

INFORME-DGAN-DAH-ARD-240-2024

Estudio de Usuarios de la Sala de Consulta “José Luis Coto Conde”. Periodo 2023

Elaborado por:

Jafeth Campos Ramírez

2024

ARCHIVO NACIONAL
DE COSTA RICA



**MINISTERIO DE
CULTURA Y JUVENTUD**

**GOBIERNO
DE COSTA RICA**

**ARCHIVO NACIONAL
DE COSTA RICA**

**DIRECCIÓN GENERAL DEL ARCHIVO NACIONAL
DEPARTAMENTO ARCHIVO HISTÓRICO
UNIDAD DE ACCESO Y REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS**

**ESTUDIO DE USUARIOS DE LA SALA DE CONSULTA "JOSÉ LUIS COTO CONDE"
PERIODO 2023**

ELABORADO POR

REVISADO POR

Jafeth Campos Ramírez, Coordinador Unidad de
Acceso y Reproducción de Documentos

Javier Gómez Jiménez, Jefe Departamento
Archivo Histórico

NOVIEMBRE, 2024

CONTENIDO

1. Introducción.....4

2. Marco filosófico del Departamento Archivo Histórico6

2.1. Reseña histórica del Departamento Archivo Histórico del Archivo Nacional 6

2.2. Misión 8

2.3. Objetivos 8

2.4. Funciones 8

3. Marco Teórico 11

3.1 La importancia de los estudios de usuarios 11

3.2 La metodología en los Estudios de Usuarios 14

3.3 Contexto del Estudio de Usuarios 2023..... 16

4. Estudio de Usuarios a partir del Método Indirecto 18

4.1 Aplicación del Método Indirecto en la Sala de Consulta “José Luis Coto Conde” 18

4.2 Resultados del Estudio de Usuarios a partir del Método Indirecto en la Sala de Consulta “José Luis Coto Conde” 19

4.2.1 El Perfil de los Clientes..... 19

4.2.2 La Categorización de los Clientes 24

4.2.3 Profesiones u Oficios de los Clientes..... 26

4.2.4 Los Servicios del Archivo 27

• El Servicio de Consulta 27

4.2.5 Los Instrumentos de Acceso y Control de Información 33

4.2.6 Las Temáticas de Investigación 36

5. Estudios de Usuarios a partir del Método Directo 39

5.1 Aplicación del Método Directo en la Sala de Consulta “José Luis Coto Conde” 39

5.1.1 Información General..... 39

5.1.2 Formación de Usuarios 41

5.1.3 Calidad de los servicios 43

5.1.4 Instrumentos de Acceso y Control de Información 46

5.1.5 Ambiente de trabajo en la Sala de Consulta y Comentarios 47

6. Conclusiones y Recomendaciones 48

6.1 Conclusiones 48

6.2 Recomendaciones..... 52

7. Bibliografía..... 56

8. Anexo 1 58

1. 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 las personas usuarias 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 clientes que asisten a investigar a los archivos históricos o finales, es importante conocer sus perfiles, necesidades de información y fondos documentales más consultados, entre otros factores.

La herramienta que logra medir muchas de estas características de los mencionados clientes son los estudios de usuarios, pues permiten conocer la relación existente entre las personas usuarias, 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 las personas usuarias que acuden al Archivo Histórico del Archivo

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

Nacional de Costa Rica. Todo lo anterior, a partir de técnicas cualitativas y cuantitativas que aportaran datos de los diferentes servicios que se ofrecen.

2. Marco filosófico del Departamento Archivo Histórico

2.1. 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.

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.

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 orgánica y estructuralmente el Archivo Histórico. 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”).

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 10 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 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.

2.2. 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.

2.3. 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.

2.4. 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.² 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.
- Rescatar el Patrimonio Documental de Costa Rica.
- Coordinar la transferencia de los documentos con valor científico cultural de las Instituciones Públicas

² 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.

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.³ 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 satisfacción por los servicios brindados.

³ *Ibid.*, pág., 38.

- 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.

3. Marco Teórico

3.1 La importancia de los estudios de usuarios

Los archivos, al ser consustanciales e inherentes al hombre, existen desde tiempo inmemorial y han contribuido estratégicamente el desarrollo y evolución de la sociedad.

Los archivos del Siglo XIX se caracterizaban por su pasividad; es decir, sus tareas se centraban en ser el receptor de la documentación y en este sentido, también se dedicaban a su conservación.

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

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

De igual forma, esta nueva dinámica de los archivos se observa en relación con las personas usuarias / clientes. Los archivos son inherentes al hombre y las personas usuarias / 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, las personas usuarias / clientes determinan los archivos y no a la inversa.

Como se mencionó en la introducción, hacia finales del Siglo XX, las personas usuarias 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 clientes acude al archivo por diversas razones como demandar importantes cantidades de información y para realizar investigaciones.

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

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

Los estudios de usuarios surgen en el campo de la Bibliotecología como un área multidisciplinaria del conocimiento, que analiza aspectos de la relación información – persona usuaria. Sin embargo, como muestra de la estrecha colaboración entre las Ciencias de la Documentación, los archivos aplican los estudios de usuarios

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

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

desde la década de los años noventa del Siglo XX⁷, con la finalidad de conocer las necesidades, demandas, usabilidad y deseos de información de las personas usuarias.

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

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

- Evaluar los recursos del archivo como el humano, el material, el tecnológico y el presupuestario, entre otros recursos, pues a partir de las demandas reales de información, se puede evaluar y hacer más rentable los recursos con que cuenta el archivo.
- Conocer los hábitos y necesidades de información de las personas usuarias, en especial para diseñar y planificar los servicios archivísticos de acuerdo con las necesidades detectadas por el estudio de usuarios. También, es importante para que el servicio de referencia e información archivística sea más adecuado y flexible. En conclusión, los estudios de usuarios introducen variables necesarias en los servicios archivísticos, para que sean capaces de responder eficaz y eficientemente a las nuevas necesidades manifestadas por los usuarios.⁸
- Programar la formación de usuarios, una vez conocidas las necesidades de información de las personas usuarias, se facilita la programación de una mejor formación de usuarios, lo que a su vez rentabiliza los recursos del archivo.

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

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

- Conocer el perfil de las personas usuarias, permite proporcionarle al cliente 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 las personas usuarias con el sistema de archivo y apoyar los estudios científicos y comparativos.⁹

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

3.2 La metodología en los Estudios de Usuarios

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

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

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

El método directo consiste en el diseño y aplicación de un instrumento de recolección de información, como el cuestionario o la entrevista, en el presente caso se recurre al cuestionario y a la observación. Según Joaquín Ruiz

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

¹⁰ *Ibidem*, pág., 61.

Abellán y otros autores, en la metodología directa es el propio usuario quien suministra la información sobre sus hábitos, motivaciones y otros.¹¹

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

El cuestionario es el instrumento más utilizado en la recolección de los datos y pese a su rigidez presenta muchas ventajas, entre las que se pueden citar las siguientes: pretende colocar a todos los encuestados en una misma situación psicológica, facilita el examen y asegura la compatibilidad de las respuestas, proporciona a los encuestados la oportunidad de dar respuestas francas y anónimas, y facilita la recolección de grandes cantidades de datos en breve espacio de tiempo.¹³

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

El método indirecto, según el autor Jaén García, consiste en la recopilación de datos o información, proporcionada por parte de las personas usuarias, sin tener que consultarlas 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.¹⁴

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

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

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

¹⁴ L. F. Jaén García. *Estudios de Usuarios de Archivo: teoría y práctica*, 2023, pág., 100.

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.

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.

3.3 Contexto del Estudio de Usuarios 2023

Es necesario señalar que el último estudio de usuarios de la Sala de Consulta e Investigación “José Luis Coto Conde” fue realizado en 2019. Entre 2019 y 2023; es decir, en este quinquenio la Dirección General del Archivo Nacional, el país y el mundo en general, fueron testigos y enfrentaron muchas situaciones coyunturales. Para el Archivo Nacional y la Sala de Consulta fue determinante adaptarse a los cambios del devenir histórico.

En este sentido, en el año 2020 aconteció la pandemia COVID-19, ocasionada por el virus SARS-CoV-2. El primer caso en Costa Rica se reportó públicamente el 6 de marzo de 2020, cuando el Ministerio de Salud así lo informó, siendo un caso importado de COVID-19.

A partir del primer caso, el Ministerio de Salud junto a otras instituciones públicas, coordinaron todo lo pertinente al respecto de la estrategia para enfrentar la pandemia. Dentro de esta estrategia se le dio prioridad al teletrabajo en las instituciones públicas, por ello la Sala de Consulta e Investigación cerró sus servicios presenciales a partir del 27 de marzo de 2020 y hasta el 10 de octubre de 2020.

