



DIRECCIÓN GENERAL DEL ARCHIVO NACIONAL

ESTUDIO DE USUARIOS 2019

ABRIL 2020

Tabla de Contenidos

Introducción	3
Objetivos Generales	4
Objetivos Específicos	4
Metodología	5
Reseña histórica de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional	5
ESTUDIO DE USUARIOS DE LA UNIDAD DE ARCHIVO INTERMEDIO DEL ARCHIVO NACIONAL DE COSTA RICA DEL AÑO 2019	7
1. Perfil de las personas usuarias de la Unidad de Archivo Intermedio.....	8
2. Formación de las personas usuarias	15
3. Servicio brindado en la Unidad de Archivo Intermedio	20
4. Cantidad de consultas, préstamos y reprografías de documentos	26
Conclusiones.....	31
Recomendaciones	33
Bibliografía	36
Anexos	37

Introducción

Los estudios de usuarios nacen con el fin de conocer los hábitos, necesidades y perfiles de las personas que hacen uso de los servicios del archivo, lo cual permite determinar la demanda y usabilidad de la información, así como la eficiencia de los recursos humanos, materiales y tecnológicos necesarios en la atención de las consultas. Este tipo de estudio debe realizarse de manera frecuente con el propósito de identificar cambios en algunas prácticas de información y realizar variaciones en los archivos para que los servicios sean capaces de responder a las necesidades de información de las personas usuarias.

Así, se podrá identificar el volumen de consulta por periodos, los servicios de mayor demanda, las series documentales de mayor consulta; además, considerar aspectos del servicio, que puedan aplicarse como parte de una mejora continua.

Aunque los estudios de usuarios nacen dentro de la disciplina de la Bibliotecología, más tardíamente son adaptados para medir las necesidades que hacen que las personas recurran a los servicios y productos que brinda un archivo. También, los estudios de usuarios de archivos han de cumplir con los requisitos de:

- Reducir la incertidumbre en la planificación de funciones.
- Ser susceptibles de influir en la decisión.
- Medir la calidad de los servicios brindados.
- Justificar el costo, aumento o rebajo de tasas o precios en los servicios.

En la actualidad, la gestión de calidad permite a las instituciones públicas identificar, aceptar, satisfacer y mejorar continuamente las expectativas y necesidades de todo el colectivo humano (clientes, empleados, directivos, proveedores, etc.) con respecto a los productos y servicios que ofrecen. Las mediciones de la calidad se aplican al sector público como consecuencia de un discurso de transparencia del Estado democrático y de su responsabilidad para con los y las ciudadanas contribuyentes.

Desde esta perspectiva de la calidad, los estudios de usuarios tienen el sentido de recabar la percepción de las personas usuarias del archivo con respecto a:

1. Evaluación general del servicio (horarios, condiciones de uso, acceso a inventarios, derecho de acceso a la información, información asistida, tiempos de respuesta, etc.).

2. Evaluación de las instalaciones (sala de consulta), del equipamiento tecnológico (ordenadores), del mobiliario, de los medios de comunicación (la forma en que se difunden nuevos ingresos), de la accesibilidad (barreras arquitectónicas).
3. Evaluación de la atención prestada por el personal.
4. Evaluación de las necesidades documentales e informativas de la persona usuaria.
5. Evaluación de los fondos, secciones, series y colecciones más consultados.
6. Evaluación del grado de satisfacción de las personas usuarias.

Por lo anterior, es evidente la importancia de identificar las necesidades de información de las personas usuarias de los archivos, a fin de medir la calidad de los servicios prestados, elaborar los productos de información más adecuados, diseñar y planificar los sistemas y servicios acorde con las necesidades detectadas en cada uno de los colectivos estudiados.

Objetivos Generales

- Determinar en términos cualitativos, mediante la aplicación del método directo, la calidad de los servicios brindados en la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica en el período comprendido entre enero y diciembre de 2019.
- Establecer en términos cuantitativos, mediante la aplicación del método indirecto, el uso de la información y los servicios brindados por la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica en el período comprendido entre enero y diciembre de 2019.

Objetivos Específicos

- Conocer el perfil de las personas usuarias que acuden a la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica.
- Valorar el grado de satisfacción de las personas usuarias sobre los servicios que reciben en la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica.
- Medir la frecuencia de consultas durante el período en estudio en la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica.
- Determinar los fondos más consultados por las personas usuarias de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica durante el año 2019.
- Establecer la cantidad de servicios de fotocopias simples y fotocopias certificadas de documentos brindados a las personas usuarias de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica durante el año 2019.

Metodología

El estudio de usuarios consiste en una investigación de tipo cualitativa y cuantitativa, que evalúa la satisfacción y calidad de los servicios brindados, la demanda y el uso de la información en la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica, con el fin de identificar las distintas necesidades de las personas usuarias y brindar un servicio adecuado y oportuno.

Para recabar la información necesaria, el estudio se basó en la aplicación de un cuestionario, que recopiló información general de las personas usuarias y la evaluación de aspectos relacionados con la formación a las personas usuarias y la calidad del servicio brindado, lo que corresponde al método directo.¹ Con respecto al método indirecto², se llevó a cabo un análisis de las boletas y controles utilizados para la facilitación de los documentos en la Unidad de Archivo Intermedio.

Reseña histórica de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional

Los procesos que permiten la creación de la Unidad de 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 está que 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 del Sistema Nacional de Archivos.

La Unidad de 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 el año 1990 (Art. 53 de la Ley N° 7202), además de fondos de instituciones públicas que han cerrado, por ejemplo, la Corporación

¹ Este método se utiliza cuando se desea obtener información directamente de los usuarios, este proporciona información de tipo cualitativa y se obtiene por medio de los siguientes instrumentos para recolectar información: entrevista personal, encuesta por correo o grupos focales. Fuente: Jaén García, Luis Fernando. (2006). La Aplicabilidad de los Estudios de Usuarios en los Archivos: el caso de los archivos históricos, En: *Códice*, 2 (1), 45-52.

² El método indirecto se utiliza en ausencia de los usuarios, por medio de este se obtiene información de tipo cuantitativa 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 u observación. Fuente: Jaén García, Luis Fernando. (2006). La Aplicabilidad de los Estudios de Usuarios en los Archivos: el caso de los archivos históricos, En: *Códice*, 2 (1), 45-52.

Costarricense de Desarrollo (Codesa), Transportes Metropolitanos S.A. (Transmesa) y Banco Anglo Costarricense.

La construcción de los depósitos que albergan la Unidad de 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 con 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 de la Unidad de 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, se vio 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 la Unidad de Archivo Intermedio inicia hasta 1998, las primeras transferencias según el artículo N° 53 de la Ley del Sistema Nacional de Archivos fueron custodiadas en un espacio dentro de los depósitos del edificio principal.

En la actualidad la Unidad de Archivo Intermedio cuenta con un área de consulta, un área administrativa y de tratamiento 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.

Las principales funciones de la Unidad de Archivo Intermedio son:

- Planificar, programar y coordinar la transferencia de los documentos en cualquier formato (textuales, gráficos, audiovisuales, etc.) generados por los Despachos de la Presidencia de la República, Consejo de Gobierno y de los Ministros del Gobierno, una vez finalizada la gestión y de acuerdo con los lineamientos que fije el Archivo Nacional y la normativa vigente.
- Transferir los documentos de las instituciones que integran el Sistema Nacional de Archivos, que cierran o se privaticen.
- Organizar y facilitar los documentos e instructivos descriptivos en los diferentes soportes en el área de atención de consultas o a través de internet.
- Atender y resolver consultas archivísticas que presentan superiores y funcionarios del Archivo Nacional y público en general, relacionadas con los fondos que custodia.
- Expedir reproducciones simples y de valor legal de los documentos que custodia.
- Realizar estudios de usuarios y aplicar encuestas para medir el grado de satisfacción por los servicios brindados.
- Efectuar inventarios totales, parciales o estratégicos de los fondos documentales que custodia y aplicar las medidas correctivas de acuerdo con los procedimientos vigentes.
- Aplicar los procesos de valoración documental para eliminar los documentos que cumplen su vigencia administrativa legal y trasladar al Departamento Archivo Histórico lo que la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos (CNSED) declare con valor científico cultural.

ESTUDIO DE USUARIOS DE LA UNIDAD DE ARCHIVO INTERMEDIO DEL ARCHIVO NACIONAL DE COSTA RICA DEL AÑO 2019

En esta sección se analizó la información obtenida de las personas usuarias mediante la aplicación de un cuestionario como instrumento de recolección de datos (Anexo 1) y la información que fue recolectada por medio de los registros manuales y electrónicos utilizados en la facilitación de documentos como, por ejemplo: boletas de préstamo documental (Anexo 2), solicitudes de certificaciones (Anexo 3) y solicitudes de fotocopiado de documentos (Anexo 4), que completaron las personas usuarias de la Unidad de Archivo Intermedio.

Asimismo, se mide la satisfacción en el servicio brindado y se establece el perfil de las personas usuarias externas que visitan y consultan documentos en la Unidad de Archivo Intermedio.

El estudio abarca el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2019 como delimitación temporal.

