UNIVERSIDAD NACIONAL

FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS

ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGIA,
DOCUMENTACION E INFORMACION

PROPUESTA PARA LA APLICACION DE UN PROGRAMA DE CALIDAD A LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DE INFORMACION DE LA BIBLIOTECA CONJUNTA DE LA CORTEIDH Y EL IIDH

PROYECTO DE GRADUACION PARA OPTAR AL GRADO DE
LICENCIATURA EN BIBLIOTECOLOGIA, DOCUMENTACION E INFORMACION

TESIS
3508

LOURDES CALVO SANCHEZ

HEREDIA, COSTA RICA
1997

DONACION

UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA, DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN

Propuesta para la aplicación de un programa de calidad a los servicios y productos de información de la Biblioteca Conjunta de la CorteIDH y el IIDH

Proyecto de graduación para optar al grado de Licenciatura en Bibliotecología, Documentación e Información

Loireth Calvo Sánchez

Heredia, Costa Rica

1999

S
tesis
3508

BC 133727

15 MAY 2000

Tabla de C

Capítulo I. Introducción 1

A. El problema y su importancia 1
B. Objetivo 6
1. Objetivo general 1 6
1.1. Objetivos específicos 1 6
2. Objetivo general 2 7
2.1 Objetivos específicos 2 7

Capítulo II Antecedentes teóricos y prácticos 9

A. Generalidades de los derechos humanos 9
1. Evolución histórica 10
2. Características de los derechos humanos 11
B. Organismos internacionales 12
1. Corte Interamericana de Derechos Humanos 14
a. Antecedentes históricos 14
b. Estructura organizacional 15
2. Instituto Interamericano de Derechos Humanos 17
a. Antecedentes históricos 17
b. Areas en las que trabaja el IIDH 17
c. Misión del IIDH 19
d. Objetivos 19
e. Estructura organizativa 20
3. Biblioteca Conjunta 21
a. Antecedentes históricos 21
b. Objetivos 21
c. Colección bibliográfica 22
d. Recursos económicos 23
e. Personal 24
f. Servicios al público 25
g. Bases de datos 25
C. La administración moderna de los servicios de información 27
1. Servicios de información 27
2. Tipos de servicios 29
D. Usuarios de los servicios de información 33

Tabla de Co

EN SALA

Signatura	Nº inscripción
Tiene hojas Desplegadas Adic (1)	

Este material **NO SALE** *de la Biblioteca*

FECHA	HORA
01 SET. 2010	9:10 pm
09 SET. 2010	3:30 pm
17 SET. 2012	2
5 ABR. 2014	
15 AGO. 2014	1:05pm.

(F)

UNIVERSIDAD NACIONAL
HEREDIA

BIBLIOTECA
JOAQUIN GARCIA MONGE
RECIBIDO

DEVOLVER EL:

RECIBIDO EN LA U.N.A.

UNIVERSIDAD NACIONAL
BIBLIOTECA "JOAQUIN GARCIA MONGE"

0603-2—P. UNA

E. La calidad y los servicios de información 40
1. Calidad total 40
F. Calidad en los recursos humanos 49
H. Experiencias nacionales e internacionales 50

Capítulo III Procedimiento metodológico 53

A. Metodología para alcanzar el objetivo general 1 53
1. Tipo de investigación 53
2. Sujetos y fuentes 53
a. Sujetos 54
b. Fuentes 54
3. Variables 54
4. Instrumentos 61
5. Cuestionarios 61
a. Entrevistas 61
5. Recolección de la información 62
6. Presentación de los datos 62
7. Interpretación y Análisis de los datos 63
B. Metodología para alcanzar el objetivo general 2 64
1. Objetivo general 2 64
2. Estructura tentativa de la propuesta 64
3. Alcance 65

Capítulo IV Análisis e interpretación de los datos 67

Capítulo V Conclusiones y recomendaciones del diagnóstico 92

Capítulo VI Propuesta para la aplicación de un programa de Mejoramiento continuo a los servicios y productos 99

A. Introducción 99
B. Justificación 100
1. Círculos de calidad 102
2. Reingeniería 105
3. Kaisen 108
4. Benchmarking 110
D. Modernización de los servicios 112
1. Recursos humanos 112
2. Recursos económicos 128

3. Recursos bibliográficos 130
4. Recursos tecnológico 133
5. Recursos físicos 140
E. Servicios y productos de información 142
F. Diseño de nuevos servicios de información 144
G. Política de calidad 149
H. Especificaciones del servicio 150
I. Procedimientos para la prestación de los servicio 163
1. Evaluación general de los servicios 189

Capítulo VII Recomendaciones finales 192

Capítulo VIII Referencias bibliográficas 198
APÉNDICES

TRIBUNAL EXAMINADOR

Alice Elieth Miranda, M.L.S
Representante del señor Decano de la
Facultad de Filosofía y Letras

Lucia Chacón, M.L.S.
Directora de la Escuela de Bibliotecología,
Documentación e Información

Magda Cecilia Sandí Sandí, M.B.A
Directora del proyecto

Rosa Victoria Jiménez, M.L.S
Lectora

Ing. Susan Thompson Hérnandez
Lectora

Henry Castillo, M.A.E.
Profesor Invitado

Fecha :_____

COMITÉ ASESOR

DIRECTORA DEL PROYECTO

Magda Cecilia Sandí S., M.B.A.

LECTORES

Ing. Susan Thompson
M.L.S. Rosa Victoria Jiménez

DEDICATORIA

A Dios y a la Virgen que siempre me han guiado en los buenos y malos momentos de mi vida.

A Rafael Angel, Zoraida y Olger por ser tan solidaridad y cariñosos y le doy gracias a Dios por haberme dado el tesoro más grande ***mi familia***

A mis Abuelos Rigoberto y María (en su memoria) por todos los buenos momentos que pasé junto a ellos y todo el apoyo en mis momentos de estudiante.

Loireth

AGRADECIMIENTO

A Magda Sandí por su inavaluable ayuda y paciencia durante el período de la investigación.

A las lectoras, Ing. Susan Thompson y M.L.S. Rosa Victoria Jiménez por sus observaciones y sugerencias tan acertadas.

Al señor Manuel Ventura R., Secretario de la Corte Interamericana de Derechos Humanos y al señor Winston Salas Director de la Biblioteca Conjunta, por su apoyo para la realización de esta investigación.

A Lucrecia Molina Directora del Centro de Documentación por el apoyo dado en la corrección de estilo del documento.

A los usuarios internos de la Corte Interamericana de Derechos Humanos y a los del Instituto Interamericano de Derechos Humanos por su valiosa colaboración al llenar los cuestionarios.

A todas aquellas personas que de una o otra manera colaboraron en la realización y buen término de este proyecto.

¡ Muchas Gracias a Todos !

LISTA DE SIGLAS

Siglas	Nombres
CAPEL	Centro de Asesoría y Promoción Electora
Corte-IDH	Corte Interamericana de Derechos Humanos
DSI	Diseminación Selectiva de la Información
IIDH	Instituto Interamericano de Derechos Humanos
OEA	Organización de los Estados Americanos
ONU	Organización de las Naciones Unidas

INDICE DE CUADROS

CUADROS NÚMERO	PÁG
1. Categoría de usuarios Corte-IDH	69
2. Categoría de usuarios IIDH	70
3. Temas de investigación	71
4. Idiomas de preferencia	73
5. Cobertura cronológica de la información	74
6. Frecuencia de consultas en la biblioteca	75
7. Documentación más utilizada	77
8. Servicios que conocen y desconocen	79
9. Grado de satisfacción	81
10.Documentos de mayor utilidad	82
11.Tiempo de respuesta	84
12.Cualidades de la información	85
13.Recursos de la biblioteca	87
14.Lista de nuevos servicios	89

Reproducción

CAPITULO I

Introducción

Propuesta para la aplicación de un programa de calidad a los servicios y productos de información de la Biblioteca Conjunta de la CorteIDH y el IIDH

I. Introducción

A. El Problema y su Importancia

Cada día los usuarios de las unidades de información documental se vuelven más exigentes tanto en sus necesidades de información como en las fuentes de información y en la formulación y presentación de las mismas. Los encargados de las Unidades de Información Documental tratan de superar los servicios tradicionales con que generalmente inician su trabajo, aspirando a la modernización y calidad de los servicios y productos de información. Tal es el caso de las unidades de información especializadas que deben brindar al investigador la información precisa, oportuna y hecha a la medida para que este insumo le permita realizar investigaciones con un impacto internacional o nacional.

Los servicios de información de las Unidades de Información Documental presentan características muy especiales tales como: la naturaleza de la documentación, la especialidad del área a la que pertenece, el tipo de usuario al cual atiende, y los

servicios complejos y variados de información que satisfagan al máximo sus necesidades documentales.

Los usuarios especializados de la información cada vez más carecen de tiempo suficiente para realizar investigaciones documentales, las cuales a veces no dan mayores frutos, obligando a los especialistas en información a ofrecer servicios más rápidos y eficientes para lograr resultados exitosos en la satisfacción de las necesidades.

Al respecto Sanz define los usuarios de información:

> *Como aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades. Todos los seres humanos somos usuarios de información puesto que todos la necesitamos para llevar a cabo algunas de las múltiples tareas que realizamos diariamente. (Sanz, 1994 p.19)*

Debido a la complejidad y diversidad de las necesidades de información se hace necesario contar con un perfil de usuarios, el cual ayuda a determinar con mayor precisión y claridad qué es lo que requieren los usuarios. Será labor de las unidades de información buscar los recursos pertinentes que le permitan mejorar e implementar nuevos servicios de información.

Los usuarios de la Biblioteca Conjunta de la Corte Interamericana de Derechos Humanos y del Instituto Interamericano de Derechos Humanos, requieren de servicios de información apropiados para el desarrollo de los trabajos académicos y las investigaciones jurídicas que allí se realizan.

Esta investigación pretende hacer un estudio de los servicios de información existentes en la Biblioteca Conjunta de la Corte Interamericana de Derechos Humanos y del Instituto Interamericano de Derechos Humanos, con el fin de analizar la pertinencia y utilidad de los mismos, posteriormente se propone la reorganización de las funciones, un diseño de procesos para las diferentes

actividades y un programa de mejoramiento para los servicios existentes y el diseño de nuevos servicios de información. Para la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios.

Las investigaciones que llevan a cabo los juristas de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) y los académicos del Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH) sirven como fundamento para el mejoramiento de la condición humana, sobre todo en los casos relacionados con las violaciones de los derechos humanos. Por lo tanto, la Biblioteca Conjunta cuenta con un acervo bibliográfico especializado en el área de derechos humanos y en temas afines como: derecho al medio ambiente, derecho a la vida, derecho humanitario y derecho electoral entre otros, el cual es utilizado para fundamentar las investigaciones y casos en materia de derechos humanos.

Por tal motivo esta Biblioteca tiene el compromiso de ofrecer servicios de información que faciliten al investigador la ubicación de fuentes documentales nacionales e internacionales pertinentes a sus investigaciones, así como el acceso a la información en diferentes formatos impresos y electrónicos.

Los usuarios son cada vez más selectivos y exigentes en los servicios y productos que demandan de la información y también de la diversidad de recursos tecnológicos que están a la disposición de éstos, lo que hace que las labores que realizan sean de índole académico y profesional de alto nivel.

Se hace necesario verificar la pertinencia de los servicios de información de la Biblioteca Conjunta de la CIDH y del IIDH para que estén acordes con las necesidades de información de los usuarios reales de ambas instituciones de acuerdo con el avance de la tecnología, del conocimiento en materia de derechos humanos y temas afines y de las diversas formas de acceso de la información.

Se parte del supuesto, que las bibliotecas deben modernizar y diversificar sus servicios y productos de información aplicando métodos y técnicas que aumenten el rendimiento de los recursos existentes mediante la implementación de un programa de calidad total. Este consiste en una filosofía de vida y no en una técnica de trabajo la cual debe estar orientada a mejorar continuamente la calidad de los productos y servicios

Las unidades de información documental deben visualizarse como empresas individuales con el objetivo primordial de satisfacer y exceder continuamente las necesidades de los clientes. Debido a la situación antes descrita, se ha considerado necesario elaborar un diagnóstico de los servicios y productos de información de la Biblioteca Conjunta. Con los resultados obtenidos se diseñará una propuesta para la implementación de un programa de calidad a los servicios de información, el cual guiará a la sustitución organizada de algunos servicios, a la elaboración de nuevos servicios y a la aplicación de calidad y mejoramiento continuo para todos y cada uno de los servicios existentes.

El problema a resolver en este estudio es si los servicios y productos de información que suministra la Biblioteca Conjunta de la Corte Interamericana de Derechos Humanos son adecuados a las necesidades de información de sus usuarios.

Para analizar la situación existente de los servicios y productos es necesario identificar diferentes aspectos.

1. Quiénes reciben los servicios de información que ofrece la Biblioteca Conjunta de la Corte Interamericana de Derechos Humanos ?

2. Qué necesidades de información tienen esos usuarios ?

3. Qué grado de satisfacción tienen los usuarios sobre los servicios que ofrece actualmente la biblioteca ?

4. Cuenta la biblioteca con la infraestructura pertinente para satisfacer las necesidades de los usuarios?

5. Es necesario diseñar nuevos servicios de información que se adapten a las necesidades de los usuarios?

B. Objetivos

1. Objetivo General 1

1.Analizar la situación actual de los servicios de información y productos que brinda la Biblioteca Conjunta de la Corte Interamericana de Derechos Humanos

1.1 Objetivo Específicos 1

1.1 Categorizar los tipos de usuarios según el área de trabajo.

1.2 Identificar las necesidades de información de los usuarios según el área de trabajo.

1.3 Determinar los servicios de información que utilizan los usuarios de la Biblioteca Conjunta de la CorteIDH y el IIDH.

1.4 Determinar el grado de satisfacción por parte de los usuarios en el uso de los servicios que ofrece la Biblioteca Conjunta.

1.5 Identificar los recursos humanos, económicos, bibliográficos, tecnológicos y la infraestructura con la que cuenta la Biblioteca Conjunta para el mejoramiento de los servicios de información existentes.

1.6. Identificar la necesidad de brindar nuevos servicios de información para los usuarios reales de la Biblioteca Conjunta.

2. Objetivo General 2

2. Proponer la modernización de los servicios y productos de información que ofrece actualmente la Biblioteca Conjunta, mediante la implementación de un programa de mejoramiento continuo.

2. 1 Objetivos Específicos 2

2.1 Determinar los recursos humanos, tecnológicos físicos, financieros y bibliográficos para la implementación de un programa de mejoramiento continuo de la calidad.

2.2 Definir los cambios pertinentes a los servicios de información que ofrece actualmente la Biblioteca Conjunta de la Corte Interamericana de Derechos Humanos

CAPITULO II

Antecedentes Teóricos y Prácticos

II. Antecedentes Teóricos y Prácticos

A. Generalidades de los Derechos Humanos

En la última década las organizaciones no gubernamentales han prestado especial importancia y atención a la protección y defensa de los derechos humanos y promoción a nivel internacional. Además, se han creado muchas organizaciones orientadas a proteger y salvaguardar los derechos fundamentales del individuo, y paralelo a ello se han creado nuevas unidades de información documentales que trabajan sobre esta temática.

Entre las organizaciones especializadas en América que protegen y salvaguardan los derechos humanos, se puede citar a la Corte Interamericana de Derechos Humanos, la cual es una institución judicial autónoma del Sistema Interamericano, cuyo objetivo consiste en la aplicación e interpretación de la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

El término derechos humanos se puede definir desde diferentes corrientes filosóficas. Al respecto Ribó se refiere al concepto de derechos humanos como:

> ***Conocidos también como derecho de las personas, son las facultades que, formuladas con carácter general y frente al Estado, suponen el reconocimiento expreso de la libertad de la persona. Si en los comienzos de la modernidad tal reconocimiento era el resultado de una liberalidad del poder absoluto, actualmente es una obligación asumida por el poder reconociendo la dignidad de la persona con todas sus consecuencias. Por ello incluyen sólo derechos subjetivos que protegen al individuo frente al Estado, sino también deberes de éste hacia el individuo. (Ribó, 1995, p. 350)***

También Truyol define como "Los derechos fundamentales que el hombre posee por el hecho de ser hombre, por su propia naturaleza y dignidad; derechos que le son inherentes, y que, lejos de nacer de una concesión de la sociedad política, han de ser por ésta consagrados y garantizados." (1979, p. 11).

1. Evolución Histórica:

Los derechos humanos nacen con la humanidad misma, y han ido evolucionando de acuerdo con cada época. Sus orígenes se registran desde Egipto y Mesopotamia donde se consideraba legítimo el uso de la fuerza para proteger los derechos de los débiles. En el año 1690 a. de C., el Código de Hammurabi describe los derechos comunes de los hombres sobre la vida, la familia, la propiedad, el honor y la buena fama. (Alemany, 1984, p. 24).

En la India, 500 años. A.C de., Buda habla sobre la igualdad de los hombres. En Grecia es donde inicia la concientización de que el hombre es libre y responsable de sus actos. Con el cristianismo, se da un gran avance al romper con la desigualdad de los hombres por el origen y la esclavitud, e influir decisivamente en la fundamentación de los derechos de la persona al dignificarla. (Alemany, 1984, p.23).

A través de los años se ha dando un mayor auge a los derechos del hombre, apareciendo poco a poco textos jurídicos para fundamentarlos, hasta llegar a la etapa actual, la que se caracteriza por la promoción universal de los derechos humanos.

"Toda persona ha de conocer sus derechos, el modo de ejercerlos de manera eficaz y responsable, y ser consciente en sus deberes hacia los demás en un nuevo orden justo y solidario." (Alemany, 1984, p. 36).

> ***La educación e información adecuada a las personas, así como la correcta actuación de los poderes públicos e instituciones democráticas, en materia de derechos humanos, contribuirá a la solidaridad de todos los niveles y las necesidades actuales, adoptándose a las normas jurídicas. (Alemany 1984, p. 36).***

Según Alemany los derechos humanos poseen una serie de características que todos los individuos deben conocer para estar conscientes de sus derechos y que ninguna persona pueda violarlos o privarlos de los mismos.

2. Características de los Derechos Humanos

1. Imprescriptibilidad: no se adquieren o pierden con el transcurso del tiempo.

2. Inalienabilidad: no son objeto de transferencia a otro sujeto.

3. Irrenunciabilidad: no son objeto de renuncia.

4. Inviolabilidad: no pueden transgredirse por ser absolutos con las excepcionales limitaciones que las leyes establezcan a su ejercicio.

5. Universabilidad: comprende a todos los individuos por su propia naturaleza humana, participando todos por igual.

6. Efectividad: no basta su reconocimiento como principio ideal y abstracto, sino que es un compromiso de trabajar en común para su realización.

7. Interdependencia y complementariedad: se relacionan y apoyan unos en otros. (Alemany, 1984, p13)

Los derechos humanos forman parte del ser humano como derechos irrenunciables los cuales todos, hombres y mujeres deben gozar de éstos por ley y por naturaleza sin permitir que se les violen. Los derechos humanos tiene características muy particulares lo cual hace que cada individuo sin importar su raza, color o religión los poseea de tal forma que no pueda ni ser privado de ellos por su naturaleza de universabilidad.

B. Organismos Internacionales

Las organizaciones internacionales son un foro donde cooperan en forma permanente diversos sujetos internacionales, y poseen una existencia jurídica propia distinta del conjunto de Estados que las forman.

Díaz de Velasco define las organizaciones internacionales como:

> ***Unas asociaciones voluntarias de estados establecidos por acuerdo internacional, dotadas de órganos permanentes, propios e independientes, encargados de gestionar unos intereses colectivos y capaces de expresar una voluntad jurídicamente distinta de las de sus miembros. (Díaz de Velasco, 1990 p.41)***

Los organismos internacionales gozan de personalidad jurídica lo cual les permite ejercer ciertos derechos y asumir determinadas obligaciones en el marco nacional e internacional. Dichas entidades están constituidas muy individualizadas,

BC 133727

diferenciándose notablemente unas de otras tanto desde el punto de vista de sus funciones como de su personalidad jurídica.

76 1/2 3508

Según Díaz de Velasco las Organizaciones Internacionales se clasifican de diferentes formas, una de ellas es según sus fines generales o específicos.(1990, p.44)

Las de fines generales son aquellas cuya actividad no está circunscrita a un ámbito concreto de cooperación, si no que pueden abarcar todas aquellas materias que estimen de gran importancia. Como ejemplo de estas organizaciones tenemos la OEA y la ONU.

Las organizaciones con fines específicos desarrollan sus actividades dentro de un ámbito bien definido. Dentro de ellas tenemos las siguientes:

Organizaciones de cooperación militar o de seguridad : Se podría destacar la Organización del Tratado del Atlántico Norte (O.T.A.N) y la Unión Europea Occidental (U.E.O.)

Organizaciones de cooperación económica : Estas tienen diferentes objetivos financieros, en el caso del Fondo Monetario Internacional; otros tienden el desarrollo de diferentes aspectos tales como las relaciones comerciales a cargo de el OMC, la agrícola por la F.A.O., la industria por parte de la O.N.U.D.I y el desarrollo turístico, la O.M.T.

Organizaciones de cooperación social, cultural y humanitario: tienen como finalidad la protección del individuo en diversos aspectos. Aquí tenemos la Organización Internacional del Trabajo O.I.T que vela por la protección de los trabajadores, la Organización para la Educación, la Ciencia y la Cultura (U.N.E.S.C.O) cuya finalidad es favorecer el conocimiento y la educación entre las personas, la

Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) que busca la realización del derecho a la salud.

Organizaciones de Cooperación técnica y científica, el progreso de la ciencia la tecnología y las comunicaciones tales como la Unión Postal Universal, la Unión Internacional de Telecomunicaciones y la Agencia Internacional de la Energía Atómica.

Hay gran variedad de instituciones u organismos relacionados con los derechos humanos. Entre ellos tenemos la Corte Interamericana de Derechos Humanos y el Instituto Interamericano de Derechos Humanos entre otros.

1. Corte Interamericana de Derechos Humanos

A. Antecedentes Históricos

Con el fin de salvaguardar los derechos esenciales del hombre en el continente americano, se establecieron como medios de protección dos órganos competentes para conocer las violaciones de los derechos humanos: la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, creada en 1959 y la Corte Interamericana de Derechos Humanos en 1979. (CIDH, 1996 p. 1).

En 1978 la Asamblea General de la OEA, recomendó aprobar la oferta del Gobierno de Costa Rica para que la sede de la Corte se estableciera en este país.

La ceremonia de instalación de la Corte se realizó en San José, el 3 de setiembre de 1979. (CIDH, 1996 p.2)

El 10 de setiembre de 1981 el Gobierno de Costa Rica y la Corte firmaron un Convenio de Sede, aprobado mediante Ley No. 6889 del 9 de setiembre de 1983.Como parte del compromiso contraído por el Gobierno de Costa Rica en noviembre de 1993 éste le donó a la Corte la casa que hoy ocupa la sede del Tribunal. (CIDH, 1996 p. 3)

La Corte Interamericana de Derechos Humanos es una institución judicial autónoma del sistema interamericano de derechos humanos. Su objetivo es la aplicación e interpretación de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y resolver los casos de violaciones de derechos humanos protegidos por la convención (CIDH, 1996, p.1)

Es importante señalar que el Tribunal cumple una función contenciosa que se ejerce en la resolución de casos en los que se alegue que uno de los Estados partes ha violado la Convención. La Corte puede conocer casos presentados por los Estados partes o por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos.

El fallo de la Corte es definitivo e inapelable. En caso de desacuerdo respecto de éste la Corte lo interpretará a solicitud de cualquiera de las partes, siempre que dicha solicitud se presente dentro de los noventa días a partir de la fecha de la notificación del fallo.

B. Estructura Organizacional

La Corte Interamericana de Derechos Humanos está integrada por la Comisión Permanente constituida por el Presidente, Vicepresidente y cuatro jueces titulares, quienes son electos cada seis años y pueden ser reelectos por dos períodos. En la actualidad, los miembros que integran el Tribunal son:

1. Antonio Cancado Trindade (Presidente)

2. Máximo Pacheco Gómez (Vice Presidente)

3. Hernán Salgado Pesantes

4. Sergio García Ramírez (México)

5. Oliver Jackman (Barbados)

6. Alirio Abreu Burelli (Venezuela)

7. Carlos Vicente De Roux (Colombia)

También el Tribunal cuenta con :

1. Secretario General.

2. Secretario Adjunto

En la actualidad la estructura administrativa de la Corte está compuesta por las siguientes áreas

1. Area legal.

2. Area administrativa.

3. Area de Biblioteca

2. Instituto Interamericano de Derechos Humanos

A. Antecedentes Históricos

El Instituto Interamericano de Derechos Humanos fue creado en 1980, mediante un convenio celebrado entre la Corte Interamericana de Derechos Humanos y el Gobierno de Costa Rica. Se define como una institución internacional autónoma, de naturaleza académica, dedicada a la enseñanza, investigación y promoción de los derechos humanos, con un enfoque multidisciplinario y con énfasis en los problemas de América.

El compromiso del Instituto es con todos los sectores de la sociedad de los países del hemisferio, incluidos los diferentes grupos de la sociedad civil y los organismos del Estado.

Entre los beneficiarios de las actividades del IIDH se cuentan ministerios de educación, organismos electorales, organizaciones de derechos humanos, organizaciones de mujeres, sindicatos, asociaciones de consumidores, asociaciones gremiales, organizaciones no gubernamentales, jueces y otros funcionarios del poder judicial, policías y militares, legisladores, políticos, especialistas en derechos humanos, catedráticos universitarios, niños, niñas y estudiantes de educación básica y superior, poblaciones desplazadas o repatriadas.

B. Las áreas en las que trabaja el IIDH

De acuerdo con sus objetivos, y con los sectores a los que dedica su atención, el Instituto organiza su labor en cuatro áreas de trabajo: Educación, Sociedad Civil,

Instituciones Públicas y CAPEL (Derechos Políticos). Cada una de estas Areas, ejecuta distintos programas relacionados con la temática.

1. El Area de Educación se dedica a la promoción, investigación y formación de especialistas en educación en derechos humanos; produce materiales impresos y audiovisuales, y ofrece los servicios del centro de documentación y la biblioteca que es de propiedad conjunta del IIDH y de la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

2. El Area de Sociedad Civil tiene por objetivo principal la promoción de los derechos humanos a través del fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil, con la idea de que sólo si los ciudadanos y ciudadanas se apropian de los derechos humanos, serán capaces de exigirlos y de hacerlos respetar.

3. El Area de Instituciones Públicas se dedica a la capacitación y promoción de los derechos humanos en el ámbito de las instituciones estatales relacionadas más estrechamente con la materia.

4. El Centro de Asesoría y Promoción Electoral (CAPEL) -Área de Derechos Políticos- centra su actividad en este grupo de derechos, históricamente vulnerados en la región. Para ello, ofrece y organiza asesoría técnica y política en materia electoral, así como la promoción de estos derechos con un enfoque multidisciplinario, labor que realiza con organismos electorales, poderes legislativos, partidos políticos y organizaciones de la sociedad civil.

C. Misión del IIDH

La misión del IIDH es la de promover y fortalecer el respeto de los derechos humanos y consolidar la democracia mediante la investigación, la educación, la capacitación, la mediación política, la asesoría y asistencia técnica en materia de derechos humanos. Su acción se basa en los principios de la democracia representativa, el Estado de Derecho, el pluralismo ideológico y el respeto de los derechos y libertades fundamentales. EL IIDH trabaja con todos los sectores de la sociedad civil y del Estado y con los organismos internacionales (IIDH, 1996, p1)

D. Objetivos Específicos

1. Examinar por medio de los especialistas en materia de derechos humanos, las áreas particulares de especial importancia en el desarrollo de los derechos humanos, procurando identificar las causas y consecuencias de las violaciones de los derechos fundamentales.

2. Educar por medio de un sistema de enseñanza-aprendizaje por medio de los mecanismos de educación formal y no formal, así como la realización de cursos y seminarios en materia de educación en derechos humanos.

3. Desarrollar acciones de capacitación en derechos humanos para miembros de las fuerzas armadas y de seguridad en la región, con la activa colaboración de las Instituciones militares y policiales involucradas.

4. Brindar apoyo a gobiernos, asambleas constituyentes, parlamentos organismos y tribunales electorales, proporcionando asistencia técnica en derechos políticos y en materia electoral. (IIDH, 1996, p.2)

El IIDH persigue convertirse en un centro visible y activo en la región para que logre elaborarse, difundirse y consolidarse un estilo de desarrollo en nuestras sociedades que encuentren su impulso colectivo en el respeto, la protección y la promoción integral e indivisible de los derechos humanos.

El IIDH lleva a cabo actividades en todo el hemisferio americano, estudiando las necesidades particulares de cada país y cada subregión. Participa del esfuerzo de la comunidad internacional mediante sus programas para el desarrollo del respeto y la vigencia de los derechos humanos y la consolidación de los procesos democráticos.

El mandato del IIDH no incluye la denuncia y la prosecución de casos ante mecanismos de protección, Ha vinculado desde siempre sus proyectos con la realidad americana, con el propósito de promover el monitoreo permanente de los derechos humanos por medio de organizaciones independientes de la sociedad civil que actúan tanto en el plano de sus propios países como en el internacional.

E. Estructura Organizativa

La máxima autoridad del IIDH es su Consejo Directivo, integrado por veintisiete expertos de reconocida trayectoria y representativos de todo el hemisferio. El Comité de Dirección, con apoyo del personal académico y técnico-administrativo, tiene a su cargo la ejecución de sus programas y actividades, con un enfoque multidisciplinario.

El Director Ejecutivo es la instancia responsable de ejecutar las acciones y programas encomendados por el Consejo, así como velar por el buen funcionamiento técnico y administrativo del Instituto. Y finalmente se encuentran los especialistas encargados de cada área de trabajo y sus asistentes.

3. Biblioteca Conjunta de la Corte Interamericana de Derechos Humanos

A. Antecedentes Históricos

En el año de 1981 se estableció la Biblioteca de la Corte por la necesidad de los juristas de contar con una unidad especializada de información sobre derechos humanos para que los apoyara con servicios de información, los que serían utilizados para fundamentar los casos presentados ante la Corte.

En 1995 la Corte y el Instituto firmaron un acuerdo por medio del cual la Biblioteca se convirtiera en propiedad común de ambas instituciones.

La Biblioteca ha desarrollado una colección especializada en derechos humanos y cuenta con gran cantidad de documentación utilizada por los investigadores de ambas Instituciones para realizar sus trabajos académicos.

B. Objetivos

1. Fortalecer y actualizar el acervo para que se constituya en un eje de la política informativa de la Corte y el Instituto y así satisfacer todas las consultas que sobre su documentación realicen los jueces, abogados, académicos e investigadores nacionales e internacionales (CIDH, 1996 p.4).

Objetivos Específicos

1. Brindar una atención individualizada a los usuarios.

2. Adquirir de manera equilibrada todas las obras y documentos que completen su acervo bibliográfico y documental.

3. Establecer un servicio de canje útil a la temática con todas aquellas instituciones de autoridad mundial o regional que trabajan en el campo de los derechos humanos.

4. Localizar la información requerida por los usuarios dentro o fuera del país.

5. Mantener un servicio de alerta, que consiste en una publicación mensual con las portadas y tablas de contenido de los títulos nuevos que ingresan a la Biblioteca.

6. Reproducir el material solicitado por los usuarios de la Biblioteca (CIDH, 1996 p. 4)

C. Colección Bibliográfica

La Biblioteca cuenta con un acervo bibliográfico de diecisiete mil volúmenes, y una colección de publicaciones periódicas que consta de doscientos setenta y un títulos especializados en derechos humanos y temas afines.

Areas Temáticas

Las áreas temáticas que abarca el desarrollo de colecciones de la biblioteca son las siguientes:

1. Derechos Humanos

2. Derecho Constitucional

3. Derecho Internacional Público

4. Derecho Electoral

5. Derecho de Tratados

6. Derecho Penal Internacional

7. Derecho Procesal

8. Derecho Parlamentario

9. Derecho Político

10. Derecho Humanitario

Además, la Biblioteca cuenta con toda la jurisprudencia de la Corte Europea de Derechos Humanos, la Corte Internacional de Justicia, la Corte Permanente de Justicia y la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos humanos, ésta última se encuentra en forma impresa y en CD-ROM. Asimismo es depositaria, de toda la documentación de la Organización de Estados Americanos y la Organización de la Naciones Unidas en materia de derechos humanos.

D. Recursos Económicos

La Biblioteca conjunta actualmente recibe presupuesto tanto de la Corte como del Instituto gracias al convenio existente desde los años 80, legalizado en 1995 por lo que la biblioteca es propiedad común de ambas instituciones.

El presupuesto que la Corte asigna a la biblioteca depende del número de proyectos que desarrolle. Los fondos son distribuidos entre la compra de material documental y la contratación de personal a destajo para el análisis de los artículos de revistas, o libros comprados por la Corte, además de cubrir otras necesidades que se presenten.

El financiamiento suministrado por el Instituto depende del presupuesto que se le asigne al área de Educación. Con este dinero se procede a la suscripción de algunas publicaciones periódicas y la compra y mantenimiento de los recursos tecnológicos que requiera la biblioteca, además se contrata personal para que colabore con el análisis de las publicaciones periódicas.

Es importante mencionar que la biblioteca no cuenta con un presupuesto definido anualmente por ambas instituciones, sino que éste depende de los proyectos que aprueben los organismos donantes a nivel internacional.

Finalmente el Instituto y la Corte tiene el compromiso de pagar los honorarios de dos personas por cada institución.

E. Personal

La Biblioteca cuenta con el siguiente personal:

1. Director.
2. Subdirector.
3. Asistente de procesos técnicos
4. Asistente del área de referencia
5. Encargado de fotocopiado

F. Servicios al Público

Los servicios que presta la Biblioteca Conjunta a sus usuarios son los siguientes:

1. Préstamo a sala.

2. Préstamo a domicilio.

3. Consulta a bases de datos.

4. Servicio de alerta.

5. Elaboración de bibliografías.

6. Fotocopiado.

7. Préstamo interbibliotecario.

G. Bases de Datos

1. Base de datos de la colección y los artículos de revistas.

2. Bases de datos de la colección de documentos de la ONU en materia de derechos humanos.

3. Bases de datos de la documentación de la OEA.

En la Biblioteca Conjunta los usuarios institucionales juegan un papel muy importante ya que sus investigaciones contribuyen a la fundamentación y resolución de casos y opiniones consultivas del Tribunal.

En esta época de globalización todos los seres humanos están deseosos de conseguir todos los servicios y productos en el menor tiempo posible con resultados exitosos esto ha impulsado a las organizaciones a preocuparse más por sus clientes ya que ellos representan beneficios para la organización.

Este mismo fenómeno que experimentan las organizaciones debe valorarse en las unidades de información documental para lograr triunfar en un mercado tan competitivo como el de la información. Los clientes deben ser uno de los elementos claves de la organización, de tal forma que las unidades documentales de información se conviertan en la clave del éxito de las mismas.

Estos centros de información deben ser percibidos por sus usuarios institucionales, o clientes, como una empresa de prestación de servicios, de modo que los servicios y productos que éstos deben ser de tal calidad que adquieran importancia para la toma de decisiones.

Asimismo en los últimos años han surgido nuevas corrientes administrativas para mejorar los servicios de las organizaciones. Entre ellas se pueden citar: la calidad total, los círculos de calidad, el benchmarking, la reingeniería y el kaisen, todas estas con el fin de mejorar la excelencia la, productividad y el desempeño, son también formas de pensamiento y de trabajo que día con día más unidades de información aplican para el mejoramiento continuo de la calidad de sus productos y servicios.

C. La administración Moderna de los Servicios de Información

1. Servicios de Información

Los servicios de información son una serie de tareas previamente planificadas, realizadas por especialistas y cuyo propósito es proporcionar al usuario la información que demanda.

Alpízar define los servicios de información como.

> ***Las actividades relacionadas con la provisión a un usuario de determinada información científica o técnica presentada en forma de libro, documento, publicaciones periódicas, microformas o cualquier otro medio de transmisión de la información que se utiliza en la actualidad." (Alpízar, 1992 p.13)***

Los servicios de información tienen como finalidad asegurar el libre acceso a la información de tal forma que den respuesta a las necesidades de información de los usuarios. Para implementar servicios de información eficientes y eficaces, se debe tomar en consideración los gustos y preferencias de los usuarios de tal forma que éstos satisfagan las necesidades de los mismos.

Los servicios de información deben innovarse de acuerdo con la evolución de las tecnologías ya que de ello depende la diversidad de los servicios que presenten las unidades de información ya que hoy en día se cuenta con muchas tecnologías tales como el acceso de información por medio de internet y el acceso de información por medio de CD-ROM.

Muchas unidades de información funcionan de manera muy conservadora al aferrarse a una serie de conceptos que han perdido vigencia con el transcurso de los años. Esto ha provocado que los servicios que ofrecen evolucionen muy lentamente. "El usuario es valorado muchas veces como un simple lector o prestatario de materiales el cual no se le ofrecen variedad de servicios alternativos de donde escoger " (Granados, 1998, p.1)

Los servicios de información tienen como objetivo satisfacer las necesidades de los usuarios y contribuir a la buena utilización de los documentos y otros soportes de información. Estos tienen una serie de propósitos y funciones que se describen a continuación.

