Ran08.qxp 22/04/2013 8:29 Page 11

Revista del Archivo Nacional - 72 (1-12): 11-72. ISSN 1409-0279 - 2008

LOS ESTUDIOS DE USUARIOS EN ARCHIVOS: APLICACIÓN EN EL ARCHIVO HISTÓRICO DEL ARCHIVO NACIONAL DE COSTA RICA

Luis Fernando Jaén García[1]

Recibido: 12 / 04 / 08 Aceptado 11 / 07 / 08

RESUMEN

A partir del análisis de un caso, que corresponde al Archivo Histórico del Archivo Nacional de Costa Rica, se plantea la importancia y necesidad de que los centros archivísticos realicen estudios de usuarios. Para lo cual se tiene en cuenta aspectos teóricos y metodológicos para el desarrollo de esta actividad, a partir de la aplicación del método directo y el método indirecto. La realización de dicho estudio de usuarios permitió la evaluación cuantitativa y cualitativa de los servicios, los productos, la demanda y el uso de la información, entre otros.

Palabras clave: Estudios de usuario, metodología aplicada a estudios de usuarios, método directo, método indirecto, archivos históricos, archivos nacionales.

ABSTRACT

Base on the analysis of a case that belongs to the Historic Archive of Costa Rica, the importance and the need of carrying out studies of the users are stated. For this reason, theorist and methodological aspects are taken into account to develop this activity, using the direct method and the indirect method. To carry out the analysis of the users allowed a quantitive and qualitative evaluation of the services, products, the demand, and the use of the information.

Keywords: Analysis of the user, applying methodology to analysis of users, direct method, indirect method, historic archivist, national archivist.

1. Doctor en Documentación por la Universidad Carlos III de Madrid, España. Profesor Asociado en la Sección de Archivística, Escuela de Historia, Universidad de Costa Rica.
Correo electrónico: jaen66@hotmail.com

Ran08.qxp 22/04/2013 8:29 Page 12

1- INTRODUCCIÓN

La apertura y reconocimiento que tienen los archivos históricos como centros de resguardo del pasado y de la memoria documental, hacen que éstos sean cada vez más consultados por un público muy heterogéneo. Forma parte del pasado el privilegio y la exclusividad que presentaban eruditos e historiadores como únicos asiduos de estos centros de información.

Ante la diversidad de clientes que acuden a los archivos históricos, es perentorio determinar sus perfiles, necesidades de información y fondos documentales más consultados, entre otros. Actuación que se obtiene por medio de los estudios de usuarios, lo cuales permiten conocer la relación entre los clientes, la información, el archivo, los servicios y los productos que éstos proporcionan.

Por lo anterior, este trabajo pretende determinar aspectos relacionados con la calidad, demandas y usabilidad de la información, entre otros, por parte de los clientes que acuden al Archivo Histórico del Archivo Nacional de Costa Rica, a partir de la realización de un estudio de usuarios durante el año 2005.

2- OBJETIVOS

2.1 Objetivos generales

- Analizar los aspectos cuantitativos, a partir de la aplicación del método indirecto, sobre el consumo de información en el Archivo Histórico.

- Determinar los aspectos cualitativos, a partir de la aplicación del método directo, sobre la calidad de los servicios que se brindan en el Archivo Histórico.

2.2 Objetivos específicos

- Precisar el perfil de los clientes que acuden al Archivo Histórico.

- Determinar los fondos, subfondos, series, subseries y colecciones documentales más utilizados.

- Evaluar la formación de usuarios que se proporciona en el Archivo Histórico.

- Conocer el grado de satisfacción de los clientes sobre los servicios que reciben en el Archivo Histórico.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:29 Page 13

- Analizar aspectos cuantitativos y cualitativos sobre la utilización de los instrumentos de acceso y control de información.

- Valorar la infraestructura y equipamiento del Archivo Histórico.

3- EL MARCO TEÓRICO

3.1 La importancia de los estudios de usuarios

La diversidad de clientes que acuden a los archivos históricos hace que éstos demanden cada vez ingentes cantidades de información, para satisfacer y cumplir con sus trabajos e investigaciones. Razón por la cual es perentorio que estos archivos detecten y conozcan los hábitos, necesidades y consumo de información archivística que estos precisan.

Ante la variedad de clientes con sus múltiples interrogantes, es imprescindible determinar cuáles son las necesidades de información que estos requieren, de esta manera poder servirles satisfactoriamente. Esa actividad es conocida como estudios de usuarios, que Sanz Casado define como el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativamente y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos -principalmente estadísticos- a su consumo de información (Sanz Casado, 1993, 158).

Los archivos históricos tienen como parte de sus objetivos satisfacer las necesidades de información de sus clientes, pero ¿en realidad estos archivos conocen cuáles son esas necesidades? Es lógico pensar que los centros archivísticos antes de diseñar o reestructurar los servicios de referencia, deben haber hecho un estudio previo para poder identificar esos requerimientos de información. En razón de que estos atienden a clientes muy diversos y para satisfacer sus necesidades es preciso conocer cuáles son éstas, por lo que deben detectarlas, identificarlas, analizarlas y desarrollar los mecanismos necesarios para satisfacerlas (Santos Rosa, 1997, 208).

Es evidente la importancia de identificar los hábitos, necesidades, demandas y usabilidad de la información por parte de los clientes de los archivos históricos, a fin de elaborar los productos de información más adecuados o diseñar y planificar los sistemas y servicios acordes con las necesidades detectadas en cada uno de los colectivos estudiados (Sanz Casado, 1993, 237).

Los estudios de usuarios es una actividad que debe ser de ineludible ejecución en los archivos. De esta manera se puede conocer el grado de satisfacción de los clientes, el comportamiento y necesidades de información, los fondos más solicitados y los perfiles de estos, entre otras.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:29 Page 14

Solo así se puede planificar adecuadamente y con conocimiento de causa, los servicios y productos del archivo, que respondan a realidades concretas y a los requerimientos de información por parte de los clientes. De ahí que, el estudio de usuario es un elemento importante porque es el eje fundamental en el servicio, también se puede definir como un estudio que tiene estrecha relación con la utilización efectiva del archivo en uno o en todos sus aspectos y tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios (Bustamante Paco, 2005, 2).

La importancia de los estudios de usuarios reside en que, a partir de sus resultados, se pueden determinar aspectos relacionados en ámbitos tales como:

» CONOCER LOS HÁBITOS Y NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS: Detectar los cambios que estos colectivos van experimentado en cuanto al consumo y usabilidad de la información. De esta manera, diseñar y planificar los servicios de los archivos de acuerdo con las necesidades exteriorizadas y viables de realizar, para proporcionar un servicio de referencia más adecuado y flexible que satisfaga sus requerimientos. Estos estudios deben realizarse de forma periódica con el fin de detectar cambios en las prácticas de información que se vayan produciendo, para introducir variables en los archivos, de manera que sean capaces de responder de una manera eficaz y eficiente a las nuevas necesidades que manifiesten los usuarios.

» MEDIR LA EFICACIA DEL ARCHIVO: El archivo debe medir su eficacia con el fin de determinar si se están utilizando adecuadamente los servicios para satisfacer las necesidades de los clientes. A partir de los estudios de usuarios se puede evidenciar si se cumplen los objetivos del servicio de referencia; a su vez, si los usuarios perciben que se están resolviendo adecuadamente sus necesidades de información.

» CONOCER EL PERFIL DE LOS CLIENTES: La investigación es el pilar sobre el que descansa la función de servicio de un archivo histórico. De ahí, la importancia de conocer el grado académico, la profesión, el lugar de trabajo, las líneas de investigación, etc., de los clientes que acuden al archivo. Lo que permitirá proporcionarle la información que precisan en el momento adecuado, que redundará en la disminución de tiempo en sus líneas de investigación.

» PROGRAMAR LA FORMACIÓN DE USUARIOS: Una vez conocidos los hábitos y necesidades de información de los usuarios, se pueden establecer programas de formación para un mejor y mayor aprovechamiento de la los servicios que ofrece el archivo y la usabilidad de la información.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:29 Page 15

» **EVALUACIÓN DE LOS RECURSOS:** El estudio de usuarios permite evaluar todos los recursos humanos, materiales y tecnológicos que conforman la unidad de información, para medir la eficacia y eficiencia del archivo como tal.

3.2 La metodología para la realización de estudios de usuarios

La metodología para realizar estudios de usuarios se basa en la aplicación del método directo y el método indirecto, al respecto, Rubio Hernández señala que las fuentes de información sobre los usuarios son muy diversas, se pueden agrupar entre aquellas que cabe considerar directas, de campo -cuando obtenemos la información de los que nos dicen los usuarios mismos- o indirectas cuando aprovechamos datos factuales del archivo a través de la memoria anual, estadísticas o instrumentos de control (Rubio Hernández, 2003, 61).

En consecuencia, el método directo consiste en el diseño y aplicabilidad de algún instrumento de recolección de información, como los cuestionarios, entrevistas y observación; así como la aplicación de otras técnicas como grupos focales y estudios Delphi. Estos se emplean directamente a los clientes, previa identificación de la población (clientes reales o potenciales), con la finalidad de determinar aspectos relacionados con los servicios y productos tales como percepción, calidad, evaluación, opiniones, valoraciones, problemas e inconsistencias, entre otros.

Todo archivo debe medir la eficacia y calidad de los servicios y productos que brindan al público, actuación viable de realizar, precisamente, a partir de la aplicación del método directo, ya que si un centro archivístico presta servicios a mil clientes por año, esto no significa que dicho servicio sea de calidad, pues hay que determinar cuántos de ellos han encontrado la información precisa, cuántos han satisfecho plenamente sus necesidades de información, cómo ha sido el trato, cuáles son las fortalezas y debilidades del servicio, etc.

Por su parte, el método indirecto reside en la recopilación de los datos o información, proporcionada por parte de los clientes, sin tener que consultarlos a ellos. Esto se realiza por medio de los instrumentos de control que todo archivo debe disponer, tales como: registro de usuarios, registro de consultas, boleta de préstamos de documentos y boleta de solicitud de reprografía, entre otras.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:29 Page 16

4- ANALISIS DEL ENTORNO

4.1 El entorno externo

La provincia de San José tiene una extensión territorial de 4.959,63 kilómetros cuadrados. Según el último censo de población, realizado en el año 2000, está constituido por 1.498.914 habitantes. Asimismo, la conforman 20 cantones y 111 distritos. La ciudad de San José es el cantón central y capital del país, lo componen los distritos del Carmen, Merced, Hospital, Catedral, Zapote, San Francisco de Dos Ríos, La Uruca, Mata Redonda, Pavas, Hatillo, San Sebastián.

El cantón de San José es el centro político administrativo del país, en él se ubican los tres poderes de la República, a saber, Legislativo, Ejecutivo y Judicial, así como el Tribunal Supremo de Elecciones. Además, otras entidades públicas como la Caja Costarricense de Seguro Social, Instituto Nacional de Seguros, Instituto Mixto de Ayuda Social, centros educativos de primaria, segundaria y universitaria, bancos y hospitales, entre otros. Aunado a ello, en dicho cantón se concentra gran parte del comercio, empresas privadas de diversas actividades, centros culturales y de ocio, entre otros.

En aspectos económicos, presentan zonas altamente industrializadas donde se fabrican todo tipo de bienes y otras regiones se dedican a las labores agropecuarias.

En el Cantón Central de San José tiene una extensión de 44,62 kilómetros cuadrados, una población de 313.262 habitantes, al año 2000, y su división territorial se compone de 11 distritos. Uno de ellos es Zapote, en el que se encuentra el Archivo Nacional de Costa Rica. Dicha entidad está ubicada en un distrito donde se localizan la Casa Presidencial y el Ministerio de la Presidencia. Asimismo, a sus alrededores existen muchos centros educativos de primaria, secundaria y universitaria, de índole pública y privada; de los que sobresale la Universidad de Costa Rica, principal centro de enseñanza superior estatal del país.

4.2 El entorno interno

4.2.1 Reseña histórica

En sus inicios el Archivo Nacional tuvo prácticamente la función que hoy tiene el Departamento Archivo Histórico, pues nació como una entidad encargada de reunir, organizar y conservar los documentos históricos que se encontraban dispersos desde la época colonial.

El Archivo Nacional a la largo de su historia ha sufrido diversas modificaciones en su estructura orgánica, lo que ha repercutido en la

Ran08.qxp 22/04/2013 8:29 Page 17

creación y consolidación de lo que hoy es el Departamento Archivo Histórico.

En el año de 1998 se aprueba la actual reorganización administrativa del Archivo Nacional y con ello se crea dicho departamento, como encargado de la custodia, la difusión y la facilitación del patrimonio documental del país. De esta manera se define orgánica y estructuralmente el Archivo Histórico, el cual resguarda aproximadamente 8 kilómetros de documentos con valor científico cultural desde la época colonial hasta la contemporánea.

El Archivo Histórico y la documentación que custodia son de libre acceso para todos aquellos individuos, nacionales o extranjeros, que precisan de la información que éste conserva, salvo aquella que tiene algún impedimento o restricción por razones legales y de conservación.

La consulta y el préstamo de la documentación se hace directamente en el Servicio de Referencia Archivístico, donde también se ofrece el servicio de formación de usuarios a los clientes que requieren de una orientación respecto a la información que resguarda el Archivo, los servicios y productos que brinda, el uso de los instrumentos de acceso y control de información, las normativas que la rigen, etc.

4.2.2 Misión

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

4.2.3 Objetivos

-Organizar el patrimonio documental, declarado de valor científico cultural, que es transferido a la Institución.

-Ejecutar programas de difusión para proyectar externamente al Archivo Nacional.

-Facilitar el patrimonio documental a los clientes internos y externos, velando por su adecuada conservación.

-Facilitar a los clientes interno y externos el material bibliográfico que custodia la Biblioteca Especializada en Archivística y Áreas Afines.

4.2.4 Funciones

-Aplicar el tratamiento archivístico a la documentación con valor científico cultural que ha ingresado al Archivo Nacional para su custodia.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:29 Page 18

-Préstamo in situ del patrimonio documental a los clientes internos y externos.

-Facilitar los instrumentos descriptivos a los clientes internos y externos.

-Autorizar la reproducción del patrimonio documental, por diversos medios, previo análisis del estado de conservación.

-Garantizar el libre acceso de la documentación, salvo aquella que tiene algún impedimento o restricción por razones legales y de conservación.

-Velar por el adecuado uso de la documentación por parte de los clientes, a fin de garantizar su preservación.

-Difundir el patrimonio documental por medio de actividades tales como exposiciones (temporales, itinerantes y virtuales), visitas guiadas, presentación de publicaciones y servicios pedagógicos, entre otros.

-Realizar investigaciones sobre temas históricos de conformidad con la programación anual de actividades, tendiente a difundir el patrimonio documental de la Nación, así como también a solicitud de las autoridades de la Institución.

-Atender visitas guiadas de estudiantes de escuelas, colegios, escuelas comerciales, universidades y particulares, entre otros, a fin de explicarles la organización y funcionamiento del Archivo Nacional y la relevancia del acervo documental en el quehacer cultural nacional.

-Expedir certificaciones de años laborados para el Estado, a solicitud del interesado, para efectos de pago de pensión.

-Expedir certificaciones o reproducciones de documentos históricos.

-Consulta y préstamo del material bibliográfico de la Biblioteca Especializada en Archivística y Ciencias Afines.

-Promocionar en el ámbito nacional e internacional los servicios de la Biblioteca Especializada en Archivística y Ciencias Afines.

-Incrementar el material bibliográfico de la Biblioteca mediante el convenio de canje o donaciones.

-Realizar convenios de préstamo interbibliotecario.

-Vender las publicaciones que edita el Archivo Nacional.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:29 Page 19

5- EL ESTUDIO DE USUARIOS A PARTIR DE LA APLICACIÓN DEL MÉTODO INDIRECTO

Para la aplicación del método indirecto, la información se obtuvo del programa informático denominado "Sistema Integrado de Gestión de Usuarios", SIGU, en la plataforma ACCES, que desarrolló el Departamento de Cómputo del Archivo Nacional, en la persona del Sr. Jorge Arturo Arias Eduarte, bajo la asesoría archivística del Sr. Luis Fernando Jaén García, Jefe del Departamento Archivo Histórico en ese momento.

El programa SIGU tiene como finalidad servir de instrumento de almacenamiento, recuperación y de control de información que se brindan en la Sala de Consulta del Archivo Histórico, el cual está organizado en tres secciones: mantenimiento, consulta/usuarios e informes, que se analizan a continuación.

A- Mantenimiento: Corresponde a toda aquella información que el programa tiene predeterminada y que es necesario activar y almacenar, previo al ingreso de los registros o información en la base de datos. Esta sección se subdivide en las siguientes partes:

- Funcionarios: Corresponde a los datos personales de los funcionarios que atienden la Sala de Consulta.