1. Perfil de las personas usuarias de la Unidad de Archivo Intermedio

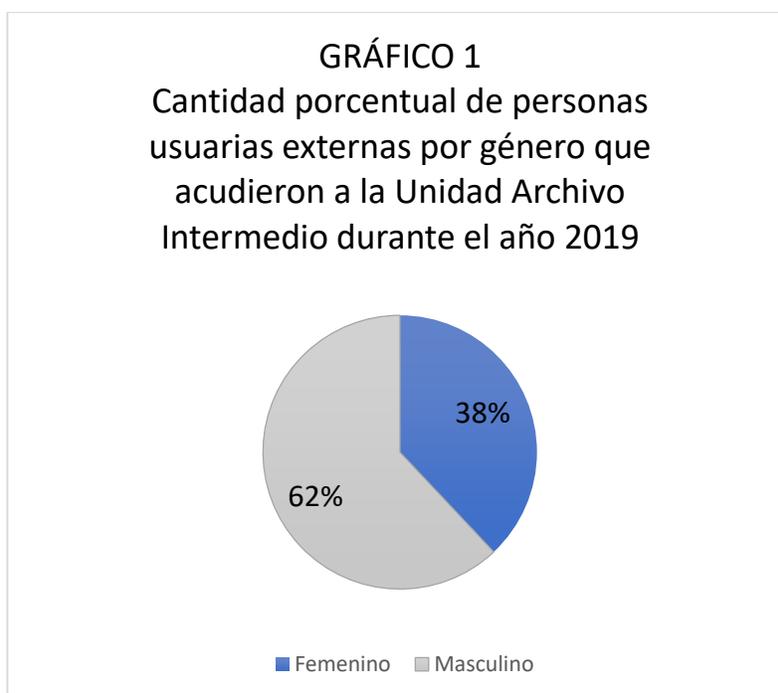
Durante el año 2019 la Unidad de Archivo Intermedio atendió un total de 55 personas usuarias, de las cuales, 3 fueron internas y 52 externas.

De las 52 personas usuarias externas, como se indica en el párrafo anterior, son 52 personas funcionarias externas de las cuales fueron encuestadas para la aplicación del método directo un total de 46, lo cual indica que los datos analizados representan un 88% del total. De esta manera, quedó un 12% fuera del estudio, debido a que no fue posible aplicar las encuestas en su totalidad, ya que algunas personas se negaron a contestar por distintas razones como la falta de tiempo o porque la consulta fue rápida o se recibieron solicitudes de fotocopias simples o certificadas por medio del correo electrónico.

1.1 Personas usuarias por género

Las personas usuarias internas fueron 2 mujeres y 1 hombre, quienes laboran en la Unidad de Archivo Intermedio y las razones de la consulta responden al tratamiento archivístico que se realiza a los fondos custodiados en la Unidad.

A nivel externo, la Unidad de Archivo Intermedio recibió más consultas y solicitudes de hombres que de mujeres, en este caso, 32 de las personas usuarias externas fueron hombres y 20 mujeres. En términos porcentuales, la consulta y solicitud de servicios de la Unidad de Archivo Intermedio por parte de hombres fue de un 62% de la consulta total y los servicios solicitados por mujeres corresponden al 38%, como lo muestra el gráfico 1.



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

Cuadro 1: Cantidad de personas usuarias externas por género que acudieron a la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2019

Género	Cantidad
Femenino	20
Masculino	32
Total	52

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

1.2 Personas usuarias por edades

Los grupos generacionales encuestados que acudieron con mayor frecuencia a la Unidad de Archivo Intermedio fueron personas adultas entre los 36 y los 64 años; y personas adultas jóvenes entre los 18 y los 35 años.

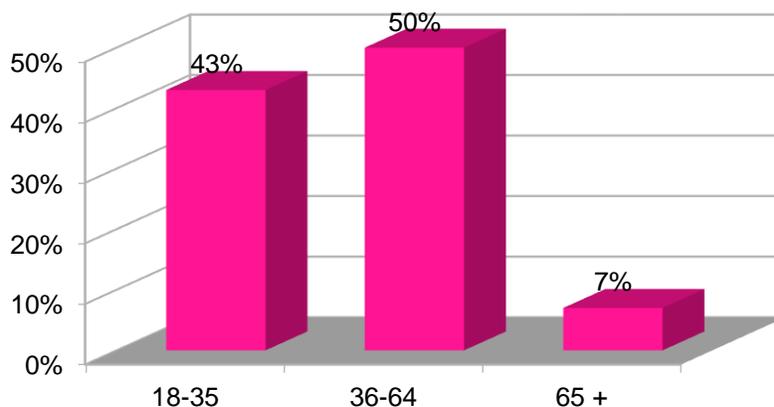
El gráfico 2 muestra que el 50% de las personas usuarias encuestadas se encuentran en el rango de edad de 36 a 64 años, para un total de 23 personas, quienes en su mayoría son profesionales

pertenecientes al sector público, con un nivel académico universitario, cuya visita a la Unidad de Archivo Intermedio fue por trámites administrativos o con fines de investigación.

De igual manera, un 43% de las personas encuestadas representa el rango de edad entre los 18 y 35 años, para un total de 20 personas. Esta población abarca estudiantes y profesionales del sector público, principalmente de áreas como Derecho, Administración y Ciencias Sociales, quienes acudieron a la Unidad de Archivo Intermedio como parte de investigaciones propias o académicas, con fines laborales y una de ellas para un trámite administrativo.

Seguido de estos grupos, se tiene que sólo tres personas encuestadas se encontraban en el rango de edad de 65 años o más, lo que representa el 7%, cuyos intereses fueron trámites administrativos e investigación.

GRÁFICO 2
 Cantidad porcentual de personas usuarias
 externas por rango de edad que acudieron
 a la Unidad Archivo Intermedio durante el
 año 2019



Fuente: *Elaborado a partir de la información obtenida del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”.*

Cuadro 2: Cantidad de personas usuarias externas por rango de edad que acudieron a la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2019

Rango de Edad	De 18 a 35	De 36 a 65	Más De 65	Total
Cantidad	20	23	3	46

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”.

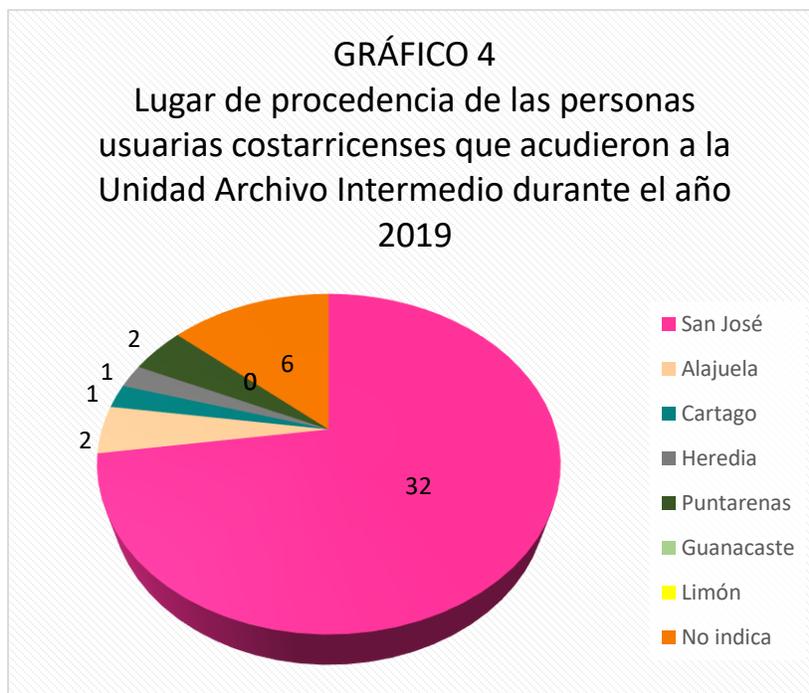
1.3 Personas usuarias por nacionalidad

Con respecto a la nacionalidad de las personas usuarias externas encuestadas durante el año 2019, se puede observar en el gráfico 3 que una de ellas es de nacionalidad nicaragüense; otra es estadounidense, y el resto son costarricenses.



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”.

Por otro lado, en el gráfico 4 se observa la procedencia por provincia de las 44 personas usuarias costarricenses, prevaleciendo San José con 32 personas, seguida de Alajuela y Puntarenas con 2, Cartago y Heredia con 1. Por su parte, 6 personas usuarias no especificaron la provincia de residencia.



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”.

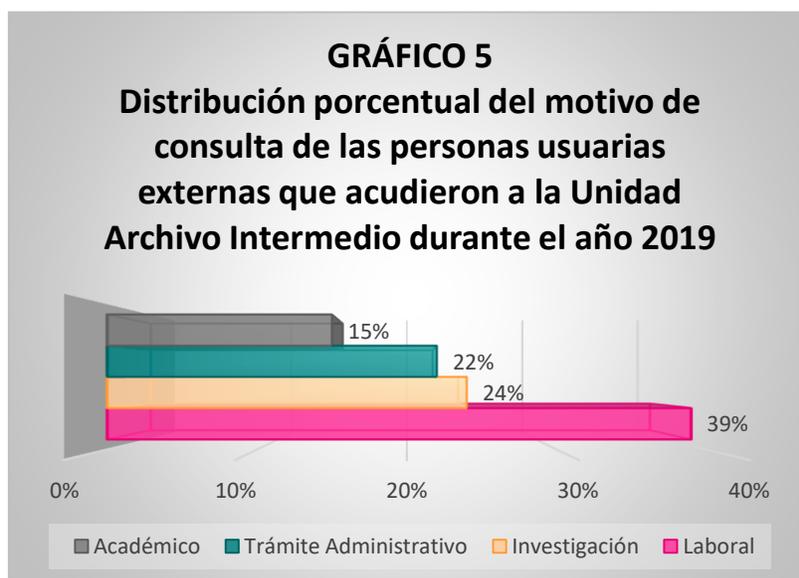
Cuadro 3: Lugar de procedencia de las personas usuarias costarricenses de la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2019

Provincia residencia	San José	Alajuela	Cartago	Heredia	Puntarenas	Guanacaste	Limón	No indica	Total
Cantidad	32	2	1	1	2	0	0	6	44

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”.

