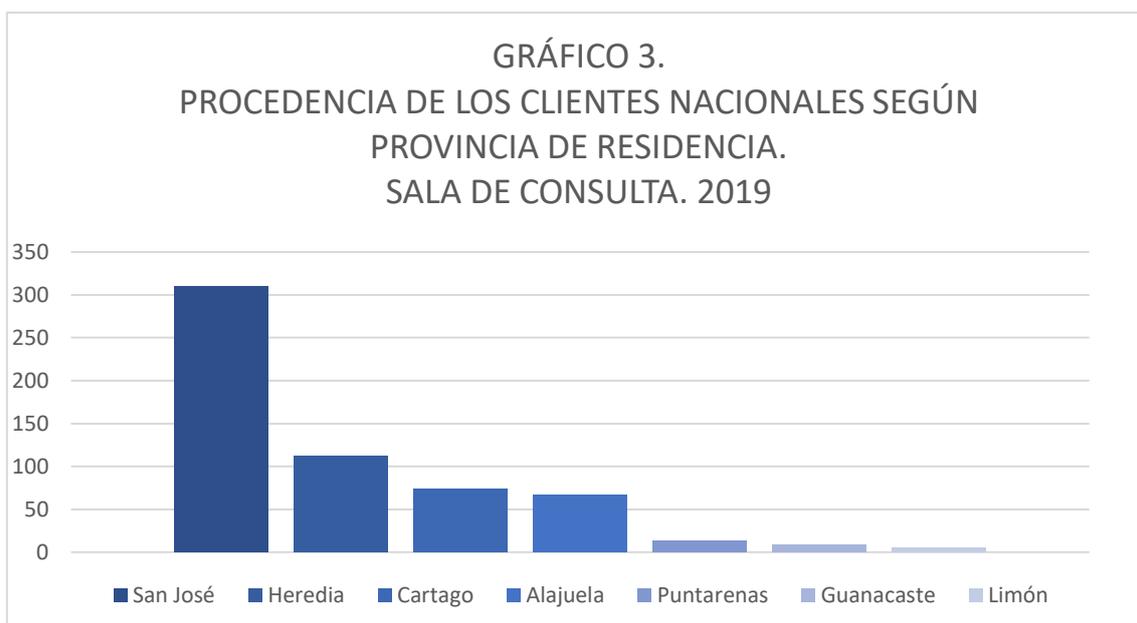


Fuente: elaboración propia a partir de la información extraída del programa SIGU.

- LA NACIONALIDAD DE LOS USUARIOS

De la totalidad de los usuarios objeto de estudio (603), 589 son nacionales y 14 extranjeros. En relación con los primeros, éstos provienen de todo el país, debido a que ciudadanos de las siete provincias del territorio costarricense han utilizado, en alguna ocasión en 2019, los servicios de la Sala de Consulta.

En este sentido, prevalece en primer lugar la provincia de San José con un total de 310 usuarios, en segundo lugar se ubica Heredia con 112, tercero la provincia de Cartago con 74, en cuarto lugar Alajuela con 67, el quinto lo ocupa la provincia de Puntarenas con 13, el sexto puesto es para Guanacaste con 8, y finalmente la provincia de Limón con 5 usuarios. 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 evidencian la proyección que a nivel nacional tiene la Sala de Consulta del Archivo Histórico y, por ende, la Dirección General 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 5 países de diversas partes del mundo, particularmente de los continentes americano y europeo. En el caso del continente americano acudieron usuarios de cuatro países a saber: Brasil, Canadá, Colombia y Estados Unidos. De Europa sólo de Francia.

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. 2019.

PAÍS	FRECUENCIA
Estados Unidos de América	65
Brasil	8
Francia	6
Canadá	1
Colombia	1

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.”*²⁰

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 2019. 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 3 visitas. Es decir, los usuarios reales serían aquellas personas que, a través del año 2019, hicieron uso de los servicios de la Sala en 3 o más ocasiones. Por tanto, quienes asistieron al servicio de referencia en 2 o menos oportunidades serían considerados usuarios potenciales.

No obstante, se consideró que un usuario que ha visitado en 3 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.

²⁰ E., Sanz Casado. *Manual de estudio de usuarios*. 1994. pág., 19.

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.

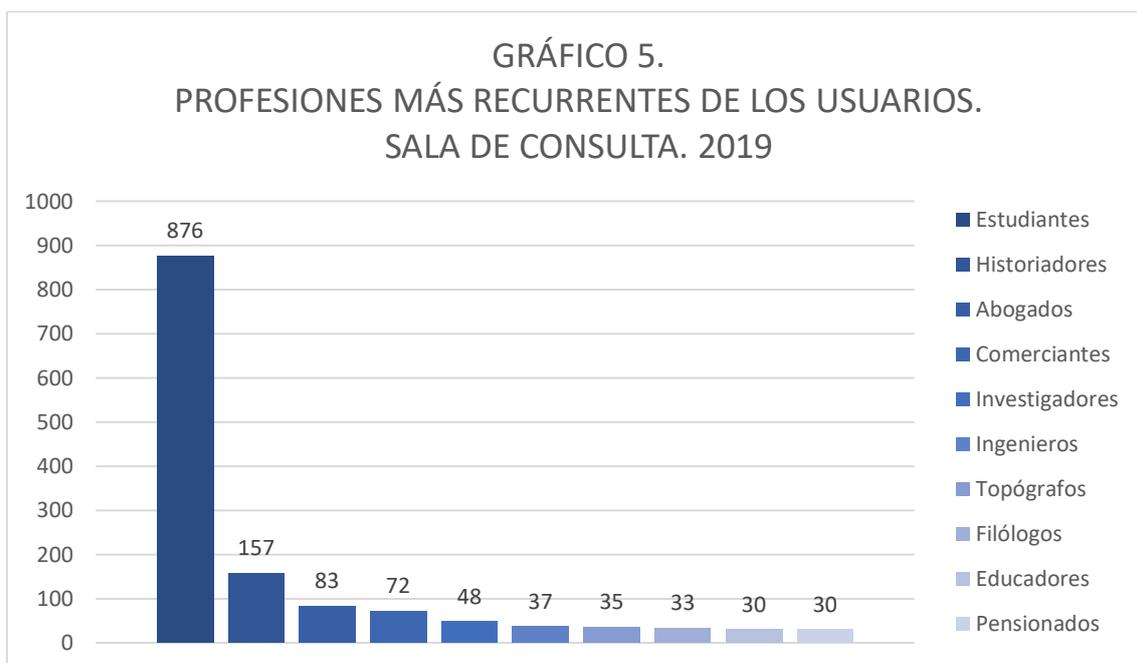
Del total de clientes que en el año 2019 visitaron la Sala de Consulta, un 6% (35 usuarios) corresponden a reales; es decir, son aquellos que por las características de sus investigaciones necesitan de mayor tiempo para la demanda y usabilidad de la información. En consecuencia, un 94% (568 usuarios) 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: archivistas, sociólogos, antropólogos, geólogos, historiadores, periodistas y comunicadores, genealogistas, abogados, ingenieros, educadores, estudiantes, administradores de negocios y bancarios, amas de casa, comerciantes, diseñadores gráficos, arquitectos, agricultores, bibliotecólogos, economistas, filólogos, psicólogos, topógrafos, auditores, secretarias, fotógrafos, diplomáticos, policías, enfermeros, biólogos, pensionados, asistentes judiciales, productores audiovisuales, dibujantes, sacerdotes, geógrafos, politólogos, contadores, choferes, traductores, agrónomos, fisioterapeutas, corredores de bienes y 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 correo electrónico e in situ; es decir, de forma presencial en sus instalaciones.

