

**PLANTEAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE INFORMACION PARA EL CENTRO DE
DOCUMENTACIÓN DE LA CASA DE LA MEMORIA**

MARIA YURANI MESA TRUJILLO

C.C 44.002.259

INFORME FINAL DE PRÁCTICA II

ASESORES

SORANI RICO CARRILLO

SANDRA MONTOYA CARVALHO

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA

BIBLIOTECOLOGÍA

MEDELLÍN

2010

~ - 1 - ~

RESUMEN

Este trabajo presenta un planteamiento de servicios de información para la futura unidad de información de la Casa de la Memoria, dirigida a satisfacer necesidades de información sobre los siguientes temas centrales: conflicto armado, la memoria histórica, las víctimas, los derechos humanos.

Es un centro de documentación que debe orientar sus servicios a la satisfacción de las necesidades de información de los trabajadores del Programa de Atención a Víctimas del Conflicto Armado. Estará ubicado en la Casa de la Memoria y será una unidad de información de acceso al público, por lo tanto, también debe tener servicios que apunten a la atención de los investigadores en las temáticas y orientar algunos servicios y programas a la satisfacción del público en general, en las que se incluyen las víctimas del conflicto armado.

Este trabajo permitirá dar una mirada general a los posibles servicios que podrán diseñarse en el centro de documentación, de acuerdo a una encuesta realizada a los trabajadores del Programa de Atención a las Víctimas del Conflicto Armado, los investigadores de Instituto de Estudios Regionales (INER) y algunos ciudadanos en general. Así mismo, el planteamiento de los servicios está basado en la búsqueda y análisis de los servicios de información en las instituciones pares, es decir, otros museos y archivos de la memoria en los países que hayan sufrido dictaduras, guerras, violaciones de los derechos humanos y conflictos armados.

PALABRAS CLAVES: Derechos humanos, Víctimas del conflicto armado, Conflicto armado, Sitios de memoria, Centro de documentación, Servicios de información, Casa de la Memoria, Programa de Atención a las Víctimas del Conflicto Armado.

CONTENIDO

	Pág.
1. PRESENTACION	10
2. MARCO CONCEPTUAL	12
2.1 LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN	12
2.1.1 Los servicios de información en línea	12
2.2 LOS CENTROS DE DOCUMENTACIÓN	13
2.2.1 LA MEMORIA HISTÓRICA EN LOS CONFLICTOS Y LAS GUERRAS	17
3. MARCO TEÓRICO	18
3.1 ANTECEDENTES DE LA DOCUMENTACIÓN	18
3.2 LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y LAS TIC	20
3.3 LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y DE INFORMACIÓN	21
3.4 EL MERCADEO Y LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN	23
3.5 INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	26
4. MARCO REFERENCIAL	28
4.1 BENCHMARKING EN UNIDADES DE INFORMACIÓN	28
4.1.1 Argentina	29
4.1.1.1 Biblioteca y Archivo Documental Voces de la Memoria	29
4.1.1.2 Comisión y Archivo Provincial de la Memoria	31
4.1.1.3 Memoria Abierta	32
4.1.1.4 Centro Documentación y de información sobre las Culturas de Izquierdas (CeDInCI)	33
4.1.1.5 Comisión Provincial por la Memoria	38

4.1.2	Chile	39
4.1.2.1	Museo de la Memoria y los Derechos Humanos	39
4.1.3	España	43
4.1.3.1	Centro de Documentación sobre el Bombardeo de Gernika (CDBG)	43
4.1.3.2	Centro Documental de la Memoria Histórica	45
4.1.4	Paraguay	46
4.1.4.1	Museo de la Justicia Centro de Documentación y Archivo para la Defensa de los Derechos Humanos (M-CDYA)	46
4.1.5	Israel	48
4.1.5.1	Yad Vashem	48
4.1.6	Estados Unidos	51
4.1.6.1	Museo de la Memoria del Holocausto	51
4.1.7	Países Bajos	53
4.1.8.1	Casa de Ana Frank	53
4.1.8	Japón	55
4.1.8.1	Museo de la Paz en Hiroshima	55
5.	MARCO CONTEXTUAL	57
5.1	PROGRAMA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	57
5.1.1	Área de Memoria Histórica	58
5.1.2	Casa de la Memoria	58
5.1.3	Misión del centro de documentación	59
5.1.4	Visión del centro de documentación	59
5.1.5	Usuarios del centro de documentación	60
5.2	DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	
	CASA DE LA MEMORIA	61
5.2.1	RECURSOS TECNOLÓGICOS	62

5.2.1.1 Equipos tecnológicos	62
5.2.1.2 Plataformas tecnológicas	63
5.2.1.3 Otros recursos tecnológicos que se esperan	65
5.2.2 RECURSOS FINANCIEROS	67
5.2.2.2 Subvención AECID	67
5.2.2.2 Sostenibilidad	68
5.2.3 RECURSOS LOCATIVOS	69
5.2.3.1 Centro de documentación	71
5.2.5 TALENTO HUMANO	72
5.2.5 RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS Y DOCUMENTALES	75
5.2.5.1 Colecciones	75
6. METODOLOGÍA	78
6.1 TIPO DE ESTUDIO	78
6.2 FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	78
6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	79
6.4 ACTIVIDADES	79
6.4.1 Primer objetivo	79
6.4.2 Segundo objetivo	79
6.4.3 Tercer objetivo	80
6.4.5 Cuarto objetivo	81
7. RESULTADOS	82
7.1 ENCUESTA REALIZADA LOS USUARIOS	82
8. RECOMENDACIONES	92
8.1 PLANTEAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE INFORMACION PARA EL	

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DE LA CASA DE LA MEMORIA	92
8.1.1 Servicio de préstamo	93
8.1.2 Servicio de referencia	93
8.1.3 Servicio de reprografía	94
8.1.4 Espacios para la lectura	95
8.1.5 Sala infantil y juvenil	96
8.1.6 Conmutación bibliográfica	97
8.1.7 Traducción de documentos	98
8.1.8 Servicio de difusión	99
8.1.8 Búsqueda especializada de información	99
8.1.9 Servicio de información local especializado	100
8.1.10 Exposición de archivos personales para la memoria de las víctimas	101
8.1.11 Servicio de referencia en línea	102
8.1.12 Servicio de disseminación selectiva de la información (DSI)	103
8.1.13 Tour virtual	104
8.1.14 Boletines electrónicos	105
8.1.15 Biblioteca digital	105
8.1.15.1 Repositorio Enki	106
8.1.15.2 Micrositio	107
8.1.15.3 Sistema de información	107
8.1.15.4 Objetos de aprendizaje	108
8.1.15.5 Gestión de contenidos para niñas, niños y jóvenes	109
8.1.15.6 Digitalización de documentos	109
9. ASPECTOS TÉCNICOS, HUMANOS, FÍSICOS Y FINANCIEROS	111
9.1 TALENTO HUMANO	111
9.2 FÍSICOS	111

9.3	TÉCNICOS	112
9.4.1	FINANCIEROS	113
10.	CONCLUSIONES GENERALES DEL TRABAJO	114
11.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	115
12.	ANEXOS	120

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Servicios que conoce y/o utiliza.....	
Figura 2. Medios que usa para buscar información.....	
Figura 3. Formatos escogidos para obtener información.....	
Figura 4. Soportes escogidos para obtener información.....	
Figura 5. Lecturas en otros idiomas.....	
Figura 6. Idiomas.....	
Figura 7. Expectativas de servicios.....	
Figura 8. Pago de servicios especiales.....	
Figura 9. Período de pago.....	
Figura 10. Espacios requeridos.....	

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Instrumento de recolección de información aplicado a los investigadores del INER y los trabajadores del Programa de Atención a las Víctimas del Conflicto Armado.....	119

1. PRESENTACION

Este trabajo es el resultado de la segunda práctica académica en bibliotecología, realizada con la Alcaldía de Medellín, en el Centro de Documentación de la Casa de la Memoria, proyecto que hace parte de la Línea de Memoria Histórica del Programa de Atención a Víctimas del Conflicto Armado.

La práctica académica está enfocada en una propuesta de servicios de información para el Centro de Documentación Casa de la Memoria, convirtiéndose así en un insumo importante para los encargados de la unidad de información, porque les permitirá orientarse y proponer a la administración municipal los servicios que se deben respaldar para el diseño y puesta en marcha, en la consecución de un solo objetivo: suplir las necesidades de información de los usuarios ya identificados: trabajadores del Programa de Atención a las Víctimas del Conflicto, investigadores, y público en general.

Este informe final presenta en una primera parte, los fundamentos teóricos, conceptuales, referenciales y contextuales en relación con el tema de la práctica: los servicios de información para centros de documentación. Así mismo, se realiza una contextualización del lugar de práctica: el Centro de Documentación de la Casa de la Memoria y el Programa de Atención a las Víctimas del Conflicto Armado.

En la segunda parte están los resultados de la práctica: la descripción de los recursos financieros, locativos, tecnológicos y de talento humano en el Centro de Documentación, el estudio de los servicios de información en las instituciones pares, seleccionadas de acuerdo a sus contextos de creación –en memoria de las dictaduras, conflictos armados, holocaustos.

Seguidamente el análisis y las estadísticas de las encuestas realizadas a un grupo de usuarios: trabajadores del Programa de Atención a las Víctimas del Conflicto Armado, investigadores del Instituto de Estudios Regionales (INER), y algunos usuarios en general. Por último, se expone la propuesta de los servicios de información más pertinentes para el Centro de Documentación.

En el tercer apartado se exponen las conclusiones y recomendaciones, para que el Centro de Documentación pueda ser reconocido en un futuro como una efectiva unidad de información pertinente en el tema de la memoria histórica, en Colombia y en el mundo.

2. MARCO CONCEPTUAL

2.1 LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN

El servicio de información es definido como el conjunto de actividades, que tienden a satisfacer las necesidades de información de terceros. En los servicios de información documental se distingue, entre otros, los siguientes: préstamo, referencia, bibliografía, alerta, diseminación selectiva de información y reprografía.

Generalmente se clasifican los servicios de información en:

Básicos: son los servicios de información fundamentales en cualquier unidad de información, porque con ellos se suplen las necesidades de información básicas de los usuarios para orientarse en la vida cotidiana. La información que necesitan los usuarios, se caracteriza por ser elemental.

Especializados: son los servicios enfocados en un grupo de usuarios especializados o que tratan temas más específicos, de acuerdo a su área de trabajo o investigación. La información que requieren es tratada de forma más compleja y con mayor profundidad.

2.1.1 Los servicios de información en línea

Internet ofrece variadas herramientas para la obtención de información: buscadores, metabuscadores, directorios, sitios web, repositorios, bibliotecas digitales, bases de datos, redes sociales, blogs, etc. Los servicios de información en línea permiten al usuario, acceder a la información desde cualquier lugar sin barreras de tipo espacial y temporal.

2.2 LOS CENTROS DE DOCUMENTACIÓN

El centro de documentación es la unidad de información que actúa como intermediario entre el usuario y los generadores de información especializada en algún campo de conocimiento. Es fundamentalmente un difusor, un gestor de información. Su principal objetivo es atender a las necesidades de información que le sean demandadas para lo cual selecciona y recoge, organiza, analiza, recupera, suministra y difunde información de forma más exhaustiva.

Los servicios más representativos en los centros de documentación son:

Préstamo: servicio básico orientado a la prestación de los documentos para la consulta en otros lugares distintos a la unidad de información. Las modalidades de este servicio más conocidas son:

- ✚ Préstamo externo: prestación de los documentos para la consulta fuera de la biblioteca. Los usuarios buscan, localizan y prestan los documentos en la propia unidad de información o, como hacen algunas bibliotecas, entregan los documentos en el domicilio del usuario, por medio del *préstamo a domicilio*.
- ✚ Préstamo interbibliotecario: formación de un sistema de cooperación entre las unidades de información para el préstamo de documentos entre los usuarios entre las mismas.

Diseminación selectiva de la información (DSI) y el servicio de alerta: servicio de información que generalmente se relaciona con el servicio de alerta. Otros autores los toman como servicios diferenciados, en su modo de alertar al usuario:

El servicio de alerta pretende dar aviso de la nueva información bibliográfica, en cualquier área de conocimiento, a todos los usuarios de la unidad de información. La DSI está orientada a suplir las necesidades de información de los usuarios específicos,

dando aviso de las novedades y referencias bibliográficas, clasificadas de acuerdo al perfil que previamente han definido los usuarios con sus intereses.

Traducción: servicio enfocado en la interpretación, la asimilación más adecuada del sentido de un texto generado en un idioma específico para ponerlo en el idioma requerido por el usuario.

Difusión bibliográfica: distribución de la información por la unidad de información. Incluye tareas como la elaboración de boletines de resúmenes, boletines bibliográficos, boletines de índices y búsquedas bibliográficas retrospectivas. Algunas unidades de información también difunden los servicios, las novedades, los programas y todas las actividades que el sistema documental pretenda poner en marcha por medios diversos como los boletines electrónicos y físicos, carteleras, etc.

Conmutación bibliográfica: sistema de cooperación entre unidades de información, el cual permite que los usuarios puedan acceder la información depositada en otras colecciones utilizándose procedimientos de copia. Permite así mismo, “maximizar el aprovechamiento de los recursos documentales nacionales, e internacionales, evitando duplicaciones y favoreciendo un crecimiento vertical del acervo de las unidades participantes”¹.

Búsqueda especializada de información: los usuarios se pierdan en el gran cúmulo de información difundido por la red internet. Las bibliotecas ofrecen servicios de localización y recuperación de información, en las múltiples herramientas que ha posibilitado la red. Las búsquedas de especializadas de información generalmente se realizan como apoyo a proyectos en centros de documentación o grupos de investigación.

¹ ISAZA RESTREPO, Irma; Molina Escobar, María Clemencia; Pérez Gómez, Martha Alicia. Servicios de información en bibliotecas universitarias y centros de documentación. Armenia: Universidad del Quindío, Programa de Ciencia de la Información y la Documentación, 1990. P.170

En el presente, se hacen estudios en nuevas técnicas para descubrir conocimiento en las bases de datos que ofrece internet. La minería de datos y los sistemas de recuperación son algunos de los ejemplos.

Minería de datos: “es una nueva orientación que los especialistas en inteligencia artificial proponen como una solución al problema de utilizar la información de las organizaciones, buscando patrones de comportamiento para apoyar la toma de decisiones. Es la actividad de seleccionar y aplicar el algoritmo de búsqueda de patrones en un proceso complejo para descubrir conocimiento en bases de datos”².

Boletines electrónicos: este servicio permite establecer una comunicación permanente con los usuarios por medio del envío regular de información general del centro de documentación, las novedades bibliográficas, los programas y las actividades, etc. La información se presenta en boletines enviados por medio del correo electrónico, convirtiéndose en un puente de información para los diferentes usuarios de la biblioteca.

Bases de datos en línea: son una fuente de consulta especializada que complementa la información física del centro de documentación. Son servicios que se acceden por medio de suscripción, ofrecidos por grandes empresas, generalmente a precios altos. Muy importantes para la recuperación de información especializada porque incluyen documentos indizados: artículos de revista, libros, ponencias, materiales audiovisuales, entre otros.

Referencia en línea: es un servicio que orienta al usuario por medio de internet, ya sea por correo electrónico o la conversación en tiempo real, más conocido como chat. “Le permite al usuario formular sus preguntas y el referencista provee respuestas sobre la

² RODRÍGUEZ MARTÍNEZ, Andrés; MORALES MANZANARES, Eduardo. Descubrir conocimiento en bases de datos: minería de datos y aplicaciones. p. 75.

documentación que se encuentra disponible y lo guía hacia los recursos pertinentes de la web o de la colección de la biblioteca”³.

Catálogos de acceso público en línea (OPACS): en este servicio están reunida toda la información de las colecciones de la biblioteca, permitiendo al usuario la búsqueda y localización de los documentos. Son ofrecidos por empresas desarrolladoras de software bibliográfico con precios elevados, que integran los módulos para el análisis de la información, los inventarios, el préstamo de documentos, y el mismo OPAC, entre otros. En otros casos, las unidades de información emprenden el desarrollo de sus propios sistemas bibliográficos.

Sitio web: permite la consulta de información general de la unidad de información como los horarios, colecciones, servicios, personal, estructura organizacional, etc. En la actualidad funciona como un sitio interactivo para los usuarios, porque les permite consultar nuevas herramientas y acceder a los servicios de información en línea.

Recursos de información en línea: servicio ofrecido por medio de repositorios y bibliotecas digitales, con documentos digitalizados, tales como: artículos de revistas, periódicos, ponencias, libros, documentos institucionales, tesis, etc. en este servicio las unidades de información deben tener en cuenta mecanismos que permitan proteger los derechos de autor.

Cursos de formación para los usuarios: este programa permite a los usuarios conocer las colecciones, los servicios convencionales y digitales de la unidad de información, y capacitarse en la búsqueda de información.

³ MONSALVE VEGA, Carolina. p. 49

2.3 LA MEMORIA HISTÓRICA EN LOS CONFLICTOS Y LAS GUERRAS

Es definido como un movimiento sociocultural nacido en el seno de la sociedad civil, para divulgar, de forma rigurosa, la historia de las luchas y las violaciones de los Derechos Humanos en diversos contextos de violencia, tales como los regímenes militares o las dictaduras, los conflictos armados, los conflictos étnicos, etc. Nace con el objetivo de que se conozca la verdad, se haga justicia y recuperar referentes para luchar por los derechos humanos, la libertad, y la justicia social.

Sitios de memoria: una de las formas que se tiene para hacer memoria de los hechos ocurridos que atentaron contra la dignidad de las personas, se forjan en los sitios de memoria, algunos de estos lugares se conciben como:

- ✚ Centros clandestinos de detención convertidos en museos
- ✚ Casas de la memoria
- ✚ Archivos para la memoria
- ✚ Museos
- ✚ Parques
- ✚ Esculturas

3. MARCO TEÓRICO

3.1 ANTECEDENTES DE LA DOCUMENTACIÓN

Llegada la era postindustrial, comienza a impulsarse el denominado sector terciario o también llamado, sector de los servicios. Este sector, se enmarca dentro de la sociedad de información, que se caracteriza por tratar la información como un recurso, indispensable en la realización de diversas actividades en distintos ámbitos: empresas, áreas científicas, áreas sociales, etc.

Es en el ámbito académico donde mayor repercusión tiene el elemento información porque, con la aparición de grandes experimentos científicos e innovaciones tecnológicas en el siglo XX, hace que se consolide un gran cúmulo de información que debe ser puesta en manos de los usuarios científicos, pues estos requieren una información relevante y actualizada para el desarrollo de nuevo conocimiento; como lo expresa Pérez Alvares, “la información en su más amplio sentido, no es más que la capacidad de almacenar y transmitir el conocimiento”⁴

Surge así, un interés primordial en la información, especialmente para los gobiernos de Estados Unidos y la Unión Soviética, “la información científica y tecnológica se tornó extremadamente importante a causa de su valor para el desarrollo económico y militar y por ende, no se escatimaron recursos que garantizaran su mejor aprovechamiento”⁵

⁴ PÉREZ ÁLVAREZ-OSSORIO, José Ramón. Los centros de documentación en la sociedad de la información. En: Boletín de la ANABAD [online] 2003, Tom. 49, n.3-4. [Citado 2010-09-08], pp.2. Disponible en: <<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=51186>>

⁵ PEDROSO IZQUIERDO, Evelyn. Breve historia del desarrollo de la Ciencia de la Información. En: ACIMED: revista cubana de los profesionales de la información y la comunicación en salud. [Online].2004, vol. 12, n. 2. [Citado 2010-09-08], pp. 7. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1024->

Desde las unidades de información, se comienza a gestar la aparición del documentalista por las nuevas demandas de usuarios, que requieren una información filtrada, pues a medida que se va incrementado la información, deja de ser tan fácil obtenerla por los canales tradicionales y por tanto, este nuevo profesional no solo debe organizar y custodiar la información, actividad tradicional del bibliotecario, sino que también, debe “digerir”⁶ y transmitir la información para los usuarios en el ámbito científico.

Paul Otlet fue el precursor de la documentación, creada con el objetivo de facilitar de forma rápida y eficaz la información con el manejo de los índices, resúmenes y la tecnología para la búsqueda y recuperación de la información como el transistor, los circuitos integrados, el microprocesador y las microcomputadoras.

Las unidades de información, cuyo fin último se concretaba en la conservación y transmisión del patrimonio documental, ahora pasan a concentrarse en el sector servicios. Se comienza a hablar de términos como costos, calidad, marketing, evaluación y gestión aplicados a instituciones de servicios. Lo que supone, que los servicios de información son tratados como un elemento de valor estratégico, con estándares de calidad, que garanticen una excelente capacidad en el manejo de todo el conjunto de información para satisfacer las necesidades informativas de los usuarios.

⁶ PÉREZ ÁLVAREZ-OSSORIO, José Ramón. Los centros de documentación en la sociedad de la información. En: Boletín de la ANABAD [online] 2003, Tom. 49, n.3-4. [Citado 2010-09-08], pp.2. Disponible en: <<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=51186>>

3.2 LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y LAS TIC

La tecnología ha permitido que los servicios de información puedan ser prestados sin ningún tipo de barreras espaciales y tecnológicas. Estos servicios se han convertido en un elemento de valor estratégico en cualquier organización, porque la gran mayoría de los usuarios se han especializado en el uso de las tecnologías y es fácil para ellos, el acceso a la información por estos medios. La tecnología ha cambiando la forma como se prestan los servicios tradicionales e inclusive, con ellos se pueden construir nuevas formas para la comunicación constante de información e interacción con los usuarios.

Es la llegada de la sociedad post-industrial que permite la generación de las tecnologías de la información y la comunicación. Como consecuencia del gran éxito de las investigaciones desarrolladas durante y después de la segunda guerra mundial, jalonadas por las grandes sociedades industrializadas: los Estados Unidos y Rusia, las invenciones tecnológicas permitieron la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación y registro del gran cúmulo de información generado por estas investigaciones.

En la década de los 60 y 70s la explosión documental requiere un organismo centrado en la organización y difusión de la información de forma eficiente, como respuesta los centros de documentación se desarrollan fundamentalmente para tratar los contenidos científico-técnicos en las universidades y los centros de investigación.