1.4 Motivo de consultas

El motivo de la consulta por parte de las personas usuarias externas encuestadas depende del grupo generacional al que pertenece. El gráfico 5 muestra que el 39% de ellas acudieron a la Unidad de Archivo Intermedio por motivos laborales, 24% por razones de investigación en temas diversos, 22% se presentaron para realizar trámites administrativos y el otro 15% con fines académicos.



Fuente: *Elaborado a partir de la información obtenida del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”.*

Cuadro 4: Motivo de la consulta de las personas usuarias externas de la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2019

Motivo de consulta	Académico	Trámite Administrativo	Investigación	Laboral	Total
Cantidad	7	10	11	18	46

Fuente: *Elaborado a partir de la información obtenida del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”.*

1.5 Sector representado por las personas usuarias

La mayoría de las personas usuarias encuestadas de la Unidad de Archivo Intermedio pertenecen al sector público. En el gráfico 6, se aprecia que 19 de ellas representan a este sector, lo que corresponde en términos porcentuales a un 41%; el sector privado y el de estudiantes está representado por 11 personas cada uno, es decir un 24% cada sector; 4 personas usuarias pertenecen al gremio pensionado, lo que significa un 9% y sólo 1 persona, es decir un 2%, indicó que no representaba a ninguno de los sectores.



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”.

Cuadro 5: Sector representado por las personas usuarias externas de la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2019

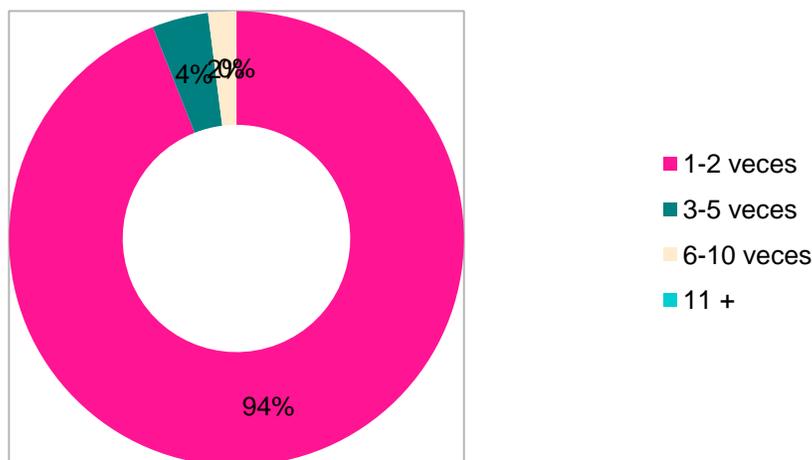
Sector que representa	Público	Privado	Estudiante	Pensionados	Ninguno	Total
Cantidad	19	11	11	4	1	46

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”.

1.6 Frecuencia de consulta

La frecuencia de consulta de las personas usuarias externas de la Unidad de Archivo Intermedio fue reducida, tal y como se muestra en el gráfico 7. Durante el año 2019 un 94% de las personas usuarias externas encuestadas indicaron haber visitado la Unidad de Archivo Intermedio de 1 a 2 veces; un 4% indicaron de 3 a 5 veces; un 2% indicó de 6 a 10 veces y ninguna indicó haber visitado la Unidad de Archivo Intermedio más de 11 veces.

GRÁFICO 7
Frecuencia de consulta de las personas usuarias
externas que acudieron a la Unidad Archivo
Intermedio durante el año 2019



Fuente: *Elaborado a partir de la información obtenida del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”.*

Cuadro 6: Frecuencia de la consulta de las personas usuarias externas del Archivo Intermedio durante el año 2019

Frecuencia de visita	1 a 2 veces	3 a 5 veces	6 a 10 veces	Más de 11 veces	No Responde	Total
Cantidad	43	2	1	0	0	46

Fuente: *Elaborado a partir de la información obtenida del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”.*

2. Formación de las personas usuarias

La Unidad de Archivo Intermedio cuenta con políticas que deben considerarse para el uso de los servicios que brinda; además, en cada visita se explica a las personas usuarias sobre la utilización de la base de datos, el llenado de formularios y boletas de solicitud de servicios, para facilitar su estancia y la búsqueda de información en la Unidad de Archivo Intermedio.

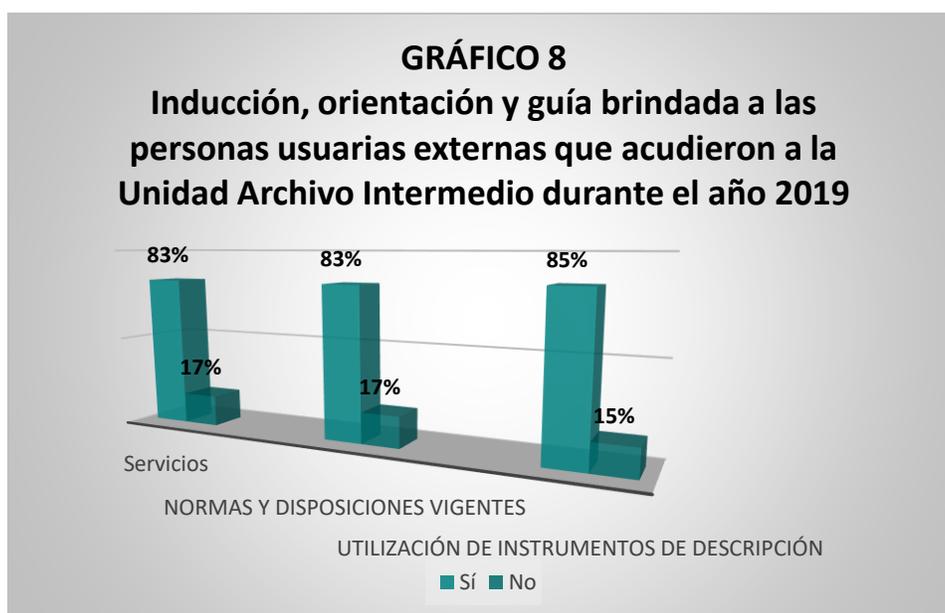
Asimismo, a partir del año 2014 se incorporó una charla en el programa de inducción para nuevas personas funcionarias del Archivo Nacional y, mediante la página web del Archivo Nacional, se

dan a conocer los servicios que ofrece la Unidad de Archivo Intermedio y los fondos que custodia, esto con el fin de que esta información llegue a un número más amplio de personas usuarias y que la población se pueda identificar con la labor que realiza esta Unidad; además de que se muestran las referencias de los documentos custodiados en la Unidad de Archivo Intermedio.

2.1 Inducción, orientación y guía a las personas usuarias

Durante el 2019, el 83% de las personas usuarias externas encuestadas manifestó haber recibido inducción por parte de la persona encargada de la facilitación de documentos, tanto sobre los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio, como sobre las normas y disposiciones que regulan el servicio de consulta, préstamo, reproducción y otros de los documentos que custodia; mientras que el 17% indicó no haber recibido ninguna inducción al respecto.

Por su parte, el 85% de las personas usuarias externas encuestadas aseguró recibir instrucciones sobre la utilización de los instrumentos descriptivos (inventarios, listas de remisión, bases de datos, etc.) por parte de la persona encargada de la facilitación.



Fuente: *Elaborado a partir de la información*

obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

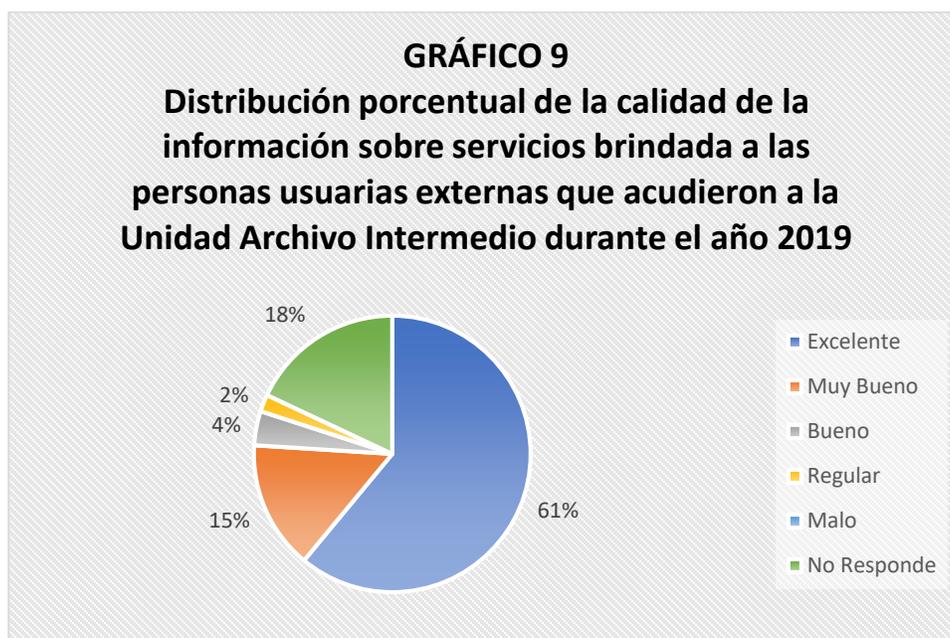
Cuadro 7: Inducción brindada a las personas usuarias en la Unidad de Archivo Intermedio

Inducción sobre	Sí recibieron	No recibieron	Total
Servicios	38	8	46
Normas y disposiciones vigentes	38	8	46
Utilización de instrumentos de descripción	39	7	46

Fuente: *Elaborado a partir de la información obtenida del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”.*

2.2 Calidad de la información brindada a las personas usuarias

El gráfico 9 muestra que la información que brindaron las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio sobre los servicios es de calidad, la mayoría de las personas encuestadas expresó que era excelente y sólo una manifestó que la información era regular, mostrando que las personas funcionarias se esmera en resolver las consultas de manera oportuna y eficiente.