En el periodo bajo estudio se atendieron 5.589 consultas recibidas por diferentes medios. El más utilizado fue *in situ* con un total de 1.811, presentadas tanto por clientes reales, así como potenciales. El segundo lugar corresponde consultas telefónicas, las cuales fueron 3.417. Finalmente, por medio de correo electrónico se recibieron 361 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.

- 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 221 fondos, subfondos, series y colecciones documentales, para los fines más diversos que demandan los usuarios, para un total de 9.524 documentos suministrados.

Seguidamente, se presenta el Cuadro 2, el cual muestra los fondos, 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. 2019.**

FONDO, SUBFONDO, SERIE O COLECCIÓN DOCUMENTAL	FRECUENCIA
Municipal	688
Congreso	487
Mapas y Planos	429
Gobernación	425
Fotografías	338
Ministerio de Relaciones Exteriores	292
Protocolos Notariales	276
Presidencia	233
Guerra y Marina	181
Policía	169
Manuel Mora Valverde	150
Hacienda	146
Complementario Colonial	140
Colección Memorias	129
Fomento	128
Protocolos Lara y Chamorro	113
Judicial	107
INVU	102
Educación	95
Remesas *	95
Provincial Independiente	94
Liceo de Costa Rica	87
Instituto Costarricense de Ferrocarriles	74
Juzgado Contencioso Administrativo	71
Cultura	68
Seguridad Publica	59
Agricultura y Ganadería	58

*Corresponde a expedientes judiciales ordenados por números de remesa

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

Los datos anteriores son importantes para planificar un proyecto de 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 vistas 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.

Para el año 2019, los tradicionales servicios de reprografía de documentos se diversificaron en torno al proceso de digitalización. De esta forma se ofrecieron, por mencionar algunos servicios, el de venta de fotografías digitalizadas, así como el de documentos digitalizados.

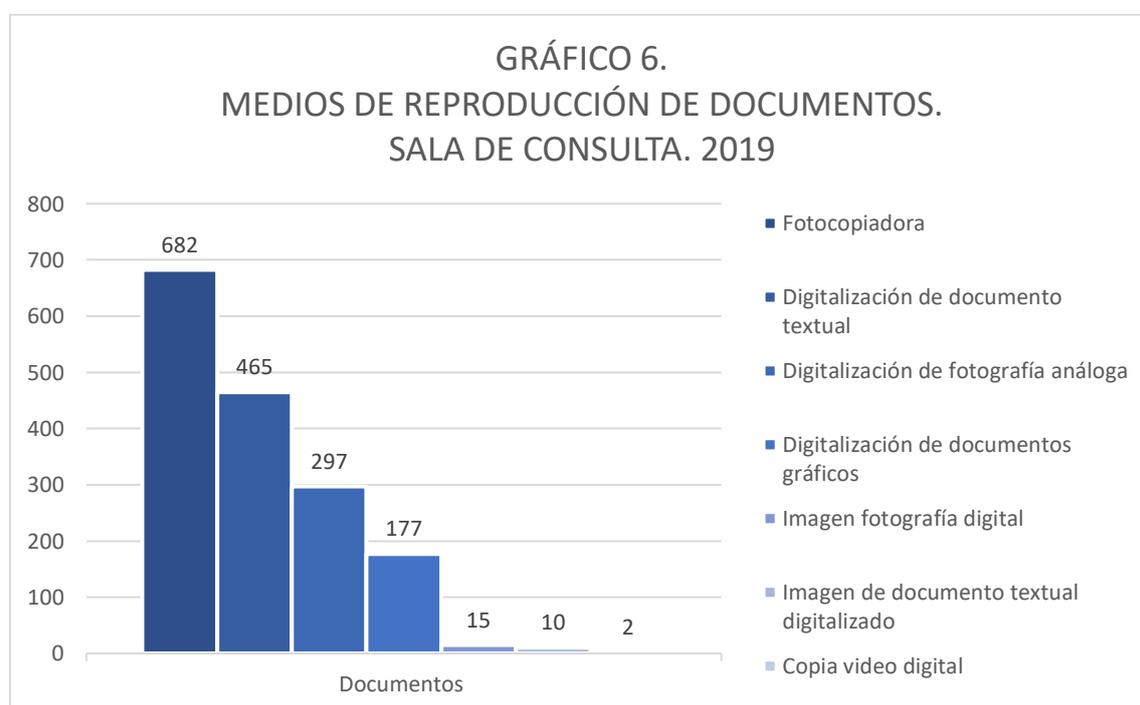
Los servicios de reproducción de documentos ofrecidos en 2019 son los siguientes: copia de video digital (aportando dispositivo de almacenamiento o remitido por correo electrónico), copia de audio digital (aportando dispositivo de almacenamiento o remitido por correo electrónico), imagen de fotografía digital (aportando dispositivo de almacenamiento o remitido por correo electrónico), digitalización de fotografía analógica, digitalización de documento textual (aportando dispositivo de almacenamiento o remitido por correo electrónico, se tramita en rango: 10 folios), imagen de documento textual digitalizado (aportando dispositivo de almacenamiento o remitido por correo electrónico, se tramita en rango: 10 folios), copia de documento electrónico: afiche, madipef, mapa y plano (aportando dispositivo de almacenamiento o remitido por correo electrónico), digitalización de documentos gráficos: afiche, madipef, mapa y plano (un rango: 10 folios), impresión de documento textual digitalizado (un rango: 10 folios). Además, del tradicional servicio de fotocopidora.