Propósito de los servicios de información

1. ***"Facilitar el flujo de información en forma rápida.***
2. ***Dar respuesta a una determinada necesidad del usuario.***
3. ***Poner a disposición de los usuarios los recursos bibliográficos para satisfacer las necesidades de información.***
4. ***Servir como medio de transferencia de la información." (Alpízar, 1992 p.13)***

Funciones de los servicios de información

1. ***Brindar a los usuarios a los que sirve la información precisa según sus necesidades.***
2. ***Servir de mediador entre la población de usuarios y el suministro de recursos documentales.***
3. ***Poner en contacto a los usuarios con los recursos bibliográficos de la forma más eficiente.***
4. ***Ofrecer la información que el cliente solicite en el momento que la requiera.***
5. ***Comunicar a los usuarios sobre los documentos adquiridos de acuerdo con el perfil de usuarios. (Alpízar, 1992 p.14).***

La función de los servicios de información es poner en contacto al usuario con los recursos documentales y digitales que existen en la unidad de información posibilitando el acceso a la información localizada en las bases datos bibliográficas, factuales y textuales nacionales e internacionales.

2. Tipos de Servicios

Los servicios que se brindan en una unidad de información documental dependen del tipo de cliente y de sus necesidades. Estos servicios varían de una biblioteca a otra y de un usuario a otro.

Hay dos grandes rubros en los que podríamos dividir los servicios :

Los servicios generales están dirigidos a la prestación de un servicio requerido por el usuario.

Dentro de éstos se citan los siguientes:

Préstamo a sala

Este es uno de los servicios más utilizados en todas las bibliotecas o unidades de información. Y consiste en el préstamo de los materiales al usuario con la condición que solo puede usarlos en el salón de lectura que le indique al especialista en información.

Préstamo a Domicilio

Este consiste en un préstamo de documentos por un período de una semana o más según las políticas de la biblioteca, en el cual el cliente se puede llevar los documentos a su casa u oficina.

Reprografía

Este servicio consiste en la reproducción de artículos de revistas o capítulos de libros en un tema específico con fines de investigación o estudio.

Los servicios de información requieren de un cambio el que depende de una nueva mentalidad del especialista para que éste genere propuestas innovadoras desde el punto de vista del manejo de la información el desarrollo de los sistemas de información y servicios dirigidos al cliente meta.

Los servicios de información específicos son los que están dirigidos a un usuario en forma individualizada para satisfacer una demanda específica. Los servicios generales se convierten en especializados si se dirigen a un cliente en particular.

Préstamos Interbibliotecarios

Estos se realizan por medio de un convenio entre dos unidades de información o bibliotecas, con el objetivo de intercambiar información y no duplicar los recursos informativos, fomentando así la cooperación entre ellas.

Servicios de videos

Este servicio consiste en el préstamo de videos relacionados con la temática de interés de los clientes. Esta es una fuente de gran importancia para los investigadores.

Servicios de Alerta

Es un servicio de difusión de información cuya finalidad es mantener informados a los usuarios en su campo de interés. Es utilizado por las unidades de información documental para divulgar los títulos de los documentos de reciente ingreso, de acuerdo con las temáticas seleccionadas por el usuario y sus perfiles de interés.

La difusión se puede dar de diferentes formas : por correo electrónico, correo convencional o personalmente.

Los productos difundidos pueden ser :

1. Boletines informativos especializados según sus áreas de interés.

2. Reproducción de tablas de contenido y las portadas de publicaciones periódicas, libros o documentos.

Boletines Informativos

Este servicio pretende mantener informado al usuario sobre temas de su interés, principales eventos, conferencias o reuniones pertinentes a su área de investigación.

Servicios de Prensa

Recopilación de las principales noticias tanto a nivel internacional como nacional.

Puede ser sobre tema específico o general, según lo solicite el cliente.

Búsquedas en Bases de Datos Internacionales y Nacionales

A través de este servicio se localizan materiales especializados, en las diferentes bases de datos nacionales e internacionales, lo cual permite proporcionar una bibliografía al usuario, de tal forma que éste solicite el material que considere pertinente a su investigación seleccionándolo de listas más exhaustivas posibles.

Diseminación Selectiva de la Información

Este servicio consiste en la localización de la información a la medida de cada cliente, de modo que cada uno obtenga lo más preciso según sus necesidades.

¨Dossiers¨ Especializados

Estas se conforman por una serie de artículos de revistas, libros o periódicos en un tema específico de modo que constituyan servicios muy especializados.

Búsquedas Especializadas

Se realizan cuando un cliente solicita una búsqueda en un tema determinado revisando todas las fuentes existentes en la unidad de información documental. Se complementan con búsquedas en otras unidades hasta agotar las posibilidades de localización de lo solicitado.

Búsquedas en CD-ROM

Los CD-ROM son un medio efectivo para el almacenamiento y recuperación local de datos que no cambian muy rápidamente con la ventaja que no requiere conexiones telefónicas a otras redes. Los usuarios obtienen la información impresa o en diskett

Internet

Internet permite al especialista de información accedera a bases de datos internacionales y nacionales con el objetivo de realizar búsquedas especializadas solicitadas por sus usuarios.

Correo Electrónico

Este permite a los usuarios enviar sus consultas y recibir la información por medios electrónicos. Para conseguirlo tanto el usuario como la unidad deben disponer de cuentas en este tipo de servicio de telecomunicaciones.

Educación de Usuarios

Con esto se hace referencia a la capacitación que le brinda el especialista al cliente sobre la diversidad y utilización de los recursos documentales con los que cuenta la unidad de información documental tanto los impresos como la utilización de índices, correo electrónico o la navegación en internet.

D. Usuarios de los Servicios de Información

A los usuarios de un sistema de información se les debe considerar como clientes que escogen libremente utilizar los servicios disponibles en una unidad de

información documental. "Es necesario identificar el término cliente ya que en la profesión al usuario no se le ha considerado como tal, para una empresa de venta de productos o servicios sus clientes serán los consumidores, mientras para una unidad de información sus clientes son los usuarios de información" (Granados 1996 p.4).

Un cliente de los servicios de información se puede definir como "Quien asimila transforma, transfiere y genera algún tipo de información o bien aquel que tiene derecho de usar esa información, servicio o recurso que le permita accesarla "(Granados 1996, p.4)

Una vez definido lo anterior el término cliente o usuario se usará indistintamente para nombrarlos.

Los usuarios forman parte integral de las unidades de información, por esto se reitera la importancia de dirigir todos los esfuerzos a su satisfacción, tomándolos en consideración en la planificación de los productos y servicios ya que son consumidores de información pero también generadores de conocimiento. Para Arboleda "el usuario es un elemento integral del sistema y no un objeto de estudio ajeno al proceso de planeamiento, operación, desempeño y evaluación del sistema de información." (Arboleda, 1990 p.4)

Amat Noguera define al usuario de la biblioteca especializada como:

> ***Las personas vinculadas a la Organización de la cual dependen y en la cual están ubicadas estas bibliotecas. Los usuarios que en consecuencia, poseen una formación y conocimiento especializado : médicos, ingenieros economistas, que tienen necesidades informativas relacionadas con su trabajo.(1983, p.93)***

Los usuarios de la Corte requieren servicios con valor agregado que se adelanten a la formulación de sus solicitudes. Las actividades de la biblioteca deben convertirse en servicios de información proactivos adecuados a las necesidades del entorno.

Los usuarios de las unidades de información especializadas poseen características muy definidas debido a que trabajan en determinadas áreas del conocimiento. Los especialistas en información debe estar preparados para ofrecer servicio de calidad dirigidos a este tipo de usuarios, tales como:

Una atención individualizada; para brindarla es necesario conocer en detalle al cliente, lo que se logra por medio de la elaboración de perfiles de usuarios que ayudan a determinar las áreas de interés y de investigación en la que laboran los usuarios.

Por lo general se tiende a confundir los conceptos de necesidades de información, deseos de información y demanda de información y al respecto Sanz plantea una definición conceptual de necesidades de información que se ajusta a los propósitos de esta investigación.

Necesidades de Información

"La sensación de carencia de algo o como aquello que un individuo debe poseer para su trabajo de investigación y educación" (Sanz, 1994, p. 24). En este concepto se encuentran implicadas valoraciones muy personales pues lo que para uno es muy importante para otro puede ser irrelevante.

En muchas ocasiones las necesidades de información no pueden ser especificadas claramente porque el cliente no es capaz de expresar lo que necesita. Estas necesidades no son fáciles de traducir, por parte de los especialistas son ellos quienes tienen que lograr que el cliente exprese sus peticiones en forma clara y precisa.

Deseos de Información

Esta es la forma en la que un usuario expresa su voluntad de satisfacer su necesidad de información. En este proceso influirán factores que van desde las características personales del usuario, hasta los de tipo cultural y social. "El deseo de información se define como aquello que un individuo le gustaría tener y que puede ser transformado en demanda por el especialista en información" (Sanz, 1994, 25 p.)

"Es conveniente señalar que un usuario puede necesitar un documento que no desea, o puede desear un documento que no necesita. Sin embargo, un deseo con una necesidad es una demanda potencial." (Sanz, 1994, 25 p.) Aquí es pertinente distinguir entre deseos y necesidades, de tal manera, que los usuarios son conscientes de sus deseos, pero no lo son de sus necesidades.

Demanda de Información

"Es la formulación expresa de un deseo o dicho de otro modo es lo que un individuo solicita a una unidad de información documental" (Sanz, 1994, 25 p.). En muchas ocasiones el cliente pide información que no necesita y no pide aquello que realmente le haría falta para el desarrollo de sus actividades.

Alpízar hace también una diferencia entre los términos necesidad de información y demanda de información, los cuales se usan indistintamente cuando en realidad hay una diferencia entre ambos. Necesidad de información significa requerir algo para un fin determinado. Este es un concepto más abstracto, mientras que cuando

hablamos de demanda, éste adquiere la connotación de petición o solicitud y tiene un significado más concreto. (1992, p.4)

Las necesidades de información de los usuarios se establecen en el plano social y evolucionan según los gustos y preferencias de los clientes. Los especialistas deben cuestionarse el por qué el usuario decide solicitar una información y cuál es su propósito. Partiendo de ese estudio se puede brindar un servicio más especializado que cubra sus necesidades al máximo.

Por los puntos antes señalados por las autoras, se hace necesario que las unidades de información documental dirijan su atención hacia aquellas necesidades que no son expresadas y que, en la mayoría de los casos, son propias de la gran cantidad de usuarios potenciales que deberían ser atendidos por éstas. Este cambio de actitud permitirá aumentar de forma significativa la eficiencia en la unidad de información documental.

Los usuarios enfrentan diferentes problemas en el momento de obtener información tales como:

1. ***No sabe si existe la información que necesita y no sabe cómo obtenerla.***
2. ***No posee la capacitación adecuada para la búsqueda y no solicita ayuda en este sentido.***
3. ***No está lo suficientemente entrenado para la búsqueda.***
4. ***No tiene claras sus necesidades de información.***
5. ***Desconocen a profundidad el funcionamiento de la biblioteca y de la cantidad de fuentes e instrumentos que existen para obtener la información (Alpízar, 1992 p.6)***

Para evitar los problemas que tienen los usuarios en el momento de obtener información y poder satisfacerlos es necesario que los especialistas conozcan sus

gustos y preferencias, de esta manera podrá brindarle un servicio hecho a la medida, en forma personalizada.

"Las empresas que no conocen a sus clientes corren el riesgo de afrontar la ruina" (Granados, 1996 p.). Este mismo fenómeno puede ocurrir en las unidades de información. Cuando los especialistas no conocen las necesidades de sus clientes este conocimiento se puede lograr por medio de los llamados estudios de usuarios.

Estudios de Usuarios

Las necesidades de información cambian de acuerdo con las circunstancias en las que se desarrolla el cliente. Por la importancia que tienen los sistemas de información es necesario elaborar estudios de usuarios que permitan determinar el rumbo de la unidad en cuanto a la necesidades de información y el diseño de servicios y productos tomando en cuenta la calidad que éstos deben tener.

Arboleda señala.

> ***Es urgente lograr que los servicios respondan a las necesidades, objetivos, actitudes y aspiraciones de los usuarios y constituyan una respuesta acertada, oportuna y a la medida de sus requerimientos y no solamente que sea el resultado de una innovación tecnológica al margen de la necesidad real de los usuarios.(Arboleda, 1990 p. 4)***

Un estudio de usuarios puede definirse como "***El medio más eficaz para conocer las necesidades de los usuarios y estar en capacidad de crear los mecanismos para satisfacer apropiadamente a los usuarios (Herrera, 1986 p.15).***

Con esto las unidades de información no sólo logran conocer con exactitud los requerimientos de información de los clientes si no también la forma de distribución, el tipo de material y el idioma en el que desea recibir la información.

Asimismo éstos proporcionan la información necesaria para el desarrollo y fortalecimiento de los servicios y productos de información que se preparan para los usuarios.

Esta herramienta constituye una parte importante en la determinación de los gustos y preferencias de los clientes y es un valioso instrumento para la toma de decisiones en cuanto a los servicios y los productos que la unidad de información especializada debe implementar, para cubrir y evacuar satisfactoriamente, todas las necesidades de los clientes. "Por regla general los sistemas o unidades de información planifican sin considerar al cliente como punto de partida, causando el desconocimiento de sus necesidades y una pobre utilización de los servicios implantados ya que no se ajustan a las necesidades reales de los clientes" (Granados, 1996 p. 5)

Para que una unidad de información cumpla con su papel de ente investigador de la organización a la que pertenece, es necesario que exista una interacción continua entre ella y los clientes a quienes sirve.

Esta interacción según puede verse afecta a la organización en dos tipos de factores:

1. ***Factores que tienen que ver directamente con la biblioteca, como lo son la eficiencia y eficacia de la organización, relevancia de la información ofrecida y los canales de comunicación utilizados.***
2. ***Factores que se refieren directamente al usuario: personalidad, motivación, actividades ejercidas y especialización. (Herrera,1986, p. 10)***

Esta interacción entre la biblioteca y el usuario obliga a realizar una planificación de servicios de información, lo que a su vez requiere del conocimiento de las necesidades de los usuarios para lograr reconocer y determinar sus requerimientos, lo que se logra, como ya se apuntó, por medio de los estudios de usuarios.

E. La calidad y los servicios de información

1. Calidad Total

La unidad de información documental deben repensar sus procesos por lo que es conveniente aplicar técnicas administrativas modernas al quehacer bibliotecológico, con el fin de brindarles a los clientes servicios y productos que respondan en forma adecuada a sus demandas. Un aspecto importante a considerar es la aplicación de conceptos de control total de la calidad, donde todos los miembros de la organización deben estar convencidos de la importancia del mejoramiento de los procesos para brindar una mejor satisfacción al cliente.

> ***La calidad es un forma de pensar, hacer y actuar. Es también una condición para ser mejor, es un criterio o parámetro que permite hacer mediciones y evaluaciones para efectuar cambios. Para ello primero se requiere de un cambio de actitud, y el que se debe primero producir en nuestra mente y luego en toda la organización (Sandí, 1997 p 1).***

La calidad total trata de incentivar a los miembros de la organización a unir todos los esfuerzos para mejorar los procedimientos en la ejecución de los servicios y productos, buscando un fin común: satisfacer al cliente y mejor continuamente al más bajo costo sin perder de vista su calidad. Castillo define la calidad como.

> ***El sistema efectivo de trabajo que integra los esfuerzos de todos los grupos de una organización hacia el logro de un objetivo común para desarrollar, perfeccionar y mantener los bienes o servicios producidos al más bajo costo posible, pero con la obligación de satisfacer totalmente las necesidades de los usuarios. (Castillo, 1996, p.11).***

Las normas de calidad hacen posible la definición y ejecución de un método de trabajo que asegure que los servicios prestados cumplen con especificaciones previamente establecidas en función de las necesidades del cliente.

Sellen compara la calidad con" una empresa que funciona en perfecta sincronía, de tal forma que podrán asegurarse que los servicios o productos que se ofrecen cumplen con los estándares de calidad que ha fijado previamente la organización." (Senlle, 1996, p.31)

La sincronía a la que se refiere el autor es que cada persona sabe perfectamente qué, cómo y cuándo hacer sus trabajos, esto permite obtener un resultado predecible y, por lo tanto controlable. Pero si uno de los integrantes de la organización falla, los resultados finales serán insatisfactorios.

Los sistemas de calidad además permiten definir procedimientos de trabajo estándar acordes con los recursos y necesidades de las organizaciones. Este procedimiento diseñado por la institución debe ser documentado para que sustente el sistema de calidad. Esto da la posibilidad de mejorar los procesos, ya que si no se tiene el procedimiento por escrito le será mucho más difícil prever donde surgirán errores.(Senlle,1996, p.32).

Una vez definido el procedimiento de trabajo para la aplicación de un sistema de calidad, se debe asegurar el cumplimiento de los requisitos básicos para ponerlo a funcionar. El cuerpo administrativo debe cerciorarse que existan los recursos económicos, tecnológicos y humanos para ejecutar los procedimientos.

Para la aplicación de un sistema de calidad total en el área de servicios en una unidad de información, los dirigentes deben contar con el apoyo institucional y con los recursos económicos que les permitan la contratación de profesionales interdisciplinarios y la adquisición de tecnología para mejorar su diseño y la definición de sus estándares de calidad.

El desarrollo de dicho sistema permitirá a las unidades de información dar un servicio más acorde a las exigencias de los clientes actuales. Los clientes-usuarios cuentan ahora con la posibilidad de acceder a la información por diversos medios tecnológicos por las posibilidades que les ofrecen las telecomunicaciones.

Los aspectos antes mencionados son los que deben impulsar a las unidades de información a la elaboración de programas de calidad en los servicios que trascienden los servicios tradicionales, préstamo a sala, domicilio, reproducción de documentos y cualquier otro servicios que no sea personalizado.

La garantía de los servicios de información debe ser cuidada, porque de ello depende la permanencia de sus clientes en la organización. Sandí "plantea que la garantía no sólo es un instrumento para los clientes que les permite saber qué hacer si el producto falla dentro de un período específico, es también una herramienta promocional"(1997.p.5)

Los aspectos que deben garantizarse en un servicio de información son su actualización, pertinencia, fiabilidad, veracidad y relevancia de tal forma que su calidad satisfaga al cliente y promocione los servicios y productos que genera esta unidad.

"Los servicios son un producto intangible porque no se pueden ver, probar o tocar antes de ser adquiridos" (Sandí, 1997 p.9). Esta es una de las razones por las cuales los clientes una vez recibido deben analizar su calidad desde otros puntos de vista tales como la veracidad, la precisión, relevancia, la presentación y la forma como el especialista en información le atiende.

Las unidades de información documental deben asegurar que sus productos y servicios sean cada vez mejores" proporcionando una poderosa ventaja competitiva, la clave para esto es superar las expectativas del usuario"(Sandí 1997, p.10), lo que

se logra yendo más allá de los servicios tradicionales que imparten las unidades de información documentales.

En las unidades de información documental el gran juez de la calidad del servicio es el cliente. Este es a quien queremos conocer para satisfacerle mejor. "Las exigencias del servicio son detectables y medibles, por lo tanto evaluables y controlables"(Senlle, 1996, p.17)

Según Senlle los servicios pueden medirse en términos cuantitativos y cualitativos. Esto se podría interpretar en el quehacer bibliotecológico de acuerdo con los conceptos establecidos por Sellen:

Cuantitativos

1. ***Atraso en la prestación de un servicio.***
2. ***En el tiempo de espera que un cliente debe invertir para que lo atiendan.***
3. ***El tiempo que la empresa dura en entregar el producto al cliente.***

Cualitativas

1. ***La forma de presentar el servicio o el producto (calidad estética).***
2. ***Según el confort que se le de al cliente en el momento que se recibe la demanda del servicio.***
3. ***La cortesía en el momento de atender al cliente que es un factor muy importante a la hora de ganar más clientes para la organización.***
4. ***La confianza y el dominio que se demuestre en el momento de ofrecer un servicio. (Senlle,1996, p.18)***
5. Los servicios de información y su calidad de los mismos pueden ser medidos de la siguiente manera:

Estadística

1. *Número de quejas por retrasos en las entregas de los productos y servicios que ofrece la unidad especializada.*
2. *Número de libros prestados por temas*

Cuantitativamente

1. *El tiempo promedio en el cual se atiende un cliente, el que va de acuerdo con la dificultad de la consulta.*

2. *El número de bibliografías especializadas que se le proporciona a los clientes de la unidad especializada.*

3. *El número de consultas resueltas que se envían a los usuarios por medio del correo electrónico, fax. o de la forma que lo solicite el cliente.*

Actitudes

1. *La indiferencia y descuido con que un especialista en información pueda tratar a sus clientes, lo que podría llevar al cierre de la unidad de Información.*

2. *La amabilidad y cortesía con que se trata a los clientes, atraerán mayor cantidad de clientes para la unidades.*

Conductas

1. *La rapidez en los servicios es un factor muy importante en nuestro ámbito, partiendo de que los clientes no tienen tiempo para esperar.*

2. *La lentitud en los servicios hace que los clientes no los soliciten más .*

En relación con el tiempo

1. *Es muy importante la puntualidad en la entrega de los servicios y productos en una unidad de información, el retraso de los mismos le creará mala imagen a la misma. (Senlle,1996, p.18-19)*

Para dar un buen servicio es necesario que toda la unidad de información centre su atención en los clientes. Todos sus departamentos deben trabajar para ellos, porque si no llegan no habrá consultas que resolver.

Es necesario que ésta defina el tipo de servicio, los medios y los sistemas que especifiquen su prestación. El qué y el cómo deben quedar suficientemente, claros. Los clientes deben saber hasta dónde la unidad de información estará dispuesta a llegar con el servicio y los medios de distribución de la información.

Se reitera que el trabajo realizado tomando como punto de partida a los usuarios significa contar permanentemente con sus expectativas, necesidades, gustos y preferencias. Los datos que provienen de ellos deben evaluarse con atención para orientar toda la unidad de información documental hacia su satisfacción.

Según Harovitz hay grandes principios en los que descansa la calidad del servicio:

1. *El cliente es el único juez de la calidad del servicio. Sus consejos son por tanto fundamentales.*

2. *El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio, y siempre quiere más de la organización.*

3. *Las empresas deben formular estrategias que le permitan alcanzar sus objetivos, ganar clientes y distinguir a sus competidores.*

4. ***La empresa debe reducir en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente.***

5. ***Para eliminar errores se debe imponer una disciplina, no existe un servicio término medio. Hay que aspirar a la excelencia o el cero defectos. (Harovitz, 1991, p.1)***

Para las empresas de prestación de servicios el cliente es su principal razón de ser; las unidades de información documentales con mucho mayor razón tiene como prioridad a sus clientes, a quienes hay que brindarles todos los beneficios posibles con el objetivo de no perderlos.

De los contrario si no se le da un servicio bueno, rápido y oportuno, podrían desertar de la unidad de información y recurrir a otras que les brinden una mejor atención.

Los bibliotecólogos deben cuidar su clientela, como lo cuida un gerente que vende tarjetas de crédito, para ellos sus clientes representan el bienestar de su compañía, y su presencia les garantiza no ir a la quiebra. De igual forma si no se satisfacen a los clientes, las unidades de información documentales también desaparecerían.

Los profesionales en el área de la información deben tener claro que la existencia de una unidad de información documental responde a una necesidad primordial que es la de satisfacer a un cliente que requiere información para resolver un problema.

Reichheld señala "Que los servicios tienen su propia clase de desechos y éstos son los clientes que no van a volver o los mismos desertores"(Reichheld,1991, p.90). La evaluación de las deserciones de los clientes contribuyen a formar parte de una guía que ayuda a detectar los fallos en los servicios.

Las deserciones son un aspecto que hay que tomar en cuenta en las unidades de información documental. Por medio de su análisis se deben determinar los aspectos negativos de los servicios para poder mejorarlos y mantener a los clientes.

Las deserciones son un indicio de que algo se está haciendo mal. Ante ellas hay que tomar las medidas necesarias para mejorar el trabajo. Las unidades de información documentales no se deben conformar con la cartera de clientes que ya tienen, deben promocionar sus servicios para atraer mayor cantidad de clientes y evitar que los abandonen. Ciertamente no se percibirá dinero por lo que se obtenga, pero si ayudará a justificar su existencia.

"Las empresas reúnen información acerca del cliente ésto con la finalidad de tener todos los datos personales y lugar donde localizarlo en el caso que deserte, éste le ayudará a determinar las razones por las cuales el cliente abandona la empresa".(Reichheld,1991, p.91)

En las unidades de información documental se deben almacenar esta clase de datos por medio de los estudios de usuarios, de forma que se recopile toda la información sobre el cliente, Así se sabrá qué es lo que necesita y dónde poder localizarlo, permitirá controlar a quiénes recurren a sus servicios de información.

De la calidad de los servicios depende la cantidad de usuarios que nos visiten y el número de desertores. La calidad en los servicios debe verse como una inversión que proporcionará grandes beneficios a la institución.

Cuando se habla de calidad en los servicios se deben considerar muchos aspectos, tales como:

1. La veracidad de las fuentes proporcionadas.

2. La rapidez con que se brinda el servicio.

3. Información oportuna respecto de las necesidades de información del cliente.

4. Atención individualizada.

5. Seguridad en la obtención de la información o referir al cliente a un lugar donde pueda encontrarla.

Estos aspectos son algunos de todos los que se deben tomar en cuenta en el momento de brindar servicios a un cliente. No se debe olvidar que de la calidad de los servicios, depende la clientela, porque en este momento el cliente elige el lugar que más beneficios le puede dar.

Usuarios de Información como Clientes

Se podría señalar que "Un cliente es un individuo con hábitos y opiniones que condicionan sus preferencias, al reconocer las diferencias entre los gustos y necesidades de cada clientela, la empresa necesita ser capaz de elaborar productos que den la respuesta personalizada que espera cada cliente" (Granados, 1996, p.3)

Un ejemplo de lo que ocurría con organizaciones completamente tradicionales, sin nociones de la competencia, situación que provocaba que los empresarios no tomarán en cuenta la opinión de sus clientes, es el del famoso empresario "Henry Ford, quien llegó a decir "que sus clientes podían comprar el auto del color que quisieran siempre que fuera negro"(Leñero 1994 p. 35). Esto denota que las empresas en el pasado eran completamente cerradas, nadie tomaba en cuenta los gustos y preferencias de sus clientes ya que la competencia no era un factor preocupante para los industriales de esa época. Todo lo contrario se experimenta en estos tiempos cuando "las exigencias de los clientes son cada día más variables elevadas y sofisticadas" (Granados 1996 p. 3)

Por lo contrario, los usuarios cada día son más exigentes con los servicios de información y no se conforman con cualquier material que se les suministre,

muchos de ellos mismos pueden evaluar si se les está dando un buen servicio o no. Los clientes se han convertido en verdaderos "expertos en información" (Arboleda, 1994). Como prueba de esto tenemos que mientras mejor sea la atención y mejor la calidad de los servicios, el cliente los utilizará con mayor frecuencia.

La calidad en los servicios forma parte de un eslabón muy importante en la profesión. Granados "señala que a lo largo de la historia de la profesión, ésta es la primera vez que debe enfrentar condiciones de competencia en las que se puede ver desplazado por otras especialidades o medios"(1996 p. 3).

F. Calidad en los Recursos Humanos

Las personas son factores claves en el desarrollo de las organizaciones, por lo que deben integrarse a ellos mediante programas de motivación, que los ilusionen con su trabajo y que hagan que los sienta como propio. Esto implica una formación específica de cada persona que contemple, mecanismos para evitar la resistencia al cambio y la consolidación de la conciencia del grupo. No es suficiente la formación técnica y debe atenderse el crecimiento personal, aspecto que motivará al personal a trabajar por sus clientes.

El departamento de recursos humanos es una parte importante para asegurar la calidad de los servicios por medio de la motivación en el trabajo y la forma como se maneje la resistencia al cambio, aspectos fundamentales del éxito en las organizaciones. (Vázquez, 1996, p.21).

Tomando lo anterior como base, podría decirse que la buena marcha de las unidades de información documental depende de cómo se trate a su personal, cómo se maneje la resistencia al cambio y de la forma de integrar y motivar al profesional en

proyectos de trabajo que le causen satisfacción. Si el personal está identificado y motivado con los proyectos que se llevan a cabo, trabajará por "convencimiento y no por vencimiento" (Vázquez, 1996, p.21)

"Las personas no son, ni pueden ser personas, sujetos pasivos del cambio; son el propio instrumento de cambio y según sus actividades, comportamientos, creencias y emociones serán capaces de orientar más o menos a la organización hacia el éxito."(Senlle, 1996, p.22)

Los especialistas en información deben convertirse en agentes activos en la organización de tal forma que se ganen un lugar y un nombre en la dirección de las unidades de información documental, lo cual es el único camino para asegurar la realización de los objetivos propuestos.

En conclusión para la aplicación de un programa de mejoramiento continuo de una unidad de información todos sus funcionarios deben estar identificados con su misión y orientar todos sus esfuerzos hacia la satisfacción del cliente.

H. Experiencias sobre la aplicación de mejoramiento continuo a los servicios y productos de información

La Biblioteca de la Universidad del Trópico húmedo la EARTH está haciendo algunos esfuerzos para aplicar normas de calidad a los servicios ofrecidos a los usuarios de dicha universidad.

Dicha aplicación está en su fase inicial puesto que no han desarrollado un sistema de calidad total dirigido a todas las áreas de la biblioteca, las actividades han consistido en la formación de grupos de usuarios en los cuales se les ha pedido que

hablen sobre los servicios ofrecidos y la forma como la biblioteca los puede mejorar.
El papel que han desempeñado los funcionarios de dicha biblioteca en este proceso es de moderador y observador en las reuniones con los usuarios.

Los funcionarios de la Universidad han trabajado muy de cerca con los usuarios para determinar las necesidades de información, los grados de satisfacción de los usuario y la forma como estos perciben la calidad de los servicios .

Dicha unidad de información ha desarrollado el sistema documental de todas las áreas de la biblioteca. Este proceso es el más complejo en el momento de aplicar un programa de mejoramiento continuo de los servicios, ya que es este momento donde se determinan los procedimientos repetitivos y arcaicos y se debe recurrir al rediseño de los procesos.

Algunas bibliotecas en España como las Carlos Tercero en Madrid y la Biblioteca de Salamanca han implementado sistemas de calidad a los servicios y productos de información dicha institución a dirigido todos sus esfuerzos al desarrollo de un sistema documental el cual refleje los procedimientos de las diferentes áreas de la biblioteca.

El objetivo primordial del sistema documental es establecer donde ocurren los problemas que hacen que el cliente no reciba la información que requiere en el momento oportuno.

Ellos establecen sistemas de evaluación para los servicios y productos dirigidos al cliente de tal forma que sea el cliente el que determine si son de calidad los servicios brindados.

CAPITULO III

Procedimiento Metodológico

III. Procedimiento Metodológico

A. Metodología para Alcanzar el Objetivo General I

1. Tipo de Investigación

Para alcanzar el Objetivo General I, se propuso realizar una investigación descriptiva, que analizará la situación actual de los servicios de información que se ofrecen a los usuarios de la Biblioteca Conjunta de la Corte Interamericana de Derechos Humanos y el Instituto Interamericano de Derechos Humanos. Al respecto Ary comenta sobre la investigación descriptiva:

> ***Esta investigación trata de obtener información acerca del estado actual de los fenómenos. Con ello se pretende precisar la naturaleza de una situación tal como existe en el momento de estudio, el objetivo consiste en describir lo que existe con respecto a las variaciones y a las condiciones de una situación (1985, p.308)***

Esta investigación pretende decir cómo son los fenómenos que suceden en la realidad en cuestión.

2. Sujetos y Fuentes

Los sujetos de estudio que proporcionaron la información solicitada para este estudio fueron los usuarios internos del Instituto Interamericano de Derechos Humanos y la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

A. Sujetos

1. Jueces de la Corte Interamericana de Derechos Humanos

2. Abogados de la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

3. Directores del Instituto Interamericano de Derechos humanos.

4. Investigadores del Instituto Interamericano de Derechos Humanos.

5. Director de la Biblioteca Conjunta.

B. Fuentes

Para el presente estudio se tomaron como fuentes de información la Biblioteca de la Corte Interamericana de Derechos Humanos y obras bibliográficas primarias y secundarias sobre el tema derechos humanos.

También se consultaron revistas y libros sobre calidad total, reingeniería, Benchmarking, mejoramiento de servicios de información y las experiencia de unidades de información especializadas en aplicación de calidad total.

Asimismo, se extrajo información de internet sobre el tema de calidad total en los servicios de información.

3. Variables

Las variables del estudio se han determinado sobre la base de los objetivos de la propuesta. Estas son:

1. Tipos de Usuarios.

2. Necesidades de Información.

3. Utilización de los servicios de Información.

4. Grado de satisfacción del usuario.

5. Recursos económicos, tecnológicos, humanos e infraestructura.

6. Nuevos servicios de Información

CUADRO DE VARIABLES

Objetivos Específicos	*Variables*	*Definición Conceptual*	*Definición Operacional*	*Instrumento*
1.1 Categorizar los tipos de usuarios según el área de trabajo.	Tipos de usuarios	Son los usuarios internos y especializados que requie-ren información en el cam-po de los derechos humanos	Para efectos de la investigación se considerarán usuarios internos: -Jueces -Secretarios -Directores -Investigadores -Abogados -Asistentes de investigación	Cuestionario No.1 Preguntas 1,2,3
1.2 Identificar las necesidades de información de los usuarios según el área de trabajo.	Necesidades de información	Demandas de información que manifiestan los usuarios internos para el desarrollo de las investigaciones jurídicas	Se determinarán mediante los siguientes criterios: Cobertura temática (Esta se determinará por medio de la Información requerida e Información no requerida) Cobertura idiomática incluye el idioma inglés, español, francés y portugués (Se refiere al idioma en que el usuario prefiere recibir la información, donde la opción 3 y 4 significa (Primer idioma) y 2 y 1 (Segundo Idioma) de preferencia para los usuarios. Cobertura cronológica (Esta se refiere a la actualización de la información donde los encuestados elijan la opción 3 y 4 como Primera Fecha de interés para recibir la información la cual contempla las siguientes fechas (1996-1997 y 1998) y 2 y1 como Segunda Fecha que contempla (1986-1990 y 1980-1985).	Cuestionario No.1 Preguntas 4 Preguntas 5 Preguntas 6

Objetivos Específicos	*Variables*	*Definición Conceptual*	*Definición Operacional*	**Instrumento**
1.3 Determinar los servicios de información que utilizan los usuarios de la Biblioteca Conjunta de la CorteIDH y el IIDH	Utilización de los servicios de información	Es un conjunto de beneficios que ofrece la biblioteca al usuario cuando la visita y hace uso de los servicios de información.	Criterio del usuario con respecto a la frecuencia de consulta de la Biblioteca Todas las semanas Si más del 25% señala la alternativa 7.1 Cada quince días Si más del 25% señala la alternativa 7.2 Una vez al mes Si más del 25% señala la alternativa 7.3 Nunca Si más del 25% señala la alternativa 7.4	Cuestionario No.1 Pregunta 7
			Criterio del usuario con Respecto a la frecuencia de uso de los materiales de la Biblioteca (En una escala donde 4 se entiende en el cuestionario como el Más Usado, 3 es Usado, 2 Poco Usado, 1 No Usado.	Pregunta 8
			Servicios que conoce o desconoce de la Biblioteca Conjunta. -Préstamo a sala -Consulta a bases de datos locales -Elaboración de bibliografías especializadas -Préstamo interbibliotecario -Préstamo a oficina -Servicios de alerta -Fotocopiado	Pregunta 9

Objetivos Específicos	*Variables*	*Definición Conceptual*	*Definición Operacional*	*Instrument*
1.4 Determinar el grado de satisfacción por parte de los usuarios en el uso de los servicios que ofrece la Biblioteca conjunta	Grado de satisfacción del usuario	Capacidad de la Biblioteca para brindar al usuario los beneficios y facilidades necesarias para evacuar las consultas por parte de los usuarios	Opinión del usuario con respecto al grado de satisfacción de los servicios bríndados por la biblioteca Totalmente Si más del 33% señala la alternativa 10.1 Medianamente Si más del 33% señala la alternativa 10.2 No satisface Si más del 33% señala la alternativa 10.3	Pregunta 10
			Criterio del usuario con respecto a la clasificación en orden de importancia de los siguientes materiales Publicaciones periódicas, Libros, Documentación de la OEA, Documentación de la ONU, donde el 4 significa en el instrumento Máxima Utilidad 3 Utilidad, 2 Poca Utilidad y 1 No Utilidad en relación al material	Pregunta 11
			Opinión de los usuarios acerca del tiempo de respuesta por parte de la Biblioteca en la provisión de los servicios: Muy rápido Si más del 25% señalan la alternativa 12.1 Rápido Si más del 25% señalan la alternativa 12.2 Lento Si más del 25% señalan la alternativa 12.3 Muy lento Si más del 25% señalan la alternativa 12.4	Pregunta 12
			Opinión de los usuarios con respecto a la cualidad de la información: 13 Muy pertinente Si más del 25% señalan la alternativa 13.1 Pertinente Si más del 25% señalan la alternativa 13.2 Poco pertinente Si más del 25% señalan la alternativa 13.3 Nada pertinente Si más del 25% señalan la alternativa	Pregunta 13

Objetivos Específicos	*Variables*	*Definición Conceptual*	*Definición Operacional*	*Instrumento*
1.5 Identificar los recursos humanos, económicos, bibliográficos, tecnológicos y la infraestructura con la que cuenta la Biblioteca Conjunta para el mejoramiento de los servicios de información existentes	Recursos: Físicos, Bibliográficos, Económicos, Tecnológicos y Humanos	Conjunto de recursos humanos. Financieros, bibliográficos, tecnológicos y de infraestructura necesarios para ofrecer los servicios de información especializados de la Biblioteca	Criterio del usuario con respecto a la clasificación en orden de importancia de los recursos Físicos, Personal, Recursos tecnológicos y Bibliográficos con que actualmente cuenta la Biblioteca para proveer los servicios de información (Donde 4, significa en el instrumento satisfacción total, 3 Satisfacción, 2 Satisfacción Parcial y 1 Insatisfacción	Pregunta 14
			Recurso Físico: Condiciones adecuadas de espacio físico, mobiliario.	Pregunta 1, 2, 3 de la entrevista el jefe de la Biblioteca
			Personal: Profesional de la Biblioteca y personal de apoyo.	Pregunta 4 de la entrevista al jefe de la Biblioteca
			Recuso tecnológico: Es la tecnología con la que cuenta la Biblioteca para brindar los servicios.	Pregunta 5 de la entrevista al jefe de la Biblioteca
			Recursos Bibliográficos: Libros, bases de datos, publicaciones periódicas, documentación en general.	Pregunta 6 de la entrevista al jefe de la Biblioteca
			Recursos económicos: Que obtiene la Biblioteca por medio de las Instituciones para su funcionamiento.	Pregunta 7 de la entrevista al jefe de la Biblioteca

Objetivos Específico	*Variables*	*Definición Conceptual*	*Definición Operacional*	*Instrumento*
1.6 Identificar la necesidad de brindar nuevos servicios de información para los usuarios reales de la Biblioteca Conjunta	Nuevos servicios d información	Nuevas alternativas de beneficios complementarios para el usuario interno que le permitan llenar en forma satisfactoria y total sus necesidades de información	Lista de servicios especializados como complemento a los que actualmente brinda la Biblioteca: -DSI -Búsquedas especializadas -Servicios de alerta electrónicos -Búsquedas en CD-ROM - Acceso bases de datos internacionales - Acceso bases de la biblioteca -. Revisión de los periódicos latinoameri-nos -Envío de documentos por correo electrónico	Cuestionario 1 Pregunta 15, 16

4. Instrumentos

Como primer paso se elaboraron dos instrumentos (una entrevista y un cuestionario) que permitirán recopilar la información para medir todas las variables contenidas en los objetivos propuestos.