Fuente: *Elaborado a partir de la información obtenida del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”.*

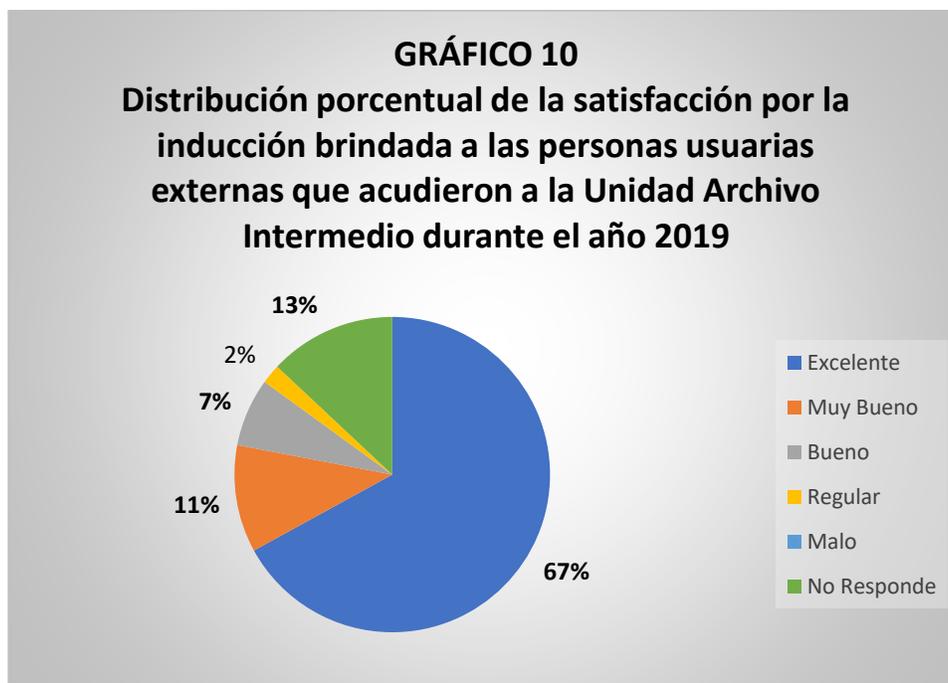
Cuadro 8: Calidad de la información sobre servicios brindada a las personas usuarias externas de la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2019

Calidad del servicio brindado	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	No Responde	Total
Cantidad	0	1	2	7	28	8	46

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”.

2.3 Satisfacción de las personas usuarias por la inducción recibida

En el gráfico 10 se ilustra el grado de satisfacción de las personas usuarias externas con respecto a la inducción que recibieron sobre la utilización de los instrumentos descriptivos, destacándose que el 67% de las personas encuestadas percibieron como excelente la inducción brindada y ninguna de ellas indicó que haya tenido una mala experiencia con respecto a este servicio.



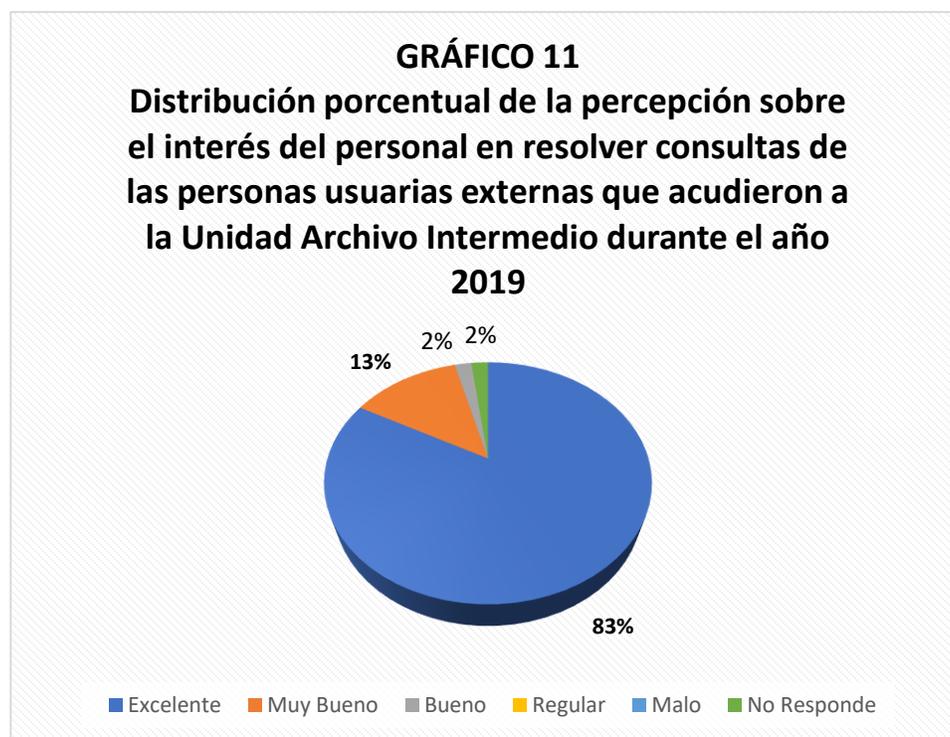
Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”.

Cuadro 9: Satisfacción de las personas usuarias externas de la Unidad de Archivo Intermedio, por la inducción recibida durante el año 2019

Calidad de la inducción	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	No Responde	Total
Cantidad	0	1	3	5	31	6	46

Fuente: *Elaborado a partir de la información obtenida del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”.*

Además, el 83% de las personas encuestadas reveló que el interés que muestran las personas funcionarias para resolver las consultas de la Unidad de Archivo Intermedio es excelente, mientras que ninguna lo calificó como malo o regular, reflejado de esta manera en el cuadro 10. Aunado a ello, el 96% de las personas usuarias coincidió en que el tiempo de respuesta de las consultas y servicios es oportuno de acuerdo a sus necesidades.



Fuente: *Elaborado a partir de la información obtenida del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”.*

Cuadro 10: Interés de las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio para resolver consultas, durante el año 2019

Interés de las personas funcionarias	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	No Responde	Total
Cantidad	0	0	1	6	38	1	46

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”.

3. Servicio brindado en la Unidad de Archivo Intermedio

Este archivo, por sus propias funciones, está enfocado en las personas usuarias, pues es el intermediario entre ellas y la información contenida en los documentos; todas las líneas de actuación (procesos, en terminología de calidad) tienen su fin en esta población. Por ello, el aumento en la calidad y la mejora continua garantizarán el incremento del número y la tipología de personas usuarias y el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública.

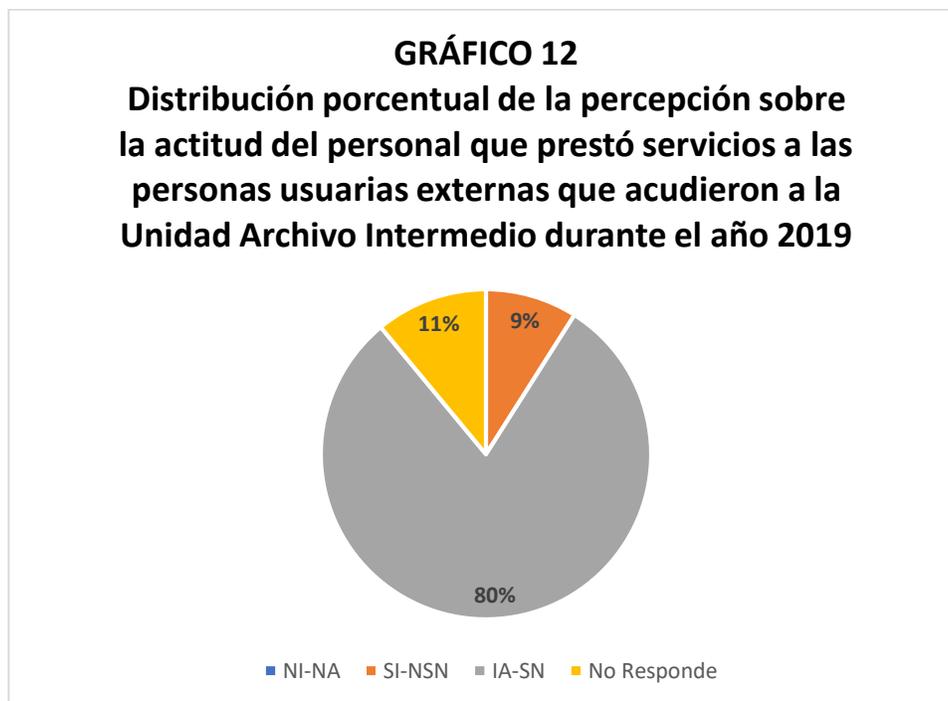
3.1 Percepción de la calidad en los servicios brindados a las personas usuarias

En el apartado C) del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica” (Anexo 1), se mide el grado de satisfacción de las personas usuarias y su apreciación sobre la atención brindada.

