



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

**DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS
EXTERNOS**

ARCHIVO INTERMEDIO

ESTUDIO DE USUARIOS 2013

MARCELA MARÍN SÁNCHEZ

JULIO 2014

Tabla de contenido

	Pág.
Introducción	3
Objetivo General	3
Objetivos Específicos	3
La importancia de aplicar un Estudios de Usuarios	4
La metodología usada en el Estudio de Usuarios	6
Reseña histórica del Archivo Intermedio del Archivo Nacional	7
Estudio de usuarios a partir del método indirecto	10
Conclusiones	22
Recomendaciones	23
Bibliografía	24
Anexos	25

Introducción:

El estudio de usuarios de la información es un término que cubre un campo de investigación muy amplio, desde el estudio de la elección de los documentos, a través de las relaciones de salidas, solicitudes y préstamos, al análisis profundo de las necesidades subyacentes que resultan de la búsqueda de información.

Aunque los Estudios de Usuarios nacen dentro de la Bibliotecología, los archivos han decidido adaptarlos, con el fin de conocer a sus usuarios y las necesidades que ocasiona que los usuarios recurran a los servicios y productos que el Archivo brinda.

El Archivo Intermedio es el encargado de recibir, cotejar, tratar y facilitar la información de las instituciones indicadas en los artículos N° 50 y N° 53 de la Ley N° 7202 del Sistema Nacional de Archivos.

Mediante la aplicación de la norma ISAD-G y las herramientas de información, el Archivo Intermedio brinda a sus usuarios la información necesaria para resolver asuntos personales tales como: reclamo de jubilación, reconocimiento de tiempo servido, reconocimiento de la cancelación de una deuda, entre muchos más.

Objetivo General:

- Analizar los aspectos cuantitativos, mediante la aplicación de el método indirecto, sobre el uso de la información y los servicios brindados por el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica.

Objetivos Específicos:

- Medir la frecuencia de consulta en el período comprendido entre enero y diciembre de 2013 en el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica.
- Determinar las series, subseries y tipos documentales más consultados por los usuarios del Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica.
- Establecer la cantidad de servicios de certificación y reprografía de documentos brindados a los usuarios del Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica.

La importancia de aplicar un Estudios de Usuarios

La función primordial de cualquier archivo, sean estos públicos, privados o particulares, es la vocación de servicio. Las funciones archivísticas, a saber: reunir, organizar y administrar entre otras, tienen una finalidad última; poner a disposición de los usuarios la información contenida en los documentos. En este sentido, los usuarios determinan los archivos y no a la inversa.

La Archivística realiza un estudio de usuarios de información aplicando métodos cualitativos y cuantitativos para medir y evaluar aspectos psicosociales; a demás de la satisfacción en el uso de servicios y productos brindados por el Archivo Intermedio.

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 que posee el archivo (humano, material, tecnológico, presupuestario, entre otros); pues a partir de las demandas reales de información, se puede evaluar y hacer más rentable los recursos con que cuenta el archivo.
- Conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios, en especial para diseñar y planificar los servicios archivísticos de acuerdo con las necesidades detectadas por el estudio de usuarios.¹
- Programar la formación de usuarios, una vez conocidas las necesidades de información de los usuarios, se facilita la programación de una mejor formación de usuarios, lo que a su vez rentabiliza los recursos del archivo.

¹ 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 los usuarios, permite proporcionarle al usuario una información precisa en un momento adecuado, lo que redundará en la disminución de tiempo en sus investigaciones o consultas.
- Medir la eficacia del archivo, identificar las necesidades de información para la toma de decisiones y para la evaluación, analizar la interacción de los usuarios con el sistema de archivo y apoyar los estudios científicos y comparativos.²

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

² A. Rubio Hernández. Ciertas Consideraciones sobre Estudio de Usuarios en Archivos Municipales, En: *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 2003, Pág., 57-58.

La metodología usada en el Estudio de Usuarios

Para recabar información para la realización de los estudios de usuarios se utilizan el **método directo y método indirecto** los cuales se analizan a continuación:

Método directo: este método se utiliza cuando se desea obtener información directamente con los usuarios, este método proporciona información de tipo cuantitativa y se obtiene por medio de los siguientes instrumentos para recolectar información:

- Entrevista personal.
- Encuesta por correo (auto administrada)
- Grupos Focales

Método indirecto: Este método se utiliza de manera indirecta no se necesita a los usuarios para aplicarlo, por medio de este método se obtiene información de tipo cualitativa y se realiza por medio de los siguientes instrumentos de control:

- Registros de usuarios
- Boletas de préstamo de documentos
- Boletas de reprografía
- Boleta de solicitud de servicios
- Observación

En el caso del Estudio de Usuarios de Información del Archivo Intermedio del año 2013, no se logró aplicar el método directo pues el instrumento de recolección de datos se encontraba desactualizado y al estar el puesto encargado de aplicar la encuesta vacante, producía un sesgo en la información invalidando así los datos.

Por esto, se diseñó una nueva herramienta de recuperación de datos (cuestionario) que se empezó a aplicar en el mes de marzo de 2014, la cual fue actualizada con la colaboración de la Contraloría de Servicios del Archivo Nacional.

Reseña histórica del Archivo Intermedio del Archivo Nacional

(Misión, Visión y Funciones)

Los procesos que permiten la creación del Archivo Intermedio son: la reestructuración del Archivo Nacional llevada a cabo en 1982 y la Promulgación de la Ley N° 7202 del Sistema Nacional de Archivos del 24 de octubre de 1990.

Con la Ley N° 7202 del Sistema Nacional de Archivos se genera una segunda reorganización de la estructura orgánica. Entre los cambios más notorios, desaparece el Departamento Documental, creándose dos nuevos departamentos: el Departamento de Archivo Histórico y el Departamento de Servicios Archivísticos Externos que asumen funciones de preservación de la memoria histórica nacional y de rectoría al recién creado Sistema Nacional de Archivos.