Pero sin importar la naturaleza de la unidad de información, las TIC han permeado cualquier ámbito bibliotecario, “modificando las tradicionales prácticas y llevándolas a enfrentar retos en la implementación de servicios acordes con las nuevas exigencias del entorno y las demandas y necesidades de información de los usuarios, entendidas las primeras como la materialización, es decir, las solicitudes explícitas requeridas por

los usuarios, y las segundas como aquellas no expresadas, es decir, implícitas que pueden quizás nunca llegar a ser demandadas explícitamente por él”⁷.

En este sentido, las nuevas tecnologías que se han introducido en el ámbito bibliotecario son: la biblioteca electrónica, la biblioteca híbrida, la biblioteca digital, y la biblioteca virtual, tipologías que permiten ofrecer la información en diversos y variados soportes, una nueva visión del trabajo cooperativo a nivel local, nacional e internacional, y la efectividad de las comunicaciones de los usuarios, porque pueden acceder a la información de una manera remota.

3.3 LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y DE INFORMACIÓN

Los servicios de información son productos intangibles, que buscan complacer o satisfacer necesidades de información de un grupo de usuarios. Son la salida o los outputs de un conjunto de actividades previas que conforman un proceso. Estas actividades transforman unos recursos y los convierten en un producto para un usuario.

Para Solanelles los servicios de información son: “una gama de actividades que permiten agregar información a la información, para ser transformada por el usuario en conocimiento y de esta manera satisfacer las necesidades del mismo”⁸.

⁷ PÉREZ ÁLVAREZ-OSSORIO, José Ramón. Los centros de documentación en la sociedad de la información. En: Boletín de la ANABAD [online] 2003, Tom. 49, n.3-4. [Citado 2010-09-08], pp.2. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=51186>

⁸ SOLANELLES ROJAS, María Julia. Mercadeo de los servicios de información. En: ACIMED: revista cubana de los profesionales de la información y la comunicación en salud. [Online].2003, vol. 11, n. 4. [Citado 2010-09-08], pp. 5. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1024->

Luis David Fernández expresa que “es un conjunto de actividades diseñadas y aplicadas por la biblioteca, con la finalidad de solventar o satisfacer las necesidades de información de los usuarios”⁹

Para algunos autores existen diferencias entre servicios bibliotecarios y servicios de información, para Buckland, los servicios bibliotecarios se refieren a “los medios que permiten el acceso a la información que tiene la biblioteca”¹⁰. Por el mismo enfoque se dirige Mitchell cuando expresa que son los servicios que permiten aprovechar los recursos o las colecciones de la unidad de información.

Entonces, los servicios bibliotecarios para estos autores, es el puente que permite por medio del acceso, comunicar la información reunida en las colecciones de la unidad de información con los usuarios. El acceso implica el uso de herramientas que identifiquen el documento como los catálogos, los repertorios bibliográficos o las bases de datos, así mismo, implica que el documento encontrado este físicamente disponible para su consulta.

Por otra parte, Foskett considera que los servicios de información surgen a partir de la necesidad de enterar a los investigadores sobre las nuevas publicaciones que se generan en su ámbito de acción, sin que esta información sea parte de las colecciones de la unidad de información. Por lo tanto, los servicios de información permiten la identificación de documentos en otros lugares ya sean físicos o virtuales y no están sometidos a la necesaria disponibilidad física.

⁹ FERNANDEZ VALDERRAMA, Luis David. Gerencia del servicio en las bibliotecas: una necesidad inmediata y una buena inversión a largo plazo. En: nuevas perspectivas para la difusión y organización del conocimiento: actas del congreso. [Online]. 2009, vol. 1, [Citado 2010-09-08], pp. 5. Disponible en: <<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2921987>>

¹⁰ Torres Vargas, Georgina Araceli. Los servicios bibliotecarios y de información en el contexto de la biblioteca tradicional. En: Investigación Bibliotecológica. [Online].2001, vol. 15, n. 31. [Citado 2010-12-11], pp. 112-124. Disponible en: <<http://www.journals.unam.mx/index.php/ibi/article/view/3978>>

Sin embargo, si nos orientamos por estas posturas teóricas, en el contexto actual de las unidades de información, coexisten las dos definiciones, porque se localiza información tanto en la colección misma como en otras fuentes, todo con el mismo objetivo, la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios.

3.4 EL MERCADEO Y LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Muchas veces, estos servicios en las unidades de información no responden a las necesidades de los usuarios, pues no dedican ni el tiempo suficiente, ni el personal para el desarrollo de productos de información y muchas veces, no se tiene un área dedicada exclusivamente a este proceso, o es tratado como una actividad marginal del área de servicios al público.

En este sentido, el diseño de productos de información requiere de la filosofía y herramientas del mercadeo, definido como “un sistema de actividades de planificación, establecimiento de precios, así como de promocionar y distribuir los productos que satisfacen las necesidades de los usuarios para lograr las metas de las organizaciones”¹¹

En la era del sector secundario, llamado también sector industrial, se usaban las técnicas del mercadeo solamente para los productos tangibles. Era más importante la oferta de productos, que las necesidades o demandas del cliente. Las unidades de información, “no se consideraban ellas mismas como productoras de servicios sino

¹¹ SOLANELLES ROJAS, María Julia. Mercadeo de los servicios de información. En: ACIMED: revista cubana de los profesionales de la información y la comunicación en salud. [Online].2003, vol. 11, n. 4. [Citado 2010-09-08], pp. 5. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1024->

como empresas, que no tenían relación con la transformación, más bien se hablaba, de la prestación de los servicios”¹²

Una segunda etapa, introduce el mercadeo en el sector de los servicios de información. “Este proceso se produjo cuando las unidades de información pasaron de la concepción de venta al enfoque de mercadeo, entonces puede afirmarse que lo más importante no es el producto sino el mercado, el consumidor, el cliente”¹³

En este sentido, el cliente hace parte del proceso de servucción o diseño de los servicios, pues él actúa como productor de ideas y consumidor.

Así, para crear un servicio de información es importante primero tener en cuenta:

- ✚ Investigar y analizar el mercado en el que la biblioteca puede ofrecer sus servicios.
- ✚ Identificar cuáles son las necesidades y en qué medida ésta las proporciona el mercado.
- ✚ Analizar las fuerzas y debilidades de la biblioteca en cuanto a recursos y áreas de especialización.
- ✚ Evaluar las necesidades de información de los usuarios, los servicios que requieren y los beneficios que buscan.
- ✚ Estudiar los servicios de información que ofrecen las instituciones afines.

Todos estos pasos son necesarios para la servucción, que se define como un proceso previo a la implementación del servicio. “Es la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos, así como de la relación cliente-empresa,

¹² SOLANELLES ROJAS, María Julia. Mercadeo de los servicios de información. En: ACIMED: revista cubana de los profesionales de la información y la comunicación en salud. [Online].2003, vol. 11, n. 4. [Citado 2010-09-08], pp. 5. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1024->

¹³ Ibid. pp. 5.

necesaria para la prestación de un servicio de información cuyas características comerciales y niveles de calidad se han determinado previamente”¹⁴

En la servucción participan los siguientes elementos:

- ✚ Cliente/usuario: son todas aquellas personas que demandan un servicio, para satisfacer una necesidad. El cliente/usuario, es el elemento más importante para la servucción, porque actúa como participante del diseño y a la vez consumidor del servicio.
- ✚ Soporte físico: es la estructura y localización espacial, los equipos, el ambiente, y los productos que va a utilizar el usuario.
- ✚ Personal de contacto: son las personas que realizarán una interacción con el usuario, al momento de que estos soliciten el servicio. El personal debe conocer las características del servicio y de los clientes/usuarios, los equipos, procesos, procedimientos y actividades. Por tanto, son las personas que están en permanente comunicación con el cliente y se convierten en el “recurso valioso para el éxito de organización”¹⁵, porque en la interacción, se producen los momentos de verdad, donde el cliente decide si permanece o no con el servicio.

En el momento que los servicios han sido diseñados y creados, la unidad de información debe dar a conocer la oferta de servicios para estimular la demanda. Así, “debe publicar y comunicar los servicios a través de materiales y actividades

¹⁴ EIGLIER, Pierre; LANGEARD, Eric. Servucción: El marketing de servicios. Madrid: McGraw-Hill Interamericana, 1991, pp. 12

¹⁵ SOLANELLES ROJAS, María Julia. Mercadeo de los servicios de información. En: ACIMED: revista cubana de los profesionales de la información y la comunicación en salud. [Online].2003, vol. 11, n. 4. [Citado 2010-09-08], pp. 5. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1024->

informativas y promocionales”.¹⁶ Una de estas herramientas son los portafolios de servicios, definidos como: “mezcla de servicios y programas que las bibliotecas están ofreciendo a los clientes”.¹⁷ Es una herramienta que permite señalar que servicios se ofrecen y las características de funcionalidad de los mismos. Según Quiroga, “la biblioteca elabora el portafolio de productos y servicios, para generar marca en la mente de los usuarios”.

3.5 INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Paul Otlet en 1934 expresó que la documentación en el ámbito de las administraciones pública era el “conjunto de obras que informan a los jefes y agentes y que les permite tomar decisiones con conocimientos de causa”¹⁸. En este sentido, la actividad documental en el ámbito de la administración pública, se caracteriza por ser dinámica en el apoyo informativo para las decisiones en la gestión.

Podría decirse, que el Centro de Documentación de la Casa de la Memoria se enmarca o se adapta dentro de las tres líneas de utilización de la documentación descritas por Pelou como conservadora, funcional y estratégica:

“Utilización Conservadora: porque permite constituir una actividad documental de mantenimiento y conservación de fuentes informativas y documentos como

¹⁶ MAÑAS MORENO, José Eugenio. Marketing y difusión de servicios en una biblioteca universitaria del próximo milenio. En: jornadas de documentación y bibliotecología en Cataluña. [Online] 1999. [Citado 2010-08-13], pp. 6. Disponible en: <http://www.cobdc.org/jornades/7JCD/com.cat.htm>

¹⁷ VALLEJO SIERRA, Ruth Elena. Portafolio de servicios en las bibliotecas universitarias. Bogotá: Colegio Mayor de Cundinamarca, 2005. Citado por: QUIROGA F. Celiar. Como divulgar los servicios de la biblioteca. En: Memorias curso básico para auxiliares de biblioteca. Bogotá: Asociación Colombiana de Bibliotecólogos y Documentalistas [online] 2005. [Citado 2010-08-12], pp.15. Disponible en: <http://www.ascolbi.org/eventos/cursos/Básico/material.htm>

¹⁸ PEÓN PÉREZ, Jaime Luis. Los servicios de información y documentación en la administración pública actual. En: Documentación de las Ciencias de la Información. [Online]. No. 28 [Citado 2010-09-08] 12 pp.

rememoración y testimonio de la actividad de la Administración Pública como productora de documentos.

Utilización Funcional: en la que las fuentes y productos documentales se utilizarían como servicios de asistencia administrativa, que ayudasen y apoyasen la determinación de políticas administrativas.

Utilización Estratégica: en la cual fuentes y servicios documentales contribuirían a los procesos informativos organización de las acciones y toma de decisiones”¹⁹.

¹⁹ PEÓN PÉREZ, Jaime Luis. Los servicios de información y documentación en la administración pública actual. En: Documentación de las Ciencias de la Información. [Online]. No. 28 [Citado 2010-09-08] 12 pp.

4. MARCO REFERENCIAL

El Centro de Documentación está en la fase de organización de las colecciones y en los estudios preliminares de los servicios de información, siendo este trabajo un insumo. Por lo tanto, no tiene trabajos anteriores de servicios de información a implementar. En este sentido, en este marco referencial se definen los antecedentes que se han realizado en las instituciones pares, en el tema de servicios de información para una casa de la memoria.

4.1 BENCHMARKING EN UNIDADES DE INFORMACIÓN

Descripción de los servicios que ofrecen las instituciones pares que tengan afinidad con los temas que trata en el Centro de Documentación a nivel mundial: conflicto armado, víctimas, hechos victimizantes y actores armados, memoria histórica, derechos humanos. Es importante acceder a esta información, porque permite conocer que se ha hecho en otras instituciones y que experiencias de servicios se pueden reproducir o innovar para el centro de documentación.

Para facilitar la búsqueda de estas instituciones, el rastreo se hará en los países que hayan padecido dictaduras o terrorismo de Estado, conflictos armados o violación de los derechos humanos:

 Argentina

 Chile

 España

🚩 Japón

🚩 Estados Unidos

🚩 Israel

4.1.2 Argentina

4.1.1.1 Biblioteca y Archivo Documental Voces de la Memoria

La unidad de información pertenece al *Museo de la Memoria, dictaduras nunca más*. La unidad de información está orientada al análisis y estudio del terrorismo de Estado y los Derechos Humanos en el caso argentino y en Latinoamérica. Posee 2000 volúmenes desde distintos campos disciplinarios, tanto desde la pedagogía crítica, el derecho, la sociología, la antropología, la literatura, la historia, las investigaciones periodísticas y el género testimonial.

Sus colecciones están basada en:

- 🚩 Informes del Centro de Estudios Legales y Sociales CELS.
- 🚩 Informes de la Comisión Nacional para la Desaparición de Personas.
- 🚩 Informes de la Asociación Abuelas de Plaza de Mayo.
- 🚩 Informes del Instituto Interamericano de Derechos Humanos con sede en Costa Rica.
- 🚩 Informes de Amnistía Internacional (materiales didácticos para educación en DDHH).
- 🚩 Informes de la Comisión Nacional sobre prisión política y tortura (Chile).
- 🚩 Informes de Derechos Humanos para todos (Perú).

- ✚ Diarios y revistas del período 1976-1983.
- ✚ Publicaciones de diferentes juntas militares.
- ✚ Copia digitalizada de la Causa Feced.
- ✚ Diario del Juicio a la Junta.
- ✚ Recortes periodísticos.
- ✚ Monografías, tesis y proyectos de investigación.
- ✚ Películas y videos documentales y de ficción.

Servicios y programas

Visitas guiadas: para escolares y entrega de material didáctico para trabajar en el aula

Talleres Educativos: para alumnos de todos los niveles. Los talleres están divididos en:

- ✚ *Nivel Inicial – EGB1 - EGB2:* se busca que los niños realicen una reflexión acerca de la importancia de la educación en valores y los derechos humanos, especialmente los derechos de los niños.
- ✚ *Polimodal- EGB 3:* dirigido a jóvenes, permite la reflexión y el debate de la dictadura militar en argentina y de la significación social de la memoria.

Jornadas de formación docentes: dirigidos a docentes de últimos niveles y estudiantes de disciplinas afines, con el objetivo de que puedan profundizar en el tema de los derechos humanos, el terrorismo de Estado y reflexionar en torno a la transmisión de los hechos en el aula de clase. Las jornadas están estructuradas en torno a ejes temáticos variables cada año, y se cuenta con la visita de expertos en los temas.

Ciclo de videos “ver para saber”: una selección de cortometrajes a partir de los cuales se intenta reflexionar acerca de valores tales como la tolerancia, el respeto y la solidaridad, procurando además, incentivar en los niños y jóvenes el interés por

conocer e indagar nuestro pasado reciente. La propuesta está orientada a los cuatro niveles escolares brindando una programación especial para cada uno. Luego de cada proyección y a partir de consignas se trabaja en grupo con los alumnos, dando lugar a diálogo y al debate.

Jornadas lúdicas de trabajo y reflexión en el Bosque de la Memoria: a través de esta Jornada se intenta rememorar lo ocurrido un 16 de septiembre de 1976, en la denominada “Noche de los lápices”, trabajando en torno a su significación para las juventudes actuales, a partir de actividades que aborden los conceptos de juventud, libertad, participación, compromiso, derecho, comunicación, censura, libertad de expresión, solidaridad, entre otros. La jornada está dirigida a alumnos del nivel Polimodal. El bosque de la memoria es un lugar de conmemoración de los asesinados y desaparecidos mediante el terrorismo de estado.

4.1.1.2 Comisión y Archivo Provincial de la Memoria

Una de sus áreas de trabajo es la documentación y conservación que centraliza, protege, conserva y difunde todos aquellos documentos públicos y privados vinculados al accionar al Terrorismo de Estado, para la investigación y la consulta del público en general.

Servicios

Consulta: los documentos son de carácter público. Su consulta está regulada por el “Reglamento de Accesibilidad del Archivo Provincial de la Memoria” que protege el derecho a la intimidad e integridad de las personas y establece las condiciones para su consulta.

Laboratorio de conservación: el área cuenta con un laboratorio de conservación que es donde se realizan las actividades de conservación preventiva en los documentos transferidos.

Supervisión de trabajos de grado: supervisa el trabajo final de los alumnos de la Escuela de Archivología por medio de un convenio realizado con la Universidad Nacional de Córdoba.

Biblioteca de documentos prohibidos: exposición en permanente construcción, alimentada por los ciudadanos que resguardaron y desean presentar los materiales prohibidos. Se presentan los libros y revistas censurados durante la dictadura militar. son libros de: "lectura de nivel primario, libros de cuentos, biblias latinoamericanas, escritores latinoamericanos, libros marxistas, peronistas, las nuevas corrientes pedagógicas, la matemática moderna, revistas de humor político, etc. En cada uno de ellos está el decreto de prohibición y el argumento ideológico de la dictadura para censurarlos"²⁰.

4.1.1.3 Memoria Abierta

Esta organización civil trabaja con archivos que registran el terrorismo de Estado en Argentina, preservando, produciendo y sistematizando la información para hacerla accesible al público. Así mismo, participa e impulsa la creación de un Museo de la Memoria.

²⁰ Actividades. [Online] 2010. [Citado 2010-10-18]. Disponible en: <http://www.museodelamemoria.gov.ar/museo.htm>

Colecciones

Patrimonio documental: cataloga y clasifica los documentos pertenecientes a los archivos de las organizaciones de derechos humanos, también trabaja sobre la consulta pública de archivos personales. Inicialmente, se realiza un diagnóstico sobre el estado de los archivos, y se hace el análisis documental para después ser incluidos en la base de datos colectiva. Memoria Abierta también promueve acciones de conservación preventiva y reproducciones de los documentos, por medios como la fotografía o la digitalización.

Tratamiento documental de testimonios: cataloga, clasifica según categorías y conserva de forma adecuada, las entrevistas o los registros orales de los protagonistas o víctimas de la historia de política represiva en Argentina.

Colecciones especiales: colección de afiches, realizados por otras organizaciones elaboradas con el fin de difundir ideas, convocar, recordar, y notificar una acción. Colección de pancartas, realizadas por las Madres de la Plaza de Mayo para recordar a sus seres queridos. Se elaboraron a partir de diversos objetos de las víctimas: fotos, cartas, poemas, boletines escolares. La colección está en el catálogo de la organización civil Memoria Abierta, con datos completos de realización y en algunos casos, se puede observar la pancarta.

Servicios

Consulta de documentos: no se brinda acceso a los fondos de los organismos de derechos humanos en la sede de Memoria Abierta. Se requiere establecer contacto previo con cada organismo.

Sí se puede consultar el archivo oral, archivo fotográfico y otros fondos existentes, pero debido a los espacios reducidos del centro, también se requiere cita previa, por teléfono o correo electrónico, y llenando un formulario de consulta.

Servicio de reprografía: este servicio es limitado. Solo se reproducen los documentos para investigación, docencia y justicia, previa autorización de Memoria Abierta. Para otras finalidades, se debe leer y aceptar las condiciones del “reglamento de uso”.

Referencia especializada: se brinda asesoramiento especializado, profundo y complejo sobre la información requerida que se encuentre en los fondos. También “asesora en la búsqueda y localización de fondos documentales y bibliográficos sobre temas específicos dentro del periodo de terrorismo de Estado en Argentina”²¹. Se puede brindar en casos particulares, la búsqueda y localización de fondos y recursos especializados externos a Memoria Abierta. Este servicio se brinda con la solicitud de un turno de consulta, por medio de un número telefónico o correo electrónico, con un horario especial (lunes a jueves de 10:30 a 18 hs.).

Investigaciones Bibliográficas y Documentales: en este servicio, Memoria Abierta selecciona y presenta referencias de documentos relacionados con la “coordinación represiva en el Cono Sur y sobre los centros clandestinos de detención, seleccionados de los archivos institucionales de las organizaciones de derechos humanos”.²²

²¹ Referencia especializada. [Online] 2010. [Citado 2010-10-18]. Disponible en: <http://www.memoriaabierta.org.ar/bases/opac/referencia.html>

²² Investigaciones bibliográficas y documentales. [Online] 2010. [Citado 2010-10-18]. Disponible en: <http://www.memoriaabierta.org.ar/bases/opac/investigaciones/condor.html>

4.1.1.4 Centro Documentación y de información sobre las Culturas de Izquierdas (CeDInCI)

CeDInCI, es un centro de documentación especializado en recopilar, preservar, conservar, catalogar y difundir información, acerca de las culturas de izquierda en Argentina y el mundo desde la segunda mitad del siglo XIX hasta la actualidad. El centro es una asociación civil sin ánimo de lucro que se constituyó a partir del acervo personal de Horacio Tarcus. Ahora reúne una de las mayores colecciones sobre este tema, gracias a las donaciones bibliográficas y documentales de importantes instituciones gremiales, estudiantiles, de derechos humanos, políticas, etc.

“Aunque está centrado en la cultura de izquierdas, su acervo cubre un amplio abanico, que incluye publicaciones anarquistas, socialistas, comunistas, trotskistas, de la “nueva izquierda”, radicales, peronistas, democristianas, liberales, conservadoras, nacionalistas, etc. Los documentos cubren variadas temáticas al tiempo que provienen de distintos espacios, ya sean partidarios o independientes: políticos, gremiales, intelectuales, artísticos, estudiantiles, de género, de derechos humanos, etc.”²³

El centro de documentación se lucra a partir de las asociaciones que han creado, (actualmente cuenta con más de 1500 socios) y los proyectos ejercidos con diversas instituciones en Argentina. Está abierto al público, pero los lectores deben realizar un aporte mensual, personalmente o por vía electrónica.