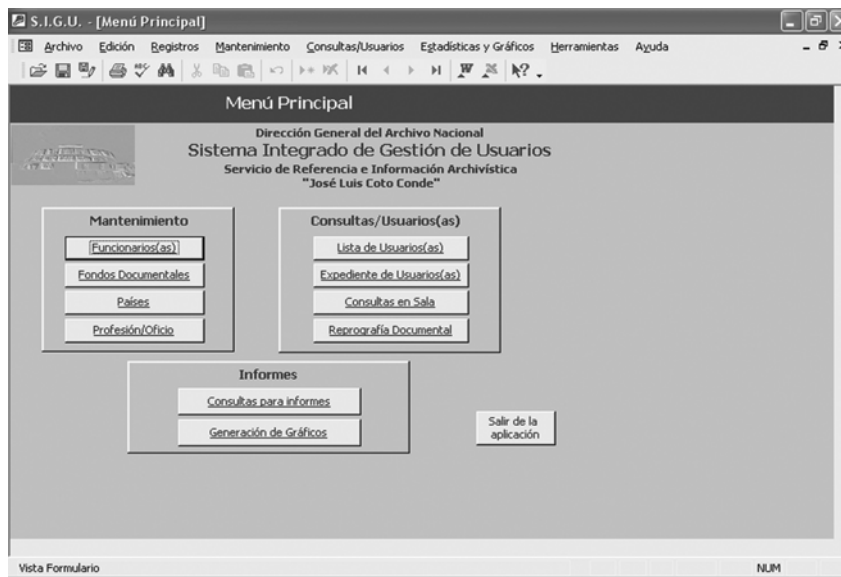


Figura 1. Menú principal del Sistema Integrado de Gestión de Usuarios

Ran08.qxp 22/04/2013 8:29 Page 20

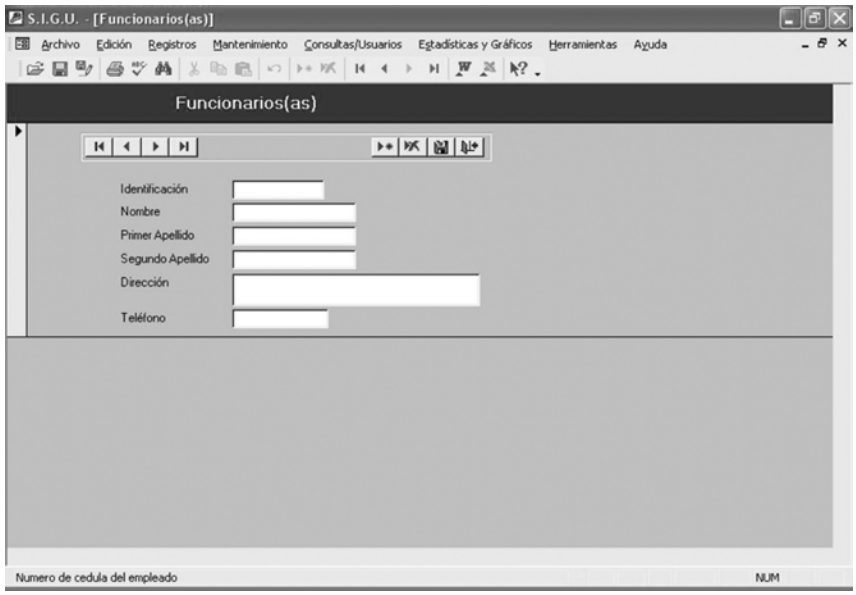


Figura 2. Menú ppara el ingreso de datos de los funcionarios de la Sala de Consulta

Fondos documentales: Corresponde a todos los fondos, subfondos, series y subseries documentales que custodia el Archivo Histórico, así como sus respectivas fechas y signaturas extremas.

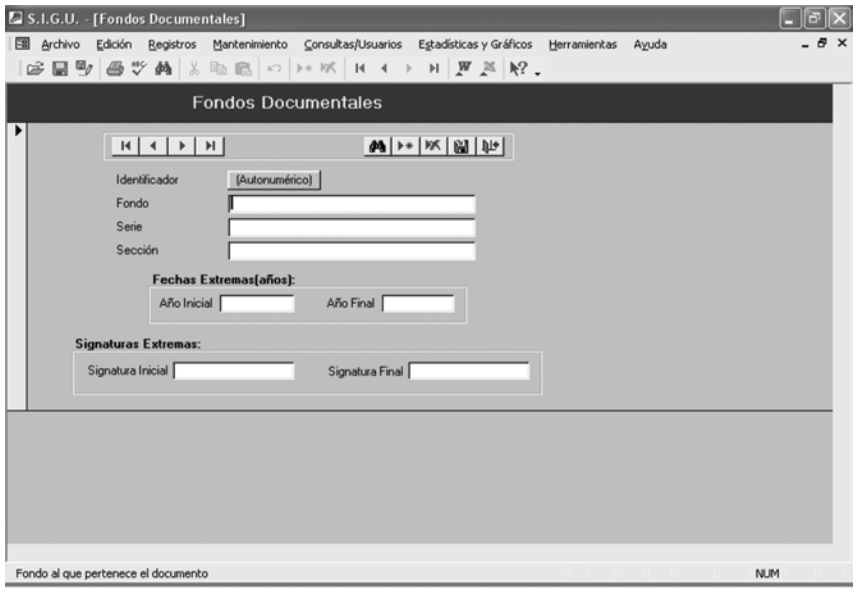


Figura 3. Menú correspondiente al acervo documental del Archivo Histórico.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 21

-**Países:** Este campo tiene la finalidad de determinar la procedencia por países de los diferentes clientes que acuden al Archivo Histórico.

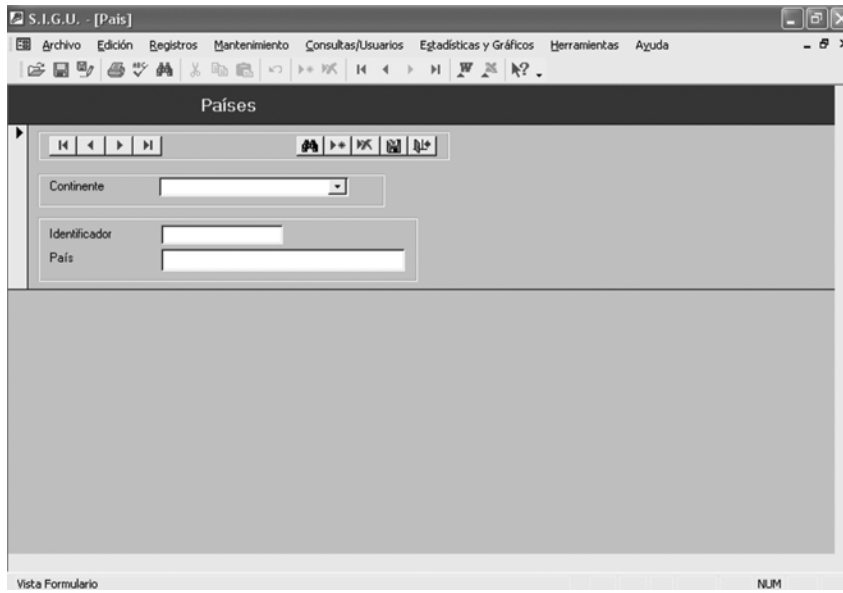


Figura 4. Menú para ingresar la procedencia de los clientes.

-**Profesión y/o oficio:** Su función es almacenar las diferentes profesiones y/o oficios de los clientes.

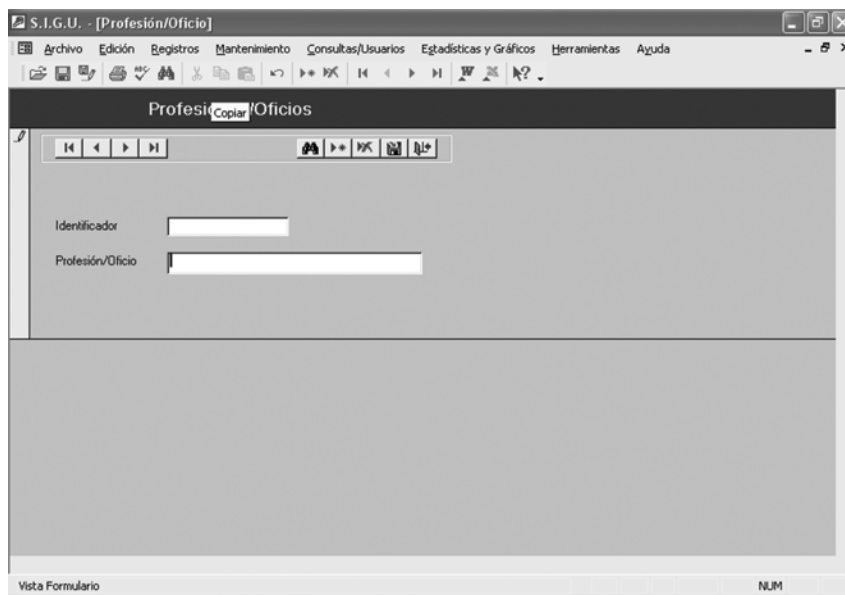


Figura 5. Menú para el ingreso de las profesiones de los clientes.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 22

B- Consultas / usuarios: Corresponde a la información que suministran los clientes una vez que ingresan a la Sala de Consulta y, por ende, tienen acceso a la documentación que custodia el Archivo Histórico. Dicha sección se subdivide en los siguientes apartados:

-**Lista de usuarios:** Es un registro general de todos los usuarios que han visitado la Sala de Consulta, está ordenado alfabéticamente.

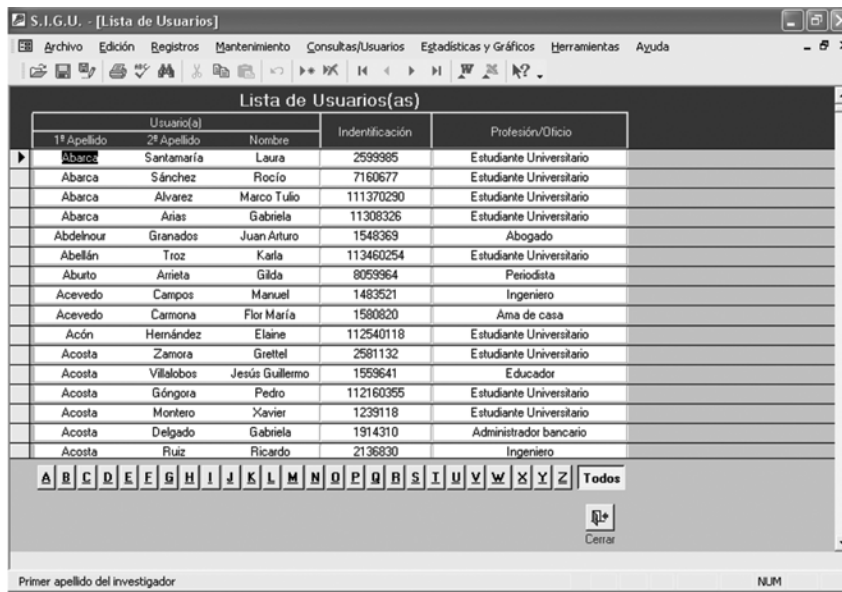


Figura 6. Menú de registro de clientes que han visitado el Archivo Histórico.

-**Expediente de usuario:** Corresponde al registro o expediente de los usuarios que frecuentan la Sala de Consulta del Archivo Histórico. Dispone de la siguiente información: nombre, apellidos, sexo, nacionalidad, dirección, fax, correo electrónico, profesión y observaciones.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 23

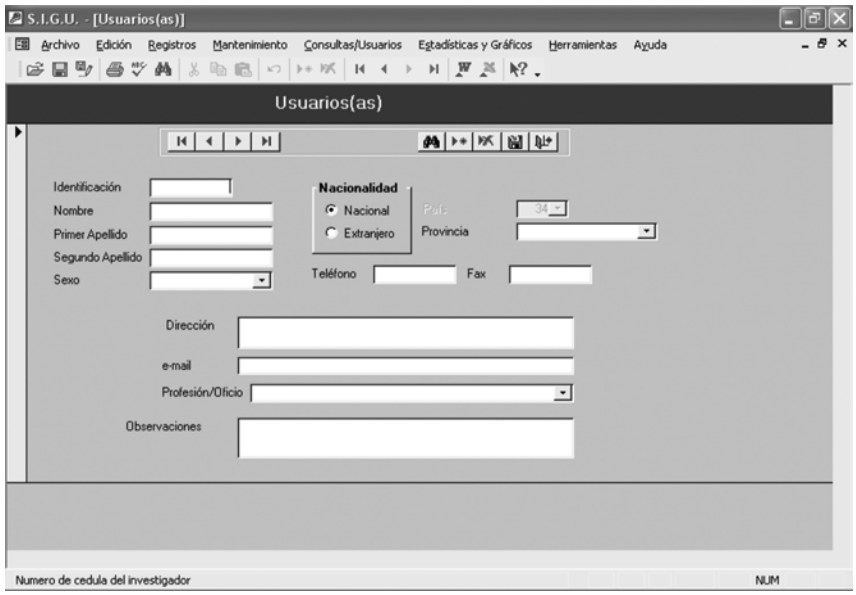


Figura 7. Menú del registro o expediente del usuario.

-Consultas en Sala: Almacena la información que generan los clientes a partir de sus necesidades de información, cuenta con los siguientes apartados:

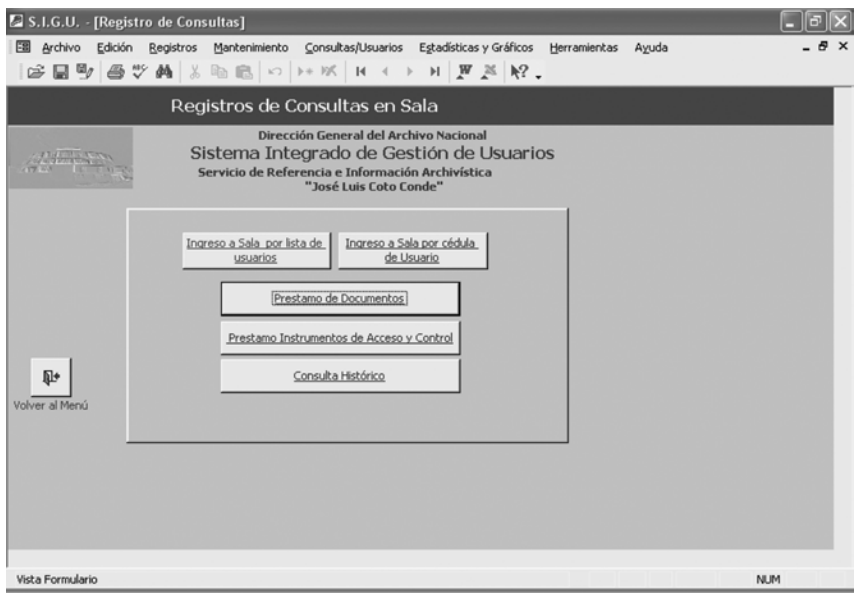


Figura 8. Menú de registro de consultas.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 24

-Registro de solicitud de préstamo de documentos: Corresponde a los documentos de los respectivos fondos, subfondo, series y subseries que se proporcionan en calidad de préstamo a los clientes.

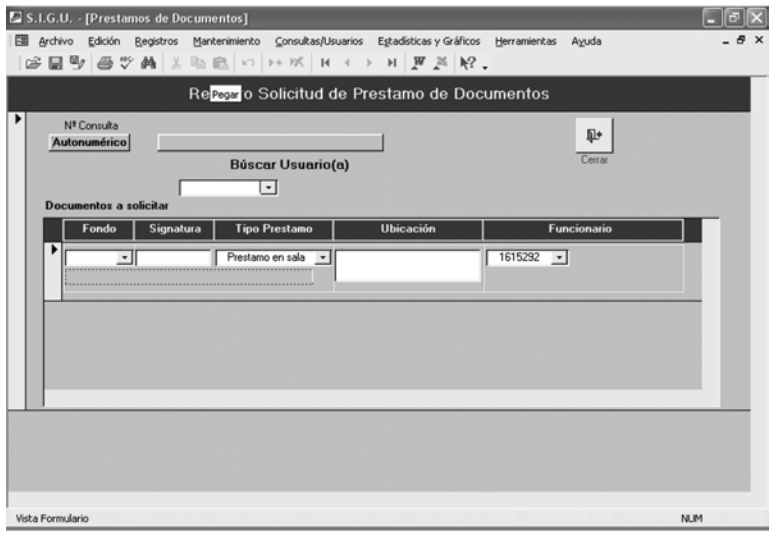


Figura 9. Menú de control de préstamo de documentos.

- Ingreso de préstamo de instrumentos de acceso y control de información: Permite controlar y cuantificar los diferentes instrumentos de acceso y control de información que se facilitan a los clientes, tales como bases de datos, inventarios, guía de fondos, catálogos y ficheros.

