



Universidad Tecnológica Metropolitana
Facultad de administración y Economía
Departamento de Gestión de la información
Escuela de Bibliotecología

Experiencia de usuario de Estudiantes de Bibliotecología y Documentación en una Biblioteca Especializada

Estudio de caso de la Biblioteca Científica Abate Molina, durante el año 2022

Trabajo de título para optar al título de Bibliotecario Documentalista y
grado de licenciado en Bibliotecología y Gestión de Información

AUTORES:

SANTANDER CAMPOS, MATÍAS EDUARDO

VILCHES SANDOVAL, EGON YAMIL

PROFESORA GUÍA:

JAÑA MONSALVE, CECILIA

PROFESOR INFORMANTE:

FREDES MENA, SERGIO

Santiago, Chile, diciembre de 2022

DERECHO DE AUTOR

Autorización para la Reproducción del Trabajo de Titulación

1. Identificación del trabajo de titulación

Nombre del alumno: Egon Yamil Vilches Sandoval

Rut: 19.292.341-7

Dirección: Pasaje Verónica 1765, Población Sor Teresa, Puente Alto

E-mail: evilches@utem.cl

Teléfono: 957923384

Título de la tesis: Experiencia de usuario de Estudiantes de Bibliotecología y Documentación en una Biblioteca Especializada Estudio de caso de la Biblioteca Científica Abate Molina, durante el año 2022

Escuela: Bibliotecología

Carrera o programa: Bibliotecología y Documentación

Título al que opta: Bibliotecario Documentalista y grado de licenciado en Bibliotecología y Gestión de Información

2. Autorización de Reproducción (seleccione una opción)

a) Este trabajo de titulación no puede reproducirse o transmitirse bajo ninguna forma o por ningún medio o procedimiento, sin permiso escrito del(os) autor(es), exceptuando la cita bibliográfica, resumen y metadatos que acreditan al trabajo y a su(s) autor(es).

Fecha: _____ Firma: _____

b) Se autoriza la reproducción total o parcial de este trabajo de titulación, con fines académicos,
por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica que acredita al trabajo
y
a su autor. En consideración a lo anterior, se autoriza su reproducción de forma (marque con una X):

<input checked="" type="checkbox"/>	Inmediata
<input type="checkbox"/>	A partir de la siguiente fecha: _____ (mes/año)

Fecha: 26-01-2023 Firma:



Esta autorización se otorga en el marco de la ley N°17.336 sobre Propiedad Intelectual, con carácter gratuito y no exclusivo para la Institución.

DERECHO DE AUTOR

Autorización para la Reproducción del Trabajo de Titulación

1. Identificación del trabajo de titulación

Nombre del alumno: Matías Eduardo Santander Campos

Rut: 19.547.559-8

Dirección: Pasaje Punta del Este #3703, Renca Santiago

E-mail: Msantander@utem.cl

Teléfono: 968052485

Título de la tesis: Experiencia de usuario de Estudiantes de Bibliotecología y Documentación en una Biblioteca Especializada Estudio de caso de la Biblioteca Científica Abate Molina, durante el año 2022

Escuela: Bibliotecología

Carrera o programa: Bibliotecología y Documentación

Título al que opta: Bibliotecario Documentalista y grado de licenciado en Bibliotecología y Gestión de Información

2. Autorización de Reproducción (seleccione una opción)

a) Este trabajo de titulación no puede reproducirse o transmitirse bajo ninguna forma o por ningún medio o procedimiento, sin permiso escrito del(os) autor(es), exceptuando la cita bibliográfica, resumen y metadatos que acreditan al trabajo y a su(s) autor(es).

Fecha: _____ Firma: _____

b) Se autoriza la reproducción total o parcial de este trabajo de titulación, con fines académicos,

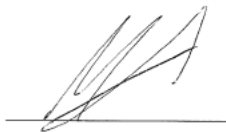
por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica que acredita al trabajo

y

a su autor. En consideración a lo anterior, se autoriza su reproducción de forma (marque con una X):

<input checked="" type="checkbox"/>	Inmediata
<input type="checkbox"/>	A partir de la siguiente fecha: _____ (mes/año)

Fecha: 26-01-2023 Firma:



Esta autorización se otorga en el marco de la ley N°17.336 sobre Propiedad Intelectual, con carácter gratuito y no exclusivo para la Institución.

NOTA OBTENIDA: 6.0



Firma y timbre autoridad
responsable

Dedicatoria

A mis padres, Ingrid y Luis, quienes siempre han estado para mí (Egon Vilches).

A mis padres, Cesar y Alicia, por confiar en que sabría encontrar mi camino (Matías Santander).

Agradecimientos

A nuestras familias por proveer ese pilar de apoyo fundamental para el aprendizaje durante toda nuestra formación.

A nuestros profesores y profesoras, por guiarnos en nuestro camino a académico y profesional, en especial a nuestra profesora guía Cecilia Jaña por brindarnos las herramientas para afrontar los desafíos como futuros profesionales.

A nuestros compañeros y compañeras, por su incondicional apoyo y ánimo y además por ser ese vínculo de fraternidad tan necesario para sobrellevar la vida académica.

A los incontables podcasts por acompañar esas largas noches de trabajo y estudio.

A Twice por ser el soporte mental y emocional de este trabajo.

A Daft Punk, por animar con su música las noches de sábado mientras hacíamos esto.

Tabla de contenidos

Índice de Ilustraciones y tablas.....	10
Resumen.....	11
Abstract	12
Introducción	13
Capítulo I	16
1.1 Planteamiento del problema.....	16
1.2. Pregunta de Investigación	16
1.3. Antecedentes	16
1.4. Justificación.....	18
1.5. Delimitación del Problema.....	19
1.6. Objetivos de la investigación	19
1.6.1. Objetivo General.....	19
1.6.2. Objetivos Específicos	19
Capitulo II	20
2.1 Patrimonio.....	20
2.2 Memoria.....	26
2.3 Museos	26
2.3.1 Historia	27
2.3.2 Museos en Chile	29
2.3.3 Tipología de los museos.....	31
2.4 Museos nacionales.....	32
Museo Histórico Nacional.....	33
Museo Nacional de Bellas Artes	34
Museo Nacional de Historia Natural	34

2.5 Biblioteca especializada	39
2.6 Servicios Bibliotecarios	42
2.7 Biblioteca de Museo (Biblioteca científica Abate Juan Ignacio Molina)	43
2.8. Carrera de Bibliotecología y Documentación	45
Capitulo III	46
3.1 Tipo de investigación	46
3.2 Método de investigación	46
3.3 Enfoque de investigación	47
3.4 Diseño metodológico	49
3.5 Universo y muestra	49
3.6 Técnica de recolección de datos	50
3.7 Técnica de análisis de Información	51
3.8 Criterios de validación	52
3.9 Aspectos éticos	53
3.9.1 Principios éticos	53
3.9.2 Requisitos éticos	54
Capítulo IV	55
4.1 Categorías y subcategorías	55
4.2 Código de entrevistados	57
4.3 Análisis de los datos obtenidos en las entrevistas	57
Capítulo V	69
5.1 Conclusiones	69
Bibliografía	73
Anexos	80

i. Carta de consentimiento informado	80
ii. Creación del Instrumento de investigación	81
iii. Preguntas Entrevista semiestructurada.....	82
iv. Transcripción de entrevistas.....	83
E1	83
E2	90
E3	95
E4	98

Índice de Ilustraciones y tablas

Ilustración 1: Tipología de los museos	31
Ilustración 2: Diseño Metodológico	49
Tabla 1: Categorías y subcategorías	56
Tabla 2: Código de entrevistados.....	57

Resumen

La presente investigación se centra en conocer las experiencias de usuario de los y las estudiantes de Bibliotecología y Documentación, entendiéndolos como futuros profesionales de la disciplina. Estas experiencias se enmarcan bajo el contexto específico de uso de la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina, a fin de conocer desde su mirada la biblioteca.

Por medio de esta investigación cualitativa, descriptiva, con enfoque fenomenológico y con una muestra intencionada no representativa, se presentarán las experiencias y características, de la misma, que los y las estudiantes de la carrera de Bibliotecología y Documentación vivenciaron durante el transcurso de sus visitas presenciales a la biblioteca en cuestión.

Mediante las entrevistas semiestructuradas y el análisis a posterior se obtuvieron resultados respecto a las experiencias de cada estudiante que participó en la investigación las cuales presentan en mayor medida variadas concordancias, pero de igual manera se presentan variaciones, las cuales responden a aspectos personales, del entorno, entre otros.

Las conclusiones obtenidas dentro de la investigación permiten identificar, describir y caracterizar, desde su posición como usuarios y futuros bibliotecólogos, a la Unidad como un espacio bibliotecario ordenado, pequeño y estéticamente agradable, lo que junto al trato de su personal de personal son sus principales puntos fuertes, aunque en contrapunto posee una notoria limitación en cuanto al horario de funcionamiento de la biblioteca y en lo referente a servicios disponibles adecuados para aquellos usuarios que no sean personal o investigadores del propio Museo Nacional de Historia Natural.

Palabras claves: Biblioteca Especializada, Estudiante de Bibliotecología, Biblioteca de museo.

Abstract

This research focuses on knowing the user experiences of Library and Information Science students, understanding them as future professionals in the discipline. These experiences are framed under the specific context of use of the Abate Juan Ignacio Molina Scientific Library, to know the library from his perspective.

Through this qualitative, descriptive research, with a phenomenological approach and with an intentional non-representative sample, the experiences, and characteristics of the same will be presented, which the students of the Library and Information Science career experienced during their visits. in person at the library in question.

Through semi-structured interviews and subsequent analysis, results were obtained regarding the experiences of each student who participated in the investigation, which present to a greater extent varied concordances, but in the same way They present variations, which respond to personal aspects, the environment, among others.

The conclusions obtained within the investigation allow us to identify, describe and characterize, from their position as users and future librarians, the Unit as an orderly, small and aesthetically pleasing library space, which together with the treatment of its staff are its main strong points, although in counterpoint it has a notorious limitation in terms of the library's operating hours and in terms of available services suitable for those users who are not staff or researchers of the National Museum of Natural History itself.

Keywords: Specialized Library, Library Science Student, Museum Library.

Introducción

La educación superior es la vía para la formación y desarrollo de los y las futuras profesionales de nuestro país, lo cual se traduce en la gran responsabilidad que recae sobre estas instituciones, con el fin de entregar conocimientos y herramientas que permitan el pleno aprendizaje, a fin de lograr desenvolverse en el demandante mundo laboral, social y cultural.