Sus espacios están constituidos por:

Hemeroteca: “con más de 4200 títulos de revistas culturales, políticas, periodísticas, suplementos culturales de diarios y fascículos relacionados con la historia política

²³ Fondos documentales. [Online] 2010. [Citado 2010-10-18]. Disponible en: http://www.cedinci.org/fondos_documentales.htm

argentina; revistas político-culturales extranjeras y publicaciones periódicas de movimientos sociales”²⁴

Biblioteca: posee 30.000 volúmenes con la siguiente organización: “Biblioteca marxista (Fondo Alfredo Alonso), Biblioteca Latinoamericana, Biblioteca de Estética y Filosofía Política (Fondo Héctor Raurich), Biblioteca de Pensamiento Argentino, Libros de Viajeros, Literatura Social, Guerra Civil Española, Biblioteca del Exilio, Biblioteca Ruso-soviética, Biblioteca de Mujeres y una Biblioteca de Referencia”.²⁵

Archivo: dividido en ocho salas, resguarda documentos de organizaciones políticas y sociales, de hombres y mujeres importantes por su influencia en la política y cultura argentina: folletos, volantes, recortes de prensa, documentos partidarios, cartas, manuscritos, etc.

Además, cuenta con: sala de lectura, sala de digitalización, dos salas para el trabajo de catalogación, sala de exposiciones.

Servicios

Microfilmación: brinda información microfilmada de publicaciones culturales, políticas, de movimientos obreros y organizaciones sociales. La lectura se realiza por medio de las tres lectoras de microfilms disponibles y además se ofrece un catálogo técnico de las estas publicaciones.

Digitalización: tiene el Programa de Digitalización de Fuentes Documentales, donde se editan publicaciones, de difícil acceso o agotadas, en hemerotecas y bibliotecas de Argentina.

²⁴ Fondos documentales. [Online] 2010. [Citado 2010-10-18]. Disponible en: http://www.cedinci.org/fondos_documentales.htm

²⁵ Biblioteca. [Online] 2010. [Citado 2010-10-18]. Disponible en: <http://www.cedinci.org/>

Servicio de referencia y asistencia técnica y de investigación: ofrece a sus socios-lectores catálogos especializados para cada uno de sus fondos y colecciones documentales, y brinda un servicio de asesoría, búsqueda bibliográfica y asistencia de investigación.

Banco de Imágenes: brindan información a partir de imágenes digitalizadas en diversos formatos: afiches, folletos, fotos, revistas, etc. Así mismo, ofrece asesoría e investigación para productoras filmicas, documentales, editoriales y artísticas.

Charlas, cursos y seminarios: para brindar información sobre la cultura de izquierda y la historia política y cultural, realizados por conferencistas de Argentina y extranjeros.

Boletín electrónico: provee información sobre actividades, adquisiciones, catálogos, etc.

Intercambio y donaciones: viene realizando alianzas con importantes instituciones Argentinas y extranjeras para la donación e intercambio de valiosos documentos, así, tiene un área especializada para este trabajo.

Catálogos: en estos momentos está en la tarea de unificar todos sus catálogos en la base de datos "Pérgamo". Los catálogos que ya han sido integrados son:

- ✚ Catálogo de publicaciones políticas de las izquierdas argentinas
- ✚ Catálogo de revistas culturales argentinas (1890-abierto)
- ✚ Catálogo de Publicaciones Político-culturales Internacionales (1890-abierto)
- ✚ Catálogo Biblioteca Marxista
- ✚ Catálogo de Libros de Referencia
- ✚ Catálogo de Biblioteca de Pensamiento Argentino
- ✚ Catálogo Biblioteca Héctor Raurich (filosofía, historia, arte)

✚ Catálogo del Fondo Fotográfico

4.1.1.5 Comisión Provincial por la Memoria

La Comisión por la Memoria de la provincia de Buenos Aires, creada en Julio de 2000 es un organismo público extra-poderes que funciona de manera autónoma. Está integrada por referentes de organismos de derechos humanos, el sindicalismo, el ámbito judicial y universitario, legisladores y religiosos de distintos credos.

Biblioteca

Se pone a disposición de los usuarios investigadores, estudiantes, docentes y público en general las colecciones en diversos formatos: libros, publicaciones periódicas, tesis, informes, dossiers, audiovisuales, guiones de obras de teatro, periódicos, fotos, etc.

Colecciones:

Colección de memoria

✚ Colección de pasado reciente

✚ Colección de derechos humanos

✚ Colección de educación

✚ Colección del programa de la comisión: Joven y Memoria. Recordamos para el futuro

✚ Colección especial Martínez Lagrava

✚ Colección de la Revista Puentes en texto completo

✚ Colección virtual o biblioteca virtual

📚 Colección de las producciones realizadas por las distintas Áreas de la Comisión

📺 Videoteca: con más de 600 títulos de cine social, político y de temas relacionados con la violación de los derechos humanos. Cuenta con películas documentales y de ficción de reconocidos directores internacionales, especialmente latinoamericanos.

🗣️ Archivo Oral en el marco del Programa interáreas de historia oral: Memorias encontradas: “cada área de la comisión aporta las voces vinculadas a su trabajo específico. Las fuentes orales útiles para el estudio de la historia argentina reciente y como espacio de dialogo intergeneracional”²⁶

Servicios

Sala de lectura, estantería abierta, realización de bibliografías temáticas, atención de consultas por correo electrónico, difusión selectiva de la información, reprografía.

La biblioteca no cuenta con ejemplares duplicados de su colección, situación que obliga a restringir el préstamo.

4.1.3 Chile

4.1.2.1 Museo de la Memoria y los Derechos Humanos

Fue inaugurado en enero del 2010, bajo el mandato de Michelle Bachelet. Su objetivo es dar a conocer a la comunidad, las violaciones a los derechos humanos ocurridas entre los años 1973 y 1990 en Chile. Así mismo, busca dignificar a las víctimas, educar

²⁶ Archivo oral. [Online] 2010. [Citado 2010-10-18]. Disponible en: <http://www.comisionporlamemoria.org/>

en valores de tolerancia, respeto y diversidad, además de impulsar iniciativas educativas que formen ciudadanos reflexivos.

Posee documentos, bibliográficos de archivos y museográficos que pretenden contar la historia de la dictadura de Chile: “el golpe de Estado, la represión de los años posteriores, la resistencia, el exilio, la solidaridad internacional y las políticas de reparación. El patrimonio de sus archivos contempla testimonios orales y escritos, documentos jurídicos, cartas, relatos, producción literaria, material de prensa escrita, audiovisual y radial, largometrajes, material histórico y fotografías documentales”.²⁷

Centro de documentación

Está orientado a brindar información histórica para todos los usuarios, en el periodo de 1973-1990, por medio de archivos textuales, fotográficos, iconográficos, sonoros, audiovisuales y objetos.

Está ubicado en el subsuelo del edificio del Museo, dispone de una sala de consulta de 153 mts², computadores para consulta de los catálogos, y otras colecciones como audiovisuales, y digitales; mesas para la realización de trabajos, estantería abierta, y conexión a internet. “Fue diseñado observando los estándares de comodidad y amplitud para que los usuarios puedan investigar en un grato ambiente. La combinación de elementos como madera, amplios ventanales, iluminación difusa y calefacción centralizada crean un ambiente estéticamente armónico con las líneas del edificio”²⁸.

²⁷ Centro de documentación. <http://www.museodelamemoria.cl/ES/CentroDocumentación.aspx>

²⁸ Centro de documentación. [Online] 2010. [Citado 2010-10-18]. Disponible en: <http://www.museodelamemoria.cl/ES/CentroDocumentación.aspx>

Colecciones

Dispone de una colección física especializada en derechos humanos.

Una biblioteca digital, cuya versión está en curso, y que incluye las siguientes colecciones:

Colección de textos y manuscritos: incluye diversos documentos como cartas, certificados, autorizaciones de visitas, decretos, actas, recursos de amparo, consejos de guerra, informes, manuscritos escritos por algunos detenidos durante el periodo de prisión, recortes de prensa, revistas, etc.

Colección de fotografías: conformada por documentación gráfica de organizaciones de los derechos humanos, y de profesionales de los medios de comunicación que estuvieron en el periodo 1973-1990, documentando en imágenes los acontecimientos y otros posteriores: sitios de memoria, conmemoraciones, actos, derechos humanos, etc. También incluye documentos personales de las víctimas: álbumes familiares, testimonios, etc.

Colección iconográfica: documentos panfletarios, afiches, pancartas, entre otros, creados en Chile y en el mundo donde se manifestó la solidaridad internacional con los chilenos.

Colección de objetos: “incluye tipos de arpilleras²⁹, objetos de valor biográfico, vestigios históricos, artesanías carcelarias fabricadas en hueso, madera, metal, expresiones artísticas de los presos en los campos de detención, en otras situaciones y contextos de vida, entre otros”.

²⁹ “Tejido por lo común de estopa muy basta, con que se cubren determinadas cosas para defenderlas del polvo y del agua”. Tomado de: Real Academia de la Lengua Española. Diccionario DRAE. p.95.

Colección de videos: se puede acceder a extractos de documentales, videos, películas, testimonios, reportajes, creados por los chilenos y extranjeros. También incluye los registros desarrollados por el Museo en el Proyecto 100 entrevistas, entre otros trabajos.

Colección de audio: reúne grabaciones sonoras de la prensa radial, testimonios, música, etc.

En Cada una de estas colecciones se puede buscar por:

✚ Títulos

✚ Tipo de recursos (ejemplo: colección de audio: archivo radial o entrevista. Colección de textos y manuscritos: actas, informes, folletos. Colección de iconografía: panfletos, postales, tarjetas. Colección de objetos: artesanal, biográfico. Colección de video, animación, documental, testimonio)

✚ Temas

✚ Víctimas

✚ Recintos de detención

✚ Hitos donantes

Tal como se puede deducir de las condiciones de uso de la biblioteca digital, no se puede imprimir ni copiar los documentos, y son para uso investigativo, académico o pedagógico

Servicios

Referencia en línea: servicio de información bibliográfica y documental por medio de internet. Se apoyan actividades de investigación, preparando documentos, bibliografías y referencias especializadas.

Boletín informativo: boletín mensual gratuito sobre las novedades de la unidad de información.

Consulta en sala: permite la lectura de la colección de la estantería abierta y cerrada.

4.1.3 España

4.1.3.1 Centro de Documentación sobre el Bombardeo de Gernika (CDBG)

Este centro de documentación especializado, hace parte de la *Fundación Museo de la Paz de Gernika*, que es una iniciativa del Ayuntamiento municipio de Gernika-Lumo. El centro de documentación, investigó y recopiló en el municipio y en otros lugares del mundo, información referente a la Guerra Civil española, sobre el bombardeo de Gernika y el exilio, lo que permitió abrir sus puertas en el año de 2003.

El centro de documentación posee dos fondos diferenciados:

- Fondo propio del centro de documentación sobre el bombardeo de Gernika:

Incluye documentos en libros, artículos de periódicos, revistas, material audiovisual y documentación de archivo de ámbito internacional.

 Fondo southworth

Es un fondo que está conformado por 3000 libros, periódicos, archivos y literatura gris sobre la Guerra Civil española y el franquismo. Adquirido por el Ayuntamiento de Gernika-Lumo al centro de documentación, y que pertenecía al historiador Herbert R. Southworth.

Estos fondos abarcan las áreas de:

Bombardeo de Gernika, Guerra Civil española, Exilio, Historia de Gernika-Lumo

Servicios

Aunque no se brinda mayor información de los servicios, se puede resumir lo siguiente:

- ✚ El acceso libre
- ✚ Consulta en sala y a través de teléfono, fax y correo electrónico.
- ✚ Préstamo en sala
- ✚ Atención personal, información bibliográfica y de referencia.
- ✚ Catálogos informatizados.
- ✚ Boletín de novedades.
- ✚ Reproducción de documentos.
- ✚ Cooperación en proyectos, trabajos de investigación y actividades (simposios, congresos, etc.) que permitan ofrecer una verdadera historiografía de los acontecimientos.

4.1.3.2 Centro Documental de la Memoria Histórica

Pertenciente al Ministerio de Cultura de España, está ubicado en la ciudad de Salamanca. Su finalidad es difundir información relacionada con la guerra civil española, 1936-1978. Este centro reúne el Archivo General de la Guerra Civil Española, por lo tanto, puede ser considerado como un archivo con una biblioteca anexa, llamada Biblioteca del Centro Documental de la Memoria Histórica que contiene 50.000 ejemplares, de los cuales 4.000 títulos son publicaciones periódicas.

Servicios

En el centro documental y la biblioteca:

- ✚ Consulta en sala en el Centro Documental de la Memoria Histórica
- ✚ Consulta de documentos originales del Centro
- ✚ Consulta de reproducciones de documentos del Centro
- ✚ Consulta de instrumentos de descripción manuales
- ✚ Consulta in situ de bases de datos
- ✚ Consulta a través de Internet de la información sobre los fondos del Centro Documental de la Memoria, volcada en las bases de datos del Centro de Información Documental de Archivos (CIDA)
- ✚ Boletines con información relacionada con las últimas adquisiciones y catalogaciones, y se incluye una pequeña mirada a los fondos antiguos para contribuir a un mayor conocimiento de los mismos.

4.1.4 Paraguay

4.1.4.1 Museo de la Justicia Centro de Documentación y Archivo para la Defensa de los Derechos Humanos (M-CDYA)

En el año de 1992, se hallan los archivos de la policía Stronista, que revelaban las atrocidades de esta fuerza y comprobaba que en Paraguay se “tenía un sistema de represión con una policía y un ejército altamente capacitados y entrenados”³⁰. Debido al valor de esta documentación, se decidió convocar especialistas para su ordenamiento y clasificación. Más tarde, se incorporan los archivos de la Dirección Nacional de Asuntos Técnicos, de la comisaría 3ra y documentos remitidos desde la Fiscalía General del Estado.

Los documentos incautados en estos archivos son de variada naturaleza:

Fichas de detenidos, informes confidenciales, pedidos de búsqueda, declaraciones, indagatorias e informativas, controles a partidos políticos de oposición, controles a grupos estudiantiles., controles a sindicatos, controles de entrada y salida del país, controles telefónicos, vigilancia domiciliaria, notas varias al jefe del Dpto. De Investigaciones, publicaciones periodísticas, fotografías, libros de novedades de la guardia, documentos de identidad (cédulas y pasaportes), casetes con grabaciones de paneles, conferencias, discursos, programas radiales, etc.

El archivo puede dividirse en dos partes: el archivo Pre-Stronista con documentos que datan de la década del 30, y el Archivo Stronista propiamente dicho, que abarca en su mayoría el período comprendido entre 1954 y 1992.

³⁰ Presentación: Centro de Documentación y Archivo para la Defensa de los Derechos Humanos. [Online] 2010. [Citado 2010-10-18]. Disponible en: <http://www.gwu.edu/~nsarchiv/CDyA/index.htm>,

El servicio más fuerte que tiene la unidad de información es la base de datos MHDDH, concebida como una herramienta para agilizar la respuesta del personal CDyA a las peticiones de Habeas Data³¹. Contiene 60000 documentos registrados y de estos 246 se incluyen las imágenes digitales para dar mayor acceso a la información. Como caso especial, se ofrecen de forma digital los documentos del rollo 143, correspondiente al Operativo Cóndor, información ampliamente difundida en el Paraguay y a nivel internacional.

Servicios

La unidad de información aún está en desarrollo, pero se puede leer en algunos de sus objetivos, la realización de diversas acciones encaminadas a la difusión de la información y atención de las necesidades de los usuarios:

- ✚“La construcción de un banco de datos permanente para atender las solicitudes emanadas de los recursos de Hábeas Data, apoyar a los procesos de Violación de los Derechos Humanos abiertos, brindando toda la información requerida por los Jueces.
- ✚La difusión de todos sus documentos, tratando de no afectar la privacidad de los involucrados y los derechos de autor
- ✚Desarrollar actividades de investigación, animación sociocultural y producir materiales pedagógicos, cuyos contenidos fundamentales estén orientados a la promoción de valores culturales centrados en el respeto a la dignidad de las personas, el derecho a la libre determinación y desarrollo de los pueblos, en la

³¹ Libre información

consolidación del Estado de Derecho y la profundización de los procesos democráticos, como estrategias de lucha contra el autoritarismo”.³²

4.1.5 Israel

4.1.5.1 Yad Vashem

Iniciado en 1953, Yad Vashem es un lugar de memoria para las víctimas del Holocausto situado en Jerusalén. Comprende museos, monumentos, exposiciones, archivos y bibliotecas. Trabaja sobre cuatro pilares o áreas: centro mundial de documentación, investigación, educación y conmemoración del Holocausto.

Se puede resaltar las siguientes áreas:

En el área de la documentación

Recursos y colecciones

La Base Central de Datos de Nombres de Víctimas de la Shoá: esta base de datos reúne los nombres y datos biográficos de casi la mitad de los seis millones de judíos víctimas del holocausto. Se puede consultar por vía electrónica y está abierta a todo el público.

El archivo de fotos online: reúne los testimonios visuales sobre la vida de los judíos antes, durante y después del Holocausto.

La biblioteca de Yad Vashem: posee 115.000 títulos sobre el Holocausto en 54 idiomas y cerca de 4.000 periódicos, muchos de los cuales datan del periodo del Holocausto. Es

³² Objetivos. [Online] 2010. [Citado 2010-10-18]. Disponible en: <http://www.gwu.edu/~nsarchiv/CDyA/index.htm>

considerada una de las colecciones más completas del mundo y se quiere recolectar todos los documentos publicados sobre este tema.

La base de datos de listas relacionadas con la Shoá: reúne listas de archivo escaneadas, con nombres de víctimas del Holocausto, los detalles de las vidas y el destino final. Se puede consultar por vía electrónica y está abierta a todo el público.

Testimonios: Yad Vashem también ha estado recogiendo los testimonios individuales de sobrevivientes. Antes de 1961 ya se tenían 2.800 registros. Fue una producción importante para la fiscalía ante el juicio de Adolf Eichmann³³. Ahora, la colección tiene 44.000 testimonios escritos, filmados y grabados. Una de las metas a largo plazo de YadVashem, es catalogar y digitalizar estos documentos para hacerlo accesible al público.

En el área de la educación

Por medio de la Escuela Internacional para el Estudio del Holocausto creada en 1993, se producen materiales educativos y programas educativos para instituciones educativas y diferentes públicos, de forma multidisciplinaria, multifacética y multidisciplinaria, con el objetivo de educar sobre el Holocausto, centrándose en las vivencias de las víctimas antes, durante y después de ese periodo.

Ofrece: materiales educativos, seminarios, cursos online, unidades educativas, espacios universitario, noticias y eventos educativos.

Espacio universitario: este espacio es una red universitaria virtual multidisciplinaria, creada por los profesores becarios de Yad Vashem dirigida a docentes, investigadores y cualquier persona que esté trabajando sobre el tema del Holocausto.

³³ Oficial nazi, responsable de dar solución final al problema judío, enviando a millones de ellos a campos de concentración. En 1960, fue localizado y capturado por la policía de Israel en Argentina.

Este espacio posee una biblioteca virtual, en proceso de actualización, con las siguientes colecciones:

-  Monografías de estudiantes
-  Proyectos de investigación
-  Artículos
-  Otros materiales de trabajo.

Unidades educativas: unidades destinadas a los escolares según su edad: pre-escolar, primaria, intermedio, secundaria. Aunque también está abierto para el público en general.

En el área de la investigación

El Instituto Internacional para la Investigación del Holocausto fue establecido en 1993 como una unidad académica autónoma, a fin de ampliar e intensificar la investigación. El instituto planea e implementa proyectos de investigación; organiza seminarios y conferencias internacionales; y coordina proyectos con institutos de investigación de todo el mundo. También apoya a jóvenes investigadores, publica estudios, ponencias de conferencias, documentos y monografías sobre el Holocausto.

4.1.6 Estados Unidos

4.1.6.1 Museo de la Memoria del Holocausto

Organización público-privada, financiada con dineros federales, es un lugar que inspira a los ciudadanos y líderes de todo el mundo para enfrentar el odio sin control, la promoción de la dignidad humana y la prevención del genocidio por medio de la educación, capacitación en liderazgo, a través de la Academia de Prevención del Genocidio. Trabajan en estrecha colaboración con segmentos claves de la sociedad que afectarán el futuro de las naciones: profesionales que trabajan con la aplicación de la ley, el poder judicial y las fuerzas armadas, así como la diplomacia, la medicina, la educación y los estudios de las religiones. Se enfatiza en el sentido de compromiso con los valores fundamentales de sus campos de acción y su papel en la protección de las personas y la sociedad.

Biblioteca

No se brinda una detallada descripción de los servicios en el sitio web, pero se puede resumir lo siguiente:

La unidad de información posee documentos bibliográficos y de archivo. Se creó principalmente para apoyar la investigación en la misma biblioteca. Por lo tanto, todos los documentos bibliográficos están disponibles, pero no hay servicio de préstamo para el público en general, ni préstamo interbibliotecario. Se puede reservar, durante varios días los documentos antes de realizar la visita, haciendo una cita previa. Obligatoriamente, para consultar los documentos de archivo, se debe contactar de antemano.

Permiten la copia digital, en fotocopiadora y escaneo, dependiendo de ciertas restricciones impuestas en cada colección, para respetar los derechos de autor.

Archivo de Historia Visual: posee una colección de bibliografías anotadas sobre muchos temas relacionados con el Holocausto y una colección de testimonios registrada por la USC Shoah Foundation Institute, entre 1994 y 2002, con sobrevivientes del Holocausto y otros testigos de 56 países. Aunque los testimonios no pueden ser vistos en línea, tienen un catálogo de testimonios que permite buscar por el nombre de la persona.

Recursos para la búsqueda de sobrevivientes: ofrece una serie de recursos para la localización de un individuo, por medio del nombre de la ciudad en la que residía la persona antes de la guerra.

- ✚ Ofrece una guía de registro
- ✚ Una visión general de los materiales documentales que figuran en el archivo Servicio Internacional de Búsquedas.
- ✚ Catalogo especializado en la búsqueda de víctimas por el nombre
- ✚ Colección de objetos de las víctimas del Holocausto.
- ✚ Exploración de una lista de recursos web que representa una sección transversal de la información relacionada con el Holocausto. Se agrupan bajo epígrafes temáticos y se anotan con una breve descripción.
- ✚ Búsqueda de víctimas en el catálogo de la American Friends Service Committee y se puede obtener copias de los documentos originales.
(<http://www.ushmm.org/namesearch/afsc/>)

4.1.7 Países Bajos

4.1.7.1 Casa de Ana Frank

Este museo está ubicado en el edificio original donde Ana Frank y su familia se ocultaron de los nazis en Ámsterdam. Otto Frank, el padre de Ana y único sobreviviente, “luchó activamente para que fuera preservada, lo que consiguió con la presión y el apoyo de la opinión pública y fondos cedidos por el alcalde de Ámsterdam para restaurarla. El 3 de mayo de 1960 se inauguró el museo Casa de Ana Frank, con la intención de modernizar la "casa de adelante"(lugar donde estaba el negocio de la familia) para convertirla en un centro internacional de jóvenes y mantener la "casa de atrás"(lugar de escondite) como museo”³⁴. El edificio incorpora espacios de exhibición, librería, tienda y un café.