El cuestionario se probó con diez personas para medir su nivel de claridad y precisión.

Con la información recopilada por medio de el instrumento, se hizo un diagnóstico de la situación actual de los servicios de información de la biblioteca conjunta, que permitió la redacción de las conclusiones y definir los lineamientos de la propuesta para su modernización y mejoramiento continuo mediante un programa de calidad total.

A. Cuestionario

El cuestionario se estructuró con 15 preguntas de dos clases: cerradas para obtener información precisa, y abiertas, para dar libertad al usuario de expresar su opinión y de esta forma obtener más información (Ver Apéndice 1).

La finalidad de este cuestionario consistió en recopilar información sobre las variables enunciadas párrafos atrás, más datos personales de los destinatarios.

B. Entrevista

Esta fue dirigida al director de la biblioteca y tenía como objetivo recoger la siguiente información : (Ver Apéndice 2)

1. Aspectos administrativos

2. Recursos financieros

3. Recursos humanos

4. Recursos físicos

5. Recursos bibliográficos

6. Recursos tecnológicos

5. Recolección de la Información

Para la distribución del cuestionario se elaboró una lista con los nombres, cargos y dependencia de cada uno de los sujetos de estudio. Los cuestionarios se entregaron en forma personal, a quienes radican fuera del país, se les envió por fax o correo electrónico.

Para la realización de la entrevista se le solicitó una cita al director de la biblioteca .

6. Presentación de los Datos

Los resultados obtenidos se presentan en cuadros y gráficos expresados en números absolutos y en porcentajes, para cuya estructuración se utilizó la hoja electrónica de Excel, que es una herramienta que permite analizar y calcular los datos numéricos. Se presentan cuadros que clarifican el análisis e interpretación de los resultados. Además se hace un análisis variable por variable.

7. Interpretación y análisis de los datos

Con los resultados de la información obtenida con los instrumentos que se aplicaron a los usuarios internos de la biblioteca de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, se realizó un análisis para determinar las necesidades de información, los nuevos servicios y la elaboración de normas de calidad total dirigidos a los servicios de información.

Este análisis e interpretación ayudó a aclarar el panorama sobre el estado actual de los servicios y productos de la Biblioteca de la Corte Interamericana de Derechos Humanos y del Instituto Interamericano de Derechos Humanos, qué opinan los usuarios sobre ellos y cómo deberá plantearse la guía modelo para la propuesta de calidad total a los servicios de información de la Biblioteca de la Corte.

B. Metodología para Alcanzar el Objetivo General II

1. Objetivo General 2

2. Proponer la modernización de los servicios y productos de información que ofrece actualmente la Biblioteca Conjunta, mediante la implementación de un programa de mejoramiento continuo de la calidad.

Objetivos Específicos 2

2.1 Determinar los recursos humanos, tecnológicos físicos, financieros y bibliográficos para la implementación de un programa de mejoramiento continuo de la calidad.

2.2 Definir los cambios pertinentes a los servicios de información que ofrece actualmente la Biblioteca Conjunta de la Corte Interamericana de Derechos Humanos

2. *Estructura tentativa de la propuesta*

1. Intruducción
2. Justificación
3. Utilización de los datos del diagnóstico para
   A. Medir necesidades de información.
   B. Tipos de usuarios.
   C. Nivel de satisfacción.
   D. Identificación de los nuevos servicios.
   E. Determinar los recursos humanos, económicos, tecnológicos y documentales.
4. Reestructuración de servicios

A. Bibliografías especializadas

B. Préstamo a sala y a domicilio

C. Búsquedas especializadas

D. Servicios de alerta

E. Bases de datos

5. Nuevos servicios de información

3. Alcances

Con la realización de la presente investigación se pretendió no sólo efectuar un diagnóstico del estado actual de los servicios de información de la biblioteca conjunta y del uso que los usuarios internos hacen de ellos, también se espera obtener información que permita visualizar la realización del mejoramiento continuo de los servicios y productos de información así como el diseño de servicios de información que respondan a las necesidades de información de los usuarios.

CAPITULO IV

Análisis e Interpretación de los Resultados del Diagnóstico

IV. Análisis e Interpretación de lo Datos

En este capítulo se presenta el análisis e interpretación de la información recopilada con el cuestionario dirigido a los usuarios internos de la Corte IDH y el IIDH.

Las personas encuestadas fueron venticinco académicos del IIDH y dieciocho usuarios de la Corte IDH, entre jueces, secretarios, abogados y asistentes, que constituyen la totalidad de los usuarios internos de ambas instituciones que son en su totalidad cuarenta y tres usuarios.

El análisis se hizo de acuerdo con seis variables a través de las que se operativizaron los objetivos planteados en esta propuesta. Así se lograron medir e identificar las demandas de información, los aspectos negativos y positivos de los servicios de la biblioteca y las necesidades de los clientes en cuanto a los recursos bibliográficos, tecnológicos, físicos y en el diseño de nuevos servicios de información.

Asimismo se realizó el análisis e interpretación de los datos pregunta por pregunta con un cruce de variables con miras a obtener el máximo rendimiento de los datos del cuestionario.

Las variables analizadas son :

1. Tipos de usuarios : Para conocer la tipología de los clientes que la biblioteca atiende de acuerdo con su profesión.

2. Necesidades de Información : Con esta variable se pretendía conocer cuál es la información requerida por los clientes, así como su idioma y cobertura idiomática y la cronológica de la información solicitada.

3. Utilización de los servicios de Información : Aquí se tomaron en cuenta la frecuencia de las consultas a la biblioteca, el uso de los materiales y el conocimiento o desconocimiento de los servicios prestados.

4. Grado de satisfacción del usuario : Se valora el grado de satisfacción, en relación con la utilización y la pertinencia de los materiales suministrados por la biblioteca, así como la rapidez del servicio.

5. Recursos económicos, tecnológicos y humanos : La satisfacción de las necesidades está estrechamente relacionada con la satisfacción del usuario respecto a los recursos físicos del personal, tecnológicos, bibliográficos, disponibles para la ejecución de sus objetivos.

6. Nuevos Servicios de información : Los usuarios internos con la mayor claridad y libertad sugirieron y recomendaron los nuevos servicios que les gustaría recibir en un futuro. Entre ellos, se le propusieron: DSI, búsquedas especializadas, servicios de alerta, búsquedas en CD-ROM, acceso a bases de datos nacionales e internacionales y envío de información por correo electrónico.

Los resultados se presentaran en cuadros y gráficos que contienen los datos en términos absolutos y relativos.

Cuadro No. 1

Categorización de Usuarios de la Corte Interamericana de Derechos Humanos

Variable # 1
Tipos de Usuarios

Tipo de Usuarios	Absoluto	%
Abogados	9	49
Estudiante de Derecho	5	27
Informático	1	6
Administrador	1	6
Antropóloga	1	6
Documentalista	1	6
Total	18	100

(Ver Gráfico 1) (Ver Apéndice 14)

El porcentaje más alto es el de los abogados debido a la naturaleza de las funciones que se realizan en la CorteIDH. En un porcentaje menor se ubican otros tipos de usuarios que dan servicios de apoyo a las funciones que realizan los abogados en la Corte.

Cuadro No. 2

Categorización de Usuarios del Instituto Interamericano de Derechos Humanos

Variable # 1
Tipos de Usuarios

Tipo de Usuarios	Absoluto	%
Politólogos	7	28
Educadores	1	4
Informaticos	1	4
Abogadados	11	44
Psicólogos	2	8
Planificadora Social	1	4
Bibliotecólogas	2	8
Total	25	100

(Ver Gráfico 2) (Ver Apéndice 14)

Entre los clientes que se registran en el Instituto Interamericano de Derechos Humanos hay un alto porcentaje de abogados y politólogos y un pequeño porcentaje de profesionales en otras disciplinas. Como se muestra en el cuadro tres, estos clientes requieren un alto porcentaje de información en los siguientes temas :
Legislación electoral, refugiados, tortura, ética, pueblos indígenas, derecho electoral, derecho político, derechos de las mujeres y ombudsman y educación en derechos humanos. La diversidad de temas muestra el carácter interdisciplinario con que trabaja esta institución.

Cuadro No. 3

Temas de Investigación Que Desarrollan los Usuarios de la Biblioteca Conjunta

Variable # 2

Necesidades de Información

Temas de Investigación	*Usuarios IIDH*				*Usuarios Corte*			
	Infor. Requerida		*Infor.no Requerida*		*Infor. Requerida*		*Infor.no Requerida*	
	Absoluto.	%	absoluto	%	absoluto	%	Absoluto	%
Derecho Constituc.	6	24	19	76	5	28	13	72
Legislación electoral	6	24	19	76	1	6	17	94
Derechos civiles y Pol.	10	40	15	60	11	61	7	38
Refugiados	3	12	22	88	3	17	15	83
Derecho internacional	10	40	15	60	16	89	2	11
Tortura	1	4	24	96	5	28	15	72
Sistema inter.	12	48	13	52	16	89	2	11
Etica	2	8	23	92	1	6	17	94
*Derechos E. S. y C.	13	52	12	48	8	44	10	56
Filosofía del Derecho	4	16	21	84	3	17	15	83
Teoría del derecho	3	12	22	88	4	22	14	78
Indígenas	4	16	21	84	5	28	13	72
Derecho Electoral	4	16	21	84	1	6	17	94
Derecho Político	2	8	23	92	3	17	15	83
Derecho - Mujeres	5	20	20	80	2	11	16	89
Ombudsman	4	16	21	84	4	22	14	78
*Edución en D.H.	9	36	16	64	4	22	14	78
Otros	3	12	22	88	4	22	14	78

*Derechos económicos sociales y culturales

* Educación en Derechos Humanos

(Ver Gráfico 3) (Ver Apéndice 14)

(Ver Gráfico 4) (Ver Apéndice 14)

Los temas requeridos y los no solicitados por los funcionarios de la Corte y del Instituto dependen del tipo de usuario, del puesto que desempeña y de la naturaleza misma de esa función, así como de las investigaciones que realiza.

La categorización de usuarios del IIDH recogida en el cuadro 2 es muy variada debido a las áreas y programas en los que se divide este organismo internacional de carácter académico e interdisciplinario. Se pueden observar pequeños porcentajes de tipos de usuarios que requieren información sobre temas precisos, porque buena parte de su tiempo lo dedican a investigaciones específicas de acuerdo con el área a la pertenece en el Instituto. Por ejemplo en el área de Sociedad Civil los temas de investigación que imperan son, refugiados, derechos de las mujeres, tortura e indígenas.

En la Variable 1, cuadro 1, sobre categorización de usuarios de la Corte, el porcentaje más alto lo constituyen los abogados y sus asistentes debido a la labor que ejecuta la Corte como tribunal internacional. Los temas solicitados por este tipo de usuario son derecho internacional y sistema interamericano; como complemento solicitan información de acuerdo a la naturaleza del caso que se esté tramitando en ese momento. Estas necesidades de información son muy cambiantes ya que cada caso tramitado por la Corte requiere de diversas investigaciones en diferentes temas relacionados con los derechos humanos tanto en sus vertiente como en sus aplicación y vigencia.

Cuadro No. 4

Idiomas de Preferencia por los Usuarios

Variable # 2
Necesidades de Información

	Primer Idioma		*Segundo Idioma*		
Idiomas	*Absoluto*	*%*	*Absoluto*	*%*	*Total*
Español	42	97	1	3	100
Francés	7	16	36	84	100
Portugués	2	4	41	96	100
Inglés	33	77	10	23	100

(Ver Gráfico 5) (Ver Apéndice 14)

Los usuarios del IIDH y de la Corte prefieren tener acceso a la información en español y, como una segunda opción, en inglés. De esto se deduce que los recursos bibliográficos y no bibliográficos que posee la biblioteca en estos dos idiomas son los más utilizados por un alto porcentaje de clientes de ambas instituciones.

El porcentaje de los que utilizan información en francés y portugués es muy bajo. De esto se podría inferir que la adquisición de material en estos idiomas sería poco útil para los clientes de ambas instituciones.

Cuadro No. 5

Cobertura Cronológica de la Información

Variable # 2

Necesidades de Información

Años	*Primera Fecha*		*Segunda Fecha*		*Total*
	Absolutos	*%*	*Absoluto*	*%*	
1980-1985	4	9	39	91	100
1986-1990	14	33	29	67	100
1991-1997	34	79	9	21	100
1998	43	100	0	0	100

(Ver Gráfico 6) (Ver Apéndice 14)

Por la vigencia y evolución constantes requeridas en el manejo de la información en el campo de los derechos humanos el 100 % de la muestra prefiere recibir información de 1998 en adelante para sustentar sus investigaciones.

Un número considerable de clientes considera que la información de 1991 a 1997 es importante para ejecutar sus trabajos de investigación. La información de años anteriores la consideran importante para la elaboración de investigaciones retrospectivas y estudios comparativos de la situación de los derechos humanos.

Cuadro No. 6

Frecuencia de Consulta en la Biblioteca

Variables No. 3
Utilización de los Servicios de Información

Frecuencia de consultas	Usuarios IIDH Absoluto	%	Usuarios Corte Absoluto	%
Todas las semanas	1	9	10	91
Cada quince días	3	60	2	40
Una vez al mes	17	74	6	26
Nunca	4	100	0	0
Total	25	100	18	100

(Ver Gráfico 7) (Ver Apéndice 14)

En el cuadro se pueda ver una diferencia significativa en relación con el uso de la Biblioteca por parte de los usuarios del IIDH. Estos en su mayoría utilizan la biblioteca una vez al mes y, en un porcentaje menor, la visita es cada quince días o cada semana.

Es importante señalar que la baja frecuencia de consultas por parte de los usuarios del IIDH a la biblioteca no muestra el grado de satisfacción ni la pertinencia de la información recuperada, recogidos en los cuadros 9 y 12 del análisis.

Podría inferirse el hecho que la biblioteca no esté en las instalaciones del IIDH afecta su utilización con lo que el factor ubicación física sería determinante.

Hay un porcentaje relativamente alto que no visita la biblioteca porque realiza sus investigaciones utilizando otras fuentes de información, por la distancia física entre la biblioteca y el IIDH, además los investigadores no cuentan con el tiempo para desplazarse y la biblioteca actualmente no les ofrece un espacio físico apropiado para el desarrollo de sus investigaciones.

Esto se evidencia en el cuadro 13 donde los usuarios no les satisface el recurso físico donde se encuentra ubicada la biblioteca.

La situación con los usuarios de la Corte es diferente ya que un alto porcentaje de los clientes visitan la biblioteca una vez por semana. Esto debido a que la biblioteca se encuentra en el mismo edificio de la Corte.

Cuadro Número 7

Documentación Más Utilizada por los Usuarios de la Corte y el IIDH

Variables No. 3
Utilización de los Servicios de Información

Materiales	Más Usado		Usado		Poco Usado		No Usado		No responde		
	Absoluto	*%*	*Absoluto*	*%*	*Absoluto*	*%*	*Absoluto*	*%*	*Absoluto*	*%*	*Total*
Publicaciones Periódicas	10	23	*14*	32	6	14	8	19	5	12	100
Libros	22	51	6	14	4	9	6	14	5	12	100
Documentos ONU	9	21	5	12	4	9	20	46	5	12	100
Legislación Nac. Int.	4	9	7	16	9	21	18	42	5	12	100
Documentación OEA	7	16	11	25	5	12	15	35	5	12	100
Memorias y Conferencias	5	12	0	0	8	19	25	57	5	12	100
Folletos	1	2	3	7	6	14	28	65	5	12	100
Jurisprudencia de la CorteIDH	11	25	9	21	3	7	15	35	5	12	100
Jurisprudencia de Tribunales Inter.	15	35	4	9	3	7	16	37	5	12	100

(Ver Gráfico 8) (Ver Apéndice 14)

La documentación más usada por los clientes de ambas instituciones son los libros, seguidos por la jurisprudencia de los tribunales internacionales, publicaciones periódicas y documentación de la ONU y la OEA.

Las publicaciones periódicas tiene un porcentaje muy bajo de uso y una de sus causas podría ser el desconocimiento de las fuentes por parte de los usuarios, añadido a la poca difusión por parte de la Biblioteca.

El archivo vertical recoge información muy reciente pero también histórica, ésta es conocida como literatura gris y no ha sido publicada. El grado de utilización de esta información también es muy baja por las razones antes expuestas.

Cuadro 8

Servicios que Conoce y Desconoce de la Biblioteca

Variable 3
Utilización de los Servicios

Servicios	*Usuarios IIDH*					*Usuarios Corte*				
	Conoce		*Desconoce*		*Total*	*Conoce*		*Desconoce*		*Total*
	Abs	%	Abs	%		Abs	%	Abs	%	
Préstamo a Sala	15	60	10	40	100	13	72	5	28	100
Consulta a BD	6	24	19	76	100	10	56	8	44	100
Elaboración de B.	11	44	14	56	100	9	50	9	50	100
Préstamo Interbiblio.	7	28	18	72	100	8	44	10	56	100
Préstamo a Oficina	20	80	5	20	100	14	78	4	22	100
Servicio de Alerta	13	52	12	48	100	9	50	9	50	100
Fotocopiado	10	40	15	60	100	13	72	5	28	100

(Ver Gráfico 9) (Ver Apéndice 14)

(Ver Gráfico 10) (Ver Apéndice 14)

El préstamo a oficina y a sala es el servicio más conocido por los clientes de ambas instituciones, siendo uno de los servicios básicos de la biblioteca, no es conocido por el 100% de los usuarios.

Un porcentaje bastante alto de clientes del IIDH desconoce que puede hacer uso de las diferentes bases de datos de la documentación de ONU y OEA y las bases de libros y artículos de revistas existentes en Siabuc 2000.

El servicio de alerta es conocido por el 50 % de los clientes de ambas instituciones mientras que la otra mitad desconoce su existencia quizás por un problema de distribución o bien porque su formato no es tan atractivo.

En general, el préstamo interbibliotecario no es utilizado por un alto porcentaje de los clientes de ambas instituciones. Este es un recurso importante para la obtención de información, por lo que su utilidad debería ser más difundida.

En términos generales, existe un alto nivel de desconocimiento de los servicios que presta la biblioteca actualmente, entre sus usuarios lo que se relaciona con la frecuencia de consultas a la biblioteca que se presenta en el cuadro 6.

Cuadro Número 9

Satisfacción de las Necesidades de Información

Variables No. 4
Grado de Satisfacción del Usuario

Grado de Satisfacción	Usuarios Corte Absoluto	%	Usuarios IIDH Absoluto	%	Total
Totalmente	15	54	13	46	100
Medianamente	2	23	7	77	100
No satisface	0	0	0	0	100
No respondió	1	17	5	83	100

(Ver Gráfico 11) (Ver Apéndice 14)

Un porcentaje alto de los clientes de la Corte consideran satisfactorios en su totalidad los servicios prestados por la biblioteca, mientras que los clientes del IIDH lo consideran satisfactorio en menor escala.

Cinco usuarios del IIDH no respondieron a esta pregunta, lo que indica el desconocimiento de los servicios y productos que brinda la Biblioteca a sus usuarios.

La satisfacción respecto de los servicios está relacionada con el conocimiento de los mismos, como se reflejó en el cuadro 8, en el que un porcentaje bastante considerable desconoce por completo cuáles son los ofrecidos por la biblioteca conjunta.

Cuadro Número 10

Documentos de Mayor Utilidad para los Usuarios de la Biblioteca Conjunta

Variables No. 4

Grado de Satisfacción

Materiales	*Máxima Utilidad*		*Utilidad*		*Poco Utilidad*		*No Utilidad*		*No respondió*		
	Absoluto	*%*	*Absoluto*	*%*	*Absoluto*	*%*	*Absoluto*	*%*	*Absoluto*	*%*	*Total*
Publicaciones Periódicas	12	28	12	28	6	14	8	18	5	12	100
Libros	26	60	5	12	1	2	6	14	5	12	100
Documentación OEA	9	21	11	25	10	24	8	18	5	12	100
Documentación ONU	8	18	8	18	10	24	12	28	5	12	100

(Ver Gráfico 12) (Ver Apéndice 14)

Los documentos más utilizados por los clientes de ambas instituciones son los libros, seguidos por las publicaciones periódicas.

La documentación de la OEA y la ONU es utilizada en un menor porcentaje, lo que podría estar relacionada con el desconocimiento de los clientes sobre la existencia de las bases de datos de la OEA y la ONU también se refleja en el cuadro 8 sobre conocimiento y desconocimiento de los servicios que presta la biblioteca.

Esta fuente contiene información sobre informes de expertos, instrumentos internacionales, informes por país sobre la situación de los derechos humanos.

El desconocimiento de los servicios y fuentes de información hace que los clientes utilicen únicamente los más tradicionales.

Cuadro No. 11

Tiempo de Respuesta de los Servicios que se le Suministran a los Usuarios

Variables No. 4

Grado de Satisfacción del Usuario

Tiempo de Respuesta	*Usuarios IIDH*		*Usuarios Corte*		
	Absoluto	*%*	*Absoluto*	*%*	*Total*
Muy Rápido	4	27	11	73	100
Rápido	17	74	6	26	100
Lento	0	0	0	0	100
Muy Lento	0	0	0	0	100
No contesta	4	80	1	20	100

(Ver Gráfico 13) (Ver Apéndice 14)

Este cuadro muestra el tiempo de respuesta que emplea la biblioteca para resolver los requerimientos de información de los investigadores de ambas instituciones desde que se formula la consulta. Como se observa, los usuarios opinan que la entrega o respuesta requerida es rápida.

Un alto porcentaje de los usuarios de la Corte manifiestan que el tiempo de respuesta es muy rápido, probablemente porque ambas funcionan en el mismo edificio.

La situación con los usuarios del IIDH es distinta : Al recibirse la consulta se ejecuta una búsqueda en las diferentes bases de datos y documentación disponible en la biblioteca, si la información es localizada en publicaciones periódicas, hay que fotocopiar los artículos debido a que éstas no están disponibles para préstamo a oficina, luego trasladar las fotocopias al Instituto, a la persona que las necesita obviamente, este proceso demora más tiempo.

Cuadro No. 12

Cualidades de la Información

Variable No. 4

Grado de Satisfacción del Usuario

	Usuarios IIDH		Usuarios Corte		
	Absoluto	%	Absoluto	%	Total
Muy Pertinente	10	48	11	52	100
Pertinente	11	65	6	35	100
Poco Pertinente	0	0	0	0	100
Nada Pertinente	0	0	0	0	100
No responde	4	80	1	20	100

(Ver Gráfico 14) (Ver Apéndice 14)

Este cuadro muestra las cualidades de la información desde el punto de vista de la pertinencia y la no pertinencia de la documentación suministrada por la biblioteca a los clientes de ambas instituciones, quienes manifiestan que la información que se les brinda es pertinente.

De esto se podría inferir que las colecciones que forman el acervo de la Biblioteca responden a las necesidades de información de los usuarios, opinión apoyada en los resultados del cuadro 3, donde se exponen los temas de investigación que desarrollan los usuarios en relación con la temática cubierta por la biblioteca conjunta.

En términos generales el nivel de pertinencia de la información proporcionada es alto, lo cual indica que los usuarios consideran que la colección bibliográfica está bien equilibrada en cuanto a sus necesidades especificas de información.

Cuadro No. 13

Recursos de la Biblioteca

Variables No. 5
Recursos Económicos, Tecnológicos, Físicos y Bibliográficos

Recursos de la Biblioteca	*Satisfacción Total*		*Satisfacción*		*Satisfacción Parcial*		*No Satisfacción*		*No respondió*		*Total*
	Absoluto	*%*	*Absoluto*	*%*	*Absoluto*	*%*	*Absoluto*	*%*	*Absoluto*	*%*	*%*
Espacio Físico	1	2	4	9	11	26	22	51	5	12	100
Personal	28	65	8	18	2	5	0	0	5	12	100
Recursos Tec.	5	12	15	35	12	28	6	13	5	12	100
Recursos Biblio.	17	39	15	35	5	12	1	2	5	12	100

(Ver Gráfico 15) (Ver Apéndice 14)

Este cuadro expone el nivel de satisfacción de los usuarios de ambas instituciones, respecto del espacio físico el personal los recursos tecnológicos y los recurso bibliográficos disponibles en la biblioteca conjunta.

La mayoría de las personas encuestadas manifestaron una satisfacción total con el personal con el que cuenta la Biblioteca Conjunta como se muestra en el cuadro 13.

De esto se puede inferir que la atención que se le brinda al usuario interno de ambas instituciones es buena .

Los recursos bibliográficos satisfacen total o medianamente a los usuarios, como también puede observarse en el cuadro 3 de la variable 2. Esto ratifica que el acervo cumple con las expectativas de los usuarios en un alto porcentaje, proporcionándoles el material necesario para la elaboración de sus investigaciones

En cuanto a los recursos tecnológicos un alto porcentaje de clientes manifiesta que no se sienten totalmente satisfechos con ellos, el menor porcentaje está totalmente satisfecho.

Lo mismo ocurre con el espacio físico. Los encuestados opinaron que éste no es satisfactorio. En efecto existe poco espacio disponible para la organización de la colección hay falta de cubículos de trabajo y el salón de consultas es inapropiado.

Los usuarios del IIDH tampoco cuentan con un espacio adecuado para realizar sus investigaciones en la biblioteca, hecho que se refleja en los resultados expuestos en el cuadro 6.

Cuadro No. 14

Lista de Nuevos Servicios

Variable No. 6
Nuevos Servicios de Información

Servicios	*Servicios Solicitados*		*Servicios No Solicitado*		*Total*
	Absolutos	*%*	*Absolutos*	*%*	
DSI	28	65	15	35	100
Búsquedas Especializadas	32	74	11	26	100
Servicios de Alerta Especializados	22	51	21	49	100
Búsquedas en CD-ROM	16	37	27	63	100
Acceso a Bases de Datos Internacionales	28	65	15	35	100
Acceso a Bases se Datos de la BBT	30	70	13	30	100
Envío de información por Correo Electrónico	30	70	13	30	100
Revisión de los periódicos Latinoamericanos	30	70	13	30	100

(Ver Gráfico 16) (Ver Apéndice 14)

Un alto porcentaje de usuarios están interesados en obtener el servicio de diseminación selectiva de la información lo cual es un buen parámetro para que la biblioteca diseñe este servicio para los clientes de ambas instituciones.

Las búsquedas especializadas que se hacen, utilizando todas las fuentes contenidas en el acervo bibliográfico de la biblioteca, además de otras como internet, es un servicio que los clientes utilizarían para fundamentar sus investigaciones.

El servicio de alerta especializado es solicitado por la mitad de los clientes los cuales incluirían todos los documentos nuevos que ingresen a la biblioteca durante ese mes.

Un porcentaje más bajo solicita las búsquedas en los discos compactos. El acceso a las bases de datos internacionales y a las bases de datos internas de la biblioteca tienen un alto porcentaje de solicitud. De esto podríamos inferir que el usuario interno prefiere tener acceso a las bases de datos en línea y no a las elaboradas en CD-ROM, y hay desconocimiento sobre la utilidad de estas fuentes.

El envío de información por correo electrónico es solicitado por la mayoría de clientes del IIDH por razones de distancia entre la biblioteca y la Corte.

La revisión de los periódicos latinoamericanos es también de interés para los clientes de ambas instituciones y tendría como propósito mantener informada a la comunidad de usuarios del acontecer nacional e internacional en los temas relacionados con el campo de los derechos humanos.

CAPITULO V

Conclusiones y Recomendaciones del Diagnóstico

Conclusiones

1. Se determinó que los usuarios investigan en diversos temas dentro del campo de los derechos humanos, aquí se refleja el carácter interdisciplinario de ambas instituciones.

2. La cobertura idiomática de la colección bibliográfica debe formarse básicamente en idioma inglés y español, dominado por la mayoría de los usuarios.

3. La mayor parte de usuarios internos del IIDH visitan la biblioteca una vez al mes debido a la ubicación física que existe entre el Instituto y la Biblioteca Conjunta.

4. Los libros son la fuente de información más utilizada por los usuarios de la Corte y del Instituto, ésto se debe al desconocimiento de los servicios y fuentes de información que les ofrece la Biblioteca Conjunta.

5. La documentación de la ONU, sobre los informes de expertos e informes sobre la situación de los derechos humanos en diferentes países se, utiliza con poca frecuencia.

6. La información oficial emitida por la OEA como las resoluciones y otros documentos relacionados con derechos humanos también es poco utilizada por los investigadores del Instituto, esto debido al desconocimiento, la falta de divulgación y la imposibilidad de lograr acceso en línea a esta información.

7. Los servicios más conocidos y usados por los usuarios internos son el préstamo a oficina y el préstamo a sala.

8. El servicio de alerta es conocido por la mitad de los encuestados y según su opinión de éstos el servicio de alerta no incluye toda la documentación nueva que ingresa a la Biblioteca.

9. La consulta a las bases de datos bibliográficas de la biblioteca ~~conjunta~~ es un servicio desconocido por un alto porcentaje de los ~~encuestados~~ usuarios, debido a dos factores básicos : los funcionarios del IIDH no tienen acceso en línea y, los usuarios visitan la biblioteca con poca frecuencia.

10. Los mecanismos de divulgación y difusión de los servicios son poco efectivos en la comunidad de usuarios internos.

11. Los encuestados opinaron en términos generales que existe un alto grado de satisfacción por los servicios ofrecidos hasta la fecha.

12. Los usuarios consideran rápido o muy rápido el tiempo de respuesta que hay entre la formulación de la consulta y la respuesta por parte de los funcionarios de la Biblioteca.

Los funcio de la Btca. se esfuerza al maximo por brindar al usuario una respuesta rapida ÷ la formulacion de la consulta y la respu

13. Los sujetos en estudio consideran que los materiales bibliográficos de la biblioteca son pertinentes para el desarrollo de sus investigaciones.

14. Un alto porcentaje de los usuarios encuestados mostraron disgusto en cuanto al espacio físico destinado para la consulta del material, asimismo consideran que el de la colección es insuficiente e inapropiado.

15. Los encuestados también mostraron disgusto respecto del mobiliario de la sala de consulta, ya que lo consideran inapropiado y poco cómodo para realizar sus investigaciones.

16. Los recursos tecnológicos no son suficientes para consultar la información que se encuentra contenida en las bases de datos.

17. El recurso bibliográfico con el que cuenta la biblioteca fue calificados como bueno por parte de los ~~usuarios~~ Funcionarios internos.

18. El servicio de préstamo interbibliotecario que mantiene la biblioteca conjunta con instituciones que tratan temas afines es poco utilizado por los usuarios internos.

19. De acuerdo con la opinión de los usuarios, la información que posee la biblioteca conjunta no puede ser consultada sin la asistencia del personal. debido a q' la colección es cerrada

Falta o inexistente promoción de la B+ca

20. Los encuestados solicitaron una serie de nuevos servicios tales como: diseminación selectiva de la información, búsquedas especializadas, acceso a bases de datos de la Biblioteca, envío de información por correo electrónico y la revisión de periódicos de América Latina.

21. Se considera que la distancia entre la Corte y el Instituto es uno de los factores que contribuye a la poca utilización de los servicios de información. q brinda al desconocimiento de la misma y por ende

22. Un porcentaje considerable de usuarios no utilizan los servicios de información de la Biblioteca porque conocen o acceden a otras fuentes de información nacionales e internacionales por sus propios medios.

Recomendaciones

Se plantean las siguientes recomendaciones a partir de los resultados del diagnóstico.

1. Elaborar un perfil de usuarios automatizado que permita identificar con precisión y claridad los temas sobre los que están trabajando los investigadores del IIDH y los funcionarios del área legal de la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

2. Establecer criterios de selección y adquisición para los nuevos materiales de la Biblioteca tomando en cuenta los siguientes aspectos: temas apropiados, actualidad de las fuentes y el idioma de mayor interés para los usuarios.

3. Adquirir la mayoría de la información en idioma español ~~e inglés~~ ya que ~~estos~~ este idiomas ~~son los~~ es el que ~~el~~ los usuario manejan con facilidad puesto que los usuarios un porcentaje muy pequeño de usuarios pueden utilizar la información en portugués y francés.

4. Establecer un canal de comunicación entre los investigadores del IIDH y la biblioteca, para que recomienden bibliografía que los ayude a la realización de sus investigaciones.

5. Capacitar al personal en temas relacionados con servicio al cliente, calidad en los servicios y todo lo relacionado con la normativa ISO 9000.

6. Elaborar una propuesta que involucre a todo el personal de la biblioteca para aplicar la filosofía de calidad total como una forma de vida, lo cual permita llegar a cero errores en los servicios y productos que ofrece la Biblioteca.

7. Elaborar un instrumento que permita determinar la razón por la cual un porcentaje muy alto de usuario no utilizan los servicios de alerta elaborados por la biblioteca, que permita buscar los medios para que este servicio sea más utilizado.

8. Diseñar nuevos servicios de información electrónicos para los investigadores y abogados de la Corte tales como diseminación selectiva de la información, búsquedas especializadas, servicios de alerta especializados, búsquedas en CD-ROM, acceso a bases de datos internacionales y envío de documentos por correo electrónico etc.

9. Planificar los servicios de información en función de las necesidades reales y potenciales de los clientes.

10. Aplicar un programa de mejoramiento continuo a los productos y servicios que ofrecen los funcionarios de la biblioteca conjunta a los usuarios.

11. Definir estrategias de divulgación como charlas, cursos de capacitación en el manejo de las fuentes de información, boletines de divulgación que describan los servicios y la forma de obtenerlos para que los usuarios potenciales utilicen los servicios al máximo.

12. Establecer mecanismos de evaluación a los servicios y productos que disemina la biblioteca, esto con el fin de valorar regularmente la satisfacción del usuario.

13. Evaluar cada uno de los servicios por medio de entrevistas o encuestas para determinar las razones por las cuales todos los servicios brindados por la biblioteca conjunta no están siendo utilizados en un cien por ciento.

14. Diseñar y promocionar nuevos servicios destinados a la satisfacción de los clientes.

15. Mejor la parte tecnológica ya que es uno de los aspectos que no satisface totalmente a los clientes de ambas instituciones.

(cambiandola de ubicación o condicionarla)

16. Mejor las instalaciones dedicadas al almacenamiento ~~de la documentación contenida en~~ del acervo bibliográfico de la biblioteca.

17. Crear áreas destinadas para los investigadores donde estos puedan contar con un espacio apropiado para la elaboración de sus investigaciones.

18. Redactar especificaciones de los procedimientos que se realizan en los departamentos de selección y adquisición y procesos técnicos.

19. Realizar periodicamente estudio de usuarios, para determinar las necesidades de informacion de los mismos.

20. Definir metas y tener una clara vision para determinar las necesidades de los usuarios.

PROPUESTA

CAPITULO VI

PROPUESTA

VI. Propuesta para la aplicación de un programa de mejoramiento continuo de los servicios y productos

A. Introducción

La finalidad de esta propuesta es que a los servicios y productos que ofrece la biblioteca conjunta se les aplique un programa de calidad y mejoramiento continuo, con los objetivos de cero errores y la satisfacción total en los usuarios internos del Instituto y de la Corte.

Con el análisis de los resultados obtenidos por medio del diagnóstico, se determinó que existen factores internos y externos que están obstaculizando la buena utilización de los servicios y productos ofrecidos por la Biblioteca Conjunta.

La propuesta se basa en elementos y criterios que se aplican a los sistemas de calidad en los servicios de información, aunque la calidad es una forma de vida porque ésta no se hace ni se controla. La calidad está presente cuando las personas comprenden que forman parte de un equipo en el cual son importantes para la ejecución de un trabajo y que de ellos depende el buen desempeño, al igual que la satisfacción del cliente, asuntos que no se debe considerar como una obligación sino más bien como una forma para asegurar el buen funcionamiento de la organización.