Siguiendo esto, los y las estudiantes universitarias son un pilar fundamental para todas las disciplinas, ya que recae sobre ellos el futuro profesional del país y, por ende, la formación integral de los y las estudiantes, el enfoque de esta investigación en estudiantes de Bibliotecología y Documentación es de suma importancia para afrontar el mundo laboral y por sobre todo el entorno que les rodea en todas sus esferas.

Bajo esta premisa, las bibliotecas especializadas se presentan como una unidad de información importante para los y las estudiantes, debido que presenta un funcionamiento y enfoque a usuarios de un grupo específicos y acotados, distinto a las bibliotecas públicas en general, las cuales son las más visitadas y reconocidas por lo estudiantes.

Las bibliotecas especializadas cumplen un rol fundamental en sus instituciones de origen como unidades de información prestas para satisfacer cualquier necesidad que pueda surgir dentro de los funcionarios y/o investigadores adscritos a dichas instituciones, así como en casos más avanzados, gestionar incluso la producción informacional interna de las mismas. La Biblioteca Científica Abate Molina, operativa bajo el alero del Museo Nacional de Historia Natural de la República de Chile, ubicado en la comuna de Quinta Normal, Santiago no es una excepción a esta norma, con servicios orientados a los investigadores del Museo y también recibiendo visitas de público general.

Dentro de este último punto, las visitas de público general, es precisamente donde se enclava y desarrolla esta investigación, pues se centra en las experiencias de usuario que han tenido un grupo particular de usuarios externos, no adscritos al museo: Estudiantes de Bibliotecología de tercero y quinto año durante el año 2022,

esperando que estos, dada su formación universitaria, puedan aportar una óptica especial que sea distinta a la de un usuario común en un entorno bibliotecario como este, el que ocupa a la investigación.

De esta forma, se mencionará de manera breve los capítulos que conforman la estructura de este trabajo de titulación, acompañado de una breve descripción de dichos capítulos.

En el capítulo I, planteamiento de la investigación, se presentan el planteamiento del problema de investigación, la pregunta de investigación, la descripción de biblioteca especializada y la contextualización de la Biblioteca Científica Abate Molina y el Museo Nacional de Historia Natural durante el año 2022, durante la transición sanitaria y reapertura luego de la pandemia del Covid-19, también en este capítulo se presenta la delimitación del problema, los objetivos general y específicos de la investigación y la justificación que es la que entrega las razones por la cuales es necesaria realizar esta investigación.

En el capítulo II, marco conceptual, se definen y exploran los conceptos contingentes al desarrollo investigativo de este trabajo, tales como patrimonio, memoria, museos, la historia a nivel mundial y en Chile de estos últimos; su tipología; y desarrollo específico de los Museos Nacionales y aquellos presentes en Chile, a raíz de la dependencia de la Biblioteca Científica Abate Molina al Museo Nacional de Historia Natural. También se desarrollan los conceptos de Bibliotecas especializadas, servicios bibliotecarios y biblioteca de museo, a fin de aterrizar los conceptos al plano en que se desarrolla la investigación.

En el capítulo III, marco metodológico, se desarrolla el tipo de estudio, que en este caso es descriptivo, ya que se busca dar a conocer las experiencias de uso de las y los estudiantes de Bibliotecología durante el año 2022, por lo que, el método es cualitativo con enfoque fenomenológico. También se presenta la muestra, que se compone de estudiantes de tercero y quinto año de la carrera de Bibliotecología y Documentación de la UTEM, por lo que corresponde a una muestra intencionada no probabilística. En este capítulo además se desarrolla la técnica de recolección de datos, correspondiente al instrumento de investigación [entrevista

semiestructurada], la técnica de análisis de información [análisis de contenido], criterios de validación y aspectos éticos de la investigación.

En el capítulo IV, análisis de datos, se desarrollan las categorías y subcategorías con las cuales se desarrolla el análisis de los datos. Estas categorías y subcategorías responden a las preguntas desarrolladas en el instrumento de investigación y a los objetivos específicos de la misma. También se le asigna un código único a las y los entrevistados a fin de mantener su anonimato. En este capítulo, además, se expondrá el análisis de los datos obtenidos en las entrevistas semiestructuradas realizadas a estudiantes de tercero y quinto año de la carrera de Bibliotecología y Documentación de la UTEM.

Por último, el capítulo V “Conclusiones” elabora premisas conclusivas sobre los datos obtenidos, respondiendo a las preguntas y objetivos planteados desde un inicio, además de presentar sugerencias destinadas a la Unidad de Información.

Por lo tanto, se espera que el desarrollo de esta investigación permita comprender y diseccionar a fondo el funcionamiento actual de la Biblioteca Científica Abate Molina, ahondando aún más en como interactúa con sus visitantes, y a su vez en como estos la perciben, valoran y definen desde sus puntos de vista como usuarios regulares y como futuros bibliotecólogos, esperando así obtener una perspectiva nueva, concisa y enriquecedora sobre sus servicios bibliotecarios.

Capítulo I

1.1 Planteamiento del problema

La finalidad de esta investigación es conocer y analizar las experiencias, entendidas como “el conjunto de percepciones que sirven de fundamento y límites al conocimiento humano”, de los y las estudiantes de tercero y quinto año de la Carrera de Bibliotecología y Documentación de la Universidad Tecnológica Metropolitana contextualizado en el uso de la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina, durante el período de transición de los espacios públicos. Esta unidad de información se encuentra adscrita al Museo Nacional de Historia Natural, institución en el cual la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina cumple principalmente las funciones de apoyo en investigación a la comunidad científica.

En conjunto con lo anterior, se hace necesario averiguar respecto de cómo una unidad especializada, pero de acceso abierto, trata con usuarios no especializados, y a su vez el cómo estos caracterizan su experiencia bajo la misma dualidad, considerando que se tratan de estudiantes con formación bibliotecaria, con cercanía al funcionamiento teórico-práctico de una biblioteca.

1.2. Pregunta de Investigación

¿Cuáles son las experiencias de usuario de los y las estudiantes de tercero y quinto año de la Carrera de Bibliotecología y Documentación de la UTEM dentro de la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina durante el periodo de transición?

1.3. Antecedentes

Las bibliotecas especializadas son definidas como unidades de información que agrupan, tratan y documentan la información relacionada a un tema o a varios temas afines. Estas unidades se encuentran, generalmente, vinculadas con otras instituciones como, centros de investigación, laboratorios, archivos o museos. Las bibliotecas especializadas tienen como principal misión, el proporcionar información a la comunidad objetiva de la institución en la que se encuentra inmersa, desarrollando una relación simbiótica entre el organismo vinculado y la biblioteca (Millán Raffles, 2003, p.10).

La pandemia de Covid-19 asestó un duro golpe al funcionamiento de una amplia gama de instituciones, dentro las cuales aquellas de orden cultural, como bibliotecas públicas o museos, se vieron damnificadas en Chile, donde las medidas de control para la pandemia y el estado de excepción presidencial restringieron en profundidad aspectos claves para el funcionamiento de estas, como la atención al público, la presencialidad y el hecho de invertir el tiempo en actividades de este ámbito.

“El efecto inmediato ha sido catastrófico: clausura de museos y centros de arte e interrupción del trabajo de los creadores y trabajadores culturales por la cancelación de las actividades de las que derivan sus ingresos. A medio plazo la situación no se presenta en absoluto halagüeña: el hundimiento de la industria turística y del ocio a la que muchas de las infraestructuras y programaciones habían unido su destino; la imposible materialización del público tal y como lo hemos entendido hasta hoy debido a las restricciones derivadas de la “distancia social” y, por último, el desplazamiento de los recursos del Estado a áreas prioritarias para el sostenimiento de la vida, entre las que no se reconoce a la cultura” (Carrillo, 2020, p. 344).

Una de las instituciones afectadas por la pandemia y el período transicional posterior a esta es la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina, creada en el seno del Museo Nacional de Historia Natural de Chile en el año 1930 y de naturaleza especializada en ciencias naturales, biológicas y antropológicas, obedece completamente a la definición previamente mencionada, constituyéndose en un apoyo fundamental al progreso científico y a la labor investigativa de usuarios internos y externos a la institución, en concordancia con el quehacer y la misión del Museo Nacional de Historia Natural, mencionada en su sitio web [<https://www.mnhn.gob.cl>] que consiste en generar conocimiento y valoración del patrimonio natural y cultural de Chile mediante experiencias memorables.

Debido a la naturaleza especializada de la biblioteca y el carácter específico de sus colecciones, cuya temática resulta ser análoga a las colecciones resguardadas en el propio museo, sus usuarios consisten mayormente de investigadores, estudiantes

universitarios, tesis y tesis e instituciones como museos, bibliotecas y centros de investigación con temas afines, tanto nacionales como extranjeros.

Este contexto de funcionamiento limitado obligó a la Biblioteca Científica Abate Molina a adaptar y adicionar servicios con el fin de seguir apoyando a la comunidad científica del país y para acercar público general de manera segura e innovadora, sin dejar de observar las normas sanitarias contingentes.

1.4. Justificación

La biblioteca especializada, como la define García en su presentación en la 62ª conferencia general de la IFLA, son aquellas bibliotecas que dependen de una asociación, servicio oficial, departamento, centro de investigación, sociedad erudita, asociación profesional, museo, empresa o cualquier otro organismo, y cuyos acervos pertenezcan en su mayoría a una rama particular; por ejemplo: ciencias naturales, ciencias sociales, historia, entre otras (1996).

“En el contexto latinoamericano las bibliotecas especializadas se han sido las que han generado mayor desarrollo, esto a raíz de la necesidad de investigación en una gran variedad de campos, entre los que destacan las ciencias y las tecnologías” (García, 1996).

En Chile, el Servicio Nacional del Patrimonio cultural [ex DIBAM] desde sus inicios se ha puesto como uno de sus objetivos estratégicos la generación y articulación de una red de instituciones culturales que resguarden el conocimiento generado dentro de las distintas comunidades, además de ser un apoyo para los procesos educativos y culturales de los individuos. Estos objetivos muestran la importancia que se les asigna a las instituciones culturales y sus organismos afines, como las bibliotecas.

La presente investigación es necesaria para identificar y analizar las experiencias de usuario de los y las estudiantes de Bibliotecología y Documentación de la UTEM dentro de la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina, la cual es una unidad de información que se encuentra inserta dentro del Museo Nacional de Historia Natural, esto con razón de la importancia que tiene para los y las estudiantes de Bibliotecología, como futuros profesionales de la información, el tomar contacto con

diversos tipos de unidades de información, más si estos poseen un carácter especializado.