El sitio web permite la visualización en 3D, de algunos espacios de la casa y ofrece una guía web con información sobre Ana Frank y la historia de la Segunda Guerra Mundial, para la realización de diversas actividades escolares: informes, exposiciones, etc.

Colección de la biblioteca

La biblioteca posee una colección de 6.000 libros, 90 suscripciones de revistas, 2900 registros audiovisuales y 40.000 recortes. Esta colección comprende los siguientes temas:

³⁴ Museo Casa de Ana Frank. [Online] 2010. [Citado 2010-10-18]. Disponible en: <http://www.mundocity.com/europa/amsterdam/ana-frank.html>

Colección Ana Frank:

- ✚ “las ediciones holandesas del diario de Ana Frank, desde la primera, de 1947, hasta la más reciente, que incluye las cinco páginas nunca antes publicadas.
- ✚ Un gran número de ediciones de las múltiples traducciones publicadas, que van del albanés al tailandés, y las adaptaciones escénicas y cinematográficas.
- ✚ Cuantioso material – biografías, memorias, monografías, artículos, recortes de prensa, documentos, registros audiovisuales – relacionados con la vida de Ana Frank, su familia y los otros refugiados en el escondite secreto, sus protectores y otros testigos, así como con el diario.
- ✚ Material sobre la historia de la Fundación y la Casa de Ana Frank”³⁵.

Colección sobre el estudio del Holocausto: poseen una gran colección de documentos de apoyo para la enseñanza del Holocausto, disponible para el público interesado.

Colección sobre el tema del extremismo y radicalismo: colección sobre el extremismo y el radicalismo en los Países Bajos y en los países contiguos, conformada por recortes de prensa en formato digital desde 1980; además de libros, artículos, revistas y material audiovisual sobre el extremismo y el radicalismo en los Países Bajos y Europa.

Colección sobre el racismo y discriminación racial: colección referente a los temas de racismo, antisemitismo, discriminación racial, violencia racista, legislación antidiscriminatoria, y lucha contra estas segregaciones. Se tienen información en libros, folletos, material educativo para el apoyo a la enseñanza, a las actividades sociales y culturales; artículos de prensa, informes científicos, monográficas y material audiovisual.

³⁵ Colección Ana Frank. [Online] 2010. [Citado 2010-10-18]. Disponible en: <http://www.annefrank.org/es/>

Servicios

Aunque no se describen detalladamente los servicios, se puede decir como es el acceso a los documentos:

-  Consulta en la sala de lectura sin ninguna restricción
-  Documentos digitalizados y disponibles para todo público
-  Servicio de reprografía y visualización de los documentos por equipos electrónicos
-  No hay servicio de préstamo y se debe visitar la biblioteca con cita previa.

4.1.8 Japón

4.1.8.1 Museo de la Paz en Hiroshima

Creado en el año de 1955, por el arquitecto Kenzo Tange en todo el epicentro de la bomba atómica. A su alrededor, se encuentran dos edificios más pequeños, correspondientes a la Biblioteca y el centro de conferencias, unidos en 1995 con el edificio central por medio de un puente.

Biblioteca

El sitio web no ofrece suficiente información en español sobre los servicios de la unidad de información. Solo se cuenta con la siguiente información:

“La biblioteca se encuentra en la planta baja del edificio este. Posee materiales relacionados con la bomba atómica o la paz, disponible a todos los públicos”³⁶

Tiene las siguientes colecciones, cuya búsqueda se hace a partir del catálogo en línea:
virtualhttp://www.pcf.city.hiroshima.jp/database/index_e.html

Testimonios de víctimas sobrevivientes

Videos: posee cintas de vídeo y películas que contienen imágenes relacionadas con la bomba atómica. Algunos de estos documentos se pueden observar en línea.

Libros, revistas, grabaciones sonoras: estos link permite buscar los libros que se encuentran en la biblioteca física. Son libros relacionados con los temas de las bombas atómicas y la paz.

Artefactos y fotos: colección de objetos y fotografías, que narran las secuelas de la bomba atómica. Pueden observarse en línea.

Dibujos: testimonios de los sobrevivientes, creados por medio del dibujo. Algunos están digitalizados.

Piezas artísticas: pinturas, esculturas y otras obras de arte, derivas del deseo por la paz mundial y la abolición de las armas nucleares.

³⁶ Museo conmemorativo de la Paz de Hiroshima. [Online] 2010. [Citado 2010-10-18]. Disponible en: http://www.pcf.city.hiroshima.jp/index_e2.html

5. MARCO CONTEXTUAL

5.1 PROGRAMA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO

El Programa de Atención a las Víctimas del Conflicto Armado, fue creado en el año 2004 por la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Medellín, bajo el mandato de Sergio Fajardo Valderrama.

Este programa, tiene dos fundamentos que influyeron en su concepción: el primero de ellos se refiere a la dramática situación de las víctimas del conflicto armado, que no tenían instancias de reconocimiento de sus derechos y el papel que deben jugar el gobierno nacional, departamental y municipal para su atención. Un segundo fundamento tiene que ver con el proceso de negociación con las autodefensas, “que se manifiesta de manera particular en la ciudad de Medellín a mediados del año 2003, (último año de gobierno de Luís Pérez Gutiérrez)”³⁷. Al año siguiente se crea el programa de Paz y Reconciliación para atender a los desmovilizados y garantizarles la reinserción a la vida civil. Pero esta reinserción de los desmovilizados de las autodefensas dio pie para pensar en la “inaplazable necesidad de la puesta en marcha del Programa de Atención a Víctimas del Conflicto Armado con el propósito de dar una respuesta integral desde el gobierno municipal a los dos ejes de responsabilidad e intervención gubernamental de problemáticas asociadas al conflicto armado: el reconocimiento y la atención de las víctimas y la reinserción civil de los desmovilizados”³⁸

³⁷ ALCALDÍA DE MEDELLÍN. SECRETARÍA DE GOBIERNO. Atención a las Víctimas del Conflicto Armado: experiencia y modelo de intervención desde el Gobierno Municipal. Medellín: Secretaría de Gobierno, 2008. p.7

³⁸ ibíd. p.8

5.1.1 Área de Memoria Histórica

La puesta en marcha del Programa de Atención a las Víctimas del Conflicto Armado, inicia con el Componente Psicosocial y la Memoria Histórica, poco después se vio la necesidad de integrar nuevos componentes como la Atención Jurídica y de Cooperación para las víctimas en los ámbitos de la salud, educación y generación de ingresos.

Es en el componente de Memoria Histórica donde se concibe la creación de la línea de acción Centro de Documentación y el proyecto Casa de la Memoria.

El Programa entiende la memoria histórica como una “reconstrucción de los hechos del pasado violento desde el presente, participando las víctimas del conflicto con sus puntos de vista, y experiencias”³⁹ de los sucesos ocurridos, para que estos hechos no queden en el olvido y puedan ser recordados por medio de “aprendizajes sociales” que permitan la no repetición. Esto conlleva también a la reconstrucción de la verdad al esclarecer los hechos y a que primero participen y se reconozcan las víctimas, no a los victimarios en estos procesos.

5.1.2 Casa de la Memoria

Una de las estrategias que el componente formuló para cumplir con el objetivo de visibilizar a las víctimas del conflicto armado, es la creación de la Casa de la Memoria, que viene gestándose desde julio de 2008; construcción que se consolidará en el Parque Bicentenario y que tendrá alrededor de 3800 a 4000 mt² según los planos⁴⁰

³⁹ ALCALDÍA DE MEDELLÍN. SECRETARÍA DE GOBIERNO. Componente de memoria. En: Atención a las Víctimas del Conflicto Armado: experiencia y modelo de intervención desde el Gobierno Municipal. Medellín: Secretaría de Gobierno, 2008. p.105

⁴⁰ Se puede visitar el centro de documentación, observar la maqueta y mostrar los planos. se pueden tomar fotografías de la maqueta con fines académicos, pero no a los planos.

realizados por la Empresa de Desarrollo Urbano (EDU). Allí estará ubicado definitivamente el Centro de Documentación.

El Centro de Documentación es uno de los seis componentes estructurales que tiene el proyecto Casa de la Memoria. El objetivo de la unidad de información es “poner a disposición de la ciudadanía información especializada en el tema del conflicto armado en la ciudad de Medellín, a través de la estructuración y puesta en marcha de un centro de documentación y archivo con servicios pertinentes y oportunos de información, y colecciones desarrolladas de acuerdo con las necesidades de información de los usuarios, para propiciar procesos reflexivos y pedagógicos y garantizar a la ciudadanía el derecho a la información sobre esta temática”⁴¹

5.1.3 Misión del centro de documentación

“Somos un centro de documentación especializado en el tema del Conflicto Armado en la Ciudad de Medellín. Orientamos nuestros esfuerzos hacia la satisfacción de las necesidades de información de nuestros usuarios de manera ágil, oportuna y eficaz, y organizamos, custodiamos, difundimos y ponemos al acceso de la ciudadanía el patrimonio documental sobre el tema del conflicto armado en la ciudad de Medellín”.⁴²

5.1.4 Visión del centro de documentación

“Seremos el Centro de Documentación líder especializado en el tema del Conflicto Armado en la Ciudad de Medellín, custodios del patrimonio documental y memoria histórica sobre dicho tema, con un acervo documental, bibliográfico e informativo

⁴¹ PROGRAMA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO. Informe Proyecto Casa de la Memoria. Medellín: Programa de Atención a las Víctimas del Conflicto Armado, 2010. P. 10.

⁴² Tomado del resumen del Centro de Documentación Casa de la Memoria elaborado por Sorani Rico. p. 2

altamente pertinente respecto a los objetivos del Centro y una estructura de servicios basada en las nuevas tecnologías de la información”⁴³.

5.1.5 Usuarios del centro de documentación

El centro de documentación apunta entonces a satisfacer las necesidades de información de los siguientes usuarios:

- Personas Víctimas del Conflicto Armado.
- Equipo de profesionales del Programa Atención a Víctimas del Conflicto Armado.
- Investigadores.
- Instituciones públicas y privadas que trabajan con la temática del conflicto armado y derechos humanos.
- Universidades.
- Ciudadanía en general.⁴⁴

El objetivo de los centros de documentación, está enmarcado en ser “una interfaz entre el productor y el consumidor de información que organiza la información y la digiere en forma selectiva para ser inmediatamente utilizable”⁴⁵, se pretende responder principalmente a esa selectividad de la información. Se desea plantear los servicios de información para los usuarios investigadores, instituciones públicas y privadas que estudien el tema del conflicto armado.

Por lo tanto, el Centro de Documentación requiere diseñar unos servicios de información, idóneos que les permita a los futuros usuarios que trabajan con la temática

⁴³ ibíd. p. 2

⁴⁴ Ibíd. P. 1

⁴⁵ PÉREZ ÁLVAREZ-OSSORIO, José Ramón. Los centros de documentación en la sociedad de la información. En: Boletín de la ANABAD [online] 2003, Tom. 49, n.3-4. [Citado 2010-09-08], pp.2. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=51186>

del conflicto armado (profesionales del Programa, y las instituciones públicas y privadas) identificar, consultar, investigar, comprender y transformar información sobre el conflicto armado.

Sin embargo, de acuerdo con lo observado en el estudio de Benchmarking en otras instituciones pares, igualmente se realizan programas o actividades para el público en general, y es ahí donde también se puede enfocar el Centro de Documentación de la Casa de la Memoria, como una forma de propiciar espacios para la reflexión y la pedagogía de la memoria histórica del conflicto armado en Colombia.

El tema que maneja el Centro de Documentación, es un referente importante para la conservación de la memoria del conflicto armado, especialmente porque la mayoría de la población no advierte las causas políticas, como las consecuencias trágicas y los obstáculos políticos, que sufren muchos de personas que padecen el conflicto en Colombia y en otros países. Por eso, es de vital importancia diseñar unos servicios de información que permitan a los usuarios encontrar los documentos pertinente al tema del conflicto armado y todas sus dimensiones y lograr aumentar el conocimiento y la memoria del conflicto armado de en la ciudad de Medellín, en toda Colombia y a nivel internacional

5.2 DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN CASA DE LA MEMORIA

En el proceso de construcción de este trabajo, enfocado en el planteamiento de los servicios de información para el Centro de Documentación de la Casa de la Memoria, se tenía planteado, describir los recursos actuales de la unidad de información y los que se esperan cuando esté funcionando en la Casa de la Memoria.

Esta descripción es importante porque, permite conocer los recursos actuales y los que se planean adquirir, y así poder concebir unos servicios, relacionados con los intereses y necesidades de los usuarios encuestados.

Las fuentes de información utilizadas para la recolección de esta información fueron: fuentes de información administrativa como los inventarios; los informes del comité de expertos, encargados de la definición de los contenidos en la Casa de la Memoria; planes financieros; fuentes de consulta en internet, que contribuyeron a la definición de las características tecnológicas del sistema Janium; y las explicaciones de la bibliotecóloga, encargada del centro de documentación del Programa de Atención a las Víctimas del Conflicto Armado para esclarecer la información que no era comprensible.

5.2.1 RECURSOS TECNOLÓGICOS

En este apartado, se realiza una descripción de los recursos tecnológicos existentes y lo que obtendrá el Centro de Documentación Casa de la Memoria. Esta descripción permitirá concebir algunos servicios digitales que se pueden ofrecer en la unidad de información.

5.2.1.1 Equipos tecnológicos

El Centro de Documentación Casa de la Memoria cuenta con tres computadores para análisis de información, digitalización de documentos, gestión y elaboración de etiquetas para el procesamiento físico.

Sus características técnicas son:

Equipo 1: Hp, Intel (R) Core 2(TR), Duo CPU, Windows XP Professional, 2GB RAM, 232 GB Disco Duro, Lector de CD-DVD, Quemador CDBurnerXP, Internet Explorer, Mozilla Firefox, SQL Server 2005, Office 2007, Entradas audífono y micrófono, McAfee 4.5.0.1270, puertos USB y

USB 2.0, SmartMediaD, CompactFlash I/II, SD/MMC+/miniSD, MSPRO/MSPRODuo, multimedia, InterVideo.

Equipo 2 y 3: Equipos Dell, Intel (R) Core 2(TR), Duo CPU, Windows 7, 4 GB RAM, disco duro de 184 GB, Lector de CD-DVD, Quemador CD BurnerXP, Internet Explorer, Mozilla Firefox, entradas audífono y micrófono, McAfee 4.5.0.1270, puertos USB y USB 2.0, SmartMediaD, CompactFlash I/II, SD/MMC+/miniSD, MSPRO/MSPRODuo, multimedia, InterVideo, SQL Server 2005, Office 2007.

5.2.1.2 Plataformas tecnológicas

El análisis de la información se realiza a través de la plataforma tecnológica Janium

Es un sistema para automatizar el trabajo o la labor de las unidades de información. Los módulos que posee son: control bibliográfico, control de autoridades, catálogo al público, circulación del préstamo, control de suscripción, adquisición, reportes, seguridad, control de accesos, impresión de etiquetas, inventarios, textos completos, servicio al usuario, modulo para el referencista.

“Trabaja en un ambiente web, en el soporte de los sistemas administradores de bases de datos relacionales, en la instalación de diversas plataformas (UNIX, Linux, Mac, Windows), en la administración simple, en la integración de bases de datos en SQL, en la flexibilidad de los formatos de registros bibliográficos y documentales, en el soporte de objetos digitales (digitalización de imágenes), en los índices configurables (con excelentes tiempos de respuesta) y en el intercambio de información con XML o ISO 2709.

Otras características del sistema son:

-  Puede ser configurado de acuerdo con las necesidades de cada institución.
-  Opera en diferentes ambientes de cómputo.

- ✚ Trabaja con bases de datos relacionales (RDBMS) de distintos proveedores como PostgreSQL, SQLserver, Oracle, Sybase, Informix y DB2.
- ✚ Es amigable, ya que el editor de registros bibliográficos facilita la catalogación en cualquier formato, como MARC21, Dublin Core, ISIS y CEPAL.
- ✚ Su base de datos es compatible con distintos formatos. Sus registros se pueden vincular con objetos digitales en diferentes formatos.
- ✚ Seguro, ya que su diseño permite mantener la base de datos sin riesgos de modificaciones por parte de personas ajenas o no autorizadas.
- ✚ Sus registros y campos se pueden ocultar.
- ✚ Es infinito el número de títulos que puede manejar”⁴⁶
- ✚ Puede indizar texto completo para extender las funciones de un sistema convencional: “permite buscar en textos completos de archivos que estén en cualquier sitio, ya sea remoto o interno. El archivo es independiente del registro descriptivo y puede estar en cualquier formato que el cliente sea capaz de abrir. Las búsquedas pueden hacerse sobre el texto o combinando índices del registro descriptivo con el índice de dicho texto. Tiene la capacidad de indizar múltiples formatos de archivo: texto, PDF, DOC, RTF, HTML (y, por lo tanto, sitios Web), XML, Excel, Postscript, etcétera”.⁴⁷

El sistema Janium está configurada con los siguientes módulos, de acuerdo a las necesidades actuales del centro de documentación: control bibliográfico, control de autoridades, catálogo al público, adquisición, reportes, seguridad, control de accesos, impresión de etiquetas, inventarios. Por el momento, el módulo de préstamo aún no

⁴⁶ JANIUM TECHNOLOGY. Sistema bibliográfico Janium. [Online] 2010. [Citado 2010-10-20]. Disponible en: http://www.janium.com/www_actual/page2/page1/page3/page3.html

⁴⁷ JANIUM TECHNOLOGY. Características de Janium. [Online] 2010. [Citado 2010-10-20]. Disponible en: http://www.janium.com/www_actual/page2/page1/page3/page3.html

está habilitado, debido a que se está realizando la catalogación y clasificación de la colección bibliográfica, y no se está prestando documentos para el público externo.

5.2.1.3 Otros recursos tecnológicos que se esperan

Herramientas tecnológicas: se solicitaron otras herramientas importantes para las labores de digitalización y administración: cámara de alta definición, impresora y escáner.

Los recursos tecnológicos y mobiliarios destinados para la realización de las actividades en el Centro de Documentación, se definen a partir del primer semestre de 2011, dependiendo de la disposición final de los espacios en la Casa de la Memoria.

Repositorio digital Enki: es un repositorio digital diseñado por la empresa Janium Technology, al cual podrán acceder las unidades de información de la Red de Bibliotecas y en el que se podrán almacenar documentos digitales como fotografías, artículos, videos, imágenes, audio, etc. Se planea digitalizar en este recurso, la colección que en estos momentos se está formando; basada en recortes de prensa, que hayan reseñado los temas del conflicto armado, la memoria histórica, la violación de los derechos humanos en Colombia. Así mismo, artículos que tengan información sobre el Programa de Atención a las Víctimas del Conflicto Armado. Por el momento, este repositorio está en proceso de prueba por la Biblioteca Pública Piloto, quien es la encargada de administrar la plataforma Janium para Medellín.



Ilustración tomada de Janium Technology.

Micrositio: también se tendrá un micrositio en el portal de la Fundación EPM. La Red de Bibliotecas, ganó el premio Acceso al Conocimiento (ATLA 2009) otorgado por la Fundación Bill & Melinda Gates, por la innovación de las tecnologías en las bibliotecas públicas y la promoción del desarrollo comunitario y la cultura digital. El premio de un millón de dólares, será invertido en ocho líneas estratégicas. Una de ellas es: “la creación y promoción de contenidos nuevos y relevantes para fortalecimiento de las comunidades en aras de convertir a la Red en un centro amplio de construcción de memoria colectiva”⁴⁸. Es la puesta en marcha de un espacio, en su sitio web, acerca de la memoria del conflicto armado y de las víctimas. El Programa de Atención a las Víctimas del Conflicto Armado presentó una propuesta y fue seleccionada,

⁴⁸ RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN Y EL ÁREA METROPOLITANA. Un premio para todos. [Online] 2010. [Citado 2010-10-20]. Disponible en:

<http://www.reddebibliotecas.org.co/sites/Bibliotecas/fiestadellibro/Paginas/UnPremioparatodos.aspx>

otorgándosele 77 millones para la contratación del personal en el diseño y realización del micrositio⁴⁹. El objetivo es que contenga la siguiente información:

- ✚ Trabajos de experiencias con víctimas: programas, bases de datos de víctimas, experiencias locales y regionales de trabajo con víctimas, testimonios de víctimas orales, visuales y escritos.
- ✚ Información institucional del centro de documentación: historia, misión, visión, organización, etc.
- ✚ Publicaciones institucionales

5.2.2 RECURSOS FINANCIEROS

Se realiza una descripción de los recursos financieros con los que cuenta el Centro de Documentación Casa de la Memoria, que permite clarificar cuánto dinero se ha implementado en la unidad de información y como se proyecta financieramente para el próximo año, teniendo en cuenta que los dineros otorgados son para el proyecto Casa de la Memoria y no exclusivamente para el centro de documentación.

5.2.2.1 Subvención AECID

La Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) entregó una subvención por 120 mil Euros (\$330840000 en pesos colombianos), en Febrero de 2010, para el proyecto Casa de la Memoria.

⁴⁹ Según las palabras de la bibliotecóloga del centro de documentación: “está por definirse en el 2011 las condiciones de contratación para la realización del “micrositio”, se están revisando proveedores o expertos en el tema para luego abrir convocatoria”. Así mismo, la regularidad en la retroalimentación del micrositio también está por concretarse.

Observando los informes presupuestales y con las explicaciones brindadas por la bibliotecóloga, se considera que de los 120.000 Euros otorgados por AECID, al centro de documentación le corresponden \$120.840.000; los cuales se están destinando en:

- ✚ Implementación de plataforma tecnológica: Janium, sitio web.
- ✚ Gestión y desarrollo de colecciones
- ✚ Organización de las colecciones: creación de tesoro, clasificación facetada, políticas de desarrollo de colecciones.
- ✚ Un plan de documentación de casos: un profesional en historia perteneciente al Área de Memoria Histórica, del programa de atención a víctimas del conflicto armado, elaborará un manual con los casos de las víctimas más emblemáticos y orientará a los investigadores sobre los procedimientos más adecuados para que las historias de las víctimas sean conocidas.

