Informe DGAN-DG-CS-007-2025

Análisis
Informe de Encuestas Biblioteca Especializada en Archivística y Ciencias Afines,
II Semestre 2024

Elaborado por:

Jacqueline Ulloa Mora, Contraloría de Servicios

2025

ARCHIVO NACIONAL
DE COSTA RICA

DIRECCIÓN GENERAL DEL ARCHIVO NACIONAL

DIRECCIÓN GENERAL

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

ELABORADO POR

Jacqueline Ulloa Mora, Contralora de Servicios

JACQUELINE DE LOS ANGELES ULLOA MORA (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-02-0632-0771.
Fecha declarada: 02/05/2025 11:12:32 AM
Esta es una representación gráfica únicamente,
verifique la validez de la firma.

DIRIGIDO A

Ivannia Valverde Guevara, Directora General

ABRIL, 2025

CONTENIDO

1. Capítulo I Aspectos generales 4

1.1. Introducción 4
1.2. Metodología 5

2. Capítulo II Resultados del Informe de Encuestas en torno a la calidad de los servicios. 6

2.1. Frecuencia de uso de los servicios brindados por la Biblioteca 6
2.2. Motivos de consulta de las personas usuarias 6
2.3. Medio a través del cual se enteran las personas usuarias de la existencia de la biblioteca 6
2.4. Áreas de interés 7
2.5. Idioma de preferencia para consulta del material 7
2.6. Soporte del material bibliográfico 7
2.7. Atención del personal de la biblioteca 8
2.8. Recomendación de los servicios de la biblioteca 8
2.9. Uso de las bases de datos 8
2.10. Trato discriminatorio 10
2.11. Comentarios de las personas usuarias 10

3. Capítulo III Conclusiones y recomendaciones 12

3.1. Conclusiones 12
3.2. Recomendaciones 12

1. Capítulo I Aspectos generales

1.1. Introducción

La meta 37.6.0 del Plan de Trabajo Anual, a Cargo de la Contraloría de Servicios dispone lo siguiente:

"Elaborar los informes de análisis sobre la aplicación de instrumentos para obtener opinión de las personas usuarias en relación con la calidad de los servicios brindados en las diferentes áreas de atención al público".

Esta meta se ha programado con el objetivo de analizar los estudios de usuarios anuales y los informes de encuestas semestrales aplicados en las diferentes dependencias donde se brinda atención al público, como un medio para determinar la percepción de las personas usuarias y las posibles oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.

Por lo tanto, la utilidad de esta medición radica en que más allá de analizar la percepción del público, también se persigue implementar un proceso de mejora continua, al recibir de las propias personas usuarias las propuestas sobre cómo mejorar el servicio brindado, e incorporarlas en la prestación de los servicios, a través de acciones concretas.

En el caso específico de este informe, tiene como objetivo analizar la percepción de las personas usuarias de la Biblioteca Especializada en Archivística y Ciencias Afines, para conocer cuáles son sus requerimientos, comentarios y sugerencias, con el fin de brindarles un servicio público de calidad, apegado a los principios de eficiencia, eficacia, oportunidad, celeridad, continuidad, transparencia, igualdad, accesibilidad y no discriminación.

La Biblioteca Especializada en Archivística y Ciencias Afines es una dependencia sumamente relevante dentro del Archivo Nacional pues, se trata de una biblioteca temática ´única en su tipo en el país. De igual manera, el acervo bibliográfico que se conserva en ella es de alto valor, por su especificidad y trascendencia histórico-cultural.

Por tal motivo, es sumamente importante garantizar el acceso a los servicios brindados por esta dependencia a la mayor cantidad de personas usuarias, en las mejores condiciones posibles, cumpliendo con los más altos estándares de calidad, con el fin de que su acervo bibliográfico no solo esté custodiado adecuadamente, sino que pueda ser aprovechado por el público de forma óptima.

Un insumo valioso para coadyubar con el cumplimiento de este objetivo es la evaluación periódica de los servicios prestados, a través de la elaboración en la Biblioteca de un Informe de Encuestas Semestral, el cual a su vez es analizado por la Contraloría de Servicios, con el fin de monitorear específicamente todo lo relacionado con la calidad de los servicios brindados en la biblioteca. Justamente, los resultados de ese análisis son los que a continuación se plasman en este informe.

1.2. Metodología

Para llevar a cabo este análisis se procedió a dar lectura al Informe de Encuestas de la Biblioteca Especializada en Archivística y Ciencias Afines, II Semestre de 2024, recibido en esta Contraloría mediante el INFORME DGAN-DG-BIBLIO-012-2024, con el fin de valorar los aspectos concernientes a la calidad de los servicios brindados, rubro que, de acuerdo con la legislación vigente, le corresponde evaluar a la Contraloría de Servicios.