Debido a lo anterior, es que la razón de investigar esta unidad se basa en la importancia del vínculo crítico que está presente entre instituciones afines como museos y bibliotecas, los primeros desde su rol científico-investigativo y las segundas cumpliendo la labor documental y bibliográfica que sirve tanto en apoyo a la investigación como en la conclusión y difusión y en suma al progreso general de esta.

1.5. Delimitación del Problema

La presente investigación contempla las experiencias de usuario de los y las estudiantes de tercero y quinto año de la carrera de Bibliotecología y Documentación de la UTEM dentro de la Biblioteca Especializada Abate Juan Ignacio Molina, durante el año 2022.

1.6. Objetivos de la investigación

1.6.1. Objetivo General

Conocer las experiencias de usuario de los y las estudiantes de tercero y quinto año de la carrera de Bibliotecología y Documentación de la Universidad Tecnológica Metropolitana, dentro de la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina durante el año 2022.

1.6.2. Objetivos Específicos

1. Identificar características dentro de las experiencias de usuario de los y las estudiantes de tercero y quinto año de la Carrera de Bibliotecología y Documentación de la Universidad Tecnológica Metropolitana contextualizado en el uso de la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina.

2. Caracterizar los servicios de la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina en base a la experiencia de usuario de los y las estudiantes de tercero y quinto año de la Carrera de Bibliotecología y Documentación de la Universidad Tecnológica Metropolitana.

Capítulo II

2.1 Patrimonio

El patrimonio según la Real Academia Española se define como “Conjunto de los bienes y derechos propios adquiridos por cualquier título”, es decir, bajo una noción económica de la palabra que para efectos del contexto investigativo no resulta adecuada. El término buscado en este caso es patrimonio cultural, el cual como concepto puede entenderse como una selección de los bienes culturales representativos, identitarios y simbólicos que una sociedad considera como propios en la medida en que los siente como propios, adecuados a sus valores y costumbres.

La noción de patrimonio, en su expresión moderna, surge como una consecuencia de muchos y variados procesos rupturistas que experimentaron en su momento varias naciones europeas, procesos revolucionarios, se destaca el caso francés, que en sus afanes por instaurar lo nuevo en una amplia gama de sentidos, [organización estatal, formas sociales, formas arquitectónicas y otras], muchas veces arrasaron con lo viejo, acto que se enlaza con la idea fundamental de que el patrimonio construye identidades que muchas veces no se adecuan a los tiempos futuros (Casado, 2009).

Establecida la necesidad, debe establecerse una solución, y en este caso particular la solución fue una nueva perspectiva respecto de los remanentes del pasado: Estos debían protegerse, preservarse y valorizarse.

“La noción de patrimonio en el sentido moderno del término, es una invención de la Revolución francesa. Se trataba de proteger los testimonios de un tiempo cumplido, amenazado de destrucción y desaparición por la violencia revolucionaria, y de sacralizar las obras de sustitución de esta” (Goose, 1997, p.125).

Respecto de él porque debiesen estos vestigios protegerse, la respuesta es dada por la Unesco (1972), estableciendo la necesidad intrínseca de cualquier sociedad o grupo humano de poseer lazos y vínculos comunes para sentirse realmente como

tales, y si bien muchas veces los monumentos, primer grupo de obras culturales tratado como patrimonio, se asociaban a una ideología determinada del pasado, esta podía ser fácilmente reemplazada, con el fin de que sirviera al nuevo proceso identitario que se estaba llevando a cabo en el presente.

Con el paso de los siglos y la consiguiente aceleración de los ritmos a los que funcionan las sociedades [el advenimiento de la revolución industrial fue un factor importantísimo en acelerar el cambio de los entornos físicos] la necesidad de preservar solo se fue profundizando, pero a la vez el concepto mismo de patrimonio mutaba, donde en primera instancia solo se consideraban las obras monumentales y bellas, luego se tomó en consideración la antigüedad como meritoria. Posteriormente, con la apertura de los criterios estéticos, durante el siglo XIX comenzaron a considerarse expresiones culturales provenientes del medioevo o incluso de la prehistoria, como es el caso de las pinturas rupestres y finalmente el cuadro conceptual se completó un poco más con el estudio del pasado y sus sociedades (Casado, 2009).

Sin embargo, la noción de nuestros tiempos de patrimonios es precisamente eso: patrimonios en plural, ya no se considera solo un tipo de patrimonio, sino que se ha ampliado hasta considerar que cualquier expresión cultural o vestigio del pasado humano puede ser considerado patrimonial en el contexto correcto, generalmente construido en base a grupos sociales determinados, distanciándose así de algo unitario, concreto y cerrado.

“Pero será, sobre todo, en la segunda mitad del siglo XX, cuando el concepto de patrimonio histórico supere la idea del monumento del pasado, como obra de arte del genio humano, y se refiera a todo el conjunto de bienes que se refieren a la actividad humana” (Casado, 2009, p.4).

Un aspecto conceptual importante es que los patrimonios no deben confundirse con la cultura como tal, pues los primeros responden a una lógica de validación, puesta en valor y selección, que necesariamente involucra un ejercicio de poder por parte

de los grupos dominantes y hegemónicos del momento en que se construya la idea de que un determinado bien u objeto cultural constituye patrimonio (Arévalo, 2004).

Un acercamiento más contemporáneo al concepto de patrimonio puede encontrarse en la Convención sobre la protección del patrimonio mundial, cultural y natural de la organización de Naciones Unidas del año 1972, texto en el cual se establece una tipología de patrimonios, limitada respecto a lo que debe considerarse como tal, pues si bien ha superado las barreras de lo monumental no considera aquellos tipos de patrimonio no tangibles o físico.

Según la UNESCO, el patrimonio cultural comprende monumentos, obras arquitectónicas, estructuras simbólicas, sitios arqueológicos, grupos de construcciones, lugares construidos por el hombre y similares, pero siempre con la característica común de poseer un valor excepcional que les permita acceder a esta categoría. Por otro lado, el concepto de patrimonio natural es similar al anterior en cuanto a comprender lugares, formaciones y monumentos que posean un valor determinado para la sociedad, pero con la diferencia fundamental de que estos no deben haber sido creados artificialmente por el hombre (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 1972).

La importancia de este texto radica también, en cómo se expone la amenaza que se cierne sobre estos sitios patrimoniales como causa de la misma evolución de las sociedades.

“Constatando que el patrimonio cultural y el patrimonio natural están cada vez más amenazados de destrucción, no sólo por las causas tradicionales de deterioro sino también por la evolución de la vida social y económica que las agrava con fenómenos de alteración o de destrucción aún más temibles” (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 1972, p.1).

Ante esto se plantean directrices para la adopción de políticas de protección patrimonial a nivel local por parte de los estados que se adhieran a la convención,

así como la creación de instancias internacionales que permitan a dichos estados proteger sus sitios patrimoniales de forma óptima.

“Cada uno de los Estados Parte en la presente Convención reconoce que la obligación de identificar, proteger, conservar, rehabilitar y transmitir a las generaciones futuras el patrimonio cultural y natural situado en su territorio, le incumbe primordialmente. Procurará actuar con ese objeto por su propio esfuerzo y hasta el máximo de los recursos de que disponga, y llegado el caso, mediante la asistencia y la cooperación internacionales de que se pueda beneficiar, sobre todo en los aspectos financiero, artístico, científico y técnico” (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 1972, p.3).

Sin embargo, esta definición solo contempla lo que puede entenderse como patrimonio cultural material, lo que por sí solo no provee una apreciación completa de las expresiones patrimoniales propias de cualquier sociedad o cultura. El concepto de patrimonio cultural inmaterial puede encontrarse en la conferencia de 2003 de la Unesco y se establece que:

“Se entiende por “patrimonio cultural inmaterial” los usos, representaciones, expresiones, conocimientos y técnicas -junto con los instrumentos, objetos, artefactos y espacios culturales que les son inherentes- que las comunidades, los grupos y en algunos casos los individuos reconozcan como parte integrante de su patrimonio cultural. Este patrimonio cultural inmaterial, que se transmite de generación en generación, es recreado constantemente por las comunidades y grupos en función de su entorno, su interacción con la naturaleza y su historia, infundiéndoles un sentimiento de identidad y continuidad y contribuyendo así a promover el respeto de la diversidad cultural y la creatividad humana. A los efectos de la presente Convención, se tendrá en cuenta únicamente el patrimonio cultural inmaterial que sea compatible con los instrumentos internacionales de derechos

humanos existentes y con los imperativos de respeto mutuo entre comunidades, grupos e individuos y de desarrollo sostenible” (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia la Cultura, 2003, p. 5).

Así, de forma simplificada, el patrimonio cultural puede separarse tipológicamente en base a la tangibilidad de los elementos que lo constituyen, mientras el patrimonio cultural tangible contempla objetos, elementos y restos físicos que poseen valor simbólico e identitario para la sociedad, en contraste al patrimonio cultural intangible donde se consideran todos los elementos culturales que no poseen presencia física y son en cambio, tradiciones y costumbres vivas, cuyo soporte suele la oralidad y las mismas personas que las perpetúan (Arévalo, 2004).

Otra definición igualmente válida para los patrimonios o los fenómenos patrimoniales es la siguiente:

“El patrimonio es un hecho meta cultural, es decir, un hecho social mediante el cual ciertos procesos de sociedades distintas y momentos anteriores, y/o sus impresiones materiales [sus productos, intencionados o no] se legitiman como algo digno de ser estudiado, conservado, inventariado, catalogado y puesto en valor: es decir, son socialmente apreciados y utilizamos aquí el adverbio socialmente conscientes de la ambigüedad y vaguedad que implica a priori, su empleo” (Criado-Boado & Barreiro, 2013, p.6).

Desde el punto de vista del estado de Chile podemos encontrar el concepto de patrimonio en el texto “Memoria, Cultura y Creación”, elaborado y publicado por la DIBAM en el año 2005, definido de la siguiente manera:

“El patrimonio cultural es un conjunto determinado de bienes tangibles, intangibles y naturales que forman parte de prácticas sociales a los que se atribuyen valores a ser transmitidos y resignificados, de una época a otra, de una generación a las siguientes. Así, un objeto se transforma en patrimonio o bien cultural, o deja de serlo, mediante un

proceso y/o cuando alguien [individuo o colectividad], afirma su nueva condición” (Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos, 2005. p.11).