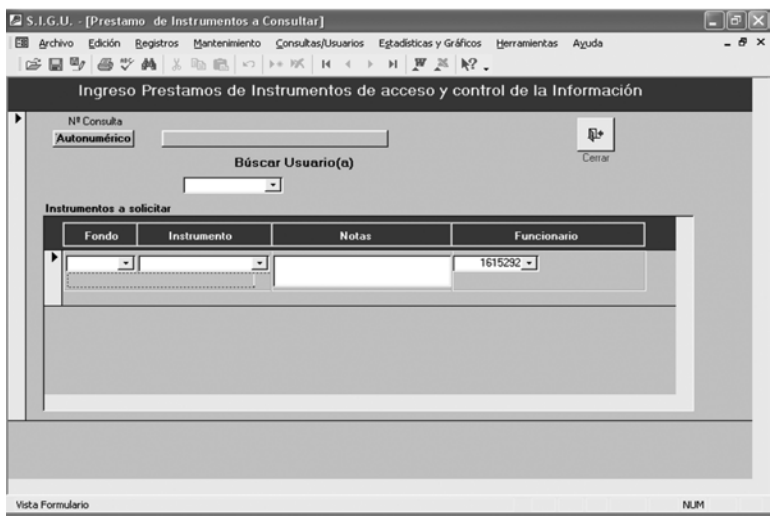


Figura 10. Menú de control de préstamo de instrumentos de acceso y control de información.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 25

- Registro de consulta sobre fondos documentales: Contiene los siguientes campo: Nombre del funcionario encargado de la Sala de Consulta, nombre y apellidos del usuario, tipología (interno o externo), país de procedencia, tipo de institución en la que labora (pública o privada), nombre de la institución, tipo de consulta, medio de consulta (telefónica, correo electrónico, carta, fax, personal) y motivo de la consulta.

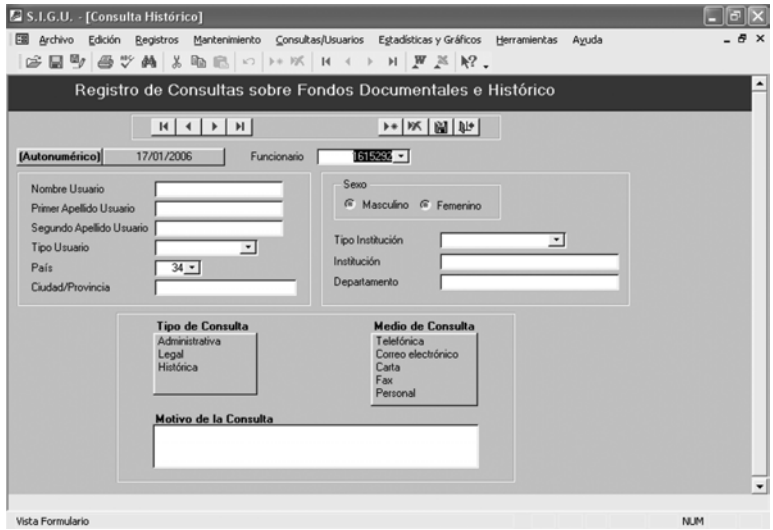


Figura 11. Menú de registro de consultas.

-Reprografía documental: Está subdivida en dos apartados que permiten controlar el préstamo y la devolución de la documentación que se reproduce.

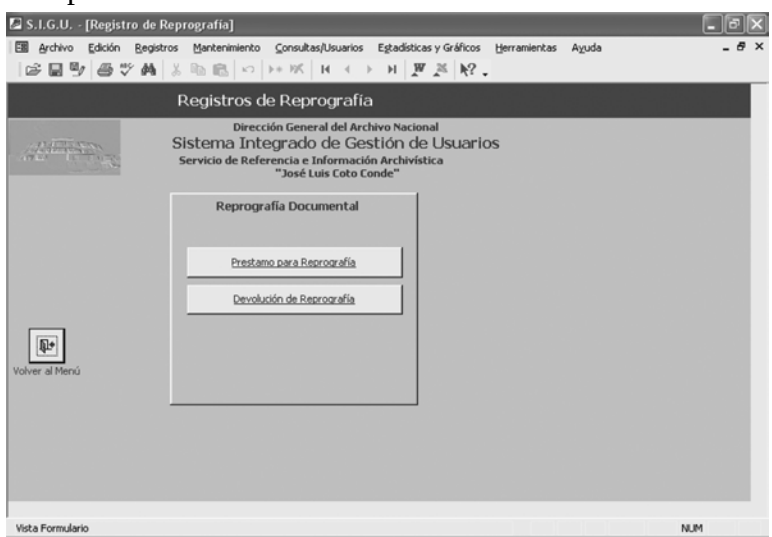


Figura 12. Menú de registro de reprografía.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 26

El primero corresponde al registro de solicitud de reprografía de documentos, contiene el fondo, subfondo, serie y subserie al que pertenece la documentación que se presta para ese fin, así como su respectiva signatura, el medio de reprografía, el motivo de la reproducción y el funcionario responsable de autorizarla.

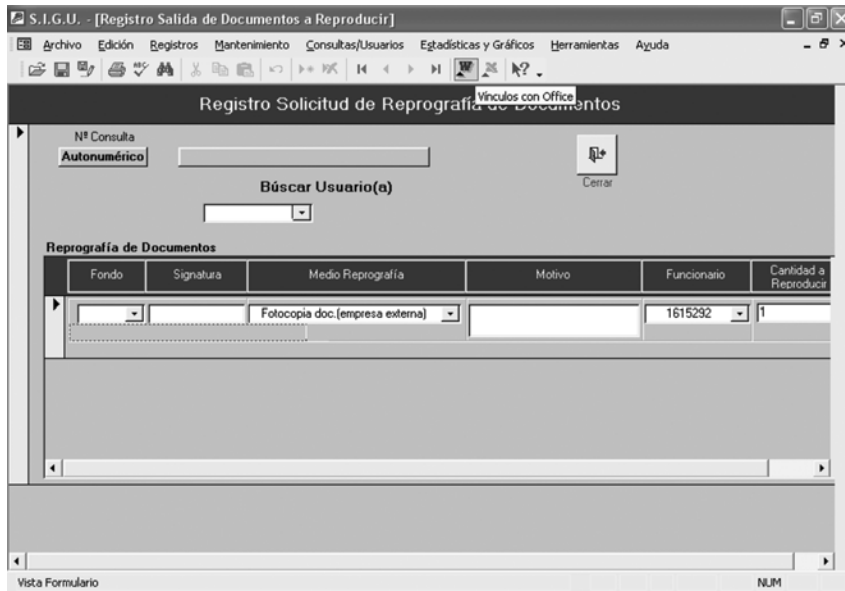


Figura 13. Menú de registro de solicitud de reprografía.

El segundo corresponde al registro de devolución de documentos en reprografía, permite controlar el retorno de la documentación una vez que haya sido reproducida. Está compuesto de los siguientes campos: Nombre del usuario que solicitó el documento para reproducir, el fondo, subfondo, serie y subserie a la que pertenece la documentación, la signatura del documento, la fecha de devolución y la condición del documento, si está prestado o ha sido devuelto.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 27

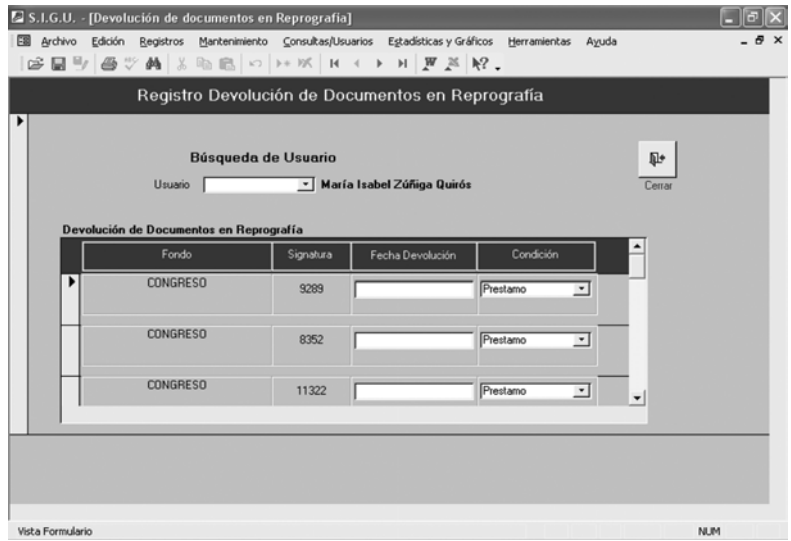


Figura 14. Menú de registro de devolución de documentos en reprografía

C- Informes: Responde a la cuantificación de los datos ingresados en el programa, siguiendo cada uno de los elementos que fueron expuestos en los puntos anteriores. Lo que permitió realizar cuantitativamente el estudios de usuarios del Archivo Histórico, a partir de informes estadísticos y gráficos, en aspectos tales como las consultas realizadas, los instrumentos de acceso y control de información facilitados, el préstamo de documentos, la procedencia de los usuarios, los temas de investigación, los medios de reprografía de los documentos y las profesiones de los clientes, entre otros.

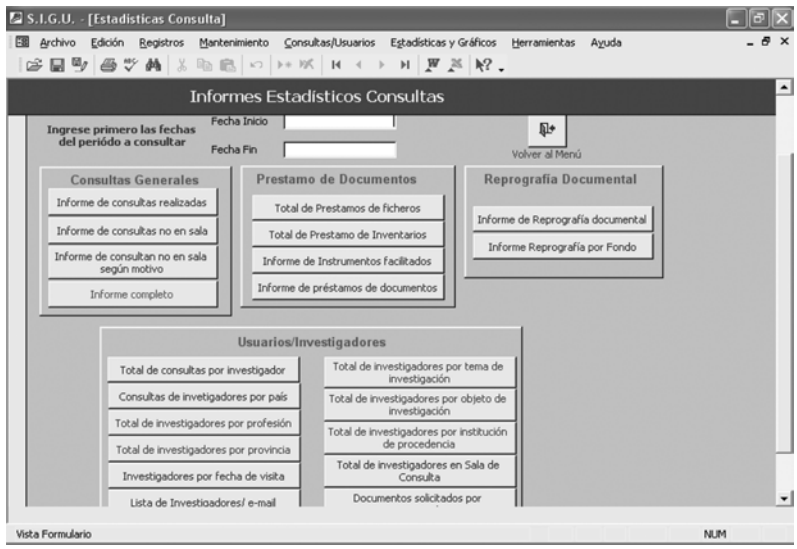


Figura 15. Menú para realizar los informes estadísticos.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 28

A partir de los datos obtenidos por el programa SIGU en el periodo comprendido entre el 03 de enero al 16 de diciembre de 2005, que corresponde al primer y último día laboral de ese año, se realizó el estudio de usuarios -a partir de método indirecto- del Archivo Histórico del Archivo Nacional de Costa Rica.

5.1 EL PERFIL DE LOS CLIENTES

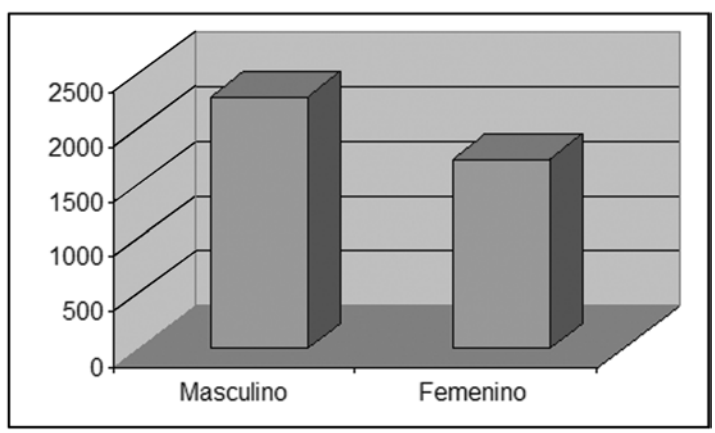
La concepción tradicional de la tipología y categorización de los clientes de los archivos históricos ha cambiado en las últimas décadas, pasando de un público erudito a uno más diverso. Hoy día es más frecuente encontrarse en los archivos finales a clientes muy variopintos, desde el tradicional historiador a otros de diversas áreas del saber. Así como, estudiantes, docentes, científicos y ciudadanos en general. Sobre el particular Couture y Rousseau apuntan que sin duda las informaciones contenidas en los documentos que los componen son indispensables para el trabajo de todo historiador, pero éstos últimos ahora tienen nuevos vecinos en las salas de consultas: administradores, ingenieros, arquitectos, cineastas, etc. (Couture, 1988, 327)

De ahí, la importancia y necesidad de conocer el perfil de los clientes que acuden al Archivo Histórico, en aspectos relaciones con el género, la procedencia, la categorización y las profesiones y/o oficios.

5.1.1 LOS CLIENTES POR GÉNERO

Respecto al género de los 4048 clientes que durante el año 2005 hicieron uso de la información que custodia el Archivo Histórico, predomina el sexo masculino con 2311, mientras que el femenino fue de 1737. En consecuencia, los hombres son los que más acuden al Archivo Histórico. El gráfico 1 representa el comportamiento de la asistencia de los clientes por género al Archivo Histórico.

GRÁFICO 1
CLIENTES POR GÉNERO



Fuente: Información extraída del programa SIGU.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 29

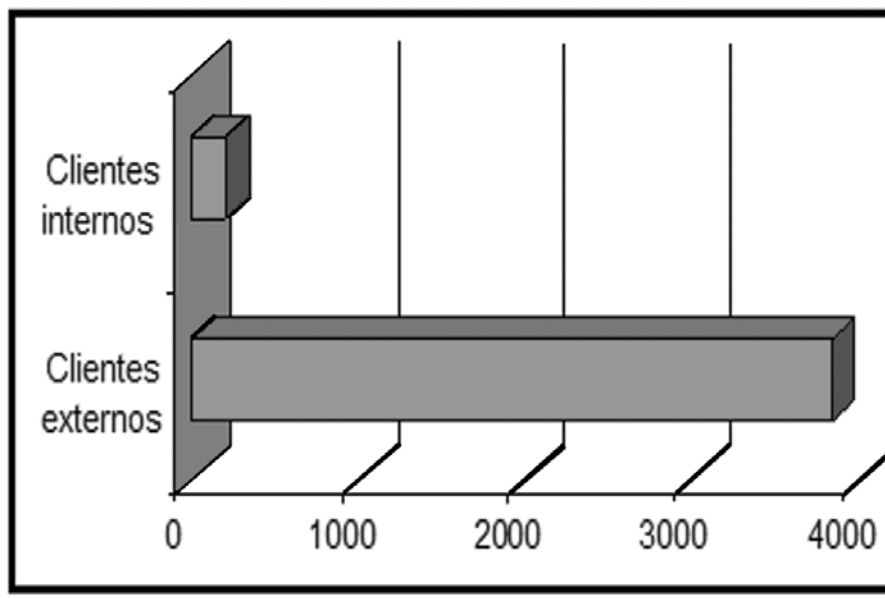
5.1.2 LA TIPOLOGÍA DE LOS CLIENTES

En cuanto a la tipología de los clientes tenemos que 3839 fueron externos, es decir, proceden de diversas instituciones tales como: Biblioteca Nacional, COMEC, Contraloría General de la República, INAMU, Instituto Geográfico, Ministerio de Educación Pública, Ministerio de Cultura Juventud y Deportes, Municipalidad de Moravia, Municipalidad de Puriscal, Municipalidad Goicoechea, Teatro Nacional, Universidad de Costa Rica y Universidad Nacional, entre otras. O bien, son particulares que han ido al Archivo para sustentar investigaciones o por un interés personal.

A su vez, 209 son clientes internos, del Archivo Nacional, que en algún momento han requerido de la información que ahí se custodia para realizar algún trabajo en el cumplimento de sus funciones.

Por lo anterior, los clientes del Archivo Histórico son predominantemente externos, pero en una proporción pequeña también los funcionarios de la institución hacen uso de él para trámites, gestiones administrativas, investigaciones u otro tipo de actividades relacionadas con las funciones que tiene encomendadas. El gráfico 2 representa esa situación.

GRÁFICO 2
TIPOLOGÍA DE CLIENTES



Fuente: Información extraída del programa SIGU

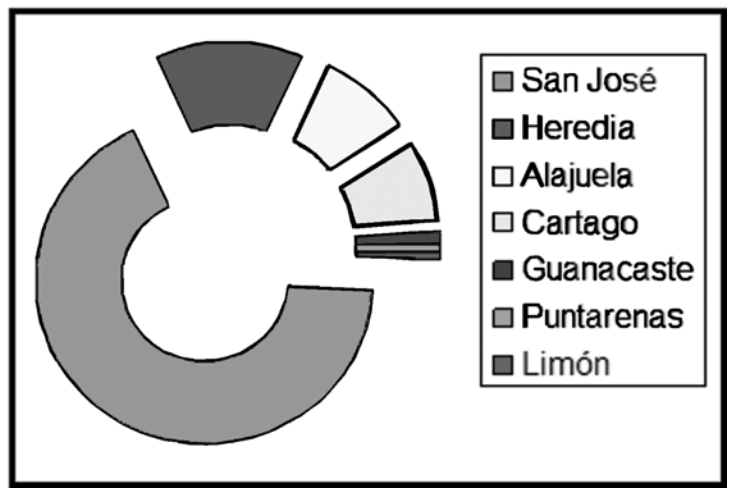
Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 30

5.1.3 LA NACIONALIDAD DE LOS CLIENTES

De los 4048 clientes objeto de estudio, 3971 son nacionales y 77 extranjeros. En cuanto a los primeros, éstos provienen de toda la geografía del país, en razón de que ciudadanos de las siete provincias del territorio costarricense han utilizado, en alguna oportunidad, los servicios del Archivo Histórico. Prevalecen en primer lugar los de San José con 2659 clientes, por ser esta la provincia donde se concentra el mayor número de habitantes, instituciones públicas y centros de enseñanza superior estatales y privados; el segundo lugar corresponde a Heredia con 553; el tercer puesto lo ocupa Alajuela con 347; en cuarto lugar tenemos a Cartago con 320; el quinto escaño es para Guanacaste con 36; en sexto Puntarenas con 32 y, por último, Limón con 24 clientes.