El Archivo Intermedio pertenece al Departamento de Servicios Archivísticos Externos; custodia documentos de los despachos del Presidente de la República y Vicepresidencias, Consejo de Gobierno, despachos de Ministros y Viceministros desde 1990 (Art. 53 de la Ley N° 7202); además de fondos de instituciones públicas que han cerrado; por ejemplo Corporación Costarricense de Desarrollo (Codesa), Transportes Metropolitanos S.A. (Transmesa) y Banco Anglo Costarricense.

La construcción de los depósitos que albergan el Archivo Intermedio se realiza en varias etapas: la primera obra inicia a partir de la aprobación en sesión N° 28-98 de 23 de setiembre de 1998 de la construcción de los depósitos I y II, por parte de la Junta Administrativa del Archivo Nacional, esta obra obedece a la remisión del Banco Central de Costa Rica de los documentos que pertenecieron al extinto Banco Anglo Costarricense. Al respecto se menciona en la sesión de Junta Administrativa del Archivo Nacional N° 16-97 de 30 de julio de 1997 lo siguiente:

“Artículo 2: Manifiestar al Lic. Carlos Muñoz Vega, Gerente del Banco Central de Costa Rica el interés de esta Junta Administrativa por suscribir con el

Banco Central el convenio para la organización y administración del Archivo del Banco Anglo Costarricense”

Posteriormente se amplió la construcción a un tercer depósito, así ratificado en la sesión N° 27-2000 de la Junta Administrativa del Archivo Nacional, cuando se da por aprobado el presupuesto para su construcción. Esta obra es licitada mediante contratación directa N° 1-2001 “Construcción del III depósito del Archivo Intermedio en la Dirección General del Archivo Nacional”.

Debido a la rapidez con que se ocuparon los depósitos, por la recepción de los Fondos del Banco Anglo Costarricense y de la Corporación Costarricense de Desarrollo (Codesa); se mostró la oportunidad para la construcción de un cuarto depósito y este inicia su construcción con el aval de la Junta Administrativa.

Debido a que la construcción de los depósitos de Archivo Intermedio inician hasta 1998, las primeras transferencias vía artículo N° 53 de la Ley del Sistema Nacional de Archivos fueron custodiadas en un espacio dentro de los depósitos del domo principal.

En la actualidad el Archivo Intermedio cuenta con un área de consulta de usuarios, un área administrativa y cuatro depósitos de documentos.

En cuanto a la custodia de los documentos que conforman el acervo documental hay que mencionar que ingresan por primera vez al Archivo Nacional mediante la transferencia número 1-1994 del Ministerio de Comercio Exterior el 18 de febrero de 1994 (según data en el “Registro General de Transferencias”), en cumplimiento con el artículo N° 53 de la Ley N°7202 del Sistema Nacional de Archivos.

El marco filosófico del Archivo Intermedio es el que posee el Archivo Nacional; por esta razón la misión y visión del Archivo Nacional son:

Misión:

El Archivo Nacional es una institución desconcentrada del Ministerio de Cultura y Juventud, que reúne, organiza, conserva, facilita y divulga el patrimonio documental de la Nación, a todos los habitantes de Costa Rica, para acrecentar la identidad nacional; promueve el desarrollo archivístico de las instituciones para una administración más transparente y eficiente, y coadyuva en el control del ejercicio Notarial.

Visión:

El Archivo Nacional de Costa Rica, ejercerá plenamente su rol de rector del Sistema Nacional de Archivos y ofrecerá al habitante costarricense, nuevos y mejores servicios, acrecentando el patrimonio con nuevos fondos y colecciones, mediante el rescate, organización, conservación, facilitación y divulgación. Estos retos los asumirá mediante el mejoramiento de su infraestructura física, tecnológica, un marco legal mejorado adaptado a las necesidades actuales y un recurso humano altamente calificado, comprometido con la eficiencia, transparencia y orientada al cliente.

Las principales funciones del Archivo Intermedio son:

- Organizar y facilitar el acervo documental con valor administrativo y legal
- Organizar, facilitar y certificar los documentos del Archivo Intermedio.
- Realizar estudios de usuarios anuales del Archivo Intermedio.
- Efectuar inventarios de control de los fondos documentales a cargo del Archivo Intermedio.
- Otras funciones resultantes de la ley.

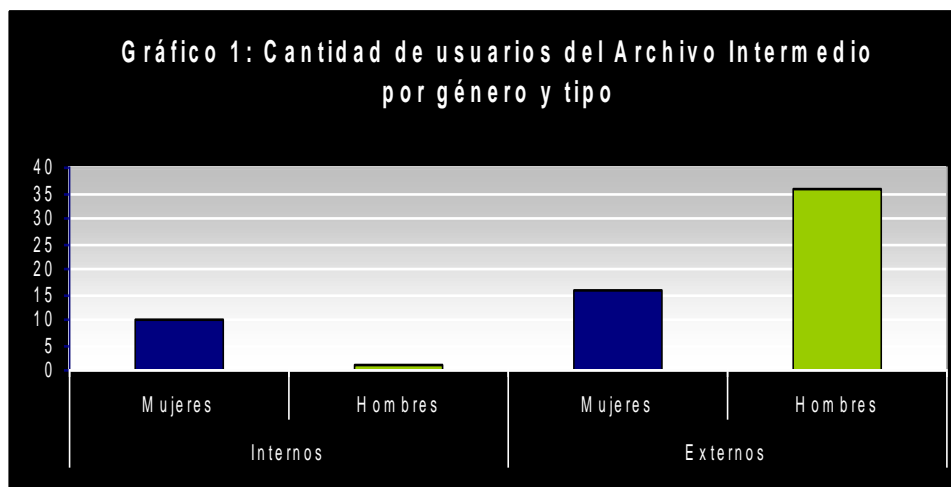
Estudio de usuarios a partir del método indirecto

Esta sección se centró el análisis de la información que ha sido recolectada, por medio de las boletas de préstamo documental, que llenan los usuarios del Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica, también del registro electrónico que dirigido por el técnico responsable, para tener un mejor control de la facilitación de los documentos, la herramienta electrónica Gestor de usuarios del Archivo Intermedio (GUA) y de los controles físicos de consulta y usuarios llevados en el Archivo.