El cuestionario contempla la percepción sobre la actitud del personal del área de consulta cuando la información solicitada por las personas usuarias no se encuentra en la Unidad de Archivo Intermedio. En este sentido, 80% de las personas encuestadas indicaron haber obtenido una respuesta positiva e interés por parte del personal encargado de la atención al público; sin embargo, en aquellos casos en los que no pudieron obtener la información solicitada, destacaron que los factores que influyeron fueron:

1. La información no la custodia la Unidad de Archivo Intermedio.
2. La persona usuaria desconocía datos que facilitarían la ubicación de la información; por ejemplo, fechas, productores o participantes, lugares, entre otros.

En el gráfico 12 se muestran los valores NI-NA (no muestran interés y le indican que no pueden ayudarle), SI-NSN (se interesan por ayudarle pero no logran satisfacer su necesidad) y IA-SN (se interesan por ayudarle y logran satisfacer sus necesidad).



Fuente: *Elaborado a partir de la información obtenida del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”.*

En las observaciones que realizaron las personas usuarias describen positivamente el servicio brindado, la atención y la actitud del personal, calificándolo de excelente y satisfactorio, así como destacando el trato amable y la buena atención de las personas funcionarias.

En cuanto a las observaciones relacionadas con posibilidades de mejora en los servicios, una de las personas encuestadas indicó que éstos se deben adaptar a las corrientes contemporáneas de la Administración Pública y no mantener procesos y reglas obsoletas con la justificación de ser para el cuidado de los archivos. Otra observación hace referencia a la posibilidad de consultar documentos específicos por medios alternativos antes de que la persona se presente a la Unidad de Archivo Intermedio.

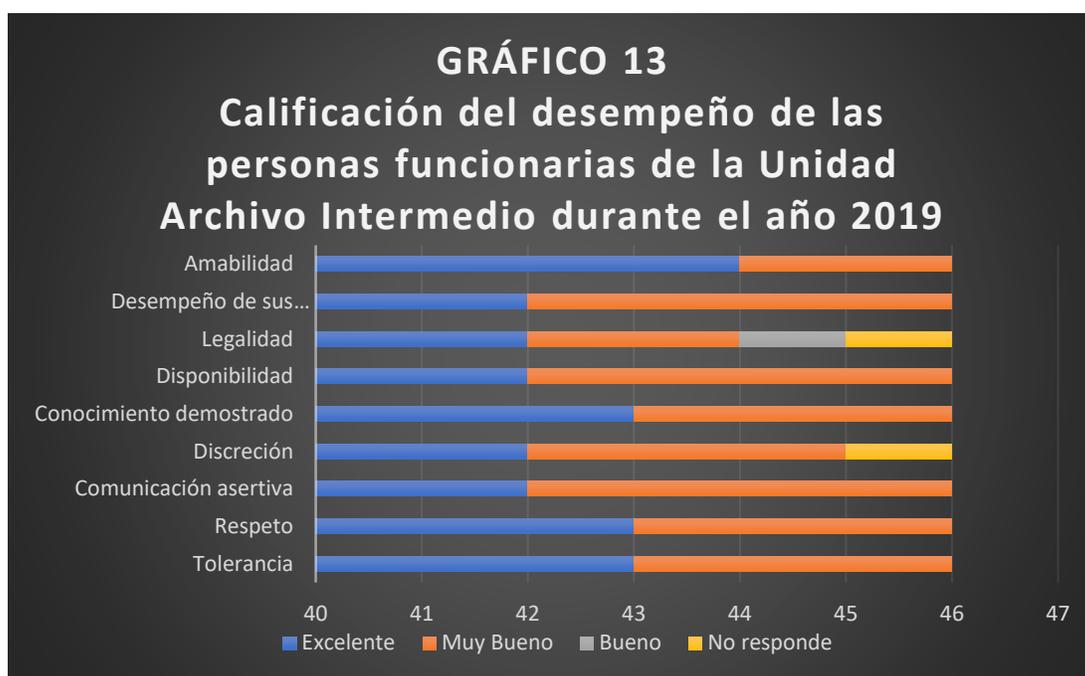
Finalmente, al igual que en años anteriores, persiste la opinión de que las fotocopias son excesivamente caras y que el espacio de consulta es muy restringido, así como la necesidad de

mejorar el mobiliario para las personas usuarias y la conexión a internet, además de que se permita tomar fotografías con el teléfono celular, sin la necesidad de realizar ningún trámite y con el fin de agilizar el acceso a los documentos y a la información.

3.1.1. Calificación del desempeño de las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio

Se consideró importante calificar el desempeño del personal encargado de la atención de personas usuarias, por lo que se midieron las cualidades del perfil del puesto en una escala de 1 a 5, donde 5 es la calificación máxima.

El gráfico 13 evidencia que la mayoría de las cualidades evaluadas son consideradas como excelentes por parte de las personas encuestadas que acudieron a la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2019.



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

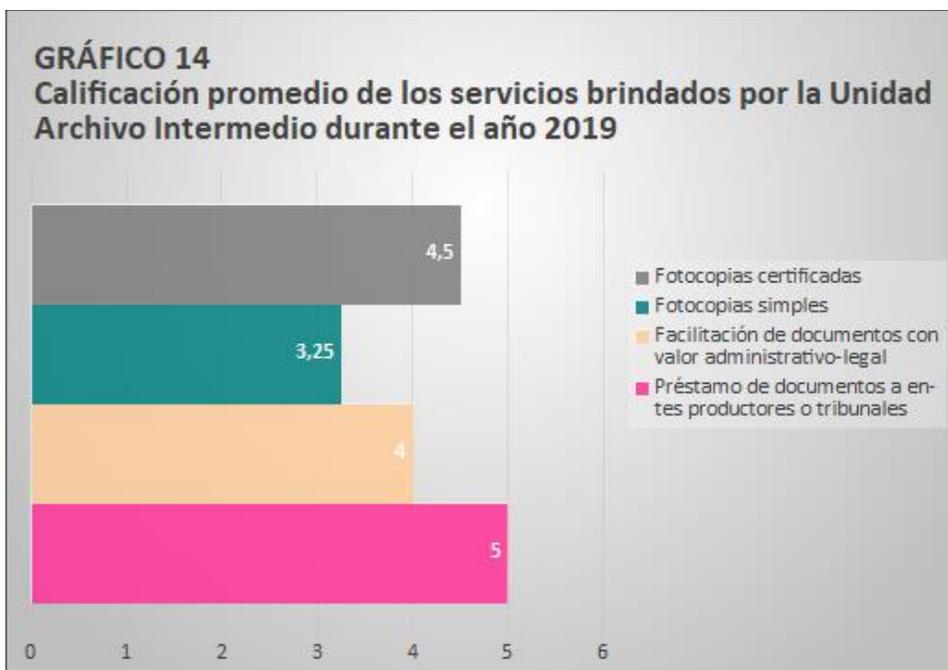
Cuadro 11: Calificación del desempeño de las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2019

Características / Calificación	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	No Responde	Total
Tolerancia	43	3	0	0	0	0	46
Respeto	43	3	0	0	0	0	46
Comunicación asertiva	42	4	0	0	0	0	46
Discreción	42	3	0	0	0	1	46
Conocimiento demostrado	43	3	0	0	0	0	46
Disponibilidad	42	4	0	0	0	0	46
Legalidad	42	2	1	0	0	1	46
Desempeño de funciones	42	4	0	0	0	0	46
Amabilidad	44	2	0	0	0	0	46

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

3.1.2. Calificación de los servicios brindados por la Unidad de Archivo Intermedio

Gracias al interés del personal y su esmero en la atención de las personas usuarias, los servicios brindados en la Unidad de Archivo Intermedio fueron calificados satisfactoriamente, tal como se muestra en el gráfico 14 y en el cuadro 12, en una escala de 1 a 5, donde 5 es la calificación máxima.



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”.