En el gráfico 3 se representa la distribución de los clientes nacionales, por provincia, que han visitado el Archivo Histórico.

GRÁFICO 3
PROCEDENCIA DE LOS CLIENTES NACIONALES



Fuente: Información extraída del programa SIGU

Lo anterior evidencia la proyección nacional que tiene el Archivo Histórico y, por ende, el Archivo Nacional, ya que diferentes ciudadanos acuden a él para demandar información de los más diversos tipos para fines investigativos o personales. Por la ubicación del Archivo, los clientes con más presencia son los de la gran área metropolitana, pero esto no resta importancia que de las otras provincias tienen conocimiento de ese centro archivístico y, lo más importante, hacen uso de él.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 31

A pesar de la saludable proyección que tiene el Archivo, es preciso que éste llegue a todo tipo de público dentro del ámbito nacional, para que lo conozcan y, sobre todo, hagan uso de las oportunidades que presenta, en los diferentes ámbitos de actuación, para los fines que consideren oportunos. Acción que a partir del 2006 se ha realizando por medio de los beneficios que presentan las tecnologías de la información y comunicación (TIC), mediante diversas programas de difusión tales como exposiciones virtuales, visitas guiadas virtuales y servicios pedagógicos virtuales.

Respecto a los clientes extranjeros, estos provienen de 15 países de diversas partes del hemisferio, específicamente de América, Europa y Asia. En el caso de América, clientes de 9 países han acudido al Archivo Histórico para satisfacer sus demandas de información y así sustentar investigaciones y otro tipo de estudios. De ellos, 1corresponde a América del Norte (Estados Unidos), 4 a América Central (Nicaragua, Panamá, Honduras y El Salvador) y 4 a América del Sur (Chile, Perú, Argentina y Colombia). Del viejo continente, clientes de 5 países (Francia, Inglaterra, Irlanda, Italia y Alemania) han frecuentado el Archivo para efectos de estudios retrospectivos. Por su parte, de Asia también han tenido relación con dicho Archivo, específicamente de China.

El cuadro 1 representa el comportamiento de la procedencia y frecuencia de visita de los clientes extranjeros al Archivo Histórico.

CUADRO 1
PROCEDENCIA POR PAISES DE LOS CLIENTES ENTRANJEROS

PAÍS	FRECUENCIA
Estados Unidos de América	**19**
Francia	**12**
Panamá	**8**
Chile	**6**
Nicaragua	**6**
Alemania	**4**
Colombia	**4**
El Salvador	**4**
Honduras	**4**
Italia	**4**
Perú	**2**
Argentina	**1**
China	**1**
Inglaterra	**1**
Irlanda	**1**
TOTAL	**77**

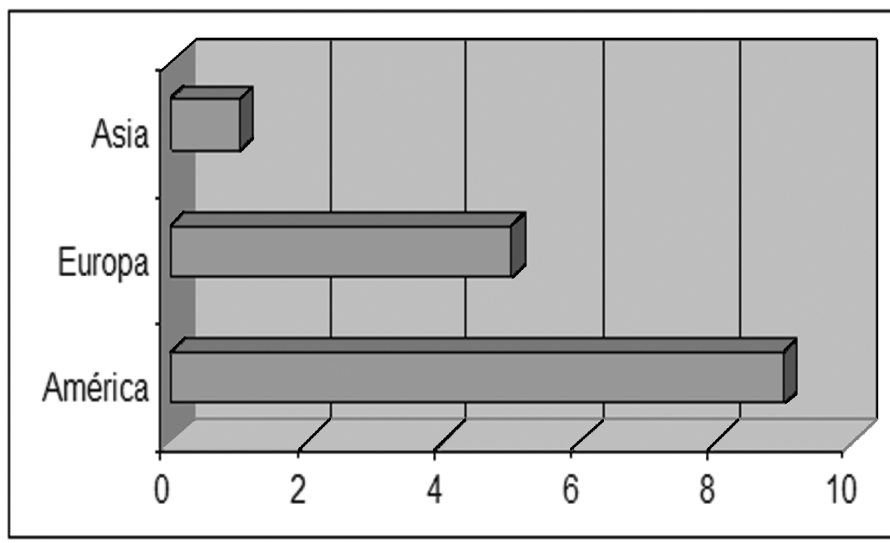
Fuente: Información extraída del programa SIGU.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 32

Es evidente la proyección internacional que tiene el Archivo Histórico, en razón de que en alguna ocasión ciudadanos de tres continentes han tenido acceso a la documentación que ahí se custodia, con la finalidad de satisfacer sus demandas de información para sustentar investigaciones académicas y de otra índole. Lo cual lo posiciona como uno de los centros de información del país con un notable predominio extranjero, amén de la importancia de que investigadores de otras latitudes establezcan proyectos relacionadas con el país y que el Archivo Histórico sea una fuente importante de información para sustentar sus pesquisas.

El gráfico 4 representa la distribución de los clientes, por continente, que han acudido al Archivo Histórico.

GRÁFICO 4
DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES POR CONTINENTE



Fuente: Información extraída del programa SIGU.

5.1.4 LA CATEGORIZACIÓN DE LOS CLIENTES

Siguiendo a Sanz Casado (1994, 19) la categorización de los clientes se divide en reales y potenciales. Los reales son aquellos que son conscientes de que requieren o necesitan información y, lo más importante, que la utilizan. En este caso para sustentar sus investigaciones. Otra particularidad es que son asiduos de los archivos y conocen muy bien sus fondos, organización, funcionamiento, etc., y que por la naturaleza de sus trabajos los ha llevado a tener un mayor acercamiento y conocimiento de los archivos en gran parte de sus dimensiones.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 33

Por su parte, los potenciales son aquellos que necesitan información para el desarrollo de sus actividades pero no son conscientes de ello, por lo tanto, no expresan esas necesidades y no saben dónde recurrir para demandar la información que necesitan. Estos llegan a los archivos históricos con muchas dudas. No conocen los fondos que ahí se custodian ni su organización, solo saben que requieren determinados datos. Además, son personas que tienen inquietudes personales y particulares sobre un tema determinado, o bien, curiosidad por una cuestión específica. Por la singularidad que presenta este colectivo, requieren de una formación que los instruya en el uso de las fuentes que custodia el archivo, para que tenga una mayor rentabilidad en cuanto a la usabilidad de la información. Es importante señalar que los usuarios potenciales pueden evolucionar y convertirse en reales.

Con base en lo anterior, para determinar la categorización de los clientes que acuden al Archivo Histórico, se ha establecido como parámetro para definir un cliente real aquel que ha frecuentado el Archivo como mínimo 10 veces. Pues a partir de esa periodicidad tiene un mayor conocimiento del funcionamiento del centro de información, es más independiente y está desarrollando un trabajo más sistemático que requiere de la consulta de diversas fuentes. En su defecto, los que hayan ido al Archivo menos de 9 ocasiones son clientes potenciales.

En consecuencia, del total de clientes que hacen uso de la documentación que custodia el Archivo Histórico, un 48.20% (1951) corresponde a potenciales, es decir, que se presentan en pocas ocasiones a demandar información para aspectos muy concretos.

Por su parte, el 51.80% (2097) conciernen a reales, que son aquellos que desarrollar algún proyecto de investigación, una tesis de grado, genealogías, etc., por lo que precisan de mayor tiempo para la demanda y usabilidad de información.

En suma, el Archivo dispone de un grupo considerable de cliente reales, que dependen de la información que éste custodia, pues es un centro de información muy importante para sustentar sus investigaciones y otros trabajos de su interés. A su vez, el porcentaje de usuarios potenciales es considerables, aunque utilizan el Archivo pocas veces para asuntos muy concretos, pero en algún momento han tenido que hacer uso de la documentación y de los servicios que ahí se brindan.

El cuadro 2 refleja el comportamiento de frecuencia de asistencia al Archivo por rangos.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 34

CUADRO 2
FRECUENCIA DE ASISTENCIA DE CLIENTESAL ARCHIVO

RANGO	FRECUENCIA
1-10	**2097**
11-20	**368**
21-30	**363**
31-40	**333**
41-50	**353**
51-60	**54**
61-70	**62**
71-80	**71**
81-90	**0**
91-100	**94**
Mas de 100	**253**
Total	**4048**

Fuente: Información extraída del programa SIGU.

5.1.5 LAS PROFESIONES U OFICIOS DE LOS CLIENTES

La apertura que tienen actualmente los archivos ha propiciado una mayor diversificación de los clientes que acuden a ellos. De ahí que éstos sean cada vez mas visitados por profesionales de las diversas áreas del saber y por individuos pertenecientes a otros oficios. Todo ello aunado a la heterogeneidad en el consumo y usabilidad de la información para efectos de estudios científicos o de interés particular.

Por consiguiente, existe una amplia pluralidad en cuanto a la profesión u oficio de los clientes que acuden al Archivo Histórico, lo cual se refleja en el cuadro 3.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 35

CUADRO 3
PROFESIONES U OFICIOS DE LOS CLIENTES

Abogado	Comunicador
Actor	Contador
Administrador bancario	Corredor de Bienes
Administrador de negocios	Criminólogo
Agente portuario	Dibujante
Agricultor	Diplomático
Agrónomo	Diseñador Grágico
Alcalde	Economista
Ama de casa	Educador
Antropólogo	Ejecutivo
Archivista	Electromecánico
Arqueólogo	Empresario
Arquitecto	Encargado de Servicio General
Asistente judicial	Enfermero
Auditor	Escatólogo
Bibliotecólogo	Escritor
Biólogo	Estudiante de Secundaria
Bombero	Estudiante Universitario
Chofer	Farmacéutico
Cineasta	Filólogo
Comerciante	Filósofo

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 36

Fotógrafo	Pensionado
Genealogista	Periodista
Geógrafo	Piloto
Geólogo	Policía
Guarda	Politólogo
Historiador	Psicoanalista
Ingeniero	Psicólogo
Ingeniero en Sistemas	Publicista
Ingeniero Forestal	Regidor
Ingeniero Químico	Reportero gráfico
Investigador	Sacerdote
Lingüista	Secretaria
Médico	Sociólogo
Mensajero	Taxista
Mercadólogo	Técnico
Microbiólogo	Terapeuta corporal
Músico	Topógrafo
Obrero	Traductor
Odontólogo	Veterinario
Oficinista bilingüe	
Orientador	

Fuente: Información extraída del programa SIGU.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 37

5.2 LOS SERVICIOS DEL ARCHIVO

La materialización final de los archivos es proporcionar una serie de servicios a los clientes que acuden a estos centros para demandar información de la más diversa índole, en aras de concretar aquellas tareas que les han sido confiadas, o bien, por razones académicas, personales o por curiosidad. Tradicionalmente estos servicios se agrupan en tres áreas: la consulta, el préstamo y la reprografía.

Hay que hacer la aclaración de que ha prevalecido una confusión sobre la naturaleza de los servicios de consulta y préstamo, porque se han considerado como lo mismo. En realidad, cada uno de ellos tiene sus propios principios y razón de ser. La consulta consiste en solicitar información concreta y precisa sobre un asunto determinado, la cual se realiza por diversos medios, tales como: in situ, teléfono, fax, correo electrónico o carta. Por su parte, el préstamo consiste en suministrar la documentación solicitada por el usuario, a partir de la cumplimentación de un instrumento de control, conocido como "boleta de préstamo de documentos"

5.2.1 EL SERVICIO DE CONSULTA

El fin último de todo archivo es brindar un servicio eficiente, eficaz, de calidad, con celeridad y en el momento oportuno. De ahí que muchas veces los clientes del Archivo Histórico requieren de la consulta de información sobre aspectos muy puntuales.

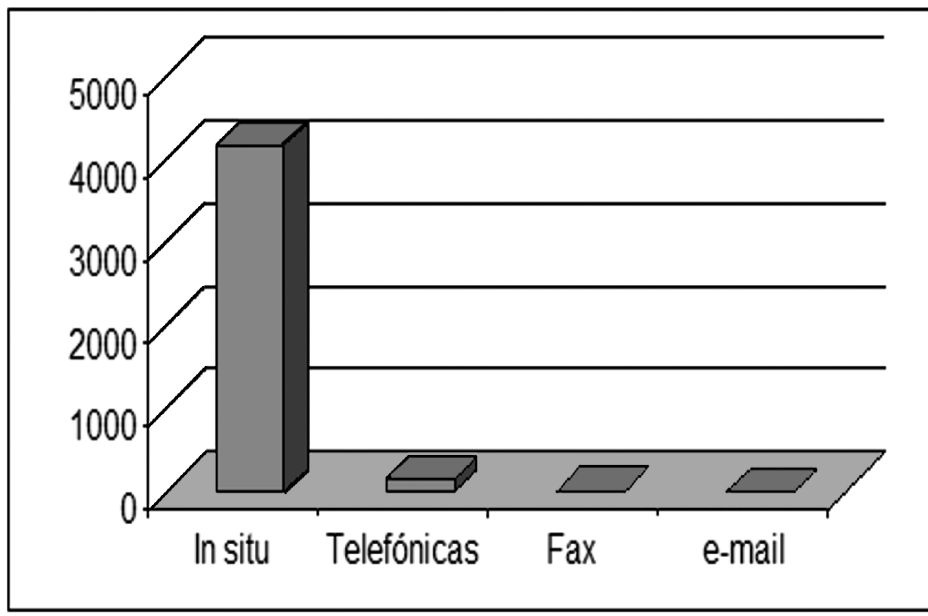
La consulta constituye el primer acercamiento del cliente con el Archivo para indagar sobre datos, hechos, cifras, aclarar dudas, etc., de cosas muy concretas, que luego se pueden materializar en una demanda de información a partir del préstamo de la documentación. En el Archivo Histórico las consultas se realizan in situ, por teléfono, por fax y correo electrónico.

Durante el 2005 se atendieron 4352 consultas de diversos tipos y por diferentes medios. El más utilizado fue in situ para un total de 4190, realizadas por los clientes reales que legan al Archivo a demandar información y requieren consultar algo concreto, o bien, clientes potenciales que solicitan datos precisos. El segundo lugar corresponde a las consultas telefónicas que fueron 153, que versan sobre diversos aspectos. El tercer medio utilizado fue el fax con 9 y, por último, el correo electrónico con 1.

El gráfico 5 representa los medios y frecuencia de consulta en el Archivo Histórico.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 38

GRÁFICO 5
MEDIOS DE CONSULTA



Fuente: Información extraída del programa SIGU

5.2.2 EL SERVICIO DE PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS

El acervo documental que custodia el Archivo Histórico presenta información muy importante para los fines que los clientes requieran, bien para estudios retrospectivos, investigaciones conducentes a la realización de una tesis de grado, genealogías, estudios locales, etc. Todo ello conlleva, de una u otra manera, a la demanda y usabilidad de la información dispuesta en los diferentes fondos, subfondos, series, subseries y colecciones documentales que resguarda el Archivo.

Por lo anterior, del total del acervo documental, durante el año 2005 se prestaron 315 fondos, subfondos, series y colecciones documentales, para los fines más diversos que demandan los clientes, para un total de 18954 documentos suministrados durante todo el año. De ellos los más requeridos corresponden a la colección de Fotografía con 2106 préstamos. En segundo lugar, la colección de Complementario Colonial con 1731. En tercer lugar, la Colección Mapas y Planos con 1688. El cuarto puesto corresponde al fondo Congreso con 1553 y en quinto lugar el fondo Municipal con 1042.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 39

Lo anterior pone de manifiesto que a la hora de establecer algún proyecto de digitalización, microfilmación, restauración, conservación preventiva, etc., se debe tener en cuenta los fondos más prestados y, por ende, manipulados por los clientes; ya que su usabilidad conlleva a su deterioro paulatino. También hay que considerar la frecuencia del préstamo para la programación de los "cotejos" y otras actividades que se vayan a desarrollar en relación directa con el acervo documental del Archivo.

El cuadro 4 representa alguno de los fondos, subfondo, series y colecciones más prestados durante el año 2005, así como su frecuencia.