Como delimitación temporal, se han utilizado todos los préstamos que comprenden el período del 7 de enero del 2013 (primer día laboral) al 20 de diciembre del 2013 (último día laboral).

1. Cantidad de usuarios por género y tipo de usuario que visitan y consultan documentos en el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica durante el año 2013

Durante el año 2013 el Archivo Intermedio atendió 63 usuarios, de los cuales 11 de ellos fueron usuarios internos y 52 usuarios externos. Además, es importante mencionar que 37 de los usuarios fueron hombres y 26 mujeres.



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del control de usuarios y las boletas de préstamo

Además del genero de los usuarios del Archivo Intermedio, se destaca la nacionalidad de cada uno de ellos; de los 63 usuarios únicamente 3 usuarios externos son de nacionalidad extranjera, en su mayoría de nacionalidad nicaragüense.

2. Cantidad de consultas y préstamos de documentos por mes en el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica durante el año 2013

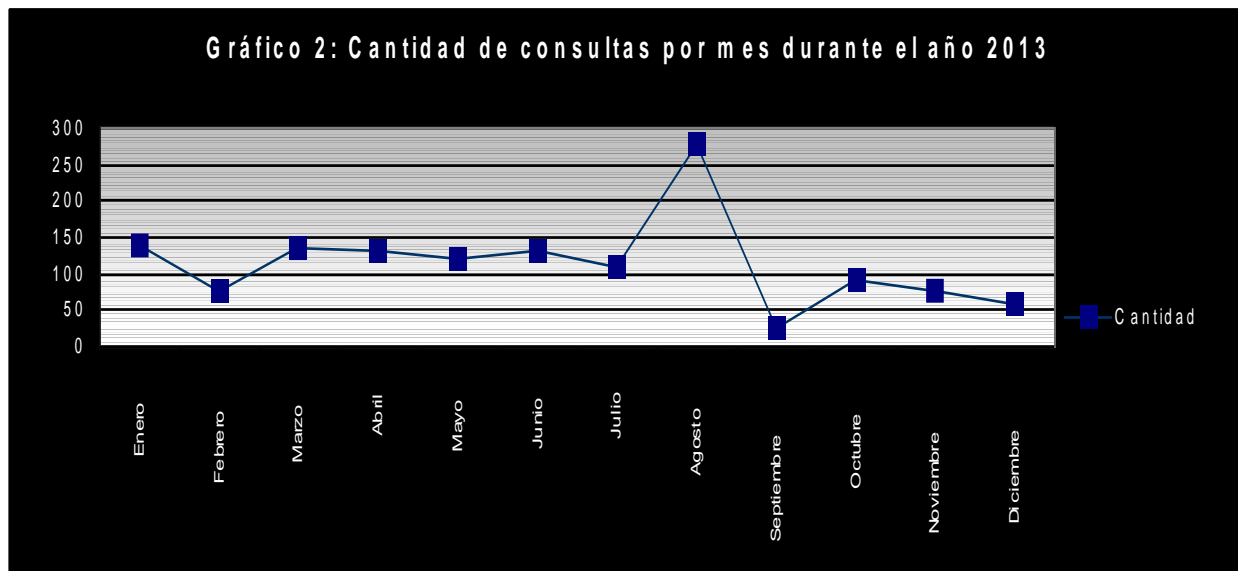
Durante el año 2013 se facilitaron 1374 (documentos e inventarios), tanto a usuarios internos como externos. En el cuadro siguiente se aprecia que durante el año 2013 se facilitaron por me un total de:

Cuadro 1: Cantidad de consultas y préstamos de documentos por mes durante el año 2013

Mes	Cantidad
Enero	139
Febrero	76
Marzo	137
Abril	131
Mayo	121
Junio	132
Julio	108
Agosto	278
Septiembre	25
Octubre	92
Noviembre	76
Diciembre	59
Total:	1374

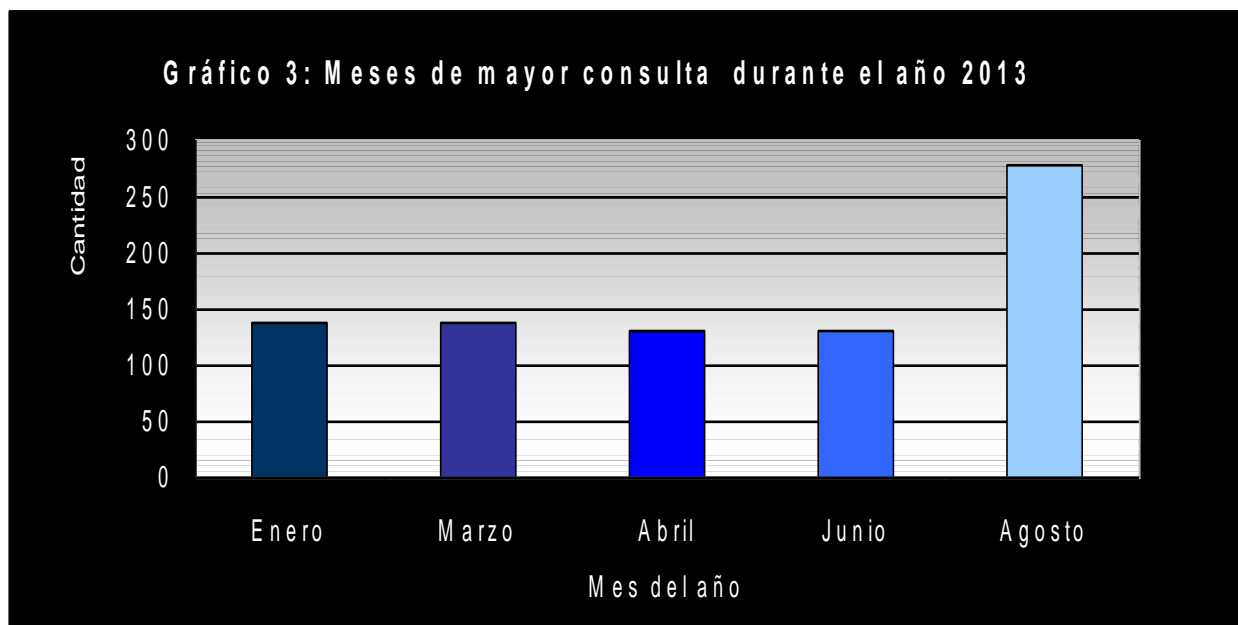
Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del control de usuarios y las boletas de préstamo

El promedio de consulta y préstamo del Archivo Intermedio durante el año 2013 es de 114.5 préstamos documentales por mes. En el gráfico número dos se puede analizar la tendencia de la consulta por mes durante el año 2013.