5.2.2.2 Sostenibilidad

El proyecto Casa de la Memoria se aprobó en el año de 2009, con la creación del Programa aprobado en el plan de desarrollo de la Alcaldía de Medellín 2008-2011. Es la misma Alcaldía la entidad que debe garantizar el funcionamiento y la sostenibilidad de la casa de la memoria. Por medio de comités especializados, que reúne diversas organizaciones públicas y privadas para la discusión de esta sostenibilidad, se sugiere que esté adscrita a un acuerdo municipal para que se pueda asegurar sus recursos de la Casa de la Memoria y por lo tanto, del Centro de Documentación.

5.2.3 RECURSOS LOCATIVOS

Descripción del espacio que se destinará para el Centro de Documentación el próximo año. Esta descripción, permitirá planear o al menos pensar en el espacio que se debe conceder a cada servicio.

Examinando los documentos del Plan Maestro de la Casa de la Memoria y en consultas realizadas con la bibliotecóloga, quien hace referencia a los informes de las reuniones del EDU (Empresa de Desarrollo Urbano), se concluye que:

“Para el próximo año se consolida la creación de la Casa de la Memoria ubicada en el Parque Bicentenario. Este espacio tendrá alrededor de 3800 a 4000 mt² según los planos⁵⁰ realizados por la EDU. Allí estará ubicado definitivamente el Centro de Documentación. Estos diseños arquitectónicos deben estar acordes a los componentes estructurales que se plantean para el proyecto:

- ✚ Centro de documentación: disponer de información especializada en el tema del conflicto armado en la ciudad de Medellín. Desarrollar las colecciones bibliográficas y brindar servicios de acuerdo a las necesidades de información de los usuarios.
- ✚ Investigación: busca contribuir a la reconstrucción de verdades históricas del conflicto armado, mediante la implementación de estrategias que permitan el reconocimiento, valoración y análisis de narrativas principalmente de las víctimas.
- ✚ Participación comunitaria: implementar estrategias y acciones que favorezcan la participación ciudadana en torno a la reconstrucción de la memoria histórica del conflicto armado.

⁵⁰ Se puede visitar el centro de documentación, observar la maqueta y mostrar los planos. se pueden tomar fotografías de la maqueta con fines académicos, pero no a los planos.

- ✚ Educación: desarrollar procesos de aprendizaje, concientización y reelaboración de los hechos o acontecimientos ocurridos alrededor del conflicto armado en la ciudad de Medellín, buscando con ello parar la espiral de violencia que hemos vivido durante décadas
- ✚ Comunicación y Difusión: Busca el desarrollo de acciones que permitan comunicar y transmitir el trabajo que se realiza hacia los diversos públicos a los que se dirige la Casa de la Memoria, a través de la implementación de un plan de medios.
- ✚ Curaduría, Museografía, Museología: busca definir los objetivos museológicos y los proyectos museográficos.

“Por esto mismo es importante aclarar que la construcción de un guión museográfico, en cualquier contexto, requiere de una investigación previa que permita construir el relato que quiere comunicarse, y de este, identificar los momentos, personajes, hitos históricos, memorias físicas y habladas, documentales, entre otros, que permitan de manera sintética y muy comprensible, transmitir lo que se ha descrito como objetivo del proyecto. Por eso mismo, además de las cosas e historias que adquieren representación en el guión o puesta en escena, es de la mayor importancia definir el espíritu del mismo, tal que logre el cometido: Constituirse en memoria reflexiva y no sólo en impacto, en dolor. Que la manera como están relatados y puestos al público estos hechos de la historia, interpelen el ser de los visitantes, dejen una huella, sean detonadores de reflexiones críticas, constructivas”⁵¹.

⁵¹ Lucía González, Directora Museo de Antioquia. Citado por: Programa de Atención a Víctimas del Conflicto Armado. Informe Proyecto Casa de la Memoria. Medellín: Programa de Atención a las Víctimas del Conflicto Armado, 2010. P. 11

Cada uno de estos componentes está en proceso de consolidación y los planos arquitectónicos serán revisados, evaluados y ajustados durante este resto de año, dependiendo de los avances en los componentes.

“Actualmente se cuenta con la formulación de documentos base que sustentan el componente de centro de documentación, educación y participación. Igualmente se avanza en la formulación de una propuesta para el componente de comunicación y difusión. Así mismo contamos con la asesoría permanente de la directora del Museo de Antioquia, Lucía González, y de la Corporación Región cuyas asesorías y recomendaciones han sido fundamentales para los componentes de curaduría, museología y museografía e investigación”.⁵²

5.2.3.1 Centro de documentación

En estos momentos, el centro de documentación se encuentra ubicado en el edificio de la Unidad Permanente de Justicia (UPJ), dividido en 3 estancias, una para el resguardo del recurso bibliográfico y las otras dos para la realización de las actividades laborales.

Este es un espacio provisional, que está siendo usado para la estructuración de las colecciones, el análisis de la información y el diseño de los servicios, por lo tanto, en este espacio no se prestan servicios a los usuarios.

El espacio que tendrá en el segundo semestre del próximo año en la Casa de la Memoria, tendrá más de 200 mt², que podrían oscilar hasta 600 mt².

Se sugiere en las reuniones de los comités que el Centro de Documentación posea:

 Cubículos de investigación

⁵² PROGRAMA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO. Informe Proyecto Casa de la Memoria. Medellín: Programa de Atención a las Víctimas del Conflicto Armado, 2010. P. 12.

- ✚ Salas de lecturas generales
- ✚ Sala de internet y bases de datos
- ✚ Parte administrativa: áreas para servicios, área de procesos técnicos, oficina de coordinación, oficina de programación tecnológica.
- ✚ Terminales de consulta
- ✚ Auditorio (compartido con Casa de la Memoria)
- ✚ Salones de reuniones (compartido con Casa de la Memoria)

5.2.4 TALENTO HUMANO

Descripción del talento humano que trabaja en estos momentos en el Centro de Documentación de la Casa de la Memoria y las personas que se espera contratar. Esta descripción permite pensar sobre los servicios que se pueden diseñar y abrir al público, de acuerdo al talento humano solicitado para ese momento, a pesar de que aún no se ha decidido su contratación, porque se debe esperar el establecimiento definitivo de los contenidos finales, tanto de la Casa de la Memoria como los del centro de documentación, a través de los comités de expertos y la aprobación de los perfiles por la Secretaría de Gobierno.

El talento humano se solicita a la dirección del Programa de Atención a las Víctimas del Conflicto Armado, sin embargo, las decisiones sobre contratación son responsabilidad de la Secretaría de Gobierno, entidad a la cual el programa pertenece.

En estos momentos se cuenta con un profesional de la información, que es la persona encargada de la gestión, y cuyo periodo laboral se mantiene hasta la finalización del presente gobierno municipal. Una practicante delegada para el análisis de información,

un diseñador gráfico⁵³ encargado de la digitalización de una colección especial de documentos, y una técnica en sistemas encargada de la preparación física de los documentos. Estas últimas personas, disponen un contrato de trabajo hasta el 31 de Diciembre de 2010.

Para el primer semestre del 2011, el talento humano estará conformado por: un profesional y practicante, y con posibilidad de renovación de contratos para la técnica de sistemas y el diseñador gráfico.

Para la apertura del Centro de Documentación en la Casa de la Memoria, en el segundo semestre de 2011, se espera contratar:

- ✚ 1 Coordinador (a): encargado de la planeación y gestión de los recursos en la unidad de información.
- ✚ 1 Coordinador (a) de procesos técnicos y desarrollo de colecciones
- ✚ 1 Coordinador (a) u operador de servicios al público: responsable de la atención al público y la gestión de los servicios.
- ✚ 1 Programático (a): encargado del diseño, administración de contenidos y servicios en línea.

5.2.5 RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS Y DOCUMENTALES

Se realizó un inventario de los recursos bibliográficos y documentales del Centro de Documentación Casa de la Memoria.

Las alianzas estratégicas con diferentes sectores sociales y académicos, que ha llevado a cabo el Área de Memoria Histórica del Programa de Atención a Víctimas del

⁵³ Que no es el encargado de solucionar los problemas relacionados con aspectos tecnológicos. Son resueltos por el soporte técnico, brindado por EPM para todas las oficinas de la Administración Municipal.

Conflicto Armado, permiten la donación de documentos valiosos en el tema del conflicto armado: Centro Internacional para la Justicia Transicional ICTJ, Museo de Antioquia, Agencia de Cooperación Estadounidense –Usaid. UNESCO, Corporación Región, Embajada de Israel en Colombia, Banco Interamericano de Desarrollo – BID, Agencia de Cooperación Alemana –GTZ.

A partir de las colecciones, en cualquier formato y soporte, se piensan y generan los servicios. En las colecciones está contenida la información que el usuario necesita para realizar sus actividades, y es por medio de los servicios que podrá buscar y localizar la información. Por lo tanto, el conocimiento de las colecciones es importante porque permite pensar en los servicios de información más adecuados de acuerdo a las necesidades de información de los usuarios.

Se consultó un documento que tenía información preliminar sobre el inventariado de las colecciones. Sin embargo, para brindar cifras más exactas, se logró contabilizar físicamente el número de documentos.

Actualmente el Centro de Documentación cuenta con 400 documentos, entre libros, revistas, audiovisuales, archivos de computador, aproximadamente.

-  67 documentos audiovisuales y archivos de computador
-  250 documentos impresos 224
-  6 Libros electrónicos
-  77 Artículos electrónicos
-  80 Documentos disponibles en internet

Así mismo, custodiará la colección del Instituto Popular de Capacitación (IPC). En estos momentos se encuentran en negociación las directivas del IPC y del Programa de Atención a las Víctimas del Conflicto Armado para hacer una propuesta económica,

elaborar diagnósticos, habilitar los espacios adecuados y definir las condiciones de responsabilidad y entrega de la colección.

5.2.5.1 Colecciones

El centro de documentación ha definido las siguientes colecciones⁵⁴:

Colección de Referencia

Diccionarios generales: normativos, enciclopédicos, bilingües, de sinónimos y antónimos

Diccionarios técnicos: conflicto armado, violentología y temas afines, Derechos humanos, educación, convivencia, seguridad, legislación, Medellín, Juventud

Indicadores, estadísticas y censos: Sobre conflicto armado, derechos humanos, Seguridad y convivencia, Víctimas, movimientos y organizaciones de víctimas, Jóvenes

Catálogos, directorios, mapas y bibliografías: Conflicto Armado, violentología, educación, juventud, Derechos humanos, seguridad y convivencia.

Colección de Audiovisuales

Referencia general: anuarios, bibliografías, catálogos, censos, diccionarios, directorios, estadísticas, indicadores, mapas

Medellín: Informes, cultura, economía, desarrollo, historia, etc.

Legislación y normatividad: sobre conflicto armado, derechos humanos, seguridad y convivencia, generalidades

Conflicto armado: generalidades, víctimas, hechos victimizantes, actores armados (victimarios), memoria histórica, territorio, procesos de paz.

Seguridad y convivencia: convivencia ciudadana, seguridad ciudadana

⁵⁴ Tomado del sistema de clasificación realizado por Sorani Rico.

Derechos Humanos: generalidades (teorías, informes, manuales, tratados, filosofía), Violación de los derechos humanos, aplicación y generación de los derechos humanos (Estado y derechos humanos, instrumentos internacionales, organizaciones, sistemas y mecanismos de protección de los derechos humanos, realización de los derechos humanos), Educación en derechos humanos.

Jóvenes: generalidades sobre juventud, Jóvenes y memoria, Jóvenes y conflicto, Jóvenes y violencia, Jóvenes y territorio.

Colección de Memoria institucional

Historia: Estructura, Acciones, Sistematización, Evaluaciones.

Publicaciones: libros de Talleres narrativos, Libros de trabajo con niños y niñas víctimas, Investigaciones, Otras publicaciones de texto editadas por el Programa (Ponencias, Trabajos académicos, Novelas)

Audiovisuales institucionales: Banco de testimonios, Video institucional, Videoclips de la verdad, Videos Memoria Joven, Videos testimoniales.

Fotografías: Memoria fotográfica del Programa

Colección Medellín: generalidades, historia, cultura, desarrollo, economía.

Colección sobre Legislación y normatividad:

Generalidades de Legislación y normatividad, Legislación y normatividad en conflicto armado, Legislación y normatividad en derechos humanos, Legislación y normatividad en seguridad y convivencia.

Colección sobre conflicto armado:

Generalidades sobre conflicto armado, Víctimas, Hechos victimizantes y actores armados, Territorio, Memoria histórica, Procesos de paz.

Colección seguridad y convivencia:

Generalidades, Convivencia, Seguridad.

Colección derechos humanos:

Generalidades de los Derechos Humanos, Violación de los Derechos Humanos, aplicación y generación de derechos humanos, Educación en derechos humanos.

Colección de jóvenes:

Generalidades sobre juventud, Jóvenes y memoria, Jóvenes y conflicto, Jóvenes y violencia, Jóvenes y territorio.

Colección archivo de prensa:

Conflicto armado, Derechos Humanos y convivencia, Memoria institucional.

Colección de generalidades:

Historia de Colombia, investigación social...

Reserva:

Otros ejemplares.

6. METODOLOGÍA

6.1 TIPO DE ESTUDIO

El trabajo se realizó con un estudio descriptivo para cada objetivo específico planteado, porque se buscaba caracterizar a los usuarios, los recursos del centro de documentación y los servicios de información prestados en otras unidades de información similares.

6.2 FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para el desarrollo de esta investigación, se utilizaron técnicas como la encuesta semi estructurada (Anexo A); que se aplicó a los usuarios trabajadores del Programa de Atención a las Víctimas del Conflicto Armado; investigadores del Instituto de Estudios Regionales (INER) y usuarios del público en general, quienes recibieron el material testimonial del Programa y cuyos datos de contacto se tenían gracias a la base de datos estructurada.

Así mismo, se usaron diversos tipos de documentos como: inventarios, informes, planes, lenguajes documentales, solicitudes, para la descripción de los recursos en la unidad de información.

Por último, se visitaron los sitios web de museos, bibliotecas y centros de documentación que traten el tema de la memoria en el mundo.

6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

El universo de estudio estuvo compuesto por los trabajadores del Programa de Atención a las Víctimas del Conflicto Armado, investigadores del INER, y público en general. Se decidió enviar la encuesta y esperar un número alrededor de 50 encuestas. Sin embargo solo respondieron 25 personas.

6.4 ACTIVIDADES

6.4.1 Primer objetivo

Describir los recursos financieros, tecnológicos, locativos, bibliográficos, documentales y de talento humano disponibles en la unidad de información.

Se evidencio la descripción de los recursos de la unidad de información, por medio de la siguiente documentación: inventarios de colecciones y equipos tecnológicos, lenguajes documentales, Plan Maestro de la Casa de la Memoria, informes preliminares de la creación de la Casa de la Memoria, planes operativos, solicitudes de recursos al municipio, informes de presupuesto y de contratación.

6.4.2 Segundo objetivo

Identificar las necesidades de información de los usuarios reales del centro de documentación.

1. En este sentido, se realizó una encuesta a los usuarios del centro de documentación, para conocer lo que ellos piensan y opinan de los servicios además de detectar sus necesidades y expectativas. La investigación fue cualitativa de carácter descriptivo, con la aplicación de una encuesta semi-estructurada con preguntas abiertas y cerradas en un formato electrónico⁵⁵.

⁵⁵ Se considera hacer la encuesta en el programa Excel

El grupo focal al cual fue dirigido el estudio es hacia los usuarios reales del Centro de Documentación: profesionales del Programa de Atención a Víctimas del Conflicto, investigadores, las instituciones públicas y privadas.

Se consideró que los investigadores y la institución a las cual se le haría la encuesta sería el Instituto de Estudios Regionales (INER). Así mismo, se pensó que una forma de realizar la encuesta es a través del correo electrónico, debido a las dificultades que se puedan tener un encuentro con los investigadores⁵⁶. Para ello, se hace indispensable hacer una previa presentación o formalización desde el Programa de Atención a Víctimas del Conflicto Armado, para darle un carácter serio a la indagación y poder reunir las bases de datos de correos electrónicos en cada instituto.

2. Las respuestas brindadas por los usuarios, fueron estudiadas, cuantificadas y representadas gráficamente.

3. Por último, se realizó el análisis y las conclusiones de la encuesta realizada a la población real que consulta la información del centro de documentación.

6.4.3 Tercer objetivo

Explorar los servicios de las unidades de información que traten temas afines en el mundo.

1. Se ejecutó una exploración de instituciones pares, que tuvieran afinidad con los temas que trata en el centro de documentación a nivel mundial: conflicto armado, víctimas, hechos victimizantes y actores armados, memoria histórica, legislación internacional, derechos humanos, educación y jóvenes.

Específicamente, se indagó sobre los servicios que ofrecen y la forma como están dirigidos a los usuarios, considerando las mejores experiencias y adaptándolas al

⁵⁶ Algunas de estos inconvenientes pueden ser: los horarios, ausencia de los investigadores.

contexto del centro de documentación.⁵⁷ Esta información se obtuvo a través de las fuentes secundarias como los sitios web de las unidades de información.

2. Se analizó el estudio y se llegaron a unas conclusiones que permitieron saber que servicios eran los más pertinentes, de acuerdo a los resultados del estudio de necesidades.

6.4.5 Cuarto objetivo

Recomendar los servicios más pertinentes para la atención de los usuarios del Centro de Documentación.

1. Observando los recursos disponibles del centro de documentación y las necesidades de información de los usuarios, se planteo los servicios y programas que pueden diseñarse en la unidad de información.

⁵⁷ El benchmarking es una teoría que está relacionada con la aplicación de las mejores innovaciones en los propios desarrollos.

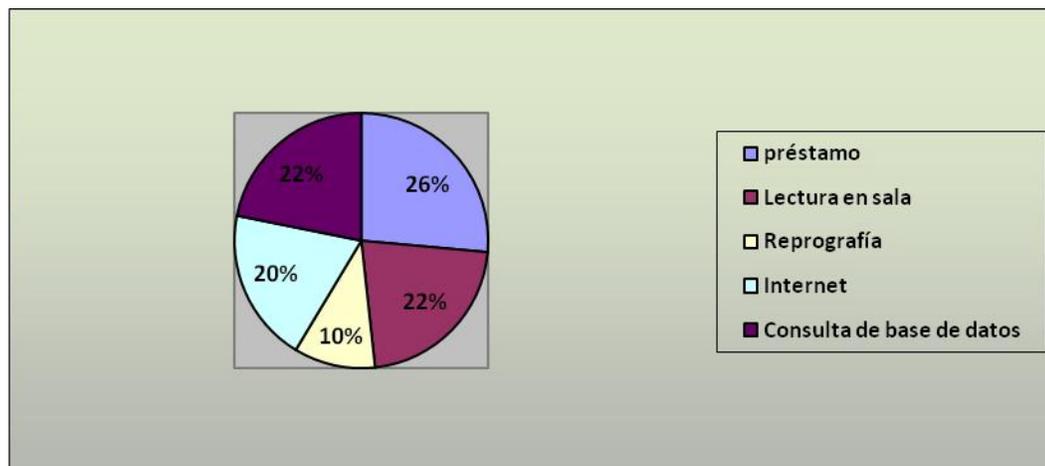
7. RESULTADOS

7.1 ENCUESTA REALIZADA LOS USUARIOS

El análisis de la encuesta realizada a los 24 usuarios trabajadores del Programa de Atención a las Víctimas del Conflicto Armado, los investigadores del INER, y el público en general, arrojó los siguientes resultados:

Las respuestas a la pregunta acerca de los servicios que conoce y/o utiliza, 23 personas conocen el servicio de préstamo, 19 personas conocen el servicio de lectura en sala, 9 personas el servicio de reprografía, 17 el de internet, 19 el de base de datos.

Figura 1. Servicios que conoce y/o utiliza

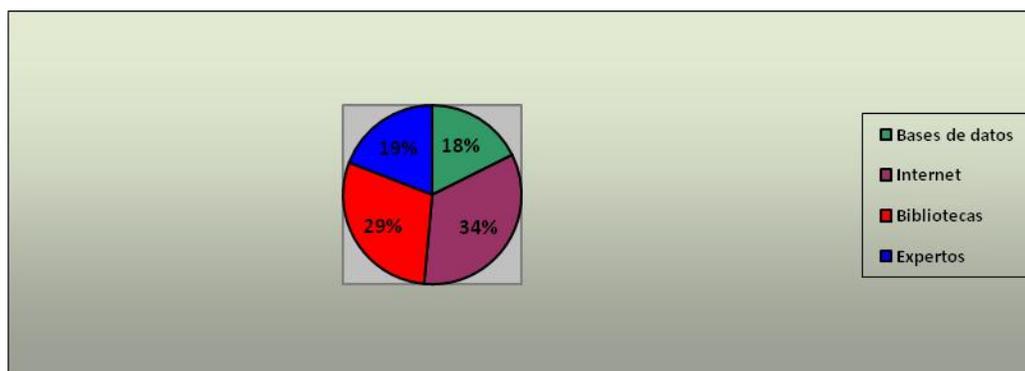


Se puede percibir en esta pregunta que la mayoría de los usuarios tienen conocimiento acerca de los servicios ofrecidos por las unidades de información. Así mismo, en los comentarios adicionales a esta pregunta, las personas expresaron que conocen los servicios de: Préstamo interbibliotecario, promoción de lectura, centro de información local, videoteca, hemeroteca, formación de usuarios, servicio de lectura para invidentes,

asesoría en la búsqueda de información, renovación, reserva, DSI, Orientación al usuario-Referencia, conmutación bibliográfica, bibliografías especializadas, índices analíticos, programación cultural, préstamo a domicilio, catálogo en línea, archivo de prensa, audio libros, préstamo y reserva en Línea.

Hay otros que relacionan los nombres de las colecciones con los servicios el caso del archivo de prensa, hemeroteca, videoteca, audio-libros.