CUADRO 4
ALGUNOS PRÉSTAMOS DEL ACERVO DOCUMENTAL DEL ARCHIVO HISTÓRICO

FONDO, SUBFONDO, SERIE O COLECCIÓN DOCUMENTAL	FRECUENCIA
FOTOGRAFÍAS	2106
COMPLEMENTARIO COLONIAL	1731
MAPAS Y PLANOS	1688
CONGRESO	1533
MUNICIPAL	1042
PROTOCOLOS LARA Y CHAMORRO	984
GOBERNACIÓN	713
GUERRA	637
HACIENDA	538
SAN JOSE, JUZGADO DEL CRIMEN	496
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	383
FOMENTO	312
EDUCACIÓN	301
SAN JOSE, JUZGADO I CRIMEN	299
CONSEJO SUPERIOR DE EDUCACION	263
SAN JOSE JUZGADO II CRIMEN	260
JUDICIAL	249
PROTOCOLOS NOTARIALES	223
JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	215
RELACIONES EXTERIORES	207
PROTOCOLOS COLONIALES	204
RELACIONES EXTERIORES (CAJAS)	200
CARTAGO	187
PROVINCIAL INDEPENDIENTE	79
SAN JOSE JUZGADO I CIVIL	177

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 40

GUATEMALA	151
FEDERAL	149
DIRECCIÓN GENERAL DE MINAS	140
MORTUALES INDEPENDIENTES	138

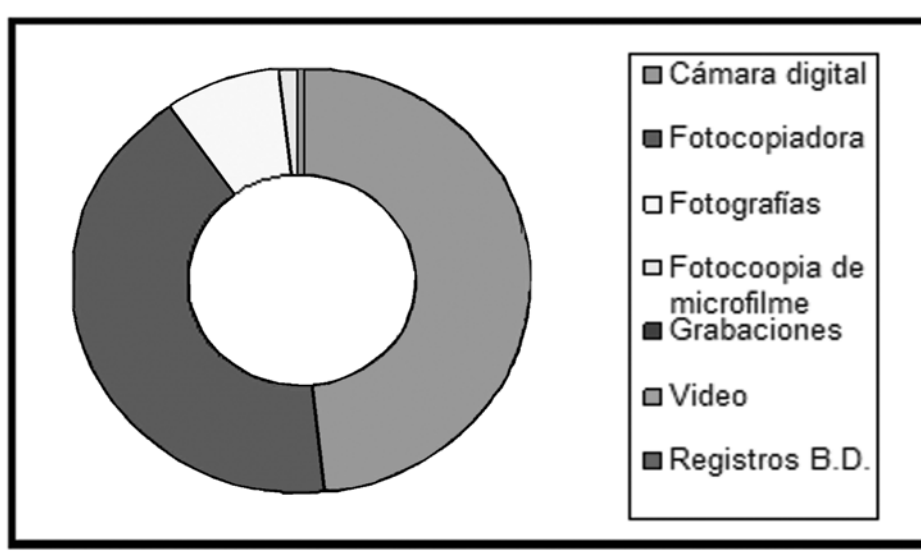
Fuente: Información extraída del programa SIGU.

5.2.3 El SERVICIO DE REPROGRAFÍA DE DOCUMENTOS

Parte de los servicios que ofrece el Archivo Histórico es la reproducción de los documentos por diversos medios, siempre y cuando no se incumplan con las disposiciones legales y de conservación que al respecto existen.

Durante el año 2005 se realizaron 4440 reproducciones a partir de los siguientes medios: cámara digital si flash 2145, fotocopiadora 1863, fotografía en el laboratorio del Archivo 372, fotocopias de microfilme 43, grabaciones 9, vídeo 6, registros de la base de datos 2. El gráfico 6 representa los medios de reproducción de documentos en el Archivo Nacional.

GRÁFICO 6
MEDIOS DE REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS



Fuente: Información extraída del programa SIGU.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 41

Es evidente que el medio de reproducción de documentos más utilizado es la cámara digital sin flash, que hasta el 15 de marzo de 2006 este servicio era gratuito y el cliente lo hacía con su propia cámara. Después de esa fecha forma parte de los servicios de pago. Los 10 fondos más reproducidos se reflejan en el cuadro 5.

CUADRO 5
FONDOS REPRODUCIDOS POR CÁMARA DIGITAL SI FLASH

FONDO, SUBFONDO, SERIE O COLECCIÓN DOCUMENTAL	FRECUENCIA
COMPLEMENTARIO COLONIAL	1124
FEDERAL	95
CONGRESO	76
DIRECCION GENERAL DE MINAS	67
JUDICIAL	52
CONVENIOS Y TRATADOS	43
AGRICULTURA E INDUSTRIA	42
FOMENTO	28
GUERRA	26
GOBERNACIÓN	13

Fuente: Información extraída del programa SIGU.

Algunos de los fondos que más se reproducen por fotocopiadora son los que se anotan en el cuadro 6. Es importante tener en cuenta este comportamiento para efectos de establecer cualquier programa de conservación preventiva, pues la exposición de los documentos a la fotocopiadora es un factor que provoca su deterioro. Lo mismo aplica para la planificación de cualquier proyecto de digitalización o microfilmación.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 42

CUADRO 6
FONDOS REPRODUCIDOS POR FOTOCOPIADORA

FONDO, SUBFONDO, SERIE O COLECCIÓN DOCUMENTAL	FRECUENCIA
CONGRESO	300
FOTOGRAFÍAS	232
MUNICIPAL	87
GOBERNACIÓN	65
MAPAS Y PLANOS	60
HACIENDA	54
RELACIONES EXTERIORES	54
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	43
CONSEJO SUPERIOR DE EDUCACION	36
EXPLORACIÓN MINERA	33

Fuente: Información extraída del programa SIGU.

5.3 LOS INSTRUMENTOS DE ACCESO Y CONTROL DE INFORMACIÓN

La descripción archivística es el proceso técnico que permite el acceso a la información, así como su control. Ésta dispone de una serie de herramientas que permite el conocimiento y consulta de la documentación, comúnmente conocidos como instrumentos descriptivos.

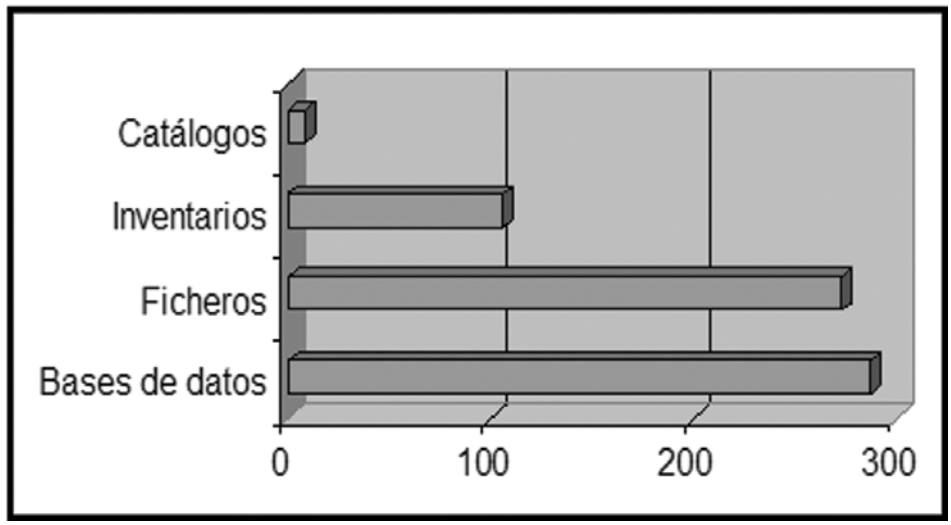
Esos instrumentos tienen dos finalidades básicas. En primer lugar, permitir el acceso y recuperación de la información para la puesta al servicio de quienes la demanden. Cualquier archivo que prescinda de ellos terminará por convertirse en un centro totalmente inaccesible e inoperante. En segundo lugar, ejercer el control sobre la información que se facilita a los clientes, pues sirve como medio de registro de quién utiliza la documentación.

Por lo anterior, durante el periodo en estudio se suministraron 675 instrumentos descriptivos. Se hace la aclaración de que éstos solo se registran una vez cuando son prestados y los clientes pueden hacer varias búsquedas utilizado el mismo instrumento. Por lo tanto, lo que se cuantifica es la cantidad de préstamos y no las consultas que se hagan de

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 43

ellos. De ahí que la distribución de su facilitación es la siguiente: Base de datos 287, ficheros 273, inventarios 107, catálogos 8. El gráfico 7 refleja esa situación.

GRÁFICO 7
INSTRUMENTOS DESCRIPTIVOS FACILITADOS



Fuente: Información extraída del programa SIGU.

Es evidente la importancia y bondades que presentan las TIC en los procesos técnicos archivísticos, dentro de ellos el acceso a la información es uno de los más favorecidos. En este caso, a través de la base de datos que tiene el Archivo Histórico, en la plataforma Winisis, constituye uno de los instrumentos de acceso y control de información más utilizado. Es importante acotar que dicha base de datos dispone, al año 2005, de aproximadamente 525.000 registros, la cual se "alimenta" por dos vías: a partir de la descripción de los documentos directamente en ella y por medio de la digitación de inventarios que se encuentran en fichas o en borradores.

La importancia que ésta reviste, por su utilización y cantidad de información almacenada, conlleva a darle mayor prioridad en cuanto al control de calidad y el mantenimiento. Asimismo, que el Archivo disponga del equipo informático con capacidad y en condiciones óptimas para brindar un servicio eficiente y eficaz a los clientes. A su vez, continuar con el ingreso de inventarios en la base de datos para su crecimiento cuantitativo y cualitativo, en razón de que la optimización del acceso a la información hace que disminuya la cantidad de tiempo que

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 44

usuarios y archiveros deben dedicar a la búsqueda de la información, lo que da la posibilidad a este último de aumentar notablemente el tiempo que utiliza en el trabajo de los documentos (Salabarría, 2005, 1).

El segundo instrumento más utilizado son los ficheros, pues contiene gran parte de las referencias archivísticas que aún no están en la base de datos. En el cuadro 7 refleja los 10 ficheros mas consultados.

CUADRO 7
INVENTARIOS MÁS UTILIZADOS

FONDO, SUBFONDO, SERIE O COLECCIÓN DOCUMENTAL	FRECUENCIA
JUDICIAL	74
CONGRESO	34
GUERRA	20
COMPLEMENTARIO COLONIAL	19
PROVINCIAL INDEPENDIENTE	15
HACIENDA	14
MUNICIPAL	14
EDUCACIÓN	12
CARTAGO	8
GOBERNACIÓN	8

Fuente: Información extraída del programa SIGU.

5.4 LAS TEMÁTICAS DE INVESTIGACIÓN

Las tendencias de pesquisa varían dependiendo del área de conocimiento, de la época, de las líneas de investigación, los intereses particulares y las políticas de los centros docentes, entre otros. Es por ello que las áreas de pesquisa de los clientes que acuden al Archivo Histórico son tan variopintas como la propia naturaleza de su formación y los intereses personales. De ahí que muchos de ellos centran sus estudios en

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 45

áreas relacionadas con la historia local, social, económica, ambiental, colonial, agrícola, etnohistoria, etc. Además de tópicos tan concretos como la Campaña Nacional, minería, abolición del ejército, arquitectura, cambios geográficos, inmigraciones, cofradías, colonia, conflictos sociales y políticos, conquista, delincuencia juvenil, delitos infantiles, educación, estructura del Estado, exportaciones, Jesuitas, efemérides, ferrocarriles, finanzas, genealogía, género, homosexualidad, medicina, indigenismo y pobreza, entre otros. Así como otros temas específicos, que en sus mayoría provienen de los clientes potenciales que viene una o dos veces por un asunto en concreto. Todas estas temáticas son conducentes a la elaboración de tesis de grados, artículos de revistas y libros. O bien, por un interés particular y de ocio.

6- EL ESTUDIO DE USUARIOS A PARTIR DE LA APLICACIÓN DEL MÉTODO DIRECTO

Para la aplicación del método directo en el estudio de usuarios se diseñó un cuestionario (Anexo 1), como instrumento de recolección de información, con la finalidad de conocer la percepción de los clientes respecto los servicios que brinda el Archivo Histórico. Dicho cuestionario está estructurado en cinco partes, a saber: Información general, calidad de los servicios, instrumentos de acceso y control de información, infraestructura y equipamiento.

El cuestionario fue cumplimentado únicamente por los usuarios reales, es decir, aquellos asiduos al archivo, porque son los que mejor conocen sus fondos, organización, funcionamiento, etc., ya que la naturaleza de sus investigaciones los ha llevado a tener un mayor contacto y conocimiento del archivo en gran parte de sus dimensiones.

La determinación de los usuarios reales del Archivo Histórico se realizó con base en lo establecido en el epígrafe 5.1.4, que corresponde a los que han visitado ese centro archivístico durante o más de 10 veces al año. El cuestionario se entregó a los clientes que llegaron al Archivo entre el 15 de noviembre y 16 de diciembre de 2005, cuyo resultado fue 22 ejemplares debidamente cumplimentados.

A continuación se analizan los resultados de la aplicación del método directo en el estudio de usuarios, para ello se sigue la estructura del instrumento con el que se recopilaron los datos.

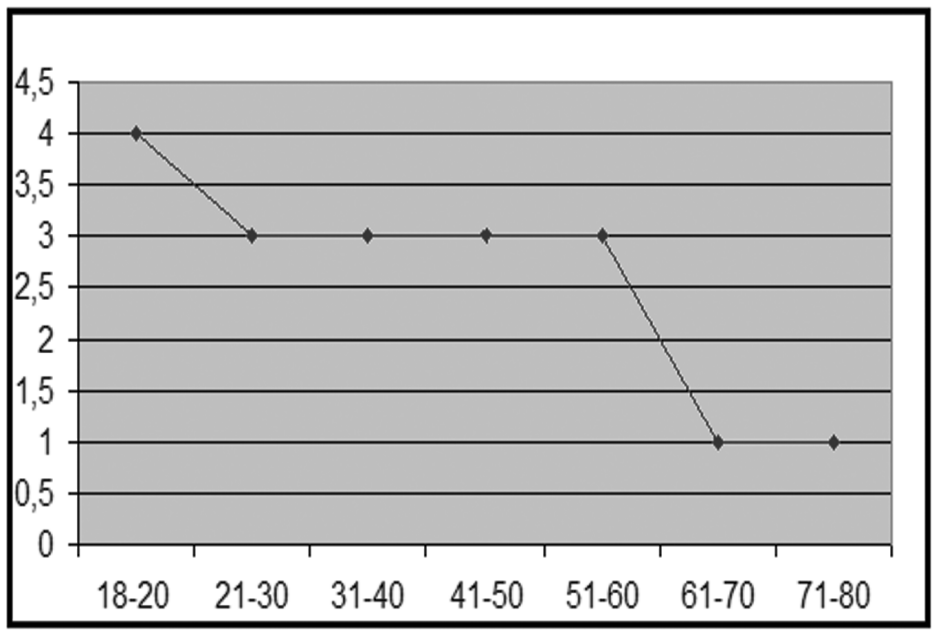
6.1 INFORMACIÓN GENERAL

La información general permitió determinar el perfil de los usuarios reales del Archivo Histórico, teniendo en cuenta variables como el sexo, edad, nacionalidad y profesión.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 46

Del total de la muestra, 8 son hombres y 14 mujeres, por lo tanto, existe una mayor presencia del sexo femenino entre los clientes reales del Archivo Histórico. En cuanto a los rangos de edades, ésta va de los 18 a 70 años, lo que significa que al Archivo acuden personas jóvenes, adultas y adultos mayores, por intereses personales, académicos, profesionales o de ocio. El gráfico 8 representa la categoría de edades de los usuarios reales.

GRÁFICO 8
RANGO DE EDADES DE LOS CLIENTES REALES

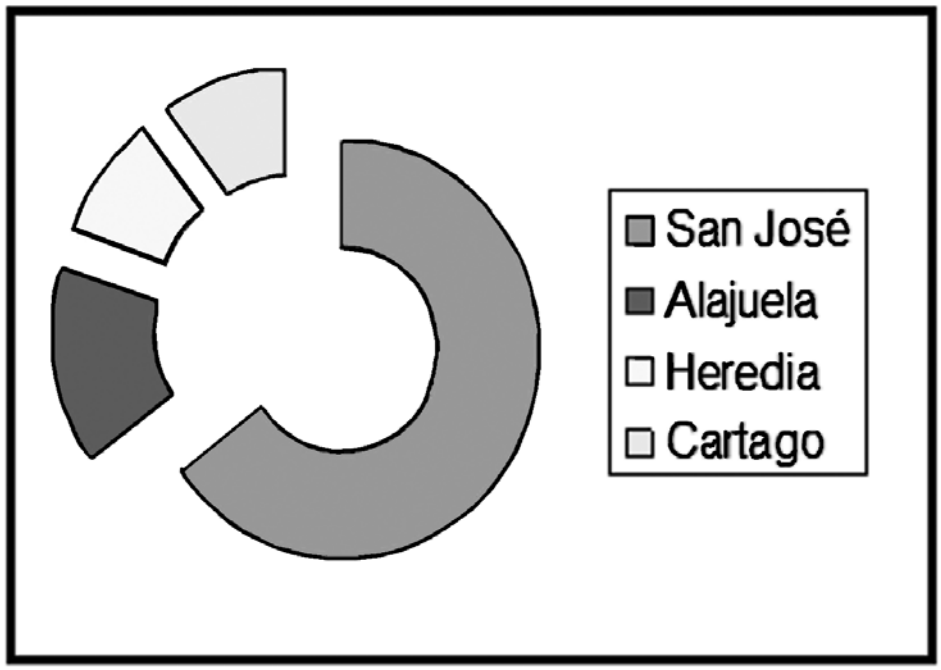


Fuente: Cuestionario para realizar estudios de usuarios.