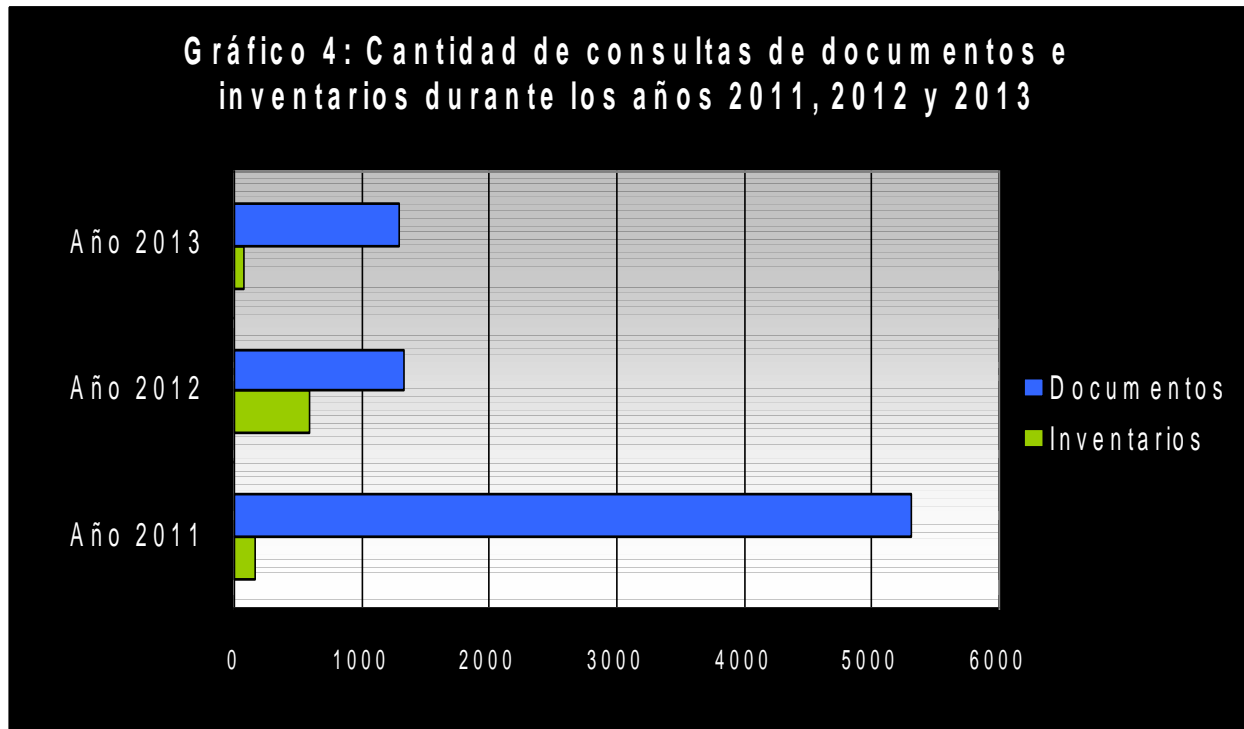
Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del control de usuarios y las boletas de préstamo

Además, en el gráfico 3, se aprecian los meses de mayor consulta en el Archivo Intermedio durante el año 2013, los cuales son: enero, marzo, abril, junio y agosto.



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del control de usuarios y las boletas de préstamo

Además es importante indicar que la cantidad de usuarios y préstamo de documentos en sala a usuarios externos ha disminuido con relación al año 2011.



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del control de usuarios y las boletas de préstamo

3. Cantidad de documentos facilitados en el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica durante el año 2013

En el siguiente cuadro se aprecia la consulta de documentos e inventarios en el Archivo Intermedio según el tipo de usuario (internos y externos) que consultaron.

Además el cuadro permite analizar que los usuarios internos del Archivo Intermedio recurren en menor medida a los instrumentos descriptivos denominados inventarios en comparación con los usuarios externos. El mes en que más inventarios se consultaron fue agosto con un total de 12 (toda la consulta fue realizada por usuarios externos).

Cuadro 2: Cantidad de préstamo de documentos e inventarios por usuarios y mes durante el año 2013

Mes	Documentos		Inventarios		Total
	Internos	Externos	Internos	Externos	
Enero	50	82	0	7	139
Febrero	51	13	1	11	76
Marzo	107	22	2	6	137
Abril	86	35	0	10	131
Mayo	98	18	0	5	121
Junio	50	73	0	9	132
Julio	72	33	0	3	108
Agosto	158	108	0	12	278
Septiembre	23	2	0	0	25
Octubre	81	11	0	0	92
Noviembre	2	63	4	7	76
Diciembre	2	56	0	1	59
Total	780	516	7	71	1374

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del control de usuarios y las boletas de préstamo

En el cuadro anterior se aprecia que durante el año 2013 se facilitaron 780 documentos a usuarios internos, en la mayoría de los casos para tratamiento archivístico o para ser usados como ejemplos en las capacitaciones brindadas; 7 inventarios fueron usados para la verificación de series en las tablas de Plazos de Conservación de Documentos presentadas por algunos Ministerios. Además, 516 documentos se prestaron para consulta de usuarios externos y fueron verificados por estos 71 inventarios.