Durante el año 2019, se realizaron en total 1.648 reproducciones, a partir de los siguientes medios: fotocopidora 682 documentos (folios: 8.282), digitalización de documento textual: 465 documentos (960 rangos, un rango se compone de 10

imágenes), imagen de documento textual digitalizado: 10 documentos (17 rangos, un rango: 10 folios), digitalización de fotografía análoga: 297 documentos, imagen fotografía digital: 15 documentos, copia video digital: 2 documentos, digitalización de documentos gráficos (mapa y plano): 177 documentos (19 rangos, un rango: 10 folios).

Es importante mencionar que, en febrero de 2019, la institución sufrió un evento informático, lo que afectó los repositorios donde se almacenaban documentos digitalizados. Debido a ello, el servicio de documentos digitalizados no fue posible ofrecerlo.

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

De acuerdo con las políticas institucionales y de la Sala de Consulta, la primera opción para reproducir un documento es mediante la fotocopia, salvo casos calificados como las fotografías, los mapas y planos, las colecciones Provincial Independiente coloniales. La digitalización 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 de este.

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

**CUADRO 3.
PRINCIPALES FONDOS REPRODUCIDOS
MEDIANTE FOTOCOPIADORA
SALA DE CONSULTA. 2019.**

FONDO, SUBFONDO, SERIE O COLECCIÓN DOCUMENTAL	FRECUENCIA
Protocolo Notarial	91
Congreso	73
Municipal	60
Gobernación	56
Manuel Mora Valverde	46
Presidencia	40
Liceo de Costa Rica	30
Ministerio de Relaciones Exteriores	28
Policía	21
Cultura	20
Instituto Costarricense de Ferrocarriles	19
Hacienda	19
Protocolo Lara y Chamorro	18
Educación	17
Agricultura	16
Alajuela, Juzgado Civil	15
Guerra y Marina	13
Instituto de Alajuela	13
Judicial	13
INVU	12
Fomento	10

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

De la información anterior es significativo destacar que, tanto Congreso como Protocolos Notariales, son los fondos mayormente reproducidos mediante fotocopia. También, es importante tomar en cuenta los datos anteriores, 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

Para finalizar este apartado, se presenta el cuadro 4, en el cual se muestran los fondos reproducidos mediante cámara digital, tramitados bajo el servicio denominado: digitalización de documento textual, digitalización de documentos gráficos y digitalización de fotografía análoga.

CUADRO 4.
PRINCIPALES FONDOS REPRODUCIDOS
MEDIANTE CAMARA DIGITAL.
SALA DE CONSULTA. 2019.

FONDO, SUBFONDO, SERIE O COLECCIÓN	FRECUENCIA
Fotografías	297
Mapas y Planos	177
INVU	82
Protocolo Colonial	36
Complementario Colonial	33
Ministerio de Relaciones Exteriores	28
Congreso	28
Municipal	28
Cartago	21
Gobernación	17
Colección Memorias	17
Protocolo Lara y Chamorro	16
Juzgado Contencioso Administrativo	13
Provincial Independiente	12
Protocolo Notarial	12

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

Al respecto es imperioso señalar que, debido al incidente informático de febrero de 2019, se impidió el acceso y venta de documentos digitalizados y almacenados en los repositorios, por lo que fue necesario digitalizar desde las fotografías análogas y los documentos gráficos (mapa y plano) originales. Además, como se mencionó líneas atrás,

la reproducción de documentos gráficos y las fotografías, entre otros, sólo se realiza digitalmente.

2.5. LOS INSTRUMENTOS DE ACCESO Y CONTROL DE INFORMACIÓN

El tratamiento archivístico engloba diversos procesos técnicos, entre los que se incluye la clasificación, ordenación y descripción, entre otros importantes. Todas estas etapas 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 138 años de existencia, entre ellos se destacan: ficheros, 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 827 instrumentos descriptivos, desglosada esta cifra de la siguiente manera: ficheros 448, inventarios 374 y guía de fondos 5. 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 cuales representan una valiosa herramienta de acceso a la información, la cual ha sido desarrollada, durante buena parte de la existencia del Archivo Nacional. La información contenida en los ficheros es muy apreciada por investigadores de experiencia.

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 estas.

En la página web del Archivo Nacional, existe un módulo de consulta e información donde se encuentran diversas bases de datos de la institución, donde se puede consultar documentos de: Archivo Histórico (Sala de Consulta), Archivo Intermedio, Archivo Notarial y publicaciones de la Biblioteca institucional (especializada en Archivística y ciencias afines).

En relación con la Sala de Consulta, existen dos bases: una de documentos digitalizados y otra de datos referenciales. La primera se caracteriza por mostrar el documento a

“texto completo”, la segunda muestra la referencia documental para solicitarlo y consultarlo en Sala de Consulta, por tanto, no presenta la característica de la base de documentos digitalizados.

Según información suministrada por el Departamento de Tecnologías de Información, los inicios de este módulo datan de 2012. Posteriormente, fue puesto incipientemente al servicio del público en modo de prueba y poco a poco se fue desarrollando.

En el contexto del presente análisis, para el año 2019 se realizaron 37.714 consultas a la base de datos de la Sala de Consulta. Este dato evidencia que es un instrumento de acceso y control de información, muy utilizado y de mucha consulta.

El anterior sistema de búsqueda de información o base de datos de la Sala, diseñada en plataforma CDS/ISIS, fue sustituido por la nueva base hacia segundo semestre de 2017. Según los investigadores de experiencia que asisten a Sala de Consulta, el nuevo sistema de búsqueda presenta ciertos inconvenientes como, por ejemplo, inexistencia de información que se ubica en el sistema anterior. Por ello, casi siempre solicitan complementar sus búsquedas con el anterior sistema, que todavía se encuentra en funcionamiento en las computadoras dispuestas al uso de los usuarios en la Sala.

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

2.6. LAS TEMÁTICAS DE INVESTIGACIÓN

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

De la información aportada por el programa SIGU se concluye que una buena cantidad de usuarios centran sus estudios en áreas relacionadas con la genealogía y la historia: ambiental, económica, local, política, militar, social, colonial, institucional y agraria. También se investigan otros tópicos como: el urbanismo, el nacionalismo, la independencia (Centenario y Bicentenario), el ejército, milicias y la guerra (1856, la Guerra de Coto, Guerra Fría), el comercio (la actividad económica del banano y el cacao), la arquitectura (tropical), el idioma español en Costa Rica y en la Colonia, capellanías, cofradías, artesanos, élites coloniales, esclavitud, colonización agrícola, garantías sociales, sistema penitenciario, huelgas, educación, masonería, mujer y su acceso a la propiedad privada, movimiento obrero, ferrocarril y migraciones (árabe, china, italiana, caribeña), 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: aborto, adulterio, agricultura, símbolos nacionales, aprendices de oficios, buques, atentado de La Penca, abigeato, Boyero y boyeros, cementerios, Mercado de Puntarenas, parteras, turismo, tugurios, cárceles, sindicatos, fotografías antiguas de diversos lugares del país, actas municipales, planos de diversas estructuras, caminos y carreteras de varias comunidades, denuncia de tierras y de minas, delitos sexuales, prostitución, calipso, brujería, constituciones políticas, notas de secundaria (Liceo de Costa Rica, Instituto de Alajuela), capital inicial (UCR, CCSS, Municipalidades), cine, corridas de toros, fútbol y divorcio, 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.