Para lograr lo anterior es necesario definir metas y tener una clara visión para determinar la necesidad del cambio en relación con los servicios y productos dirigidos al usuario-cliente. En este sentido la propuesta tiene como objetivo el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios y productos.

marco teorico

La calidad de los servicios, según Horovitz, descansa en cuatro principios que son:

1. ***El cliente es el único juez de la calidad del servicio. Sus consejos son por tanto fundamentales.***

2. ***El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio, y siempre quiere más.***

3. ***La organización debe gestionar las expectativas de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente.***

4. ***Para eliminar errores se debe imponer una disciplina férrea y un constante esfuerzo, puesto que en un servicio no existe término medio, hay que aspirar a la excelencia, al cero defectos, porque el cliente no ve en el servicio más que lo que no funciona.(1991, p1)***

Los servicios tienen la particularidad de ser intangibles puesto que la prestación y su consumo son simultáneos. Todo lo contrario ocurre con los productos, que primero son fabricados y luego vendidos para ser utilizados.

En este caso, la productividad se mide según la reducción de los costos de fabricación, pero en los servicios ésta se expresa en términos de satisfacción del cliente.

Además el mejoramiento continuo de la calidad se logra a través de la aplicación de estándares que aseguren la agilización y eficiencia de los servicios y productos ofrecidos al usuario.

B. Justificación

La Biblioteca Conjunta constituye, en sí misma, un aporte esencial al desarrollo de las investigaciones de los funcionarios de la Corte Interamericana de Derechos Humanos y del Instituto Interamericano de Derechos Humanos dado que, los investigadores encuentran en

ella los materiales que les permiten fundamentar teóricamente las sentencias e investigaciones relacionadas con derechos humanos.

La propuesta representa una alternativa para minimizar o corregir aquellos aspectos negativos detectados en el diagnóstico. Los problemas identificados evidencian problemas de desconocimiento sobre los servicios, su poca utilización, carencia de espacio físico, obstáculos para acceder a la información existente y poca divulgación de los servicios.

Esta propuesta pretende ser una herramienta que permita el mejoramiento continuo de los servicios y productos que brinda la Biblioteca. Así como el rediseño de los procesos y la reestructuración y descripción de los diferentes puestos existentes en la biblioteca. Con esto se espera que se constituya en una guía para los responsables de la toma de decisiones y de esa forma realizar los cambios pertinentes de acuerdo con las posibilidades económicas de la institución.

Los resultados obtenidos en el diagnóstico son muy claros y en algunos casos preocupantes. Al respecto, interesa destacar que se ha expuesto dicha realidad por medio de un análisis e interpretación de los datos obtenidos a través del instrumento.

Se espera que a partir de la elaboración de esta propuesta la biblioteca se prepare para cumplir a cabalidad con sus objetivos primordiales en relación con la satisfacción de los usuarios a través de la facilitación de los materiales que requieren para cumplir con los objetivos de ambas organizaciones.

Con la implementación de esta propuesta se podría llegar a la utilización de todos los servicios distribuidos por la biblioteca en un alto porcentaje por medio de la divulgación de los mismos y la aplicación de normas de calidad a cada servicio y atención personalizada a los usuarios.

Una de las acciones inmediatas para el buen funcionamiento de los servicios, es la capacitación de los funcionarios sobre los conceptos de calidad total y su significado, la que no se puede aplicar si no existe identificación entre el trabajo cotidiano y la búsqueda de la excelencia de los servicios y productos.

En el apartado siguiente se hace un recuento de otras herramientas que se podrían tomar en consideración en el momento de capacitar al personal para la modernización de los productos y servicios, que actualmente está brindando el equipo de la Biblioteca Conjunta.

Sin embargo esta propuesta plantea la posibilidad de aplicar la técnica administrativa denominada círculos de calidad la aplicación de esto permitiría que cada uno de los miembros de la biblioteca pueda exponer los problemas que los aquejan en sus respectivos departamentos y proponer las posibles soluciones a los mismos. Seguidamente se explicará como nacieron los círculos de calidad sus características y las metodologías participativas que podrían utilizarse

1. Círculos de Calidad

Los círculos de calidad tiene su origen en Japón después de la Segunda Guerra Mundial, a raíz de la necesidad que surgió en este país de exportar sus productos manufacturados. Algunas de las condiciones que propiciaron esta necesidad fueron los bajos ingresos de los trabajadores, el bajo nivel de vida, niveles limitados de educación y falta de una tradición de buena calidad en la producción. Todo ello hacía difícil la inserción japonesa en el mercado internacional por no cumplir con las normas internacionales de calidad.

Otras de las razones por los que Japón implementó esta moderna técnica administrativa fueron la necesidad de aumentar la productividad y contrarrestar la baja moral de los trabajadores, la poca motivación, el sentimiento de explotación y la enemistad hacia la empresa. Es por esto que la metodología que se utiliza para mejorar los niveles de

producción involucra al trabajador en la organización, para que éste se vea como parte del proceso de producción en forma satisfactoria.

Los círculos de calidad son programas en los cuales los trabajadores de una empresa se reúnen para analizar los problemas que aquejan a la organización y proponer soluciones y forma parte del movimiento gerencial democrático que busca ampliar la participación de los trabajadores en la empresa.

> ***Un círculo de calidad que esta integrado por un pequeño número de empleados de la misma área de trabajo y su supervisor, que se reúnen voluntariamente y regularmente para estudiar técnicas de mejoramiento de control de calidad y de productividad, con el fin de aplicarlas en la identificación y solución de dificultades relacionadas con problemas vinculados a su trabajo (Thompson, 1994 p.3)***

Los círculos de calidad recurren a técnicas participativas para que sus integrantes puedan exponer los problemas y las posibles solución, siempre tomando en cuenta el bienestar de la organización para la que labora.

A. Entre esas metodologías participativas podrían utilizarse las siguientes:

1. ***El círculo se reúne y las personas hablan por turnos dando una idea cada vez, ésto tiene como finalidad la libre discusión.***

2. ***Quien dirige el grupo debe evitar hacer evaluaciones de lo que dice cada participante y se debe mantener en una posición neutral.***

3. ***Es necesario apuntar todas las ideas que expresan los participantes en una pizarra.***

4. ***Los participantes tiene la oportunidad de dar varias ideas hasta agotarlas.***

5. ***Se discuten y se amplían las ideas sugeridas.***

6. ***Se utilizan mecanismos de consenso que persiguen que tienen que estar de acuerdo para tomar decisiones sobre cuál problema resolver o cuál camino seguir en la búsqueda de información.(Ogliastri, 1989 p.57)***

La participación en los círculos de calidad es voluntaria. Esto hace que sea más agradable y se consiga que todos pongan interés en la solución de los problemas de la organización.

Esta técnica "contribuye al mejoramiento y desarrollo de la empresa, respeto a los seres humanos, crea un lugar de trabajo agradable y acogedor donde el participante le gusta estar, ésto favorece el ejercicio pleno de sus capacidades humanas y tiende a desarrollarse al máximo"(Larios,1989 p. 22).

Características de los círculos de calidad

1. ***Los círculos de calidad son pequeños, pueden participar desde cuatro hasta quince personas. El número ideal es de ocho participantes.***

2. ***Todos los miembros deben laborar en la misma área de trabajo.***

3. ***Los miembros deben trabajar bajo el mismo supervisor, quien, a su vez, forma parte del círculo.***

4. ***Los miembros participan en forma voluntaria y todos los trabajadores tienen la oportunidad de unirse al grupo o de retirarse.***

5. ***Los participantes se reúnen una vez a la semana durante horas hábiles y reciben remuneración por ese trabajo.***

6. ***Los integrantes son los que deciden sobre los problemas o proyectos que tratarán en esa reunión. (Thompson, 1994, p.3-4)***

Los círculos de calidad pretenden motivar y desarrollar la personalidad de los trabajadores, lo cual es básico para la motivación y el buen desempeño de las labores. La aplicación de estas técnicas participativas en la unidades de información documental motivarían al personal a identificarse con los problemas de la institución, y a proponer soluciones que ayuden a mejorar la calidad en los servicios y productos de información.

Esta participación hace posible que el trabajador se sienta más identificado con la institución lo que dará como resultado un mejor desempeño del trabajo, el mejoramiento

continuo de la calidad de los servicios y productos de información. Esta técnica tiene como objetivo el desarrollo de la personalidad, desarrollar a los trabajadores y compartir los sueños de la empresa con ellos hasta que los sientan como propios

Los círculos de calidad se derivan de los sistemas para la calidad, puesto que el compromiso de vivir y hacer productos de calidad no es responsabilidad de una persona si no de todos los miembros de la organización (Larios, 1989 p.22).

La misma situación ocurre en las unidades de información documental, en las que el éxito no depende solo de una persona sino que es una decisión de la biblioteca de mejorar los procedimientos para superar los servicios y productos, que a su vez, generan mayor satisfacción al cliente.

Existen otras herramientas como la reingeniería el kaisen y benchmarking que se podrían tomar en consideración para la capacitación de los funcionarios en la biblioteca. A continuación se describe en que consisten cada una de estas herramientas.

2. Reingeniería

El campo de acción de la reingeniería es muy amplio, e incluye una reestructuración general de los recursos humanos, culturales, tecnológicos y económicos; esto obliga al rediseño o cambio total de los elementos de la organización.

Para Castillo reingeniería es:

> ***El instrumento o herramienta de acción, que funciona bajo una moderna filosofía que permite desarrollar un proceso de transformación empresarial, para mejorar la productividad y disminuir costos a través de la reestructuración e implementación de procesos (1996, p.11).***

La reingeniería se centra en los procesos y no en las personas, lo cual ha hecho que se conozca como un proceso deshumanizante. Esta teoría administrativa lleva a los empresarios a pensar sólo en el lucro y no en los aspectos integrales del desarrollo humano.

Según Vázquez Bell

> ***La década de los 90 ha sido marcada administrativamente, por el surgimiento de un nuevo paradigma denominado reingeniería. Desde el punto de vista del autor el planteamiento de la reingeniería ha sido mal presentado. Esta se presenta como una ruptura del conocimiento anterior " Olvide lo que usted sabe cómo debe funcionar una empresa" (1996, p.20)***

La reingeniería como cualquier otra técnica administrativa debe aplicarse a las unidades de información documental, pero sin olvidar su carácter social. Se deben tomar los aspectos positivos de la reingeniería y aplicarlos a los servicios y productos de información para poder satisfacer en su totalidad a los usuarios.

En nuestros tiempos el proceso de reingeniería se aplica en todos los campos con el fin primordial de satisfacer al cliente y mejorar la producción. Las empresas no pueden cambiar lo suficientemente rápido como lo requiere los mercados actuales. En tiempos pasados la teoría de Adam Smith tenía suficiente aceptación porque los mercados no eran tan competitivos como los son en nuestros tiempos.

Anteriormente la estructura de las empresas eran más vertical. El que se propone con la reingeniería es el horizontal, lo que se consigue eliminando los procedimientos burocráticos que obstaculizan el trabajo. Con una organización más horizontal, los niveles jerárquicos son eliminados y eso evita que se dé la especialización de funciones, así todo el personal podría asumir varios puestos en la empresa y participar activamente en la consecución de productos y servicios para los clientes.

Con la reingeniería se eliminan los mandos medios y la pirámide de la organización se achata, de tal manera que se realiza un proceso en el que todos los empleados son polifuncionales y están vinculados con el proceso de producción. "La reingeniería no es reducir o hacer menos con menos, esto consiste en hacer más con menos "(Glez, 1990, p3)

Para cumplir con la misión de las unidades de información documental, hay que evaluar nuestros procedimientos de trabajo, el que debe dirigirse a la satisfacción del cliente.

Se puede decir que al introducir sistemas automatizados en las unidades de información documental resolvemos para los clientes los problemas de manejo y recuperación de información.

En el inicio del proceso de automatización tecnológica en una unidad de información documental hay que tomar en consideración el concepto de rediseño de los procesos. Es decir no sólo se debe introducir tecnología moderna, sistemas de información sistemas, expertos y redes sino que en este proceso lo fundamental es examinar los procesos antiguos y rediseñarlos para alcanzar una mayor productividad.

En el caso particular de las unidades de información documental, el cliente está primero y es por una razón más social que lucrativa. El hecho que la razón principal no es el dinero no implica que el proceso de reingeniería no deba aplicarse; todo lo contrario, este proceso nos ayudaría a mejorar la productividad en el trabajo y poder brindarle un servicio más especializado a los clientes. Los centros de información representan un ente social que contribuye a mejorar las condiciones sociales, culturales y económicas de un país.

"El rediseño representa un cambio total en los procedimientos que nos llevarán a desechar procedimientos arcaicos por procedimientos modernos"(Glez, 1990, p.3). Su aplicación, pues, nos llevaría a obtener una producción más satisfactoria y un desarrollo efectivo del trabajo. Con la incorporación de los sistemas expertos y las bases de datos, los trabajadores se pueden comunicar entre sí con mayor rapidez, lo que facilitaría al cliente que se le dé

una atención especializada. Todo ello es de gran beneficio para la Biblioteca, ya que su capital y sus clientes no emigrarán hacia otras centros de información.

Etapas de la Reingeníeria

La organización debe renovarse con base en cuatro elementos básicos: los procesos, la estructura, la cultura y los recursos humanos.

1. ***Lo primero es organizar la empresa por procesos, no por tareas de modo que los puestos se rediseñan en un esquema.***

2. ***Se analizan los recursos humanos, hay que valorar qué se tiene y qué se necesita.***

3. ***Sigue un reentrenamiento, no un entrenamiento, no se capacita al personal para que siga haciendo lo mismo, se capacita para que conozca el proceso, no una parte de éste.***

4. ***El reentrenamiento debe producir variaciones en la cultura de la organización, en la que se interrelacionan actividades, centraliza la información, se coloca la toma de decisiones donde se realiza el trabajo y se reduce el tiempo de producción eliminando las actividades que no agregan valor (1996, p.17).***

3. Kaisen

La reingeniería nos ha permitido, por otra parte, conocer una técnica paralela llamada Kaisen que es una etapa superior a la calidad total. El Kaisen consiste en la *"Mejora continua e integral de la calidad, que abarca el dominio laboral, social, familiar y personal de una manera consciente y participativa" (Vázquez, 1996 p.20)*

Ante la realidad que vivimos, ya sea por la vía de la reingeniería o la del Kaisen, las organizaciones deben cambiar y ser más racionales y eficientes aplicando estas técnicas según sus propias necesidades, pensando principalmente en el cliente meta.

El Kaisen es una práctica humanística cuya misión primordial es el bienestar del ser humano, debido a que si se está en armonía con el trabajo se tendrá una mayor producción y se generan mayores ingresos a la empresa.

"El Kaisen está estrechamente, relacionado con los recursos humanos ya que toca a la gente, los roles que cumplen en la empresa, el desempeño de las personas y la forma en que deben ser evaluadas, tanto ellas como sus contribuciones a la empresa". (Vázquez, 1996 p.21)

La administración de recursos humanos tiende a ser más plana y participativa; los funcionarios tienen más participación y responsabilidad en las diferentes acciones con respecto a su propio equipo de trabajo y la administración.

El ser humano es una parte importante en el desempeño de una empresa o unidad de información documental. De esto la importancia del bienestar de los trabajadores para que ejecuten mejor sus funciones, con placer y sintiéndose parte importante de la elaboración de los productos o servicios.

De acuerdo con lo anterior, el diseño de los puestos de trabajo deben ser modificados por cuanto los empleados deben desplegar sus múltiples destrezas y llegar a ser multifuncionales abarcando más elementos de una forma integral (Vázquez, 1996 p.21).

La especialización en el trabajo, que era la base de la teoría mecanicista, está siendo cuestionada, ya que lo que se necesita ahora en las empresas son empleados multifuncionales.

En las unidades de información documental, sus especialistas también deben convertirse en individuos multifuncionales involucrándose directamente con todo el proceso de producción y no con una sola parte de éste.

Las empresas de nuestros tiempos requieren que su personal "tenga nuevas destrezas como anuencias para impartir conocimiento, talento de comunicación, sentido común y amabilidad" (Vázquez, 1996, p.21)

Estos elementos debe ser considerados en la descripción de los nuevos perfiles y los nuevos puestos o como requisitos para el reclutamiento de personal. Todos estos aspectos están dirigidos a la satisfacción del cliente y a una mejor producción.

4. Benchmarking

El Benchmarking se ha convertido en una técnica clave de desarrollo de las organizaciones; es básico para el desarrollo de sus estrategias competitivas y la calidad total. Kinni define al benchmarking como:

> ***Mejorar el desempeño de las organizaciones por medio de la recolección y adaptación de la mejores prácticas de otras organizaciones (Kinni, 1995, p. 55)***

A. Los objetivos del benchmarking son los siguientes:

1. ***Analizar en forma clara lo que otras empresas están haciendo, tanto lo malo como lo bueno.***

2. ***Usar las experiencias y conocimientos para desarrollar metas más eficientes desde el punto de vista de la mejora constante (reducir costos y tiempo de entrega en los servicios y productos y aumentar la calidad en los servicios y productos)***

3. ***El Benchmarking no solo indica qué tan competitiva es la empresa actualmente y a qué nivel tiene que estar en el futuro, sino que también indica cómo se debe hacer los cambios (Kinni, 1995 p.59)***

Estas técnicas permiten identificar y comprender permanentemente las características de los competidores para igualarlas o superarlas, tomando de los competidores todos sus aspectos.

Tan importante es hoy en día comprender las necesidades y expectativas evolutivas de las demandas de los clientes, como comprender los niveles de oferta que ofrecen los competidores.

B. Según Kinni los beneficios del Benchmarking son:

1. ***Identificar las nuevas formas de mejorar la satisfacción de los clientes.***

2. ***Identificar la posición competitiva de la organización y de los competidores.***

3. ***Establecer una visión estratégica del cambio y de las mejoras continuas y discontinuas .***

4. ***Determinar lo que se necesita cambiar o mejorar.***

5. ***Comprender mejor los procesos, las prácticas y los niveles de desempeño propios de la organización***

6. ***Identificar los desempeños de los productos y servicios más competitivos.***

7. ***Establecer las metas de mejora continua y discontinuas y las prioridades, que conducen al logro y sostenimiento de ventajas competitivas.***

8. ***Transformar la complacencia en una vigente necesidad de cambiar y mejorar.***

9. ***Crear y moldear una cultura de cambio y mejora continua y discontinua.***

10. ***Aprender de otros dentro y fuera del sector de actividades económicas (Kinni, 1995 p.60).***

Las unidades de información deben aplicar esta técnica administrativa que les permitirá identificar los procesos que se deben cambiar y elaborar las estrategias que permitan la mejora continua de los servicios y productos de información.

Es importante identificar y analizar otras unidades de información para determinar cuáles son sus aspectos positivos y negativos y de esta forma poder tomar las ideas las primeras y aplicarlas a las unidades de información, no desde un punto de vista lucrativo ya que los centros de información poseen un carácter social y educativo.

D. Modernización de los Servicios

1. Recursos Humanos

El éxito de las organizaciones depende de la forma en que la organización se gestione y del tratamiento de los recursos humanos. Las personas son la clave de toda organización y es por esto que deben integrarse en programas de motivación, que los involucren directamente en la ejecución del trabajo como entes de gran importancia.

Los dirigentes de la biblioteca tienen como misión el adecuado tratamiento de los recursos humanos como forma de asegurar el futuro de la misma, lo cual incluye una formación específica del personal, y programas para el tratamiento de la resistencia al cambio.

Asimismo, la dirección de la organización debe proporcionar los recursos suficientes y apropiados para la aplicación de las normas de calidad a los servicios y productos.

> ***Según la norma ISO-9004-2 sobre servicios el recurso más importante de cualquier organización es el personal que la integra, lo cual resulta especialmente importante en una organización de servicios donde el comportamiento y desempeño de los individuos influye directamente en la calidad del servicios. (Inteco ISO9004-2, 1993, p.10)***

Los encargados de recibir a los clientes-usuarios son los que tienen la misión de dar una primera imagen de la institución; deben conocer las fuentes de información y los servicios que se prestan. Sumado a ésto, deben poseer facilidad de expresión oral, amabilidad y disponibilidad para satisfacer las necesidades de los usuarios.

La dirección de la biblioteca será la responsable de cumplir con los siguientes aspectos, los que permitirán contar con el personal adecuado para la aplicación de las normas de calidad a los servicios y productos de la Biblioteca Conjunta.

1. Selección del personal, lo que debe contemplar las siguientes capacidades: grado académico, profesionalismo, deseos de trabajar para alcanzar un alto grado de calidad y capacidad de comunicación y atención al cliente.

2. Proporcionar un ambiente laboral apropiado que identifique al personal con el trabajo realizado.

3. Implementar los mecanismos que permitan que el personal participe e influya en la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes-usuarios.

4. Motivar al personal a ofrecer a los clientes-usuarios servicios de calidad.

5. Capacitar al personal en forma permanente en todo lo relacionado con las nuevas tecnologías, relaciones interpersonales, atención al cliente, y todo lo relacionado con el área de bibliotecología.

6. Establecer y proporcionar procedimientos de trabajo claros y definidos para que el personal labore en forma sistemática.

Comunicación con los Clientes-Usuarios

La comunicación con los clientes es un aspecto importante que el personal de la biblioteca debe tomar muy en cuenta. Esto significa escucharlos y mantenerlos informados sobre todo lo relacionado con la biblioteca. Esa interacción permite conocer información importante para el mejoramiento de los procesos en la prestación de los servicios y productos.

La comunicación con los clientes-usuarios debe incluir aspectos relacionados con la descripción del servicio, su distribución, su alcance, el tiempo de entrega.

Personal que Requiere la Biblioteca Conjunta

La Biblioteca Conjunta atiende a un número considerable de usuarios internos (investigadores y abogados de ambas instituciones) y usuarios externos (profesores de universidades públicas, privadas estudiantes de derecho, relaciones internacionales, entre otros). Estos últimos representan un mercado que no puede dejarse de lado, pero es al usuario interno al que se debe el personal de la Biblioteca Conjunta.

La Biblioteca maneja una colección de aproximadamente 18.000 libros y 600 títulos de revistas, además, recibe semanalmente las publicaciones de la ONU y de la OEA, por lo que el personal debe realizar variadas labores técnicas y administrativas, además de dedicarse a la atención de usuarios tanto internos como externos.

El mejoramiento de la calidad de los servicios y la satisfacción de las necesidades de los usuarios requiere personal calificado dedicado a la atención personalizada, a la elaboración

de productos dirigidos al usuario, a la evaluación de los servicios existentes, al diseño a la medida de nuevos servicios a los estudios de usuarios que permitan detectar los temas de investigación vigentes en ese momento para todos ellos lo más importante es con un alto nivel de compromiso hacia la calidad de los servicios que ofrece.

El personal de la biblioteca conjunta está formado por cuatro profesionales en bibliotecología a tiempo completo, los que son suficientes para atender los procesos técnicos, administrativos y relacionados con el suministro de los servicios ofrecidos hasta el momento. Esto se muestra en los cuadros 11, 12 y 13 del análisis.

Sin embargo, para la implementación diseño de los nuevos servicios de información y para su mejoramiento continuo de los servicios es necesario rediseñar las funciones del personal existente y contratar a tres personas más.

Las funciones del personal profesional de la biblioteca relacionadas con los servicios dirigidos al usuario serían:

1. Atención personalizada de los usuarios internos de la Corte y del IIDH.

2. Evaluación constante de los servicios y productos que desarrolla la Biblioteca para los usuarios internos.

3. Diseño de nuevos servicios de información.

4. Elaboración de productos según las necesidades de los usuarios.

5. Elaboración de estudios de usuarios que permitan reconocer las necesidades específicas de cada uno de ellos .

6. Recepción de consultas por medio de Internet y envío de información por el mismo medio.

7. Promoción y divulgación amplia de los servicios y productos de la Biblioteca Conjunta.

8. Diseño y ejecución de cursos de capacitación para los usuarios internos sobre el manejo de las bases de datos y los recursos existentes en la Biblioteca.

La capacitación del personal es indispensable para la puesta en marcha de un programa de calidad para los servicios y productos. Esto lleva consigo la implementación de una serie de cursos sobre mercadeo de servicios, servicio al cliente, calidad total, normas ISO 9000, manejo de bases de datos, conocimientos de Internet, y manejo del idioma inglés, todos con el propósito de que la biblioteca cuente con personal altamente calificado para ofrecer al usuario un servicio eficiente.

Otro aspecto importante a considerar es la evaluación periódica de las necesidades de capacitación del personal para asegurar la calidad de los servicios prestados.

Organización del Personal

El personal indispensable para la puesta en marcha de un programa de calidad total aplicado a los servicios de información que proporciona la biblioteca conjunta y para brindar una atención personalizada, debe estar conformado por los cuatro bibliotecólogos con los que ya se cuenta, más un informático, un técnico en bibliotecología y una secretaria.

A continuación se plantea una propuesta de reestructuración de las funciones del personal actual de la biblioteca, con sus respectivos requisitos y tiempos laborales. Seguidamente se

plasman las tareas de las tres personas adicionales requeridas para ejecutar la modernización y diseño de los servicios nuevos.

Reestructuración de las funciones

Director(a) de la Biblioteca

Requisitos

1. Experiencia en administración de personal.

2. Experiencia en administración de bibliotecas.

3. Manejo del idioma inglés.

4. Capacitación sobre calidad total, mercadeo y sistemas de calidad.

5. Destrezas comunicativas.

6. Capacidad para relacionarse con otras personas.

7. Capacidad de liderazgo.

8. Conocimientos sobre derechos humanos y experiencia en el manejo de información especializada en el campo.

Jornada de trabajo

Tiempo completo

Funciones del Director(a)

1. Encargado (a) de la administración del presupuesto de la biblioteca.

2. Encargado (a) de la administración y manejo del personal

3. Supervisa la elaboración de las políticas de selección y adquisición del material bibliográfico que adquiere la biblioteca.

4. Responsable de la planeación anual de los objetivos, actividades y resultados de la biblioteca.

5. Supervisa la elaboración de los manuales de normas de calidad de cada servicio o producto.

6. Coordina la elaboración de los manuales de todos los procedimientos de trabajo.

7. Coordina la evaluación periódica de los servicios y productos proporcionados a los usuarios internos.

8. Encargado de la adquisición de los recursos tecnológicos requeridos según las necesidades de los usuarios.

9. Coordina con el equipo de trabajo el diseño y ejecución de nuevos servicios de información.

10. Asiste a las reuniones de la institución para coordinar las actividades de la biblioteca.

11. Coordina la elaboración de los medios de promoción de la biblioteca, tanto en formatos tradicionales (Guías, brochures, etc.) como electrónicos.

12. Coordina, con el personal los cursos de capacitación para los usuarios en el manejo de los recursos existentes en la biblioteca.

13. Coordina con el personal la elaboración de los estudios de usuarios dirigidos a detectar las necesidades de información de los usuarios internos.

14. Suministrar a los jueces y secretarios de la Corte la información que necesitan para el desempeño de sus funciones.

Bibliotecaria (o) Adjunta (o)

Requisitos

1. Conocimientos en el área de administración.

2. Conocimientos y experiencia en el área de bibliotecología.

3. Capacidades para el manejo de personal.

4. Conocimientos del idioma inglés.

5. Capacidades de comunicación.

6. Conocimientos sobre calidad total, mercadeo y sistemas de calidad.

7. Conocimientos sobre derechos humanos y en el manejo de información especializada en ese campo.

Jornada laboral

Tiempo completo

Funciones

1. Elabora en conjunto con el director las políticas de selección y adquisición del material bibliográfico de la biblioteca.

2. Coordina la compra del material según las necesidades de los usuarios internos.

3. Colabora en la planeación anual de los objetivos y actividades de la biblioteca.

4. Coopera con la elaboración de los manuales de normas de calidad de cada servicio o producto.

5. Elabora los manuales de todos los procedimientos de trabajo en el área de Adquisiciones .

6. Evalúa periódicamente los servicios y productos suministrados a los usuarios internos.

7. Coopera con la divulgación y el mercadeo de los servicios y productos de la biblioteca conjunta.

8. Diseña los nuevos servicios de información de la biblioteca conjunta.

9. Propone los cursos de capacitación de usuarios sobre el manejo de los recursos existentes en la biblioteca.

10. Coopera con la elaboración de los estudios de usuarios dirigidos a detectar las necesidades de información de los usuarios internos.

11. Coordina el canje de las publicaciones producidas por la Corte y IIDH.

12. Elaboración de un directorio electrónico que contenga las direcciones de sitios importantes en internet en el tema de los derechos humanos.

Encargado (a) procesos técnicos

Requisitos

1. Experiencia en bibliotecología.

2. Experiencia en procesos técnicos.

3. Habilidades para expresarse oralmente.

4. Manejo de bases de datos.

5. Conocimientos sobre derechos humanos y en el manejo de información especializada en ese campo.

6. Conocimientos de inglés.

Jornada laboral

Tiempo completo

Funciones

1. Catalogación, clasificación e indización del material de la biblioteca que se adquiere por medio de canje, compra o donación.

2. Alimentación de las bases de datos con los registros procesados diariamente en la biblioteca.

3. Control y digitación en la base de datos de publicaciones periódicas.

4. Coopera con la elaboración de los boletines de divulgación sobre los servicios y productos que prepara la biblioteca para los usuarios.

5. Colabora con el director en la elaboración de planes anuales.

6. Controla el inventario y descarta el material absoleto según las políticas establecidas por la biblioteca.

7. Colabora con la resolución de las consultas que ingresan a la Biblioteca Conjunta.

8. Elabora los manuales de procedimientos y políticas que se hayan definido en el área de procesos técnicos de la biblioteca, útiles para detectar las inconsistencias.

9. Cooperación con la ejecución de los cursos de capacitación.

Encargado (a) del área de referencia

Requisitos

1. Experiencia en bibliotecología.

2. Experiencia en la atención al público.

3. Habilidades para la expresión oral.

4. Manejo de bases de datos.

5. Conocimientos sobre derechos humanos y en el manejo de información especializada en ese campo

6. Conocimientos de inglés.

Jornada Laboral.

Tiempo completo

Funciones

1. Coopera con la elaboración de las políticas de selección y adquisición del material bibliográfico.

2. Colaborar con la planeación anual de los objetivos y actividades de la biblioteca.

3. Cooperar con la elaboración de los manuales de normas de calidad que se aplicarán a cada servicio o producto.

4. Elaborar los manuales de los procedimiento que se llevan acabo en el área de referencia.

5. Evaluar periódicamente los servicios y productos distribuidos a los usuarios internos.

6. Responsable de la divulgación y mercadeo de los servicios y productos de la biblioteca conjunta.

7. Cooperar con el diseño de nuevos servicios de información.

8. Coopera con los cursos de capacitación para los usuarios en el manejo de los recursos existentes en la biblioteca.

9. Elabora un perfil de usuarios automatizado para detectar las necesidades de información de los usuarios internos.

10. Atiende las consultas de los usuarios internos.

11. Mantiene actualizadas las bases de datos de OEA y ONU.

Encargado de Fotocopiado

Requisitos

1. Conocimientos de fotocopiado

2. Conocimientos de manejo técnico de fotocopiadoras.

3. Capacidad para relacionarse con los usuarios.

Jornada laboral

Medio tiempo

Funciones

1. Elabora las fotocopias para los usuarios internos y externos.

2. Envía las publicaciones producidas por la Corte.

3. Colabora con las labores de fotocopiado del área legal de la Corte.

Perfil del nuevo personal

Técnico (a) en Bibliotecología

Requisitos

1. Experiencia en las labores de bibliotecológicas.

2. Conocimientos de inglés.

3. Manejo de bases de datos.

4. Habilidades para la comunicación oral.

5. Habilidad para las relaciones personales.

Jornada laboral

Tiempo completo

Funciones

1. Cooperar con las labores del área de procesos técnicos.

2. Atiende al público externo.

3. Mantiene actualizado el archivo vertical.

4. Mantiene el orden de la colección documental.

5. Maneja la base de datos de control de préstamos que permite el control de la documentación prestada.

6. Apoya las labores técnicas.

7. Mantiene el orden de la colección de documentos de la ONU y la OEA.

Encargado (a) del área informática

Requisitos

1. Experiencia en programación.

2. Experiencia en el manejo de bases de datos aplicadas a bibliotecas.

3. Manejo de redes locales.

4. Conocimientos de inglés.

Jornada Laboral

Tiempo completo

Funciones

1. Elabora las bases de datos que requiera la biblioteca para diferentes aplicaciones.

2. Mantiene la red interna de la biblioteca.

3. Hace los respaldos diarios del trabajo ejecutados en la biblioteca.

4. Resuelve los problemas técnicos que se presenten.

5. Capacita al personal de la biblioteca en el uso de los programas computarizados y de los recursos de internet.

6. Repara el equipo de computación de la biblioteca.

Secretaria

Requisitos

1. Experiencia en labores secretariales.

2. Conocimientos de inglés.

3. Habilidad para las relaciones personales.

Jornada Laboral

Tiempo completo

Funciones

1. Asistir al jefe de la biblioteca.

2. Elabora los acuses de recibo de la documentación que ingresa a la biblioteca.

3. Elabora y mantiene el archivo administrativo de la biblioteca.

4. Mantiene el inventario de las publicaciones producidas por la Corte.

5. Archiva las solicitudes de publicaciones tramitadas por investigadores o estudiantes que piden en donación las documentación producida por la Corte.

2. Recursos Económicos

La Biblioteca Conjunta cuenta con un presupuesto anual asignado tanto por la CorteIDH como por el IIDH, el que está sujeto a cambios que dependen de la asignación otorgada a la primera por la OEA y al IIDH por los proyectos aprobados por organismos internacionales.

Lo ideal sería que ambas instituciones asignaran un presupuesto a la biblioteca tomando en consideración su plan anual de trabajo y el presupuesto. Esto permitiría la adquisición de los recursos tecnológicos necesarios para el almacenamiento y transferencia de información, la compra de material bibliográfico, la suscripción de nuevas publicaciones periódicas y la capacitación del personal en las áreas de calidad total y atención al cliente.

Al finalizar cada año, la Biblioteca elaboraría un informe detallado sobre el cumplimiento de sus metas y objetivos.

El presupuesto que se plantea contempla todos los requerimientos que la biblioteca necesita para iniciar el proceso de mejora continua de los servicios y productos que ofrece la Biblioteca Conjunta.

Presupuesto Anual

Requerimientos	***Presupuesto Anual***
Técnico en Bibliotecología	$5.400
Secretaría	$4.800
Informático	$7.200
Alquiler de Planta física	$24.000
Capacitación	$5.000
Mobiliario	$15.000
Recursos Bibliográficos	$25.000
Mantenimiento de Equipo	$10.000
Acceso a Internet	$10.000
Recurso tecnológico	$30.000
Material de Oficina	$5.000
Total	$141400

El personal que figura en el cuadro del presupuesto deberá cumplir una jornada laboral de tiempo completo y los honorarios mensuales se detallan a continuación : El técnico en bibliotecología gozará de un salario de 450 dólares, el honorario de la secretaria corresponderían a 400 dólares. y la del informático es de 600 dólares.

La biblioteca deberá contar con una planta física más amplia es por esto que figura en el presupuesto el alquiler de una planta física que albergue a la biblioteca.

La capacitación debe contemplar aspectos relacionados con atención al cliente, servicios de información manejo de programas aplicados a bibliotecología y un conocimiento básico sobre los temas de reingenieria, calidad total, Kaisen, benchmarking los cuales permitirán

al personal de la biblioteca conocer en que consisten cada una de ellas y como poder aplicar algunos elementos de estas técnicas para mejora los servicios de información.

El mobiliario con el que cuenta actualmente la biblioteca no satisface las necesidades de los usuarios es por esto que debe comprarse mobiliario adecuado para el salón de usuarios.

El recurso bibliográfico debe esta constituido por publicaciones tanto en soporte duro como electrónico la adquisición debe estar constituida por materiales de reciente publicación y de autores reconocidos a nivel internacional.

3. Recursos Bibliográficos

El acervo de las unidades de información debe responder a las necesidades de información de los usuarios y se debe ajustar a criterios de, actualidad calidad del contenido, cobertura cronológica, precisión y veracidad.

En una biblioteca para dar un servicio de calidad se debe contar con recursos bibliográficos de buena calidad lo que se relaciona tanto con sus cualidades intrínsecas como con las necesidades de los usuarios.

La selección y la adquisición del material son procesos de vital importancia porque a partir de ellos se define qué tipo de material conformará el acervo bibliográfico. Estos criterios deben estar acordes con los temas de investigación que desarrolla la institución, como se muestra en el cuadro 3 del análisis de la información y contenidos en el cuadro 5 del análisis los usuarios se inclinan por la información más reciente.

La política de selección del material debe contemplar criterios que tomen en consideración la realidad del entorno., tales como:

1. El idioma.

2. El grado de actualidad del material.

3. El reconocimiento académico de los autores.

4. La veracidad de las fuentes.

5. Los temas solicitados o necesitados por los usuarios.

También debería existir un comité constituido por el personal de la biblioteca y un grupo de usuarios internos que puedan opinar sobre la calidad del material que se seleccionará sobre la base de las políticas de selección planteadas.

Las funciones que deberá cumplir el comité serán:

1. Evaluar el material ofrecido por los libreros con dos objetivos fundamentales; uno, que el material responda a las necesidades de información de los usuarios; y, dos, estudiar las ofertas de los proveedores, de tal forma que se elija la que más beneficios ofrezca.

2. Recibir todas las sugerencias de los investigadores de tal forma que se adquieran las mejores obras para así responder a las necesidades de los usuarios de ambas instituciones

3. Revisar regularmente los catálogos de libros y de publicaciones periódicas. Esto permitirá tener una mejor visión de las nuevas publicaciones en el campo de los derechos humanos y temas afines.