Figura 2. Medios que usa para buscar información

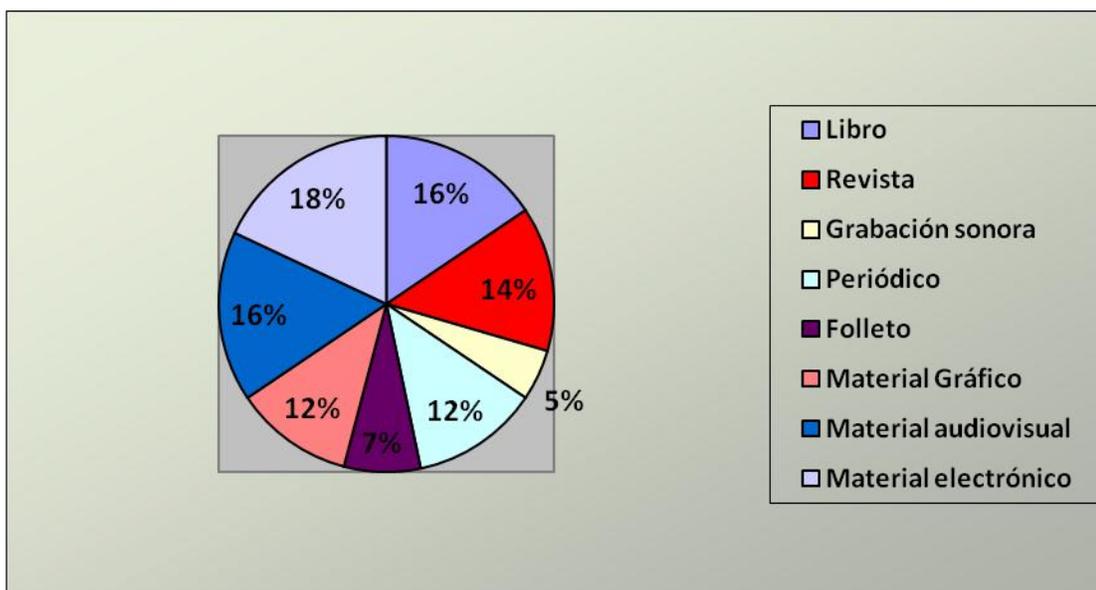


En la pregunta número cinco ¿Qué medios utiliza para buscar información?, observando los resultados, el centro de documentación podría encaminar esfuerzos hacia una mayor difusión de contenido digital por medio de internet y la implementación de los servicios de información óptimos para satisfacer las necesidades de información de los usuarios que prefieren la consulta en la unidad de información, tal como se refleja también con la pregunta anterior en relación al buen conocimiento sobre los servicios bibliotecarios. Igualmente puede potenciar la consulta de bases de datos especializadas pues es un servicio que los usuarios conocen y en buena proporción usan.

En los comentarios adicionales a esta pregunta, los usuarios expresaron que usan las fuentes primarias, usan el método etnográfico y realizan entrevistas. Se puede deducir

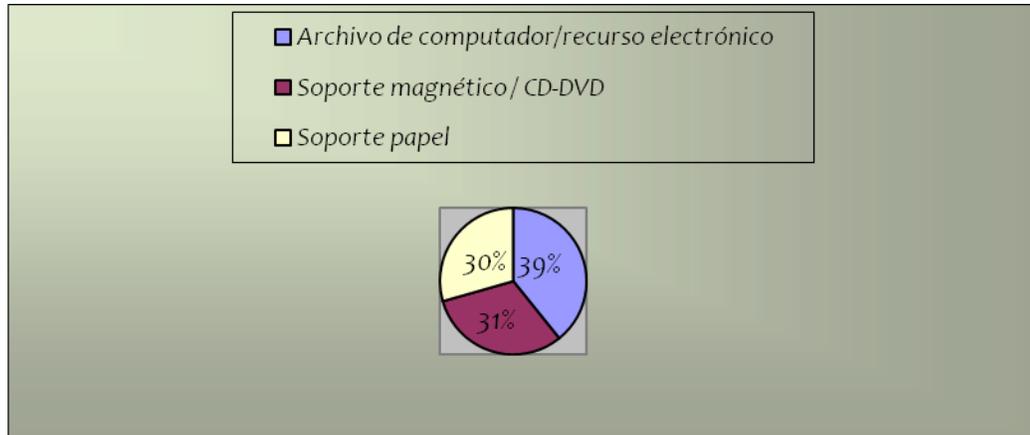
entonces que estos usuarios, muchas veces requieren y aprecian un acercamiento a la información por medio de expertos en los temas de su interés, situación que también debe tener en cuenta el Centro de Documentación.

Figura 3. Formatos escogidos para obtener información



Del total de la población encuestada, los mayores porcentajes se concentra en los formatos de material electrónico, libro, material audiovisual, revista, periódico y material grafico. Siendo el material electrónico la mejor opción para muchos usuarios. En este sentido, se refuerza la idea de ofrecer servicios digitales óptimos por medio de la red. Así mismo, los usuarios aun comparten la idea de localizar información de forma digital y física.

Figura 4. Soportes escogidos para obtener información



Los usuarios encuestados prefieren los documentos de computador, seguido del soporte papel y el soporte magnético. Esto reafirma los resultados anteriores, que presentan también una preferencia por el formato electrónico.

Figura 5. Lecturas en otros idiomas

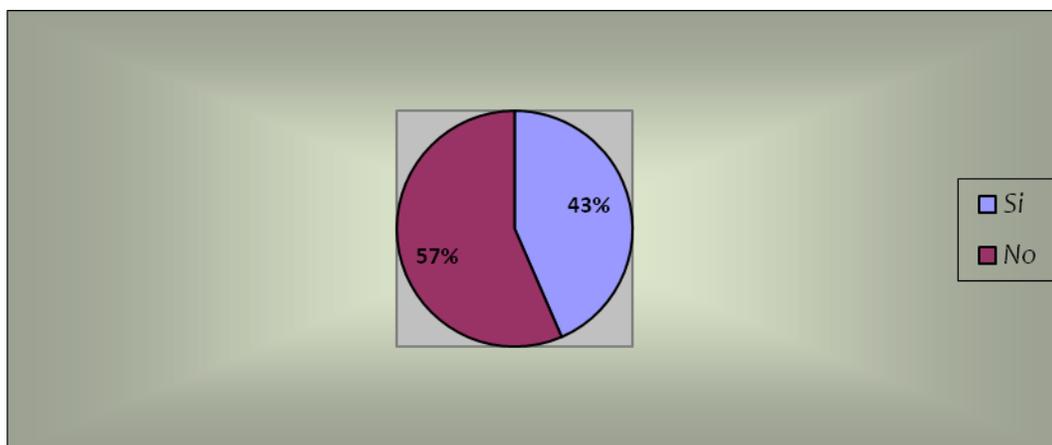
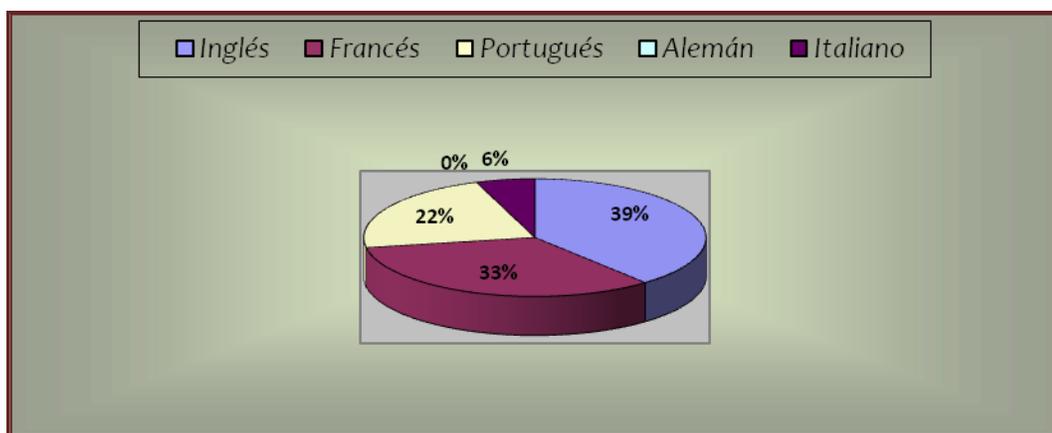
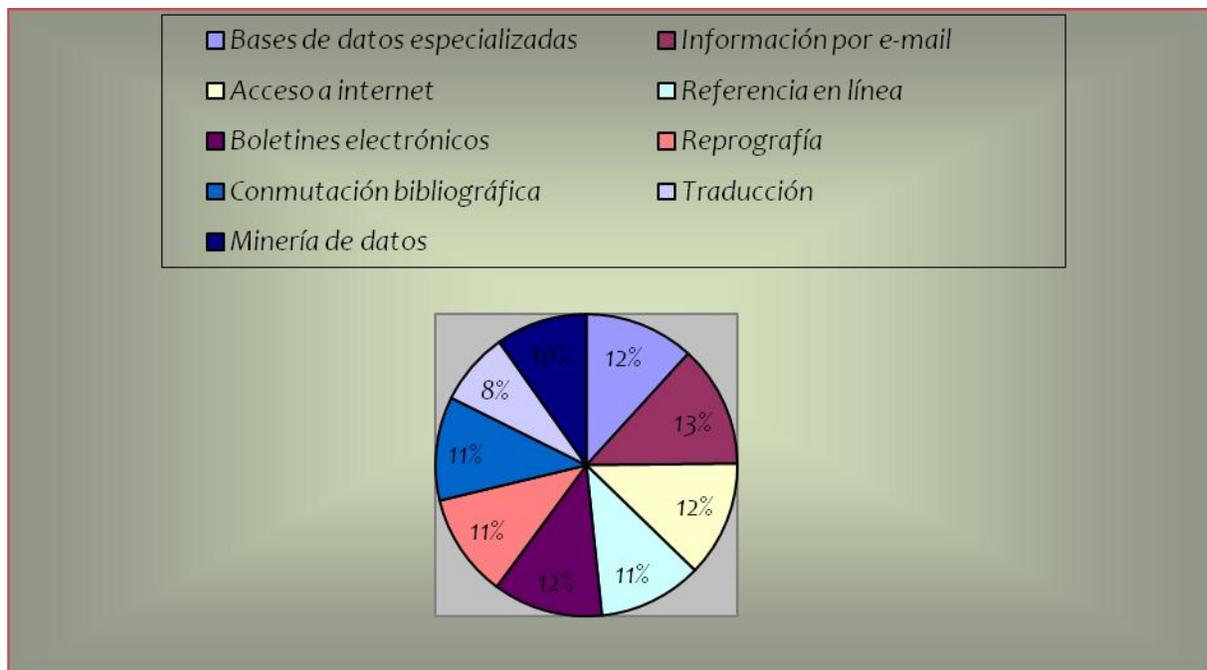


Figura 6. Idiomas



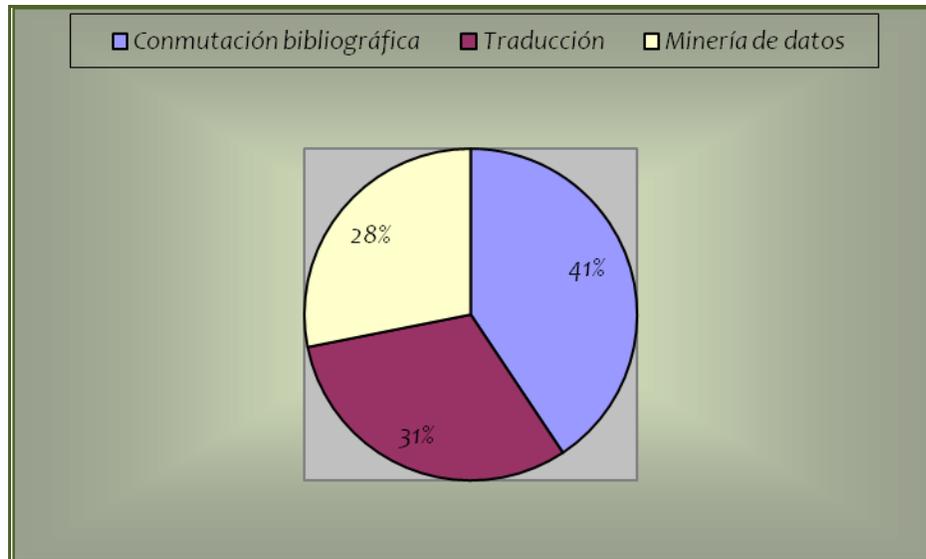
Un gran porcentaje de usuarios realiza lecturas en inglés, francés, y portugués. El Centro de Documentación debe pensar en documentos en otros idiomas que puedan satisfacer las demandas de información, también hay usuarios que no realizan lecturas en otros idiomas (57 %), se debe estudiar con mayor profundidad si la información encontrada en otros idiomas es más valiosa para ellos, lo que involucraría el desarrollo de un servicio de traducción, o sus demandas son satisfechas con la información publicada en español.

Figura 7. Expectativas de servicios



En la pregunta: ¿de acuerdo con sus necesidades de información, que servicios le gustaría encontrar en el Centro de Documentación?, se observa un porcentaje casi igual en las expectativas de los usuarios. Igualmente, en los comentarios adicionales los usuarios esperan el préstamo interbibliotecario con otras bibliotecas privadas del país, catálogo en línea, índices analíticos con acceso a documentos en texto completo, lectura en sala, conferencias con expertos, y un sitio web del centro de documentación.

Figura 8. Pago de servicios especiales



En la pregunta ¿Por cuál o cuáles de los siguientes servicios estaría dispuesto a pagar? del total de personas que respondieron esta pregunta, la mayoría contempla la posibilidad de pagar por la conmutación bibliográfica, siendo esa respuesta coherente con el contexto porque es uno de los servicios que generalmente se cobra en otras unidades de información.

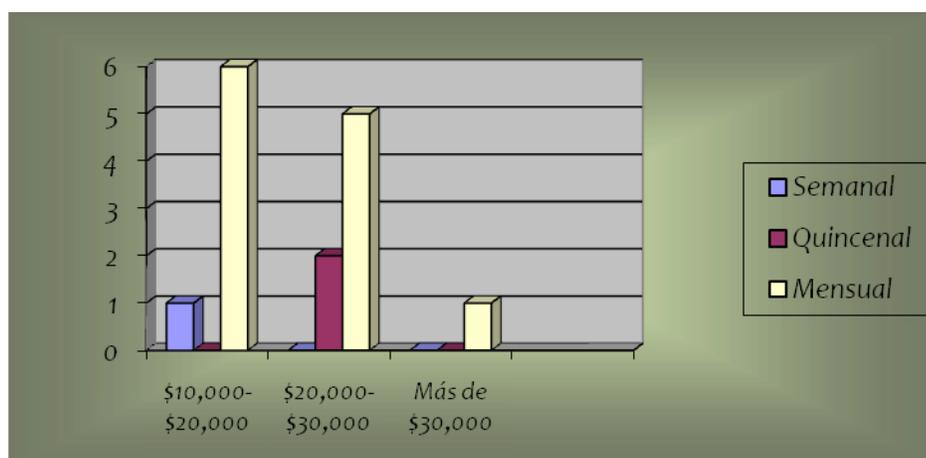
En comparación con la pregunta anterior el servicio de traducción y la minería de datos, es la pretensión de algunos usuarios, por lo que el centro de documentación debe tener abierta esta posibilidad de servicio.

En los comentarios adicionales, algunas de las personas encuestadas consideran que por ser un centro de documentación abierto a la ciudadanía en general, muchos de los servicios que pueden tener cobro, deberían ser gratuitos para aquellas personas con escasos recursos, por ejemplo las víctimas del conflicto armado, otros opinan que todos los servicios deben ser costeados por el gobierno.

Sin embargo, algunas de las bibliotecas de la ciudad⁵⁸ que prestan este servicio son de carácter público y aun así deben cobrar por el servicio de conmutación bibliográfica, solo en casos especiales, cuando el documento debe ser enviado desde una unidad de información que exige el pago del servicio.

Sin ningún intento de distinción, generalmente los servicios especiales son demandados por usuarios expertos en un tema específico, sin embargo el centro de documentación debe concretar una política de servicios para definir a quien se le cobra y de cuanto sería el aporte, en relación a los acuerdos que se definan con el gobierno municipal quien es el encargado de brindar los recursos financieros. Así mismo, también depende de las alianzas que el centro de documentación logre realizar con otras unidades de información a nivel nacional e internacional.

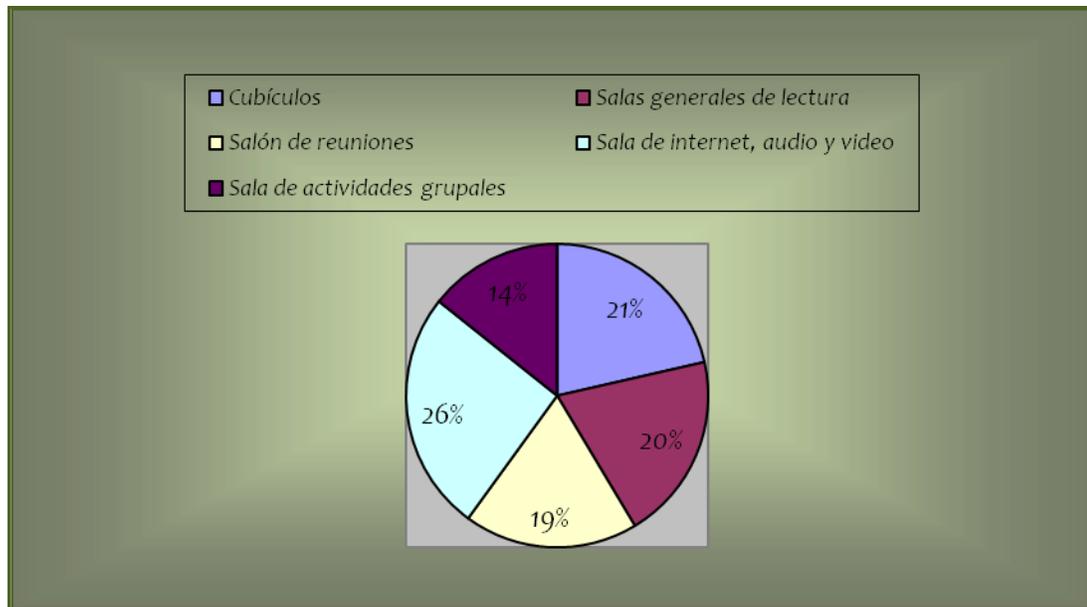
Figura 9. Período de pago



En relación con pregunta ¿Qué cantidad y cada cuanto estaría dispuesto (a) a pagar por un servicio? las personas encuestadas muestran disposición al pago de los servicios de forma mensual. Esta pregunta se diseñó para explorar las actitud del usuario frente al pago de un servicio, no obstante, hay que recordar que generalmente el cobro depende del servicio solicitado por el usuario en un momento específico.

⁵⁸ Es el caso de la biblioteca central de la Universidad de Antioquia

Figura 10. Espacios requeridos



Los porcentajes mostrados en esta pregunta no están muy distanciados. Un porcentaje alto de usuarios les gustaría una sala para la consulta de información en soporte digital magnético, otro porcentaje aprecia la lectura en cubículos individuales, comprensible por tratarse de usuarios que requieren de espacios tranquilos. Inclusive, en los comentarios adicionales de esta pregunta los usuarios critican que en la ciudad no se brinden muchas alternativas de lugares tranquilos para el estudio, con los recursos necesarios y silenciosos.

Las respuestas a la pregunta ¿qué tipo de información necesita para desempeñar sus tareas investigativas y/o laborales?, se pueden deducir las siguientes temáticas:

- ✚ Conflicto armado: marco jurídico, contextualización, historia, tipos de conflicto, conflicto urbano, desplazamiento forzado, actores armados.
- ✚ Política: impacto de la gestión pública.
- ✚ Jóvenes

- ✚ Estudios de género
- ✚ Memoria histórica
- ✚ Urbano y rural: transformaciones urbanas, vida urbana, lo rural como parte de la ciudad.
- ✚ Víctimas del conflicto armado: diagnósticos, estadísticas, evaluaciones de impacto, atención psicosocial, intervención social, desplazados.
- ✚ Educación: educación para la paz, desarrollo humano
- ✚ Orden mundial: política, Globalización
- ✚ Ciencias sociales: sociología, antropología
- ✚ Derechos humanos: violación de los derechos, organizaciones de derechos humanos.
- ✚ Psicología jurídica
- ✚ Geo - referenciación

Así mismo, en la pregunta ¿qué tiempo real de servicio considera usted debe ofrecer el centro de documentación?, las respuestas más comunes fueron:

- ✚ Horarios de oficina
- ✚ Horarios extendidos
- ✚ Fines de semana
- ✚ Horarios continuos todo el día.

Se puede observar que los encuestados solicitan horarios extensos. Según los usuarios, es cuando se puede hacer más productivo y práctico el uso de este tipo de servicios, debido al cumplimiento de las actividades laborales o académicas, en los horarios de oficina.

8. RECOMENDACIONES

8.1 PLANTEAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE INFORMACION PARA EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DE LA CASA DE LA MEMORIA

Esta propuesta de servicios de información para el centro de documentación de la Casa de la Memoria, se basa en las necesidades de información evidenciadas en la encuesta realizada a los trabajadores del Programa de Atención a las Víctimas del Conflicto Armado, a los investigadores del Instituto Estudios Regionales y al público en general. Así como el análisis de la información recopilada por medio del benchmarking. Se espera que esta propuesta sea válida en su totalidad, o al menos algunos de los servicios, cuando se implemente la unidad de información en la Casa de la Memoria.

El Centro de documentación debe implementar unos servicios básicos que son: el servicio de préstamo con la modalidad de préstamo interbibliotecario, el servicio de reprografía, los espacios para la consulta amena de las colecciones, un servicio de difusión cultural.

Los datos recopilados muestran que los usuarios están cada vez mas familiarizados con las TIC y los servicios que se ofrecen por estos medios. Debe enfatizar en los servicios especializados que les permitan acceder de manera remota: boletines en línea, disseminación selectiva de información, referencia en línea, etc.

8.1.1 Servicio de préstamo

Misión del centro de documentación:

“Somos un centro de documentación especializado en el tema del Conflicto Armado en la Ciudad de Medellín. Orientamos nuestros esfuerzos hacia la satisfacción de las necesidades de información de nuestros usuarios de manera ágil, oportuna y eficaz, y organizamos, custodiamos, difundimos y ponemos al *acceso de la ciudadanía* el patrimonio documental sobre el tema del conflicto armado en la ciudad de Medellín”⁵⁹.