Es necesario traer a colación el interesante caso del tema de notas de secundaria. Hace aproximadamente cuatro años que la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos, declaró con valor científico cultural una serie de documentos producidos por el Liceo de Costa Rica, el Instituto de Alajuela y el Colegio Superior de Señoritas, todos centros de enseñanza nacidos al calor de la reforma educativa propiciada por Mauro Fernández a finales del siglo XIX en Costa Rica. Con la declaratoria, los documentos fueron trasladados al Archivo Nacional.

Se trata de documentos originados en el cumplimiento de las funciones propias de centros de enseñanza como, por ejemplo, concentrados de notas, correspondencia, solicitud de becas, registro de entrega de títulos de bachillerato, entre otros.

Además de poseer valor científico cultural, una buena parte de estos documentos todavía goza de valor legal y administrativo. El disponer de esos dos últimos valores, hacen que estos documentos sean muy consultados, como se refleja en el cuadro 2 (préstamo del acervo documental según fondo) y el cuadro 3 (préstamo de fondos reproducidos mediante fotocopiadora).

Por otra parte, los usuarios se dirigen a los respectivos centros de enseñanza, a solicitar el trámite correspondiente; sin embargo, son remitidos al Archivo Nacional. Ya en Sala de Consulta, los usuarios exteriorizan muchas inquietudes relacionadas sobre trámites y demás situaciones, que son propias del funcionamiento del Ministerio de Educación (MEP), como ente encargado de brindar la educación pública en el país. Además, que muestran un gran desconocimiento de los datos que buscan, sumado a los recuerdos que muchas veces son fallidos.

Esto ha traído mucha tensión y zozobra a los funcionarios de Sala de Consulta, pues en realidad dichos funcionarios desconocen la materia educativa, que es propia del MEP y no del Archivo Nacional, lo que preocupa a los funcionarios por no lograr brindar la ayuda o respuesta necesaria y oportuna a estos usuarios. Lo que a su vez podría valorarse con una deficiente o inadecuada imagen institucional.

En realidad, si se toma en cuenta que estos documentos tienen gran valor legal y administrativo, lo que en consecuencia se ha reflejado en una alta consulta, a que los usuarios presentan desconocimiento de lo que necesitan y a la imposibilidad de los funcionarios de Sala de Consulta de orientarlos adecuadamente; es importante valorar si este tipo de documentos (pese a contar con declaratoria científico cultural) deberían permanecer por más tiempo en un archivo central, como el del MEP, que conoce muy bien la materia educativa y los trámites que se generan en torno a ella, y una vez que se vaya perdiendo el valor legal y administrativo, transferirlos al Archivo Nacional.

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 cuestionario en la herramienta Google Forms (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. Según lo estipulado en apartado: la categorización de los clientes, los usuarios reales son aquellos que han frecuentado la Sala de Consulta durante 10 ocasiones o más al año.

Se aplicó a los clientes reales entre el 25 de enero y el 1 de diciembre de 2019 y el resultado fueron treinta y seis unidades cumplimentadas.

1.1 INFORMACIÓN GENERAL

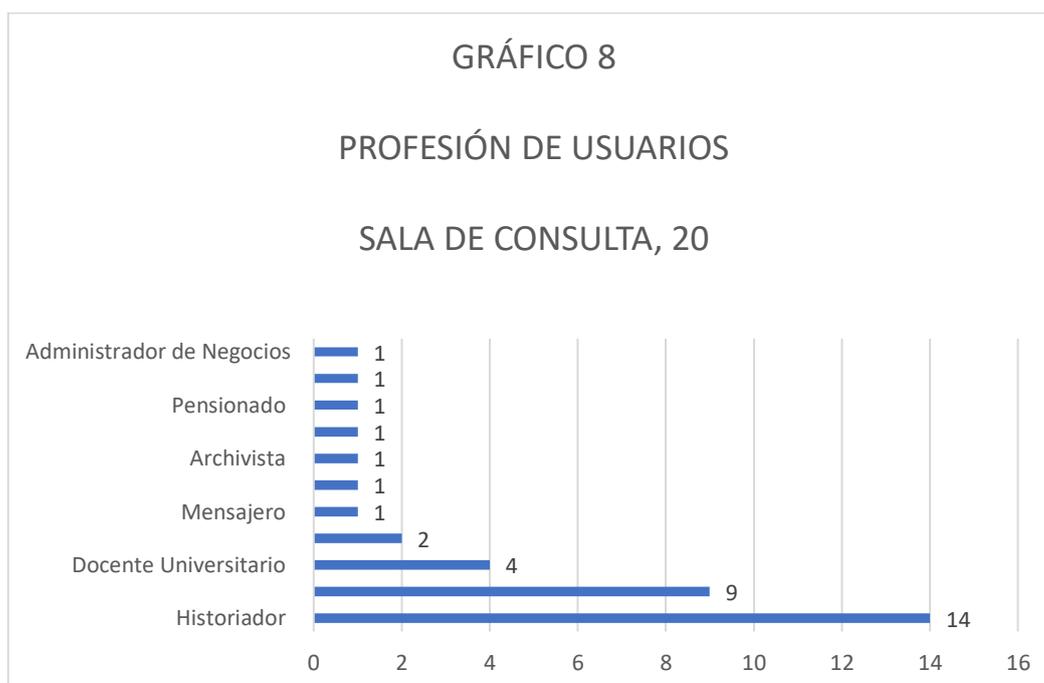
En este apartado se determina el perfil de los usuarios reales de la Sala de Consulta, con base en el sexo, nacionalidad y profesión, entre otros.

En cuanto a la variable sexo y partiendo del total de usuarios de la muestra (36), domina el sexo masculino (22 hombres), en contrapartida con el sexo femenino (14 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 15 a 80 años. Se debe señalar que domina las edades comprendidas entre los 21 y 40 años.