Todos los usuarios reales, objeto de estudio, son costarricenses. Además, son externos y provienen de casi todo la geografía del país, ya que 13 son de San José, algunos de Curridabat, Desamparados y Vásquez de Coronado. De Alajuela provienen 3, específicamente de San Carlos, Grecia y Valverde Vega. De Heredia y Cartago 2 respectivamente. Hay que señalar que 4 no respondieron. De los resultados expuestos se deduce que existe representatividad a nivel nacional de los usuarios reales que acuden al Archivo Histórico. El gráfico 9 refleja lo expuesto anteriormente.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 47

GRÁFICO 9
PROCEDENCIA DE LOS CLIENTES REALES



Fuente: Cuestionario para realizar estudios de usuarios.

La naturaleza de los clientes reales del Archivo Histórico, en cuanto a carreras y grados académicos, es muy variopinta. Todos son profesionales de diversas áreas del saber, tales como: Sociología, Historia, Lingüística, Economía, Educación, Agronomía y Administración. Los grados académicos que ostentan son de licenciado, master y doctor. Ellos realizan trabajos de investigación que conlleva más tiempo, los cuales forman parte de algún proyecto o a título personal. Además, tienen una formación más amplia y consolidación en la pesquisa científica.

Otro grupo de clientes reales del Archivo lo constituyen estudiantes de diversas disciplinas, tales como Arquitectura, Historia, Administración de Empresa, Archivística y Estudios Sociales, que cursan su formación superior en la Universidad de Costa Rica, Universidad Nacional y el Instituto Tecnológico de Costa Rica. Los cuales están realizando trabajos conducentes a la realización de tesis de grado.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 48

6.2 FORMACIÓN DE USUARIOS

Si la finalidad última de todo archivo es satisfacer las necesidades de información de los clientes, los archivistas deben formarlos al respecto para una mayor utilización de los recursos disponibles. De que sirve que un centro archivístico esté bien organizado, con infraestructura adecuada, con aplicación de tecnología de punta, si los clientes que tiene que aprovecharla no saben como hacerlo, se sienten perdidos, desorientados y no conocen las posibilidades que tiene el archivo para lograr un mayor rendimiento.

Lo anterior evidencia la importancia de la formación de usuarios, para que los clientes conozcan mejor los centros archivísticos en todas sus dimensiones, con la finalidad de que utilicen eficazmente los servicios que éste facilita.

En el apartado de formación de usuarios se determinó la opinión de los clientes sobre la difusión de los fondos documentales, la orientación en cuanto a sus necesidades de información, la instrucción en la utilización de los instrumentos descriptivos, el conocimiento de las normas y disposiciones que regulan los servicios y la atención recibida, entre otros.

En cuanto al conocimiento, por parte de los usuarios reales, sobre las normas y disposiciones que regulan los servicios en la Sala de Consulta, 21 respondieron que las conocen y 1 no. Lo cual refleja que dentro de la formación de usuarios que se brinda en el Archivo, cumple con el objetivo de informarlos sobre las regulaciones que rigen los servicios.

Respecto a la información suministrada por la titular de el Servicio de Referencia sobre los servicios que ahí se brindan, un 78% afirma haberla recibido. A su vez, es calificada de muy bueno a excelente, pues indican que es oportuna, suficiente y está acorde con lo que necesitan. Un 13% argumentó desconocerla y un 9% no respondió. Se hace la aclaración que a partir de año 2006 se pusieron a disposición de los clientes unos folletos o desplegables con información sobre las normativas, servicios y otros, por lo que a partir de la fecha ningún cliente puede argumentar desconocimiento en la materia.

Un aspecto a tener en cuenta en la formación de usuarios es la atención personalizada, actuación que se proporciona en el Servicio de Referencia. El 95% respondió haberla recibido y un 5% no contestó la pregunta. Por lo tanto, se deduce que en ese sentido los clientes reciben una atención individualiza en cuanto a las dudas, consultas, instrucción sobre el manejo de los instrumentos descriptivos y todo lo que surja. Lo cual ha sido calificado de muy buena a excelente, eso indica que están satisfechos con dicha formación.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 49

En cuanto a la instrucción que se proporciona a los clientes sobre la utilización de los instrumentos descriptivos, para acceder a la información que necesitan, un 4% la califica regular, un 22% buena, un 50% muy buena, un 18% excelente y el 4% no respondió. En suma, existe una aceptación positiva sobre dicha instrucción, porque los han enseñado a localizar la información, los ayudan cuando tiene alguna dificultad, las explicaciones son adecuadas y siempre existe disponibilidad para cualquier cosa que se presente.

De la muestra, 11 manifestaron desconocer la totalidad del acervo documental del Archivo Histórico, ya que no le han proporcionado mas información de la que han demandado, o bien, porque no lo han solicitado. Esta situación se puede mejorar dándole más difusión al cuadro de clasificación del Archivo, así como, ponerlo a disposición de los usuarios en el Servicio de Referencia. En contraposición, 11 clientes afirman haber obtenido información sobre dicho acervo documental, lo que califican de bueno a excelente, ya que siempre se les comunica sobre los nuevos ingresos y las fuentes que deben consultar según sus necesidades, entre otras.

Un elemento importante en la formación de usuario es la información complementaria o con valor agregado a la que solicitan, para que puedan ampliar las fuentes que sustentan sus trabajos, investigaciones, consultas, etc. Un 73% afirman haber obtenido este servicio, que han calificado de bueno a excelente, pues les han brindado información de cómo acceder a otras fuentes, ya sea que estén el Archivo Histórico u otro centro de información. Así como, la comunicación sobre los nuevos ingresos de documentos al Archivo. En contraposición un 27% no ha recibido este servicio.

En párrafos anteriores se había señalado sobre el servicio personalizado que se brinda. Los funcionarios siempre están anuentes a atender consultas e inquietudes de la mejor manera, ya que un 13% califica dicha disponibilidad como buena, un 56% muy buena y el 31% excelente. Lo que indica que existe una aceptable valoración sobre la disponibilidad de los funcionarios, ya que siempre resuelven sus dudas, se interesan por ayudarlos, los atienden bien, son formales y determinan con claridad sus necesidades de información. Lo mismo sucede cuando se presenta algún inconveniente para la localización de documentos, referencias e instrumentos descriptivos, pues el 100% afirma que los funcionarios siempre están dispuestos a resolver los problemas que se presentan con mucho profesionalismo. Cuyo atención es idónea, pues un 8% lo considera buena y el 46% muy bueno y excelente respectivamente, por el espíritu de servicio, ayudan más de lo que esperan, son atentos y demuestran mucho interés por lo usuarios.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 50

Por último, las necesidades de información de los clientes reales se concentran en la utilización de las fuentes, que custodia el Archivo Histórico, para sustentar sus investigaciones personales o institucionales y tesis de grado, relacionadas con temáticas tan diversas como la Campaña Nacional, la década de 1940, genealogías, historia de la minería e historia colonial, entre otras. Para lo cual utilizan documentos textuales, planos y fotografías. A su vez recomiendan, para mejorar la formación de usuarios, que se brinde mayor información sobre el acervo documental del Archivo, las normas y servicios de la Sala de Consulta (ya están a disposición de los usuarios) y se programen visitas guiadas para los clientes del Archivo Histórico.

6.3 CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La finalidad de todo archivo es brindar un servicio eficiente, eficaz y de calidad a los clientes internos y externos. Esta es la razón de ser de todo centro archivístico. Pues, de que vale tenerlo debidamente organizado si la documentación ahí custodiada no tiene ningún tipo de usabilidad. No es el hecho de conserva por conservar, si no de poner la información a disposición de todo aquel que la requiera. Por lo tanto, se debe erradicar la errada concepción, que desafortunadamente tienen algunos archivistas, que los usuarios son “un mal necesario”. Todo lo contrario, son la razón de ser de cualquier archivo y la justificación de su existencia.

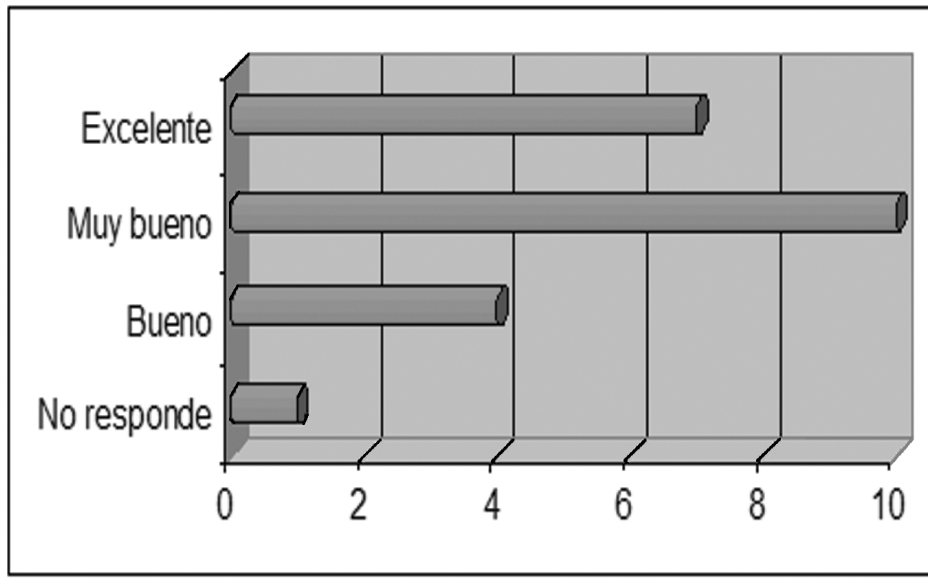
Los servicios de los archivos deben proporcionarse a partir de una excelente calidad, de manera que evite en el cliente toda percepción de desaprobación. La imagen negativa o positiva que se tenga de la institución y del archivo es un parámetro para configurar las estrategias a seguir. La reputación es un elemento que contribuye a conformar las expectativas del usuario sobre los servicios archivísticos.

Por lo anterior, es importante valorar todos aquellos aspectos relacionados con la calidad de los servicios y productos que ofrece el archivo, teniendo en cuenta para ellos el trato, cortesía, disponibilidad, profesionalismo, atención y ligereza, entre otros.

Un elemento evaluado fue la forma en que son recibidos los clientes por parte de la encargada titular de la Sala de Consulta. Al respecto existe una favorable acogida y los usuario están satisfechos con dicho recibimiento, pues un 18% lo califica como bueno, un 46% muy bueno, un 32% excelente y el 4% no respondió. Sobre este asunto no habido ninguna queja, al contrario, expresan que la bienvenida es cordial, solícita, educada y respetuosa. El gráfico 10 refleja lo antes expuesto.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 51

GRÁFICO 10
PERCEPCIÓN DEL RECIBIMIENTO EN LA SALA DE CONSULTA



Fuente: Cuestionario para realizar estudios de usuarios.

Paralelo a lo anterior, es importante medir el comportamiento, por parte de la encargada de la Sala y los asistentes, sobre el trato y cortesía con los clientes. Los resultados obtenidos lo califican como bueno en un 13%, el 45% muy bueno y el 40% excelente. La percepción es muy positiva, pues ellos consideran que es esmerado, atento, amable, de buena manera y servicial. En suma, dicha valoración es favorable y proyecta una buena imagen sobre el trato que reciben los clientes en el Archivo Histórico, tanto por la encargada de la Sala y los asistentes. Situación que casi no cambia cuando la titular es sustituida (en los tiempos de café, almuerzo y otros) por otro profesional, pues el 83% manifestó que no existe ninguna variación, mientras que un 13% dice que sí, pero no expresan en qué consisten dichos cambios y el 4% no respondió.

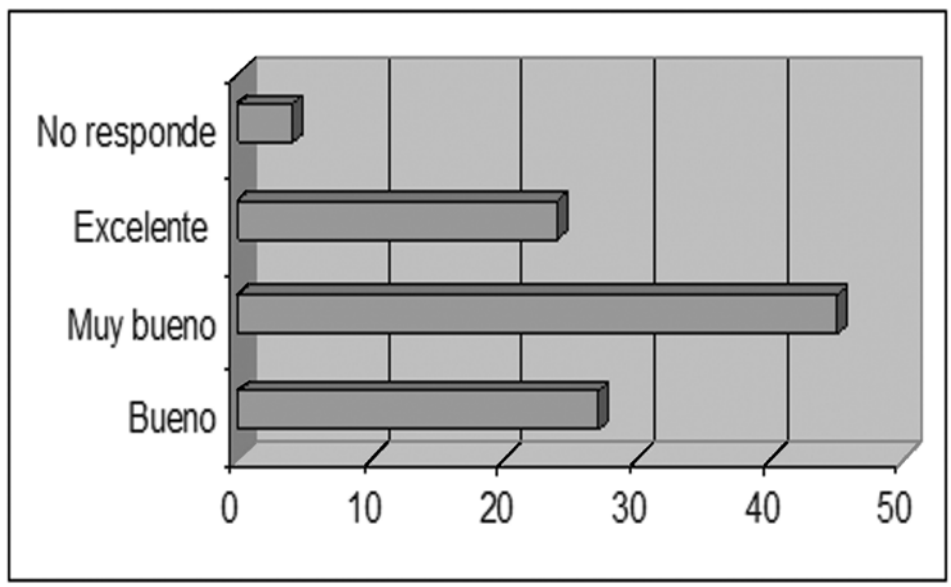
Por otra parte, el 92% señala que cuando la titular de la Sala es sustituida por otro profesional, lo procedimientos no cambian, es decir, se mantienen. Un 4% dice que si hay variaciones, pero no indican en que consisten y un 4% no respondió. Se deduce que todos los que atienden la Sala de Consulta conocen, respetan y aplican a cabalidad todos los procedimientos, directrices y normativas que la Institución ha emitido sobre los servicios, así como las leyes existentes en la materia.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 52

Algunas variables a tener en cuenta en la calidad de los servicios son el profesionalismo, la ética, la discreción y la tolerancia, entre otras, por parte de los funcionarios de la Sala de Consulta. Al respecto, un 13% de los clientes reales lo consideran bueno, mientras que un 55% muy bueno, un 28% excelente y un 4% no respondieron. Por lo tanto, existe una apreciación positiva sobre los aspectos antes señalados, pues los usuarios argumentan que existe disponibilidad, acuciosidad en el trabajo y buen trato, entre otros.

La ligereza, en la entrega de los documentos solicitados por los clientes, es un elemento importante a tener en cuenta en la calidad del servicio. De ahí que un 27% considera que es bueno, un 45% muy bueno, un 24 excelente y el 4% no respondió. Por lo tanto, los usuarios están satisfechos con la prontitud en la entrega de la información solicitada, porque es rápida, inmediata y ágil. Asimismo, cuando por alguna circunstancia excepcional no aparece un documento, los solicitantes reciben todo el apoyo de los funcionarios de la Sala de Consulta para localizarlo, lo cual es calificado afirmativamente por un 96%, mientras que un 4% señaló lo contrario, pero sin argumentar los motivos. El gráfico 11 representa la calificación sobre la ligereza en el préstamo de documentos.

GRÁFICO 11
LIGEREZA EN EL PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS



Fuente: Cuestionario para realizar estudios de usuarios.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 53

Siempre en el marco de la calidad de los servicios, es importante evaluar si en la Sala de Consulta se brinda información con valor agregado, es decir, si les informan sobre la existencia de otras fuentes para complementar sus pesquisas. Un 68% señala que en ocasiones han solicitado ayuda para encontrar más información, cuyas respuestas siempre han sido afirmativas, las sugerencias atinadas y les han proporcionan datos contenidos en otros documentos. A su vez, cuando la información que custodia el Archivo Histórico es insuficiente, para los trabajos que están realizando, un 50% afirma haber sido remitido a otro archivo o centro de información.

En cualquier centro de información el servicio debe ser equitativo, hay que evitar las desigualdades y preferencias hacia algunos usuarios, para evitar favoritismos, inconvenientes, problemas y disgustos. Situación que no se presenta en el Archivo Histórico, pues todos lo clientes reciben un servicio equitativo, ya que el 96% así lo afirma. Mientras que un 4% no respondió. De igual forma, el 100% considera que existe tolerancia, disponibilidad y respecto por parte de la titular y suplentes de la Sala a la hora de solicitar -de forma reiterativa- información, ayuda y colaboración sobre algún asunto en particular.

El Archivo Histórico brinda diferentes servicios de reproducción de documentos por diversos medios, tales como: fotocopiadora, fotografía, vídeos, casetes, fotocopias de microfilmes y registros de la base de datos. En cuanto al primero, el 18% considera que es malo y el 37% regular, pues consideran que se da prioridad a los abogados que acuden al Archivo Notarial, donde se encuentra la fotocopiadora, en detrimento de los que asisten a la Sala de Consulta. Además que el precio es muy elevado, el costo-beneficio no es el más óptimo, hay que esperar mucho tiempo para que les hagan las reproducciones, el servicio es lento y la cantidad de copias en el acto es muy baja. Por su parte el 23% lo califica como bueno, el 14% muy bueno y 8% no respondió. En suma, existe una percepción negativa sobre este servicio.