En vista de la situación, la Sala ofreció el servicio de digitalización de documentos vía correo electrónico (a larga distancia). Es decir, las personas usuarias solicitaban cinco documentos por turno, los cuales eran digitalizados en su totalidad. Todos los trámites, es decir, la solicitud, cancelación y envío fueron en línea.

Posteriormente, la Sala ofreció el servicio de atención presencial mediante cita (50 % de aforo). Este servicio se brindó desde el 11 de octubre de 2020 los martes y miércoles. No obstante, desde el 19 de octubre de 2020 hasta el 9 de mayo de 2023, la Sala de Consulta ofreció el mencionado servicio todos los días (lunes a viernes).

Mediante la Resolución DGAN-016-2023 de 9 de mayo de 2023, se estableció que los servicios de Sala de Consulta se realizarán en tres modalidades: atención presencial mediante cita, atención presencial sin previa cita y atención de solicitudes de digitalización de documentos vía correo electrónico (a larga distancia). Para la atención presencial con cita y sin cita, se establecieron seis espacios. El horario de atención establecido fue de lunes a viernes, de las 8 horas hasta las 13:30 horas. El servicio de facilitación de documentos se brinda hasta las 12:30 horas. Se decidió mantener el servicio de consulta mediante cita pues, las personas usuarias manifestaron opiniones positivas, en especial debido a que cuando ingresan a Sala, los documentos ya se encuentran dispuestos para su consulta.

También, es importante mencionar que, desde el 25 de setiembre de 2020 y mediante decreto ejecutivo No. 42553 del MCJ, se permitió a las personas usuarias tomar fotografías “sin flash” a los documentos en soporte papel, sin costo alguno. Esto incidió en que el servicio de fotocopiado entrara en desuso.

Además, en el primer semestre de 2022, la Sala de Consulta puso en servicio para todas las personas usuarias, una nueva base de datos llamada AtoM.

Por todas las situaciones expuestas, en el cuestionario utilizado para realizar el método directo del presente estudio de usuarios (2023), se incluyeron nuevas consultas sobre los servicios de: atención de solicitudes de digitalización de documentos vía correo electrónico (a larga distancia), toma de fotografías “sin flash” a los documentos en soporte papel y sobre la utilización de la nueva base de datos AtoM. Además, la pregunta que valoraba el servicio de fotocopiado se eliminó.

4. Estudio de Usuarios a partir del Método Indirecto

4.1 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 las personas usuarias 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.¹⁵

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” (popularmente conocido como “Restaurar”), igualmente desarrollado en ACCESS y elaborado por el Departamento de Cómputo.

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 signaturas y está organizado en dos secciones: control de procesos y mantenimiento.

¹⁵ 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 09 de enero al 21 de diciembre de 2023, 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. 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. Estos dos últimos ocupan las plazas en propiedad. Para el año bajo estudio, en materia de recurso humano la Sala experimentó una transformación, pues un Asistente dejó de laborar (22 de diciembre de 2022) para iniciar otras funciones en el Archivo Intermedio del departamento Servicios Archivísticos Externos el 9 de enero de 2023. Esa plaza fue sustituida el 16 de mayo de 2023. Así mismo, otro Asistente adquirió la propiedad en su plaza a finales de 2023 (1 de setiembre de 2023).

4.2 Resultados del Estudio de Usuarios a partir del Método Indirecto en la Sala de Consulta “José Luis Coto Conde”

4.2.1 El Perfil de los Clientes

En las últimas décadas del siglo XX, la persona usuaria 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, las personas usuarias de los archivos han pasado de un público erudito a uno más diverso.

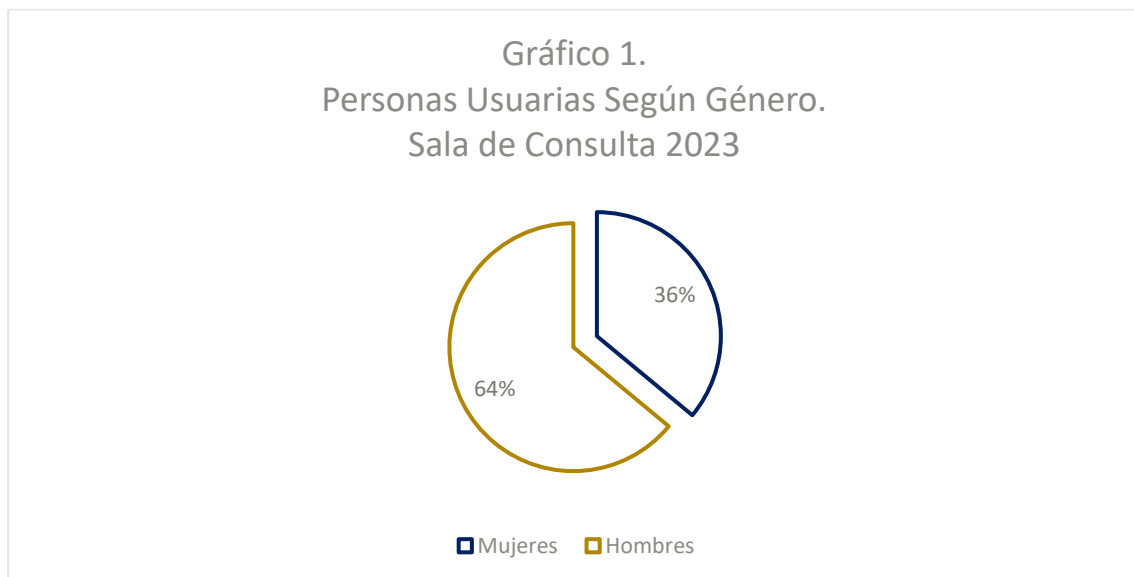
En razón de brindar cada día un mejor servicio, eficiente, eficaz, de calidad y en mejora continua, es

indispensable para el archivista el conocer el perfil de sus clientes.

- *Los Usuarios según Género*

Respecto al género de las 447 personas usuarias que durante el año 2023 hicieron uso de la información custodiada en la Sala de Consulta del Archivo Histórico, se observa un predominio del sexo masculino con 286 personas usuarias, mientras que los clientes femeninos representaron 161.

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 64% de las personas usuarias. En consecuencia, los clientes femeninos representan el 36%. 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.

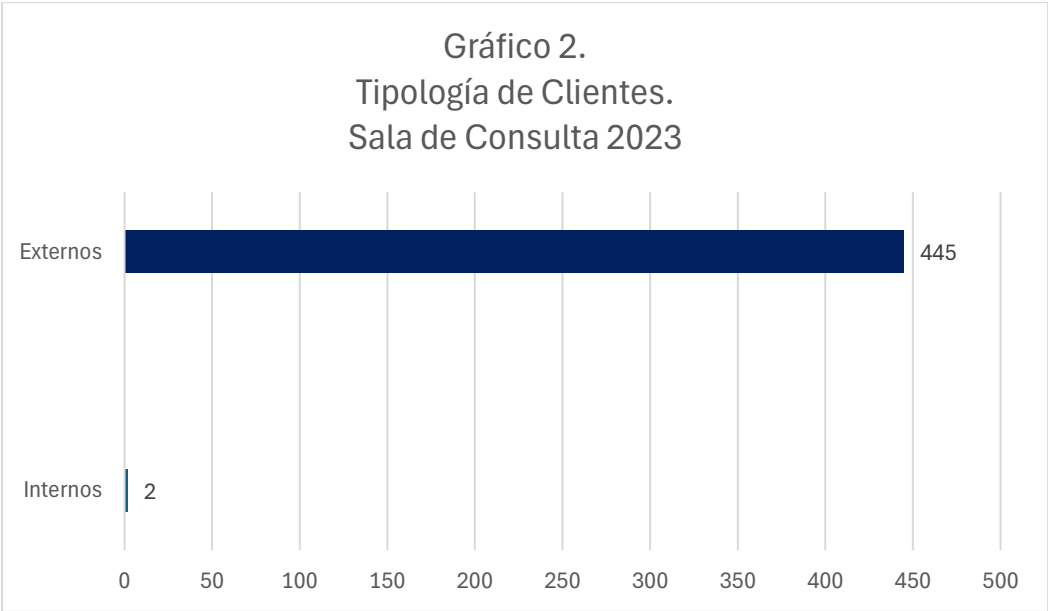
- *La Tipología de los Usuarios*

En cuanto a la tipología de los usuarios, es importante destacar que del total de personas usuarias (447), 445 fueron externos, lo que representa un 99,6%. Dichos clientes proceden de diversas instituciones tales como: Ministerio de Cultura y Juventud, Municipalidad de Tibás, Escazú y Goicoechea, Ministerio de Obras Públicas y Transportes, Registro Nacional,

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 tan sólo representan el 0,4% de las personas usuarias (2). Es importante destacar que, los funcionarios que hicieron uso de la información que en la Sala de Consulta se custodia, pertenecen a los departamentos: Conservación y Archivo Histórico.