El servicio de préstamo debe ser propicio para todos los usuarios del centro de documentación: investigadores, trabajadores del Programa, víctimas del conflicto armado, y el público en general, de acuerdo con la misión del centro de documentación. El personal encargado de este servicio debe ser una persona con conocimientos en el área de la bibliotecología y con las actitudes propias para prestar un servicio: empatía, cordialidad, escucha, sencillez, etc.

Así mismo, el centro de documentación debe formular unas políticas del servicio que refleje las condiciones y todas las modalidades del préstamo de los documentos. Sin embargo, se recomienda que una de las modalidades especiales sea el préstamo interbibliotecario, porque permite tener relaciones cooperativas con otras unidades de información.

8.1.2 Servicio de referencia

Este servicio en su forma tradicional, debe orientarse a todos los usuarios propiciando que la persona encargada sea un profesional en bibliotecología, con las cualidades que

59

permitan una buena atención al público, tal como se describe en el servicio de préstamo.

Teniendo en cuenta que los usuarios en la encuesta solicitan un horario de funcionamiento del centro de documentación de forma continua, este servicio puede trascender de su espacio físico y ofrecer orientación al usuario por medio de internet.

8.1.3 Servicio de reprografía

Este servicio se debe prestar con ciertas condiciones, debido a la reglamentación nacional que se tiene en los derechos de autor, por lo tanto, el centro de documentación debe pensar en las colecciones que deben reproducirse y la forma como prestaría un servicio de esta naturaleza.

Generalmente son las colecciones que han tenido un tratamiento editorial las que pueden reproducirse, por lo que también se debe pensar en la forma como se accede a este servicio, ¿es conveniente que la Casa de la Memoria o el centro de documentación tenga un servicio de fotocopidora propia, o se realice por medio de un tercero? De una u otra forma, siempre se debe respetar las disposiciones legales vigentes sobre derechos de autor:

“Las bibliotecas públicas pueden reproducir, para el uso exclusivo de sus lectores y cuando ello sea necesario para su conservación, o para el servicio de préstamos a otras bibliotecas, también públicas, una copia de obras protegidas depositadas en sus colecciones o archivos que se encuentren agotados en el mercado local. Estas copias pueden ser también reproducidas, en una sola copia, por la biblioteca que las reciba, en caso de que ello sea necesario para su conservación, y con el único fin de que ellas sean utilizadas por sus lectores”⁶⁰.

⁶⁰ CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley número 23 de 1982 sobre derechos de autor. P. 13.

Así mismo, existen otras disposiciones legales que obligan al pago de un impuesto a los negocios de reproducción como fotocopiadoras, cuya transacción se hace a favor de los autores⁶¹.

En cuanto a otro tipo de colecciones, se ha observado en el benchmarking, que en las unidades de información investigadas, el servicio de reprografía no se presta, o en otros casos es limitado debido a la naturaleza de las colecciones; por ejemplo: los documentos de archivo que presentan información de los detenidos en los centros clandestinos de detención en Argentina, la unidad de información de Memoria Abierta y la Comisión y Archivo Provincial de la Memoria, solo permiten el acceso y uso de esta información para los familiares y los investigadores en procesos judiciales.

En la actualidad existen otras formas de reproducción como el escaneo de documentos y la copia de archivos digitales. Es trabajo de la Casa de la Memoria y su centro de documentación, definir en una política, las colecciones que puedan reproducirse y el nivel de acceso de las mismas.

8.1.4 Espacios para la lectura

Los usuarios deben contar con espacios que les permita realizar sus actividades de investigación de una forma tranquila, así, los espacios destinados para el centro de documentación en la Casa de la Memoria, pueden ser:

- ✚ Salas de lectura general: que permitan a todos los usuarios la consulta de los documentos y diseñadas de acuerdo a los estándares internacionales.

⁶¹ Se puede visitar el Centro Colombiano de Derechos Reprográficos (CDR). El CDR se ocupa del recaudo, administración y distribución de las remuneraciones provenientes del ejercicio del derecho patrimonial de reproducción parcial de material editorial, realizado principalmente a través del sistema de fotocopias.

- ✚ Cubículos individuales: para el estudio de los documentos físicos o digitales de forma tranquila. Todas las salas deben ofrecer acceso a internet a través de redes inalámbricas.
- ✚ Cubículos y salas para internet, audio y video para trabajos de forma individual y grupal.
- ✚ Salas de trabajo en grupos.



Sala de lectura de y cubículos de estudio de la biblioteca EPM.

Ilustraciones tomadas de

<http://www2.epm.com.co/bibliotecaepm/servicios/generales/consultaSalas.htm?sec=general&pag=consultasalas>

8.1.5 Sala infantil y juvenil

Este espacio se concibe lleno de recursos de información para niños y jóvenes para la enseñanza con actividades pedagógicas del conflicto armado en Colombia y otros sucesos a nivel mundial.

Se debe poner a disposición de este público libros generales, enciclopedias, diccionarios y literatura en un lenguaje sencillo y comprensible sobre las temáticas del conflicto armado, las violaciones de los derechos humanos y la memoria histórica.

Así mismo, ofrecer actividades donde los niños y jóvenes se puedan dar cuenta de los hechos ocurridos y que ellos puedan desde las tempranas edades no olvidar a las víctimas, los victimarios y los sucesos.

8.1.6 Conmutación bibliográfica

La conmutación bibliográfica permite el acceso a los documentos que personalmente no se pueden obtener, localizados en otras unidades de información y que se obtienen por medios de reproducción. El Centro de Documentación de la Casa de la Memoria, se enfoca en los temas de conflicto armado, memoria histórica, violación de los derechos humanos, víctimas, guerras, es indudable que los usuarios puedan solicitar información que el centro no posea, por lo tanto, “en algún momento se verá obligada a recurrir a los recursos de otra unidad de información surgiendo así una cooperación institucional”⁶². En este sentido, el centro de documentación debe:

- ✚ Integrarse con otras unidades de información a nivel nacional e internacional para ofrecer el servicio.
- ✚ Poseer los equipos reprográficos necesarios para responder con el servicio
- ✚ Aceptar las políticas de las redes de cooperación ya creadas o elaborar las políticas del servicio con otras unidades de información afines sobre las formas de reproducción, el nivel de acceso de las colecciones, el pago o no del servicio, las modalidades del servicio, las responsabilidades, etc.
- ✚ Tener un sistema de control del servicio.

⁶² ISAZA RESTREPO, Irma. p. 174

- ✚ Como este servicio facilita el acceso a los materiales bibliográficos, al permitir obtener el documento desde que esté disponible en cualquier unidad de información en el mundo, muchas veces se requiere pagar un precio, sobre todo si el envío es a nivel internacional, el centro de documentación debe brindar información actualizada de las tarifas de pago que exigen otras unidades de información y definir si exigirá un pago por la información que ofrecerá.

8.1.7 Traducción de documentos

Como lo expresa Irma Isaza Restrepo, “la traducción se hace hoy más importante debido a la multiplicidad de idiomas y la necesidad de actualización de los investigadores, para que puedan así brindar aportes valiosos al desarrollo científico y tecnológico del país. Según Ortega y Gasset la ciencia no habla español”.⁶³ Sin embargo, hoy son muchos los investigadores y personas en general que aseguran el aprendizaje de otros idiomas, especialmente el inglés.

No obstante, es bueno dar algunas recomendaciones por si busca establecerse en un futuro este servicio en el centro de documentación:

El servicio de traducción es un servicio costoso y poco común, por ello, deben establecerse las políticas que definan delimitaciones y criterios⁶⁴:

- ✚ Los idiomas a traducirse
- ✚ Usuarios a quienes va dirigido
- ✚ Documentos a traducirse: capítulos, artículos de revista, etc.
- ✚ Costos: por la cantidad de páginas, por el contenido del artículo.

⁶³ ISAZA RESTREPO, Irma. p. 253

⁶⁴ ibíd., p. 260

- ✚ Tipo de contratación del talento humano: por prestación de servicios, por contrato indefinido, recurrir a una empresa de traducciones etc.
- ✚ Los procedimientos cuando una traducción ya ha sido realizada por otro centro.
- ✚ la presentación del documento traducido, de acuerdo a normas internacionales o nacionales

El centro de documentación debe estudiar con mayor profundidad, si las necesidades de información de los usuarios se satisfacen con la información publicada en español, o si es muy recurrente que los usuarios encuentren considerable información, muy valiosa en otros idiomas como para pensar en desarrollar un servicio de traducción.

8.1.8 Servicio de difusión

Es un servicio que el centro de documentación puede potenciar para que los usuarios, puedan conocer las novedades bibliográficas; los programas, servicios y actividades, del Programa de Atención a las Víctimas del Conflicto, de la Casa de la Memoria y el Centro de documentación, orientado para todos los usuarios.

Distintas fuentes pueden usarse para la difusión de la información: correo electrónico, sitio web, afiches, carteleras, boletines, etc. de acuerdo a los medios disponibles de los usuarios.

8.1.8 Búsqueda especializada de información

Este servicio se desarrollaría para la comunidad investigadora sobre las temáticas del conflicto armado y los trabajadores del Programa de Atención a las Víctimas del Conflicto Armado.

Aunque este servicio se está apoyando en los sistemas de recuperación y en los algoritmos de la minería de datos a nivel internacional, en Colombia las investigaciones en este campo son casi nulas, solo se hace referencia a las investigaciones realizadas en los países desarrollados.

Sin embargo, sería importante que el centro piense en la concentración de personal que al menos, realice estados del arte, bibliografías, y otras herramientas que apoyan el trabajo de selección de contenido para los investigadores.

Otro obstáculo que se puede observar con este servicio, es que el personal debe tener algunos conocimientos en las temáticas del conflicto armado para poder ejecutar de forma profunda este servicio.

8.1.9 Servicio de información local especializado

Como Programa de Atención a las Víctimas del Conflicto Armado, perteneciente a una entidad gubernamental, es obligación brindar información sobre los programas, proyectos, actividades y procedimientos que tiene el Estado, otras instituciones y el mismo Programa para la reparación y atención de las víctimas.

Ya es conocido en el medio el servicio de información local en las bibliotecas de la caja de compensación familiar Comfenalco. Este servicio está orientado a satisfacer necesidades de información de índole local donde se conduce al usuario sobre temas que tienen relación con su vida cotidiana: trámites, instituciones, eventos, etc.

El servicio que se piensa en este trabajo pretende recoger y difundir información especializada solamente para las víctimas del conflicto armado en cuanto a trámites, lugares, procesos, instituciones oficiales y no gubernamentales, etc. información que les puede ser de ayuda para poder reclamar sus derechos de reparación y reconocimiento como víctimas.

Aunque ya se brinda asesoría jurídica y sicosocial es importante que las víctimas se den cuenta de la información inicial sobre esas actividades en el Programa, la información de otras instituciones que los apoyan, los programas del Estado y las actividades destinadas para ellas tanto en la Casa de la Memoria, como en otros lugares. Por lo tanto, es la centralización de un sistema de información que les puede servir a los usuarios internos del Programa como a las víctimas del conflicto armado.

Si nos remontamos a la historia de este servicio, nace en un contexto de ayuda a las víctimas en el siglo XIX en Estados Unidos y mas significativamente en Gran Bretaña, “durante el periodo de crisis de la Segunda Guerra Mundial, cuando se crearon, ante el estallido de hostilidades, las Oficinas de Consejería al Ciudadano para enfrentar problemas del periodo de guerra, tales como regulaciones de emergencia, parientes desaparecidos, evacuación y separación de familias”⁶⁵.

Es necesario aclarar entonces que es trabajo del centro de documentación realizar los estudios pertinentes en cuanto a saber si el sistema de información local ya estructurado, satisface las necesidades de información de las víctimas del conflicto armado, inclusive si ellas conocen este servicio y lo han usado. Este servicio debe englobarse en la cooperación con los sistemas ya creados, y en ningún momento puede verse como una competencia.

8.1.10 Exposición de archivos personales para la memoria de las víctimas

Siguiendo el ejemplo de otras unidades de información como Memoria Abierta en Argentina y el Museo de la Memoria y los Derechos Humanos en Chile, se concibe una colección iconográfica que se pueda exponer al público en general y que contenga:

⁶⁵ JAMES BUNCH, Allan. Antecedentes históricos de los servicios de información a la comunidad. En: I Coloquio Latinoamericano y del Caribe de Servicios de Información a la comunidad. Medellín, 2001. P. 1

- ✚ Documentos relacionados con la difusión de ideas, convocatorias, como Afiches, pancartas, de las organizaciones y eventos que luchan por los derechos de las víctimas: Las Madres de la Candelaria, REDEPAZ, etc.
- ✚ Documentos relacionados con los objetos de las víctimas: fotos, cartas, poemas, boletines escolares, certificados, etc.

Esta colección se debe conformar con el debido permiso de los familiares al proporcionar los objetos personales de sus allegados y la donación de las instituciones de sus documentos de protesta y manifestación.

Así mismo, esta colección permite darle un reconocimiento a las víctimas desaparecidas, muertas y a sus familiares, proporciona información para que el ciudadano común se entere de los hechos ocurridos y de quienes son verdaderamente las víctimas del país.

También se debe impulsar encuentros de víctimas por violaciones de los Derechos Humanos, tanto a nivel nacional como internacional. En estos encuentros, las víctimas pueden narrar los hechos, contar las historias de sus familiares y sus procesos de duelo y superación.

8.1.11 Servicio de referencia en línea

Es importante tener en cuenta que las tecnologías de la comunicación y la información, permiten un acercamiento en tiempo real con los usuarios sin que ellos requieran estar de forma física, así, la referencia en línea se convierte en una modalidad de este servicio fundamental para los usuarios familiarizados con estas tecnologías y que no pueden visitar el centro de documentación con regularidad. El resultado de la encuesta arroja unos resultados donde los usuarios tienden más por el uso de servicios en internet.

Por lo tanto, el centro de documentación debe proponer:

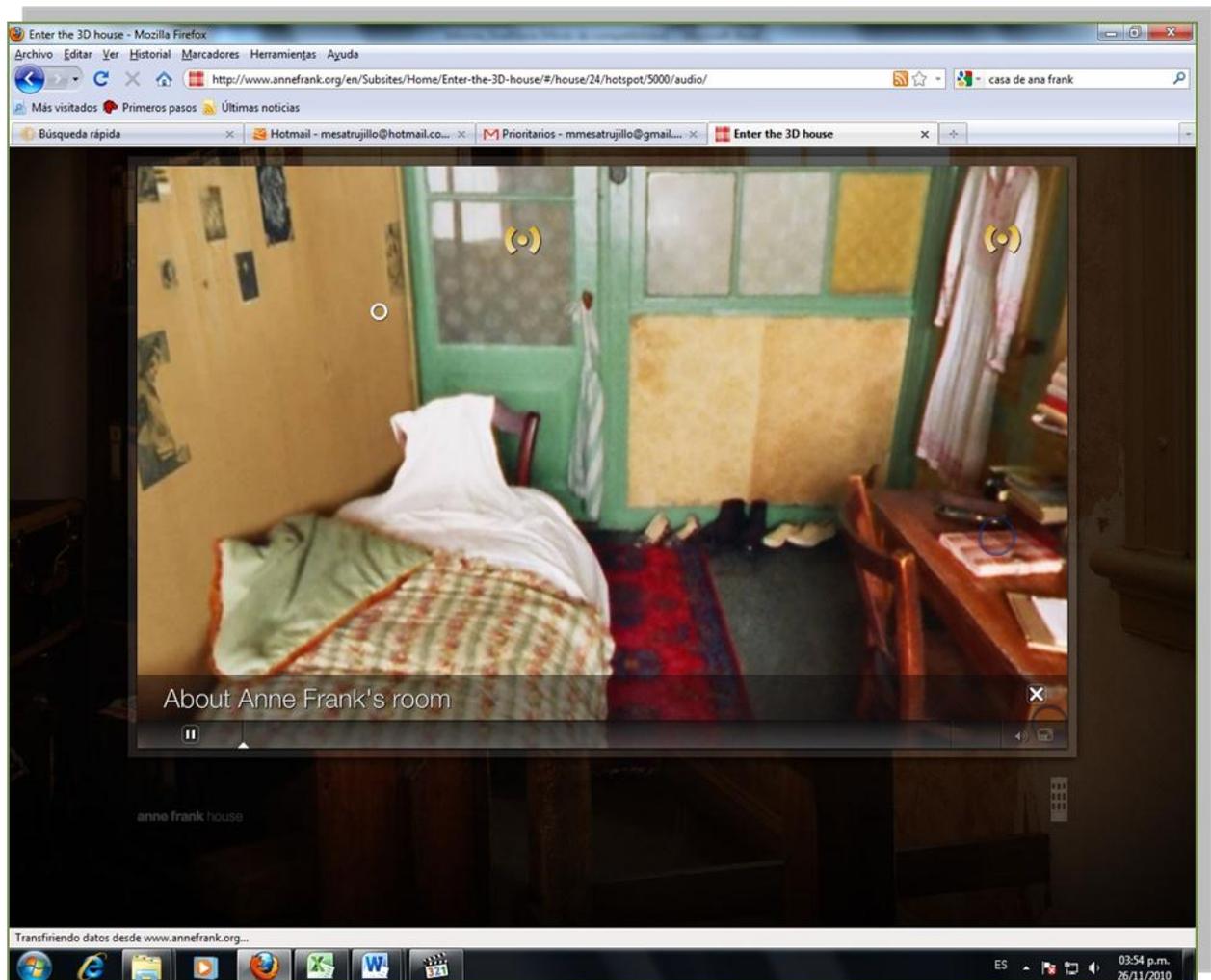
- ✚ Una plataforma en internet, ya sea un sitio web o biblioteca digital, que permita la puesta en marcha de este servicio.
- ✚ Planificar el servicio aclarando el alcance, los recursos financieros, las tecnologías y programas para el desarrollo del servicio, el soporte técnico y la cooperación con otras unidades de información.
- ✚ Diseñar unas políticas que permitan aclarar los objetivos del servicio asegurándose que estén en consonancia con la misión y visión de la institución, establecer quién puede usar el servicio sin ningún tipo de discriminación, el respeto por los derechos de autor, los tipos de pregunta a contestar, las formas de respuesta, (chat, correo electrónico) y los horarios de servicio.
- ✚ Seleccionar un talento humano con los conocimientos en el tema de la atención al público, las TIC, y la puesta en marcha de servicios digitales.

8.1.12 Servicio de diseminación selectiva de la información (DSI)

Tal como lo reflejan las encuestas, los usuarios desean que la información les llegue por correo electrónico. El servicio debe orientarse para los investigadores y trabajadores del Programa de Atención a las Víctimas del Conflicto Armado, de acuerdo a unos futuros estudios de usuarios más profundos, con el fin de clarificar las necesidades de información, organizar una base de datos de los usuarios con los perfiles y establecer un depósito de información dinámico para estos usuarios: novedades y referencias bibliográficas especializadas de acuerdo a cada perfil, así como recibir información que contribuya a satisfacer sus necesidades de información.

8.1.13 Tour virtual

Este servicio permitirá a los usuarios, dar a conocer los servicios, colecciones y áreas más importantes del Centro de Documentación y de la Casa de la Memoria.



Ejemplo de un tour virtual:

Imagen del dormitorio de Ana Frank, en el recorrido virtual en 3D que ofrece la Fundación Ana Frank.

<http://www.annefrank.org/en/Subsites/Home/About-the-house/>

8.1.14 Boletines electrónicos

Este servicio permite dar a conocer a los usuarios las noticias, actividades, nuevas adquisiciones, servicios, programas, tanto del centro de documentación como de la Casa de la Memoria y el Programa de Atención a las Víctimas del Conflicto Armado. Este servicio posibilita la integración de la información institucional para hacerla llegar a los usuarios que puedan acceder a este tipo de servicio por medios electrónicos. No obstante, no se puede dejar de lado los usuarios que no cuentan con estas posibilidades, por ejemplo muchas de las víctimas del conflicto armado provienen de zonas rurales y tienen un nivel de educación en promedio inferior al sexto grado de educación media⁶⁶, por lo tanto, el Centro de Documentación, se debe apoyar en el servicio de difusión que concibe otros medios físicos para la divulgación de la información.

8.1.15 Biblioteca digital

En este contexto tecnológico y social, este trabajo concibe una biblioteca digital diseñada para la consulta de documentos en formato digital sobre el tema del conflicto armado colombiano.

Según Antonia Ferrer Sapena, un proyecto de biblioteca digital implica:

- ✚ “Una colección de datos multimedia que, con métodos de gestión, nos presenta los datos como información y conocimiento.
- ✚ Permite el acceso a materiales que pueden ser manipulados y distribuidos en formatos que la versión original del material no admitiría.

⁶⁶ REDEPAZ. Víctimas del conflicto armado en Colombia: perfiles, escenarios, autores y hechos. P.9

- ✚ Es un foro para la unión de colecciones, servicios, usuarios que colabora en el ciclo de creación, disseminación, uso y preservación de los datos e información.
- ✚ Es una herramienta que nos ayudara a ofrecer servicios a nuestros usuarios y a organizar nuestra información interna, cuestión crucial para el desarrollo de nuestros centros”⁶⁷

En este sentido, una biblioteca digital para el Centro de Documentación de la Casa de la Memoria, involucra el desarrollo de los servicios de información tradicionales por medio de las TIC, permitiendo que los usuarios investigadores y los trabajadores del Programa de Atención a las Víctimas del Conflicto Armado, accedan sin ningún tipo de barrera a la información.

Obviamente, algunos servicios tradicionales no podrán desplazarse completamente a estos entornos, como el servicio de préstamo de los documentos físicos. Pero si se puede referenciar el servicio o hacer una solicitud por medio de las nuevas tecnologías.

Teniendo en cuenta la definición de los elementos clave dada por Ferrer Sapena, se propone una biblioteca digital que direcciona al usuario a la información depositada en los tres recursos digitales en proceso de implementación por el Centro de Documentación:

8.1.15.1 Repositorio Enki:

En el que se podrán almacenar documentos digitales como fotografías, artículos, videos, imágenes, audio, etc. se propone que contenga:

⁶⁷ FERRER SAPENA, Antonia... [et. al]. guía metodológica para la implantación de una biblioteca digital universitaria. P. 19

Documentos sueltos

Son muchas las instituciones en Colombia y el mundo, que realizan publicaciones en formato físico y digital de acceso libre para todos los usuarios. Entonces es posible concebir la reunión de todos los trabajos acerca del conflicto armado en Colombia, atención a víctimas, memoria histórica, justicia transicional, violación de los derechos humanos, etc. y que se encuentren en texto completo⁶⁸.