Respecto a la reproducción de fotografías, el 8% lo considera malo y regular, respectivamente, pues consideran que el precio es caro y la calidad del papel no es el mejor. Por su parte, un 8% opina que es bueno, 18 muy bueno y un 8% excelente. Mientras que un 50% no respondió. En cuanto al duplicado de vídeos y casetes el 8% lo califica como muy bueno, el 4% excelente y el 88% no contestaron la pregunta.

Sobre la reproducción de fotocopias del lector de microfilme, el 4% considera que es malo y regular respectivamente, pues es el precio es muy elevado y las copias –en algunos casos– son de mala calidad e ilegibles, lo cual es viable dependiendo de la calidad del microfilme. Un 4% lo califica como muy bueno y el 88% no contestó la pregunta. Por último,

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 54

sobre la venta de registros de la base de datos el 14% considera que es regular, en razón del precio tan alto, el 35% bueno, el 20% muy bueno, el 4% excelente y un 27% no respondieron.

En cuanto al criterio de los clientes sobre las principales debilidades que presentan los servicios en la Sala de Consulta, las respuestas se sintetizan a continuación: falta de cubículos para trabajos en grupo, ampliar el horario, restricción de reproducción de documentos con cámara digital por parte de los usuarios (es contradictorio porque hasta el 15 de marzo de 2006 era permitido), problemas en los ficheros (no indican cuáles), poca información sobre el acervo documental, faltan algunos documentos, exceso de ruido en la recepción y áreas aledañas a la Sala de Consulta, los documentos no se pueden reproducir por el mismo medio (no indica cuál), infraestructura (no especifican), directrices emanadas por la Institución, iluminación, documentos mal microfilmados y lectores de microfilmes muy antiguos.

Los aspectos positivos o fortalezas se indican a continuación: rapidez en la entrega de documentos, disposición del personal, atención a los clientes, los ficheros, los inventarios, la conservación de la documentación, la base de datos, el trato personalizado, la amabilidad, la ayuda en la búsqueda de la información, la fuentes documentales, la disponibilidad, la riqueza del acervo documental, el espacio físico para trabajar con los documentos, el equipamiento y el deseo de servir.

Las recomendaciones para mejorar los servicios son las siguientes: fotocopiadora para la Sala de Consulta, ampliar el horario, revisar los ficheros, disponer la base de datos en Internet, ingresar todos los registros de los ficheros en la base de datos, informar sobre los nuevos ingresos de documentos, actualizar la base de datos con mas ingresos, solucionar el problema de ruido en la Sala, adquirir más lectores de microfilmes y hacer muebles especiales para ellos, volver a microfilmar lo que está ilegible, digitalizar los fondos documentales, mejorar la iluminación, poder consultar los censos, computadores mas rápidas para la base de datos, servicio de Internet, poder consultar otras bases de datos de otros archivos y sala de estudios para grupos pequeños e individuales.

6.4 INSTRUMENTOS DE ACCESO Y CONTROL DE INFORMACIÓN

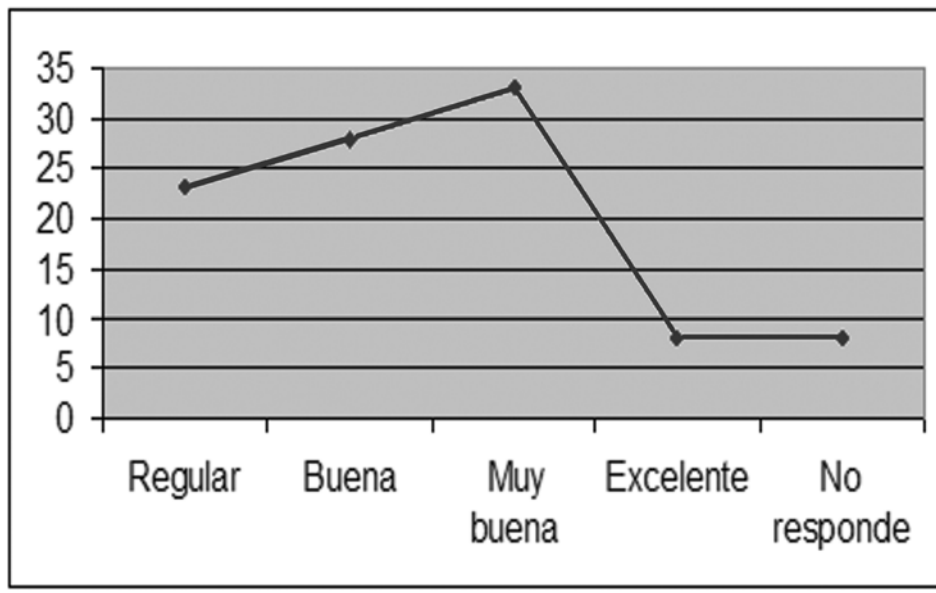
Los archivos no deben limitarse únicamente a organizar y conservar los fondos documentales que están bajo su custodia. Su función debe ir más allá de eso, precisan servir y difundir la información a los clientes internos y externos. De lo contrario, la existencia de los archivos no tendría ninguna justificación, pues de nada vale resguardar documentos, por muy importantes que sean, si no están a disposición de los clientes.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 55

En párrafos anteriores se argumentó que los instrumentos descriptivos permiten el conocimiento y localización de los documentos. Por lo tanto, el Archivo Histórico cuenta con bases de datos, ficheros e inventarios, que precisan ser evaluados para determinar su pertinencia o debilidades.

En cuanto a la base de datos el 23% la califican como regular, porque consideran que es limitada y requiere de una mejor interfaz (lo cual está en proceso de implementación, gracias al aporte económico de un proyecto ADAI). Mientras que para el 28% es buena, el 33% muy buena, el 8% excelente, porquen es eficiente y facilita las búsquedas de información. Por su parte, un 8% no respondió. En términos generales se puede decir que existe una percepción positiva sobre dicha base de datos, que favorece grandemente la labor de localización de la documentación que requieren los clientes para sus trabajos e investigaciones. El gráfico 12 refleja lo antes expuesto.

GRÁFICO 12
CALIFICACIÓN DE LA BASE DE DATOS



Fuente: Cuestionario para realizar estudios de usuarios.

Por su parte, un 56% considera que las referencias de la base de datos siempre coinciden con el documento requerido o solicitado, mientras que un 8% dice que nunca hay concomitancia. El 36% señala que casi siempre concuerdan las referencias con el documento.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 56

En cuanto a los ficheros, el 60% opina que existe coincidencia entre las referencias contenidas en ellos y los documentos. Por su parte, un 40% señala que casi siempre hay coexistencia. Aunado a lo anterior, los clientes señalan que dichos ficheros siempre están ordenados y limpios. Por lo tanto, existe una apreciación positiva al respecto.

Por último, el 64% considera que los instrumentos descriptivos que dispone la Sala de Consulta son adecuados para la localización de la documentación. En contraposición, el 22% dice que no, pues se necesita una base de datos solo para planos, disponer todos los ficheros e inventarios en dicha base, las descripciones recientes son muy sucintas (requieren de más información) y se deben de renovar las computadoras. Por su parte, el 14% no respondió.

6.5 INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

La última variable evaluada fue lo relacionado con la infraestructura y el equipamiento de la Sala de Consulta. En cuanto a la iluminación, el 18% la considera mala, el 28% regular, el 23% buena y muy buena respectivamente y el 8% excelente. La calificación no es muy positiva, sobre todo por luz artificial de las lámparas, pues por la distancia entre el techo y las mesas hace que la iluminación no sea la óptima y a veces los focos fallan. Asimismo, en la estación seca existe mucha luz natural que se filtra por las persianas y puede dañar los documentos.

Otro aspecto analizado fue la limpieza de la Sala y del mobiliario en general, el 18% considera que es bueno, el 46% muy bueno y el 36% excelente. Sobre esto no existe ningún inconveniente, porque todos están satisfechos con la limpieza del área en cuestión.

En cuanto a la ventilación, el 4% considera que es mala, el 14% regular, el 18% buena, el 32% muy buena y excelente respectivamente. En contraposición, el silencio es uno de los aspectos que fue evaluado negativamente, pues un 37% dice que es malo, el 19% regular y el 22% bueno y muy bueno respectivamente. Sobre esto la queja es constante, pues existe mucho ruido externo proveniente de las oficinas aledañas a la Sala de Consulta y de la recepción. Por lo tanto, es conveniente considerar la posibilidad de poner algún tipo de pared aislante a los lados de la Sala y reubicar la recepción, que podría ser frente al cajero.

Otro de los problemas detectados son los servicios sanitarios, pues el 14% los evaluó como malos, el 32% regular, el 14% bueno, el 18% muy bueno y el 22% excelente. La mayor queja es la falta de papel higiénico y jabón, los olores y la iluminación.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 57

En cuanto al mobiliario, un 4% dice que es regular, el 33% bueno, el 55% muy bueno y el 8% excelente. Por lo tanto, existe una calificación positiva sobre los muebles que están a disposición de los usuarios en la Sala de Consulta.

Por último, la señalización obtuvo un 5% como mala, un 10% regular, un 40% buena, un 14% muy buena, un 26% excelente y un 5% no respondió. A pesar de que su balance es positivo, esto se podría perfeccionar, para ello se debe establecer una propuesta de señalización que, una vez aprobado por la Dirección General, se ponga en ejecución.

Por su parte, el equipamiento de la Sala de Consulta, compuesto por computadoras, lectores de microfilme, televisor, vídeo y grabadoras, también fue evaluado. Las computadoras al servicio de los usuarios fueron calificadas por el 9% como malas, el 14% regular, el 32% buenas y muy buenas respectivamente, el 4% excelente y el 9% no respondió.

En cuanto a los lectores de microfilmes, el 9% lo consideran malos, el 14% regular, el 18% bueno, el 14% muy bueno y un 45% no respondieron. A pesar de que existe una aceptación positiva sobre este equipamiento, es importante valorar la posibilidad de comprar un lector, pues actualmente solo se cuenta con uno nuevo, que fue adquirido hace un año, y el otro está muy viejo. Además, diseñar un mueble especial para dicho equipo.

Respecto al televisor y el vídeo el 5% dice que es malo y regular respectivamente, el 8% malo y el 82% no contestó. En relación con las grabadoras, el 9% señala que son buenas y el 91% no respondió.

El último elemento evaluado fueron los casilleros, el 9% exterioriza que son malos y el 18% regular. Asimismo, que el trámite para la cancelación del derecho a utilizarlo hace perder tiempo. Además, que debería ser un servicio gratuito, como sucede en otros centros de información. Por su parte, el 28% expone que es bueno, el 18% muy bueno y excelente respectivamente y un 9% no respondió.

Por último, lo clientes reales del Archivo Histórico expresaron algunas comentarios, sugerencias, observaciones e inquietudes sobre los servicios en general que se brindan en la Sala de Consulta, que se sintetizan de la siguiente manera: El servicio es muy bueno, el personal que atiende es muy profesional, la atención es excelente, debería elaborarse un “mural” con información diversa de interés para el usuario, renovar las cubiertas de algunos documentos, mejorar la iluminación artificial y controlar la natural, que los censos se puedan prestar, señalizar la salidas de emergencia, bajar el precio de las fotocopias, poner la base de datos en Internet y ampliar el horario.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 58

7- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En términos generales, la ejecución de estudios de usuarios en archivos ha sido una actividad poco realizada, por lo tanto, existe un gran vacío sobre la teoría y práctica para su realización en los centros archivísticos. Recientemente se empieza a incursionar en esta temática, que requiere de un mayor desarrollo de modelos metodológicos para su aplicabilidad.

La importancia de los estudios de usuarios se evidencia a partir de la heterogeneidad de los usuarios que acuden a los archivos. Por ello, el interés que deben propiciar estos centros para determinar el comportamiento de sus clientes en cuanto a los hábitos, necesidades, consumo, demanda y usabilidad de la información.

A partir del análisis de los resultados de la aplicación del estudio de usuarios en el Archivo Histórico del Archivo Nacional de Costa Rica, se presentan las siguientes conclusiones y recomendaciones:

1- El programa de Sistema Integrado de Gestión de Usuarios, SIGU, es una herramienta tecnológica fundamental para la realización de estudio de usuarios a partir de método indirecto. Las secciones que dispone permiten almacenar y recuperar información para el análisis cuantitativo de los servicios que brinda el Archivo Histórico. Por consiguiente, es perentorio su mantenimiento y evaluación periódica para analizar que otros elementos se pueden incorporar, a la luz de las necesidades y requerimientos específicos que faciliten la ejecución del método indirecto.

2- El mayor porcentaje de los clientes que acuden al Archivo Histórico son externos, provienen de diversas entidades o son particulares. Aunado a ello, también existen usuarios internos, es decir, del propio Archivo Nacional, que requieren de la información ahí custodiada para el cumplimiento de sus funciones. Por lo tanto, la proyección de ese centro archivístico se da tanto a lo externo como a lo interno, actuación por la que deben de luchar todos los archivos para tener un mayor representación en todos los ámbitos de la sociedad.

3- El Archivo Histórico tiene presencia a nivel nacional e internacional. En el primer caso, acuden a él ciudadanos de todo la geografía del país, en mayor o menor escala costarricenses de las siete provincias han tenido algún tipo de contacto con el Archivo, donde prevalecen los de la gran área metropolitana. En el segundo caso, un aspecto digno de resaltar es que dicha presencia también se da en el ámbito internacional, pues personas de diversas latitudes han venido a ese centro de información a demandar información para sustentar sus investigaciones.

4- La principal categorización de los clientes que acuden al Archivo son reales, los cuales están realizando algún trabajo que requiere de mayor

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 59

tiempo y diversas fuentes de información. Asimismo, el porcentaje de potenciales es significativo, aunque acuden en menor proporción de tiempo, por la concreción de sus demandas de información.

5- Los resultados del estudio de usuarios, específicamente lo atinente al préstamo y reproducción de documentos, es un insumo importante para la elaboración de algún proyecto de microfilmación, digitalización, conservación preventiva, etc. En razón de que hay que tener en cuenta cuáles son los fondos más prestados y reproducidos para darles prioridad cuando se establezca algún proyecto de esa naturaleza, ya que su constante manipulación es un elemento que atenta contra su preservación. Por lo tanto, es oportuno que el Departamento de Conservación del Archivo Nacional tenga en cuenta estos datos para la elaboración de sus programas de conservación preventiva.

6- En razón de que la base de datos es uno de los instrumentos de acceso y control de información más utilizado, es perentorio su constante mantenimiento para que pueda ofrecer un servicio de calidad. Así como disponer de equipo informático en óptimas condiciones y capacidad para que los clientes puedan consultarla con celeridad, en aras de brindar un eficiente y eficaz servicio, para lo cual es conveniente valorar la posibilidad de adquirir nuevas computadoras. Asimismo, que a corto o mediano plazo se pueda poner en Internet para una mayor accesibilidad.

7- La formación de usuarios permite un mayor conocimiento del acervo documental y de los servicios, para que los clientes tengan un mejor aprovechamiento del centro archivístico. Este servicio lo facilita el Archivo Histórico, el cual ha sido calificado positivamente. A su vez, se puede reforzar y mejorar formulando un programa anual o semestral de formación de usuarios que incluya visitas guiadas, charlas sobre los servicios, el acervo documental, la utilización de los instrumentos descriptivos, la base de datos, etc. Además, poner a disposición de los usuarios el cuadro de clasificación, la guía de fuentes e informar sobre las entradas descriptivas con la Norma ISAD-G. Asimismo, trimestralmente instalar en la pizarra de la Sala información con los nuevos ingresos documentales al Archivo Histórico y dar difusión de todo ello por medio del sitio web institucional.

8- La finalidad de todo archivo es brindar un servicio de calidad a los clientes internos y externos, ésta es su razón de ser. En consecuencia, los resultados del estudio de usuarios refleja que los clientes del Archivo Histórico tienen una percepción positiva sobre la calidad del servicio que se ofrece, pues lo consideran eficiente y eficaz. Asimismo, el personal que ahí laborara fue calificado positivamente, pues argumentan que poseen mística, profesionalismo y entrega. Se puede decir que esto se debe a que dichos funcionarios coexisten como equipo y trabajan como tal. Ellos son

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 60

parte de la "cara" de la institución y se preocupan por brindar una imagen positiva para engrandecer la entidad. Lo cual es retribuido con la apreciación afirmativa que a la fecha tienen los clientes del Archivo Histórico. En contraposición, lo único negativo de los servicios es lo relacionado con la fotocopiadora.