En resumen, las personas usuarias de la Sala de Consulta son predominantemente externos; sin embargo, se observa una pequeña proporción de funcionarios de la Dirección Nacional del Archivo Nacional que utilizan los servicios de la mencionada Sala, con la finalidad de realizar trámites, gestiones administrativas, investigaciones u otro tipo de actividades relacionadas con las funciones que tienen encomendadas. Seguidamente, se presenta el gráfico 2 que muestra la tipología de clientes de la Sala de Consulta:

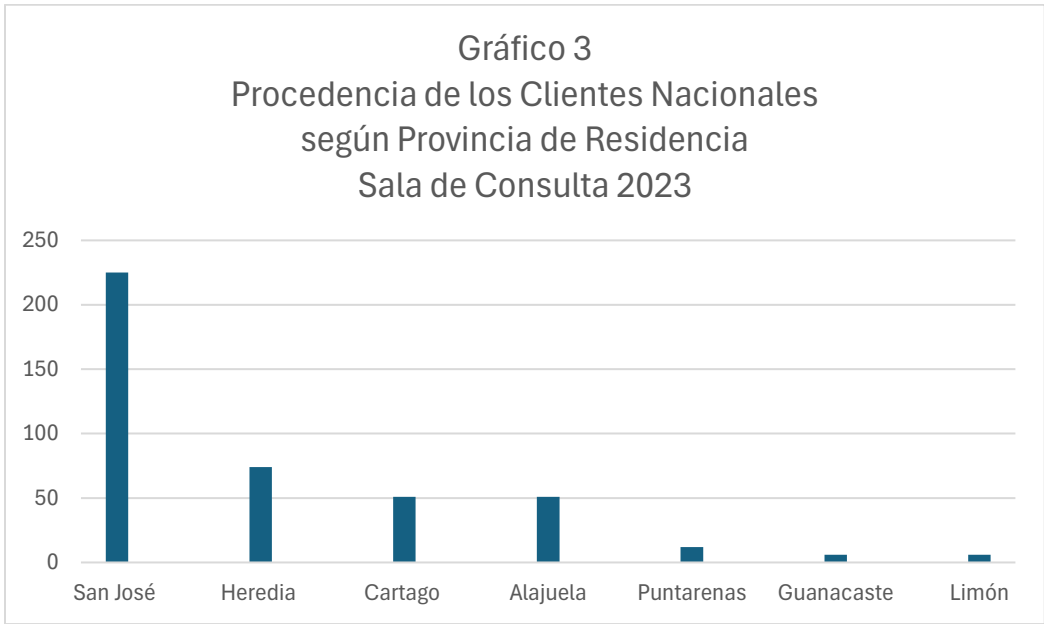


Fuente: elaboración propia a partir de la información extraída del programa SIGU.

- *La Nacionalidad de las personas usuarias*

De la totalidad de los clientes objeto de estudio (447), 426 son nacionales y 21 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 2023, los servicios de la Sala de Consulta.

En este sentido, prevalece en primer lugar la provincia de San José con un total de 225 personas usuarias, en segundo lugar, se ubica Heredia con 74, en el tercero se encuentran las provincias de Cartago y Alajuela ambas con 51, el cuarto escaño lo ocupa la provincia de Puntarenas con 12 y en el quinto puesto se ubican Guanacaste y Limón, con 6 personas usuarias cada una. 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 en el ámbito nacional tiene la Sala de Consulta del Archivo Histórico y, por ende, la Dirección General del Archivo Nacional, pues diferentes ciudadanos acuden y demandan a la Sala información de los más diversos tipos, ello con fines investigativos y personales, entre otros.

Lógicamente, debido a la ubicación de la institución y a la concentración de población en la zona central del país, los clientes que mayoritariamente hacen uso de los servicios de la Sala 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 recurre, utilizan y demandan sus servicios.

Respecto a los usuarios extranjeros, estos provienen de 13 países de diversas partes del mundo, particularmente de los continentes americano, asiático y europeo. En el caso del continente americano solicitaron servicios personas usuarias de seis países a saber: Chile, Canadá, México, Nicaragua, Panamá y Estados Unidos.

Del viejo continente clientes de los siguientes países: Francia, Inglaterra, España, Austria y Alemania frecuentaron o tramitaron diferentes servicios en la Sala de Consulta con la finalidad de realizar investigaciones. Seguidamente, se presenta un cuadro sobre la nacionalidad y frecuencia de visita o uso de los servicios de los clientes extranjeros en la Sala de Consulta.

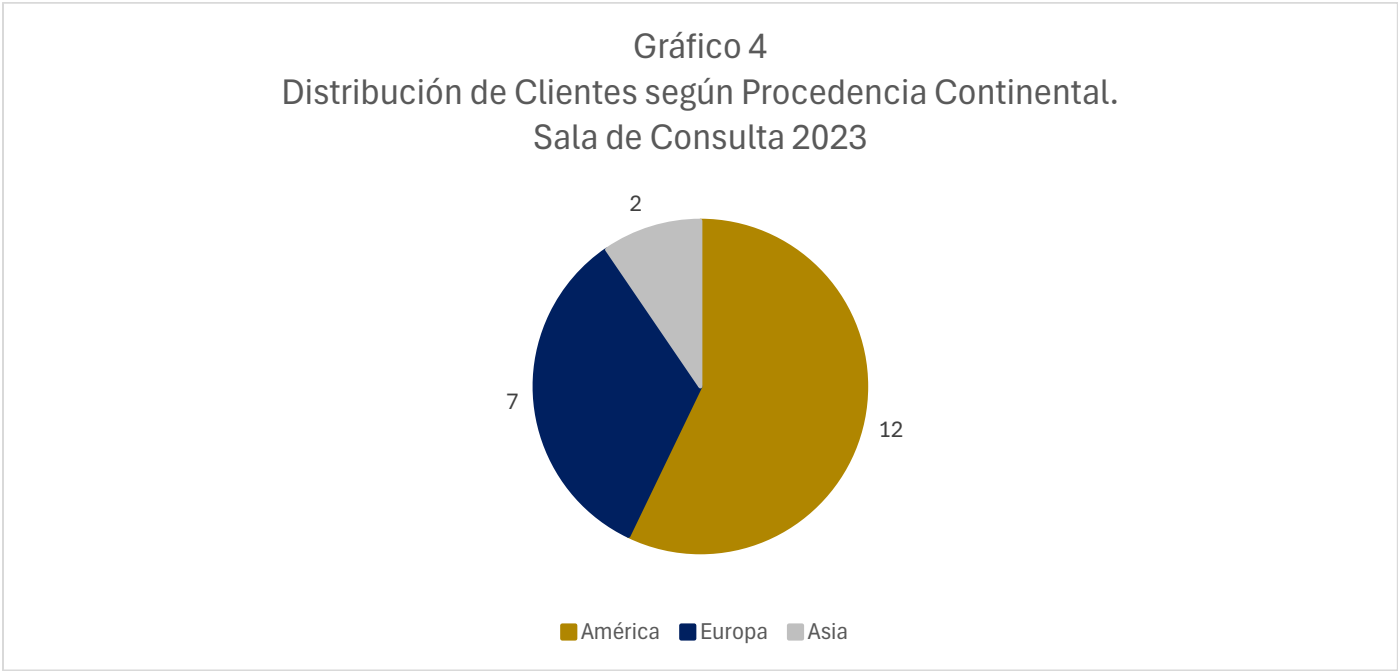
CUADRO 1
Frecuencia de Visita o Uso de los Servicios de los Clientes Extranjeros según País.
Sala de Consulta. 2023

PAÍS	FRECUENCIA
Estados Unidos de América	9
Canadá	8
México	6
Nicaragua	5
Japón	3
Inglaterra	3
España	3
Alemania	2
Chile	1
Israel	1
Austria	1
Francia	1
Panamá	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 por la Sala, por parte de investigadores de tres continentes, con la finalidad de satisfacer sus demandas y necesidades de información, ya sea para elaborar investigaciones académicas o personales.

A continuación, se presenta el gráfico 4, que representa la distribución de los clientes extranjeros por continente que han acudido a la Sala o solicitados servicios.



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

4.2.2 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 clientes poseen los mismos requerimientos de información, existen personas usuarias *“...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.”*¹⁶

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 2023. 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 2 visitas. Es decir, los usuarios reales serían aquellas personas que, a través del año 2023, hicieron uso de los servicios de la Sala en 2 o más ocasiones. Por tanto, quienes asistieron al servicio de referencia en 1 oportunidad serían considerados usuarios potenciales.