La razón de consulta de documentos durante el año 2013, por parte de los usuarios externos del Archivo Intermedio, fue:

- Comprobar tiempo laborado en el extinto Banco Anglo Costarricense.
- Verificación de la posesión y el traspaso de bienes muebles e inmuebles de las Instituciones del Estado.
- Verificación de hechos realizados por Instituciones del Estado: líneas ferroviarias, pesca institucional, acuerdos del Consejo de Gobierno, etc.

La cantidad de préstamos por fondo documental se aprecian en el cuadro siguiente:

Cuadro 3: Cantidad de préstamos por el fondo documental solicitado durante el año 2013

No. Transferencia	Fondo	Cantidad
T58-2000	Banco Anglo Costarricense (BAC-RRHH)	19
T25-2012	Contraloría General de la República	42
T24-1994	Corporación Costarricense de Desarrollo (CODESA)	81
T09-2010 T03-1999 T08-1994 T84-2006 T62-2002 T33-1998 T65-2002 T84-2006 T67-2006 T11-2010 T10-1994 T17-1994 T12-1994 T20-1998	Presidencia de la República	44
T58-2010 T31-1998 T68-2002 T63-2002 T11-1994	Consejo de Gobierno	22
T23-2006 T33-2006 T03-1995 T26-1994 T72-2002 T18-2006 T39-2010 T27-1994 T24-1998	Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT)	63
T46-1998 T59-2006 T60-2006 T23-2010 T61-2006 T05-2010 T35-2002 T03-1994	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS)	11
T34-1998	Ministerio de Educación Pública (MEP)	4

Cuadro 3: Cantidad de préstamos por el fondo documental solicitado durante el año 2013

No. Transferencia	Fondo	Cantidad
T74-1998 T66-2007 T81-2006 T74-1998	Instituto Costarricense de Turismo (ICT)	6
T23-2010	Misterio de Seguridad Pública (MSP)	8
T20-1012	Servicio Nacional de Electricidad	6
T57-2000	Dirección General de Ayuda para el Refugiado (DIGESPARE)	27
T49-1998	Ministerio de Comercio Exterior (COMEX)	16
T147-2007	Actas del Banco de Costa Rica	2
T02-2010 T76-2006 T06-1994	Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG)	28
T28-2010 T50-2006 T01-2010	Ministerio de Planificación (MIDEPLAN)	16
T02-1994	MEIC	5
T19-1994 T20-1994	Ministerio de Cultura Juventud y Deportes (MCJD)	3
T02-2013	Liceo de Costa Rica	2
T58-2002	Ministerio de Relaciones Exteriores	30
T11-1998	Leyes y Decretos	2
T07-2007	Poder Judicial Remesa	2
	Rodrigo Carazo Odio	41

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del control de usuarios y las boletas de préstamo

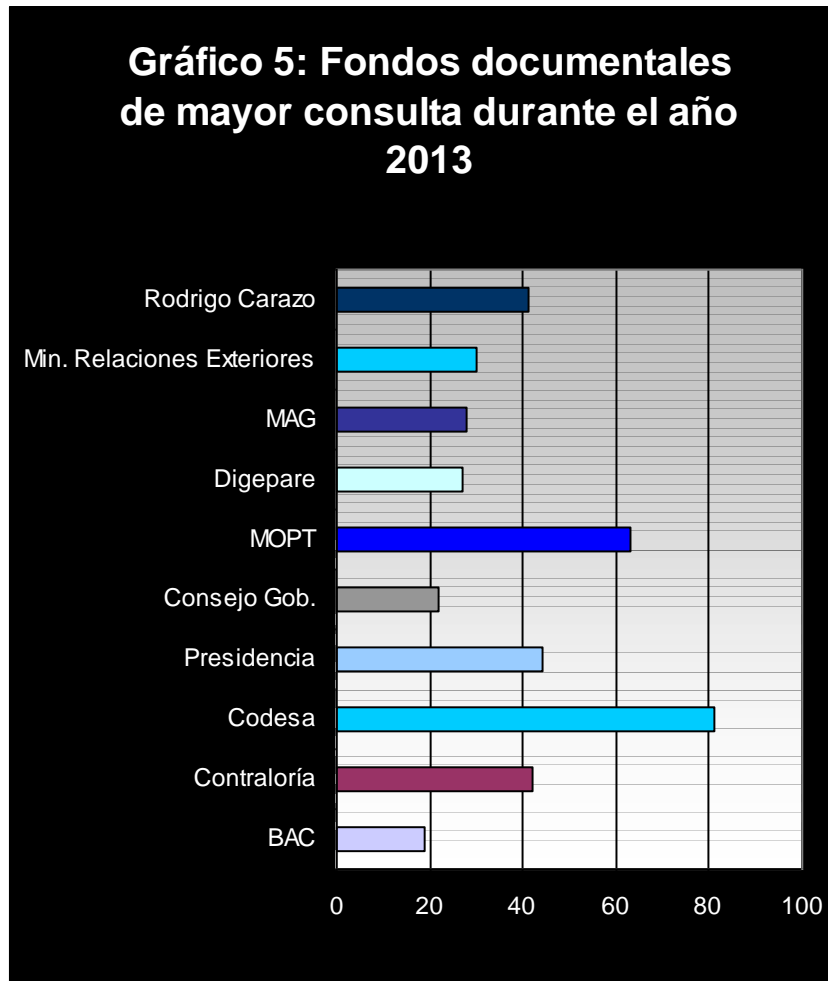
En cuanto al uso de los documentos facilitados a usuarios internos, en la mayoría de los casos es para realizar tratamiento archivístico a los fondos custodiados en el Archivo Intermedio y se realiza en cumplimiento al plan operativo institucional y la asignación de metas a cada funcionario.

Es importante señalar que durante el año 2013 los fondos que se facilitaron para tratamiento archivístico fueron:

- Corporación Costarricense de Desarrollo (CODESA)
- Asamblea Legislativa
- Presidencia de la República
- Ángela Izaguirre Moya
- Gobernación de Limón
- Planos del Instituto costarricense de ferrocarriles (INCOFER)
- Prontuarios del Banco Anglo Costarricense.