Cuadro 12: Calificación promedio de los servicios brindados por la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2019

Servicios	Calificación promedio
Préstamo de documentos a entes productores o tribunales	5
Facilitación de documentos con valor administrativo-legal	4
Fotocopias simples	3,25
Fotocopias certificadas	4,5
Promedio total	4,1

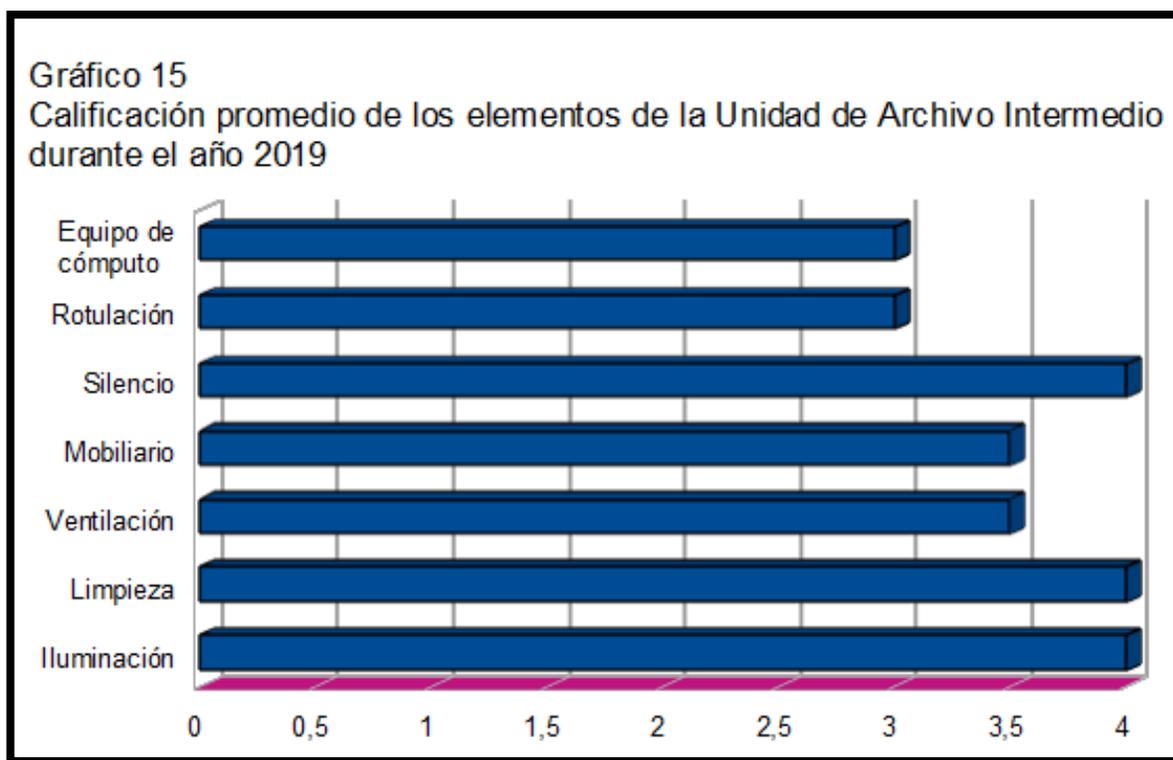
Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”.

Las personas usuarias de la Unidad de Archivo Intermedio no necesariamente requieren de todos los servicios que se brindan, sino que se presentan con necesidades específicas, por lo que en el cuestionario califican solo los servicios que recibieron; por tanto, los datos se presentan en forma promediada.

Se aclara que en el año 2019 solo se presentó un trámite de préstamo documental a entes productores y es importante indicar que el dato que arroja la encuesta sugiere que esta pregunta podría ser interpretada por las personas usuarias, como la facilitación de documentos cuando acuden a la Unidad de Archivo Intermedio en representación del ente productor.

3.1.3. Calificación promedio de los elementos de la Unidad de Archivo Intermedio

Finalmente, en el “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica” (Anexo 1), se solicitó a las personas usuarias valorar una serie de elementos de la Unidad de Archivo Intermedio, a saber: iluminación, limpieza, ventilación, mobiliario (mesa, sillas, etc.), silencio, rotulación y equipo de cómputo. Las valoraciones promedio obtenidas se muestran en el gráfico 15 y cuadro 13, donde 5 es la calificación máxima:



Fuente: *Elaborado a partir de la información obtenida del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”.*

Cuadro 13: Calificación promedio de los elementos de la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2019

Servicios	Calificación promedio
Iluminación	4
Limpieza	4
Ventilación	3,5
Mobiliario (mesa, sillas, etc.)	3,5
Silencio	4
Rotulación	3
Equipo de cómputo	3
Promedio total	3,6

Fuente: *Elaborado a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".*

4. Cantidad de consultas, préstamos y reprografías de documentos

Esta sección se centró en el análisis de la información que ha sido recolectada por medio de las boletas de préstamo documental que llenan las personas usuarias (internas y externas) para las solicitudes de fotocopias simples y certificadas de la Unidad de Archivo Intermedio, así como del registro electrónico y de los controles manuales de préstamo de documentos y de personas usuarias utilizados en la Unidad de Archivo Intermedio.

La Unidad brinda los servicios de:

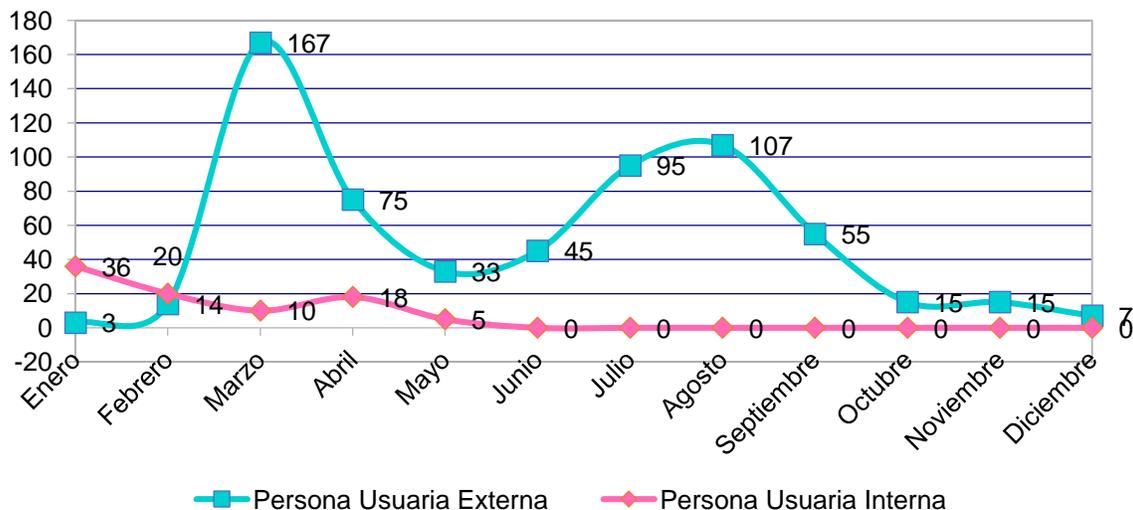
1. Préstamo de documentos a entidades productoras o tribunales.
2. Facilitación de documentos con vigencia administrativa y legal.
3. Reproducción de documentos, tanto simple como certificada.

A continuación, se detallan las cifras de las consultas de préstamo y la reproducción de documentos.

4.1 Consultas y préstamos de documentos

En el gráfico 16 se puede analizar la tendencia de la consulta por mes y tipo de persona usuaria durante el año de estudio:

Gráfico 16
Cantidad mensual de préstamos documentales, por tipo de persona usuaria, en la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2019



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

En el gráfico anterior, se observa que el mes con la mayor cantidad de préstamos a personas usuarias externas fue marzo con 167, seguido del mes de agosto con 107. Por el contrario, el mes con menor cantidad de préstamos a personas usuarias externas fue enero, con solo 3.

En cuanto al préstamo interno, el mes con mayor número de préstamos fue enero con 36, y a partir del mes de junio no se registró ningún préstamo en el resto del año. Estos préstamos son contabilizados por cantidad de cajas y de unidades documentales y, en el caso de las personas usuarias internas, se gestionan para realizar el tratamiento archivístico de los fondos custodiados en la Unidad de Archivo Intermedio, en cumplimiento del plan de trabajo institucional del año 2019, donde se debe destacar el faltante de personal en la Unidad, razón por la cual no hubo una mayor cantidad de préstamos a lo largo del año.

En este caso, se tiene un total de 89 préstamos, los cuales corresponden en su totalidad a cajas de archivo y no se registró ningún préstamo de unidades documentales. Por otro lado, es importante indicar que en los datos suministrados no se tabularon los préstamos de inventarios, pues estos son controlados separadamente, pero en el caso del año 2019 se facilitaron un total de 95 inventarios, 94 a personas usuarias externas y 1 a internas.

En el cuadro 14, se muestran los totales mensuales y anuales del préstamo documental de la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2019.