Otra definición estatal más actualizada sobre lo que entendemos, o se reconoce por patrimonio, es la que establece el Consejo Nacional de la Cultura y las artes en su texto llamado Política Nacional de Cultura 2017-2022 Cultura y desarrollo humano: derechos y territorio del año 2017, donde se aprecia una profundización de la idea anterior, además de la perpetuación de la dualidad Tangible/Intangible dentro del patrimonio cultural a nivel nacional.

“La conceptualización contemporánea del patrimonio cultural reconoce especificidades e implicancias derivadas de la distinción material/inmaterial, articuladas a través de los acuerdos sostenidos por la comunidad de países articulada en instancias Unesco, y cuya confluencia ha sido propicia para promover una visión integral y plural del fenómeno patrimonial” (Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, 2017. p. 102).

El mismo texto se encarga de asignarle un rol al concepto de patrimonios dentro del sistema cultural, pues se define que “Lo patrimonial es una expresión y dimensión de lo cultural”(CNCA, 2017, p.103), es decir, no son lo mismo, pero se hallan estrechamente relacionados, entendiendo los patrimonios en definitiva como un conjunto depurado y filtrado de expresiones o bienes culturales, que permiten a las sociedades mostrarse ante sí mismas, y sus pares, con un conjunto de características y valores, que permiten en el ámbito interno generar unidad y sentido de pertenencia, y a la vez presentar algo representativo para el reconocimiento y la identidad en el ámbito externo (Prats, 2005).

Se debe destacar la evolución que ha experimentado el concepto de patrimonios cultural, en torno a esta idea de selección y exposición de determinados bienes culturales, pues durante gran parte del tiempo en que se tomó consciencia del patrimonio, este proceso estaba bajo control de los expertos, las elites y las clases gobernantes, quienes tomaban la decisión respecto de si tales bienes eran o no merecedores de ser patrimonio “Lo patrimonial ya no se encuentra relegado sólo a

los expertos, sino que la comunidad también tiene la facultad de hacer patrimonio como una forma de empoderamiento local” (Zuñiga Becerra, 2017, p. 192).

2.2 Memoria

El concepto de memoria es definido por la RAE como “facultad psíquica por medio de la cual se retiene y recuerda el pasado”, es decir, es nuestra capacidad como humano para albergar dentro de nuestra psique experiencias, conocimiento, afectos, entre otros. Partiendo de esa premisa, cuando se extrapola la memoria, y entra al ámbito de lo patrimonial y lo museológico, es cuando la memoria pasa a ser uno de los principales procesos mediante el cual los diversos monumentos, vestigios u objetos pasan a ser significativos para la sociedad en el presente.

En este sentido, la memoria opera sobre los objetos patrimoniales de diversas formas, como desde una posición racional en la cual estos deben ser preservados y restaurados, con el fin de mantener su estado original y con ello la memoria colectiva que surge de ellos, o por otro lado, también es válido alejarse de este paradigma y acercarse de una forma más emotiva a monumentos u objetos, constituyendo una memoria más personal, que enlaza la materialidad con una experiencia (Zuñiga Becerra, 2017).

También es importante la distinción entre memoria colectiva y personal, en tanto la segunda es propia de los humanos como individuos, más íntima y reducida y la primera se refiere a las experiencias a un nivel amplio, de grupos, que cuenta con la particularidad o poder de dotar a los objetos patrimoniales de sentidos identitarios y comunitarios, lo que, en suma, permite que su trascendencia y preservación sean viables y necesarias.

2.3 Museos

En primera instancia, el Consejo Internacional de Museos, ICOM. define museos como:

“Un museo es una institución sin fines lucrativos, permanente, al servicio de la sociedad y de su desarrollo, abierta al público, que

adquiere, conserva, investiga, comunica y expone el patrimonio material e inmaterial de la humanidad y su medio ambiente con fines de educación, estudio y recreo” (2007).

Lo anterior, da a conocer el rol que cumplen y la responsabilidad que poseen los museos dentro de la sociedad actual, pero esta percepción comienza a formarse muchos años antes, poco tiempo después de acabada la segunda guerra mundial, cuando los museos empiezan a obtener un carácter más educativo para la sociedad a fin de instruir, deleitar y llegar a públicos cada vez más grandes, con el fin de lograr una verdadera comprensión internacional, presentando las artes, la cultura y las ciencias como la obra, la expresión y el patrimonio común de la humanidad (Azor Lacasta, A., 2016, p. 224).

Sin embargo, durante el año 2022 la misma institución actualizó su definición para los museos, quedando de la siguiente forma:

“Un museo es una institución sin ánimo de lucro, permanente y al servicio de la sociedad, que investiga, colecciona, conserva, interpreta y exhibe el patrimonio material e inmaterial. Abiertos al público, accesibles e inclusivos, los museos fomentan la diversidad y la sostenibilidad. Con la participación de las comunidades, los museos operan y comunican ética y profesionalmente, ofreciendo experiencias variadas para la educación, el disfrute, la reflexión y el intercambio de conocimientos” (2022).

La base de la definición es prácticamente invariable, pero se puede apreciar que se han incorporado temáticas socioculturales como la diversidad, inclusión, ocio y sustentabilidad, entre otros.

2.3.1 Historia

En la antigüedad los templos, santuarios, mausoleo y tumbas cumplían la función de resguardar y recoger obras de artes, El primer museo del que se tiene conocimiento data del siglo III a.C., y fue creado por el Rey Tolomeo Filadelfio en Alejandría, quien lo consagró a las musas y abrió sus puertas a filósofos y artistas

de la época, era dentro de este que se encontraba la conocida biblioteca de la ciudad.

En la Edad Media fueron las iglesias y monasterios los que llevaban esta misión, ya que en estos se depositaban manuscritos, estatuas, joyas y reliquias de santos. En esta época se exponían algunos objetos, pero solo con el fin de observar sus elementos, no existía un desarrollo entre la historia del objeto y el mismo.

En el siglo XVI, en pleno Renacimiento, se comenzó a ver un cambio en la mirada que se tenía respecto de los objetos y colecciones antiguas, debido al redescubrimiento de las culturas griega y romana, las cuales le dieron una nueva dimensión al coleccionismo de objetos. Un ejemplo de lo anterior son las colecciones de la familia Medici, la cual comenzó a orientar sus colecciones a un ambiente más científico, realizando estudios sistemáticos a estas colecciones y a sus artistas.

A mediados del siglo XVIII, surgen las colecciones públicas, debido a que muchas colecciones privadas pasaron a manos del estado, como ocurrió en el Palacio de Luxemburgo en París, que luego del estallido de la Revolución Francesa, comenzó a admitir público, estudiantes y artistas en su mayoría, a la exposición de unas 100 obras de arte (Gamboa Fuentes, S., 2000).

Desde mediados de 1800 surgen museos privados, algunos vinculados a universidades como centros vivos y con un afán pedagógico característico, y otros vinculados a personas individuales, mecenas, coleccionistas y filántropos. En esta época nacen, como fruto de la Revolución Industrial, las exposiciones universales, las cuales permitieron el intercambio tecnológico y cultural además marcan el futuro de la museología y la arquitectura.

Es en la época contemporánea que se extiende el concepto de museo nacional, con la idea de recuperar el pasado histórico de un país y consolidar su identidad cultural, como consecuencia de un avance en los sentimientos nacionalistas y románticos dentro de las naciones. Luego de la Segunda Guerra Mundial, el modelo que los museos mantenían desde el siglo XIX cambia, otorgando mayor relevancia y

desarrollo a su rol sociocultural e investigativo, y al aprovechar los avances tecnológicos para el desarrollo de su función educativa.

Como consecuencia de lo anterior, se crea en el año 1946 la ICOM [International Council of Museums], la cual se dedica a promover los intereses de la museología y de las demás disciplinas relacionadas, con la gestión y las actividades de los museos (EVE Museos e innovación, 2015).

2.3.2 Museos en Chile

En Chile, la historia de los museos nace tras la primera junta de gobierno, en 1813 Bernardo O'Higgins inicia las gestiones para lo que a posterior sería el Museo Nacional de Historia Natural, el cual se terminó fundando en 1830. A lo largo del siglo XIX, se fundaron también el Museo Nacional de Bellas Artes y el Museo Mineralógico Ignacio Domeyko de La Serena.

Ya para la década de 1920, funcionaban en el país una docena de museos que realizaban labores similares y tenían una misión en común, pero no existía una política general que los agrupara como instituciones. Esto se soluciona en el año 1929 con la creación de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos [Dibam], que agrupó a seis de estos museos, la Biblioteca Nacional, el Archivo Nacional y el Registro Conservatorio de la Propiedad Intelectual, a fin de organizarlos bajo una administración centralizada. De la mano a la creación de la Dibam, se llevó a cabo un proceso de profesionalización de la actividad museística, impulsando investigaciones, catastros e iniciativas de asociación y capacitación.

A raíz de este impulso, se crea la Asociación de Museos de Chile, en 1959, esta tenía como misión estrechar el contacto entre los museos chilenos, desarrollar programas comunes, teniendo como eje central a los visitantes y crear entre las autoridades y el público en general una conciencia sobre el valor de los museos, ya que constituyen una parte apreciable de la riqueza nacional.

En 1977 se efectuaron en Santiago las Primeras Jornadas museológicas chilenas, impulsadas por el MNHN, la Unesco y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD]. Esta jornada estuvo enmarcada en la conservación,

preservación y protección del patrimonio cultural andino y fue tal el éxito que se continúan realizando hasta el día de hoy.

Paralelamente, en la década de 1970 se publicaron catastros, estudios y boletines que evaluaban la situación de los museos en el país y difundían el quehacer museístico de los mismos. Tal como lo son, el boletín de museos chilenos *MUCHI* junto con el *Noticiarios Mensual* del Museo Nacional de Historia Natural.

En la década de 1980, la Dibam, con el apoyo de la Unesco y el PNUD, realizaron un estudio para conocer la situación del patrimonio cultural del país, el cual registro la existencia de 121 museos a lo largo de todo el país, y los resultados permitieron observar la importancia de diseñar políticas públicas para el desarrollo de los museos chilenos.

Como consecuencia del estudio anterior, se crea el Departamento de Museos en 1982, el cual posteriormente se convirtió en la Subdirección Nacional de Museos [SNM], institución que desde 1988 edita la revista *Museos*, que se edita hasta la actualidad, cuyos objetivos son difundir las actividades y trabajos que se desarrollan en el interior de los museos, y convertirse en una instancia de diálogo museológico entre todos los que trabajan, de una u otra manera, en los museos y para los museos (Memoria Chilena & Subdirección Nacional de Museos, 2021).