El cuadro número tres permite visualizar la cantidad de consultas realizadas según el fondo documental, sin embargo en el gráfico número cinco se observan los fondos de mayor consulta y facilitación. Cabe destacar que los fondos documentales del Gobierno Central: Presidencia, Consejo de Gobierno, Ministerios y Viceministerios de la República son altamente consultados, además los fondos de fechas extremas más antiguas como la Corporación Costarricense de Desarrollo (Codesa) y sus subsidiarias presentan un aumentó en su consulta.

El Banco Anglo Costarricense continua siendo consultado por exfuncionarios que requieren comprobar el tiempo laborado, los salarios devengados y prestaciones ganadas, con el objeto de trámites de jubilación o reconocimiento de anualidades en instituciones públicas.



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del control de usuarios y las boletas de préstamo

Durante el año 2013 el fondo que presentó mayor consulta fue la Corporación Costarricense de Desarrollo (Codesa) con 81 solicitudes, seguido por el Ministerio de Obras Públicas y Transportes con 63 solicitudes y la Presidencia de la República con 44 solicitudes, por nombrar los tres más consultados.

4. Cantidad de servicios brindados en el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica durante el año 2013

Existen varios servicios brindados por el Archivo Intermedio:

- Préstamo de documentos a entidades productoras o tribunales.

- Facilitación de documentos con vigencia Administrativa y Legal.
- Reproducción de documentos, sea simple o certificada.

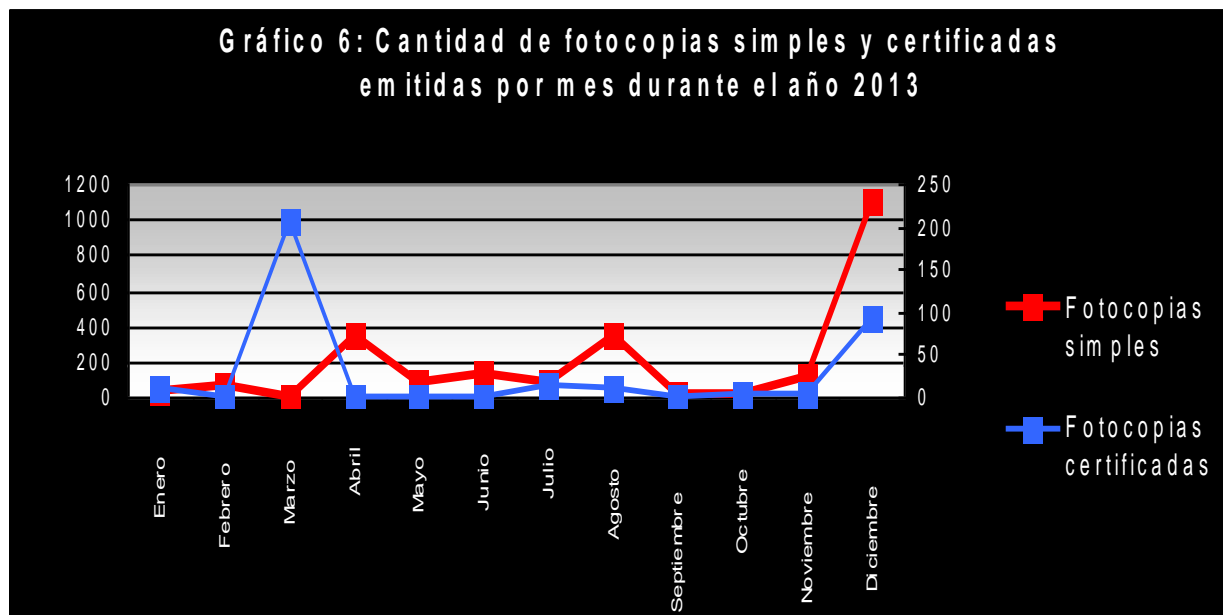
Durante el año 2013 se solicitaron en total 2682 fotocopias y 21 trámites de fotocopias certificadas; las fotocopias se desglosan de la siguiente manera: 339 fotocopias certificadas y 2343 fotocopias simples. En el gráfico número seis, se evidencia que la solicitud de fotocopias simples presenta una tendencia distinta a la solicitud de fotocopias certificadas, por ejemplo mientras en marzo de 2013 se solicitaron 207 fotocopias certificadas, las fotocopias simples apenas alcanzó una solicitud.

Cuadro 4: Cantidad de certificaciones y fotocopias emitidas por mes durante el año 2013

Mes	Trámite de Certificación	Fotocopias	
		Simples	Certificadas
Enero	4	40	9
Febrero	1	69	1
Marzo	7	1	207
Abril	1	347	1
Mayo	0	85	0
Junio	0	126	0
Julio	2	86	15
Agosto	1	338	9
Septiembre	0	23	0
Octubre	1	10	4
Noviembre	2	120	2
Diciembre	2	1098	91
Total	21	2343	339

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del control de certificaciones y boletas de fotocopiado de documentos

En cuanto a las fotocopias certificadas, se aclara que estas se enumeran de 1 a infinito, y no precisan coincidir en número con las reprografías certificadas, pues los usuarios en ocasiones solicitan la certificación de dos o más folios.



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del control de certificaciones y boletas de fotocopiado de documentos

De igual forma las fotocopias simples que se generan responden a investigaciones personales o particulares; cabe indicar que la consulta de investigadores de diferentes disciplinas al Archivo Intermedio ha ido en aumento principalmente en fondos con más de veinte años de antigüedad (Banco Anglo Costarricense, Corporación Costarricense de Desarrollo, fondos relacionados a la Presidencia de la República y sus ministerios).

Dicha afirmación se evidencia en la cantidad de fotocopias simples que son solicitadas; además de los fondos que presentan mayor número de consultas.

En el cuadro siguiente se presentan las cantidades totales de fotocopias simples y certificadas emitidas durante los años 2011, 2012 y 2013. Entre los fondos que más fueron reproducidos por fotocopia simple durante el 2013 están: Rodrigo Carazo con 1080 solicitudes y Codesa con 242 solicitudes.