Cuadro 14: Cantidad mensual y anual de préstamos documentales de la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2019

Mes	Tipo de persona usuaria		Total mensual de préstamos
	Externa	Interna	
Enero	3	36	39
Febrero	14	20	34
Marzo	167	10	177
Abril	75	18	93
Mayo	33	5	38
Junio	45	0	45
Julio	95	0	95
Agosto	107	0	107
Septiembre	55	0	55
Octubre	15	0	15
Noviembre	15	0	15
Diciembre	7	0	7
Total anual de préstamos	631	89	720

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

4.2 Fondos de mayor consulta

Como se mostró en el apartado anterior, a partir de las boletas de préstamo cuantificadas se determinó que el total de préstamos, tanto a personas usuarias internas como externas, fue de 720 durante el año 2019. A continuación, se detallan los fondos más consultados:

Cuadro 15: Fondos documentales más consultados durante el año 2019

Número de transferencia	Nombre del fondo documental
T11-2018	Presidencia de la República / Consejo de Gobierno
T58-2000	Banco Anglo Costarricense / Sección Internacional y Recursos Humanos
T39-2002 T14-1998	Ministerio de Economía, Industria y Comercio / Despacho del Ministro
T48-1998	Ministerio de Cultura y Juventud / Despacho del Ministro
T30-1994	Ministerio de Hacienda / Despacho del Ministro

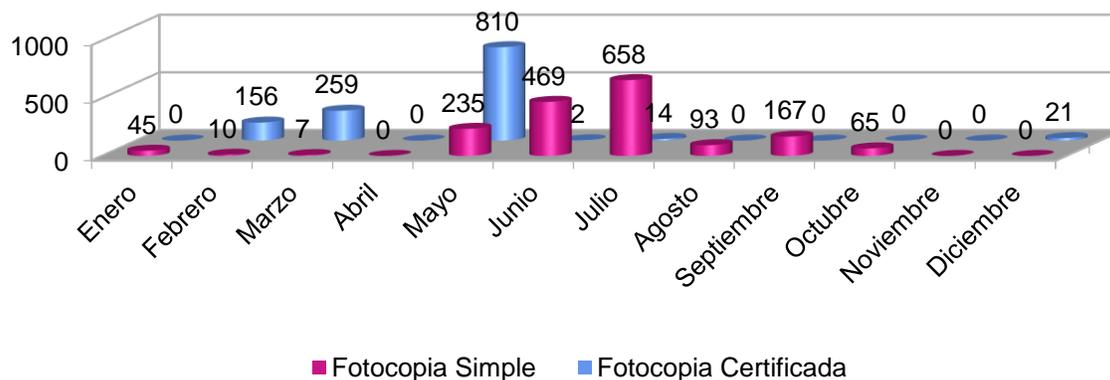
Fuente: *Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios y las boletas de préstamo.*

Como se puede observar el fondo más consultado en el año 2019 corresponde a una de las últimas transferencias que ingresaron a la Unidad de Archivo Intermedio en cumplimiento del artículo 53 de la Ley Nº 7202, perteneciente al período de gobierno 2014-2018, los cuales son documentos que deben custodiarse en la Unidad por un período de 20 años, antes de decidir su disposición final, sea eliminación o conservación permanente.

4.3 Solicitud de fotocopias simples y certificadas de documentos

Durante el año 2019 se solicitaron un total de 3011 fotocopias, como resultado de 34 trámites. Las fotocopias se desglosan de la siguiente manera: 1749 fotocopias simples y 1262 fotocopias certificadas.

Gráfico 17
Cantidad mensual de fotocopias simples y certificadas solicitadas a la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2019



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

En el cuadro 16, se evidencia de forma detallada las cantidades de solicitudes mensuales y anuales de fotocopias simples y certificadas.

Cuadro 16: Cantidad mensual y anual de fotocopias simples y certificadas solicitadas a la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2019

Mes	Simple	Certificadas	Mensual	Trámites
Enero	45	0	45	1
Febrero	10	156	166	6
Marzo	7	259	266	5
Abril	0	0	0	0
Mayo	235	810	1045	4
Junio	469	2	471	3
Julio	658	14	672	6
Agosto	93	0	93	1
Septiembre	167	0	167	4
Octubre	65	0	65	3
Noviembre	0	0	0	0
Diciembre	0	21	0	1
Total anual	1749	1262	3011	34

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

Como se puede observar, el mes en el que se presentaron más solicitudes de trámite de fotocopias simples fue julio con 658, mientras que para las solicitudes de certificaciones fue mayo con 810. Por su parte, en los meses de abril y noviembre no se recibió ninguna solicitud.

Conclusiones

El estudio de usuarios proporciona información útil para la planificación y el mejoramiento de los servicios de la Unidad de Archivo Intermedio; ya que permite conocer las necesidades de información de las personas usuarias y su percepción sobre la prestación de los servicios. Muestra de ello son los datos que permiten concluir lo siguiente:

1. Durante el año 2019 la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica atendió un total de 85 consultas, provenientes de 52 personas usuarias externas.
2. Durante el año 2019 la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica atendió un total de 55 personas usuarias.
3. El total de personas usuarias externas fue 52, de los cuales 32 fueron hombres, siendo así el género que mayor consultó los documentos custodiados.
4. El total de encuestas aplicadas fueron 46. No se aplicó a la totalidad de las personas usuarias ya que en algunos casos la consulta fue vía telefónica o por correo electrónico, o bien, otras personas usuarias se negaron a contestar por distintas razones como falta de tiempo o porque la consulta fue rápida.
5. El rango de edad de 36 a 65 años fue el que tuvo mayor representación con 23 personas usuarias; en el rango de 18 a 35 años hubo 20, mientras que solo 3 pertenecen al rango de más de 65 años.
6. Una de las personas usuarias atendidas durante el 2019 es de nacionalidad nicaragüense y otra estadounidense, mientras que las restantes 44 son costarricenses, en su mayoría de la provincia de San José, y en menor cantidad de Alajuela, Puntarenas, Cartago y Heredia.
7. El mayor motivo de consulta de documentos en la Unidad de Archivo Intermedio fue el laboral, con un 39% del total, seguido de la investigación con un 24%, los trámites administrativos con un 22% y un 15% el motivo académico.

8. La mayoría de las personas usuarias externas indicaron que visitan la Unidad de Archivo Intermedio de 1 a 2 veces al año, representando un 94% del total.
9. El 83% de las personas usuarias externas encuestadas manifestaron haber recibido información sobre los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio y sobre las normas y disposiciones vigentes, además un 85% indicó haber tenido inducción e instrucción sobre la utilización de los instrumentos de descripción.
10. El 80% de las personas usuarias externas de la Unidad de Archivo Intermedio indicó en la encuesta que el personal encargado de la atención muestra interés en ayudarles y logra satisfacer sus necesidades.
11. En las observaciones que realizaron las personas usuarias describen positivamente el servicio brindado, la atención y la actitud del personal, calificándolo de excelente y satisfactorio, así como destacando el trato amable de las personas funcionarias y la buena atención.
12. Respecto a las opciones de mejora en los servicios, se indicó la posibilidad de consultar documentos específicos por medios alternativos antes de que la persona usuaria se presente a la Unidad de Archivo Intermedio.
13. Persiste la opinión de que las fotocopias son excesivamente caras y que el espacio de consulta es muy restringido, así como la necesidad de mejorar el mobiliario para las personas usuarias y la conexión a internet, además de que se permita tomar fotografías con el teléfono celular, sin la necesidad de realizar ningún trámite y con el fin de agilizar el acceso a los documentos y a la información.
14. Los servicios brindados en la Unidad de Archivo Intermedio en promedio fueron calificados con un 4.1, donde 5 era la calificación máxima.
15. El promedio por parte de las personas usuarias externas de la Unidad de Archivo Intermedio sobre los elementos físicos y estructurales del archivo fue de 3.6, en donde 5 era la calificación máxima, los promedios más bajos fueron para la rotulación, el equipo de cómputo, la ventilación y el mobiliario, mientras que los promedios más altos fueron para la iluminación, la limpieza y el silencio.
16. El mes con la mayor cantidad de préstamos a personas usuarias externas fue marzo con 167, y el mes con menor cantidad fue enero con 3; sin embargo, se debe destacar que la afluencia de personas usuarias externas fue constante cada mes.

17. Además, el mes con mayor número de préstamos a nivel interno fue el mes de enero con 36, y a partir del mes de junio no se registraron consultas debido al faltante de personal en la Unidad, pues los préstamos se solicitan para realizar tratamiento archivístico a los fondos que se custodian en la Unidad.
18. Los fondos más consultados por las personas usuarias durante el año 2019 fueron: Presidencia de la República, Consejo de Gobierno; Banco Anglo Costarricense/ Sección Internacional y Recursos Humanos y Ministerio de Economía, Industria y Comercio, Despacho del Ministro.
19. El total de fotocopias facilitadas en el 2019 fue de 3011, de las cuales 1749 fueron fotocopias simples y 1262 fotocopias certificadas.
20. La Unidad de Archivo Intermedio cuenta con políticas que deben considerarse para el uso de los servicios que brinda; además, en cada visita se explica a las personas usuarias sobre la utilización de la base de datos, el llenado de formularios y boletas de servicios, para facilitar su estancia y búsqueda de información en la Unidad de Archivo Intermedio.

Recomendaciones

Las recomendaciones planteadas a continuación pretenden establecer mejoras a mediano y corto plazo, para aumentar la calidad de los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio, además, se tomó en consideración los comentarios y las observaciones realizadas por las personas usuarias externas en el *“Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”*:

1. Mejorar las condiciones del área de trabajo del Archivo Intermedio.³
 - 1.1. Adecuar el espacio físico y de mobiliario para los casos en que la presencia de personas usuarias sea mayor en el área de consulta, esto podría solventarse con una mejor distribución del espacio y el aprovechamiento de los recursos disponibles en la institución.
2. Organización y Facilitación de la Información⁴
 - 2.1. Solicitar a la Administración la mejora del equipo y mobiliario, específicamente en lo que respecta al equipo de cómputo, pues fue uno de los elementos que

³ Incluida en el Plan Estratégico Institucional 2019-2023.