2.3.3 Tipología de los museos

La ICOM actualmente utiliza un Sistema de Clasificación de museos que los agrupa según la naturaleza de las colecciones que estos poseen:

Ilustración 1: Tipología de los museos



Fuente: Elaboración propia

Complementando la clasificación formulada por el ICOM, diversos autores han aportado, a lo largo de los años, a esta clasificación afín de abarcar las diferentes dimensiones en las que operan los museos. Beltrán Lloris (1972), en su artículo *Teoría del museo*, agrega dos clasificaciones, en complemento de la ya existen por su naturaleza. La primera es por la extensión del museo en la que se identifican museos generales y museos específicos, y la segunda clasificación por su administración, la cual se divide en museos privados, museos eclesiásticos, museos provinciales, museos mixtos y museos estatales.

En Chile y de acuerdo al Informe preliminar sobre la situación de los museos en Chile (Subdirección Nacional de Museos, 2017), estas instituciones se agrupan bajo tres tipos. El primer tipo corresponde al nivel geográfico, en este caso por región, el segundo es por la naturaleza de la colección, y se muestran cuatro tipos: historia; arqueología, antropología y etnografía; artes y ciencias naturales e historia natural. Por último, el tercer grupo corresponde al tipo de museo, en el cual se destacan los siguientes seis tipos:

- **Museo:** esta categoría agrupa tanto a museos públicos, como privados y aquellas instituciones que cumplan con la definición presentada por la ICOM en el año 2007, que adquiera, conserve, investigue, comunique y exponga, a la sociedad, el patrimonio material e inmaterial con fines de educación, estudio y recreo.
- **Sala de exposición museográfica:** son espacios que están destinados a la exposición de elementos patrimoniales, pero no cumplen las funciones básicas de un museo, como la conservación, investigación o educación.
- **Casa museo:** son instituciones dedicadas a la vida y obra de una persona en particular, y que se encuentra en el mismo espacio en que esta persona vivió.
- **Museo de sitio:** es un espacio que nace y se organiza con el fin de proteger un patrimonio natural y cultural, tanto mueble como inmueble, que es conservado en el mismo lugar donde fue creado o descubierto. Bajo este mismo grupo se encuentran los sitios de memoria.
- **Museos comunitarios:** son museos creados por las comunidades locales, con el fin de reafirmar su identidad y proteger el patrimonio material e inmaterial.
- **Parque patrimonial:** corresponde a espacios al aire libre, que cuentan con bienes patrimoniales en exhibición.

2.4 Museos nacionales

El surgimiento y formación de los museos nacionales en Chile, como una entidad institucional que pertenezca al estado, remonta al proceso independentista

que surgió en el país a principios de los 1800, ya que nace la necesidad de formar y consolidar la identidad nacional. Este proceso, en conjunto con el pensamiento europeo de entidad y el estado-nación que son guías ejemplos para la sociedad, tanto en las ciencias como en la cultura en general, dieron paso a la creación de estos museos (Orellana Muñoz, N. 2010).

Museo Histórico Nacional

El origen como institución se remonta al año 1873, durante el desarrollo de una exposición de objetos antiguos en el Palacio de los Gobernadores [actual Correo Central], y bajo la gestión del entonces intendente de Santiago Benjamín Vicuña Mackenna, motivo a este y al círculo intelectual de aquel entonces, sobre la necesidad de conformar un museo histórico de manera permanente. Así fue como en 1874, se instaló el nuevo museo histórico en el Castillo Hidalgo, a un costado del Cerro Santa Lucía, y como parte de su colección inicial se encontraban objetos que formaron parte de la exposición del año anterior.

Al estar ya conformado como institución, se sumaron al museo diversos tipos de colecciones, entre las que se encuentran la colección de armas de los arsenales de guerra del ejército, los objetos del Museo del Cerro Santa Lucía y de la Galería Histórica del Museo Nacional, y las colecciones del Museo Etnográfico. A pesar de contar con una gran variedad de colecciones, el museo no pudo exhibirlas en su totalidad por problemas de espacio físico, ya que utilizaba alguna de las dependencias del Palacio de Bellas Artes y de la Biblioteca Nacional. A raíz de esto, las colecciones del museo se comenzaron a disgregar por diversas instituciones, reduciendo la importancia y protagonismo que el Museo Histórico Nacional había alcanzado para esos momentos. Como consecuencia, los responsables del museo, al ver la necesidad de contar con un espacio permanente para la exhibición y resguardo de las colecciones, pusieron envista, en el año 1977, el antiguo edificio de la Real Audiencia, en la Plaza de Armas de Santiago. La reconstrucción del edificio tomo lugar entre 1978 y 1982. De esta manera en septiembre de 1982, se inaugura la nueva sede del Museo Histórico Nacional, la cual lo acoge hasta la actualidad (Museo Histórico Nacional, s.f.).

Museo Nacional de Bellas Artes

Debido a un artículo escrito por José Miguel Blanco, y publicado en la *Revista Chilena* en el año 1879, en este artículo, Blanco menciona la necesidad de crear un Museo de Bellas Artes en Chile, con el fin de recopilar las obras que se encontraban dispersas por el país, en distintas instituciones. Dado esto, en 1880 bajo la presidencia de Aníbal Pinto, se funda el Museo Nacional de Pinturas, el cual se ubicó en los altos del Congreso Nacional.

En 1887, el Museo Nacional de Pinturas, debió trasladarse de edificio debido a que no logro coordinarse con las actividades del Congreso Nacional, su nueva ubicación fue el "Partenón", edificio ubicado en la Quinta Normal de Agricultura, construido por la Unión Artística. El estado adquirió el edificio, con el fin de realizar exposiciones anuales de arte y a partir de ese entonces, la institución pasó a llamarse Museo de Bellas Artes.

En 1901, el gobierno realizó un concurso de arquitectura para el proyecto de construcción del Museo y Escuela de Bellas Artes, cuyo ganador fue el arquitecto chileno-francés Émile Jéquier. Lo anterior, en conjunto con la canalización del Mapocho, proporcionó un espacio y un arquitecto para la edificación del Palacio de Bellas Artes, que albergara al Museo y la Escuela. El palacio fue inaugurado el 21 de septiembre de 1910, enmarcado bajo las celebraciones del centenario de Chile. Para celebrar la inauguración, se organizó una gran Exposición Internacional, que contó con obras de arte procedentes de catorce países invitados, a través de sus respectivas embajadas (Museo Nacional de Bellas Artes, s. f.).

Museo Nacional de Historia Natural

Fue el primer museo nacional en ser fundado, debido a que desde 1813 se pensaba en el establecimiento de un Museo de Historia Natural, ya que, en la junta ejecutiva del Senado, se acordó el establecimiento de un Museo Nacional en la Universidad de San Felipe. Debido al proceso independentista que vivía el país, no se pudo establecer de manera inmediata.

En 1822, Bernardo O'Higgins en su cargo de Director Supremo, funda el Museo de Historia Natural y nombra como su primer director a M. Juan Dauxion Lavaysee. En

1830 y tras la muerte de Dauxion Lavaysse, se conforma el Gabinete de Historia Natural o Museo Nacional de Chile, presidido por el recién llegado profesor Claudio Gay. Durante ocho años, Gay recorrió el territorio nacional, realizando un completo estudio sobre la geografía y la diversidad biológica del país, recolectando material que fue exhibido en 1838 en una espaciosa sala en el palacio, que para ese entonces ocupaban los Tribunales de Justicia (Philippi, R.A., 1908).

Tras la Exposición Internacional, realizada en 1876 en la Quinta Normal, el museo se traslada al Palacio de la Exposición, que fue diseñado por el arquitecto francés Paul Lathoud, especialmente para dicho evento. Luego, en 1889 se crearon las primeras áreas de estudios del museo: zoología, botánica, entomología y mineralogía. Años más tarde, en 1895, se instala en su nave central, el esqueleto de una ballena de aleta, el cual se mantiene hasta el día de hoy.

En el año 1929, el museo pasa a formar parte de la recién formada Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos, más conocida como Dibam, y es en este momento en que el museo obtiene la denominación que se mantiene hasta la actualidad, Museo Nacional de Historia Natural (Memoria Chilena, 2021).

En la década de los 50, el Museo continuó con su desarrollo, con un aumento en su personal, creando unidades nuevas, abre una nueva exhibición biogeográfica en el primer piso en 1982, y se establecen mayores relaciones internacionales. Paralelamente el Museo edita una biobibliografía, la cual contiene más de 5.000 títulos, que corresponden a trabajos escritos por hombres y mujeres que en algún momento de su vida integraron su personal. Actualmente el MNHN se encuentra bajo la dirección de Mario Castro [2020-].

Misión

La misión del MNHN, consiste en generar conocimiento y valoración del patrimonio natural y cultural de Chile, mediante experiencias memorables. Esta misión está sustentada bajo la teoría de la evolución, tal como se explica en la página del Museo:

“La evolución es un concepto central en la ciencia moderna, incluyendo la biología, geología y la astronomía. El cambio es una propiedad

inherente de las estrellas, los planetas y la vida. Los científicos en muchos campos utilizan conceptos evolutivos a diario en sus investigaciones” (<https://www.mnhn.gob.cl/mision>).

Debido a esto, es que el Museo considera que la evolución es concepto fundamental para la comprensión de la diversidad biológica, y es básico para la organización de la propia investigación científica, así como de las exhibiciones que produce.

Áreas curatoriales del museo

La función primordial del MNHN, corresponde a la conservación de fondos o colecciones de objetos patrimoniales que, independiente de su origen natural o cultural, son documentos u objetos museales a los cuales se debe conservar por sí y por el mensaje que ellos poseen.

Debido a esto, es que el museo debe velar por la conservación de los objetos, puesto que la pérdida de ellos provocaría un vacío difícil de llenar en la historia natural y cultural del país. Para lograrlo, el museo cuenta con seis áreas curatoriales, las cuales se desarrollan en base a los planes de investigación de cada disciplina en específico:

- Antropología: Esta área tiene como función conservar, investigar y difundir el patrimonio arqueológico, bio-antropológico y etnográfico del país. La investigación arqueológica se centra en el estudio de las culturas que se encontraron en la zona de Chile Central, desde el período Arcaico hasta el período Tardío, con influencia Inca. Además, se han realizado estudios, tanto de terreno, en zonas del Norte Chico e islas Shetland del Sur, como en laboratorio, con las colecciones del Sitio Chunchurí y otras localidades del Norte Grande.