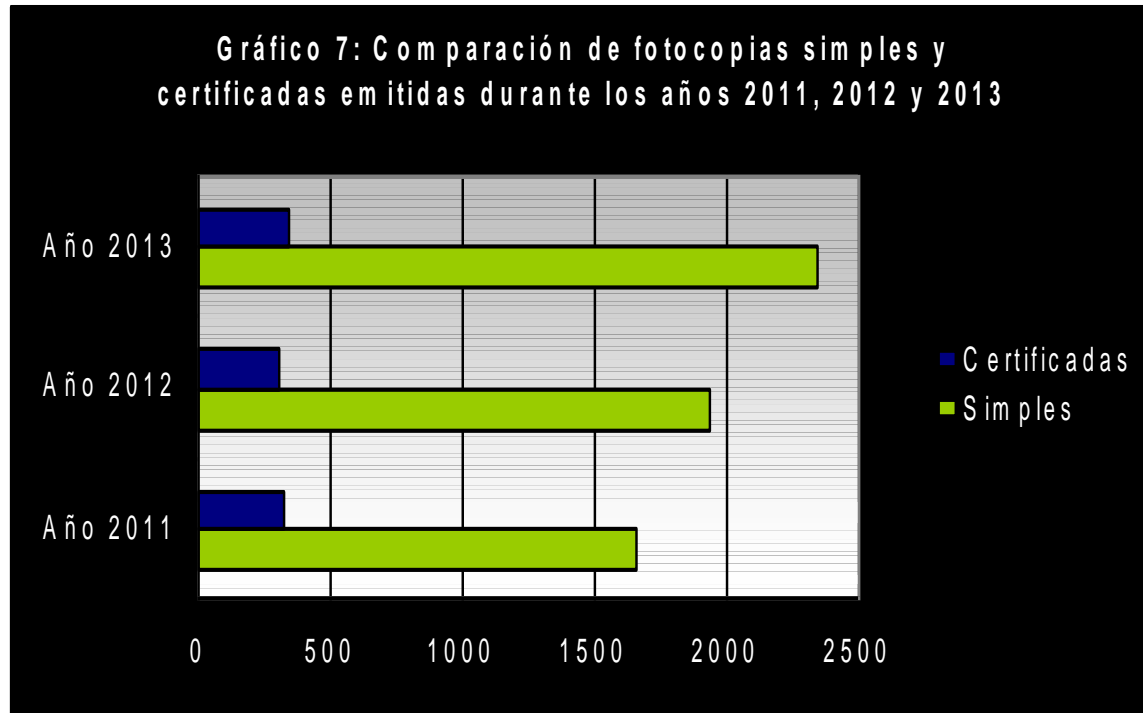
Cuadro 5: Cantidad de fotocopias simples y certificadas emitidas durante los años 2011, 2012 y 2013

Mes	2011		2012		2013	
	Simples	Certificadas	Simples	Certificadas	Simples	Certificadas
Enero	42	1	18	103	40	9
Febrero	152	4	35	2	69	1
Marzo	54	24	103	10	1	207
Abril	42	5	41	0	347	1
Mayo	55	1	143	0	85	0
Junio	137	0	39	41	126	0
Julio	13	8	169	90	86	15
Agosto	610	261	941	5	338	9
Septiembre	64	2	76	51	23	0
Octubre	348	2	47	4	10	4
Noviembre	435	1	310	0	120	2
Diciembre	0	18	13	4	1098	91
Total	1660	327	1935	310	2343	339

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del control de certificaciones y boletas de fotocopiado de documentos

En el gráfico número siete se aprecia el aumento total en el número de fotocopias simples emitidas durante los años 2011, 2012 y 2013. En cuanto a fotocopias simples durante el año 2011 se emitieron 1660, en el 2012; 1935 y para el año 2013 el número aumentó a 2343.

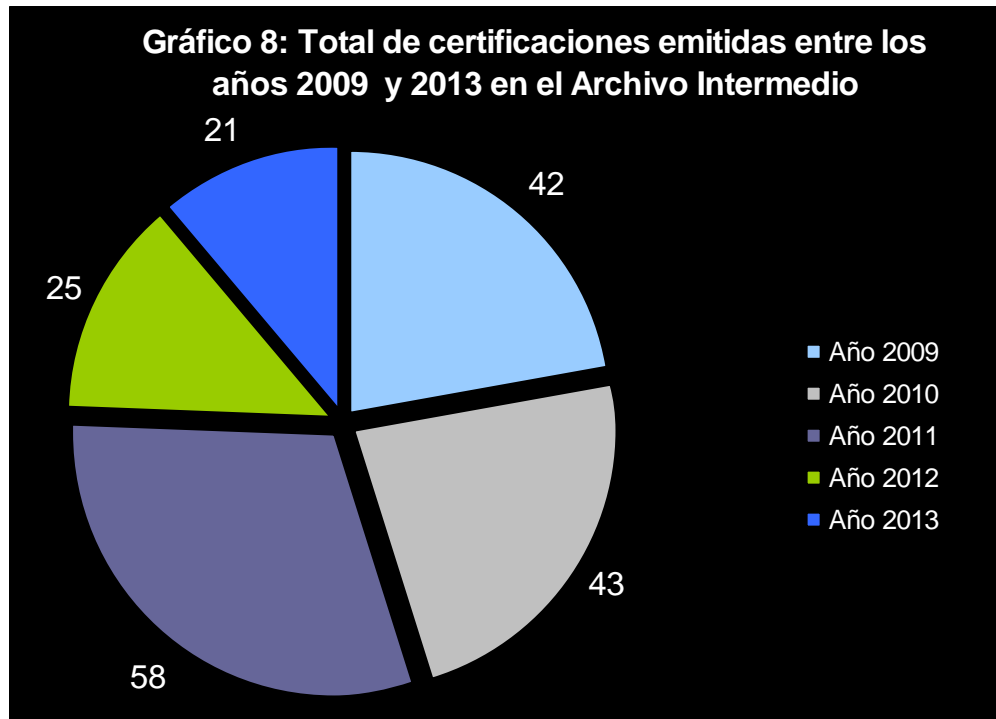
Además las fotocopias certificadas emitidas para los tres años del comparativo, se mantuvo una cifra similar: en 2011 se emitieron 327 fotocopias certificadas, en 2012 disminuyó a 310 fotocopias certificadas y en 2013 aumentó a 339 fotocopias certificadas.