4. Revisar periódicamente los temas de investigación sobre los que están trabajando los usuarios de ambas instituciones.

5. Establecer un programa de calidad que permita velar porque el material adquirido sea el idóneo y que no se produzca su duplicidad.

6. Según las exigencias de los usuarios, se debe adquirir material sobre los siguientes temas:

Temas de Investigación	
Derecho constitucional	Filosofía del Derecho
Legislación Electoral	Teoría del Derecho
Derechos Civiles y Políticos	Indígenas
Refugiados	Derecho Electoral
Derecho Internacional	Derecho Político
Tortura	Derechos de las Mujeres
Sistema Interamericano	Ombudsman
Derechos Económicos Sociales y Culturales	Derechos Económicos Sociales y Culturales
Etica	Educación en Derechos Humanos

También la colección de la Biblioteca debe ser evaluada para eliminar con criterios científicos todas aquellas obras que no están siendo utilizadas por los usuarios internos o que han perdido vigencia e importancia para su trabajo. La política de selección y adquisición debe contemplar la obtención de información en medios electrónicos tales como discos compactos, acceso a bases de datos o suscripción a nuevas publicaciones periódicas.

4.Recursos Tecnológicos

Con el propósito de modernizar y mejorar los servicios y productos de información, se requiere de una infraestructura tecnológica que permita el almacenamiento de la información en forma automatizada y su transferencia electrónica a los usuarios.

La aplicación de las nuevas tecnologías es un elemento de vital importancia en el diseño de nuevos servicios de información, ya que el nivel de exigencia que muestran los usuarios es cada vez mayor.

Equipo de cómputo

La Biblioteca conjunta actualmente cuenta con equipo de cómputo para la prestación de los servicios y productos. El área de referencia cuenta con una máquina destinada a la consulta de las bases de datos, el área de procesos técnicos con dos de ellos que se utilizan para la alimentación de las bases de datos; y, una más en la dirección de la biblioteca, se tiene también una impresora láser.

Además, de acuerdo con las necesidades de las áreas, se necesitaría el siguiente equipo:

Area de Referencia.

1. Una terminal asignadas al catálogo en línea para la consultas de los usuarios internos y externos. El equipo debe contar con las siguientes características:

A. Procesador Pentium 300 MHz.

B. 128 de MBRam.

C. 2 GB de disco duro.

D. Una tarjeta de vídeo 2 MB.

E. Kit Multimedia.

F. Tarjeta de Red NE 2000 compatible.

2. Una computadora con lector óptico dedicada al préstamo de material y a la alimentación de las bases de datos de ONU y OEA con las siguientes características:

A. Procesador Pentium2 300 MHz.

B. 128 de MBRam.

C. 4 GB de disco duro.

D. Una tarjeta de vídeo 2 MB.

E. Kit Multimedia.

F. Tarjeta de Red NE 2000 compatible.

G. Módem 56 K.

3. Una fotocopiadora.

4. Una impresora de matriz de puntos compatible con protocolo de red.

Area de Selección y Adquisiciones

1. Una computadora para el manejo de la bases de datos de adquisiciones donde se controle el presupuesto asignado para la selección y compra de la documentación.

A. Procesador Pentium2 300 MHz.

B. 64 de MBRam.

C. 4 GB de disco duro.

D. Una tarjeta de vídeo 2 MB.

E. Kit Multimedia.

F. Tarjeta de Red NE 2000 compatible.

G. Módem 56 K.

2. Una impresora de matriz de puntos compatible con protocolo de red.

Area de Procesos Técnicos

1. Dos computadoras asignadas al área de procesos técnicos que se usarán para la verificación del material y la alimentación de la bases de datos sus características serán.

A. Procesador Pentium2 300 MHz.

B. 128 de MBRam.

C. 4 GB de disco duro.

D. Una tarjeta de vídeo 2 MB.

E. Kit Multimedia.

F. Tarjeta de Red NE 2000 compatible.

G. Módem 56 K.

2. Un scaner de página completa.

3. Una impresora de matriz de puntos compatible con protocolo de red.

Dirección de la Biblioteca

1. Una computadora con las siguientes características

A. Procesador Pentium2 300 MHz.

B. 128 de MBRam.

C. 4 GB de disco duro.

D. Una tarjeta de vídeo 2 MB.

E. Kit Multimedia.

F. Tarjeta de Red NE 2000 compatible.

G. Módem 56 K.

2. Una impresora láser compatible con protocolo de red.

Asimismo, la biblioteca debe contar con un servidor de alta capacidad que permita manejar los programas de aplicación. Este equipo debe poseer las siguientes características:

A. Procesador Dual Pentium2 300 MHz.

B. 128 de MBRam.

C. 4 GB de disco duro.

D. Una tarjeta de vídeo 2 MB.

E. Kit Multimedia.

F. Tarjeta de Red NE 2000 compatible.

G. Módem 56 K.

Las bases de datos deben estar en red para que los usuarios de la Corte puedan tener acceso a ellos. Dicha información también debe ser accesada por medio de internet por parte de los usuarios del Instituto.

Programas

La biblioteca debe contar con los siguientes programas:

1. Procesador de textos Word, Excel y Power Point.

2. Oficce completo 2000 y Windows.

3. Programa de antivirus.

4. Windows NT (sistema operativo de la red.)

5. OCR Omni page (programa que permite que el Scanner reconozca el texto).

6. Siabuc siglo XXI para el manejo de las bases de datos bibliográficas de la Biblioteca.

La biblioteca actualmente trabaja con Siabuc 2000, diseñado por la Universidad de Colima México, su adquisición se hizo mediante un convenio firmado por la Biblioteca y la Universidad de Colima en el año de 1992.

Este es un programa integrado que contempla los módulos necesarios para la automatización integral de la biblioteca.

Lo que se propone es el cambio de versión de Siabuc 2000 por Siabuc Siglo XXI. Actualmente la biblioteca sólo está utilizando el módulo de análisis, por lo que se recomienda la utilización del resto de los módulos que ofrece esta actualización del programa para lograr un empleo óptimo y la agilización de los procesos.

Módulo de Adquisiciones

El módulo de adquisiciones de vital importancia para la toma de decisiones en el momento de comprar material porque también permite hacer reportes sobre las solicitudes tramitadas por mes e informes de libros adquiridos, solicitados o donados a la biblioteca, además de un control del presupuesto asignado para la compra de libros tanto por la Corte como por el Instituto.

La utilización de este módulo permitirá la formación de un catálogo de proveedores de materiales para la biblioteca. En la base de datos deben incluirse los nombres la dirección, el teléfono, el correo electrónico y el número de cuenta bancaria. Uno de sus productos es un catálogo de editores.

La automatización de este módulo permitirá también que el Comité encargado de la selección y adquisición de los materiales esté informado sobre las solicitudes de los libros nuevos, tramitados por los investigadores de ambas instituciones.

Con la automatización de estos procedimientos se permite dar un servicio más ágil y oportuno a los usuarios y realizar los trámites más rápido a las solicitudes de compra de material pertinente solicitado por los usuarios para la realización de sus investigaciones.

Módulo de Publicaciones Periódicas

Este permite el control de las publicaciones periódicas adquiridas por la biblioteca, de tal forma que mediante un reporte se pueda saber si la revista ingresó a la institución por canje, compra o donación y en el caso que sea comprada el precio que se pagó por la misma.

Esto controlaría la recepción de las revistas de tal manera que no queden las colecciones incompletas de este material. Estos materiales son de gran importancia para los investigadores por la actualidad de la información que contienen.

Módulo de Préstamo

Este módulo permite elaborar una lista de los clientes a los que la biblioteca sirve, controlar los libros que están utilizando y la fecha en la cual deben entregar el material.

Este control permitirá al personal de la biblioteca dar una respuesta sobre el paradero del libro a un usuario que lo solicite e indicarles el día y la hora en el que se le podrá prestar.

Módulo de Estadísticas

Este módulo permite realizar estadísticas sobre la utilización de los materiales contenidos en el acervo bibliográfico de la biblioteca.

Entre sus utilidades están detectar cuales usuarios están utilizando los servicios y productos de la biblioteca y en qué grado para determinar las razones por las cuales no están haciendo uso de algún material en especial.

5. Recursos Físicos

En el diagnóstico se detectó que el espacio físico con que cuenta la biblioteca es insuficiente en relación con las necesidades de ubicación del fondo bibliogáfico, áreas de trabajo y de consulta. Uno de los problemas que se derivan de la falta de espacio es que los nuevos libros no se puedan ubicar en la estantería.

La Biblioteca no cuenta con una área de consulta propia, puesto que la destinada para ello es la misma en la que se realizan las sesiones de la Corte, lo que obliga a suspender el servicio en estos períodos.

Los usuarios externos son los más afectados por esta carencia , porque aunque la razón de ser de la biblioteca son los usuarios internos se atiende a un número considerable de visitantes que utilizan todos sus servicios y productos.

A esto se aúna que el mobiliario es inapropiado e insuficiente tanto para el usuario interno como para el externo. Dados estos problemas se recomienda hacer una ampliación de la biblioteca en las siguientes áreas:

Area de Depósito

La colección debe contar con más espacio físico para acomodar los nuevos documento que ingresan a la biblioteca por compra, canje y donación.

Asimismo, se deben crear las condiciones apropiadas de ventilación y control de humedad para la conservación de los materiales.

Area de Procesos Técnicos

Igualmente, se hace necesario definir una área para el desarrollo de los procesos técnicos, con los anaqueles y el mobiliario suficientes necesario para llevar a cabo los procesos de descripción, análisis y clasificación de los documentos.

Area de Adquisiciones

También se debe disponer de un área para la colocación de los materiales que formarán parte del acervo y dotarlos con el mobiliario y los anaqueles necesarios para ejecutar las labores de selección y adquisición.

Area de Referencia

Es necesario ampliar el área de referencia, en la que se ha propuesto colocar dos nuevas terminales para uso de los usuarios internos y externos.

Además para no suspender el servicio de consulta durante las sesiones de la Corte. se debe contar con una sala de consulta independiente de la sala de audiencias.

Por último se necesita un espacio para la reproducción del material donde los usuarios internos y externos obtengan las fotocopias que necesitan.

E. Servicios y Productos de Información

Como se ha venido exponiendo, las unidades de información tienen como objetivo satisfacer las necesidades de los usuarios por medio del suministro de servicios y productos de información hechos a la medida.

Dichos productos son de naturaleza tangibles como: las bibliografías especializadas, los boletines de alerta y los de diseminación selectiva.

Entre los servicios prestados normalmente por la biblioteca se cuentan con el préstamo a sala, las consulta de bases de datos, la elaboración de bibliografías, el préstamo interbibliotecario, el préstamo a oficina, los servicios de alerta y el fotocopiado.

Respecto tanto de los productos como de los servicios, el diagnóstico demostró un bajo nivel de conocimiento y utilización de los servicios lo cual se muestra en el cuadro 6 del

análisis e interpretación de la información. Esa es la razón principal para su reestructuración y el diseño de nuevos servicios de información con los objetivos de llegar a una base de cero errores y satisfacción total de los usuarios y la máxima utilización de los servicios.

A continuación se enumeran algunas de las ventajas que reportaría la aplicación de los nuevos procedimientos a los servicios y productos que provee la biblioteca conjunta.

Ventajas

1. Mejorar la condición de la biblioteca.

2. Combinar los esfuerzos de los funcionarios, logrando su participación en el mejoramiento continuo de los servicios y productos.

3. Ganar la confianza del usuario, distribuyendo servicios y productos acordes con sus necesidades.

4. Valorar y estimular al personal por medio del suministro de un lugar agradable de trabajo en un ambiente que permita desarrollarse personalmente y profesionalmente.

5. Garantizar la calidad por medio de productos y servicios totalmente libres de errores.

La propuesta contempla tanto nuevos procedimientos de trabajo como sistemas de evaluación para cada servicio y producto, de modo que se eliminen las fallas antes de suministrar un servicio y alcanzar su máxima utilización.

F. Diseño de Nuevos Servicios de Información

Como se muestra en el cuadro catorce, variable seis, un alto porcentaje de usuarios de ambas instituciones solicitan los siguientes servicios y productos : diseminación selectiva de la información, búsquedas especializadas, búsquedas en CD-ROM, acceso a bases de datos internacionales, acceso a las bases de datos de la Biblioteca, envío de información por correo electrónico y revisión de los periódicos latinoamericanos.

Lo que se pretende con el diseño de nuevos servicios de información es atender las necesidades individuales de cada cliente brindando una atención personalizada que permita a los usuarios desarrollar sus investigaciones.

Para el diseño de estos servicios hay que establecer, condiciones tales como:

1. Las obligaciones de la biblioteca conjunta con los clientes.

2. La capacidad de la organización para ofrecerles los nuevos servicios y productos.

Respecto de la segunda condición, las capacidad de la organización abarca la disponibilidad de los recursos tecnológicos, físicos, bibliográficos y humanos con los que cuenta para diseñar e implementar los nuevos servicios y productos de información.

El cumplimiento de esta condición debe ser asegurada por la dirección de la biblioteca y elaborar un plan para el lanzamiento de nuevo servicio el cual debe responder a las expectativas del cliente.

La biblioteca como prestataria de los servicios y productos debe comprometerse formalmente con sus clientes al cumplimiento de las obligaciones siguientes:

1. La actualización de las fuentes que les suministra.

2. La satisfacción de los gustos y preferencias de los clientes.

3. La puntualidad en la entrega de los productos y servicios.

4. La buena presentación de los productos y servicios.

5. La atención personalizada de cada usuario.

6. La entrega de los productos a cada solicitante en su lugar de trabajo.

En el diseño de cada servicio se debe incluir sus especificaciones y características. Con relación a las primeras , hay que definir los métodos que se utilizarán en el proceso de evaluación de las consultas, así como los controles de calidad que deben ser aplicados para la eficiente prestación de los servicios.

Manuales de Procedimientos

Un sistema de calidad debe estar basado en métodos y procedimientos de trabajo definidos de acuerdo con los recursos, económicos, tecnológicos y humanos y según las necesidades de los clientes de la organización.

Los métodos de trabajo se concretan en los procedimientos de la ejecución de las diferentes tareas del personal de la biblioteca.

> ***Según Senlle "el desarrollo de un sistema documental donde se muestren los métodos de trabajo es posiblemente el trabajo más arduo en el momento de establecer un sistema de calidad"(1996, p32).***

La documentación de cada uno de los procedimientos en una unidad de información ayuda a detectar los errores y a identificar la duplicación o la inconsistencia de los procesos. La redacción de los documentos debe especificar detalladamente cada una de las actividades que conforman los procesos. Esta tarea tiene que ser realizada por el funcionario que se encarga de realizar los procesos.

Para efectos de la propuesta, se hizo una entrevista a la bibliotecaria adjunta (Ver Apéndice 3) con el objetivo de determinar si hay manuales de procedimientos para las diferentes funciones relacionadas con las selección y adquisición de documentos, los procesos técnicos y los servicios y productos de información.

De acuerdo con los resultados de esta entrevista, la biblioteca debe elaborar los siguientes manuales para la sistematización y organización de los procesos.

Manual de Selección y Adquisición

El proceso de selección y adquisición en una unidad de información es de gran importancia, puesto que es a través de éste que se adquiere la materia prima para desarrollar productos y servicios de buena calidad.

Dicho proceso consiste en escoger una serie de documentos y publicaciones periódicas de acuerdo con las necesidades de los clientes. El principio de la guía es adquirir material de utilidad para apoyar las investigaciones y demás labores de la institución.

El manual de selección y adquisiciones debe contener los siguientes puntos:

1. Las normas de calidad que deben cumplir cada documento que ingrese al acervo de la biblioteca, tales como: Contenidos relacionados estrechamente con los temas de investigación de los clientes, sus idiomas de preferencia, sus cobertura cronológica, sus

autores reconocidos en las materias, la profundidad en el tratamiento de los temas y las necesidades y sugerencias establecidas por los clientes.

2. El procedimiento de selección de los proveedores de libros y de publicaciones periódicas. Este debe tomar en cuenta la responsabilidad de cada proveedor, los precios que fija, la puntualidad en las entregas y la calidad de los materiales ofrecidos.

3. Una explicación detallada de la selección del material que incluya quiénes intervienen en la selección.

4. Describir detalladamente el proceso de pago a los proveedores del material bibliográfico.

5. Describir el proceso de verificación en las bases de datos para evitar duplicación de la documentación.

6. Describir en forma detallada las políticas establecidas en la elaboración del directorio de sitio en internet.

Manual de Procesos Técnicos

Los procesos técnicos se aplican para describir un material especifico y analizar su contenido .Son estos procesos los que permiten recuperar la información rápida y eficazmente para suministrarla a los clientes.

Por medio de este tratamiento de la información se construyen las bases de datos con los registros de los materiales documentales , de allí su gran relevancia. Estos registros son la base de los servicios y los productos bibliotecarios al transformarse en bibliografías y búsquedas especializadas para fundamentar investigaciones.

El manual de procesos técnicos debe contener los siguientes puntos:

1. Describir el nivel de descripción que utiliza la biblioteca, así como las reglas catalográficas empleadas.

2. Enumerar las herramientas que se utilizan para el análisis de la documentación que se procesa en la biblioteca conjunta. Tales como tesauros sistema de clasificación Dewey y el sistema de clasificación de los documentos de ONU y OEA

3. Describir en forma detallada el proceso de indización de los documentos adquiridos en la biblioteca

4. Describir en forma detallada los criterios internos adoptados para la descripción y el análisis documental.

Manual de Servicios de Información

Los servicios de información consisten en una serie de productos o ayudas suministradas a los clientes para que puedan ejecutar sus trabajos de investigación.

Los servicios de información son muy variados y cada cliente solicita el que más le satisface o el que necesita en ese momento.

Este manual debe considerar en forma detallada cada uno de los procesos que se llevan a cabo para brindar un servicio específico a cada usuario. Los puntos que debe contener son:

1. Una descripción de las tareas que se ejecutan para cada servicio que se les brinda a los clientes-usuarios.

2. Describir paso por paso como se efectúan los servicios de préstamo a sala, préstamo a oficina, consulta de bases de datos, elaboración de bibliografías, préstamo interbibliotecario, servicio de alerta, servicio de fotocopiado, diseminación selectiva de la información, búsquedas especializadas, búsquedas en CD-ROM, acceso a bases de datos internacionales, acceso a las bases de datos de la biblioteca, envío de información por correo electrónico y la revisión de periódicos latinoamericanos.

El manual se describe en el procedimiento para la prestación de los servicios

Todas las unidades de información que pretendan dar servicios de calidad deben contar con una política de calidad elaborada por el personal el cual debe sentirse identificado y comprometido con ella para poder dar al usuario un servicio de calidad según lo establecido en la misma.

G. Política de Calidad

"Somos un equipo de profesionales en bibliotecología dedicados a satisfacer a nuestros usuarios, ofreciéndoles información útil actualizada y oportuna mediante el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento continuo de los productos y servicios prestados por la biblioteca." (Personal Biblioteca conjunta)

La política de calidad es redactada por el personal de la biblioteca y es aquí donde los funcionarios de la biblioteca se comprometen formalmente con sus clientes para darles un servicio de calidad de acuerdo con sus necesidades.

H. Especificaciones del Servicio

Como se ha venido reiterando la política de calidad aplicada a los servicios y productos de información pretende satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, de modo que estos cumplan con los requisitos establecidos por la biblioteca.

La alta gerencia, en este caso, las autoridades de la biblioteca es la encargada de establecer dicha política. Su buena aplicación depende en gran medida del apoyo que ésta de a su personal para el desarrollo y puesta en marcha de la misma.

La dirección de la biblioteca deberá convertir las metas de las políticas en actividades precisas a cumplir para satisfacer a los clientes. Entre estas podríamos mencionar las siguientes :

1. Una definición clara de las necesidades de los clientes en cuanto a los servicios y productos de información.

2. Establecer controles y acciones preventivas para evitar la insatisfacción de los clientes, lo que puede hacerse por medio de evaluaciones constantes de los servicios y productos.

3. Motivar al personal para establecer un compromiso colectivo con la calidad en la organización.

4. Revisar constantemente los servicios y productos para identificar las posibilidades del mejoramiento continuo de su calidad.

Las autoridades de la biblioteca son las responsables en buena parte de que estas políticas se cumplan, pero hay que tomar en cuenta que no son ellas las que crean la calidad sino

más bien son parte del proceso de calidad. El cumplimiento de las políticas de calidad abarca a todos los funcionarios de la organización.

A continuación se presentan las políticas de calidad para cada servicios y producto que provee la biblioteca conjunta :

Préstamo a Sala

1. La base de datos para la consulta de los usuarios estará disponible en el horario de 1 pm a 4 pm, que se aplica únicamente para los usuarios externos.

2. Para los usuarios internos, la base datos estará disponible en el horario de 9 am. a 6 pm.

3. El tiempo de respuesta para la resolución de una consulta se estima entre 5 y 10 minutos.

4. Las condiciones básicas para brindar un buen servicio son la amabilidad, la cortesía y la disponibilidad manifestadas por el personal.

5. La información suministrada a los clientes debe ser cien por ciento precisa para que cubra todas sus necesidades de información.

6. La información recuperada por medio de la base de datos siempre deberá estar disponible para el cliente-usuario.

Préstamo a Oficina

1. El préstamo a oficina es un servicio exclusivo de los usuarios internos de ambas instituciones.

2. El material deberá ser entregado al cliente en no más de 15 minutos, dependiendo de la complejidad de la consulta.

3. Se selecciona cuidadosamente la información suministrada a los usuarios tomando en cuenta sus gustos y preferencias de manera que se les brinde información precisa y oportuna a sus necesidades de información.

4. Se debe tratar al usuario con toda amabilidad y cortesía, puesto que no hay que olvidar que la primera impresión que tiene un cliente será de suma importancia para la formación de una mala o buena idea de la unidad de información.

5. Se debe brindar una atención personalizada al cliente de tal forma que la persona encargada del área de referencia le preste toda la ayuda y guía necesaria para la satisfacción de sus necesidades de información

6. Las revistas son el único material que no se pueden prestar a los usuarios internos por lo que se debe fotocopiar.

7. La documentación solicitada por el cliente se le enviará a la oficina, lo que permitirá que el usuario no pierda tiempo desplazándose hasta la biblioteca.

8. El personal de la biblioteca debe enviar un comprobante adjunto a la información solicitada que sirva para dejar constancia del servicio que se le brindó.

9. La biblioteca debe enviar a los usuarios mensualmente una comunicación oficial con la lista de documentos en préstamo y las fechas de entrega.

Consulta a bases de datos de la biblioteca

1. Las bases de datos estarán disponibles para consulta por medio de la red local de la Corte o por medio de Internet

2. Los usuarios internos podrán consultar las bases de datos en la biblioteca de 8 am a 6 pm, esto con la asesoría del personal que labora en la biblioteca.

3. Los usuarios externos podrá consultar la bases de datos en las instalaciones de la biblioteca de 1 pm a 4 pm, esto con el apoyo del personal.

4. La consulta a las bases de datos será gratuita tanto para los usuarios internos como para los externos.

5. Las consultas impresas de las bases de datos tendrán un costo de quince colones para los usuarios externos.

6. La existencia de la información solicitada por un cliente debe ser verificada en la estantería en un período no mayor a 5 minutos.

7. La información suministrada, tanto a los clientes internos como a los externos debe ser cien por ciento pertinente.

8. Mantenimiento de las bases de datos actualizadas para que los usuarios accesen la información novedosa de la biblioteca

9. Normalizar las bases de datos utilizando normas internacionales de descripción bibliográfica como son las reglas de catalogación Anglo Americanas.

10. Utilizar lenguajes de normalización como tesauros especializados para el análisis de información.

11. Elaborar un manual especificando las políticas internas adoptadas por la biblioteca en cuanto al análisis y descripción de los materiales

12. La prestación del servicio se hará con personal capacitado e incluirá una atención personalizada y los recursos económicos, tecnológicos y bibliográficos necesarios para la buena prestación del servicio.

13. El servicio de acceso a las bases de datos de la biblioteca tendrá la característica de contener información sobre libros, artículos de revistas, y la documentación de OEA y la ONU en la cual el usuario desplegará una pantalla en el computador donde se presenta una de las fichas bibliográfica o catalográficas del material.

Elaboración de Bibliografías

1. La persona encargada de atender a los usuarios tanto internos como externos debe llenar un formulario que recoja toda la información necesaria para la elaboración de este servicio.

2. La elaboración de bibliografías es un servicio para los usuarios internos y se distribuirá en forma impresa o por correo electrónico en sus respectivas oficinas.

3. Los usuarios externos tendrán derecho a este servicio pagando quince colones por cada hoja de bibliografía impresa. También se le hará el envío por correo electrónico.

4. A los usuarios internacionales que soliciten bibliografías se les enviarán por correo electrónico.

5. Este producto debe ser entregado a los clientes internos en un período no mayor a un día.

6. La bibliografía que se elabore con referencias de materiales depositados en otras unidades de información especializadas deberán entregarse en un plazo no mayor de cuatro días hábiles.

7. El contenido de la bibliografía debe ser pertinentes en un cien por ciento esto indicará la precisión y la pertinencia de la información suministrada a los clientes.

Préstamo Interbibliotecario

1. El préstamo interbibliotecario es un servicio al que solo tienen acceso los usuarios internos de la biblioteca conjunta.

2. Los usuarios deberá solicitar este servicio en el horario establecido por la biblioteca, es decir, de 8 am a 6 pm.

3. La tramitación del servicio se hará el mismo día de la solicitud para agilizar la entrega del o los documentos solicitados.

4. El o los documentos deben ser entregados al cliente el mismo día en que la biblioteca los recibe por medio del préstamo interbibliotecario.

5. El material se le debe entregar personalmente al cliente con un comprobante del servicio.

6. La documentación debe ser revisada antes de entregarla a los clientes, para verificar la pertinencia de la información.

Servicio de Alerta

1. Este servicio solo será distribuido entre los usuarios internos del Instituto y de la Corte.

2. El servicio se le hará llegar al cliente según la forma como lo prefiera, por correo electrónico o en fotocopia.

3. El servicio de alerta debe incluir únicamente la documentación nueva que ingrese a la biblioteca.

4. Este servicio debe incluir únicamente los temas de investigación que están trabajando los usuarios internos de ambas instituciones.

5. El servicio de alerta deberá ser elaborado los días treinta de cada mes y distribuido entre los clientes internos de la Corte y el IIDH.

6. Los materiales difundidos mediante el servicio de alerta deben ser suministrados a los clientes el mismo día que los solicita.

7. Este servicio debe tener una presentación agradable para los usuarios.

8. El servicio de alerta debe estar acompañado por una portada que especifique la fecha, un título y el nombre de la persona responsable del servicio.

Servicio de fotocopiado

1. Brindar atención personalizada a los usuarios, tratarlos con el mayor respeto y cortesía

2. Los usuarios internos podrán solicitar este servicio de 8 am a 6 pm.

3. Los usuarios internos no deberán pagar las fotocopias suministradas por la biblioteca siempre y cuando éstas sean utilizadas para elaborar trabajos que competen a sus investigaciones.

4. El cliente externo deberá esperar un tiempo prudencial para la reproducción del material. En el caso de los usuarios internos se le hará llegar a sus oficinas.

5. El tiempo de espera del cliente interno deberá ser muy poco esto dependerá del número y de la cantidad de fotocopias solicitadas por otros clientes.

6. De 50 a 100 fotocopias el usuario externo tendrá que esperar alrededor de dos horas, y cuando supera este número los usuarios externos deberán esperar veinticuatro horas.

Diseminación Selectiva de la Información

1. Este servicio sólo se brinda a los clientes internos del Instituto y de la Corte .

2. Se debe entrevistar a los clientes cada cuatro meses para monitorear las áreas de investigación en las cuales están trabajando en ese momento.

3. Debe existir una base de datos automatizada en la cual se pueda sistematizar la información obtenida de las entrevistas a los clientes.

4. La información deberá ser enviada por medio de correo electrónico o en fotocopias entregadas personalmente.

5. La información deberá caracterizarse por su precisión, actualidad y responder a las necesidades especificas de cada cliente.

6. El servicio debe estar caracterizado por su rapidez lo cual implica que el servicio debe entregársele al cliente en un período no mayor de un día tomando en consideración que todo el material suministrado al cliente está disponible en la biblioteca conjunta.

7. La prestación del servicio se hará con personal capacitado e incluirá una atención personalizada, además de los recursos económicos y bibliográficos necesarios para tal fin.

Búsquedas especializadas

1. Las búsquedas especializadas son un servicio tanto para los usuarios internos como para los externos.

2. Los resultados de la búsqueda deberán entregarse al cliente interno en no más de un día máximo si esta documentación esta dentro del acervo bibliográfico de la biblioteca.

3. Las búsquedas especializadas se realizarán únicamente en las bases datos internas y en internet.

4. El usuario externo recibirá los resultados en un plazo no mayor de un día hábil para recibir los resultados de su búsqueda.

5. Los usuarios externos deberán pagar 15 colones por cada hoja de información suministrada por la biblioteca.

6. Las búsquedas especializadas que se deban hacer en otras unidades de información tendrán un plazo máximo de entrega de ocho días hábiles.

7. Los resultados de la búsqueda se entregarán al usuario en forma personal o por correo electrónico y se le indicarán las fuentes localizadas, el lugar donde se encuentran la información y la forma cómo debe hacer para que se le entregue la documentación.

8. Se deben utilizar fuentes especializadas en el tema y autores reconocidos en los temas solicitados por el usuario.

9. El servicio de búsquedas especializadas debe caracterizarse por ser preciso, actualizado y responder a las necesidades de información de los clientes.

10. La prestación del servicio se hará con personal capacitado que brindará atención personalizada

Búsquedas en CD-ROM

1. Este servicio se presta tanto a usuarios internos de la Corte y del Instituto como a los externos.

2. Este servicio deberá ser pagado por los usuarios externos. Tendrá un costo de 15 colones por hoja.

3. Los resultados de la búsqueda en CD-ROM deberán entregarse al cliente interno en un período no mayor de un día hábil. Los externos deberán esperar dos días hábiles.

4. Se utilizarán las colecciones de publicaciones periódicas en CD-ROM de reconocido prestigio a nivel internacional en el campo de los derechos humanos y temas afines.

5. El servicio de búsquedas en CD-ROM tendrá las características de ser precisa, actualizada y responder a las necesidades de información de los clientes.

6. La prestación del servicio se hará con personal capacitado en el uso y manejo de lectores de CD-ROM, con experiencia en lenguajes de búsqueda y con el equipo computacional apropiado que permita una atención más ágil y personalizada para los usuarios.

Acceso a bases de datos internacionales

1. Este es un servicio que únicamente se prestará a los usuarios internos de la Corte y del instituto de 8 am a 6pm.

2. Revisar el directorio electrónico cada dos meses, para evitar la desactualización del mismo

3. Las bases de datos en las cuales se realizarán las consultas deben pertenecer a organizaciones de reconocido prestigio nacional e internacional.

4. Los resultados de la búsquedas deberán ser entregados dos días hábiles después de la consulta recibida debido a que la obtención de la información depende de la rapidez de la organización con la que estemos tratando.

5. La prestación del servicio se hará con personal capacitado y con recursos tecnológicos tales: como módem, computadoras y cuentas electrónicas para accesar a internet.

Envío de Información por correo electrónico

El Envío de artículos por correo electrónico es un servicio exclusivo para los usuarios internos de la Corte y del Instituto.

1. Este servicio también estará disponible para los usuarios que soliciten información desde otros países.

2. Los usuarios externos nacionales se les enviará por correo electrónico las referencias bibliográficas.

3. La información se le debe enviar al cliente en un período no mayor a tres horas dependiendo de la complejidad de la consulta.

4. La información enviada por correo electrónico deberá ser precisa y actualizada, para responder a las necesidades de información de los clientes.

5. La prestación del servicio se hará con personal capacitado e incluirá una atención personalizada.

Revisión de los periódicos Latinoamericanos

1. Este servicio se distribuye únicamente a los usuarios internos de la Corte y del Instituto.

2. Se seleccionarán los periódicos más importantes de cada país, de acuerdo con los intereses de los usuarios.

3. Se le enviarán las noticias todos los días por correo electrónico a cada funcionario del IIDH y de la Corte.

4. La prestación del servicio se hará con personal capacitado que conozca muy bien el perfil de interés de cada cliente del IIDH y de la Corte.

I. Procedimientos para la Prestación de los Servicios

Organización	Procedimientos	Fecha
Biblioteca conjunta CorteIIDH y IIDH	Prestación del Servicio de Préstamo a Sala	6-7-99

Objetivo

Brindar una atención personalizada al usuario, para satisfacer sus necesidades de información por medio del préstamo a sala en un ambiente agradable y cómodo.

Alcance

El servicio consiste en suministrar el material depositado en la biblioteca a los usuarios de la Corte y del Instituto en un horario de 8 :00 a 12 :00 am y de 1 :00 a 6 :00 pm para ser utilizado en las instalaciones de la Corte. El horario de consulta para los usuarios externos es de 1 :00 a 4 :00 pm de lunes a viernes, excepto en período de sesiones. El lugar de consulta en ambos casos es el salón de usuarios.

Procedimientos

1. Entrevistar al usuario (Ver Apéndice 4) para determinar cuál es su necesidad de información.

2. Una vez identificada la necesidad de información del usuario, se efectúa la búsqueda en la base de datos y se imprime una lista de referencias para que la revise y seleccione el material.

3. Si el material solicitado está en préstamo, se le dará la fecha y la hora en la que será devuelto para que pueda consultarlo.

4. El encargado de atender al cliente debe registrar el préstamo en la base de datos de usuarios.

5. Si el cliente desea obtener una reproducción de algún artículo éste debe solicitarla al encargado de realizar las fotocopias.

6. Si el usuario necesita un préstamo interbibliotecario la persona encargada de atenderlo procede a elaborar el comprobante de solicitud.

Evaluación

La evaluación del servicio de préstamo a sala se efectuará según se establece en el "***Procedimiento general para la Evaluación de los servicios***"

Organización	Procedimientos	Fecha
Biblioteca conjunta CorteIIDH y IIDH	Prestación del Servicio de Préstamo a Oficina	6-7-99

Objetivo

Brindar un servicio personalizado a cada cliente interno por medio del cual pueda hacer uso de los documentos en su oficina.

Alcance

El préstamo a oficina es un servicio exclusivo para los usuarios internos de la Corte y del Instituto por medio del cual pueden obtener todo tipo de material, excluyendo las revistas. Su horario es 8:00 a 12:00 a.m. y de 1:00 a 6:00 p.m., de lunes a viernes.

Procedimientos

1. Entrevistar al usuario al momento en el que se formule su solicitud, la que puede realizar por la vía telefónica o personalmente, para determinar sus necesidades de información. (Ver Apéndice 4)

2. Buscar los documentos que satisfacen dicha necesidad en la base de datos. Imprimir una lista de referencias la cual se le puede entregar personalmente o enviársela por Fax, o hacer un archivo para mandar por correo electrónico.

3. El usuario debe revisar los resultados de la búsqueda, seleccionar lo que necesita y solicitarla a la Biblioteca Conjunta.

4. Una vez formulada la petición de información, la persona encargada de los usuarios internos deberá verificar la disponibilidad del documento en no más de cinco minutos.

5. Si el material solicitado está en préstamo se le dará la fecha y la hora en la que será devuelto para enviársela a su lugar de trabajo.

6. Si el material que solicita el usuario no se encuentra en la biblioteca, se le deberán sugerir o suministrar otros documentos pertinentes u obtenerlos en otras bibliotecas u otras fuentes de información nacionales e internacionales.

7. Registrar cada documento prestado en la base de datos de usuarios, usando el código de barras.

8. El tiempo de entrega se contará desde el momento en que se recibe la solicitud hasta aquel en que el usuario la recibe. No deberá exceder de 30 minutos si la documentación debe obtenerse en otra biblioteca, se informará al solicitante el plazo en el que tendrá acceso a ella.

9. La documentación se enviará en un sobre cerrado que indique el destinatario y un comprobante (Ver Apéndice 5).

10. Periódicamente se enviarán estados de cuenta impresos o por correo electrónico a los usuarios internos que tengan documentación en préstamo con los plazos que tienen para su devolución (Ver Apéndice N 6).

Evaluación

La evaluación del servicio de préstamo a oficina se realizará según se establece en el "***Procedimiento general para la Evaluación de los servicios***"

Organización	Procedimientos	Fecha
Biblioteca conjunta CorteIIDH y IIDH	Acceso a Bases de Datos de la Biblioteca	6-7-99

Objetivo

Proporcionar un acceso directo en forma automatizada a la documentación depositada en la biblioteca por medio de las bases de datos en Siabuc siglo XXI las cuales registrarán las referencias de los materiales de la OEA, la ONU, los libros y las revista que forman parte del acervo bibliográfico.

Alcance

El entrenamiento en el uso del módulo de consultas se le brindará a los usuarios internos y externos. A los primeros por medio de cursos de capacitación que serán impartidos por el personal de la biblioteca. Y a los usuarios externos se le dará una guía (Ver Apéndice 7) que indique paso a paso cómo se deben realizar las búsquedas este proceso también estará asistido por el personal de la biblioteca

Procedimientos

1. Capacitar al usuario interno y externo en el uso del módulo de consultas y en la utilización de los operadores booleanos como técnicas para la recuperación de la información.

2. El usuario elaborara sus propias consultas ayudado de la guía proporcionada por la biblioteca y por la asistencia dirigida del personal.

3. El usuario selecciona los documentos que le interesa revisar por medio de una impresión o anotando los números correspondientes a cada signatura .