No obstante, se consideró que una persona usuaria que ha visitado en 2 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 las personas usuarias que acuden a la Sala de Consulta se estableció, como parámetro, que un cliente real es aquel que ha frecuentado la Sala en 10 ocasiones como mínimo.

Los clientes, 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, las personas usuarias que hayan hecho uso de los servicios en 9 ocasiones o menos representan clientes potenciales.

Del total de clientes que en el año 2023 visitaron la Sala de Consulta, un 2.9% (13 personas usuarias) corresponden a reales; es decir, son aquellos que por las características de sus investigaciones necesitan de

¹⁶ E., Sanz Casado. *Manual de estudio de usuarios*. 1994. pág., 19.

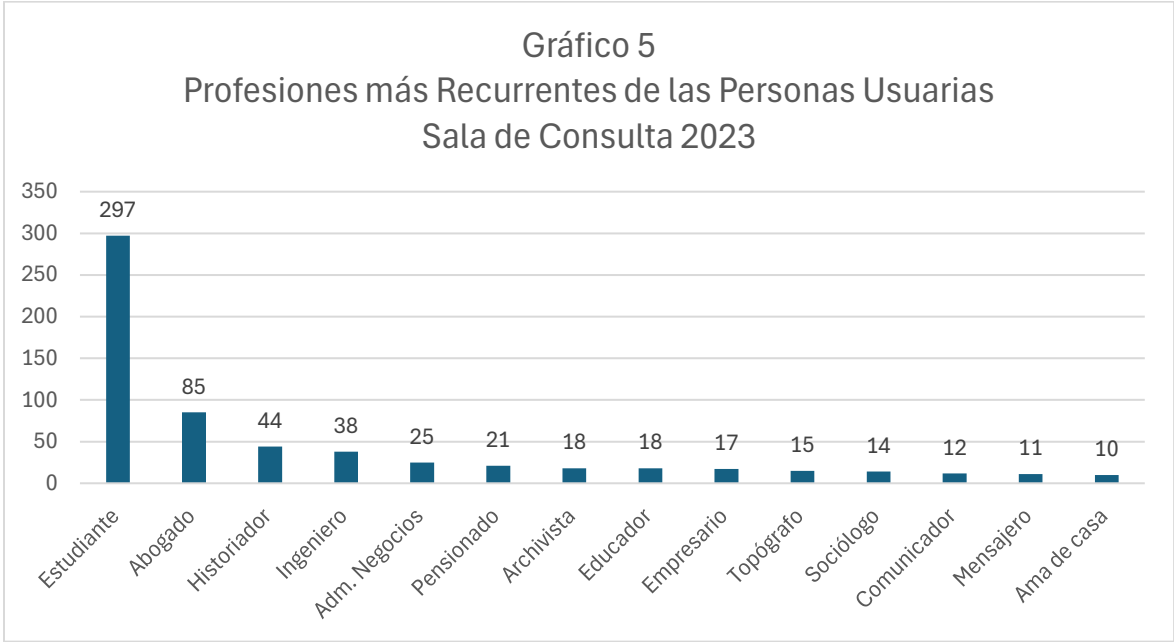
mayor tiempo para la demanda y usabilidad de la información. En consecuencia, un 97.1% (434 personas usuarias) son clientes potenciales; es decir, que se presentan en pocas ocasiones a realizar pesquitas concretas.

4.2.3 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. Debido a 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 las personas usuarias de la Sala de Consulta del Archivo Histórico, entre ellos destacan: archivistas, sociólogos, antropólogos, historiadores, periodistas y comunicadores, genealogistas, abogados, ingenieros, educadores, estudiantes, administradores de negocios y bancarios, amas de casa, comerciantes, diseñadores gráficos, arquitectos, criminólogos, músicos, agricultores, médicos, bibliotecólogos, economistas, filólogos, odontólogos, topógrafos, auditores, secretarias, fotógrafos, farmacéuticos, filósofos, diplomáticos, policías, pensionados, asistentes judiciales, productores audiovisuales, sacerdotes, geógrafos, politólogos, contadores, choferes, traductores y mensajeros, entre otros.

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



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

4.2.4 Los Servicios del Archivo

La finalidad principal de todo Archivo, sea de gestión, central o final, es proporcionar de forma ágil los servicios a las personas usuarias que recurren para satisfacer sus necesidades 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 las personas usuarias 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 y de forma presencial en sus instalaciones.

En el periodo bajo estudio se atendieron 14.076 consultas recibidas por diferentes medios. El más utilizado fue el correo electrónico con un total de 11.828 solicitudes de información. El segundo lugar corresponde a consultas telefónicas, las cuales fueron 1.358. Finalmente, las consultas *in situ* fueron 890 presentadas tanto por clientes reales, así como potenciales.

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 230 fondos, subfondos, series y colecciones documentales, para los fines más diversos que demandan los usuarios, para un total de 17.304 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. 2023

FONDO, SUBFONDO, SERIE O COLECCIÓN DOCUMENTAL	FRECUENCIA
Municipal	543
Mapas y planos	536
Protocolos Notariales	396
Gobernación	364
Congreso	226

FONDO, SUBFONDO, SERIE O COLECCIÓN DOCUMENTAL	FRECUENCIA
Complementario Colonial	178
Relaciones Exteriores	170
Fotografías	153
Fomento	151
Hacienda	140
Guerra	119
Protocolos Lara y Chamorro	112
Remesas *	108
Educación	95
Policía	83
Juzgado Contencioso Administrativo	81
Cultura Juventud y Deportes	78
Afiches	67
Liceo de Costa Rica	67
Provincial Independiente	63
Presidencia de la República	61
Corporación Bananera Nacional	57
Judicial	44
Manuel Mora Valverde	42
Federal	40
Colegio Superior de Señoritas	39
Instituto Mixto de Ayuda Social	38
Culto	36
MADIPEF (Material divulgativo de pequeño formato)	34

*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*

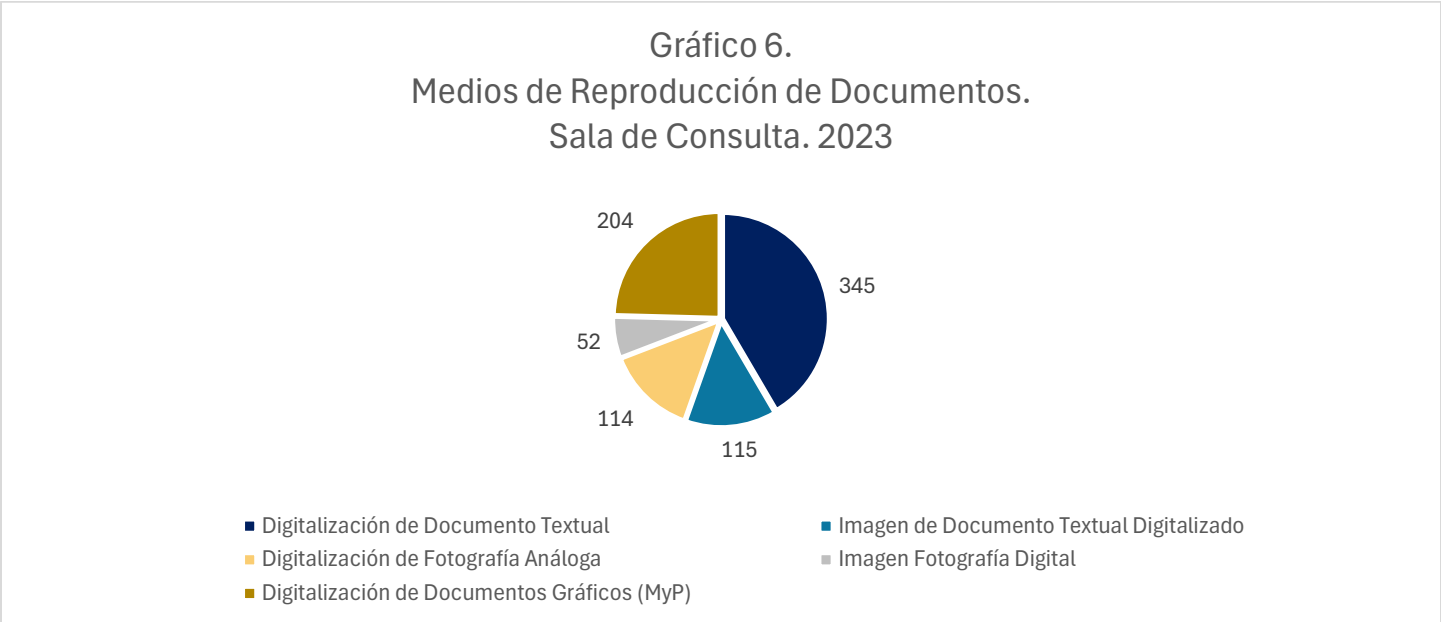
Uno de los servicios que ofrece la Sala de Consulta del Archivo Histórico, es la reproducción de los documentos mediante diversos medios. Todo ello, dentro de las disposiciones legales vigentes y de las medidas de conservación existentes.