Posteriormente, con base en los datos suministrados se procedió a valorar la percepción de la ciudadanía en torno a la calidad de los servicios recibidos y se analizaron las conclusiones y recomendaciones hechas en el Informe de Encuestas, con el objeto de verificar su posible incidencia en la mejora continua.

Finalmente, de ser necesario, se consignan recomendaciones de la Contraloría de Servicios en pro de coadyuvar en la solución de las necesidades expresadas por las personas usuarias y el mejoramiento en la prestación de los servicios brindados en la biblioteca.

2. Capítulo II Resultados del Informe de Encuestas en torno a la calidad de los servicios.

La información utilizada para elaborar el Informe de Encuestas de la biblioteca proviene de la aplicación de un método directo de percepción, mediante el uso de una encuesta, mecanismo que permite valorar la opinión del público en torno al servicio recibido, así como las posibles oportunidades de mejora.

Durante el II semestre de 2024 en la biblioteca fueron encuestadas un total de 71 personas usuarias, cuya opinión sirve de base para elaborar el presente informe.

Nota: En algunos de los rubros no se incluyen tablas comparativas, dado que se evalúan por primera vez, ya que el instrumento de medición de la percepción utilizado para elaborar el Informe de Encuestas fue revisado y actualizado por la Coordinadora de la Biblioteca Especializada en Archivística y Ciencias Afines.

2.1. Frecuencia de uso de los servicios brindados por la Biblioteca

Según lo indicado por las personas usuarias al responder el cuestionario, el 85% refirió hacer uso de los servicios de la biblioteca en forma ocasional y el 14 % se identificaron como usuarios frecuentes.

2.2. Motivos de consulta de las personas usuarias

En esta ocasión, las personas usuarias indicaron como sus motivos de consulta a la biblioteca la solicitud de información en un 38 %, investigación un 34 % y depósito legal un 26 %. En comparación con el período anterior solamente coincide el motivo investigativo pues, los otros motivos difieren.

Tabla comparativa

Motivo de consulta	Estudio de Usuarios 2023	Informe de Encuestas II Semestre 2024
Investigación	43 %	34 %
Solicitud de información		38 %
Depósito legal		26 %
Motivos laborales	22 %	
Fines académicos	17 %	
Otros motivos	17 %	

2.3. Medio a través del cual se enteran las personas usuarias de la existencia de la biblioteca

Al consultar a las personas encuestadas sobre el medio a través del cual se enteraron de la existencia de la biblioteca, el 21% indicó el sitio web, 12 % personas funcionarias de la institución, 9 % profesores universitarios, 4 % redes sociales, 6 % recomendación de un amigo, 7 % visita guiada a la institución y 37 % realización de un trámite en la institución.

En relación con el período anterior, todos los porcentajes disminuyeron, trasladándose al conocimiento de la Biblioteca a través de la realización de un trámite en la institución. Se denota entonces el

posicionamiento que esta dependencia tiene a lo interno, tanto por la realización de trámites, como por las personas funcionarias y a la vez, se resalta la necesidad de fortalecer la proyección de la Biblioteca mediante los otros mecanismos disponibles.

Tabla comparativa

Medio por el cual se enteró de la existencia de la Biblioteca	Estudio de Usuarios 2023	Informe de Encuestas II Semestre 2024
Sitio web	29 %	21 %
Personas funcionarias de la institución	22 %	12 %
Profesores universitarios	17 %	9 %
Redes sociales	6 %	4 %
Realización de un trámite en la institución		37 %
Recomendación de un amigo		6 %
Visita guiada a la institución		7 %

2.4. Áreas de interés

Las personas usuarias indicaron que su área de interés fue archivística en un 7 %, historia 32 %, genealogía 8 %, geografía5 %, bibliotecología 12 %, derecho 6 %, literatura recreativa 11 %, y otro 12 %.

Tabla comparativa

Área de interés	Estudio de Usuarios 2023	Informe de Encuestas II Semestre 2024
Documentación	24 %	
Archivística	17 %	7 %
Historia	30 %	32 %
Genealogía	6 %	8 %
Geografía	4 %	5 %
Bibliotecología	16 %	12 %
Derecho		6 %
Literatura recreativa		11 %
Otra	8 %	12 %

2.5. Idioma de preferencia para consulta del material

En relación con el idioma de preferencia seleccionado por las personas usuarias para consultar el material de la Biblioteca, el 77 % indicó español, un 19% señaló inglés o español y el 1.4 % prefirió el inglés.