4. A partir de aquí se aplican los procedimientos para el préstamo a sala o a oficina descritos anteriormente.

Evaluación

La evaluación del servicio de acceso a bases de datos de la biblioteca se efectuará según lo establece el "***Procedimiento general para la Evaluación de los servicios***"

Organización	Procedimientos	Fecha
Biblioteca conjunta CorteIIDH y IIDH	Prestación de la Elaboración de Bibliografías	6-7-99

Objetivos

Brindar al usuario una lista de referencias sobre libros, publicaciones periódicas, resoluciones y documentos en general de la OEA y de la ONU sobre un tema en particular relacionado con derechos humanos.

Alcance

La elaboración de las bibliografías es un servicio disponible para los usuarios internos y externos.

Procedimientos

1. Realizar una entrevista al usuario para determinar con precisión sus intereses específicos para localizar la información que satisfaga sus necesidades.

2. Anotar detalladamente en un formulario (Ver Apéndice 8) los temas de búsqueda, su cobertura geográfica, el idioma de preferencia, la cobertura cronológica y el tipo de documento que desea recibir el usuario.

3. Realizar la búsqueda en la base de datos y crear un archivo con las referencias bibliográficas.

4. Seleccionar cuidadosamente la documentación tomando en consideración la pertinencia y exactitud de sus contenidos para la elaboración de la bibliografía.

5. La bibliografía deberá entregarse al usuario en no más de un día cuando se trate de la documentación que se encuentra en la biblioteca.

6. Si la bibliografía debe completarse con búsquedas en otras unidades de información, se tendrá un plazo máximo de entrega de cuatro días hábiles.

7. Las bibliografías se entregarán en forma impresa, con una portada en la que se consignen los datos que aparecen en él (Ver Apéndice 9). También pueden ser enviadas por correo electrónico si el usuario lo prefiere.

Evaluación

La evaluación del servicio de elaboración de bibliografías se hará según lo indicado en el "***Procedimiento general para la Evaluación de los servicios***"

Organización	Procedimientos	Fecha
Biblioteca conjunta CorteIIDH y IIDH	Prestación del Préstamo Interbibliotecario	6-7-99

Objetivo

Facilitar el acceso a los usuarios a la documentación que contienen otras unidades de información de las organizaciones que trabajan en los temas de derechos humanos.

Alcance

El servicio de préstamo interbibliotecario se da únicamente a los usuarios internos de la Corte y el Instituto. Puede ser solicitado de lunes a viernes de 8:00 a.m a 6:00 p.m de lunes a viernes.

Procedimientos

1. El usuario debe solicitar en el área de referencia la tramitación de este servicio proporcionando las referencias del material que necesita.

2. Las gestiones de préstamo interbibliotecario deben realizarse el mismo día que se recibe la solicitud.

3. La documentación será entregada en no más de dos días, tomando en consideración el tiempo necesario para la gestión del préstamo.

4. Se revisará el contenido del documento para asegurase que es el material solicitado por el usuario de forma tal que satisfaga las necesidades de los mismos.

5. El material deberá ser solicitado utilizando el formulario de préstamo interbibliotecario diseñado por la Biblioteca Conjunta (Ver Apéndice 10).

Evaluación

La evaluación del servicio de préstamo interbibliotecario se evaluará según lo establece en el "***Procedimiento general para la Evaluación de los servicios***"

Organización	Procedimientos	Fecha
Biblioteca conjunta CorteIIDH y IIDH	Prestación del Servicio de Alerta	6-7-99

Objetivo

Informar a la comunidad de usuarios sobre las nuevas publicaciones que ingresan al acervo bibliográfico de la biblioteca por la compra, la donación o el canje.

Alcance

Este servicio es únicamente para los usuarios internos de la Corte y el Instituto. Será distribuido por correo electrónico o personalmente en fotocopias.

A los jueces de la Corte, que radican fuera de Costa Rica, se les enviará por correo electrónico o correo convencional

Procedimientos

1. Seleccionar los documentos (libros, revistas, etc.) que formarán parte del servicio de alerta de acuerdo con el interés de los usuarios de ambas instituciones.

2. Fotocopiar sus tablas de contenido y las portadas que conformarán el servicio de alerta que se distribuirá.

3. Scanear las tablas de contenido y las portadas de los materiales del servicio de alerta que se enviarán por correo electrónico.

4. Se difundirá la documentación nueva que ingresa por compra canje y donación cada mes esto para mantener a los usuarios informados sobre los nuevos materiales que ingresan al acervo bibliográfico de la biblioteca.

5. El servicio de alerta tanto en formato electrónico como impreso, deberá entregarse con un comprobante que deberá ser firmado por los usuarios que lo reciben. En él constarán los datos indicados en él. (Ver Apéndice 11)

Evaluación

La evaluación del servicio de alerta se seguirá según lo indicado en el ***" Procedimiento general para la Evaluación de los servicios***"

Organización	Procedimientos	Fecha
Biblioteca conjunta CorteIIDH y IIDH	Prestación del Servicio de Fotocopiado	6-7-99

Objetivo

Reproducir el material que los clientes internos y externos requieren para realizar sus investigaciones.

Alcance

Este servicio se le brinda a todos los usuarios de la biblioteca y puede ser utilizado gratuitamente por los usuarios internos. Los usuarios externos pueden solicitarlo únicamente de 1:00 a 4:00 p.m y el costo de cada fotocopia es de quince colones.

Procedimientos

1. El usuario luego de revisar la documentación recibida, solicitará las fotocopias indicando el número de las páginas que le interesan reproducir.

2. El encargado de la reproducción de documentos entregará las fotocopias a cada cliente y deberá encargarse de cobrar. El dinero recaudado deberá entregarlo a la administración de la Corte semanalmente.

3. En el caso de los usuarios internos las fotocopias se entregarán en sus respectivas oficinas.

Evaluación

La evaluación del servicio de fotocopias se efectuará según lo establece en el "***Procedimiento general para la evaluación de los servicios***"

Organización	Procedimientos	Fecha
Biblioteca conjunta CorteIIDH y IIDH	Diseminación Selectiva de la Información	10-8-99

Objetivo

Suministrar información hecha a la medida de cada cliente, de acuerdo con su campo académico y laboral.

Alcance

El servicio se le da únicamente a los usuarios internos del Instituto y la Corte. Se debe diseñar según el perfil de usuarios elaborado por la biblioteca conjunta, que deberá actualizarse cada cuatro meses.

Procedimientos

1. Consultar el perfil automatizado (Ver Anexo 12) de usuarios para conocer sobre sus temas de trabajo. Este perfil deberá actualizarse cada cuatro meses.

2. Seleccionar para cada usuario únicamente la información que corresponda a su perfil de interés.

3. Reproducir el material seleccionado o elaborar las referencias bibliográficas de acuerdo con las necesidades de cada cliente.

4. Enviar a cada cliente las fotocopias de los artículos de revistas o lista de referencias por medio de correo electrónico o personalmente como éste lo solicite.

Evaluación

La evaluación del servicio de diseminación selectiva de la información se efectuará según lo establece el "***Procedimiento general para la Evaluación de los servicios***"

Organización	Procedimientos	Fecha
Biblioteca conjunta CorteIIDH y IIDH	Búsquedas Especializadas	10-8-99

Objetivo

Buscar en diferentes fuentes bibliográficas o no bibliográficas especializadas, la información solicitada por los usuarios.

Alcance

Este servicio se prestará únicamente a los usuarios internos de ambas instituciones. Se ofrecerá cuando el usuario solicite una búsqueda muy detallada y completa sobre un tema en particular.

Procedimientos

1. Se realizará una entrevista (Ver Apéndice 4) personal o telefónica al cliente para determinar sus intereses precisos, de idioma, cobertura cronológica y tema sobre el cual solicita la información.

2. Se realiza la búsqueda en las bases de datos de ONU y OEA o en la base de datos bibliográfica que incluye revistas y libros.

3. Con el resultado de la búsqueda se elabora un listado o bibliografía en orden alfabético o se seleccionarán los libros en los cuales se le indicará al cliente por medio de marcadores donde esta la información que solicitó.

4. Se elabora otra búsqueda utilizando internet en la cual se ingresará a sitios de organizaciones que investigan sobre el tema solicitado por el cliente.

5. Los datos obtenidos de esta búsqueda son impresos y colocados en un folder y una nota que indique la dirección del sitio de donde fue extraída la información.

Evaluación

La evaluación del servicio de búsquedas especializadas se efectuará según lo establece el "***Procedimiento general para la Evaluación de los servicios***"

Organización	Procedimientos	Fecha
Biblioteca conjunta CorteIIDH y IIDH	Búsquedas en CD-ROM	10-8-99

Objetivos

Localizar información almacenada en medios electrónicos como revistas especializadas, legislación nacional e internacional o jurisprudencia nacional e internacional sobre temas de derechos humanos y temas afines.

Alcance

Este servicio podrá ser utilizada por los usuarios internos y externos. Este es un complemento de las búsquedas especializadas.

Procedimientos

1. Realizar una entrevista (Ver Apéndice 4) personal o telefónica al cliente-usuario en el momento de su solicitud para determinar sus intereses temáticos, en cuanto a idioma y cobertura cronológica antes de realizar la búsqueda.

2. Se elige el CD-ROM de acuerdo con los temas de investigación que esté solicitando el cliente.

3. Se realiza la búsqueda utilizando los operadores booleanos y lenguajes normalizados para obtener un resultado más preciso para el cliente

4. Se extraen los resultados de la búsqueda y se envían al cliente por fax, correo electrónico o personalmente.

Evaluación

La evaluación del servicio de búsquedas en CD-RUM se hará según se establece en el "***Procedimiento general para la Evaluación de los servicios***"

Organización	Procedimientos	Fecha
Biblioteca conjunta CorteIIDH y IIDH	Acceso a Bases de Datos Internacionales	10-8-99

Objetivo

Consultar la información en forma remota que poseen otras unidades de información a nivel nacional e internacional en temas relacionados con derechos humanos y temas afines.

Alcance

Los usuarios internos de ambas instituciones podrán pedir al encargado del área de referencia el servicio de consulta a bases de datos internacionales relacionadas con temas de derechos humanos y temas afines.

Procedimientos

1. Consultar el directorio de bases de datos y sitios en internet que manejen información sobre derechos humanos y temas afines. Este se deberá actualizar cada dos meses

2. Se realiza una entrevista al cliente para determinar el tipo de información que desea y sus características en cuanto al idioma y actualidad.

3. Los resultados presentados en formato de referencia bibliografía deberán ser revisados por el cliente para que elija los documentos de su interés.

4. Cuando el cliente haya seleccionado lo que necesite se obtiene el texto completo del documento y se le envía de la forma como lo solicite.

5. La documentación localizada en texto completo deberá ser enviada inmediatamente al cliente.

Evaluación

La evaluación del servicio de acceso a bases de datos internacionales se efectuará según lo establece el "***Procedimiento general para la Evaluación de los servicios***"

Organización	Procedimientos	Fecha
Biblioteca conjunta CorteIIDH y IIDH	Envío de Información por Correo Electrónico	10-8-99

Objetivo

Utilizar los medios electrónicos de comunicación para evitar la pérdida de tiempo de los usuarios y el personal de la biblioteca, además de optimizar el uso del equipo computacional.

Alcance

El servicio de envío de referencias bibliográficas se le dará tanto a los usuarios internos como a los externos. El envío de artículos de libros o revistas que deban ser escaneados por el personal de la biblioteca se le dará únicamente a los usuarios internos.

Procedimientos

1. Seleccionar los registros o los artículos que se le enviarán al cliente de acuerdo con la solicitud.

2. Rastrear los artículos de revista y enviarlos por correo electrónico a usuarios que estén fuera del país o en el Instituto y que requieran la información para fines de investigación.

3. Enviar la información en archivos adjuntos (Attachment) en formato word con un memorándum en el que se consignen el tema de la consulta y la fecha en la cual fue solicitada.

Evaluación

La evaluación del servicio de envío de información por correo electrónico se realizará según lo establece en el *" Procedimiento general para la Evaluación de los servicios*"

Organización	Procedimientos	Fecha
Biblioteca conjunta CorteIIDH y IIDH	Revisión de los Periódicos Latinoamericanos en Internet	10-8-99

Objetivo

Revisar diariamente en internet los periódicos de Latinoamérica más importantes, de los países de la región para suministrar a cada funcionario las principales noticias relacionadas con su trabajo en el Instituto o en los casos que esté tratando la Corte en ese momento.

Alcance

Este servicio estará disponible para los usuarios de ambas instituciones y para los jueces de la Corte se distribuirá por medio de correo electrónico.

Procedimientos

1. Revisar en internet los periódicos de mayor reconocimiento y seriedad de cada país .

2. Seleccionar las noticias que respondan a las necesidades de información de los usuarios según el perfil de interés de cada uno.

3. Se copian las noticias en word y se envían las noticias por correo electrónico a todos los funcionarios del IIDH y de la Corte.

4. Elaborar una referencia para cada cliente indicándole el nombre del periódico, el país y la fecha y el sitio en internet (Ver Apéndice 13)

Evaluación

La evaluación del servicio de revisión de periódicos latinoamericanos se efectuará según lo establece el "***Procedimiento general para la Evaluación de los servicios***"

1. Evaluación General de los Servicios

Organización	Procedimientos	Fecha
Biblioteca conjunta CorteIIDH y IIDH	Evaluación General de los Servicios	10-8-99

Objetivo

Evaluar periódicamente los servicios de información difundidos por la Biblioteca Conjunta para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios, su pertinencia y la utilización de los mismos.

Alcance

Esta evaluación se aplicará a todos los servicios impartidos por la Biblioteca Conjunta, tanto a los existentes como a los nuevos servicios que se diseñen en el futuro.

Procedimientos de la Evaluación

A. Los servicios deberán evaluarse cada tres meses por medio de entrevistas a un 25% de los usuarios internos seleccionados en forma aleatoria.

B. Las entrevistas, personales o telefónicas, se realizarán para determinar :
   A. La pertinencia de la información que se le suministra a los usuarios
   B. El grado de satisfacción respecto de sus necesidades de información
   C. El tiempo de entrega de resultados
   D. Los medios de transferencia de la información

E. La calidad de las fotocopias y del servicio, de reproducción en general (nitidez, tiempo de entrega y actitud de la persona encargada)

C. El personal que está en contacto con los usuarios deberá asumir un papel de observador permanente, de tal forma que pueda captar todas sus quejas y disgustos.

D. Se elaborarán cuadros con las observaciones y recomendaciones de los usuarios para incorporarlas al proceso de mejoramiento continuo del servicio.

E. Se elaborará una lista de las razones por las cuales los usuarios no usan un determinado servicio y con base en esto se procederá a modificarlo.

F. Las opiniones y sugerencias expresadas por los usuarios deben ser incorporadas al servicio para dar una mayor satisfacción al usuario.

G. Se elaborarán cuadros que muestren las debilidades y fortalezas de los servicios para convertir en fortalezas los puntos débiles del servicios.

H. Evaluar las fortalezas y las debilidades del servicio y convertir las debilidades en fortalezas de forma que el servicio sea utilizado por el 100 % de la población de usuarios.

I. Revisar los canales y los medios para enviar y recibir los materiales en préstamo.

J. Con la ayuda de la base de datos de usuarios se determinará el número de personas que hacen uso de los servicios. Esto permitiría establecer quiénes son los usuarios que no lo utilizan para averiguar las razones y tomar las medidas necesarias para atraerlos.

K. Contabilizar el número de consultas derivadas del servicio de alerta para medir la frecuencia de uso del servicio.

CAPITULO VII

Recomendaciones Finales

Recomendaciones

1. El préstamo del material se deberá realizar en forma ágil, mediante la utilización de un lector óptico que lo grabará automáticamente en la base de datos de usuarios.

2. Se deberá asignar un código de barras a cada libro y se confeccionará un carnet por cada usuario, condiciones necesarias para realizar el préstamo más rápido y controlar el número de libros que cada persona tiene en calidad de préstamo.

3. Se destinarán cubículos para los investigadores para que desarrollen su trabajo de investigación.

4. El salón de usuarios deberá ser un espacio físico agradable, acogedor, con buena ventilación, suficiente luz y mobiliario adecuado.

5. En el área de referencia deberá haber una sala de espera, con las comodidades necesarias para que los usuarios esperen la resolución de su consulta.

6. Elaborar un reglamento para el préstamo interbibliotecario que incluya la cantidad de materiales prestados, el tipo de documento y el tiempo de duración.

7. Se deberá establecer un método formal para atender las quejas y sugerencias de los usuarios, que deben quedar documentadas para tomar las decisiones pertinentes.

8. Las bases de datos bibliográficas deben apegarse a normas de calidad de carácter técnico tales como controles de autoridad de materias y de autoridad de autor con el fin de minimizar las inconsistencias en las actividades de procesamiento técnico de los materiales.

9. Las bases de datos bibliográficas deben ser actualizadas, diariamente para evitar la acumulación de materiales sin procesar y permitir al usuario su pronta utilización.

10. Las consultas en las bases de datos deben ser fáciles para el usuario, evitando así que un ambiente computacional poco amigable represente un obstáculo para su utilización.

11. Las bases de datos deben estar completamente depuradas de errores de ortografía y digitación para evitar inconsistencias en la recuperación de la información.

12. Los libros que se registren en la base de datos deben ser de reciente edición, estar actualizados, haber sido escrito por reconocidas autoridades en la materia y que responda a los intereses documentales de los usuarios.

13. Se debe elaborar un plan de divulgación en los servicios que son poco utilizados por los usuarios de ambas instituciones.

14. Elaborar un reglamento de préstamo del material .

15. Se deben considerar criterios relacionados con la pertinencia, el idioma, la cobertura cronológica, la temática y la actualidad de la información.

16. Constituir un comité de selección el cual esté integrado por personal de la Biblioteca y por investigadores de la Corte IDH y por el IIDH.

17. Crear una política de descarte la cual permita eliminar la documentación que no tiene ningún valor para los usuarios internos de ambas instituciones.

18. Adquirir publicaciones periódicas, jurisprudencia de tribunales internacionales en soportes electrónicos.

19. Redactar las políticas de calidad para el área de selección y adquisición ésto tomando en consideración:
    1. Calidad de la información
    2. Selección de los proveedores

20. Establecer un método de evaluación para las colecciones que se adquieren por canje, compra y donación.

21. Redactar los procedimientos del área de selección y adquisición lo cual debe ser elaborado por las personas encargadas de la ejecución del trabajo.

22. Crear un directorio electrónico que incluya los principales sitios en internet en los cuales se ubique información en derechos humanos y temas afines.

23. Redactar las normas de calidad y los procedimientos para el área de procesos técnicos.

24. Poner a la disposición de los usuarios internos de la Corte las bases de datos por medio de la red interna.

25. Dar acceso a las bases de datos de la biblioteca a los usuarios internos del IIDH por medio de internet.

26. Utilizar todos los módulos de adquisición y selección, publicaciones periódicas, préstamo, estadística y análisis disponibles en Siabuc siglo XXI.

27. Elaborar una base de datos que permita elaborar un perfil de usuarios automatizado.

28. Elaboración de un mantenimiento preventivo del equipo de cómputo y los programas el cual evite el mal funcionamiento de los sistemas, de lo contrario ésto daría como resulto la paralización de los servicios.

29. Si la biblioteca decide generar el procedimiento de normalización para generar un control se debe documentar las directrices de la elaboración, revisión, aprobación y actualización de los nuevos servicios que se generen.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	*Responsable*	*Mes de la Ejecución*
Reestructuración de las funciones del personal existente en la biblioteca	El director de la Biblioteca	Enero-Febreo
Selección y Adquisición del equipo de computo	Director de la Biblioteca y el Informático	Marzo-Abril
Instalación de las terminales en los puestos de trabajo de cada funcionario	Informático	Mayo
Selección Adquisición del mobiliario	Director de la Biblioteca	Enero-Febrero
Elaboración de procedimientos para el áreas de Selección y adquisición, procesos técnicos biblioteca	Encargada del área de selección , adquisición y procesos técnicos	Abri--julio
Diseño de nuevos servicios de información	Encargada del área de referencia	agosto-septiembre
Aplicación de las especificaciones de los servicios	Encargada del área de referencia	octubre-noviembre
Evaluación de los servicios	Encargada del área de referencia	Diciembre

CAPITULO VIII

Referencias Bibliográficas

LITERATURA CITADA

Noguera, Amat. (1993). La biblioteca : tratado general sobre su organización, técnicas y utilización. Barcelona : Scripta

Alemany Verdaguer, Salvador. (1984). Curso de derechos humanos. Barcelona : Bosch

Alpízar Moya, Sandra. (1992). El usuario y sus necesidades y los servicios de información. San José : ILANUD

Arboleda-Sepúlveda, Orlando (1990). [redacted] cambio en las perspectivas del uso de los sistemas y servicios especializados de información en América Latina y el Caribe. Revista interamericana de Bibliotecología. 13 (2) 61-81

Arboleda-Sepúlveda, Orlando (1986). La comercialización de los servicios de información y documentación en ingeniería sanitaria y ciencias del ambiente Revista Interamericana de Bibliotecología. 9 (1) 33-51

Castillo Nembrini, Jorge. (1996). Calidad total e ingeniería. INTERcambio. (2). 11

Centro de Comercio Internacional; Organización Nacional de Normalización. (1998) ISO 9000 : Manual para empresas de servicios de países en desarrollo. GINEBRA : CCI; ONN,

Corte Interamericana de Derechos Humanos. (1996). La Corte Interamericana de Derechos Humanos. San José : La Corte

Corriga, James P. (1995). Será ISO 900 el cambio al TQM. calidad y competitividad. 1 (1). 41-47

Diaz de Velasco, Edmundo. (1995). Las organizaciones internacionales. Barcelona : McGraw-Hill

Glez Suárez, Enrique. (1990). Reingeniería de los servicios de información. Cuba : /s.n/

Granados Molina, Carlos. (1996). Atención del cliente de información en época de globalización. /s.l : s.n/

Granados Molina, Carlos. (1996). La calidad total y la Bibliotecología : conceptos claves para un cambio de mentalidad en la oferta del servicio de información. Boletín Divulgativo. 2 (5). 3-11

Herrera cortés, Rocío. (1986). Necesidades de los usuarios y mercadeo de la información : su importancia en el curriculum de las escuela de bibliotecología. Revista Interamericana de Bibliotecología. 9 (1) 15-31

Horovitz, Jacques. (1991). La calidad del servicio : a la conquista del cliente. Madrid : McGRAW-HILL

Instituto de Normas Técnicas. (1993). Inteco-Iso 9004-2 : gestión de la calidad y elementos de los sistemas de calidad, lineamientos para los servicios. Costa Rica : El Instituto de Normas Técnicas

Instituto Interamericano de Derechos Humanos (1997). Documento Visión Misión Costa Rica : IIDH

Kinni, Theodore. (1995). **El Benchmarking.** Calidad y competitividad 1 (1), 55-60

Larios Gutiérrez, Juan José. (1989). Hacia un modelo de calidad México,D.F. : Grupo Editorial Iberoamericano

Leñero, J. (1994). **Calidad una actividad humana**.. Rumbo (483), 34-36

Ogliastri, Enrique. (1988). Gerencia Japonesa y círculos de participación : experiencia en América Latina. Bogotá : Editorial Norma

Reichheld, Frederick F ; Sasser, W. Earl. (1991). Cómo gestionar los servicios como si fueran productos tangibles. Harvard-Deusto Bussiness Review. (2). 89-97

Ribó Durán, Luis. (1995). Diccionario de derecho. Barcelona : Bosch

Sandí Sandí, Magda. (1997). Gestión de calidad en los servicios y productos de información. Costa Rica : s.n

Sanz Casado, Elías. (1994). Manual de estudio de usuarios. Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez

Senlle, Andrés ; Vilar, Joan. (1996). Iso 9000 en empresas de servicios. Barcelona : Ediciones gestión 2000

Thompson, Philip C. (1994). Círculos de calidad : cómo hacer que funciones. Bogotá : Editorial Norma,

Truyol, Antonio. (1979). Los derechos humanos. Madrid : Tecnos,

Vázquez Bell, Walter E. (1996). ¿ Kaisen o reingeniería de los recursos humanos ? INTERcambio. (2). 20-22

LITERATURA CONSULTADA

Allepuz Ros, Teresa. (1995). Marketing, calidad y servicios de información. Information Word en Español. (38). 6-8

Alos Moner, Adela. (1995). Calidad en la teoría de acción dos experiencias concretas. Information Word en Español. (38). 28-30

Arce Delgado, José Ruperto. (1997). El cliente no es lo primero : experiencia para desarrollar un sistema de calidad en una biblioteca. Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información. 12 (13) 9-16

Barboza, Ramiro. (1990). Manual de derechos humanos. Paraguay : Universidad Católica

Bender, David R. (1993.). Instituciones y personas: objetivo calidad total. Information Word en Español. (12) .28-30

Bernilló, A ; Cérutti, O. (1994). Implantar y gestionar la calidad total. Barcelona : Ediciones Gestión 2000

Brenes Chacón, Alba. (1995). Los trabajos finales de graduación: su elaboración y presentación en ciencias sociales. San José. EUNED

Caldwell, Eldon. (1996). Diseño de una cultura de calidad en el servicio al cliente. INTERcambio. (3). 9-12

Centro de Comercio Internacional; Organización Nacional de Normalización. (1998) ISO 9000 : Manual para empresas de servicios de países en desarrollo. GINEBRA : CCI; ONN,

Chang-Yau, Vielka. (1994). Evolución y actualización de los servicios informativos a una comunidad científica : caso de la biblioteca especializada en biología tropical. Ciencias de la Información. 25 (1) 13-21

Dankehe G.L. (1996). Investigación y comunicación. México : Mc Graw-Hill

Delgado Gómez, Alejandro. (1991). Mejorar la accesibilidad de la biblioteca a través de sus instrumentos de Difución. Boletín de ANABAD 41 (3-4) 293-298

Delgado Torres, Nora. (1994). Las bibliotecas y el markenting. Revista interamericana de bibliotecología. 17 (2). 33-35

Dew, John R. (1995). En busca de calidad : equipos interfuncionales. Calidad y Competitividad. 1 (1). 24-27

Fea G., U. (1993). Competitividad es calidad total: manual para salir de la crisis y generar empleo. Barcelona : Marcombo

Feria Basurto, Lourdes. (1997). Reingeniería de los servicios en las Bibliotecas Universitarias. Investigación Bibliotecológica. 11 (22). 67-68

Feria Basurto, Lourdes. (1997). Servicios y tecnologías de información : una experiencia latinoamericana. México : Universidad de Colima

Gallardo, Helio. (1996). Elementos de investigación académica. San José : EUNED

García Morales, Elisa. (993 junio) La calidad en los servicios de información y documentación. Ciencias de la Información. 24 (2) 20-25

Guevara Rodríguez, Elvira; Rodríguez Salas, Karla. (1993).Propuesta de servicios producto de información para la Biblioteca del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados. Tesis presentada para optar el grado de licenciatura en bibliotecología y ciencias de la información. San José, Costa Rica

Harrod, Leonar. (1984). Manual Library Glossary. Trowbridge: Brower

Hernández P., Federico.(1997) Implementación de la calidad total : hacia una nueva cultura bibliotecológica. Jornadas Mexicanas de Bibliotecología (p.347-352). Cocoyoc

Hinojosa Padilla, Analicia.(1997). Conceptos de calidad total aplicados a una biblioteca. México. Tesis presentada para optar el grado de máster en bibliotecología y ciencias de la información, Facultad de filosofía y letras. Universidad Nacional Autónoma de México

Inoue Michael S.; Murray Donald G.; Blanco, Rodolfo. (1996) Círculos de calidad :el enfoque espiral para aumentar la calidad, productividad y creatividad. San José : Editorial Tecnológica de Costa Rica

Jara Barrantes, Adelina. (1994). Propuesta para el mejoramiento de los servicios de información en la Biblioteca del Museo nacional de Costa Rica. Tesis presentada para optar el grado de licenciatura en bibliotecología y ciencias de la información. San José, Costa Rica

Karatsu, Hajume. (1991). CTC la sabiduría japonesa : control total de la calidad. Barcelona : Ediciones Gestión 2000

León Aguilar, Alberto. (1993). Algunos criterios sobre la evaluación del efecto socioeconómico de los servicios de información. Ciencias de la Información. 24 (4). 182-189

Miranda, Alice; Zavala, Magda. (1993). Biblioteca especializada de la Facultad de Filosofía y letras : Proyecto. Heredia, C.R. : Universidad Nacional

Morales C., José A ; Elorza V. Rogelio ; Reyes J., Agustín. (1997). La reingeniería organizacional y la calidad total de los servicios en el ámbito institucional y bibliotecologico de la Universidad ISEC. Jornadas Mexicanas de Bibliotecología (pp.341-345). Cocoyoc

Muir, Holly J. (1995). Benchmarking : What can it do for libraries. Library administration Management. 9 (2). 5-10

Olivera Rivarola, Isabel. (1997). Calidad total y servicios de información. Lima : PUCP. Departamento de Humanidades

Ortiz Rivas, Hernán A. (1994). Los derechos humanos : Reflexiones y normas. Bogotá : Editorial Tenis

Peischl, Thomas. (1995). Benchmarking : a process for improvement. Library Administration Management. 9 (2). 5-10

Quesada Muñoz, Annia. (1996) O cambiamos o nos cambian. NTERcambio. (2). 12

Reingeniería capacitación y asesoría. (1996). INTERcambio. (2).17-19

Rodríguez, Roberto; Castro M.(1987). Leticia. Diagnostico de necesidades de información. Revista de Información y Documentación Educacional. 8 (16) 61-85

Rojas Rodríguez, Estrellita. (1998). El usuario de la información. San José, Costa Rica : EUNED

Schnitt, David L. (1993). Reengineering the organization using information techology. Jornal of systems Managent (1) 17-21

Seusing, Ekkehart. (1995). Demand for library services and their cross effects on existing services. INSPEI. 29 (1) 115-127

Sousa, José Martínez de. (1989). Diccionario de bibliología y ciencias afines. Madrid :Fundación German Sánchez Ruiperez

Vega Villamil, María Caridad. (1992) Una experiencia para evaluar el funcionamiento de un sistema de información. Ciencias de la Información. 23 (4) 228-231

Apendice 1

Cuestionario para los Usuarios de la Biblioteca Conjunta CorteIDH y el IIDH

Estimados Usuarios:

El objetivo de este cuestionario es conocer la opinión acerca de los servicios de información que ofrece la Biblioteca Conjunta.

La información que usted suministre será utilizada para elaborar un programa de mejoramiento continuo a los servicios y productos de información que distribuye actualmente la Biblioteca.

Esta investigación será presentada ante la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información de la Universidad Nacional, como proyecto de graduación para optar el grado de Licenciatura.

Cuestionario para los Usuarios Internos de la Biblioteca Conjunta de la Corte Interamericana de Derechos Humanos y el Instituto Interamericano de Derechos Humanos

***Instrucciones:** Marque con una X la(s) alternativa(s) seleccionada(s) que mejor se ajusten a sus respuestas y complete la información que se le solicita.*

Parte I. Categorización de usuarios

1. Nombre _____
2. Profesión _____
3. Departamento donde labora:

( ) Secretaría CIDH
( ) Administración CIDH
( ) Area de Instituciones Públicas
( ) Area Administrativa IIDH
( ) Area de Educación
( ) Departamento Legal CIDH
( ) Dirección Ejecutiva IIDH
( ) Area de Sociedad Civil
( ) Capel

Parte II. Necesidades de información

4. De la siguiente lista indique el o los temas sobre los cuáles se encuentra desarrollando sus proyectos de investigación:

( ) Derecho Constitucional
( ) Legislación Electoral
( ) Derechos Civiles y Políticos
( ) Refugiados
( ) Derecho Internacional
( ) Tortura
( ) Sistema Interamericano
( ) Etica
( ) Derechos Económicos Sociales y Culturales
( ) Otros indique cuáles
( ) Filosofía del Derecho
( ) Teoría del Derecho
( ) Indígenas
( ) Derecho Electoral
( ) Derecho Político
( ) Derechos de las Mujeres
( ) Ombudsman
( ) Educación en Derechos Humanos

_____

_____

5. Señale en qué idioma (s) le gustaría recibir la información. Indique en orden de preferencia (1,2,3,4) donde cuatro es el valor más alto

Español (1) (2) (3) (4) Francés (1) (2) (3) (4)
Portugués (1) (2) (3) (4) Inglés (1) (2) (3) (4)
Otros_____

6. A qué fechas corresponde la información de su interés en orden de prioridad (1,2,3,4) donde cuatro es el valor más alto.

De 1980 - 1985 (1) (2) (3) (4) De 1986 - 1990 (1) (2) (3) (4)
De 1991 - 1997 (1) (2) (3) (4) De 1998 (1) (2) (3) (4)

Parte III. Utilización de Servicios.

7. Con qué frecuencia consulta la Biblioteca para apoyar sus proyectos de investigación.

( ) Todas las semanas ( ) Cada Quince días
( ) Una vez al mes ( ) Nunca (Pase a la pregunta 16)
Por qué:_____

8. Indique marcando con una X la frecuencia de uso de cada uno de los siguientes materiales de la Biblioteca la escala es: (1, 2, 3, 4) Donde el cuatro es la mayor frecuencia de uso.

Materiales	***Frecuencia de uso***			
Publicaciones periódicas	(1)	(2)	(3)	(4)
Libros	(1)	(2)	(3)	(4)
Documentación de ONU	(1)	(2)	(3)	(4)
Legislación Nacional o Internacional	(1)	(2)	(3)	(4)
Documentación de OEA	(1)	(2)	(3)	(4)
Memorias de Conferencias	(1)	(2)	(3)	(4)
Folletos	(1)	(2)	(3)	(4)
Jurisprudencia de la CIDH	(1)	(2)	(3)	(4)
Jurisprudencia de Tribunales Internacionales	(1)	(2)	(3)	(4)

9. De la siguiente lista de servicios que brinda la Biblioteca actualmente cuáles conoce.

( ) Préstamo en sala ( ) Préstamo a Oficina
( ) Consulta a bases de datos locales ( ) Servicios de alerta
( ) Elaboración de bibliografías especializadas ( ) Fotocopiado
( ) Préstamo interbibliotecario

Parte IV. Grado de Satisfacción

10. Cómo satisfacen sus necesidades de información los servicios que actualmente brinda la Biblioteca Conjunta.

( ) Totalmente ( ) Medianamente ( ) No satisface

11. Clasifique en orden de importancia cuáles de los siguientes materiales son para usted de mayor utilidad donde cuatro es la mejor prioridad de consulta.

Publicaciones Periódicas	(1) (2) (3) (4)
Libros	(1) (2) (3) (4)
Documentos OEA	(1) (2) (3) (4)
Documentos ONU	(1) (2) (3) (4)

12. Los servicios de información que la Biblioteca Conjunta le ofrece qué tiempo de respuesta tiene:

( ) Muy rápida ( ) Rápida ( ) Lento ( ) Muy Lento

13. La información solicitada a la biblioteca Conjunta tiene la cualidad de ser :

( ) Muy pertinente ( ) Pertinente
( ) Poco pertinente ( ) Nada pertinente

Parte V. Recursos de la biblioteca

14. Clasifique con una escala de 1 a 4 (donde 4 es la mejor calificación) los mejores aspectos de la Biblioteca.

Espacio Físico	(1) (2) (3) (4)
Personal	(1) (2) (3) (4)
Recursos tecnológicos	(1) (2) (3) (4)
Recursos bibliográficos	(1) (2) (3) (4)

Parte VI. Nuevos servicios

15. Anote tres aspectos que ***más les guste y tres que más les disguste*** de los servicios que brinda la Biblioteca Conjunta.

Más les Gusta	***Más les Disgusta***
1._____	1._____
2._____	2._____
3._____	3._____

16. De la siguiente lista de servicios señale cuáles de ellos le gustaría recibir como apoyo a sus proyectos de investigación .

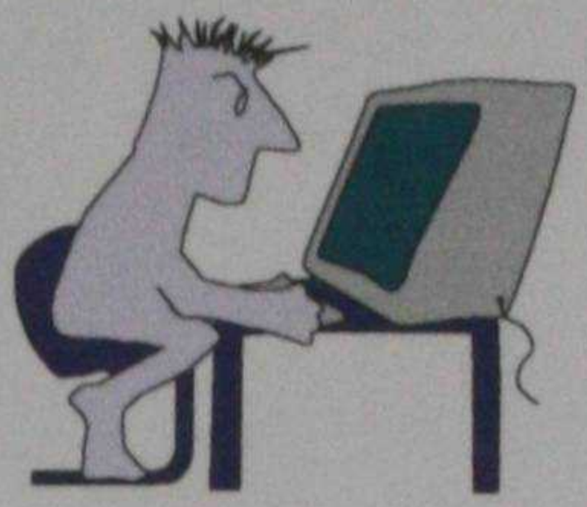
( ) Diseminación selectiva de información (Información precisa para cada cliente)
( ) Búsquedas especializadas para cada cliente en forma personalizada
( ) Servicios de alerta especializados (Envío de la documentación de su interés Específico)
( ) Búsqueda en CD-ROM
( ) Acceso a bases de datos internacionales en el área de derechos humanos y temas afines
( ) Acceso a las bases de Datos de la Biblioteca (Libros, Revistas, ONU, OEA, casos, opiniones de la Corte Interamericana de Derechos Humanos)
( ) Envío de información por correo electrónico
( ) Revisión de los periódicos latinoamericanos por medio de INTERNET y enviar las principales noticias a cada cliente según su área de trabajo

Anexo 2

¡Muchas Gracias!