De las investigaciones realizadas por el museo, destacan aquellas que hacen referencia a la expansión del Tawantinsuyu en Chile, enfocados en los estudios del Niño del cerro El Plomo y del Camino del Inca. En arqueología histórica, se han investigado las ocupaciones loberas del siglo XIX en las islas Shetland del Sur. En etnografía, los trabajos han estado enfocados a la conservación preventiva de las colecciones, formadas por objetos

patrimoniales, pertenecientes a pueblos originarios vigentes y a etnias recientemente extinguidas. Entre las principales colecciones etnográficas, se encuentran las de los pueblos mapuche, rapanui, selknam, yámana, kaweshkar y aónikenk. Asimismo, existen en esta área colecciones conformadas por objetos de pueblos de Oceanía, principalmente Nueva Guinea, así como también de África.

- Botánica: corresponde al Herbario del MNHN, el cual se remonta al año 1830, cuando llega a Chile el naturalista francés Claudio Gay. En ese momento se inicia también el estudio sistemático y organizado de los recursos naturales en el país. Del material botánico recolectado por Claudio Gay, más o menos 1.500 ejemplares, con sus etiquetas manuscritas, se encuentran en el Herbario del Museo y constituyen isotipos de las especies nuevas para la ciencia, que Gay y sus colaboradores describieron para la flora de Chile (3.467 especies).

Más tarde y gracias a la labor científica de R. A. Philippi y su hijo Federico, se desarrollaron estudios respecto a plantas presentes en el país, los cuales aumentaron en 3.730 las especies de plantas. De estas especies nuevas el Museo conserva el 90% de sus ejemplares tipo, es decir el ejemplar usado para la descripción original.

De este modo, a diciembre de 2004, el herbario conserva un total de: 151.596 ejemplares:

- Herbario de plantas chilenas: 102.182 ejemplares.
 - Herbario de plantas exóticas: 49.103 ejemplares.
 - Fotos y foto tipos: 311.
- Entomología: esta área fue formada en el año 1893, y está compuesta, mayormente, por especímenes de carácter nacional, debido a que tiene como fin representar la diversidad de insectos presentes en el país. La Colección Nacional de Insectos se encuentra subdividida y distribuida en 30 Órdenes, destacando los siguientes:
 - Colección Nacional de Coleóptera: con más de 73.000 ejemplares, representando a más de 2.200 especies debidamente identificadas.

- Colección Nacional de Díptera: Con 15.000 ejemplares; esta cifra incluye la Colección de Drosophilidae, las conocidas moscas del vinagre, formada y donada a este Museo, por quien fuera Premio Nacional de Ciencias Doctor Danko Brncic.
- Colección Nacional de Himenóptera: Con más de 45.000 ejemplares, posee una buena representación de especies de abejas y avispas presentes en Chile.
- Colección Nacional de Lepidóptera: Conserva cerca de 10.000 ejemplares, con una valiosa representación de grupos como Noctuidae y Geometridae.
- Colección Nacional de Tipos: Conformada por más de 6.700 ejemplares (primarios y secundarios), que han servido de base para descripciones de nuevas especies; recibe el aporte de investigadores nacionales y extranjeros, quienes depositan ejemplares tipo en esta colección.

Además, posee colecciones de insectos extranjeros, utilizadas a modo de referencia, entre las que destaca la colección de mariposas del mundo "Arnaldo Droste" y la colección de arañas, con más de 23.000 ejemplares.

- Paleontología: cuenta con una gran cantidad de fósiles del país. Estos objetos están divididos en seis colecciones principales:
 - Vertebrados fósiles.
 - Invertebrados fósiles.
 - Paleobotánica.
 - Icnofósiles (trazas).
 - Moldes y réplicas.
 - Exhibición y docencia.
- Zoología de vertebrados: tiene como objetivo el estudio de la biodiversidad del país, y por tanto investigar, describir y explicar la variedad de animales vertebrados en todos sus aspectos. Dentro de sus colecciones se destaca la

de peces, la cual está formada por peces marinos y dulceacuícolas de Chile, y cuenta con un número aproximado de 400 especies y de 9.000 ejemplares, incluyendo 14 holotipos.

Además, posee alrededor de 2.000 especímenes de mamíferos, 3.000 ejemplares de herpetozoos, correspondientes a anfibios y reptiles, y más de 5.00 individuos de aves.

- Zoología de invertebrados: esta área cuenta con especímenes, para su estudio, investigación y custodia, de casi todo el reino animal, desde protistas hasta artrópodos, destacándose las colecciones de Equinodermos, Crustáceos, Moluscos y otros grupos menores, conformadas principalmente por material provenientes de Chile continental e insular, obtenidos en diversas expediciones realizadas desde fines del 1800 a la fecha.

Las líneas de investigación desarrolladas en esta área están enfocadas en la taxonomía, biogeografía, ecología molecular, entre otras.

2.5 Biblioteca especializada

La historia de las bibliotecas especializadas es relativamente reciente, pues solo desde los inicios del siglo XX, se crean asociaciones que reconocen la existencia de aquellas bibliotecas, que eran de facto bibliotecas especializadas, con sus singularidades y características. La primera en dar el paso fue la Special Libraries Association [SLA] en Estados Unidos, con algunas similares poco después, como la ASLIB en Reino Unido o la ADBS en Francia. Se debe remarcar que no es lo mismo una biblioteca especializada, que una especial, pues esta última se caracteriza por poseer una colección de documentos en soportes distintos al libro o similares [microfilms, casetes, etc.] (Vellosillo Gonzalez, 1996).

El concepto, o lo que puede entenderse como biblioteca especializada, orbita primordialmente, no en la instalación o diferencia radical con respecto a una biblioteca regular, sino más bien en respecto a la naturaleza o núcleo de sus colecciones. Mientras una biblioteca no especializada, debe satisfacer las necesidades de información de un amplio abanico de usuarios, una biblioteca

especializada tiene una cobertura temática reducida a las necesidades de una institución o público definido y concreto.

“Suele considerarse biblioteca especializada aquella cuya colección está centrada en una materia o sector concreto del conocimiento, la ciencia o la técnica. La especialización temática lleva a peculiaridades organizativas, a modos característicos de dar los servicios, a demandas y necesidades de los usuarios diferenciadas, etc.” (Gomez Hernandez, 2002, p. 333).

Las bibliotecas especializadas, generalmente se encuentran adscritas a una institución en particular, lo que resulta en que muchas de estas unidades de información sean bibliotecas jurídicas, medicas, geográficas, etc. Además de esto, suelen tener como principal misión la de disponer y garantizar el acceso a información concreta, o privilegiada en ciertos casos, para que los trabajadores o funcionarios de dichas instituciones, puedan llevar a cabo sus funciones cotidianas y subsanar necesidades informativas altamente complejas y/o específicas, de forma tal que están más cerca de los centros documentales, que las bibliotecas no especializadas (Gomez Hernandez, 2002).

Según Velloso (1996), entre las características que exponen las bibliotecas especializadas encontramos las siguientes:

- Los usuarios poseen una formación académica elevada.
- Los profesionales que la mantienen suelen tener formación especializada en la temática de la unidad.
- Conexión frecuente con otras bibliotecas, centros e instituciones.
- Alto grado de especialización en sus servicios.
- Suelen ser pequeñas en espacio físico, colección y personal.

En el ámbito del personal de una biblioteca especializada, se puede esperar que este tenga alta competencia en el manejo y gestión de la información, y de los sistemas tecnológicos que se empleen en el desempeño de esa labor, deseablemente un manejo sólido del tema nuclear de la colección de la biblioteca,

y además de una serie de habilidades y características, como manejo comunicacional, valoración de la formación continua y similares (Gomez Hernandez, 2002).

Siguiendo a Vellosillo (1996), las funciones de una biblioteca especializada son las siguientes:

- Proporcionar información de manera rápida y eficaz.
- Realizar un tratamiento exhaustivo de los documentos, que permita obtener una mayor información.
- Continua puesta al día de sus materiales y catálogos.
- Difusión activa de la información, mediante boletines, resúmenes, etc.
- Difusión selectiva de la información, realizada a medida de las necesidades de los usuarios.
- Facilitar acceso a bases de datos relacionadas con la temática y que tenga interés para ella.

Las colecciones de las bibliotecas especializadas suelen contener material tal como publicaciones periódicas, monografías, normas, patentes, documentos técnicos, y además una importante presencia de la llamada “literatura gris”, documentos no publicados que suelen englobar investigaciones, notas, informes, tesis, y similares, generados tanto por la institución que alberga el museo como los investigadores que trabajen en ella (1996).

Sobre la gestión de las colecciones, es importante destacar que esta debe estar exhaustivamente actualizada, de ser posible, saber de documentos incluso antes de su publicación formal y además debe estar adecuadamente expurgada. En suma, la colección de una biblioteca especializada debe estar siempre a punto y afinada al máximo, para cumplir sus labores de la forma más optima posible (Gomez Hernandez, 2002).

Sobre las bibliotecas especializadas en Chile, es correcto afirmar que se encuentran en el seno de una inmensa variedad de instituciones, tanto del sector público, como del sector privado, aunque destacan aquellas insertas en entidades

gubernamentales y en instituciones científicas, como lo son la biblioteca del SERNAGEOMIN, que maneja una gran cantidad de información geológica, geográfica y minera, o aquellas insertas en observatorios astronómicos como el de Cerro Calán.

2.6 Servicios Bibliotecarios

Lo primero que se debe contextualizar son los servicios, y como estos son definidos, de acuerdo con Duque Oliva (2005), los servicios son prestaciones y/o beneficios que una institución pone a disposición de, en este caso, los usuarios y que tiene como fin, satisfacer una necesidad específica de estos. Las características más importantes de los servicios son, en primera instancia, su intangibilidad, ya que estos, por sobre los objetos, son resultados de algo siendo, por lo tanto, difícilmente unificables. La segunda gran característica, es la heterogeneidad de los servicios, ya que son altamente variables en los resultados, de acuerdo con la disposición de cada usuario, que perfectamente puede ser distinta a la de otro o incluso con la de sí mismo en función del tiempo. La calidad uniforme de los servicios no puede ser asegurada, porque lo que la institución cree prestar puede ser muy diferente de lo que el usuario percibe que recibe de ella (p.65).

Respecto a la calidad brevemente mencionada antes, Duque (2005), menciona que esta, corresponde a traducir de las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, con el fin de diseñar e implementar un servicio que les deje satisfechos (p. 68).