2.6. Soporte del material bibliográfico

En relación con esta pregunta, el 26 % prefirió soporte digital, 23 %impreso y 49 % indicó ambos soportes.

Tabla comparativa

Soporte del material	Estudio de Usuarios 2023	Informe de Encuestas II Semestre 2024
Digital	55 %	26 %
Impreso	45 %	23 %
Ambos soportes		49 %

2.7. Atención del personal de la biblioteca

Según lo respondido por el público, el 70 % indicó que recibió un excelente trato, el 23 % que fue muy bueno y un 7 % que fue bueno. Se evidencia un aumento en la valoración de excelente, generado a partir de la disminución en el bueno y el muy bueno.

Tabla comparativa

Atención del personal de la Biblioteca	Estudio de Usuarios 2023	Informe Encuestas II Semestre 2024
Bueno	14 %	7 %
Muy bueno	24 %	23 %
Excelente	62 %	70 %

2.8. Recomendación de los servicios de la biblioteca

En este caso, el 62 % de las personas usuarias indicó sí haber recomendado la biblioteca y el 38 % refirió que no. Además, un dato sumamente relevante es el hecho de que el 97 % respondió que sí recomendaría la biblioteca, mientras que el 3 % indicó que no. En este caso se denota un aumento en la cantidad de personas que estarían dispuestas a recomendar a la Biblioteca.

Tabla comparativa

Recomendaría la Biblioteca	Estudio de Usuarios 2023	Informe de Encuestas II Semestre 2024
Sí	97 %	82 %
No	18 %	3 %

2.9. Uso de las bases de datos

En esta ocasión, el 57 % de la muestra respondió sí haber utilizado las bases de datos disponibles en el sitio web, mientras que el 42 % indicó que no. Se denota un aumento en la cantidad de personas que han utilizado las bases de datos, con respecto al período anterior.

Tabla comparativa

Uso de las bases de datos	Estudio de Usuarios 2023	Informe de Encuestas II Semestre 2024
Sí	47 %	57 %
No	53 %	42 %

Sobre este tema, se solicitó a las personas usuarias brindar comentarios sobre el uso de la base de datos, ante lo cual expresaron lo siguiente:

- *"Muy buena, Puede mejorar en varios aspectos, pero brinda un servicio adecuado.*
- *Servicio muy inestable, servidores pierden conexión muy seguido.*
- *Las bases de datos en la página son muy útiles, ya que es mucho más fácil y rápido encontrar la información que se busca, variada.*
- *No es muy friendly.*
- *Muy buena, Deben subir más libros digitales.*
- *Un poco complicado para encontrar información específica, ya que uno no es del área de archivística, por lo que no se sabe por dónde empezar, si buscando en el archivo intermedio, en el archivo histórico, en la opción de BUSCAR, o en una opción que dice "base de datos".*
- *Muy interesante para obtener las referencias, aunque sería bueno poder poner más material de acceso libre.*
- *Me parece muy buena.*
- *Muy bien, pero sería bueno más digitalización.*
- *Es una base de datos muy completa.*
- *Se necesita una inducción para poder encontrar la información.*
- *Son necesarias para poder agilizar la investigación cuando las personas que requieren la consulta tienen una jornada laboral igual o superior al del archivo.*
- *Es muy buena base de datos, pero deben ayudarles a que puedan subir la información que tienen pendiente.*
- *La atención es excelente cuando no se encuentra algo en la base de datos, porque aún no está en la página web.*
- *Los felicito por su excelente labor, excelente.*

- *Son muy buenos, especialmente la del RAN, sería bueno que se lograra digitalizar toda la colección. Con los recortes de presupuesto se hace cada vez más difícil avanzar y ..... parece que quienes recortan tienen poco conocimiento del lugar primordial que ocupa la información en el avance y progreso de los países.*

- *Excelente, se encuentran muy actualizados y el diseño es muy agradable.*

- *Es muy buena, ofrece gran cantidad de información científica, sin embargo, no es muy específica.*

2.10. Trato discriminatorio

A lo igual que en la evaluación anterior, el 100 % de las personas encuestadas indicó que no recibió ningún tipo de trato discriminatorio. Al respecto, el resultado obtenido es altamente satisfactorio y evidencia los esfuerzos institucionales por ser una entidad respetuosa de los derechos humanos de toda la población, sin ningún tipo de discriminación o desigualdad.

2.11. Comentarios de las personas usuarias

Para concluir, se solicitó a las personas usuarias brindar comentarios en general sobre la prestación de los servicios en la biblioteca. Al respecto, se transcriben sus opiniones a continuación.