Los servicios de reproducción de documentos ofrecidos en 2023 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 2023, se realizaron en total 830 reproducciones, a partir de los siguientes medios: digitalización de documento textual: 345 documentos (1211 rangos, un rango se compone de 10 imágenes), imagen de documento textual digitalizado: 115 documentos (311 rangos, un rango: 10 folios), digitalización de fotografía análoga: 114 documentos, imagen fotografía digital: 52 documentos, digitalización de documentos gráficos (mapa y plano): 204 documentos (44 rangos, un rango: 10 folios).

Al respecto de los servicios de reproducción de documentos, es necesario mencionar que mediante decreto ejecutivo No. 42553 del MCJ (25 de setiembre de 2020), se permitió a las personas usuarias tomar fotografías “sin flash” a los documentos en soporte papel, sin costo alguno. Esto incidió en que el servicio de fotocopiado entrara en desuso.

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

Los fondos reproducidos mediante el servicio digitalización de documento textual, se muestran en el cuadro 3, que se presenta a continuación

CUADRO 3.
Principales Fondos Reproducidos mediante
el Servicio Digitalización de Documento Textual
Sala de Consulta. 2023.

FONDO, SUBFONDO, SERIE O COLECCIÓN DOCUMENTAL	FRECUENCIA
Protocolo Notarial	64
Gobernación	33
Municipal	28
Congreso	26
Seguridad Pública	22
Liceo de Costa Rica	17
Complementario Colonial	15
Remesas *	14
Fomento	11
Juzgado Contencioso Administrativo	10

*Corresponde a expedientes judiciales ordenados por números de remesa

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

De la información anterior es significativo destacar que, tanto Protocolos Notariales como Gobernación, son los fondos mayormente reproducidos mediante el servicio digitalización de documento textual. También, es importante tomar en cuenta los datos anteriores, ya que ofrece el insumo para planificar proyectos de digitalización.

Para finalizar este apartado, se presenta el cuadro 4, en el cual se muestran los fondos reproducidos mediante el servicio de imagen de documento textual digitalizado.

CUADRO 4.
Principales Fondos Reproducidos mediante
el Servicio de Imagen de Documento Textual Digitalizado.
Sala de Consulta. 2023

FONDO, SUBFONDO, SERIE O COLECCIÓN	FRECUENCIA
Cartago	33
Protocolo Colonial	21
Protocolo Lara y Chamorro	11
Mortual Colonial	10
Guatemala	5
Protocolo Notarial	5

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

4.2.5 Los Instrumentos de Acceso y Control de Información

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

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 143 años de existencia, entre ellos se destacan: ficheros de los diferentes fondos, inventarios y catálogos, entre otros. Es necesario aclarar que los instrumentos descriptivos se registran una vez cuando son prestados y los usuarios

pueden realizar varias búsquedas utilizando el mismo instrumento. Por tanto, los que se contabiliza es la cantidad de préstamos y no las consultas que se hagan de ellos.

Debido a lo anterior, bajo el periodo en estudio se suministraron 361 instrumentos descriptivos, desglosada esta cifra de la siguiente manera: inventarios 166 y ficheros 195. 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 ha este instrumento descriptivo se le aplique diversos cotejos, con el fin de controlar el ordenamiento consecutivo de las fichas y evitar el extravío de las mismas.

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, disponía de cuatro bases de datos: tres de ellas contienen documentos digitalizados (Fotografías, José Fidel Tristán Fernández y Corte de Justicia Centroamericana), y la cuarta, denominada AtoM (Access to Memory), incluye datos referenciales junto con documentos digitalizados. En septiembre de 2023, durante el segundo semestre, se procedió a eliminar los accesos a las bases de datos de José Fidel Tristán Fernández y Corte de Justicia Centroamericana en el módulo de consulta e información del Departamento de Archivo Histórico (Sala de Consulta), ya que los objetos digitales de estas bases fueron integrados a AtoM. El objetivo de esta modificación es ofrecer al público únicamente la base AtoM, que se distingue por permitir el acceso a los documentos en texto completo.¹⁷

En el contexto del presente análisis, para el año 2023 se realizaron 1.361.059 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.

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.

¹⁷ Finalmente, en abril de 2024 se eliminó el acceso a la base de datos: fotografías, ya que los objetos digitales fueron integrados al AtoM. De esta forma, se dispone de solo el AtoM como buscador en el departamento Archivo Histórico y Sala de Consulta.

4.2.6 Las Temáticas de Investigación

Las líneas de investigación de las personas usuarias 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 personas usuarias centran sus estudios en áreas relacionadas con la genealogía y la historia: militar, social, colonial, ambiental, agraria, económica, política, institucional y local. También, se investigan otros tópicos como: el urbanismo, la Anexión del Partido de Nicoya a Costa Rica, la independencia, el ejército, milicias y la guerra (1856, la Guerra de Coto, Guerra Civil 1948, Guerra Fría), el comercio (la actividad económica del banano y el café), la arquitectura, el idioma español en Costa Rica (en la Colonia), cofradías, artesanos (en la Colonia y en el siglo XIX), música (bandas de provincia, compositores, partituras), constituciones, criminalidad, testamentos, tenencia de la tierra, deportes (equipos de fútbol, comités cantonales de deportes), relación Iglesia - Estado, zona inalienable del Barva, garantías sociales, educación, masonería, mujer y su acceso a la propiedad privada, participación de mujeres en política y en partidos políticos, notas o calificaciones de secundaria (colegios: Superior de Señoritas, Liceo de Costa Rica e Instituto de Alajuela), indígenas (Pueblos de Indios, población), ferrocarril y migraciones (libaneses, sirios, sefarditas, chinos, italianos, españoles, franceses), 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: permisos municipales, Aeropuerto “El Coco” (convenios, concesiones, terreno), áreas de protección, caminos y carreteras (Panamericana, Bajos del Toro), cines y circos, contrato Soto – Keith, contrabando (Matina), enfermería, estación de ferrocarril en Rio Grande de Atenas, Félix Arcadio Montero Monge, urbanización El Cedral (San Pedro de Montes de Oca), herencia africana (Guanacaste), bandera cantonal (Santo Domingo, Heredia), historia cerro Abejonal, Hotel Francés y Hotel Holanda ambos en Cartago, moda Siglo XX, tragedia del Virilla, Puente Pirro (Heredia), reloj del CENAC, Resguardo Fiscal Nandayure (Guanacaste), Ruta 27, Teatro Mora, buques y turismo rural, 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 siete años que el Archivo Nacional y la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos, declararon 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 transferidos 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 y reproducidos, como se refleja en el cuadro 2 y el cuadro 3.

Por otra parte, las personas usuarias 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, las personas usuarias 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 poder 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.

En este sentido, es importante destacar que el archivo central del MEP, goza de excelentes instalaciones donde custodia adecuadamente documentos y de funcionarios profesionales que ofrecen buena atención en la consulta. Además, dicho archivo central fue distinguido en 2019 con el premio Luz Alba Chacón de Umaña, con el reconocimiento de “Mejor Archivo Central”.

5. Estudios de Usuarios a partir del Método Directo

5.1 Aplicación del Método Directo en la Sala de Consulta “José Luis Coto Conde”

Para desarrollar el método directo se elaboró un instrumento; es decir, un cuestionario en la herramienta Google Forms (Anexo 1) el cual permitió recolectar la información. Dicho cuestionario facilitó el conocimiento de la percepción de las personas usuarias, en relación con los servicios brindados por la Sala de Consulta.

El instrumento fue contestado por los usuarios reales debido a 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 24 de febrero y el 14 de diciembre de 2023 y el resultado fueron treinta y seis unidades cumplimentadas. Como se mencionó en el apartado: “Contexto del Estudio de Usuarios 2023”, es necesario señalar que debido a que se permitió la toma de fotografías “sin flash” a los documentos en soporte papel, el servicio de fotocopiado entró en desuso, por lo que la pregunta que valoraba ese servicio se eliminó del cuestionario. Por otra parte, y debido a los nuevos servicios, se incluyeron en el instrumento tres preguntas con el fin de evaluar: las solicitudes de digitalización de documentos vía correo electrónico (a larga distancia), la toma de fotografías a los documentos y la utilización base de datos AtoM.