⁴ *Ibíd.*

obtuvo el promedio de calificación más bajo y en vista de que es un recurso que deben utilizar las personas usuarias en muchas ocasiones para poder realizar sus búsquedas de información cuando no cuentan con la referencia de los documentos que requieren consultar.

2.2. Diseñar e implementar sistemas de información que permitan la disposición, el control, la preservación y el acceso a los fondos documentales que custodia el Archivo Nacional, como por ejemplo, el control automatizado para la gestión de las personas usuarias.⁵

2.2.1. Las personas funcionarias encargadas de la facilitación de documentos deben continuar con el correcto cumplimiento de los controles manuales y electrónicos, para que en el momento que se compare y se requiera la información, se reflejen verídicamente los datos sobre la afluencia de personas usuarias y los servicios brindados en la Unidad de Archivo Intermedio.

2.2.2. Las personas funcionarias encargadas de la facilitación de documentos, deben continuar con el cotejo diario de los documentos que se facilitan en la Unidad de Archivo Intermedio, con el objetivo que se corrijan las inconsistencias en todos los controles que se utilizan en la Unidad.

2.2.3. La coordinación de la Unidad de Archivo Intermedio debe continuar con el cotejo mensual de los controles que se utilizan en la Unidad de Archivo Intermedio, con el fin de minimizar los errores que se puedan presentar a la hora de llenar los controles existentes para la facilitación.

2.3. Continuar con la realización de los estudios de usuarios y las mediciones del grado de satisfacción de las personas que reciben los servicios anualmente en la Unidad e implementar las mejoras recomendadas.⁶

2.3.1. Aplicar la encuesta a todas las personas usuarias que se presenten a la Unidad de Archivo Intermedio, o bien, debido a que se están presentando consultas por otros medios, evaluar la atención y el servicio con encuestas electrónicas acordes al servicio, con el fin de que el 100% de las personas usuarias sean tomadas en cuenta.

⁵ Ibídem.

⁶ Ibídem.

- 2.4. Solicitar la colaboración de la Unidad de Proyección Institucional para el diseño de nuevos materiales de difusión, que sean llamativos y funcionales como folletos, afiches, separadores de libros, entre otros, que incluyan las políticas que regulan el servicio e información de inducción a los usuarios de la Unidad de Archivo Intermedio.⁷
- 2.5. En cuanto a la difusión de fondos y servicios, se debe continuar con la actualización de la información en el sitio web sobre los servicios y documentos que se custodian en la Unidad de Archivo Intermedio, como una medida para la formación de las personas usuarias y la ciudadanía en general.
- 2.6. Continuar con la difusión del quehacer de la Unidad a través de diferentes medios de comunicación tales como redes sociales, así como cuando se realizan visitas guiadas y por cualquier otro medio oficial disponible.
- 2.7. Gestionar la actualización, por medio de la Unidad de Proyección Institucional, del folleto informativo sobre los servicios y políticas de la Unidad de Archivo Intermedio para ser entregado a quienes se apersonan en busca de información, como punto de partida para la inducción.
- 2.8. Valorar la posibilidad de mejorar el servicio de reproducción, con otras alternativas como el servicio de digitalización o toma de fotografías, y con ello remitir los documentos vía correo electrónico, o bien, en algún medio de almacenamiento facilitado por las personas usuarias interesadas.⁸
- 2.9. Es indispensable la guía y orientación que se brinda a las personas usuarias externas, a fin de facilitar las herramientas para la búsqueda de información y de documentos, por tanto, el personal encargado de la facilitación de documentos deben dar esta inducción a la totalidad de las personas usuarias que visiten la Unidad de Archivo Intermedio.

⁷ *Ibíd.*

⁸ *Ibíd.*

Bibliografía

Cubells, María José; (2006). Estrategias de calidad en la gestión de documentos administrativos. Material docente del curso. París, M^a Lidón. Valencia: IVAP, 2006.

González Teruel, Aurora. Los estudios de necesidades y usos de información. Fundamentos y perspectivas actuales. Ediciones Trea, S.L. Gijón, 2005.

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

Ley del Sistema Nacional de Archivos N^o7202. La Gaceta N^o225, San José, Costa Rica, 27 de noviembre de 1990.

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.

Sanz Casado, Elías. Manual de Estudios de usuarios. Fundación Sánchez Ruiperez, 1994.

Anexos

Anexo 1: Cuestionario

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL ARCHIVO INTERMEDIO DEL ARCHIVO NACIONAL DE COSTA RICA

El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica, a sus usuarios y con ello establecer alternativas de ampliación y mejoramiento de dichos servicios. Cabe mencionar que su colaboración en este proceso es de suma importancia, pues, con los resultados de este cuestionario se pretende dar un mejor servicio. La información suministrada por usted será de total confidencialidad y únicamente se utilizará para la realización de este estudio. Por esta razón, le solicitamos su colaboración respondiendo de forma clara y sincera a las siguientes preguntas:

Fecha: _____

A) Información General

1. Sexo:

Masculino

Femenino

2. Edad:

De 12 a 17
más

De 18 a 35

De 36 a 65

De 65 o

3. Nacionalidad

Costarricense

Extranjero

Provincia de Residencia _____

Especifique _____

4. Motivo

por el cual visita el Archivo Intermedio:

Académico

Investigación

Laboral

Trámite Administrativo

5. Profesión u ocupación: _____

6. Grado académico: _____

7. Sector que representa: _____

Público Privado Pensionado Estudiante Ninguno

8. ¿Con qué frecuencia anual consulta documentos del Archivo Intermedio?

1 a 2 veces 3 a 5 veces 6 a 10 veces Más de 11 veces

B) Formación de usuarios

9. ¿Le han proporcionado información sobre los servicios que brinda el Archivo Intermedio?

Sí No

9.1. Si su respuesta es afirmativa, el servicio brindado es:

Malo Regular Bueno Muy bueno Excelente

10. ¿Le han indicado las normas y disposiciones vigentes que regulan el servicio de consulta, préstamo, reprografía y otros de los documentos que custodia el Archivo Intermedio?

Sí No

11. ¿Le han brindado instrucciones sobre la utilización de los instrumentos descriptivos (inventarios, listas de remisión, bases de datos, etc.?)

Sí No

11.1.

10.1 Si su respuesta es afirmativa, el servicio brindado es:

Malo Regular Bueno Muy bueno Excelente

12. ¿Cuándo se presenta alguna inconsistencia en los inventarios para resolver mi consulta es:

Malo Regular Bueno Muy bueno Excelente

13. El interés que muestran los funcionarios del Archivo Intermedio para resolver mi consulta es:

Malo Regular Bueno Muy bueno Excelente

C) Información sobre la calidad del servicio brindado

14. Si la información que requiere no se encuentra en el Archivo Intermedio: ¿Cuál es la actitud de los funcionarios que prestan el servicio?

No muestran interés y le indican que no pueden ayudarle

Se interesan por ayudarle pero no logran satisfacer su necesidad

Se interesan por ayudarle y logran satisfacer su necesidad

15. Una vez solicitado el servicio requerido, ¿el tiempo de respuesta es oportuno de acuerdo a sus necesidades?

Sí No

16. ¿Cómo califica el desempeño de los funcionarios que lo atendieron en el Archivo Intermedio? Por favor en una escala de 1 a 5 (donde 1: malo, 2: regular, 3: bueno, 4: muy bueno y 5: excelente)

Características	Calificación				
	1	2	3	4	5
Tolerancia					
Respeto					
Comunicación asertiva					
Discreción					
Conocimiento demostrado					
Disponibilidad					

Legalidad					
Desempeño de sus funciones					
Amabilidad					

17. ¿Qué servicio (s) ha utilizado y en escala de 1 a 5, cuál es su grado de satisfacción? Por favor en una escala de 1 a 5 (donde 1: malo, 2: regular, 3: bueno, 4: muy bueno y 5: excelente). Si no hace uso de alguno de los servicios por favor marcar con una X la opción de “no aplica”.

18. ¿Qué calificación ameritan los siguientes elementos del Archivo Intermedio? Por

Servicios	Calificación					
	1	2	3	4	5	No aplica
Préstamo de documentos a entes productores o tribunales						
Facilitación de documentos con valor administrativo-legal						
Fotocopias simples						
Fotocopias certificadas						

favor en una escala de 1 a 5 (donde 1: malo, 2: regular, 3: bueno, 4: muy bueno y 5: excelente)

Servicios	Calificación				
	1	2	3	4	5
Iluminación					
Limpieza					
Ventilación					
Mobiliario (sillas, mesas, casillero, etc.)					
Silencio					
Rotulación					
Equipo de cómputo					

19. Comente o sugiera cualquier aspecto, que considere importante para la mejora de los servicios que se brindan en el Archivo Intermedio.

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 2: Boleta de préstamo de documentos



Boleta de Préstamo de documentos
Departamento de Servicios Archivísticos Externos
Archivo Intermedio

Tel: (506) 2283-1400 / Fax: (506) 2234-7312
Curridabat, 900 metros sur y 150 metros oeste de Plaza del Sol
Apartado Postal 41-2020, Zapote, Costa Rica
archivonacional@dgan.go.cr / www.archivonacional.go.cr



Fondo:	_____	Transferencia:	_____	Nº Orden	_____
Nombre	_____			Nº Caja:	_____
Fecha:	_____	Firma del Usuario:	_____	Firma del Facilitador:	_____

Anexo 3: 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 4: 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:	_____