- *"Excelente desempeño el del Archivo Nacional. Los felicito.*

- *Solucionar problemas de servidores para que las bases de datos no estén caídas muy seguido.*

- *Algún taller es importante para actualizarnos y guiarnos a tan universal información que hay y no todos dominamos.*

- *Muchas gracias valoro sus atenciones.*

- *Recibo los boletines. Pero el trámite principal es cumplir con el depósito legal de publicaciones.*

- *No consulto la biblioteca, solo nos encargamos de hacer el depósito de Ley.*

- *El horario del Archivo es lo que hace más difícil su acceso. Aunque claramente con una mayor digitalización de los documentos eso se diluiría.*

- *Excelente atención.*

- *Mis compañeras colegas realizaron una visita a la Biblioteca para conocer los servicios que ofrecen y fueron atendidas muy bien.*

- *Contacté por medio de correo electrónico solicitando información para la realización de una tarea y me la brindaron de manera eficaz, precisa y muy cordial. Me encantaría visitar el lugar. Mis profesores de la UNED siempre nos han recomendado visitar el lugar en algún momento de nuestras vidas.*

- *Realizan una valiosísima labor y les insto a seguir de esa manera.*
- *La directora de la biblioteca es una dama inteligente, culta y de trato muy agradable.*
- *El servicio que brindan es excelente no cambiaría nada.*
- *Me gustaría que pudieran hacer más promoción del material con que cuentan, géneros y autores.*
- *¡Felicitaciones! Excelente Servicio.*
- *En cuanto a mí, la funcionaria del Archivo de la Biblioteca, Anna Barquero, EXCELENTE y toda amabilidad y atención.*
- *Me parece muy bien la atención, incluso los encuentros para grupos culturales que se realizan en la biblioteca, los felicito. Adelante.*
- *Gestionar donaciones y prestamos interbibliotecarios con más eficiencia".*

3. Capítulo III Conclusiones y recomendaciones

3.1. Conclusiones

1. De la información contenida en el Informe de Encuestas es posible desprender que existe un alto grado de satisfacción con los servicios brindados por la biblioteca, la información obtenida, el acervo bibliográfico, la atención brindada, las instalaciones y las bases de datos para recuperación de la información.

2. Según la información recabada, la mayoría de las personas usuarias ha utilizado los servicios de la Biblioteca en más de una ocasión, habiendo incluso personas que acuden con frecuencia, al menos una vez por semana o una vez por mes.

3. De acuerdo con los datos suministrados, el mayor porcentaje de motivos de consulta en la Biblioteca corresponde a fines investigativos y laborales, lo cual pone de manifiesto la relevancia de esta biblioteca a nivel nacional. Es importante recordar que al tratarse de una Biblioteca Especializada en Archivística y Ciencias Afines, mucho del material allí custodiado es difícil de encontrar en otras bibliotecas del país. Por ello, esta dependencia es de gran utilidad para personas investigadoras, estudiantes y profesionales en archivística y otras disciplinas relacionadas, ya que tienen acceso a material necesario para su quehacer, el cual de no existir esta biblioteca deberían buscarlo por otros medios, o privarse de la posibilidad de consultarlo.

4. De los resultados obtenidos se denota que el mayor medio de proyección para dar a conocer la biblioteca al público es la realización de trámites en la institución, el sitio web, las personas funcionarias de la institución, y en menor medida los profesores universitarios, los amigos, las visitas guiadas y las redes sociales.

5. En relación con las áreas del conocimiento de interés señaladas, predominan Historia, documentación, archivística y Bibliotecología. Este dato es importante pues, se corrobora que como Biblioteca Especializada sí se está llegando de forma efectiva al público meta, de acuerdo con su tipo de especialización.

3.2. Recomendaciones

1. Implementar acciones para mantener el público cautivo, aumentar su frecuencia de asistencia y a la vez, atraer nuevas personas usuarias.

2. Mantener actualizado el sitio web con información sobre la biblioteca, haciéndola atractiva para mayor cantidad de público y aumentando su nivel de conocimiento.

3. Buscar una forma estratégica de hacer que la Biblioteca tenga más resonancia en redes sociales, dado que fue uno de los medios menos citados por las personas usuarias para conocer de esta dependencia. Fortalecer alianzas estratégicas con la academia, especialmente con representaciones de la carrera de archivística y las disciplinas afines, con el fin de que el cuerpo docente y el estudiantado se acerquen a la Biblioteca y la visualicen como una herramienta útil en su proceso de enseñanza y aprendizaje, así como también en el ámbito laboral.

4. Reforzar entre las personas usuarias la información sobre la existencia de las bases de datos en el sitio, su utilidad y la forma de usarlas pues, éstas son un recurso valioso que permite al público tener un acceso ágil, eficiente y oportuno al material disponible en la biblioteca.