9- En cuanto a la infraestructura, se detectaron tres debilidades. Primero, la iluminación presenta problemas de luz artificial por la posición tan alta de las lámparas, la natural se filtra directamente por las persianas, especialmente durante la estación seca, lo que puede dañar los documentos. Por lo tanto, es necesario hacer un estudio para buscar una solución a esta contrariedad. Segundo, el excesivo ruido proveniente de la recepción y áreas aledañas, es incómodo y molesto para los clientes por que ellos necesitan silencio para una mejor concentración en sus investigaciones. En consecuencia, se recomienda valorar la reubicación de la recepción (una opción es frente al cajero) y analizar la posibilidad de poner algún aislante para evitar el ruido de las otros sitios. Tercero, los servicios sanitarios también obtuvieron una mala calificación, sobre todo por la falta de papel higiénico, los olores, jabón y la iluminación, a lo que hay que poner atención y buscar una solución.

10- En cuanto el equipamiento, su valoración es positiva. Auque se recomienda analizar la posibilidad de comprar otro lector de microfilme, en razón de que actualmente solo existe uno nuevo, el otro es bastante viejo y en cualquier momento puede dejar de funcionar, aunando a que el modelo es antiguo y dificulta conseguir repuestos. Además, existen muchos documentos microfilmados y a veces los lectores se hacen insuficientes. Asimismo, por estética, es oportuno que se diseñe un mobiliario especial para ese equipo (cada uno de ellos tiene un mueble diferente en cuanto a tamaño, estilo, color, antigüedad, etc.) y se tenga en cuenta una mejor ergonomía para los clientes.

11- Por último, es conveniente poner a disposición de los clientes del Archivo Histórico el estudio de usuarios.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 61

8- BIBLIOGRAFÍA

Barros, M. H. T. C. 2000. *Estudo do usuario na formação da cidanania*. En: **V encuentro de EDIBCIC**. Granada.

Couture, Carol; Rousseau, Jean-Yves. 1988. **Los archivos en el siglo XX**. México: Archivo General de la Nación.

Díez De Los Ríos San Juam, María Teresa. 1996. *El Departamento de Referencias de Archivo Histórico Nacional. Organización y funcionamiento*. En: **Boletín ANABAD**. España. N° 1, enero-marzo.

Jardim, José María; Kahl Fonseca, María Odilia. 2001. *Estudios de usuarios en archivos. En busca de un estado de la cuestión*. En: **Comma**, International Journal on Archives. Francia. 1-2.

Junta de Castila y León. 1997. **Gestión de usuarios. Aplicación informática para la gestión de usuarios en los archivos**. Castilla y León: Consejería de Educación y Cultura.

Rubio Hernández, Alfonso. 2003. *Ciertas consideraciones sobre estudios de usuarios en archivos municipales. El Archivo Municipal de Logroño: Una aproximación teórica y práctica*. En: **Revista Internacional de Bibliotecología**. Colombia. Vol. 26, nº 1, enero-junio.

Salabarría, Berarda; Gutierréz, Emma Rita. *Caracterización de la relación usuario-servicio en el Archivo Nacional de Cuba*. En: http://www.arquivonacional.gov.br/ (Consultado el 21-01-05)

Santos Rosas, Antonio; Calva González, Juan José. 1997. *Identificación de las necesidades de información del usuario: un estudio*. En: **Documentación de las Ciencias de la Información**. España. 20.

Sanz Casado, Elías. 1993. *La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente*. En: **Revista General de Información y Documentación**. España. Vol. 3 (1).

Sanz Casado, Elías. 1994. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruiperez.

Sanz Casado, Elías; Martín Moreno, Carmen. 1997. *Técnicas bibliométricas aplicadas a los estudios de usuarios*. En: **Revista General de Información y Documentación**. España. Vol. 7, n° 2.

Torreblanca López, Agustín. 1994. *Análisis de los nuevos usuarios*. En: **Tabula**. España. N° 3.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 62

ANEXO 1

MINISTERIO DE CULTURA Y JUVENTUD
DIRECCIÓN GENERAL DEL ARCHIVO NACIONAL
DEPARTAMENTO ARCHIVO HISTÓRICO
SALA DE CONSULTA E INVESTIGACIÓN
"JOSÉ LUIS COTO CONDE"
CUESTIONARIO PARA REALIZAR ESTUDIOS DE USUARIOS

Estimado usuario:

Con la finalidad de evaluar los servicios que brinda esta unidad de información, muy respetuosamente, solicitamos su colaboración en cumplimentar este cuestionario. De esta manera, conocer las características de lo servicios que se están proporcionando, y así mejorar las debilidades y fortalecer lo que está correcto, en aras de suministrar un mejor servicio, cada vez más eficiente y de calidad. Al ser usted uno de los clientes reales de la Sala de Consulta y, por ende, conocedor de los servicios que se brindan, su contribución en este proceso es de suma importancia. Por lo tanto, se le ruega responder de manera objetiva las preguntas que a continuación se detallan. La información suministrada por usted será confidencial y únicamente se utilizará para uso interno de la Institución en la realización de estudios de usuarios.

¡Muchas gracias por su colaboración!

I- INFORMACIÓN GENERAL

1- Sexo: Masculino ☐ Femenino ☐ 2- Edad: _____

3- Nacionalidad: Costarricense ☐ Provincia_____ Cantón_____

Extranjero ☐ País_____

4- Profesión u oficio: _____ Grado Académico_____

5- Estudiante: Colegio ☐ Institución_____

Universidad ☐ Institución_____
Carrera_____
Otro_____

6- Categoría de usuario: Interno ☐ Departamento_____
Externo ☐ Institución_____
Particular ☐

7- Frecuencia de visitas anuales a la Sala de Consulta.

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

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 63

II- FORMACIÓN DE USUARIOS

8- Conoce las normas y disposiciones vigentes que regulan el servicio de consulta, préstamo, reproducción, etc., de los documentos que custodia el Archivo Histórico -Sí ☐ -No ☐

9- Le han proporcionado información e instrucción sobre los servicios que brinda la Sala de Consulta.

-No ☐

-Sí ☐ ¿Cómo califica esa información?

-Mala ☐ -Regular ☐ -Buena ☐ -Muy buena ☐ -Excelente ☐

¿Por qué?_____
_____
_____
_____

10- Cuando tiene alguna duda o consulta recibe atención personalizada.

-Sí ☐ ¿Cómo la califica?_____

-No ☐ Por qué_____

11- Cómo califica la instrucción que ha recibido sobre la utilización de los instrumentos descriptivos (ficheros, inventarios, base de datos, etc.) para localizar y acceder a la información que usted necesita.

-Mala ☐ -Regular ☐ -Buena ☐ -Muy buena ☐ -Excelente ☐

¿Por qué?_____
_____
_____
_____

12- Ha recibido algún tipo de instrucción sobre el acervo documental que custodia el Archivo Histórico

No ☐

Sí ☐ ¿Cómo califica dicha instrucción?

-Mala ☐ -Regular ☐ -Buena ☐ -Muy buena ☐ -Excelente ☐

¿Por qué?_____
_____
_____
_____

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 64

13- Ha recibido algún tipo de instrucción sobre cómo satisfacer sus necesidades de información a partir del acervo documental que custodia el Archivo Histórico

No ☐

Sí ☐ ¿Cómo califica dicha instrucción?

-Mala ☐ -Regular ☐ -Buena ☐ -Muy buena ☐ -Excelente ☐

¿Por qué?_____
_____
_____
_____

14- Le han proporcionado información complementaria, sobre la solicitada, para ampliar las fuentes que sustentan su investigación, trabajo, consulta, etc.

No ☐

Sí ☐ ¿Cómo califica dicha información?

-Mala ☐ -Regular ☐ -Buena ☐ -Muy buena ☐ -Excelente ☐

¿Por qué?_____
_____
_____
_____

15- Cómo califica la disponibilidad del encargado de la Sala de Consulta para atender sus dudas, consultas, solicitudes, inquietudes, etc.

-Mala ☐ -Regular ☐ -Buena ☐ -Muy buena ☐ -Excelente ☐

¿Por qué?_____
_____
_____
_____

16- Si se presenta algún problema para la localización de un documento, una referencia, un instrumento de acceso y control de información, etc. el personal de la Sala de Consulta está siempre anuente a resolverlo.

-Sí ☐

-No ☐ ¿Por qué?_____
_____
_____

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 65

17- Cómo califica el interés de los funcionarios de la Sala de Consulta para atender los usuarios en general

-Malo ☐ -Regular ☐ -Bueno ☐ -Muy bueno ☐ -Excelente ☐

¿Por qué?_____
_____
_____
_____

18- Cuáles son sus principales necesidades de información por las que acude a la Sala de Consulta.

_____
_____
_____
_____
_____

19- Qué aspectos considera se deben mejorar en la instrucción que reciben los usuarios en la Sala de Consulta.

_____
_____
_____
_____

20- Cuáles otras actividades considera que se pueden incorporar para la instrucción de los usuarios.

_____
_____
_____
_____

III- CALIDAD DE LOS SERVICIOS

21- Cómo califica el recibimiento que le brinda el encargado titular de la Sala de Consulta

-Malo ☐ -Regular ☐ -Bueno ☐ -Muy bueno ☐ -Excelente ☐

¿Por qué?_____
_____
_____
_____
_____

22- Cómo califica el trato y cortesía que recibe por parte del encargado titular de la Sala de Consulta.

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 66

-Malo ☐ -Regular ☐ -Bueno ☐ -Muy bueno ☐ -Excelente ☐

¿Por qué?_____
_____
_____
_____

23- Cómo califica el trato y cortesía que recibe por parte de los asistentes de la Sala de Consulta

-Malo ☐ -Regular ☐ -Bueno ☐ -Muy bueno ☐ -Excelente ☐

¿Por qué?_____
_____
_____
_____

24- El trato y cortesía del encargado de la Sala de Consulta varía cuando no está el titular y lo sustituye otro profesional

-Sí ☐ ¿Por qué?_____

-No ☐

25- Cuando el titular no se encuentra en la Sala de Consulta y lo sustituye otro profesional, los procedimientos:

-Se mantienen: -Sí ☐ -No ☐

-Cambian: -Sí ☐ -No ☐

26- Cómo califica el profesionalismo y la ética del encargado de la Sala de Consulta en cuando al desempeño de sus funciones, discreción, tolerancia, conocimiento de acervo documental, etc.

-Malo ☐ -Regular ☐ -Bueno ☐ -Muy bueno ☐ -Excelente ☐

¿Por qué?_____
_____
_____
_____

27- Cómo califica la ligereza en el tiempo de entrega del préstamo de documentos

-Malo ☐ -Regular ☐ -Bueno ☐ -Muy bueno ☐ -Excelente ☐

¿Por qué?_____
_____

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 67

28- Cuando solicita un documento:

-Le suministran el solicitado -Sí ☐ -No ☐

-Le traen otro documento -Sí ☐ -No ☐

-No coincide la signatura con el documento -Sí ☐ -No ☐

29- Cuando no aparece un documento, recibe apoyo de los funcionarios de la Sala de Consulta para su localización

-Sí ☐ ¿Cuál fue el resultado?_____

-No ☐ ¿Por qué?_____

30- Solicita ayuda al encargado de la Sala de Consulta para encontrar más información de la localizada en los instrumentos descriptivos

-Sí ☐ ¿Cuál fue el resultado?_____

-No ☐ ¿Por qué?_____

31- Cuando la información que custodia el Archivo Histórico es insuficiente para su trabajo, lo han remitido a otro archivo o centro de información para ampliar sus fuentes?

-Sí ☐

-No ☐

32- Considera que los servicios que se brindan en la Sala de Consulta son:

-Equitativos para todos los usuarios ☐

-Desiguales y existen preferencias ☐

Explique_____
_____

33- Cómo califica los siguientes servicios de reproducción de documentos:
-Fotocopiadora:
-Malo ☐ -Regular ☐ -Bueno ☐ -Muy bueno ☐ -Excelente ☐
¿Por qué?_____
_____
_____

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 68

-Fotografía:
-Malo ☐ -Regular ☐ -Bueno ☐ -Muy bueno ☐ -Excelente ☐
¿Por qué?_____
_____
_____

-Vídeo:
-Malo ☐ -Regular ☐ -Bueno ☐ -Muy bueno ☐ -Excelente ☐
¿Por qué?_____
_____
_____

-Casetes:
-Malo ☐ -Regular ☐ -Bueno ☐ -Muy bueno ☐ -Excelente ☐
¿Por qué?_____
_____
_____

-Fotocopia de microfilmes:
-Malo ☐ -Regular ☐ -Bueno ☐ -Muy bueno ☐ -Excelente ☐
¿Por qué?_____
_____
_____

-Registros de la base de datos:
-Malo ☐ -Regular ☐ -Bueno ☐ -Muy bueno ☐ -Excelente ☐
¿Por qué?_____
_____
_____

34- Existe tolerancia, disponibilidad, respeto, etc., por parte del encargado de la Sala de Consulta cuando tiene que solicitar -de forma reiterada- información, ayuda, colaboración, etc., sobre algún asunto en particular.
-Sí ☐
-No ☐ ¿Por qué?_____

35- A su criterio, ¿cuáles son las principales debilidades que presentan los servicios que se brindan en la Sala de Consulta?

_____
_____
_____
_____
_____

36- A su criterio, ¿cuáles son las principales fortalezas que presenta los servicios que se brindan en la Sala de Consulta?

_____
_____
_____

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 69

37- Qué recomienda para mejorar los servicios que se brindan en la Sala de Consulta.

_____
_____
_____
_____

38- Qué otros servicios considera que se pondrían brindarse en la Sala de Consulta.

_____
_____
_____
_____
_____

IV- INSTRUMENTOS DE ACCESO Y CONTROL DE INFORMACIÓN

39- Cómo califica la base de datos del Archivo Histórico
-Mala ☐ -Regular ☐ -Buena ☐ -Muy buena ☐ -Excelente ☐
¿Por qué?_____
_____
_____
_____

40- Las referencias de la base de datos:
-Siempre coinciden con el documento requerido: -Sí ☐ -No ☐
-Casi siempre coinciden con el documento requerido -Sí ☐ -No ☐
-Nunca coinciden con el documento requerido -Sí ☐ -No ☐

41- Las referencias de los ficheros:
-Siempre coinciden con el documento requerido: -Sí ☐ -No ☐
-Casi siempre coinciden con el documento requerido: -Sí ☐ -No ☐
-Nunca coinciden con el documento requerido: -Sí ☐ -No ☐
-Están debidamente ordenados: -Sí ☐ -No ☐
-Están limpios: -Sí ☐ -No ☐

42- Las referencias de los inventarios:
-Siempre coinciden con el documento requerido: -Sí ☐ -No ☐
-Casi siempre coinciden con el documento requerido: -Sí ☐ -No ☐
-Nunca coinciden con el documento requerido: -Sí ☐ -No ☐

43- Considera que los instrumentos descriptivos que dispone la Sala de Consulta son adecuados para la localización de la documentación.
-Sí ☐ -No ☐ ¿Por qué?_____
_____

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 70

V- INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

44- Cómo califica los siguientes aspectos relacionados con la infraestructura y el equipamiento de la Sala de Consulta

-Iluminación:
-Mala ☐ -Regular ☐ -Buena ☐ -Muy buena ☐ -Excelente ☐
¿Por qué?_____

-Limpieza:
-Mala ☐ -Regular ☐ -Buena ☐ -Muy buena ☐ -Excelente ☐
¿Por qué?_____

-Ventilación:
-Mala ☐ -Regular ☐ -Buena ☐ -Muy buena ☐ -Excelente ☐
¿Por qué?_____

-Silencio:
-Malo ☐ -Regular ☐ -Bueno ☐ -Muy bueno ☐ -Excelente ☐
¿Por qué?_____

-Servicios sanitarios:
-Mala ☐ -Regular ☐ -Buena ☐ -Muy buena ☐ -Excelente ☐
¿Por qué?_____

-Mobiliario (mesas, sillas, espacio de trabajo, atriles, etc.)
-Mala ☐ -Regular ☐ -Buena ☐ -Muy buena ☐ -Excelente ☐
¿Por qué?_____

-Señalización:
-Mala ☐ -Regular ☐ -Buena ☐ -Muy buena ☐ -Excelente ☐
¿Por qué?_____

Ran08.qxp 22/04/2013 8:30 Page 71

45- Cómo califica los siguientes equipos, según los haya utilizado, que están a disposición de los usuarios en la Sala de Consulta:
-Computadoras:
-Mala ☐ -Regular ☐ -Buena ☐ -Muy buena ☐ -Excelente ☐
¿Por qué?_____

-Lectores de microfilmes:
-Malo ☐ -Regular ☐ -Bueno ☐ -Muy bueno ☐ -Excelente ☐
¿Por qué?_____

-Televisor y vídeo:
-Malo ☐ -Regular ☐ -Bueno ☐ -Muy bueno ☐ -Excelente ☐
¿Por qué?_____

-Grabadoras:
-Malo ☐ -Regular ☐ -Buena ☐ -Muy buena ☐ -Excelente ☐
¿Por qué?_____

46- Cómo califica los casilleros que están a disposición de los clientes en la Sala de Consulta.
-Malo ☐ -Regular ☐ -Bueno ☐ -Muy bueno ☐ -Excelente ☐
¿Por qué?_____

47- Cualquier comentario, sugerencias, observaciones, inquietudes, etc., que desee realizar, anótelo a continuación.