Esta calidad se evalúa mediante el concepto de calidad subjetiva, la cual corresponde a aquella que es percibida por el usuario, el juicio que hace sobre esta calidad respecto a su superioridad, comparándola con otros similares. De acuerdo a lo anterior, y ya aterrizado en los servicios bibliotecarios, es correcto afirmar que, parte fundamental del quehacer de una unidad de información saludable, es precisamente el prestar servicios, que enlacen sus recursos de información con los usuarios que lo necesiten.

“The central purpose of libraries is to provide a service: access to information” [El propósito central de las bibliotecas es proveer un servicio: acceso a la información] (Buckland, 1997, p.7).

Asumiendo, que dichos recursos pierden su sentido o razón de ser, en la medida en que no se establecen puentes que permitan su uso, divulgación o comprensión por parte de aquellos que por cualquier motivo precisen de ellos (Torres Vargas, 2001). En este sentido, los servicios bibliotecarios, pueden entenderse como todos aquellos procesos que ejecuta una biblioteca, con el fin de poner en valor y garantizar el acceso a los recursos de información, bajo su resguardo o custodia.

Los servicios bibliotecarios son, por lo tanto, todo el abanico de servicios en los cuales se accede, o se aprovechan las colecciones o recursos de información de una unidad, son, en un modo sencillo, puentes entre la información y la población interesada.

“the role of library service is to facilitate access to documents; and the mission of a library is to support the mission of the institution or the interests of the population served” [el rol de los servicios bibliotecarios es facilitar el acceso a los documentos; y la misión de una biblioteca es apoyar la misión de la institución o los intereses de la población] (Buckland, 1997).

Todos los servicios, incluyendo los bibliotecarios, están permanentemente expuestos a ser evaluados por sus usuarios o consumidores, que al momento de usarlos y/o consumirlos generan en su mente, de forma consciente o inconsciente, un juicio, percepción o actitud globales en torno a si el servicio es superior o excelente a su parecer (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988).

2.7 Biblioteca de Museo (Biblioteca científica Abate Juan Ignacio Molina)

Una acepción simplista, de lo que es una biblioteca de museo es lisa y llanamente una biblioteca inserta en una institución museística, pero una definición más completa y explicativa es la siguiente:

“Las bibliotecas de museo son unidades de información de carácter especializado que se encuentran insertas dentro de los museos, cuyo principal objetivo es apoyar las actividades de documentación, investigación, educación y difusión a través de sus servicios, trabajando en conjunto con los distintos departamentos que lo conforman” (Funes et al, 2013, p. 4).

Es decir, son unidades de información incrustadas no solo en el espacio físico de los museos, sino que también en su completo sistema de funcionamiento, no es solo un espacio de consulta, sino que también es, desde un rol proactivo, un pilar de apoyo a las labores investigativas y educativas propias de un museo.

La historia de los museos y las bibliotecas está estrechamente entrelazada desde tiempos antiguos, pues al ser ambos lugares donde el conocimiento era acumulado y exhibido, muchas veces uno no era distinto ni separado del otro. Con el paso de los siglos y a medida que las sociedades fueron avanzando, las colecciones también lo hicieron, creandose así instituciones como el Museo Británico, el que contaba con una colección bastante extensa, y además una biblioteca a juego. Sin embargo, este crecimiento de las colecciones propias de los museos, no fue sincronizado con la de las bibliotecas que los acompañaban, y no fue hasta el período de la primera guerra mundial, cuando se da una explosión de la información documental generada, lo que obliga a muchas bibliotecas insertas en museos a especializar sus colecciones o fondos de forma que se vuelven, de facto, bibliotecas especializadas en museos o simplemente bibliotecas de museo (2013).

La Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina, inserta en el Museo Nacional de Historia Nacional, y perteneciente a la DIBAM, ha acompañado a dicha institución desde su fundación en 1830, aunque solo tendría un espacio construido para ella un centenar de años más tarde, en 1930. Su labor, es tanto resguardar y conservar la producción bibliográfica interna del MNHN, como el de adquirir y disponer del material bibliográfico necesario para mantener al museo, sus funcionarios e investigadores, actualizados frente al panorama actual de las áreas de ciencias naturales, biológicas y antropológicas (Museo Nacional de Historia Natural, 2017).

La biblioteca cuenta con un corpus documental de alrededor de 25.000 volúmenes, divididos en: colección general, referencia, hemeroteca y mapoteca, en cuanto a las que son de acceso abierto. Las colecciones de acceso restringido, abarcan la Colección Histórica, Colección Patrimonial, Colección Claudio Gay y Archivos histórico-Administrativos, y además posee colecciones atribuidas a personas específicas, estas son: Rudolph Amandus Philippi, Hans Niemeyer, Parmenio Yáñez y Virgilio Shiappacasse. Los servicios que ofrece la biblioteca son: consulta en sala, referencia, búsquedas bibliográficas, novedades bibliográficas, prensa, reprografía, venta de publicaciones propias y preparación de bibliográficas (2017).

2.8. Carrera de Bibliotecología y Documentación

Los y las entrevistadas que son parte de esta investigación, comparten como factor común, el ser estudiantes regulares de la carrera de Bibliotecología y Documentación de la Universidad Tecnológica Metropolitana. La carrera consta de 10 semestres, en los cuales los y las estudiantes obtienen conocimientos y herramientas, que les permiten organizar unidades de información de distinta índole, formular y gestionar proyectos de investigación y desarrollo de bibliotecas físicas o digitales, generación de soluciones a problemas de organización, acceso y difusión de la información; construcción de bases de datos; desarrollo de contenidos web y planificación y realización de actividades de animación y alfabetización informacional.

Los y las estudiantes de tercer y quinto año, cuentan con características especiales para esta investigación, ya que los y las estudiantes de tercer año, se encuentran a mitad de la carrera, lo que les otorga una visión general de la carrera y de las unidades de información. Por otra parte, las y los estudiantes de quinto año, poseen el conocimiento y las herramientas más especializadas de la carrera, por lo que cuentan con una visión del panorama general y específico de las unidades de información, además que estos últimos se encuentra ad portas de salir al mundo laboral y convertirse en profesionales de la información.

Capítulo III

3.1 Tipo de investigación

La investigación tiene un carácter descriptivo, el cual es definido por Mejía Jervis (2020) como “aquella investigación que se encarga de describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio, enfocándose en el que, como, cuando y donde, relativo al problema de investigación”. Por otra parte, otros autores definen a las investigaciones de carácter descriptivo, como aquellas que buscan especificar las características, propiedades y perfiles de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a un análisis, dicho de otra forma, estas investigaciones pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a las que este se refiera (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

El valor del carácter descriptivo radica en la capacidad de mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación, además de permitir una menor o mayor profundidad en la investigación, pero siempre tomando como base la medición de uno o más atributos del fenómeno de interés (2014).

En el presente caso, la investigación busca conocer, describir e identificar las características de las experiencias de usuario de las y los estudiantes de tercer y quinto año, de la carrera de Bibliotecología y Documentación de la UTEM dentro de la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina durante el año 2022.

3.2 Método de investigación

En la presente investigación se utiliza la metodología cualitativa, la cual se basa en un proceso lógico e inductivo, que posee una diversidad de técnicas y

estrategias, las cuales varían dependiendo del enfoque que se dese dar a esta investigación.

Hernández, Fernández y Baptista definen el método cualitativo como un método flexible, cambiante y abierto a la subjetividad ya que permite desarrollar preguntas e hipótesis de investigación antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos (2014).

A pesar de la amplia variedad de estrategias existente en este tipo de investigación, es posible identificar tres elementos comunes que sirven de base para el método cualitativo. El primer elemento, se refiere a que está fundada en una posición filosófica que es ampliamente interpretativa, en el sentido de que se interesa en las formas en las que el mundo social es interpretado, comprendido, experimentado y producido, basándose para esto en métodos de recolección de datos no estandarizados, que tiene como objetivo obtener perspectivas y puntos de vista de los participantes tales como sus emociones, prioridades, experiencias, significados y otros aspectos más bien subjetivos (2014).

El segundo elemento muestra que el método cualitativo está basado en métodos de generación de datos, flexibles y sensibles al contexto social en el que se producen, a fin de reconstruir la realidad, tal como es apreciada por los actores de un sistema social previamente definido.

El tercer y último elemento presenta que la investigación cualitativa se encuentra sostenida por métodos de análisis y explicación, que abarcan la comprensión de la complejidad, el detalle y el contexto, mostrando real interés en las interacciones entre individuos, grupos y colectividades, generando preguntas más abiertas, a fin de recabar datos expresados a través del lenguaje verbal, escrito y no verbal (Branda & Pereyra, 2016).

3.3 Enfoque de investigación

El enfoque de la presente investigación, a razón de la estructura y desarrollo de la misma, encuentra cabida en la investigación fenomenológica.

Según Álvarez & Jurgenson (2003), el enfoque fenomenológico considera a las personas unidas con su mundo y pone énfasis en su experiencia vivida, la cual aparece en el contexto de las relaciones con objetos, personas, sucesos y situaciones. Esto se refiere, a que las percepciones de las personas evidencian para sí mismas la existencia del mundo, en la medida de que este se vuelve una experiencia, y esta misma percepción es significativa, ya que es evidencia de la constante conciencia que tiene las personas.

La investigación con enfoque fenomenológico se basa en la comprensión del significado que las experiencias vividas tienen para las personas, que son objeto de la investigación. Este enfoque, permite una mejor comprensión sobre la esencia y la estructura invariable de la experiencia con un significado particular de esta.

Otra descripción del enfoque fenomenológico es la presentada por Taylor & Bogdan (1987), en la cual este enfoque se centra en las personas y su contexto como un todo, en la cual el investigador se identifica con las personas que estudia, para comprender su perspectiva del entorno. Para lograr esto se requiere, por parte del investigador, una comprensión detallada de las perspectivas y estas deben ser tratadas como iguales.