Apendice 2

ENTREVISTA AL DIRECTOR DE LA BIBLIOTECA



1. Considera usted que es apropiado el espacio físico destinado para la colección Bibliográfica?

2. Los espacios de trabajo destinados para el personal son adeacuados o inadecuados?

3. El mobiliario ubicado en el salón de usuarios usted lo considera apropiado para la satisfacción de los clientes?

4. Cuántas personas hay en procesos técnicos, selección y adquiciones y referencia ?

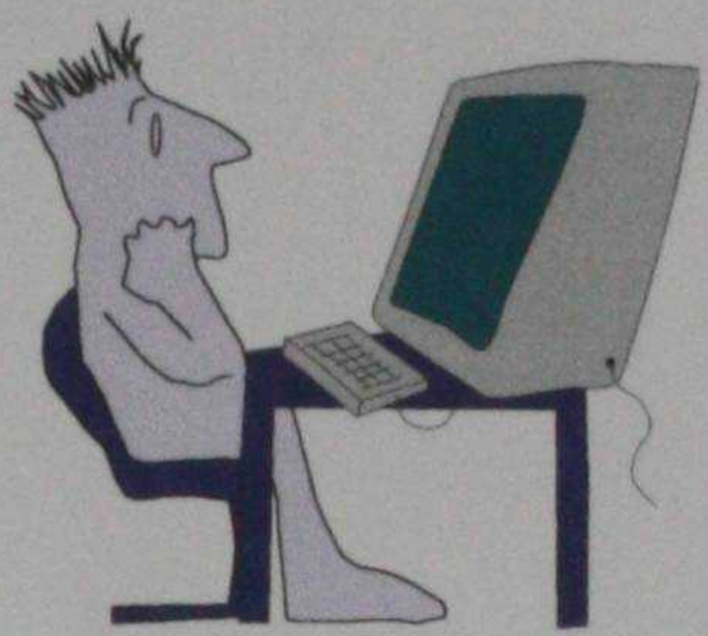
5. Cuántas computadoras tiene la biblioteca en el área de procesos técnicos, compra y referencia ?

6. Se adquieren las publicaciones y los libros la biblioteca de acuerdo con los interés de los usuarios?

7. Cuenta la biblioteca con un presupuesto anual asignado por la Corte Interamericana de Derechos Humanos y el Instituto Interamericano de Derechos Humanos?

Apendice 3

ENTREVISTA A LA BIBLIOTECARIA ADJUNTA



1. Posee la Biblioteca manuales de procedimientos para procesos técnicos?

Tesauros especializados, etc

2- Cuando llega el libro ya clasificado y procesado, existe alguna política de reclasificación de los documentos?

2. La biblioteca cuenta con manuales que indiquen claramente cómo se realizan los procesos de selección y adquisición?

3. La biblioteca cuenta con procedimientos escritos para la prestación de los servicios?

Apendice 4

ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA ENTREVISTA AL CLIENTE

Fecha de solicitud: _____ Fecha de entrega : _____

Nombre del cliente: _____

Tema de búsqueda :_____

Idioma de preferencia : _____

Cobertura geográfica : _____

Cobertura cronológica : _____

Tipo de documento en orden de importancia : _____

Encargado del servicio : _____

Apendice 5

COMPROBANTE PARA PRÉSTAMO A OFICINA DE LA BIBLIOTECA CONJUNTA DE LA CORTE IDH Y IIDH

Nombre del cliente : _____

Area de trabajo : _____

Autor del libro : _____

Título del libro : _____

Fecha de entrega del libro : _____

Responsable de brindar el servicio : _____

Firma del cliente : _____ Fecha : _____

Apendice 6

COMPROBANTE DEL INFORME DE PRÉSTAMO A CADA CLIENTE DE LA BIBLIOTECA CONJUNTA

Nombre del cliente : _____

Estado actual de los préstamos : _____

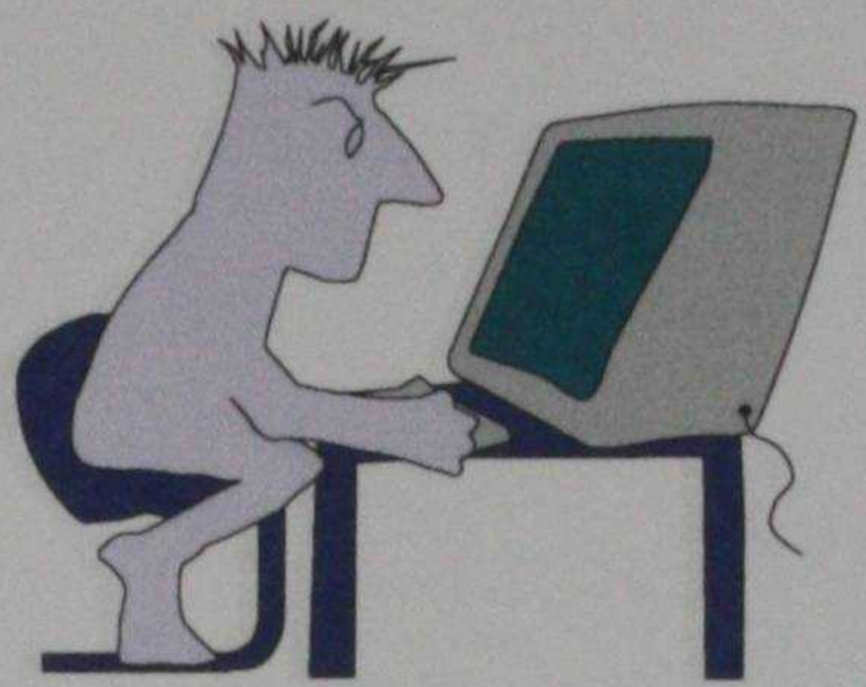
Fecha para efectuar la devolución de los documentos : _____

Nombre del funcionario : _____

Documentos en préstamo: _____

Apendice 7

Menú para Buscar en la base de datos de Analíticas de Publicaciones Periódicas



Libros Publicaciones Periódicas Analíticas de Publicaciones Salida

Libre _____

Título _____

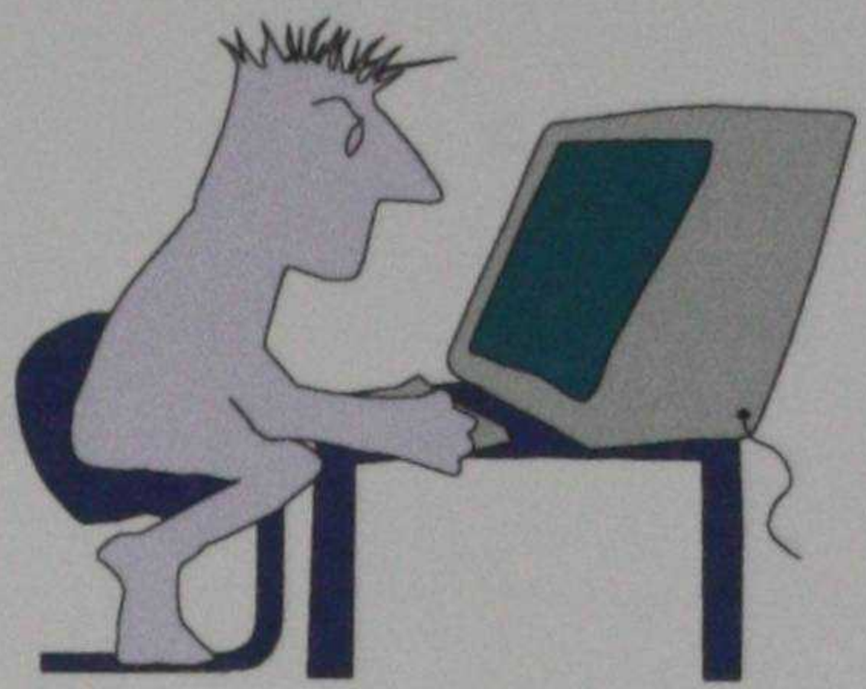
Notas _____

Descriptores _____

Clasificación _____

ISBN _____

Menú para Buscar en la base de datos de Publicaciones Periódicas



Libros Publicaciones Periódicas Analíticas de Publicaciones Salida

Libre _____

Título _____

Autor _____

Notas _____

Descriptores _____

Apendice 8

FORMULARIO PARA LA ELABORACIÓN

DE BIBLIOGRAFÍAS

Fecha de solicitud : _____Fecha de entrega: _____

Nombre del cliente : _____

Area en la que la labora el cliente : _____

Tema general de la búsqueda : _____

Tema específico de la búsqueda : _____

Cobertura geográfica : _____

Idioma de preferencia en orden de importancia : _____

Cobertura cronológica : _____

Tipo de documento en orden de importancia : _____

Forma de envío : _____

Responsable del servicio: _____

Apendice 9

BIBLIOGRAFÍA

NOMBRE DEL CLIENTE :

FECHA DE SOLICITUD :

FECHA DE ENTREGA :

TEMA :

NOMBRE DEL FUNCIONARIO

RESPONSABLE :

Apendice 10

COMPROBANTE DE SOLICITUD DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO DE LA BIBLIOTECA CONJUNTA DE LA CORTE INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS

Apendice

Biblioteca : _____

Nombre del encargado (a) de la Biblioteca : _____

Autor del libro : _____

Título del libro : _____

Fecha de solicitud : _____

Fecha de entrega del libro : _____

Nombre del cliente que solicita el servicio : _____

Firma del solicitante : _____

Responsable de la ejecución del servicio : _____

Firma de funcionario que ejecuta el servicio : _____

Apendice 11

FUENTES UTILIZADA PARA EN LA REVISIÓN DE LOS PERIÓDICOS LATINOAMERICANOS

1. Nombre del Periódico :_____
2. País :_____
3. Fecha de la Edición del Periódico :_____
4. Sitio en internet :_____

Apendice 12

PERFIL DE USUARIOS

1. Nombre del usuario :_____
2. Profesión :_____
3. Puesto que desempeña :_____
4. Programa al que pertenece :_____
5. Teléfono :_____Ext._____
6. Correo electrónico :_____
7. Temas de investigación :_____

_____

8. Idiomas de preferencia :_____
9. Cobertura cronológica :_____
10. Cobertura Regional :_____
11. Tipos de Fuentes :_____
12. Palabras claves :_____

Apendice 13

COMPROBANTE PARA EL SERVICIO DE ALERTA DE LA BIBLIOTECA CONJUNTA CORTE IDH Y IIDH

Nombre del cliente : _____

Responsable de la elaboración del servicio : _____

Fecha que cubre el servicio : _____

Firma del cliente:_____

Apendice 14

GRAFICO 1

Usuarios de la Corte Interamericana de Derechos Humanos

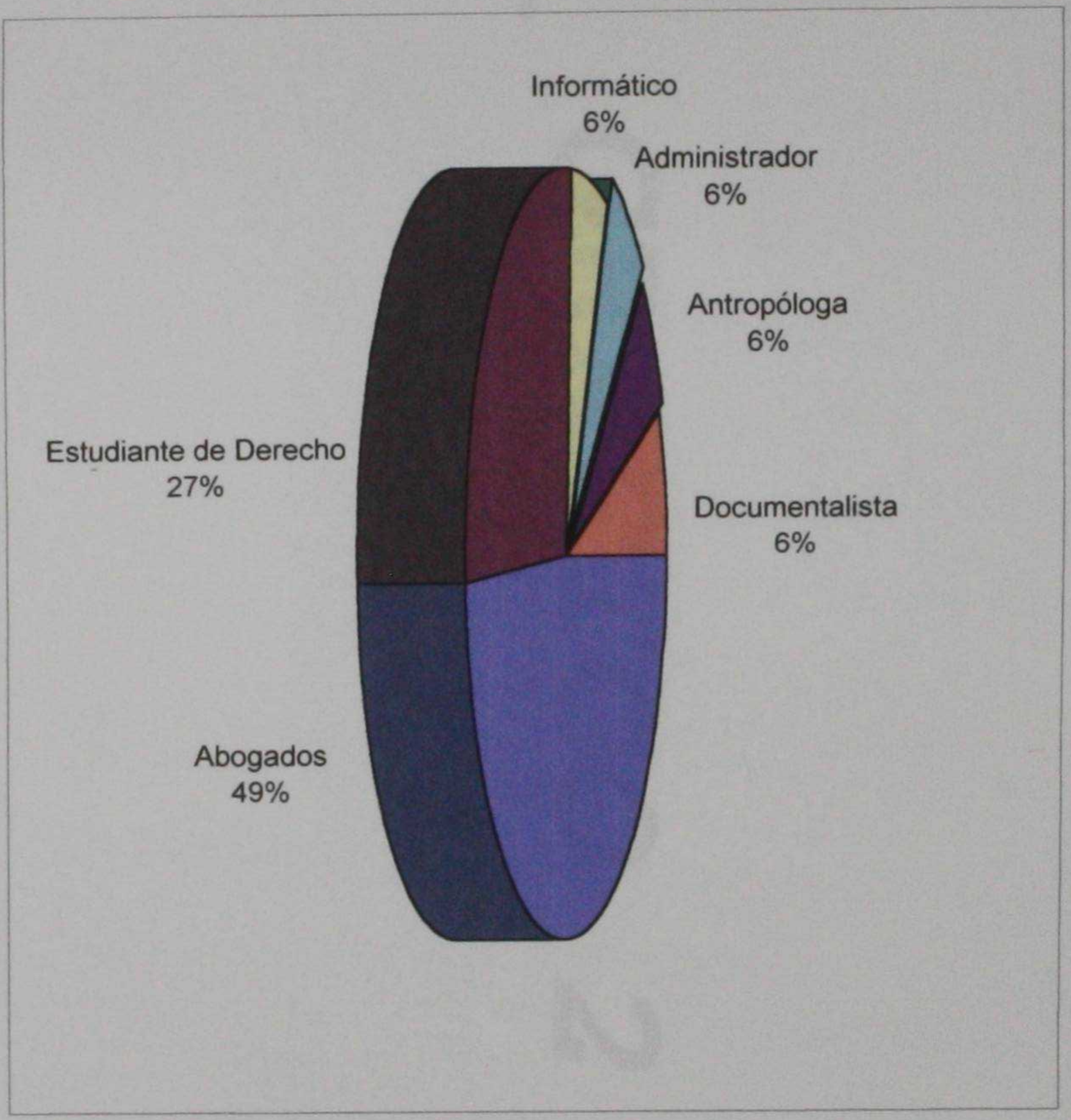


GRAFICO 2

Usuarios del Instituto Interamericano de Derechos Humanos

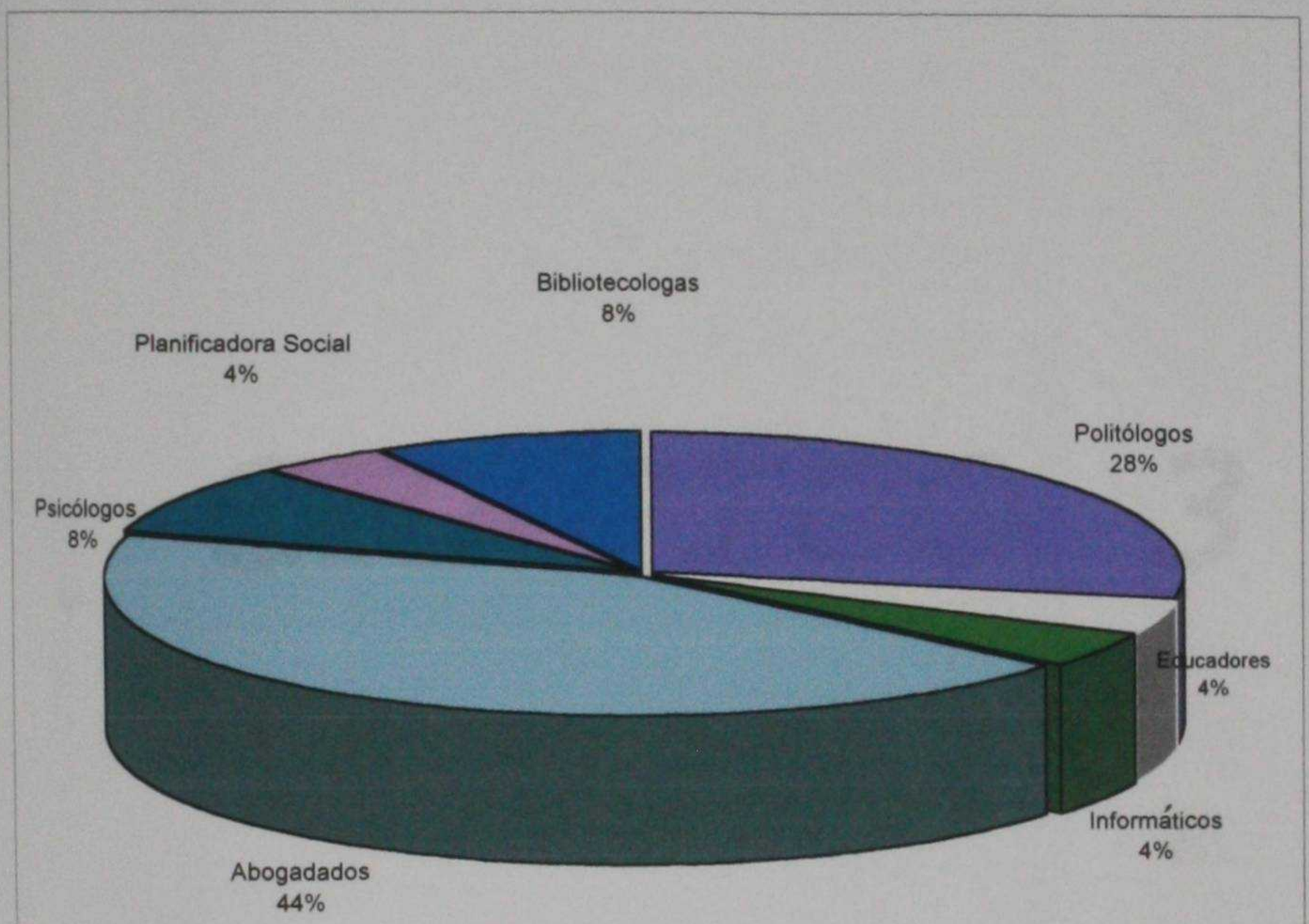


GRAFICO 3

Temas de Investigación que Desarrollan los Usuarios del IIDH

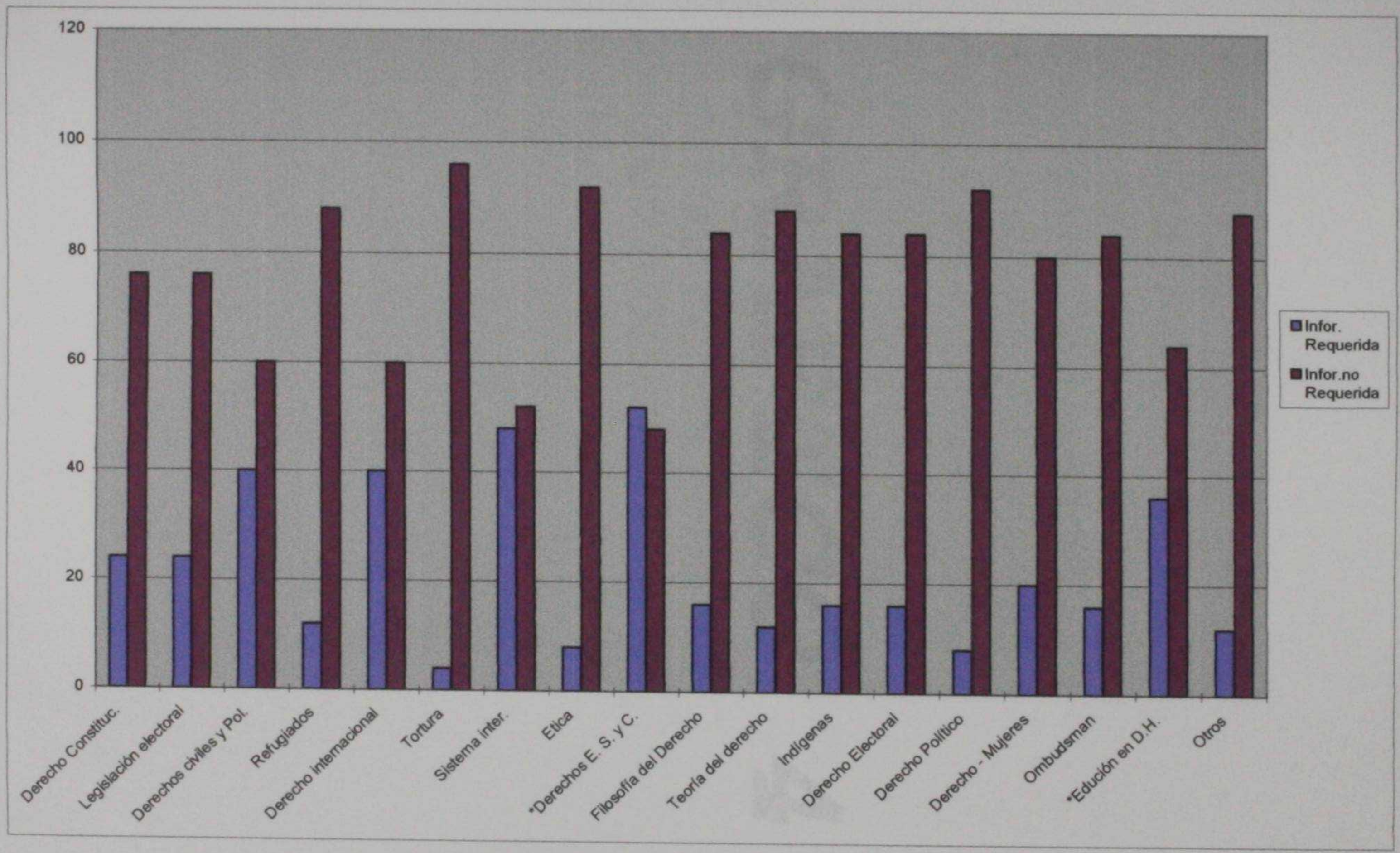


GRAFICO 4

TEMAS DE INVESTIGACION QUE DESARRROLLAN LOS USUARIOS DE LA CORTEIDH

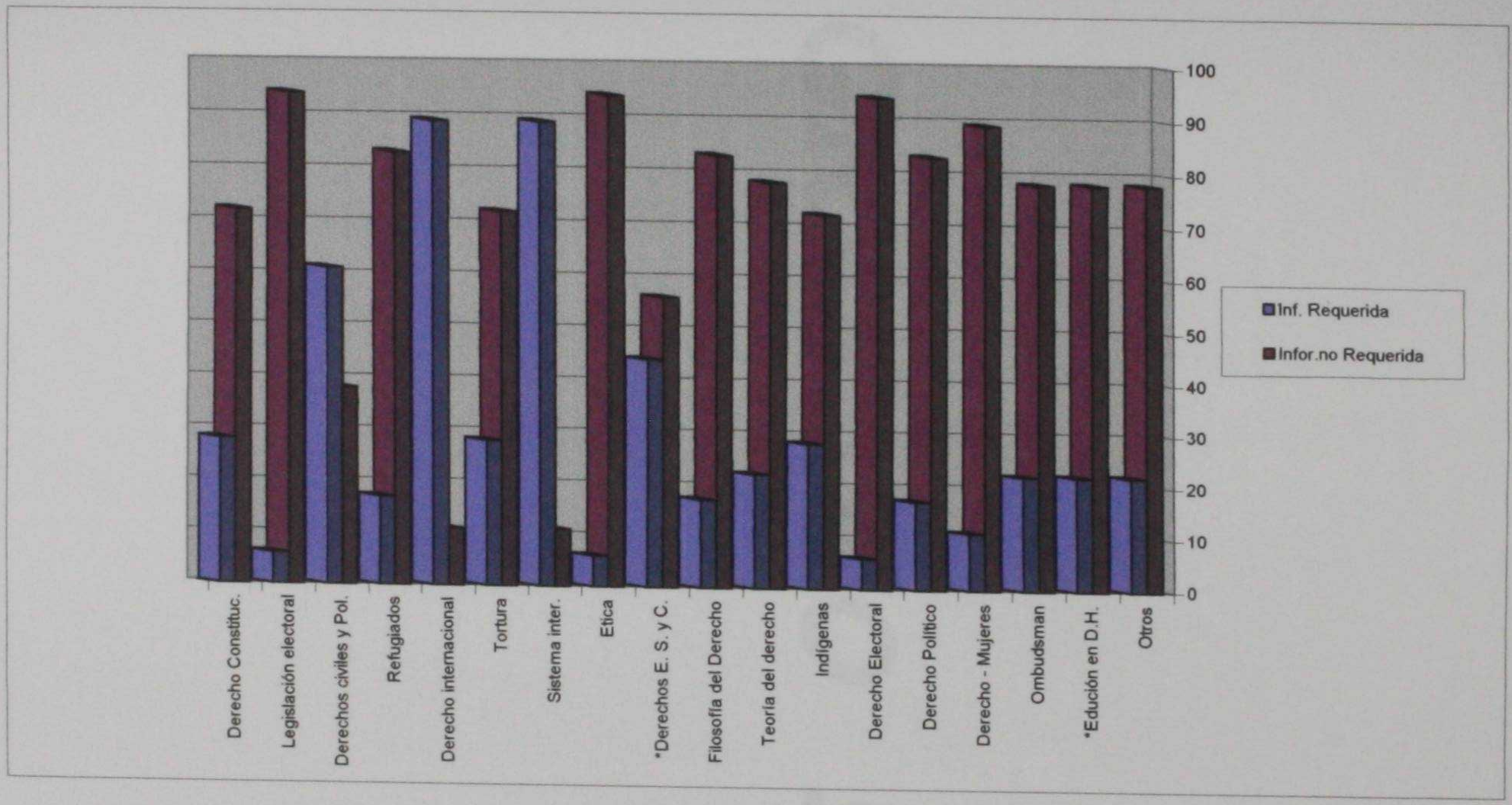


GRAFICO 5

Idiomas de Preferencia por los Usuarios Internos

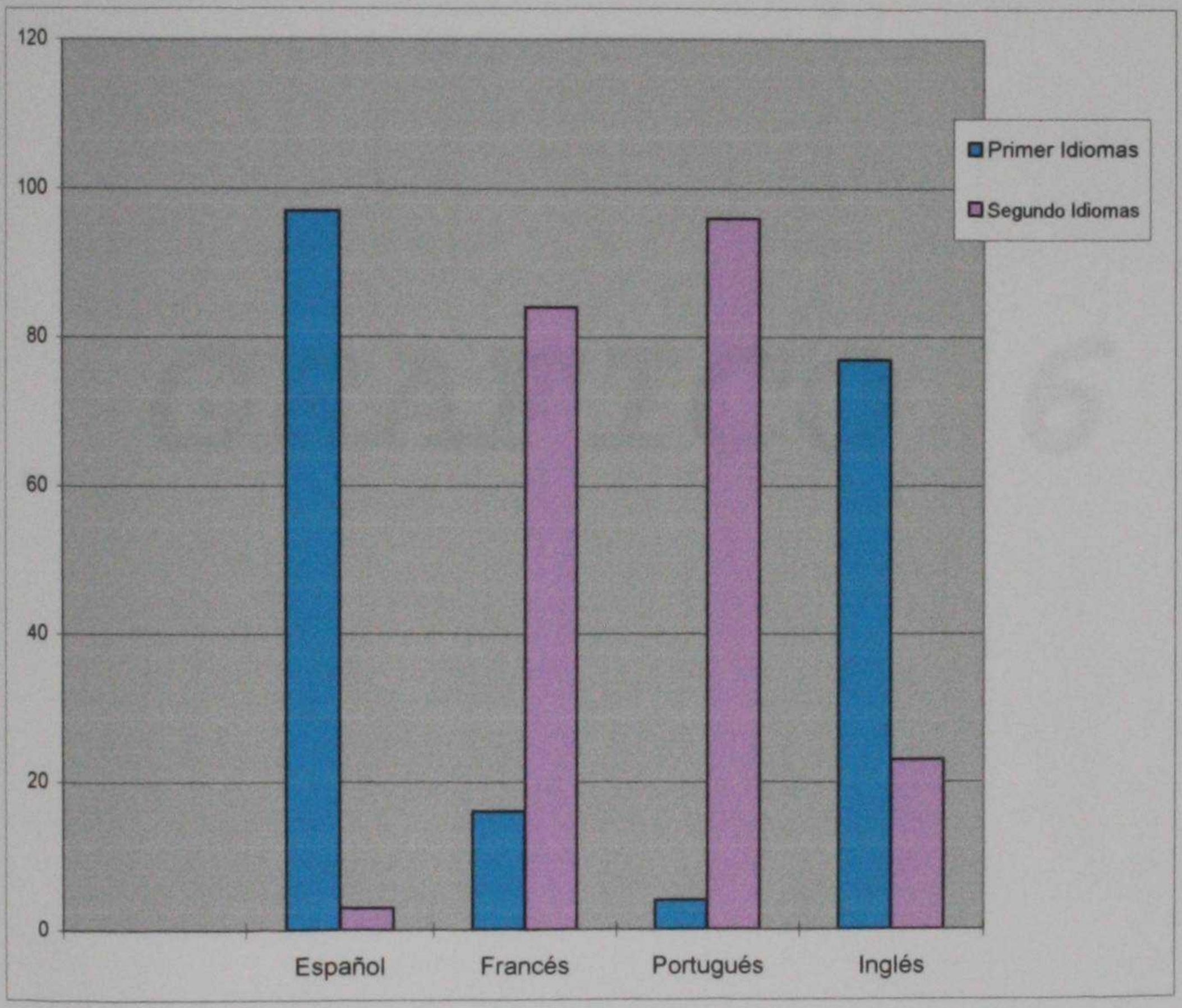


GRAFICO 6

Cobertura Cronológica de la Información

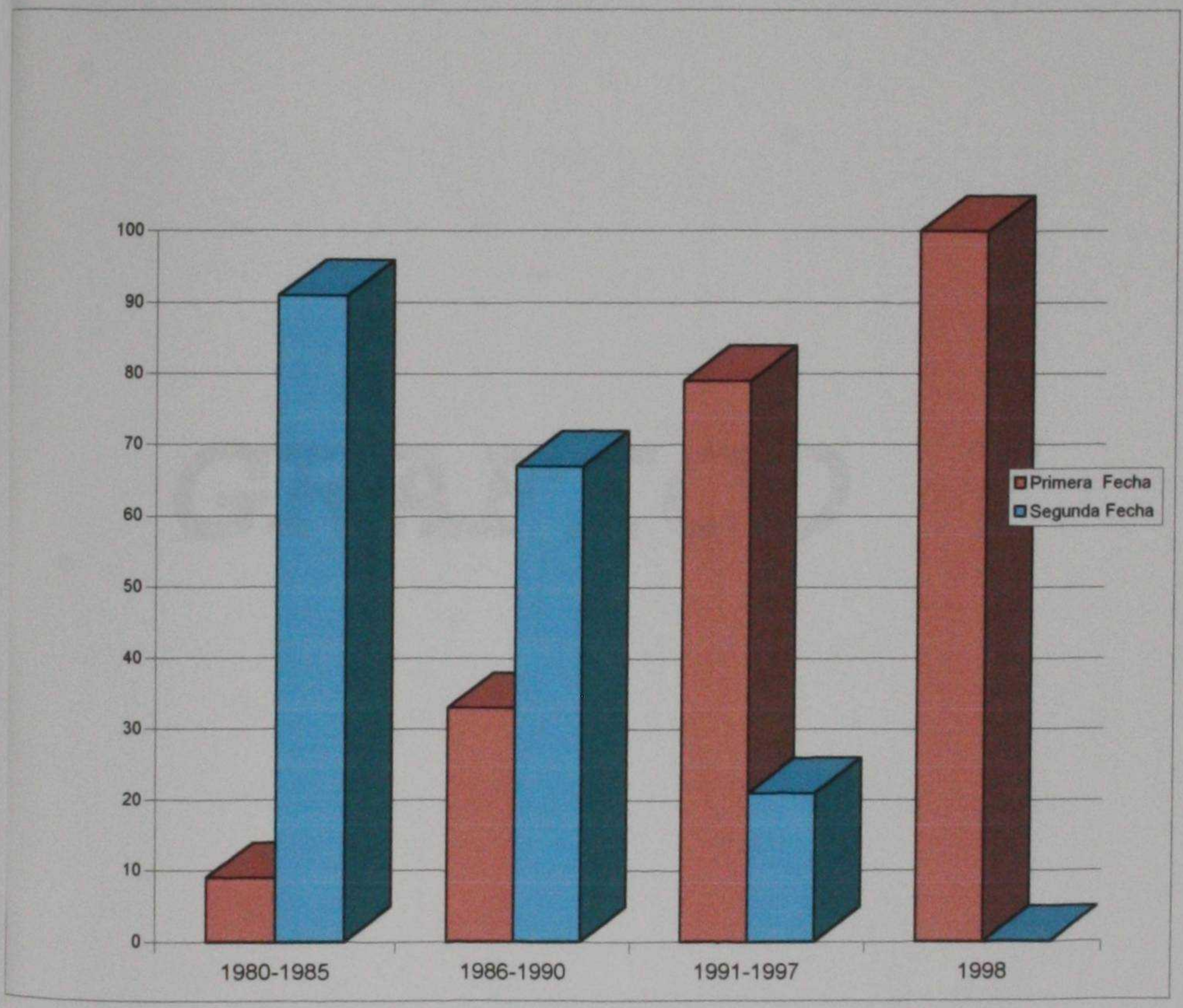


GRAFICO 7

Frecuencia de Consultas en la Biblioteca

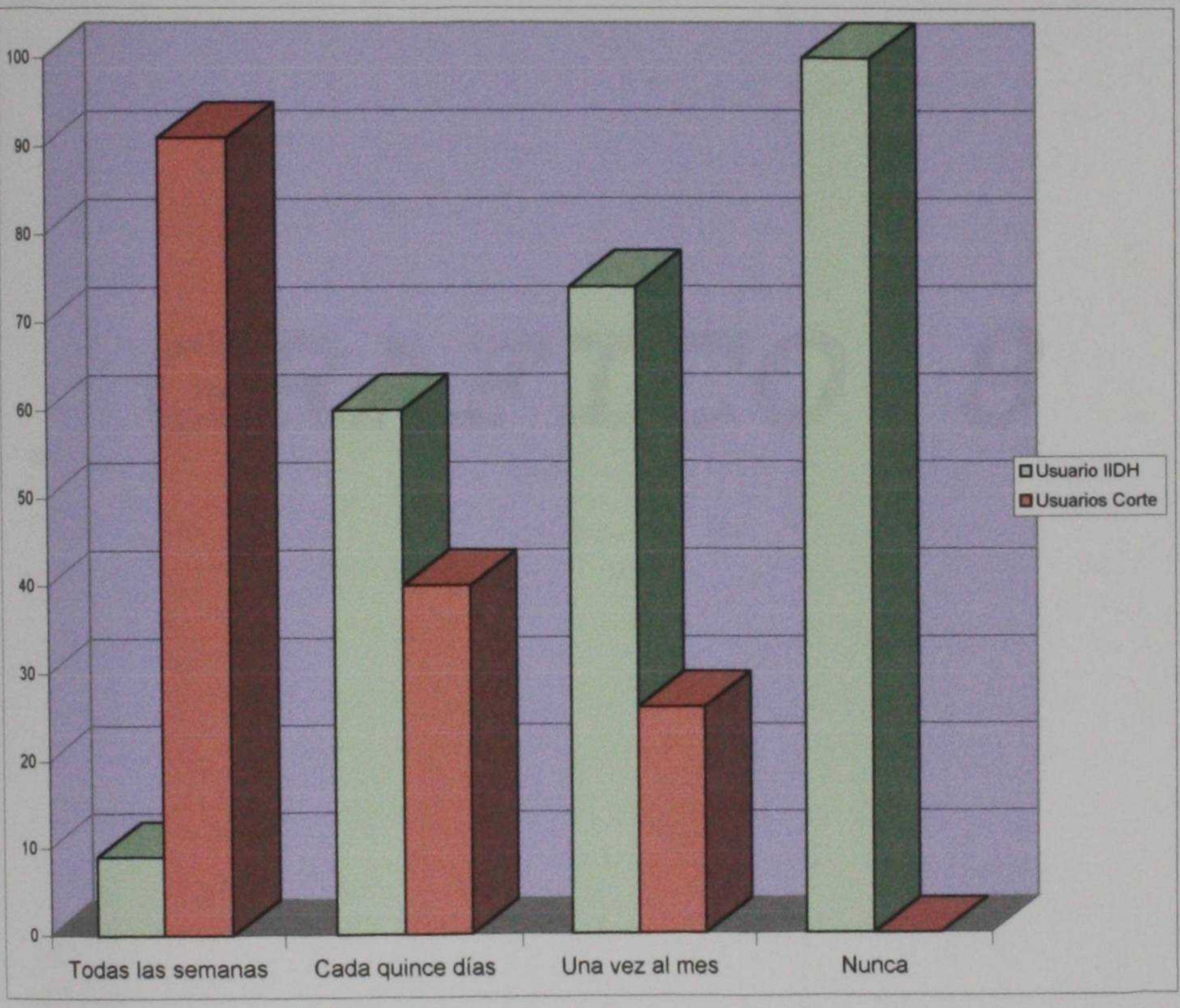
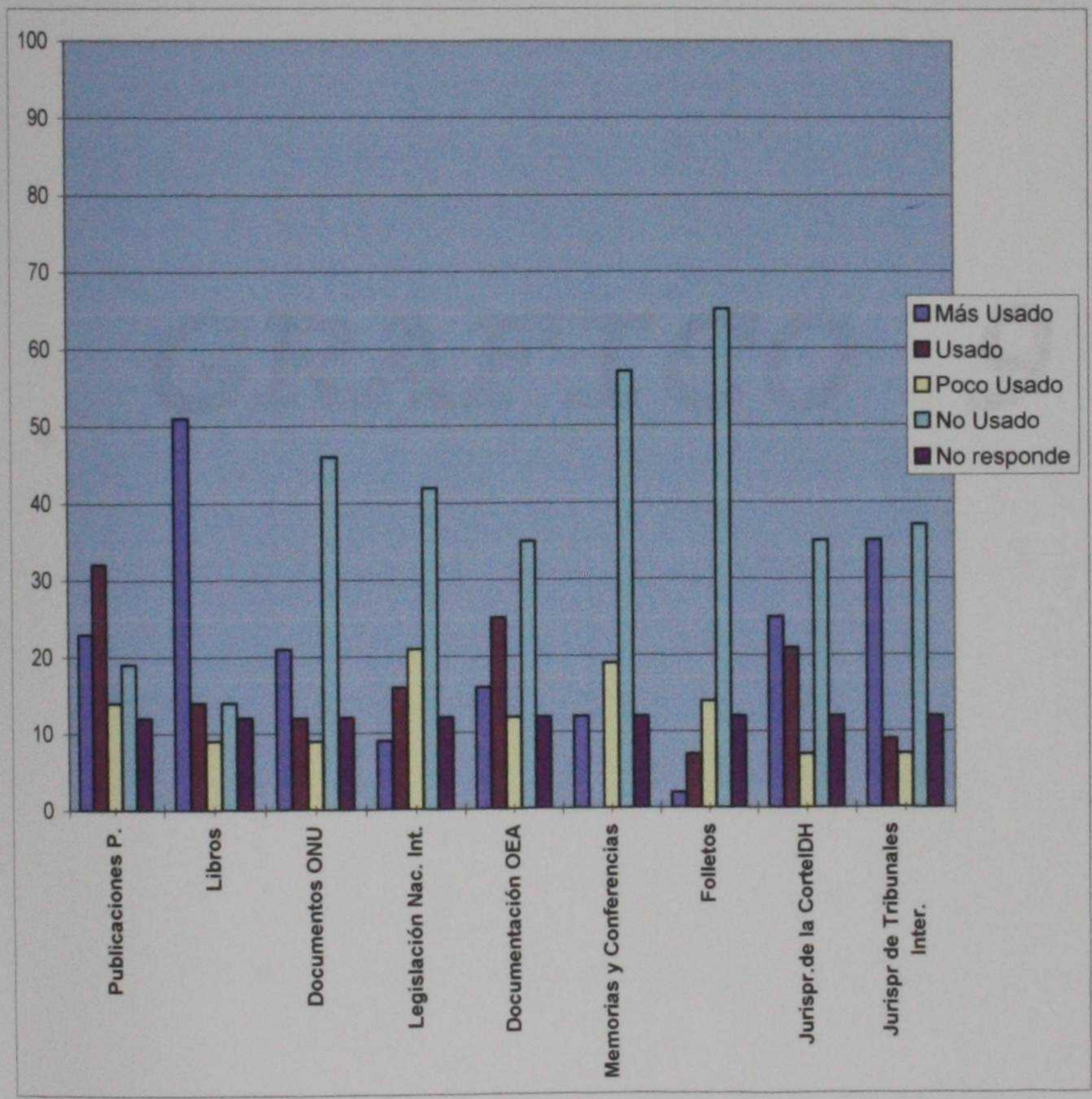