En cuanto a la nacionalidad, el 75% de los clientes reales estudiados son costarricenses, el restante 25% son extranjeros (1 francés, 2 brasileños y 6 estadounidenses). 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, técnicos universitarios, bachilleres universitarios, licenciados, máster, doctor y postdoctorado. 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 con 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.”*²¹

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 la totalidad de usuarios 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 94%

²¹ M. Mejía. *Formación de Usuarios de Archivos*. En: ALA Revista de la Asociación Latinoamericana de Archivos, 1999, pág. 46.

afirma haberla recibido, en contraposición al 6%. Además, es calificada de muy buena (10) y excelente (23).

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, ha sido recibida por el 94% (34 usuarios) y es calificada como muy buena por el 28%, y excelente 64%.

En cuanto a la **instrucción relativa al acervo documental**, 26 (72%) usuarios manifestaron haberla recibido, y la calificaron de mala a excelente, siendo las opciones predominantes el muy bueno (20%) y excelente (47%); es decir, que un 72.5% de la población analizada califica el servicio de manera positiva (el 2.5% la valoró como mala). Es de rescatar que el 25% (9 usuarios) no contestaron.

En relación con a la **anuencia del personal para subsanar inconsistencias** en los instrumentos descriptivos, los usuarios contestaron positivamente un 92%. Finalmente, los usuarios calificaron el **interés de los funcionarios por atenderlos** como bueno (16.6%), muy bueno (13.9%) y excelente (67%).

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 11% lo califica como muy bueno y un 81% como excelente. En conclusión, la percepción es positiva (92%).

Otras características que establecen la calidad de los servicios es el **profesionalismo de los funcionarios** de la Sala de Consulta. En este sentido, 11% expresó que era muy bueno, mientras que un 78% lo consideró excelente.

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 11% lo calificó como muy bueno y el 81% como excelente.

En relación con el **período promedio de entrega de los documentos solicitados**, el 61% indicó un tiempo en minutos de 10 a 20, un 28% de 21 a 30 minutos y un 11% de 31 a 40 minutos. Consultada la opinión del **tiempo de entrega** de los documentos un 5.5% lo calificó de malo, un 2.5% de regular, un 30.6% de bueno, un 19.4% de muy bueno y un 42% de excelente. En conclusión, un 92% de los usuarios encuestados contestaron positivamente.

Asimismo, en el caso de que se presenten **dificultades en la localización de un documento**, el 92% de los usuarios expresó recibir el apoyo de los funcionarios de la Sala para su localización y el 8% (tres usuarios) respondió negativamente.

El servicio que se brinda en cualquier centro de referencia debe ser equitativo, con el fin de evitar preferencias, **discriminación o desigualdades entre los usuarios**. En este sentido, la totalidad de los clientes expresaron no haber recibido o experimentado cualquier tipo de discriminación. En relación con la opinión de los usuarios, se cita a continuación:

“El comportamiento de las personas que laboran en este lugar es siempre intachable, respetuoso y sumamente cortés”.

“Siempre he estado cómodo con el trato hacia mi persona, tanto del personal de la Sala de Consulta como de los guardas que a su vez son muy amables y hacen muy bien su trabajo”.

“El trato ha sido bueno y respetuoso”.

“De ninguna manera, el trato es equitativo sin distingo de raza, religión, opción sexual y género”.

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

- **Préstamo de documentos:** este servicio fue calificado de malo por un usuario y de regular por otro. El 22.2% de los encuestados lo valoró como bueno, el 19.4% de muy bueno y el 50% de excelente. Un usuario respondió que no ha utilizado el servicio.
- **Fotocopiadora:** obtuvo una valoración de 11.1% en la categoría de regular, igual porcentaje en el rubro de bueno. El 19.4% lo considera muy bueno y un 14% excelente. No han utilizado el servicio el 44.4% de los usuarios consultados.
- **Digitalización:** el 47.3% de los usuarios reales no han utilizado este medio de reproducción; no obstante, el 5.5% lo calificó de regular, un 19.4% lo valoró bueno, un 11.1% de muy bueno y un 16.7% de excelente.
- **Certificación de documentos históricos:** la mayoría (80.7%) no han utilizado el servicio, por tanto, sólo el 2.7% lo considera regular, el 5.5% muy bueno y el 11.1% lo califica de excelente.

De forma general, los **usuarios manifestaron encontrarse gratamente satisfechos** con los servicios brindados en la Sala de Consulta, ya que el 16.7% los calificó de buenos, un 22.2% de muy buenos y un 58.3% de excelentes. Únicamente, un usuario los valoró como regular.

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 36.1% considera que las referencias de la base siempre coinciden con el documento solicitado, y el 47.2% opina que esto sucede casi siempre. Un 5.5% indicó que las referencias de la base casi nunca coinciden con el documento requerido y un 2.9% señaló que nunca existe coincidencia. Tres usuarios (8.3%) no han utilizado las referencias de base de datos.

En este mismo sentido de concomitancia, se evaluaron los **ficheros** y el resultado a esta consulta es que un 38.9% de los usuarios expresa que siempre coincide la referencia de fichero con el documento solicitado, un 22.2% que casi siempre existe coincidencia. Un 38.9% no ha utilizado las referencias de ficheros.

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 38.9% de las ocasiones, un 19.4 % expuso que esto sucede casi siempre y un 41.7% indicó no haber utilizado las referencias de inventarios.

En conclusión y de forma general, en cuanto a los instrumentos de acceso y control de la información un 91.7% considera que éstos son adecuados para la localización de los documentos y un 8.3 % 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 72.2% lo valoró como excelente, un 16.7% de muy bueno y un 11.1% de bueno.

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

- Señalan como **necesidades de la Sala de Consulta**: mejorar el servicio de digitalización, pues se considera lento, costoso y poco funcional; procurar mejorar la cantidad y “capacidad de conexión” (toma corrientes) de equipos electrónicos en la Sala.
- En cuanto a la **reprografía de los documentos**, los usuarios solicitan reducir el costo (precio) de las fotocopias y del servicio de digitalización; es decir, que el costo de esos servicios sea más accesible. Además, que se permita el uso (por parte de los usuarios) de la cámara digital para reproducir los documentos.
- Se mencionó la **carencia de personal**, que incide en muchas de las labores que desarrolla la Sala de Consulta, por ejemplo, el tiempo de entrega de los documentos a consultar.
- En ocasiones, las **conversaciones en voz alta de funcionarios** ajenos a la Sala de Consulta, crea un ambiente poco propicio para el trabajo. Por ello, algunos usuarios opinan que se debe contribuir con el silencio para mejorar la gestión de los investigadores en dicha Sala.
- Señalaron que la **base de datos** presenta problema de búsqueda, que es muy “tiesa” y poco amigable; además, el buscador a veces es un poco tedioso.