5.1.1 Información General

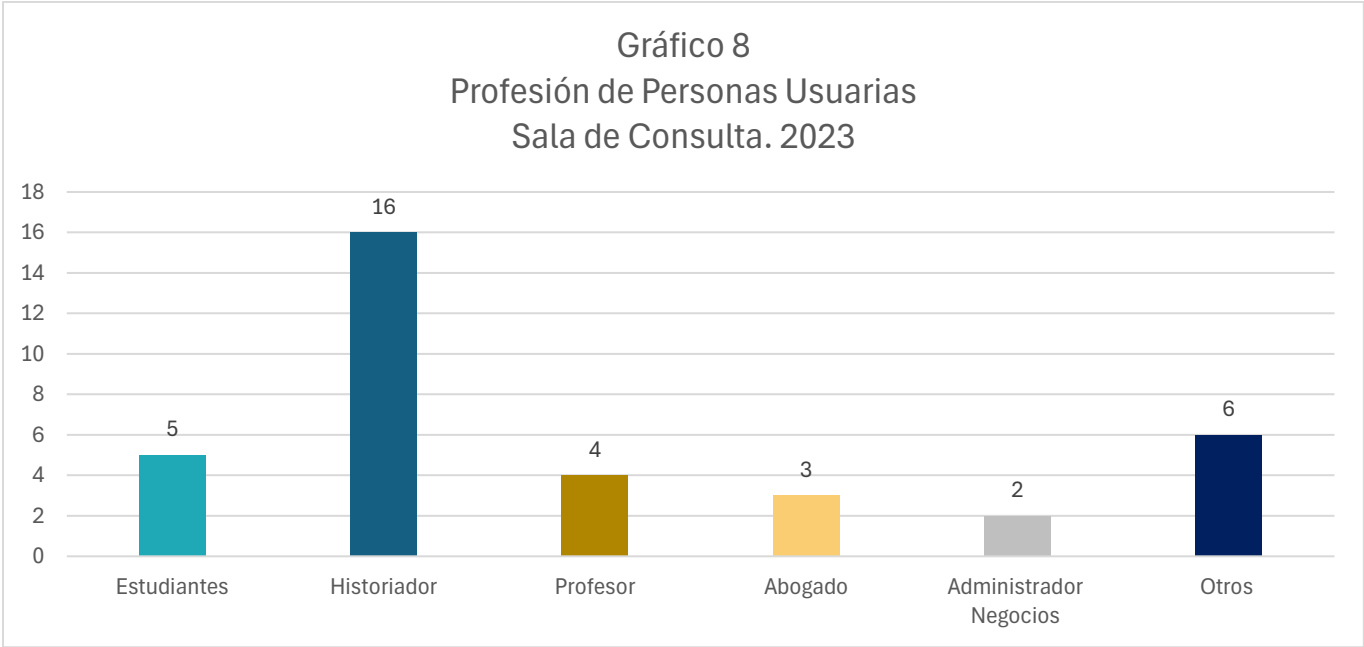
En este apartado se determina el perfil de los usuarios reales de la Sala de Consulta, con base en el sexo, nacionalidad y profesión, entre otros.

En cuanto a la variable sexo y partiendo de la totalidad de la muestra (36), dieciocho personas usuarias de sexo femenino cumplieron el cuestionario, de igual manera dieciocho personas usuarias de sexo masculino.

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 21 a 70 años. Es interesante señalar que domina las edades comprendidas entre los 21 y 40 años.

En cuanto a la nacionalidad, el 88.9% de los clientes reales estudiados son costarricenses, el restante 11.1% son extranjeros (alemán, mexicano, canadiense y japonés). Asimismo, la totalidad son externos.

Los grados académicos que presentan las personas usuarias de la Sala de Consulta son heterogéneos, varían entre bachilleres de secundaria y 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.

5.1.2 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 las personas usuarias. 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 personas usuarias esta instrucción.

Es así como Myriam Mejía define el servicio de formación de usuarios, como: *“el conjunto de programas y actividades de carácter temporal o permanente, formales o no formales, que adelanten los archivos por sí mismos o en cooperación con instituciones facultadas para ello, de acuerdo con los planes de formación que se establezcan, dirigidos a los usuarios reales y potenciales con el propósito de inducir, actualizar, perfeccionar y especializarlos en el manejo adecuado y el aprovechamiento de los recursos informativos de los archivos.”*¹⁸

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

Las necesidades de información de las personas usuarias 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 a las personas usuarias para que estas sean capaces de seleccionar los instrumentos descriptivos y los diferentes tipos de fuentes, entre otros.

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

Por tanto, en el apartado del cuestionario denominado “Formación de Usuarios”, se determinó la opinión de las personas usuarias sobre el conocimiento de los instrumentos descriptivos y de las normas y servicios de la Sala, entre otros.

En relación con el conocimiento de los clientes reales sobre las normas y disposiciones que regulan los servicios de la Sala, se concluye que se cumple el objetivo de informar, ya que casi la totalidad (88.9%) respondieron afirmativamente.

Las personas usuarias consultadas 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 97.2% afirma haberla recibido. Además, es calificada de muy buena (13.9%) y excelente (83.3%). Una persona usuaria no emitió opinión calificada.

La instrucción que se proporciona a los clientes reales 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 97.2% (35 personas usuarias) y es calificada como muy buena por el 11.1%, y excelente 86.1%. Una persona usuaria no contestó.

En cuanto a la instrucción relativa al acervo documental, 31 personas usuarias (86.1%) manifestaron haberla recibido, y la calificaron de buena a excelente: buena un 5.6%, muy buena (19.4%) y excelente (69.4%); es decir, que un 94.4% de la población analizada califica el servicio de manera positiva. Es de rescatar que el 5.6% (2 clientes reales) no respondieron a la interrogante.

En relación con la anuencia del personal para subsanar inconsistencias en los instrumentos descriptivos, todas las personas usuarias contestaron positivamente. Finalmente, calificaron el interés de los funcionarios por atenderlos como muy bueno (5.6%) y excelente (94.4%).

5.1.3 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 y 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 la totalidad de las personas usuarias lo califica como excelente.

Otras características que establece la calidad de los servicios es el profesionalismo de los funcionarios de la Sala de Consulta. En este sentido, 5.6% expresó que era muy bueno, mientras que un 94.4% 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 16.7% lo calificó como muy bueno y el 83.3% como excelente.

En relación con el período promedio de entrega de los documentos solicitados, el 100% indicó un tiempo en minutos de 10 a 20. Consultada la opinión del tiempo de entrega de los documentos un 16.7% lo valoró de muy bueno y un 83.3% de excelente. En conclusión, todos los usuarios encuestados contestaron positivamente.

Asimismo, en el caso de que se presenten dificultades en la localización de un documento, el 100% de la población analizada expresó recibir el apoyo de los funcionarios de la Sala para su localización.

El servicio que se brinda en cualquier centro de referencia debe ser equitativo, con el fin de evitar preferencias, discriminación o desigualdades entre las personas 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 las personas usuarias, se cita a continuación:

“No recibí ningún tipo de gesto, mal trato o cualquier otra señal de discriminación durante mi estancia en la Sala de Consulta”.

“Ninguna, ni he escuchado ningún tipo de comentario discriminatorio por parte de los funcionarios”.

“De ningún tipo. El trato es respetuoso, siempre con actitud de apoyo”.

“No he recibido ningún tipo de discriminación o mal trato. Siempre me reciben y me atienden con disposición y buen carácter para servir y ayudar”.

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 como muy bueno por el 16.6% de los encuestados y el 77.8% de excelente. Dos personas usuarias respondieron que no han utilizado el servicio (5.6%).
- Digitalización: el 58.4% de los usuarios reales no han utilizado este medio de reproducción; no obstante, el 11.1% lo calificó bueno, un 8.3% lo valoró muy bueno y un 22.2% excelente. Es importante mencionar que este servicio es el que siempre ha ofrecido la Sala de Consulta; es decir, es el servicio tradicional que lo desarrolla el Departamento de Conservación.
- Certificación de documentos históricos: la mayoría (91.7%) no han utilizado el servicio, por tanto, sólo el 8.3% lo considera excelente.

- Solicitudes de digitalización de documentos vía correo electrónico (a larga distancia): un 25% afirma haberlo utilizado. El 8.3% lo considera muy bueno y el 36.1% excelente.
- Toma de fotografías a los documentos: este servicio fue calificado como excelente por el 77.8% de los encuestados. El 22.2% no lo ha utilizado.
- Utilización base de datos AtoM: la mayoría (88.9%) de los clientes reales afirma haberla utilizado. El 2.7% la considera regular, un 13.9% buena, un 22.2% la califica de muy buena y el 50% excelente. Al respecto se presentan algunas de las opiniones generadas por las personas usuarias:

“Es una herramienta muy versátil y facilita la localización de la información”.