Archivos periodísticos del conflicto armado colombiano

Esta colección se concibe como un repositorio de las noticias periodísticas en los diarios del país que hablen sobre el conflicto armado colombiano y todas sus ramificaciones: narcotráfico, masacres, violaciones de los derechos humanos, víctimas, legislación, procesos de paz, iniciativas, etc.

8.1.15.2 Micrositio

-  Reunirá los trabajos de las experiencias con víctimas: programas, bases de datos de víctimas, experiencias locales y regionales de trabajo con víctimas, testimonios de víctimas orales, visuales y escritos.
-  Información institucional del centro de documentación: historia, misión, visión, organización, etc.
-  Publicaciones institucionales

8.1.15.3 Sistema de información: gestión de la información corporativa por medio de un sistema de información organizacional para los trabajadores del Programa de

⁶⁸ Por ejemplo el Área de Memoria Histórica de la Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación tiene en formato físico y digital, el documento sobre la memoria de la masacre de Trujillo, Valle del Cauca.

Atención a las Víctimas del Conflicto Armado, que contenga la documentación administrativa de la organización con un sistema de autenticación.

8.1.15.4 Objetos de aprendizaje: “un objeto de aprendizaje es un conjunto de recursos digitales que puede ser utilizado en diversos contextos, con un propósito educativo y constituido por al menos tres componentes internos:

- ✚ Contenidos: son los recursos por los cuales se representa el conocimiento: definiciones, explicaciones, artículos, videos, entrevistas, lecturas, opiniones, incluyendo enlaces a otros objetos, fuentes, referencias, etc.
- ✚ Actividades de aprendizaje: las tareas que debe realizar el estudiante para alcanzar los objetivos de aprendizaje.
- ✚ Elementos de contextualización: es la posibilidad de reutilizar el contenido en otros contextos.

Además, el objeto de aprendizaje debe tener una estructura de información externa (metadato) para facilitar su almacenamiento, identificación y recuperación”⁶⁹.

La biblioteca virtual convertida en un centro de recursos de aprendizaje, que consiste en la implementación de recursos didácticos para el público en general como módulos, talleres, videos para la enseñanza y aprendizaje acerca del conflicto armado y la memoria histórica en Colombia y otros servicios del Centro de Documentación.

⁶⁹ COLOMBIA APRENDE. ¿Qué es un objeto de aprendizaje? [Online]. [Citado 2010-11-14]. Disponible en: <http://www.colombiaaprende.edu.co/html/directivos/1598/article-99413.html>

8.1.15.5 Gestión de contenidos para niñas, niños y jóvenes: por medio de un sistema especial se puede involucrar servicios de referencia en línea, chat y recursos en ambientes animados para que desde las tempranas edades se pueda hacer memoria del conflicto armado colombiano.

8.1.15.6 Digitalización de documentos

Esta es uno de los aspectos clave en las bibliotecas digitales debido a que se deben tener en cuenta las normas desde el punto de vista legal.

Para ello, se debe tener muy presente cuales son las necesidades de información de los usuarios, y las colecciones que pueden ser digitalizadas dependiendo de los derechos de autor: “leyes de copyright y si el documento es restringido porque es privado su contenido o por interés del autor”⁷⁰ por ejemplo, las colecciones de archivos de la Comisión y Archivo Provincial de la Memoria en Argentina que contienen información sobre los detenidos en los centro clandestinos de detención no se muestran al público en general, solo a los familiares o si es pertinente para un proceso judicial.

Sin embargo, se observa una nueva tendencia de publicaciones científicas realizadas por el personal académico de un centro de investigación o universidad. Se pueden integrar a la biblioteca las investigaciones del Programa de Atención a las Víctimas del Conflicto Armado, de otras secretarías de la Alcaldía y los estudios de otras entidades con el debido permiso de los autores.

Así mismo, debe ser una biblioteca que le permita al usuario encontrar servicios de información.

⁷⁰ FERRER SAPENA, Antonia... [et. al]. guía metodológica para la implantación de una biblioteca digital universitaria. P. 52

- ✚ Sistema Bibliográfico Janium: que direcciona a la información física del centro de documentación.
- ✚ Servicio de referencia en línea que también involucra el servicio de información local, por medio de chat y/o correo electrónico.
- ✚ Servicio de bases de datos bibliográficas especializadas
- ✚ Servicios de difusión y diseminación selectiva de la información.
- ✚ Boletines electrónicos
- ✚ Implementación de un gestor de vínculos con otras unidades de información pares en el país, el mundo y con recursos de información de otros sitios web.
- ✚ Seguimiento de noticias relacionadas con el conflicto armado, eventos, programas, leyes, por medio de las redes sociales.
- ✚ Consulta, reservas y transacciones en línea.
- ✚ visita virtual del Centro de Documentación y la Casa de la Memoria
- ✚ Servicio de préstamo interbibliotecario por medio de la elaboración de un formulario virtual.
- ✚ formación de usuarios: de forma tradicional enterándose del contenido y realizando la inscripción por estos medios, o adaptados a través de la web, donde se les muestre y forme en la búsqueda de información en el catálogo, en internet, en las bases de datos, etc. uno de los medios para esta modalidad de la formación de usuarios puede ser por medio de los objetos virtuales de aprendizaje.

9. ASPECTOS TÉCNICOS, HUMANOS, FÍSICOS Y FINANCIEROS

9.1 TALENTO HUMANO

El talento humano de personas que requiere el centro de documentación, va a depender mucho de cuales sean los objetivos que la unidad de información se plantee para el diseño e implementación de los servicios de información.

- ✚ Prestación de los servicios básicos y especializados de forma tradicional
- ✚ Prestación de los servicios básicos y especializados de forma tradicional y en línea

Se requiere para todos los procesos del centro de documentación:

- ✚ Personal informático para el desarrollo de los servicios en línea
- ✚ Personal encargado para la atención de los servicios
- ✚ Personal encargado para la atención de los usuarios
- ✚ Personal para la coordinación de proyectos
- ✚ Personal encargado del análisis de información
- ✚ Personal encargado del desarrollo de colecciones

Debe ser un trabajo interdisciplinario que integre diversas áreas del conocimiento: ingeniería de sistemas, bibliotecología, especializaciones en el área de servicios, nuevas tecnologías y la gerencia.

9.2 FÍSICOS

Como ya se dijo, el centro de documentación estará ubicado en la Casa de la Memoria en el Parque Bicentenario. Los espacios dependen de los proyectos arquitectónicos de la casa. Sin embargo, es bueno recordar que debe ser un espacio diseñado para la puesta en marcha de los espacios para la lectura: cubículos personales para el estudio, salas para el trabajo en grupo, Internet y audiovisuales; y las salas generales.

También debe ser un espacio ameno y espacioso para la realización de las actividades administrativas, y las actividades de lectura y recreación en la sala de lectura infantil y juvenil.

En resumen, debe ser un espacio agradable que invite a la concentración, la lectura amena y la reflexión de las temáticas del conflicto armado en Colombia.

9.3 TÉCNICOS

El centro de documentación debe fortalecer sus recursos tecnológicos, que soporten los servicios tradicionales y en línea, y que permitan un manejo rápido de la información y la comunicación, el trabajo cooperativo y el intercambio de recursos de información en la red, con todas las áreas de la Casa de la Memoria y el Programa de Atención a las Víctimas del Conflicto Armado.

Una buena plataforma de red le permite al centro de documentación, nuevas posibilidades de posicionarse en el entorno y de mejorar la calidad de los procesos administrativos y del manejo de la información.

Para la implementación de los servicios de información en línea, se requieren las herramientas básicas para el manejo de los contenidos digitales, y de un ancho de

banda suficiente para que la web permita el acceso y procesamiento de la información de una manera rápida, eficaz, y efectiva.

9.4 FINANCIEROS

Para garantizar el óptimo funcionamiento de los servicios de información propuestos para el centro de documentación se deberá:

- ✚ Obtener financiamiento de los entes gubernamentales como la Alcaldía de Medellín, y la Gobernación de Antioquia de forma permanente, como una estrategia de reconocimiento a nivel no solo local, sino también regional.
- ✚ Construir redes de cooperación con otras unidades de información y las instituciones que trabajen con algunas de las temáticas que se tratan en el centro de documentación: ONGs y fundaciones.
- ✚ Difundir y promover desarrollos propios: productos turísticos, publicaciones, tecnología, etc.

10.CONCLUSIONES GENERALES DEL TRABAJO

De acuerdo al estudio general de usuarios realizado y el benchmarking en las unidades de información pares, hay una necesidad sentida de implementar servicios y de ofrecer recursos de información en línea, debido a las actuales condiciones tecnológicas a las que se enfrentan las unidades de información sin importar su naturaleza. Los usuarios solicitan servicios de información de calidad, que satisfagan sus necesidades de información sin importar barreras espaciales o temporales.

El Centro de Documentación de la Casa de la Memoria debe implementar los servicios de información básica y paulatinamente, ir diseñando y realizando los servicios de información en línea que tienen mayor envergadura como la biblioteca digital y la referencia en línea. Es una obligación contar con los servicios en línea, al menos los básicos, si quiere tener un reconocimiento como institución y se conozca la situación de las víctimas y los hechos del conflicto armado a nivel nacional e internacional.

Se debe brindar un buen sostenimiento financiero, para que en un futuro, pueda ser una unidad de información reconocida en ámbito nacional e internacional. Así mismo, se debe procurar los recursos suficientes en la contratación del talento humano idóneo y no fracasar por la mala gestión.

11.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALCALDÍA DE MEDELLÍN. SECRETARÍA DE GOBIERNO. Atención a víctimas del conflicto armado: experiencia y modelo de intervención desde el gobierno municipal. Medellín: Alcaldía de Medellín, 2008. 221 pp.

ARMENDÁRIZ SÁNCHEZ, Saúl; DOMINGUEZ GALICIA, Javier. Mercadotecnia, Información y Bibliotecas. En: Biblioteca Universitaria: boletín informativo de la dirección general de bibliotecas. [Online]. 1999, vol. 2, n. 2. [Citado 2010-08-13], pp. 35- 40. Disponible en: <http://www.dgbiblio.unam.mx/>

BARRERA RESTREPO, Efrén. Marketing de los servicios de información. Medellín: Colciencias, 1998. 262 p.

BUNCH, Allan James. Antecedentes históricos de los servicios de información a la comunidad. En: Revista Interamericana de Bibliotecología. 2001, vol. 24, n. 02, pp. 25-44.

CHAÍN NAVARRO, Celia. Introducción a la gestión de recursos de información como apoyo a la investigación. En: Introducción a la gestión y análisis de recursos de información en ciencia y tecnología. Murcia: Universidad de Murcia, 1995. P. 17-47

CENTRO DOCUMENTACIÓN Y DE INFORMACIÓN SOBRE LAS CULTURAS DE IZQUIERDAS. [Online] 2010. [Citado 2010-10-18]. Disponible en: <http://www.cedinci.org/>

CENTRO DOCUMENTAL DE LA MEMORIA HISTÓRICA. [Online] 2010. [Citado 2010-10-18]. Disponible en: <http://www.mcu.es/archivos/MC/AGC/index.html>

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN SOBRE EL BOMBARDEO DE GERNIKA. [Online] 2010. [Citado 2010-10-18].

Disponible en: http://www.museodelapaz.org/es/docu_servicios.php

COMISIÓN Y ARCHIVO PROVINCIAL DE LA MEMORIA. [Online] 2010. [Citado 2010-10-18]. Disponible en: <http://www.apm.gov.ar/>

COMISIÓN PROVINCIAL POR LA MEMORIA. [Online] 2010. [Citado 2010-10-18]. Disponible en: <http://www.comisionporlamemoria.org/>

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley número 23 de 1982 sobre derechos de autor. Bogotá: Congreso de la República, 2000. 75 p. [Online]. [Citado 2010-11-14]. Disponible en: <http://www.derechodeautor.gov.co/html/HOME.ASP>

EIGLIER, Pierre; LANGEARD, Eric. Servucción: El marketing de servicios. Madrid: McGraw-Hill Interamericana, 1991. 220 pp.

FERNANDEZ VALDERRAMA, Luis David. Gerencia del servicio en las bibliotecas: una necesidad inmediata y una buena inversión a largo plazo. En: nuevas perspectivas para la difusión y organización del conocimiento: actas del congreso. [Online]. 2009, vol. 1, [Citado 2010-09-08], pp. 31-37. Disponible en:

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2921987>

FERRER SAPENA, Antonia... [Et. Al]. Guía metodológica para la implantación de una biblioteca digital universitaria. España: Trea, 2005. 202 p.

FUNDACIÓN MUSEO DE LA PAZ DE GERNIKA. [Online] 2010. [Citado 2010-10-18]. Disponible en: http://www.museodelapaz.org/es/docu_servicios.php

ISAZA RESTREPO, Irma; Molina Escobar, María Clemencia; Pérez Gómez, Martha Alicia. Servicios de información en bibliotecas universitarias y centros de documentación. Armenia: Universidad del Quindío, Programa de Ciencia de la Información y la Documentación, 1990. 2v.

JANIUM TECHNOLOGY. Sistema bibliográfico Janium. [Online] 2010. [Citado 2010-10-20]. Disponible en: http://www.janium.com/www_actual/page2/page1/page3/page3.html

MAÑAS MORENO, José Eugenio. Marketing y difusión de servicios en una biblioteca universitaria del próximo milenio. En: jornadas de documentación y bibliotecología en Cataluña. [Online] 1999. [Citado 2010-08-13], pp. 10. Disponible en: <http://www.cobdc.org/jornades/7JCD/com.cat.htm>

MEMORIA ABIERTA. [Online] 2010. [Citado 2010-10-18]. Disponible en: <http://www.memoriaabierta.org.ar/bases/opac/referencia.html>

MONSALVE VEGA, Carolina. Propuesta de implementación de servicios de información apoyados en tecnologías de la información y la comunicación para la Biblioteca y el Centro de Documentación en cine y arte del Centro Colombo Americano de Medellín. 121 pp.

MUSEO CASA DE ANA FRANK. [Online] 2010. [Citado 2010-10-18]. Disponible en: <http://www.annefrank.org/es/>

MUSEO CONMEMORATIVO DE LA PAZ DE HIROSHIMA. [Online] 2010. [Citado 2010-10-18]. Disponible en: http://www.pcf.city.hiroshima.jp/index_e2.html.

MUSEO DE LA MEMORIA Y LOS DERECHOS HUMANOS. [Online] 2010. [Citado 2010-10-18]. Disponible en: <http://www.museodelamemoria.cl/ES/PORTADA.aspx>

MUSEO DE LA MEMORIA, DICTADURAS NUNCA MÁS. [Online] 2010. [Citado 2010-10-18]. Disponible en: <http://www.museodelamemoria.gov.ar/museo.htm>

MUSEO DE LA MEMORIA DEL HOLOCAUSTO. [Online] 2010. [Citado 2010-10-18]. Disponible en: <http://www.ushmm.org/museum/>

MUSEO DE LA JUSTICIA CENTRO DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS. [Online] 2010. [Citado 2010-10-18]. Disponible en: <http://www.gwu.edu/~nsarchiv/CDyA/index.htm>

PEDROSO IZQUIERDO, Evelyn. Breve historia del desarrollo de la Ciencia de la Información. En: ACIMED: revista cubana de los profesionales de la información y la comunicación en salud. [Online].2004, vol. 12, n. 2. [Citado 2010-09-08], pp. 7. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1024-

PEÓN PÉREZ, Jaime Luis. Los servicios de información y documentación en la administración pública actual. En: Documentación de las Ciencias de la Información. [Online]. No. 28 [Citado 2010-09-08] 12 pp.

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1222894>

PÉREZ ÁLVAREZ-OSSORIO, José Ramón. Los centros de documentación en la sociedad de la información. En: Boletín de la ANABAD [online] 2003, Tom. 49, n.3-4. [Citado 2010-09-08], pp.579-591.

Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=51186>

PROGRAMA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO. Informe Proyecto Casa de la Memoria. Medellín: Programa de Atención a las Víctimas del Conflicto Armado, 2010. 49 p.

QUIROGA F., Celiar. Como divulgar los servicios de la biblioteca. En: Memorias curso básico para auxiliares de biblioteca. Bogotá: Asociación Colombiana de Bibliotecólogos y Documentalistas [online] 2005. [Citado 2010-08-12], 66 pp. Disponible en:

http://www.ascolbi.org/eventos/curso_Básico/material.htm

RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN Y EL ÁREA METROPOLITANA. Un premio para todos. [Online] 2010. [Citado 2010-10-20]. Disponible en:

<http://www.reddebibliotecas.org.co/sites/Bibliotecas/fiestadellibro/Paginas/UnPremioparatodos.aspx>.

REDEPAZ. Víctimas del conflicto armado en Colombia: perfiles, escenarios, autores y hechos. Bogotá: REDEPAZ, 2008. 86 p. [Online]. [Citado 2010-11-14]. Disponible en:

<http://www.redepaz.org.co/Victimas-del-conflicto-armado-en,508>.

RODRÍGUEZ MARTÍNEZ, Andrés; MORALES MANZANARES, Eduardo. Descubrir conocimiento en bases de datos: minería de datos y aplicaciones. México, Instituto de Investigaciones Eléctricas. [Online].2000, [Citado 2010-09-08]. Disponible en:

<http://vmwl1.iie.org.mx/sitiollE/sitio/control/publicaciones/busqueda.php>

SOLANELLES ROJAS, María Julia. Mercadeo de los servicios de información. En: ACIMED: revista cubana de los profesionales de la información y la comunicación en salud. [Online].2003, vol. 11, n. 4. [Citado 2010-09-08], pp. 5. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1024-

YAD VASHEM. [Online] 2010. [Citado 2010-10-18]. Disponible en:

<http://www1.yadvashem.org/yv/es/about/index.asp>

12.ANEXOS

ANEXO

Instrumento de recolección de la información para los usuarios reales del Centro de Documentación de la Casa de la Memoria.



ENCUESTA PARA INVESTIGADORES

PROPUESTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN PARA EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DE LA CASA DE LA MEMORIA

OBJETIVO:

El Centro de Documentación del Programa de Atención a Víctimas del Conflicto Armado, pretende conocer las necesidades, gustos y preferencias de información, para proponer la implementación de los servicios de información en el centro de documentación.

Le agradecemos su disposición al responder al siguiente cuestionario, su participación es muy importante para la construcción de la propuesta.

INTRUCCIONES:

Marque con una x la respuesta seleccionada al frente de la información solicitada
Escriba en los recuadros las respuestas requeridas

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Datos personales

a. Edad: _____

- b. Género: _____
- c. Profesión / oficio: _____
- d. Otros estudios: _____
- e. Entidad / Dependencia: _____
- f. Lugar de residencia: _____

(Esta pregunta aplica solo para profesionales del Programa de Atención a Víctimas del Conflicto Armado)

2. ¿En qué área del Programa se desempeña?

- a. Psicosocial
- b. Memoria Histórica
- c. Reparaciones y Atención Jurídica
- d. Cooperación y Oferta Institucional
- e. Área Administrativa

II. USO E INTERÉS DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN

3. ¿Cuáles servicios en una biblioteca o centro de documentación utiliza o conoce?

- a. Préstamo
- b. Lectura en sala
- c. Reprografía
- d. Internet
- e. Consulta de bases de datos

Si conoce otros servicios nómbralos

4. ¿Qué tipo de información necesita para desempeñar sus tareas investigativas y/o laborales?

5. ¿Qué medios utiliza para buscar información?

- a. Bases de datos especializadas
- b. Internet
- c. Bibliotecas
- d. Expertos

Otros, ¿Cuáles?

6. ¿En qué formatos le gusta obtener la información?

- a. Libro/Monografía
- b. Artículo de revista
- c. Grabación sonora
- d. Periódico
- e. Folleto
- f. Material gráfico
- g. Material audiovisual
- h. Material electrónico

Otros, ¿Cuáles?

7. ¿En qué soportes le gusta obtener la información?

- a. Archivo de computador / recurso electrónico
- b. Soporte magnético (*CD, DVD*)
- c. Soporte papel

Otros, ¿Cuáles?

III. DEMANDAS Y NECESIDADES DE INFORMACIÓN.

8. ¿Realiza lecturas en otros idiomas?

- SI
- NO

9. ¿De acuerdo con sus necesidades de información, que servicios le gustaría encontrar en el centro de documentación? (puede seleccionar varias opciones)

- a. Consulta de bases de datos especializadas
- b. Envío de información de su interés por Email
- c. Acceso a internet
- d. Referencia en línea
- e. Boletines electrónicos
- f. Reprografía (*fotocopia, scanner, etc.*)
- g. Localización y entrega de información especializada desde otras unidades de información a nivel internacional (*Conmutación bibliográfica*)
- h. Traducción
- i. expertos en búsqueda y rastreo de información (*Minería de datos*)

j. Bibliografías y resúmenes

Otros, ¿Cuáles?

10. ¿Por cuál o cuáles de los siguientes servicios estaría dispuesto a pagar? (puede seleccionar varias opciones)

a. Localización y entrega de información especializada desde otras unidades de información a nivel internacional (Conmutación bibliográfica)

b. Traducción

c. Minería de datos (expertos en búsqueda y rastreo de información)

11. ¿Qué cantidad y cada cuanto estaría dispuesto (a) a pagar por un servicio?

Periodo	semanal	quincenal	mensual
\$10.000- \$20.000			
\$20.000- \$30.0000			
Más de \$30.0000			

12. ¿Qué tipos de espacios requiere para realizar de manera idónea su labor investigativa? (puede seleccionar varias opciones)

a. Cubículos independientes para el estudio

b. Salas generales de lectura

c. Salón de reuniones

d. Sala de Internet, Audio y Video

e. Sala de actividades grupales

Otros, ¿Cuáles?

13. ¿Qué tiempo real de servicio considera usted debe ofrecer el centro de documentación?

Escriba los comentarios adicionales sobre la oferta de servicios y recursos que desea encontrar en el centro de documentación.

Muchas gracias por su colaboración