Por último, se citan textualmente algunos comentarios emitidos por los usuarios consultados:

“Siempre es un placer investigar en el archivo. ¡Muchas gracias!” (usuario estadounidense, doctor en Historia, 31 a 40 años)

“Considero que las personas encargadas hacen un importante esfuerzo por brindar un buen servicio”. (usuario costarricense, bachiller en Trabajo Social, 21 a 30 años)

“Hace falta más personal para acortar tiempos en la búsqueda de la documentación y entrega al usuario”. (usuario costarricense, pensionado, 71 a 80 años)

“Debe mejorarse sustancialmente la base de datos actual (formato página web) ya que se ha dificultado ubicar los documentos. El servicio de digitalización debe cambiar. La entrega de los documentos digitalizados toma mucho tiempo, sigue siendo cara y poco funcional. Se sugiere implementar un servicio de suscripción donde por una suma (sea mensual, semestral o anual) el usuario pueda digitalizar lo que necesite, sin tener que recurrir a un servicio de intermediación”. (usuario costarricense, máster en Historia, 41 a 50 años)

“Agradeciendo, siempre su valioso servicio y cuidado de tan invaluable documentos”. (usuario costarricense, Ingeniero Mecánico e Industrial, 61 a 70 años)

“Muy buen servicio, atención al cliente”. (usuario costarricense, mensajero, 51 a 60 años)

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

1. CONCLUSIONES

1. De los 603 usuarios que durante el año 2019 visitaron la Sala de Consulta del Archivo Nacional, un 62% fueron hombres, con un rango de edad que oscila entre los 15 y 80 años. Asimismo, de la totalidad de usuarios, el 98.5 % 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 (589), 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 14 personas, provenientes de América (Brasil, Canadá, Colombia, Chile y Estados Unidos) y Europa (Francia).

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 6% (35) 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 caracteriza por ser cada día más diversificada. Al tradicional usuario de la Sala: el historiador, hoy lo acompañan otros profesionales tales como: archivistas, sociólogos, antropólogos, geólogos, historiadores, periodistas y comunicadores, genealogistas, abogados, ingenieros, educadores, estudiantes, administradores de negocios y bancarios, amas de casa, comerciantes, diseñadores gráficos, arquitectos, agricultores, bibliotecólogos, economistas, filólogos, psicólogos, topógrafos, auditores, secretarias, fotógrafos, diplomáticos, policías, enfermeros, biólogos, pensionados, asistentes judiciales, productores audiovisuales, dibujantes,

sacerdotes, geógrafos, politólogos, contadores, choferes, traductores, agrónomos, fisioterapeutas, corredores de bienes y mensajeros, entre otros.

5. Se logró determinar que la consulta predominante es in situ; es decir, en las instalaciones de la Sala (1.811), seguida por la consulta telefónica (3.417) y el correo electrónico (361). Tanto la consulta telefónica, como por medio de correo electrónico, presentan un incremento notorio.
6. Para el año 2019 se facilitaron un total 9.524 documentos distribuidos en 221 fondos o colecciones. Los fondos con una alta y constante demanda fueron: Municipal, Congreso, Mapas y Planos, Gobernación, Fotografías, Ministerio de Relaciones Exteriores y Protocolos Notariales. Otros fondos y colecciones consultados durante este período fueron Presidencia, Guerra y Marina, Policía, Manuel Mora Valverde, Hacienda, Complementario Colonial, Colección Memorias y Fomento.
7. En el periodo bajo estudio se realizaron 1.648 reproducciones, a partir de los siguientes medios: fotocopidora 682 documentos (folios: 8.282), digitalización de documento textual: 465 documentos, imagen de documento textual digitalizado: 10 documentos, digitalización de fotografía análoga: 297 documentos, imagen fotografía digital: 15 documentos, copia video digital: 2 documentos, digitalización de documentos gráficos (mapa y plano): 177 documentos.

Cabe destacar que, los fondos documentales mayormente reproducidos mediante cámara digital fueron: Fotografías, Mapas y Planos, INVU, Protocolos Coloniales, Complementario Colonial, Ministerio de Relaciones Exteriores, Congreso, Municipal y Cartago, entre otros. En cuanto al mecanismo de la fotocopidora, destacan los siguientes fondos: Protocolos Notariales, Congreso, Municipal, Gobernación, Manuela Mora Valverde, Presidencia, Liceo de Costa Rica, Ministerio de Relaciones Exteriores, Policía y Cultura, entre otros. Es notorio el incremento de los Protocolos Notariales en la reprografía mediante fotocopia.

8. En relación con los resultados de la facilitación y reproducción de documentos, es necesario indicar que los datos se convierten en un importante insumo para

la implementación y desarrollo de proyectos de digitalización y conservación preventiva, entre otros.

9. Bajo el periodo en estudio se suministraron 827 instrumentos de acceso y control de la información, desglosada esta cifra de la siguiente manera: ficheros 448, inventarios 374 y guía de fondos 5. Además, en 2019 se realizaron 37.714 consultas a la base de datos de la Sala de Consulta, lo que evidencia que es un instrumento muy utilizado y de mucha consulta.
10. 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 y el profesionalismo son características que se distinguen como fortalezas.
11. Se logró recopilar una serie de inquietudes por parte de los usuarios consultados, entre las cuales destacan:
 - Señalan como necesidades de la Sala de Consulta: mejorar el servicio de digitalización, pues se considera lento, costoso y poco funcional; procurar mejorar la cantidad y “capacidad de conexión” (toma corrientes) de equipos electrónicos en la Sala.
 - En cuanto a la reprografía de los documentos, los usuarios solicitan reducir el costo (precio) de las fotocopias y del servicio de digitalización; es decir, que el costo de esos servicios sea más accesible. Además, que se permita el uso (por parte de los usuarios) de la cámara digital para reproducir los documentos.
 - Se mencionó la carencia de personal, que incide en muchas de las labores que desarrolla la Sala de Consulta, por ejemplo, el tiempo de entrega de los documentos a consultar.
 - En ocasiones, las conversaciones en voz alta de funcionarios ajenos a la Sala de Consulta, crea un ambiente poco propicio para el trabajo. Por ello, algunos usuarios opinan que se debe contribuir con el silencio para mejorar la gestión de los investigadores en dicha Sala.