“AtoM es muy buena software”.

“Mucha mejor que la anterior base”.

“Dependiendo de cómo se introduzcan los parámetros no encuentra uno muchos resultados. No es intuitivo”.

“Podría ser un poco más sencilla para el usuario”.

“Se perdió la descripción de varios documentos, aspectos que compromete la efectividad y eficiencia de la investigación. Además, no es muy claro cuál es la signatura de los documentos porque aparece todo en la categoría “código de referencia”.

“Es muy compleja de utilizar y los resultados siguen siendo desiguales a pesar de utilizar los mismos patrones de búsqueda”.

“El buscador es muy preciso. Lo único que me causa confusión es a la hora de buscar documentos en línea, ya que muchos vienen con la signatura repetida; sin embargo, considero que es un error mío por no poner atención, ya que un mismo documento puede tener varios títulos, y a veces no me fijo en eso”.

“Sería bueno que se le agregaran más documentos digitales”.

“Mi única observación es que hay un porcentaje muy bajo de documentos digitalizados dentro de la base. Sin embargo, a nivel de búsqueda y de descripción cumple con lo requerido”.

De forma general, las personas usuarias manifestaron encontrarse gratamente satisfechos con los servicios brindados en la Sala de Consulta, ya que el 5.5% los calificó de buenos, un 16.7% de muy buenos y un 69.4% de excelentes. Únicamente, un cliente los valoró como regular y dos no contestaron a la interrogante.

5.1.4 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 58.3% considera que las referencias de la base siempre coinciden con el documento solicitado, y el 36.1% opina que esto sucede casi siempre. Dos personas usuarias (5.6%) 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 la población analizada expresa que siempre coincide la referencia de fichero con el documento solicitado, un 16.7% que casi siempre existe coincidencia. Un 44.4% 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 47.2% de las ocasiones y un 16.7% expuso que esto sucede casi siempre. Un 36.1% 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 100% considera que éstos son adecuados para la localización de los documentos.

5.1.5 Ambiente de trabajo en la Sala de Consulta y Comentarios

Las personas usuarias encuestadas calificaron el ambiente de trabajo de la Sala de Consulta de la siguiente forma: un 83.3% lo valoró como excelente y un 16.7% de muy bueno.

En cuanto a los comentarios, sugerencias y observaciones, se citan textualmente algunos criterios emitidos por las personas usuarias consultadas:

“¡Agradezco muchísimo el apoyo del personal y el trato profesional y amigable! (usuario alemán, postdoctorado en Historia, 61 a 70 años)

A futuro, el acceso en línea de algunos documentos facilitaría mucho el trabajo. Sin embargo, no tengo quejas. Agradezco mucho el trato y el interés por ayudar”. (usuaria costarricense, máster en Historia, 51 a 60 años)

“La atención, el respeto y el silencio del espacio permite investigar y revisar los documentos históricos”. (usuario costarricense, máster en Derecho, 41 a 50 años)

“Tratar de disminuir el ruido que viene de las oficinas, porque interrumpe el análisis de los documentos”. (usuario costarricense, licenciado en Historia, 41 a 50 años)

6. Conclusiones y Recomendaciones

6.1 Conclusiones

1. De las 447 personas usuarias que durante el año 2023 visitaron la Sala de Consulta del Archivo Nacional, un 64% fueron hombres, con un rango de edad que oscila entre los 21 y 70 años. Asimismo, de la totalidad de clientes, el 99.6 % 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 personas usuarias, se observa un predominio de clientes nacionales (426), 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 21 personas, originarias de América (Chile, Canadá, México, Estados Unidos, Nicaragua y Panamá), Asia (Japón, Israel) y Europa (Francia, Inglaterra, España, Austria y Alemania). En este rubro se observa un incremento de investigadores extranjeros que hacen uso de los servicios prestados por la Sala de Consulta y en ello probablemente incida la disponibilidad del servicio de digitalización de documentos vía correo electrónico (a larga distancia).

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 2.9% (13) de los visitantes del periodo en estudio.

A pesar de que los usuarios reales representan una proporción relativamente pequeña del total de clientes, 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 cliente de la Sala: el historiador, hoy le acompañan otros profesionales tales como: archivistas, sociólogos, antropólogos, periodistas y comunicadores, genealogistas, abogados, ingenieros, educadores, estudiantes, administradores de negocios y bancarios, amas de casa, comerciantes,

diseñadores gráficos, arquitectos, criminólogos, músicos, agricultores, médicos, bibliotecólogos, economistas, filólogos, odontólogos, topógrafos, auditores, secretarias, fotógrafos, farmacéuticos, filósofos, diplomáticos, policías, pensionados, asistentes judiciales, productores audiovisuales, sacerdotes, geógrafos, politólogos, contadores, choferes, traductores y mensajeros, entre otros.

5. La pandemia de COVID-19, provocada por el virus SARS-CoV-2, generó un cambio significativo en los servicios ofrecidos por la Sala de Consulta e Investigación, orientándolos hacia medios digitales. Este cambio se refleja claramente en los datos recopilados: la consulta principal se realiza a través del correo electrónico, con un total de 11,828 solicitudes, seguida por las consultas telefónicas (1,358) y, en menor medida, las consultas presenciales en las instalaciones de la Sala (890).

Al comparar estos resultados con el estudio de usuarios de 2019, se evidencia una transformación radical en los patrones de consulta, ya que en ese momento predominaban las consultas presenciales, mientras que las realizadas por correo electrónico ocupaban el último lugar.

6. En el año 2023 se facilitaron un total de 17,304 documentos, distribuidos en 230 fondos o colecciones. Entre los fondos y colecciones con mayor y constante demanda destacan: Municipal, Mapas y Planos, Protocolos Notariales, Gobernación y Congreso. Asimismo, durante este período se consultaron otros fondos y colecciones como: Complementario Colonial, Relaciones Exteriores, Fotografías, Hacienda, Guerra, Protocolos Lara y Chamorro, y Remesas.

En comparación con el último estudio de usuarios realizado en 2019, se evidencia un incremento de 9 fondos o colecciones consultadas, además de un notable aumento del 45% en los documentos facilitados. Este crecimiento puede atribuirse, en parte, al uso de la base de datos AtoM, cuya versatilidad y capacidad para facilitar la localización de información han sido destacadas por las personas usuarias, así como a los programas de digitalización implementados.

Este incremento representa un desafío significativo para el personal de la Sala de Consulta, especialmente considerando la constante rotación de los asistentes debido a la naturaleza de sus puestos.

Al comparar este análisis con los estudios de usuarios realizados por la misma unidad en 2005, 2007, 2008, 2009, 2010, 2015 y 2019, se concluye que los fondos históricamente más demandados han sido

Congreso, Mapas y Planos, Municipal y Gobernación, con Protocolos Notariales figurando también en algunos años.

7. En el periodo bajo estudio y según los instrumentos de control, se realizaron 830 reproducciones, distribuidas como se presenta a continuación: digitalización de documento textual: 41%, imagen de documento textual digitalizado: 14%, digitalización de fotografía análoga: 14%, imagen fotografía digital: 6% y digitalización de documentos gráficos (mapas y planos): 25%. En relación con la digitalización desde el documento textual destacan los siguientes fondos: Protocolos Notariales, Gobernación, Municipal, Congreso, Seguridad Pública y Liceo de Costa Rica. En cuanto a la reproducción desde la imagen de documento textual digitalizado, se señalan los siguientes fondos y colecciones: Cartago, Protocolos Coloniales y Lara y Chamorro, Mortual Colonial, Guatemala y Protocolos Notariales. Es notorio el incremento de los Protocolos Notariales en la reprografía en general.
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 valoración, implementación y/o continuidad de proyectos de digitalización y conservación preventiva, entre otros.
9. Bajo el periodo en estudio se suministraron 361 instrumentos de acceso y control de la información, desglosada esta cifra de la siguiente manera: ficheros 195 e inventarios 166. Además, en 2023 se realizaron 1.361.059 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, el profesionalismo y el trato equitativo son características que se distinguen como fortalezas.
11. Se logró recopilar una serie de inquietudes por parte de las personas usuarias consultadas (método directo), entre las cuales destacan:
 - La necesidad de disponer de más documentos digitalizados en la base de datos.

- En cuanto a los datos que se requieren para solicitar documentos (fondo y signatura), expresan falta de claridad en los registros de la base de datos, ya que estos datos integran el campo “código de referencia”.
- Mencionan el ruido que llega a la Sala de Consulta e Investigación, procedentes de lugares aledaños.