GRAFICO 8

Documentación Más Utilizada por los Usuarios de la Corte y el IIDH



Documentación Más Utilizada por los Usuarios de la Corte y el IIDH

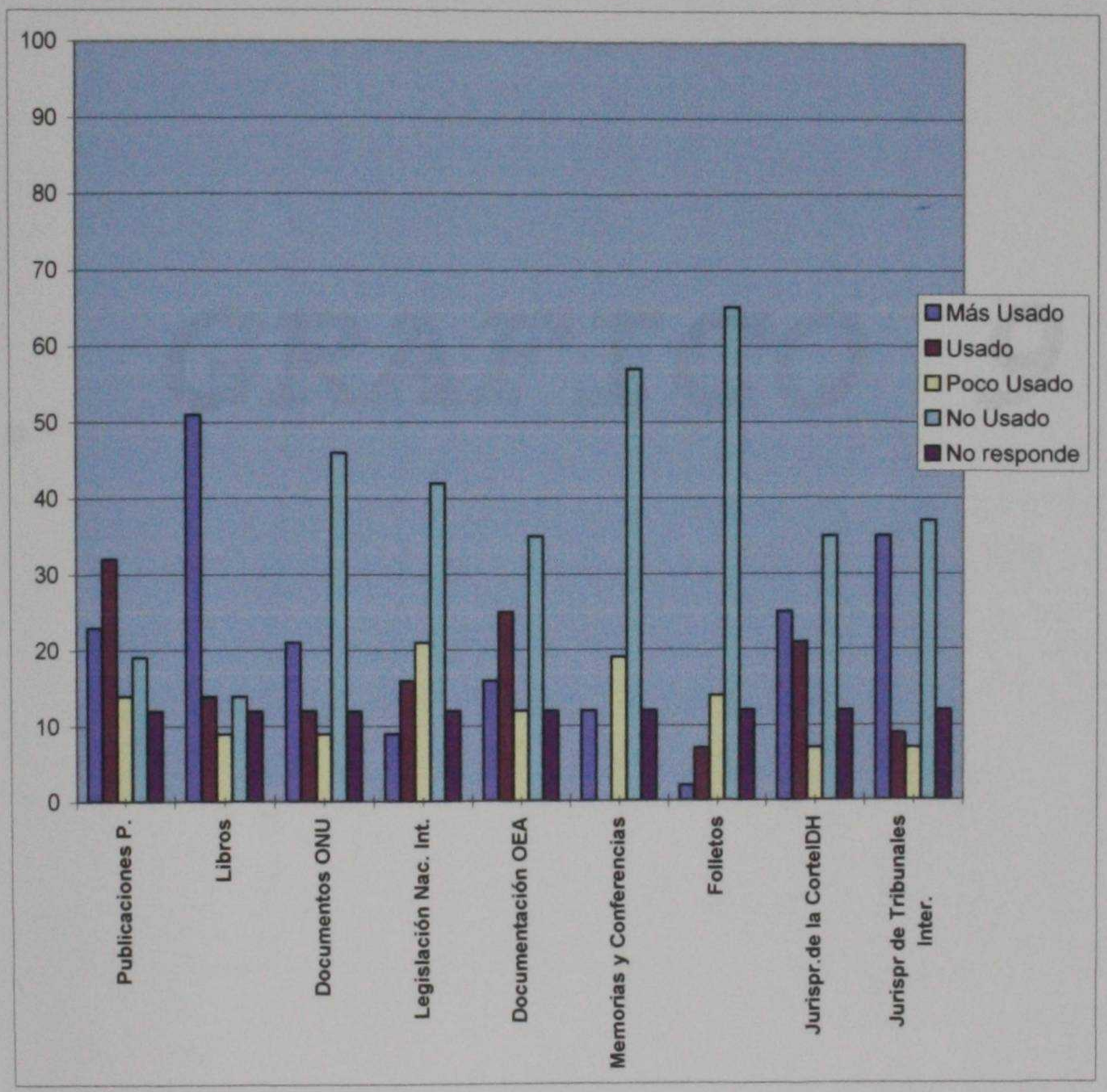


GRAFICO 9

Servicios que Conocen y Desconocen de la Biblioteca los Usuarios del IIDH

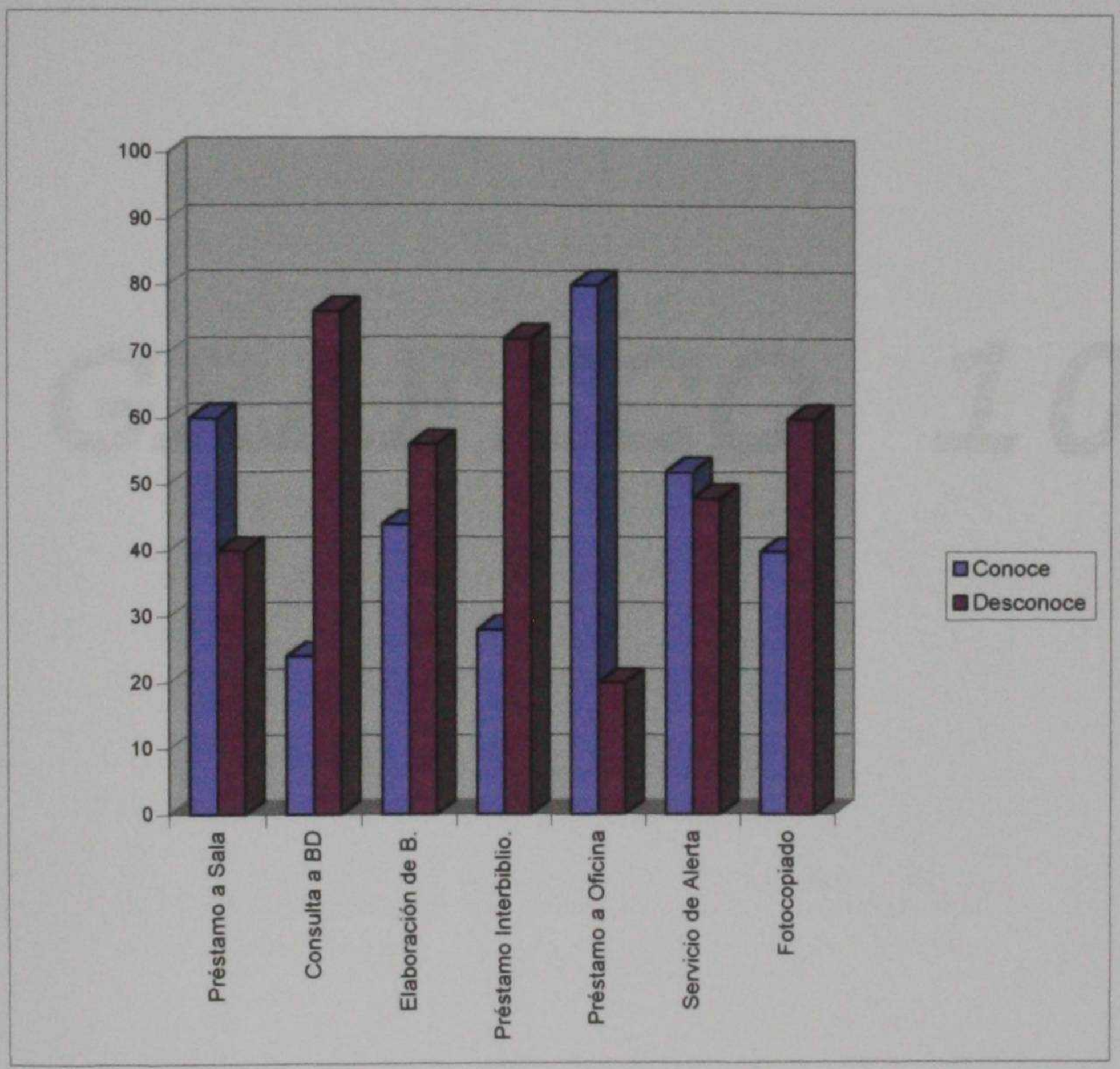


GRAFICO 10

Servicios que conocen y desconocen de la Biblioteca los Usuarios de la CorteIDH

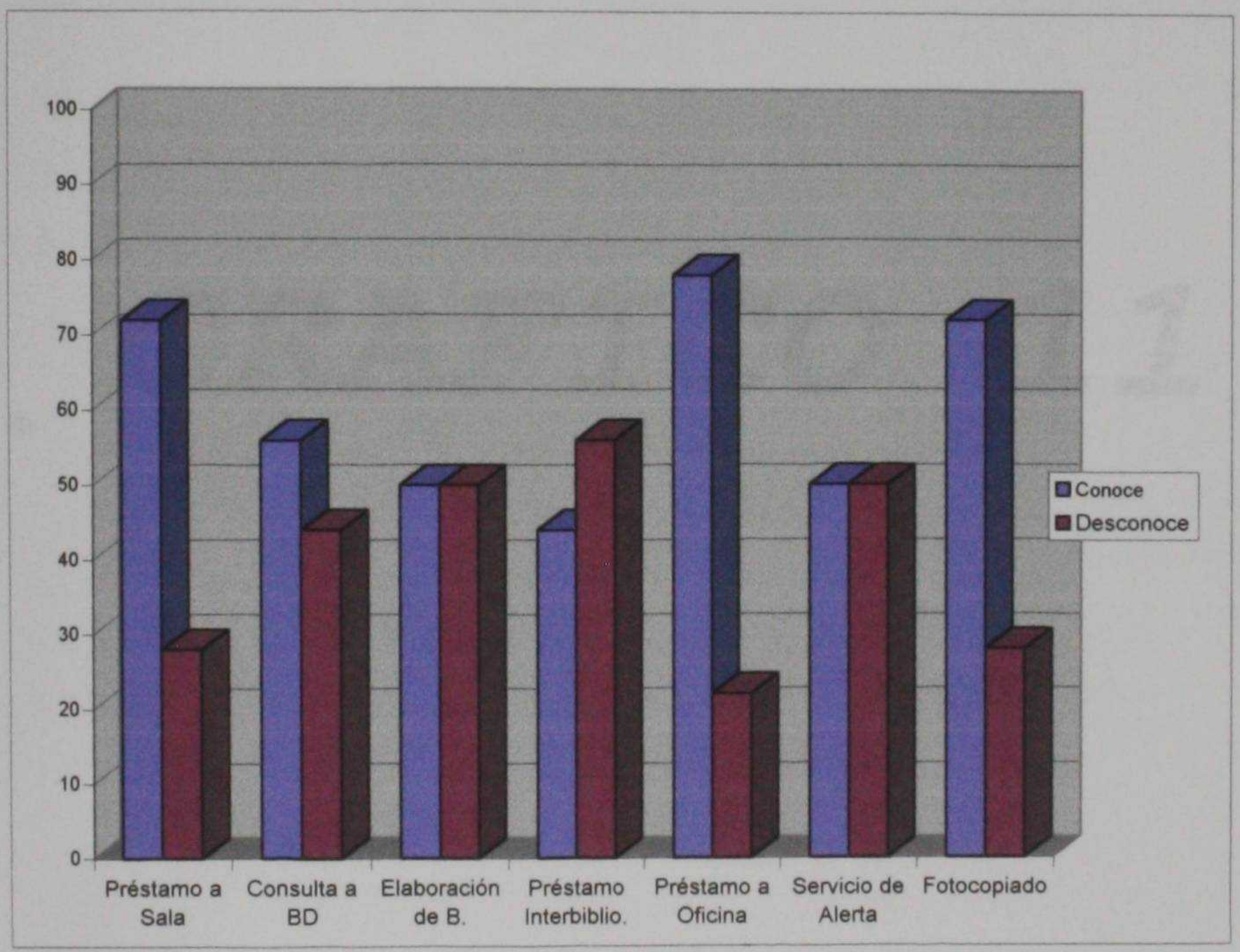


GRAFICO 11

Grado de Satisfacción del Usuario

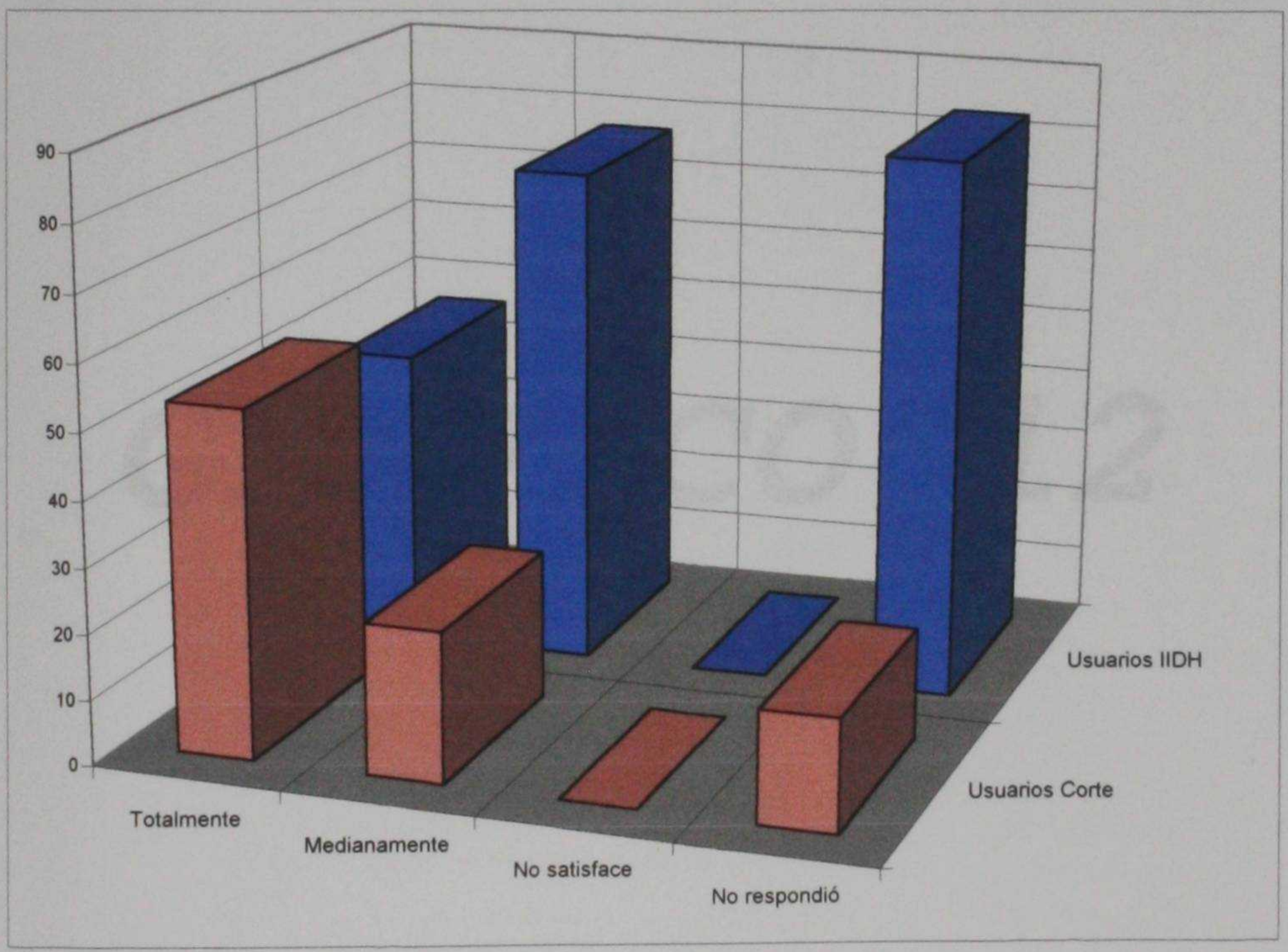


GRAFICO 12

Documentos de Mayor Utilidad para los Usuarios Internos

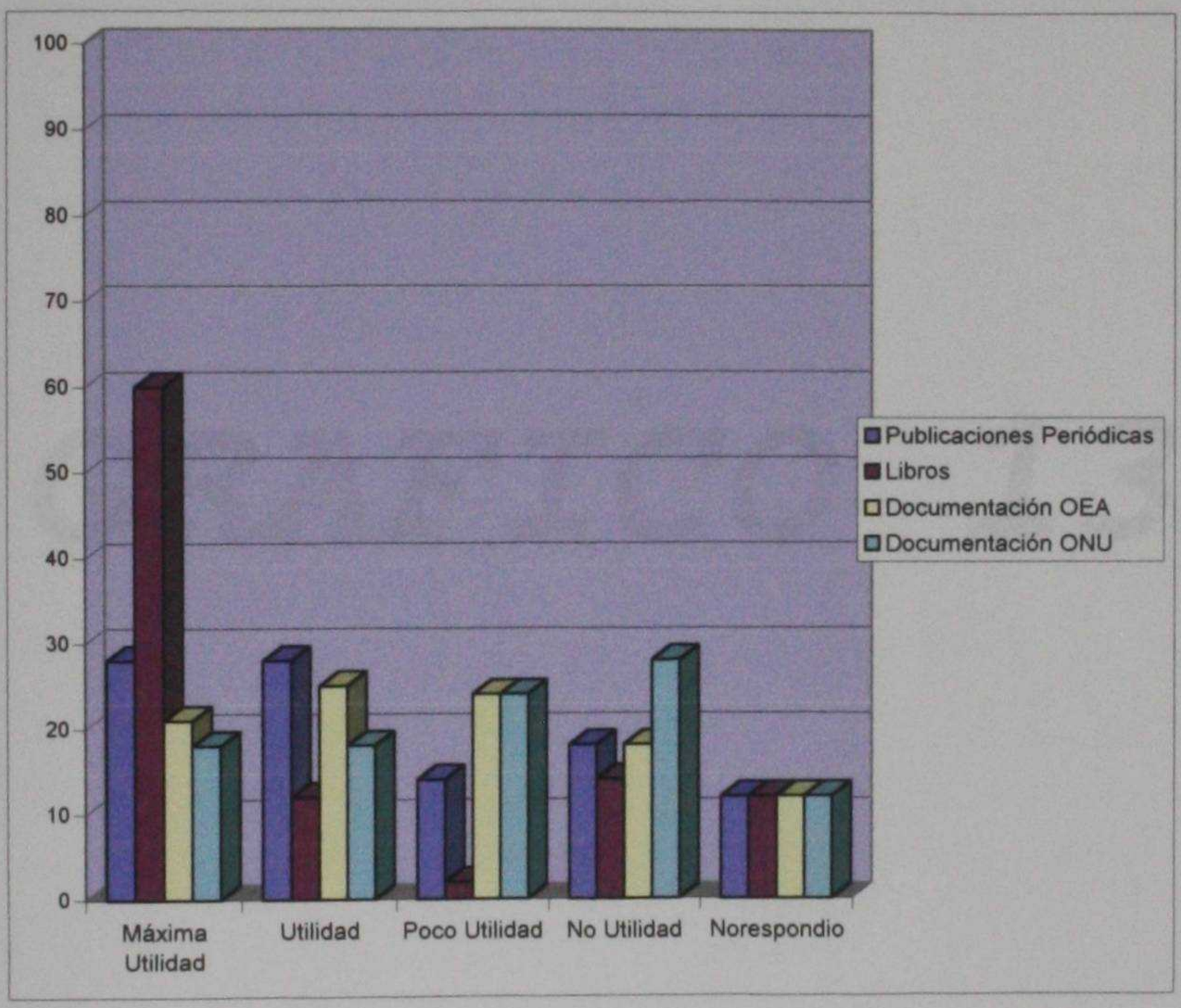


GRAFICO 13

Tiempo de Respuesta de los Servicios que se le suministra a los Usuarios Internos

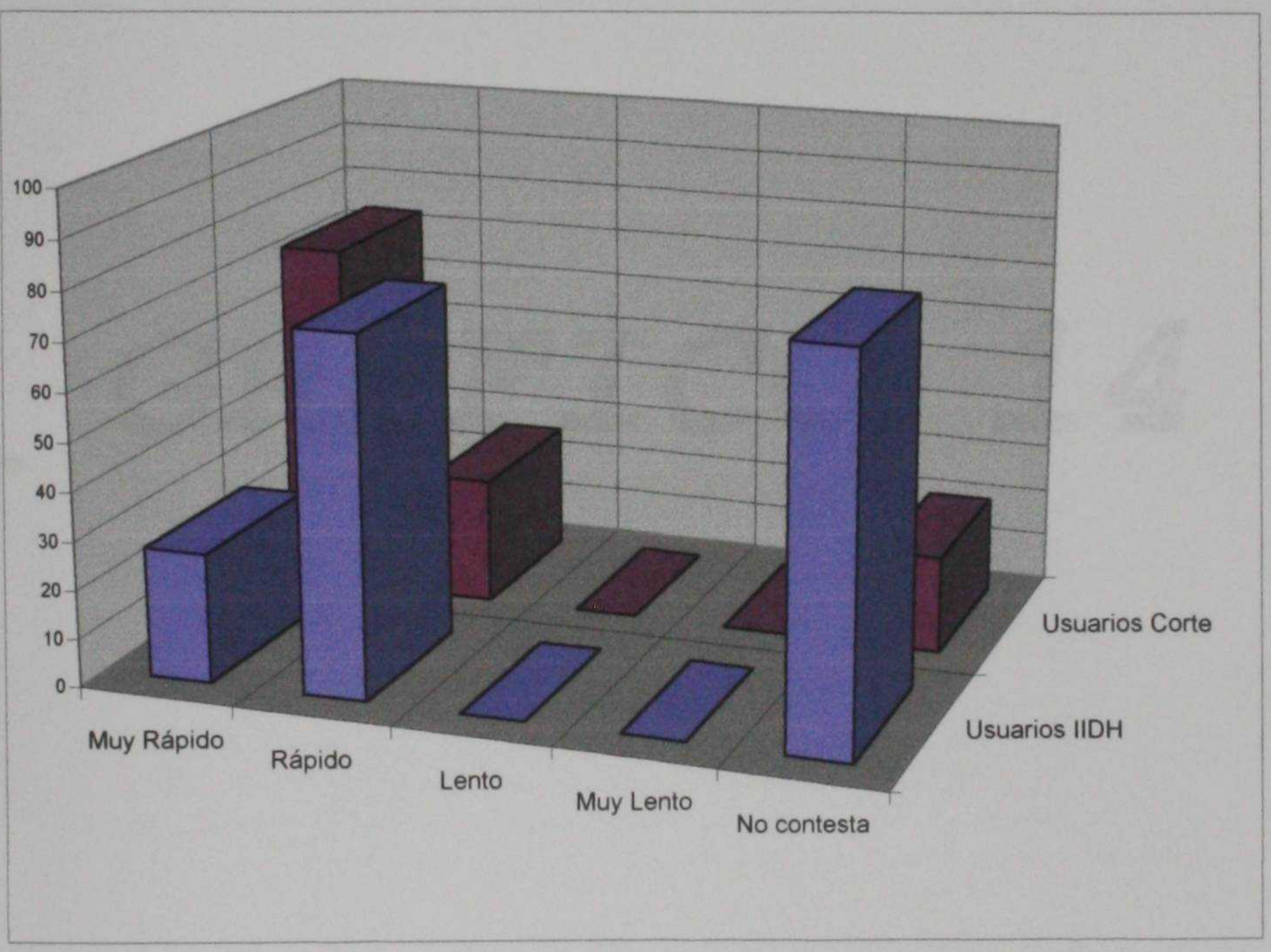


GRAFICO 14

Cualidades de la Información

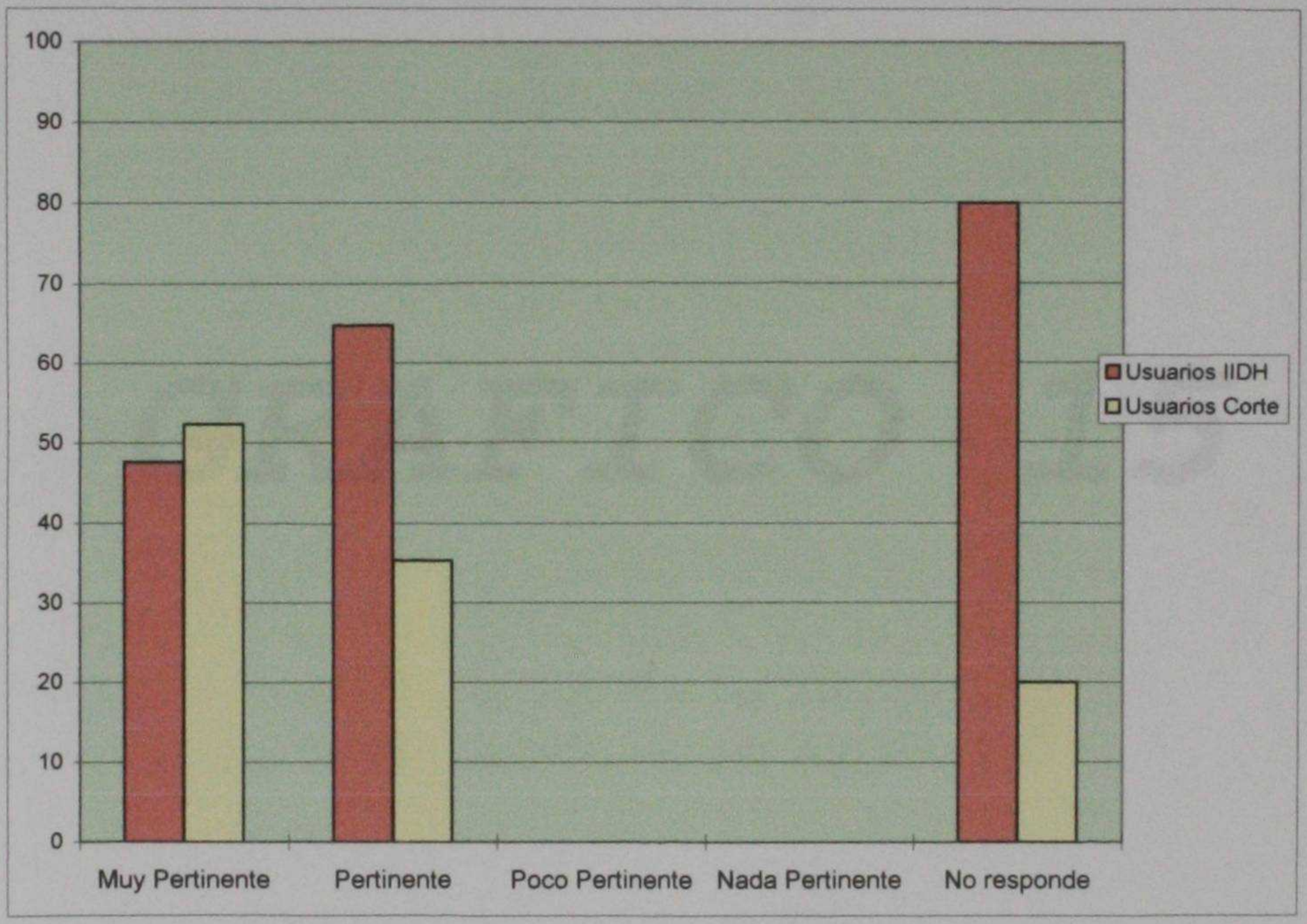


GRAFICO 15

Recursos de la Biblioteca

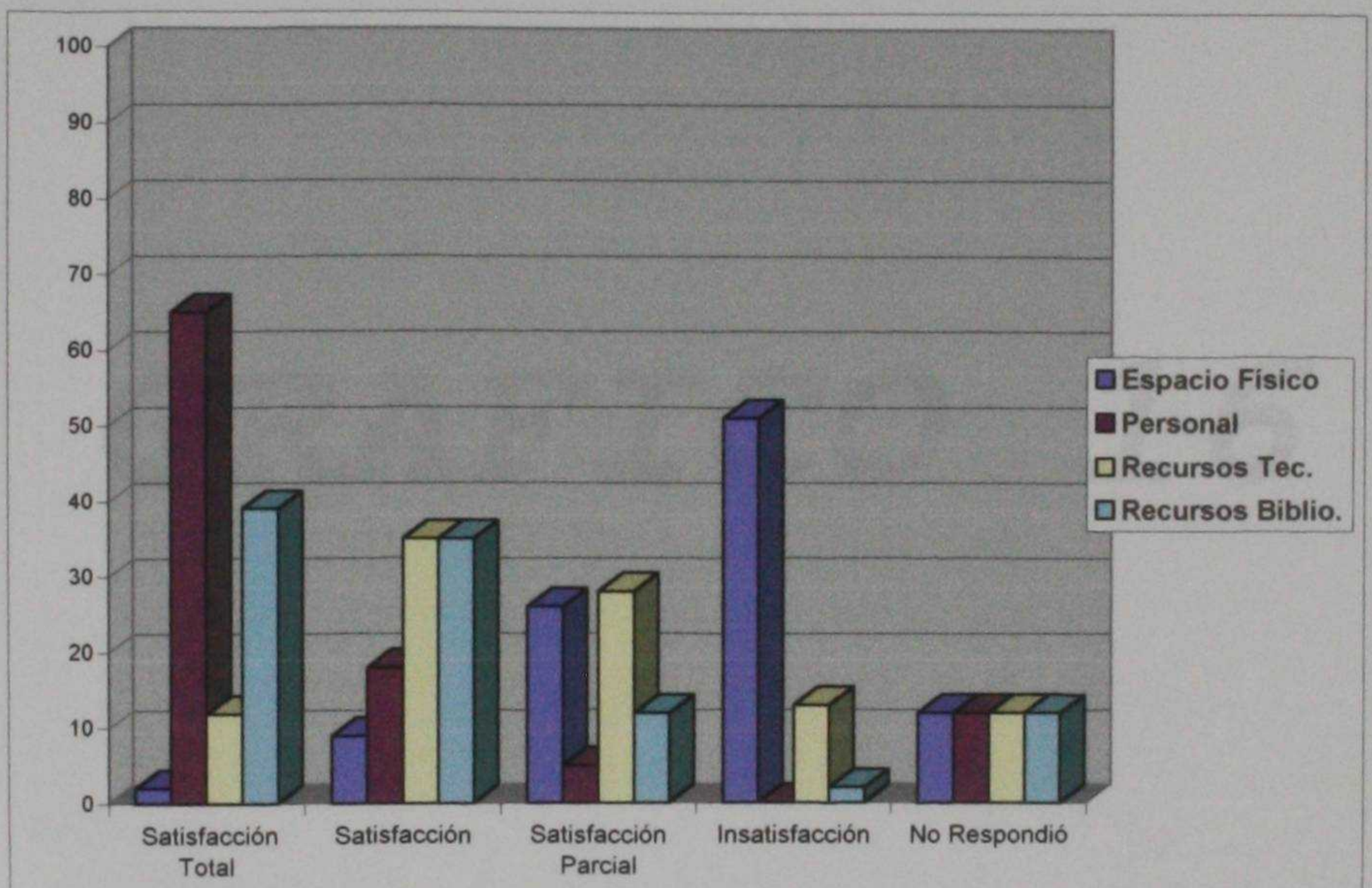
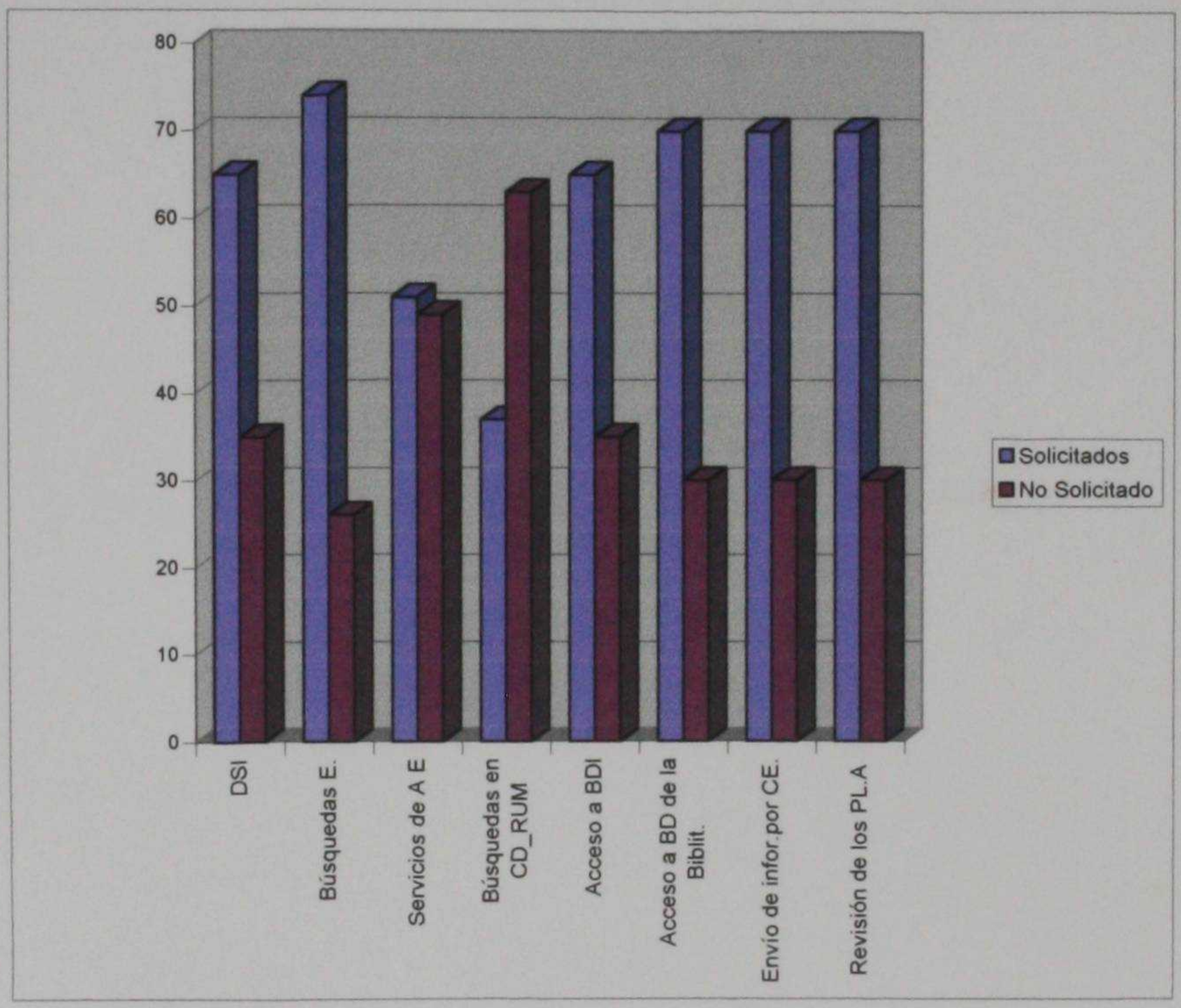


GRAFICO 16

Nuevos Servicios de Información



SIBUNA
BC133727