- Señalaron que la base de datos presenta problema de búsqueda, que es muy "tiesa" y poco amigable; además, el buscador a veces es un poco tedioso.
12. 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 medios más utilizados en la reprografía. En cuanto al primer medio de reproducción, se observa que un 19.4% lo considera muy bueno y un 14% excelente; no obstante, un 44.4% no lo ha utilizado. El segundo medio de reproducción (cámara digital) fue calificado por tan sólo el 52.7% de los usuarios encuestados. Asimismo, de ese porcentaje el 5.5% lo consideró de regular, un 19.4% de bueno, un 11.1% lo valoró de muy bueno y un 16.7% de excelente. El 47.3% no han utilizado este medio de reproducción.
 13. En cuanto a otros servicios que brinda la Sala de Consulta, es importante referirse al del préstamo de documentos, pues se trata de una tarea primordial. Al respecto este servicio fue calificado por un 22.2% como bueno, un 19.4% de muy bueno y un 50% de excelente. Un usuario lo valoró como malo, otro de regular y un usuario respondió que no ha utilizado el servicio.
 14. De forma general y en relación con el tema de los servicios brindados por la Sala de Consulta, los usuarios manifestaron encontrarse gratamente satisfechos con los servicios, ya que el 16.7% los calificó de buenos, un 22.2% de muy buenos y un 58.3% de excelentes. Únicamente, un usuario los valoró como regular.
 15. En relación con los instrumentos de acceso y control de la información, la mayoría de la población encuestada los consideró adecuados para la localización de los documentos.
 16. El ambiente de trabajo de la Sala de Consulta fue evaluado positivamente, pues un 72.2% lo calificó como excelente, un 16.7% de muy bueno y un 11.1% de bueno.

2. 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. Es fundamental y urgente dotar a la Sala de Consulta, de un sistema de control documental moderno, eficiente, ágil y amigable, que facilite el control del tránsito de los documentos y a su vez la realización de estudios de usuarios, entre otros análisis. El Sistema Integrado de Gestión de Usuarios ha sido una importante herramienta; sin embargo, a esta altura ya ha cumplido su objetivo.
3. Es conveniente que los usuarios de la Sala de Consulta dispongan de equipo de cómputo moderno, máxime con el esfuerzo que desarrolla la institución por digitalizar documentos. En este sentido, las computadoras deben estar acordes con los requerimientos del proyecto de digitalización del Archivo Nacional.
4. En cuanto a los instrumentos de acceso y control de la información, los ficheros siguen siendo importantes. Por ello, es fundamental continuar con la tarea de revisión, pues los ficheros representan instrumentos descriptivos inestimables y valiosos en las labores que presta la Sala de Consulta e Investigación. Dichos ficheros representan un complemento a los otros instrumentos descriptivos con que cuenta la Sala (bases de datos e inventarios); además, de ser determinantes en la resolución de los casos de inconsistencia que presentan los usuarios. Por todo ello, la tarea de revisión es determinante como método preventivo y de aseguramiento de la calidad de la información.
5. En relación con la poca estabilidad de los funcionarios que asumen los puestos de asistentes de Sala, se considera pertinente la opción de estudiar la situación desde el punto de vista de los recursos humanos, con la finalidad de determinar si presentan la categoría idónea o es necesario modificarla y esta forma contribuir a estabilizar el equipo de trabajo de la Sala de Consulta.

6. Acerca del tema del poco personal en Sala de Consulta, es necesario incorporar más plazas (profesional y asistente de sala), ya que ello permitiría a la Unidad de Acceso y Reproducción de Documentos (Sala) asumir las tareas actuales con mayor autonomía, brindar un servicio más expedito a los usuarios y mantener un control mucho más estricto en los fondos documentales que se custodian. De igual forma, permitiría la oportuna facilitación de los fondos y transferencias documentales que, constantemente ingresan al Archivo Nacional, como parte de las labores de rescate que lleva a cabo de la Unidad de Organización y Control de Documentos.
7. En relación con el tema de la Base de Datos, es preciso tomar acciones necesarias para que su funcionamiento cumpla con las expectativas de los usuarios. En este sentido, es importante tomar en cuenta los recursos institucionales o si bien dependiendo de la complejidad y la capacidad organizacional, se considere la participación y/o contratación de un ente externo.
8. En cuanto al tema de la digitalización, que desarrolla por diferentes medios la Institución, es fundamental que los documentos estén a disposición de la consulta y servicio de los usuarios, mediante un sistema de información acorde con sus necesidades y que contemple: acceso, consulta, reproducción y solicitud de documentos de manera automatizada. Ello representaría una excelente estrategia de posicionamiento del Archivo Nacional ante la sociedad costarricense.
9. Debido al incidente informático de febrero de 2019, se necesario que la institución tome las medidas pertinentes, para minimizar un hecho como ese, pues las consecuencias son realmente trascendentales.

Finalmente, el mundo contemporáneo y globalizado ha impactado todos los ámbitos de la vida humana, entre ellos los archivos, razón por la cual la Sala de Consulta e Investigación debe brindar una respuesta precisa a sus usuarios, quienes recurren a satisfacer una necesidad concreta de información, ya sea para defender y respaldar derechos, para la toma de decisiones, para realizar diversidad de investigaciones o bien para la gestión administrativa en general, entre otras.

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 y Juventud, Dirección General del Archivo Nacional. (2017). *Ley del Sistema Nacional de Archivos No. 7202 de 24 de octubre de 1990*. San José, Litografía e Imprenta Hermanos Segura S. A.

Costa Rica, Ministerio de Cultura y Juventud, Dirección General del Archivo Nacional. (2017). *Reglamento Ejecutivo a la Ley del Sistema Nacional de Archivos, Decreto Ejecutivo No. 40555-C*. San José, Litografía e Imprenta Hermanos Segura S. A.

Costa Rica, Ministerio de Cultura y Juventud, Dirección General del Archivo Nacional. (2017). *Reglamento de Organización y Servicios del Archivo Nacional, Decreto Ejecutivo No. 40555-C*. San José, Litografía e Imprenta Hermanos Segura S. A.

Costa Rica, Dirección General del Archivo Nacional de Costa Rica. (2019). *Qué Hacemos: Archivo Histórico, Reseña Histórica*. Recuperado de <http://www.archivonacional.go.cr/> [consultado 21 abril 2020]

Costa Rica, 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

Cuestionario para evaluar el servicio que se brinda en la Sala de Consulta e Investigación "José Luis Coto Conde"

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

***Obligatorio**



I. Información general de la persona usuaria

1. 1. Fecha de la evaluación *

Ejemplo: 15 de diciembre de 2012

2. 2. Género *

Marca solo un óvalo.

- Mujer
- Hombre
- Intersexual

3. 3. Edad *

Selecciona todos los que correspondan.