12. En relación con los servicios de reproducción documental, una cantidad considerable de personas usuarias consultadas mediante el cuestionario expresaron no haber requerido esos servicios. No obstante, entre las respuestas obtenidas es importante referirse al servicio de digitalización (servicio tradicional que lo desarrolla el Departamento de Conservación) y al servicio de solicitudes de digitalización de documentos vía correo electrónico (a larga distancia), pues son los dos medios más utilizados en la reprografía. En cuanto al primer medio de reproducción, se observa que un 11.1% lo calificó bueno, un 8.3% lo valoró muy bueno y un 22.2% excelente; no obstante, un 58.4% no lo ha utilizado. El segundo medio de reproducción no ha sido aprovechado por la mayoría de las personas usuarias consultadas (75%), siendo calificado de muy bueno por el 8.3% y de excelente por el 36.1%.
13. En cuanto a otros servicios que brinda la Sala de Consulta, es importante referirse al de préstamo de documentos, pues se trata de una tarea primordial. Al respecto este servicio fue calificado por un 16.6% de muy bueno y un 77.8% de excelente. Dos personas usuarias respondieron que no han utilizado el servicio (5.6%).
14. De forma general y en relación con el tema de los servicios brindados por la Sala de Consulta, las personas usuarias manifestaron encontrarse gratamente satisfechos con los servicios, ya que el 5.5% los calificó de buenos, un 16.7% de muy buenos y un 69.4% de excelentes. Únicamente, un cliente los valoró como regular y dos no contestaron a la interrogante.
15. En relación con los instrumentos de acceso y control de la información, la totalidad de la población encuestada los consideró adecuados para la localización de los documentos.
16. Finalmente, el ambiente de trabajo de la Sala de Consulta fue evaluado positivamente, pues un 83.3% lo calificó como excelente y un 16.7% de muy bueno.

6.2 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. Los ficheros continúan siendo instrumentos claves para el acceso y control de la información. Por esta razón, es esencial mantener la tarea de revisión, ya que constituyen recursos descriptivos de gran valor para las actividades de la Sala de Consulta e Investigación. Estos ficheros complementan otros instrumentos disponibles, como bases de datos e inventarios, y son cruciales para resolver inconsistencias detectadas en la información. Por lo tanto, la revisión periódica se convierte en una herramienta fundamental para la prevención y el aseguramiento de la calidad de los datos.
4. Ante los cambios en los servicios intensificados a partir de la pandemia de COVID-19, resulta indispensable analizar las funciones y el personal con los que actualmente cuenta la Unidad de Acceso y Reproducción de Documentos, o Sala de Consulta.

Es necesario abordar problemas como la inestabilidad en los puestos de asistentes de Sala. Por ello, se sugiere estudiar esta situación desde una perspectiva de recursos humanos, con el objetivo de evaluar si la categoría o clasificación actual de estos puestos es adecuada o si fuera pertinente modificarla. Este análisis contribuiría a estabilizar el equipo de trabajo y a fortalecer la operación de la Sala de Consulta.

Asimismo, se debe examinar si la cantidad de personal y los perfiles de los puestos son suficientes para enfrentar las crecientes y exigentes tareas de la Sala. Estas incluyen la facilitación y control de documentos para los procesos y proyectos de digitalización, la atención de servicios remotos, el control de calidad y verificación de imágenes procesadas en órdenes digitales de usuarios externos, entre otras.

Una revisión integral de la estructura, servicios y funciones que la Sala de Consulta debe asumir en el entorno digital, permitiría contar con un equipo más adecuado para las demandas actuales. Esto facilitaría una atención más ágil a los usuarios, garantizaría un control más riguroso de los fondos documentales en custodia y mejoraría la eficiencia en la gestión de fondos y guardado de transferencias documentales. Además, contribuiría al manejo adecuado del creciente ingreso de los acervos documentales al Archivo Nacional, como parte de las labores de rescate lideradas por la Unidad de Organización y Control de Documentos.

5. La base de datos AtoM ha mejorado significativamente el acceso y la localización de información, según lo expresado por las personas usuarias consultadas, quienes la han calificado de manera muy positiva. Por esta razón, es fundamental priorizar su mantenimiento y control de calidad, así como continuar con el ingreso de más objetos digitales para ampliar su alcance y utilidad.

Sin embargo, es necesario que la institución desarrolle sistemas automatizados que permitan la solicitud y reproducción de documentos de manera más eficiente y autónoma. Se recomienda que estos nuevos sistemas sean compatibles e interoperables con la base de datos AtoM, que ya está en funcionamiento. Implementar esta integración representaría una estrategia clave para posicionar al Archivo Nacional como una institución moderna y accesible ante la sociedad costarricense.

6. Los documentos producidos por el Liceo de Costa Rica, el Instituto de Alajuela y el Colegio Superior de Señoritas poseen valor científico-cultural. Sin embargo, muchos de estos documentos aún mantienen su valor legal y administrativo, lo que los convierte en recursos altamente consultados. Este interés se debe principalmente a que las personas usuarias buscan información relacionada con trámites y procedimientos propios del Ministerio de Educación Pública (MEP), como ente responsable de la educación pública en el país.

Esta situación ha generado tensión y preocupación entre los funcionarios de la Sala de Consulta, quienes, al no estar especializados en temas educativos, enfrentan dificultades para proporcionar respuestas adecuadas y oportunas a las inquietudes de los usuarios. Esta limitación puede proyectar una imagen institucional deficiente o inadecuada, lo que resulta preocupante.

Considerando, en primer lugar, que estos documentos poseen valor legal y administrativo, lo que ha generado una alta demanda de consulta; en segundo lugar, que los usuarios a menudo desconocen con

precisión lo que necesitan; y, en tercer lugar, la limitada capacidad de los funcionarios de la Sala de Consulta para orientarlos de manera adecuada, resulta fundamental evaluar si estos documentos, a pesar de su declaratoria de valor científico-cultural, deberían permanecer por más tiempo en un archivo central especializado, como el del MEP. Este archivo, al estar profundamente familiarizado con la materia educativa y los trámites asociados, podría gestionarlos de manera más eficiente, y, una vez que dichos documentos pierdan su valor legal y administrativo, proceder con su transferencia al Archivo Nacional.

Cabe destacar que el archivo central del MEP dispone de instalaciones adecuadas y personal capacitado que ofrece un servicio eficiente. Estas cualidades fueron reconocidas en 2019 con el premio Luz Alba Chacón de Umaña, otorgado por su destacada labor como el “Mejor Archivo Central”. Esto refuerza la viabilidad de que dicho archivo gestione temporalmente estos documentos, brindando un servicio más efectivo a los usuarios mientras mantienen su vigencia legal y administrativa.

7. A partir del último estudio de usuarios realizado en 2019 y tras la experiencia de la pandemia de COVID-19 en 2020, queda claro que la Sala de Consulta e Investigación ha experimentado una transformación significativa en sus servicios, orientándolos hacia los medios digitales. Esta evolución queda respaldada por los datos sobre el aumento en las consultas realizadas a través de canales digitales.

En este contexto, resulta imperativo que la institución evalúe la necesidad de redirigir recursos humanos y presupuestarios hacia el proceso de digitalización de sus fondos documentales. Además, es crucial implementar las mejores prácticas para establecer una estructura tecnológica robusta, con una arquitectura de hardware y software que garantice la preservación, el acceso y la facilitación eficiente de esta información.

Actualmente, las personas usuarias demandan un acceso cada vez mayor a recursos digitales, como imágenes digitalizadas de los fondos documentales. En un futuro cercano, también se espera que el Archivo Nacional reciba documentos electrónicos con valor científico-cultural, los cuales se integrarán al patrimonio documental de la Nación. Por ello, es urgente que el Archivo Nacional desarrolle la infraestructura tecnológica necesaria para responder a estas demandas y ofrecer servicios acordes con los requerimientos de la era digital.

Este avance no solo permitirá satisfacer las necesidades de los usuarios, sino que también posicionará al Archivo Nacional como una institución innovadora y capaz de salvaguardar y gestionar el patrimonio documental en un entorno digital cada vez más exigente.

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 personas usuarias, 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.

7. Bibliografía

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

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

Costa Rica, Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes, Dirección General del Archivo Nacional. (2002). *Reglamento de organización y servicios del Archivo Nacional, Decreto Ejecutivo No. 42555 - C* San José: Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes, Dirección General del Archivo Nacional. (Colección Cuadernillos del Archivo Nacional).

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

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

Jaén García, L. F. (2023). Estudios de Usuarios de Archivo: teoría y práctica. Buenos Aires: Alfagrama Ediciones.

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.

8. Anexo 1