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del control de certificaciones y boletas de fotocopiado de documentos

Es significativo indicar que la emisión de fotocopias certificadas presenta una disminución en el número de solicitudes de trámite, no así la cantidad de fotocopias certificadas emitidas. Por ejemplo: en el año 2011 se tramitaron 56 solicitudes de certificación y se certificaron 327 fotocopias; mientras que en el año 2013 se tramitaron 21 solicitudes de certificación y se certificaron 339 fotocopias.

En el gráfico número ocho se evidencia la disminución del trámite de solicitud de fotocopias certificadas. Se aprecia en ese gráfico que durante el año 2011 se tramitaron 58 solicitudes de certificación, mientras que en el año 2013 disminuyó a 21 solicitudes. Por los tanto, se puede indicar que, el promedio de trámite de solicitud de certificación entre los años 2009, 2010, 2011, 2013 y 2013 es de 37,5 certificaciones emitidas por año.



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del control de certificaciones y boletas de fotocopiado de documentos

Conclusiones

El estudio de usuarios es de ayuda para la planificación y mejoramiento de los servicios del Archivo Intermedio; ya que permite conocer las necesidades de información de los usuarios. Muestra de ello son los datos que permite comprobar y concluir lo siguiente:

- Durante el año 2013 el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica, atendió un total de 63 usuarios, el mayor grupo lo constituyen los usuarios externos, de los cuales 37 de ellos son hombres. Siendo así, el género que mayor consulta los documentos custodiados.
- La mayoría de los usuarios externos del Archivo Intermedio son de nacionalidad costarricense, aunque en el año 2013 hubo 3 consultas realizadas por personas de nacionalidad extranjera y residentes en el país.
- El promedio de consulta y préstamo mensual es de 114,5 documentos, esto incluye completar los controles de préstamo y solicitud de información.
- El mes de mayor consulta y préstamo en el Archivo Intermedio, durante el 2013 fue agosto con 278 préstamos documentales, seguido por el mes de enero con 139 préstamos y marzo con 137 préstamos.
- Los fondos de mayor consulta durante el año 2013 en el Archivo Intermedio fueron: Presidencia de la República, Ministerio de Obras Públicas y Transportes y el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- El total de fotocopias facilitadas es de 2682 durante el 2013, de las cuales 12,64% fueron fotocopias certificadas y 87,36% fotocopias simples.
- Con el acceso a bases de datos vía Web se pueden consultar fondos custodiados en el Archivo Notarial y conservados en el Archivo Histórico, ayudando a los usuarios a satisfacer sus necesidades de información.
- El Archivo Intermedio posee limitaciones tecnológicas y de infraestructura que reduce la calidad del servicio brindado, sin embargo, esto no se refleja en el número de usuarios y solicitudes; pues, los usuarios externos continúan aumentando y el préstamo de documentos constituye el servicio más solicitado.

Recomendaciones

Las recomendaciones planteadas a continuación pretenden establecer mejoras a mediano y corto plazo, para aumentar la calidad de los servicios que brinda el Archivo Intermedio:



- Los problemas en el equipo de cómputo, en las bases de datos instaladas y en la plataforma tecnológica, son constantes y dificultan la consulta de documentos, pues para brindar el servicio se debe recurrir al respaldo en papel de los inventarios. Por esta razón se debe continuar con la depuración de las bases de datos, para que sea más eficaz la atención de consultas, y brindar el soporte oportuno o reemplazo del equipo de cómputo del Archivo Intermedio, con el fin de hacer más eficiente y eficaz el servicio brindado.
- Establecer un mejor sistema de información (base de datos estructurada) para el registro de usuarios y facilitación de documentos, que agilice la elaboración de los diferentes instrumentos de control por parte de usuarios y facilitadores, debido a que el actual sistema GUAL no lo permite.
- El desconocimiento por parte de los funcionarios del Archivo Nacional, sobre los fondos custodiados y servicios brindados por el Archivo Intermedio genera incertidumbre y confusión entre los usuarios externos, por ello es recomendable incorporar en la inducción para nuevos funcionarios información sobre los fondos custodiados, servicios y productos del Archivo Intermedio.

Bibliografía


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.

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.



Anexo 1: Boleta de préstamo

 	<p>Boleta de Préstamo de documentos Departamento de Servicios Archivísticos Externos Archivo Intermedio</p>	
Fondo: _____	Transferencia: _____	Nº Orden _____
Nombre _____		Nº Caja: _____
Fecha: _____	Firma del Usuario: _____	Firma del Facilitador: _____

Anexo 2: Boleta de solicitud de certificaciones

 	<p>Solicitud de certificaciones Departamento Servicios Archivísticos Externos Archivo Intermedio</p>
San José: _____ de _____ de 20 _____	
Recibí de: _____	
Solicitud de: _____	
	Timbre de Archivo: _____
	Timbre Fiscal: _____
Fecha de entrega de la Certificación: _____	
Funcionario que recibe solicitud: _____	
La certificación solicitada se entregará únicamente contra la presentación de este recibo	
Original: Interesado	C/C: Archivo Intermedio

Anexo 3: Boleta de solicitud de fotocopiado de documentos

 	<p>Solicitud de Fotocopiado de Documentos Departamento de Servicios Archivísticos Externos Archivo Intermedio</p>
Nombre: _____	Fecha: _____
Fondo/ No. Transferencia: _____	No. Orden: _____
No. Del total de documentos a fotocopiar: _____	Copia simple ()
Del folio _____ al folio _____	Copia para Certificada ()
Autorización AI: _____	Fotocopiador: _____