- 15 a 20 años
- 21 a 30 años
- 31 a 40 años
- 41 a 50 años
- 51 a 60 años
- 61 a 70 años
- 71 a 80 años
- 81 años o más

4. 4. Nacionalidad *

Marca solo un óvalo.

- Costarricense (Si marca esta opción favor pasar a la pregunta 6)
- Extranjera

5. 5. País de origen

6. 6. Profesión u oficio: *

Marca solo un óvalo.

- Abogado
- Administrador de negocios
- Arquitecto
- Auditor
- Estudiante
- Filólogo
- Geógrafo
- Historiador
- Ingeniero Agrónomo
- Profesor o docente
- Otro: _____

7. 7. Grado Académico *

Marca solo un óvalo.

- Bachiller
- Técnico Universitario
- Bachiller Universitario
- Licenciado
- Master
- Doctor
- Postdoctorado

8. Frecuencia de visitas anuales a la Sala de Consulta *

Marca solo un óvalo.

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

II. Formación de personas usuarias**9. Conozco las normas y disposiciones vigentes que regulan el servicio de consulta, préstamo, reproducción y otros, de los documentos que custodia el Archivo Histórico ***

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

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

Si su respuesta es No, favor pasar a la pregunta 12.
Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

11. En escala de 1 a 5 donde 1 es malo y 5 es excelente, el servicio brindado es:

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Malo	<input type="radio"/>	Excelente				

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

Si su respuesta es No, favor pasar a la pregunta 14.
Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

13. En escala de 1 a 5 donde 1 es malo y 5 es excelente, el servicio brindado es:

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Malo	<input type="radio"/>	Excelente				

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

*

Si su respuesta es No, favor pasar a la pregunta 16.

Marca solo un óvalo. Sí No**15. En escala de 1 a 5 donde 1 es malo y 5 es excelente, el servicio brindado es:***Marca solo un óvalo.*

1 2 3 4 5

Malo Excelente**16. Cuando se presenta alguna inconsistencia en los ficheros, inventarios, bases de datos, entre otros, que dificulta la localización de un documentos, el personal de la Sala de Consulta está siempre anuente a resolverlo. ****Marca solo un óvalo.* Sí No**17. En escala de 1 a 5 donde 1 es malo y 5 es excelente, el interés que demuestran las personas funcionarias de la Sala de Consulta para atender mis consultas es:***Marca solo un óvalo.*

1 2 3 4 5

Malo Excelente**III. Calidad de los servicios****18. En escala de 1 a 5 donde 1 es malo y 5 es excelente, el trato que recibo por parte de las personas funcionarias de la Sala de Consulta es: ****Marca solo un óvalo.*

1 2 3 4 5

Malo Excelente**19. En escala de 1 a 5 donde 1 es malo y 5 es excelente, el profesionalismo que demuestra la persona encargada de la Sala de Consulta, en el cumplimiento de sus funciones es: ****Marca solo un óvalo.*

1 2 3 4 5

Malo Excelente

20. **20. En escala de 1 a 5 donde 1 es malo y 5 es excelente, el conocimiento que tiene la persona encargada de la Sala de Consulta sobre el acervo documental del Archivo Histórico es: ***

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5	
Malo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Excelente

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

Tiempo en minutos:

Marca solo un óvalo.

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

22. **22. En escala de 1 a 5 donde 1 es malo y 5 es excelente, opino que el tiempo promedio de entrega es:**

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5	
Malo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Excelente

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

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

24. **24. ¿Ha enfrentado usted discriminación en la Sala de Consulta, la cual podría consistir en insultos, gritos, murmuraciones, señalamientos, malos tratos o trato desigual, entre otros, por razones de género, orientación sexual, identidad de género, procedencia étnica, edad, discapacidad o cualquier otro motivo? ***

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

25. **25. Para cualquiera de las dos respuestas, favor especificar:**

26. **26. En escala de 1 a 5, donde 1 es malo, 2: regular, 3: bueno, 4: muy bueno y 5: excelente, ¿cuál es su grado de satisfacción en el servicio: préstamo de documentos?**

Por favor, en caso de no haber utilizado los servicios marque la opción No Utilizado.

Marca solo un óvalo.

- 1. Malo
- 2. Regular
- 3. Bueno
- 4. Muy Bueno
- 5. Excelente
- 6. No utilizado

27. **27. En escala de 1 a 5, donde 1 es malo, 2: regular, 3: bueno, 4: muy bueno y 5: excelente, ¿cuál es su grado de satisfacción en el servicio: fotocopidora?**

Por favor, en caso de no haber utilizado los servicios marque la opción No Utilizado.

Marca solo un óvalo.

- 1. Malo
- 2. Regular
- 3. Bueno
- 4. Muy Bueno
- 5. Excelente
- 6. No utilizado

28. **28. En escala de 1 a 5, donde 1 es malo, 2: regular, 3: bueno, 4: muy bueno y 5: excelente, ¿cuál es su grado de satisfacción en el servicio: digitalización?**

Por favor, en caso de no haber utilizado los servicios marque la opción No Utilizado.

Marca solo un óvalo.

- 1. Malo
- 2. Regular
- 3. Bueno
- 4. Muy Bueno
- 5. Excelente
- 6. No utilizado

29. **29. En escala de 1 a 5, donde 1 es malo, 2: regular, 3: bueno, 4: muy bueno y 5: excelente, ¿cuál es su grado de satisfacción en el servicio: certificación de documentos históricos?**

Por favor, en caso de no haber utilizado los servicios marque la opción No Utilizado.

Marca solo un óvalo.

- 1. Malo
- 2. Regular
- 3. Bueno
- 4. Muy Bueno
- 5. Excelente
- 6. No utilizado

30. **30. En escala de 1 a 5 donde 1 es malo y 5 es excelente, cómo califica de forma general el grado de satisfacción de los servicios brindados en la Sala de Consulta: ***

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Malo	<input type="radio"/>	Excelente				

IV. Instrumentos de Acceso y Control de la información

Marco la opción que comúnmente se presenta cuando hago uso de:

31. **31. Las referencias de la base de datos: ***

Marca solo un óvalo.

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

32. **32. Las referencias de los ficheros: ***

Marca solo un óvalo.

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

33. **33. Las referencias de los inventarios: ***

Marca solo un óvalo.

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

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

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

35. **35. En escala de 1 a 5 donde 1 es malo y 5 es excelente, considero que el ambiente de trabajo que se tiene en la Sala de Consulta es: ***

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Malo	<input type="radio"/>	Excelente				

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

Muchas gracias por su colaboración.

Esperamos servirle mejor cada día.

Con la tecnología de
 Google Forms