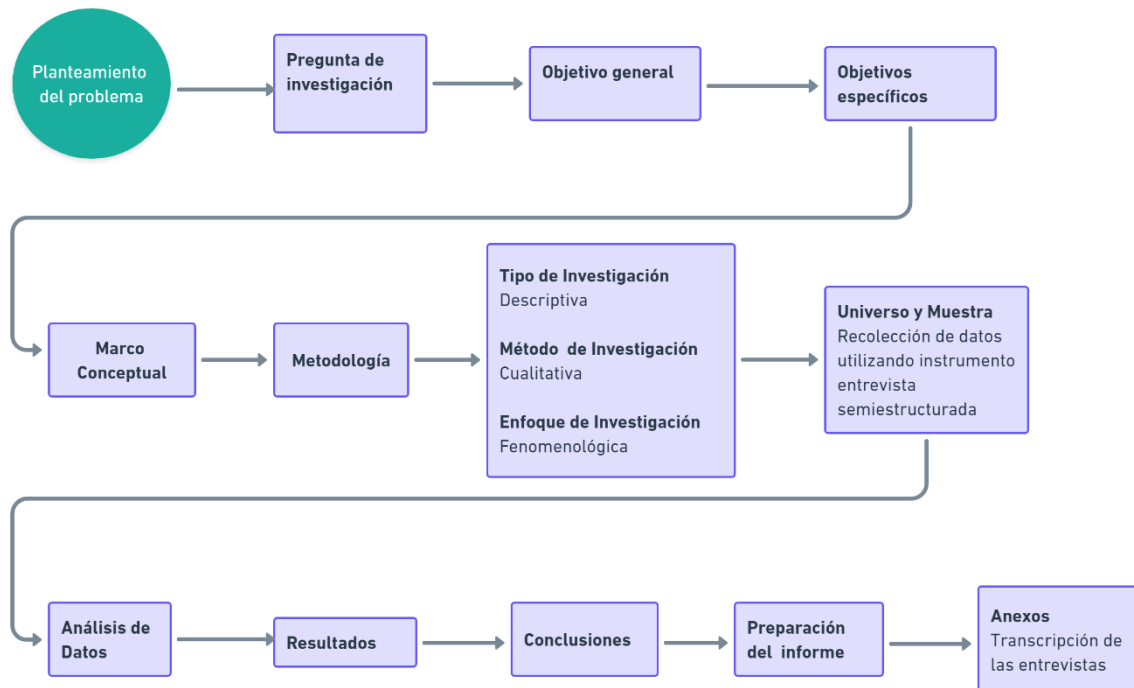
El enfoque fenomenológico aborda las experiencias en el presente, como si las situaciones estuvieran ocurriendo en el preciso momento, como si estuvieran ocurriendo por primera vez a fin de no dar nada por sobreentendido.

Una última acepción de este enfoque define su propósito como la exploración, descripción y comprensión de las experiencias de las personas, con respecto a un fenómeno y el descubrimiento de elementos en común entre las vivencias, a fin de generar mediante la recopilación de datos, una descripción compartida de la esencia de la experiencia para todos los participantes, lo que vivenciaron y de qué forma lo hicieron (Hernández, 2014).

3.4 Diseño metodológico

El diseño metodológico para la investigación es el siguiente:

Ilustración 2: Diseño Metodológico



Fuente: Elaboración propia

3.5 Universo y muestra

El universo lo compondrán cuatro estudiantes de los años tercer y quinto de la carrera de Bibliotecología y Documentación de la Universidad Tecnológica Metropolitana.

El tipo de muestreo es intencional, no probabilístico, debido a que se selecciona la muestra y esta misma será representativa, es decir, se aplicará la entrevista semiestructurada a personas específicas que han vivido el proceso, y gracias a esto, pueden aportar información clave desde sus propias vivencias y experiencias.

3.6 Técnica de recolección de datos

La presente investigación de metodología cualitativa y enfoque fenomenológico se utilizó como técnica de recolección de datos la entrevista semiestructurada online; la cual permite obtener información de manera fidedigna. Álvarez & Jurgenson define la entrevista como:

“una conversación que tiene una estructura y un propósito la cual busca entender el mundo desde la perspectiva del entrevistado y desmenuzar los significados de sus experiencias. Para lograr este fin es necesario considerar la vida del entrevistado como eje central de la entrevista y las descripciones presentadas por el mismo en el lenguaje común y corriente” (2003, p.110).

La entrevista semiestructurada consta de una serie de preguntas predefinidas que son determinadas por el entrevistador, tomando en consideración temas que son de interés para la investigación. Estas preguntas tienen un carácter de ser amplias, ya que dan la posibilidad al entrevistador de que, en medida de que son respondidas, puede introducir nuevas preguntas relacionadas, que profundizan el tema a fin de complementar la información.

En este ámbito Álvarez (2003) muestra a la entrevista semiestructurada, como una secuencia de temas con algunas preguntas sugeridas, está abierta en cuanto al cambio de tal secuencia y forma de las preguntas, de acuerdo con la situación de los entrevistados. La preparación preliminar es esencial para la interacción y la cantidad de información obtenida al finalizar la misma.

En las entrevistas se pueden encontrar distintos tipos de preguntas, según la especificidad de estas, por lo que para esta investigación se utilizarán los siguientes:

- Preguntas generales: son parte del planteamiento general de la entrevista y sirven para introducir el tema a investigar y para entregar un contexto al entrevistado sobre el tema.

- Preguntas estructurales: tienen como propósito que el entrevistado entregue una lista de conceptos, a manera de conjunto a fin de poder clasificar estos términos posteriormente.

3.7 Técnica de análisis de Información

El análisis, dentro de la metodología cualitativa, consiste en la recepción de datos no estructurados a los cuales se les organiza, estructura y se les da significado. Los datos que se pueden obtener dentro de la investigación con metodología cualitativa varían, desde datos visuales como fotografías o videos, datos auditivos [grabaciones], datos escritos [documentos o cartas], hasta datos de expresiones verbales y no verbales [respuesta orales y gestos] (Hernández, 2014, p. 418).

La metodología cualitativa permite ,dentro de la investigación, explorar los datos, imponerles una estructura al organizarlos en categorías, describir las experiencias de los entrevistados según su visión, lenguaje y expresiones propios; descubrir los conceptos, categorías, temas y patrones presentes; interpretarlos y explicarlos en función del planteamiento del problema y comprender en profundidad el contexto que rodea los datos.

La técnica de análisis de información utilizada en la presente investigación corresponde al análisis de contenido de entrevistas individuales semiestructuradas. Esta técnica es caracterizada por Gómez Mendoza (2000, p.3) como:

1. Una técnica indirecta, porque se tiene contacto con los individuos solo mediante los sesgos de sus producciones, es decir, con los documentos de los cuales se puede extraer información.
2. Pueden tomar diversas formas: escrita, oral, imagen o audiovisual, para dar cuenta de sus comportamientos y de sus fines.
3. Los documentos pueden haber sido constituidos por una persona, por ejemplo, las cartas personales, las novelas, un diario íntimo, o por un grupo de personas, por ejemplo, las leyes, los textos publicitarios.

4. El contenido puede ser no cifrado, es decir, las informaciones que contienen los documentos no se presentan bajo la forma de números sino ante todo de expresiones verbales.
5. Es posible una deducción cualitativa o cuantitativa. En este sentido, los documentos pueden ser analizados con el objeto de cuantificar o en la perspectiva de un estudio cualitativo de elementos singulares, o los dos a la vez.

Dentro del análisis de contenido de la presente investigación, tendrá presencia el método tradicional o de agrupación, el cual es definido por Quintanilla (2006) como:

“En la práctica, consiste en categorizar y ordenar por atributos de forma reiterativa o repetitiva, cosas, eventos, actos, actores, procesos, escenarios y situaciones dentro de unas categorías determinadas. Para ello el investigador ira agregando y comparando la nueva información” (p. 76).

Es decir, consiste en un desglose del contenido y esta agruparlo en temas, luego en categorías y subcategorías de acuerdo a las relaciones que se generen, y que puedan ser observadas por los investigadores.

3.8 Criterios de validación

La validación de una investigación de naturaleza cualitativa pasa fundamentalmente por la interpretación fenomenológica del mundo y las situaciones, desde una posición imparcial por parte del investigador, esto quiere decir que para que una investigación cualitativa cumpla en el aspecto de validez, debe ser necesariamente rigurosa, observando una interacción dinámica y constante entre el investigador y el entorno a investigar, lo que permita en definitiva establecer una perspectiva adecuada, pertinente y armónica del fenómeno estudiado (Hidalgo, 2005).

En suma, la validez cualitativa se logra desde una posición neutral e imparcial por parte del investigador, pues solo así se puede aspirar a alejarse de los riesgos

inherentes a cualquier interpretación, como lo son el prejuicio y el sesgo personal, acercándose estrechamente a la realidad que se desea plasmar en la investigación.

3.9 Aspectos éticos

Para la RAE, ética se define como “disciplina filosófica que estudia el bien y el mal y sus relaciones con la moral y el comportamiento humano”, aplicado al contexto de una investigación cualitativa, la se vuelve no solo una brújula moral, sino también un garante de la calidad investigativa, como un todo.

“La conducta no ética no tiene lugar en la práctica científica de ningún tipo. Debe ser señalada y erradicada. Aquel que con intereses particulares desprecia la ética en una investigación, corrompe a la ciencia, sus productos, y se corrompe a sí mismo” (Parra y Briceño, 2010, p. 118).

La ética en una investigación de naturaleza cualitativa presenta además algunos retos adicionales el tratarse fundamentalmente de estudiar personas y sus fenómenos asociados, lo que implica necesariamente lidiar con contradicciones, aspectos personales, emociones, historias y experiencias que deben tratarse de forma metodológicamente adecuada, logrando en una última instancia una correcta interpretación de los sujetos, contextos y resultados obtenidos (Parra y Briceño, 2010).

3.9.1 Principios éticos

Para González Ávila (2002), los principios que comandan una investigación cualitativa son los siguientes:

- Interpretación: El investigador conoce, absorbe, reconstruye y presenta ordenadamente el conocimiento obtenido durante la investigación, de forma que este adquiere un sentido empírico en la construcción social o individual de los sujetos de estudio.
- Interacción: El investigador se halla en constante interacción con su o sus investigados. Siendo esto, parte fundamental para el desarrollo de la investigación y la generación de nuevos conocimientos.

- Significación de la singularidad: La investigación cualitativa no halla su legitimidad en la cantidad de sujetos estudiados, sino que la halla en sus cualidades y momentos determinados que generan ideas en el investigador.

3.9.2 Requisitos éticos

Según Emanuel (2003), la ética de una investigación está dada por el cumplimiento de los siguientes requisitos, entre otros:

- Valor Social: La investigación es valiosa o busca un beneficio para la comunidad donde se presenta.
- Validez: La investigación debe seguir rigurosamente sus planteamientos y métodos a utilizar.
- Selección equitativa del sujeto: la selección de los sujetos de estudio debe ser equitativa, justa y adecuada para los propósitos de la investigación.
- Evaluación independiente: La investigación y su ética debe ser validada por sujetos ajenos a la realización de la misma, evitando así potenciales conflictos de interés y malas prácticas.
- Consentimiento informado: Esta herramienta permite que los sujetos sean plenamente conscientes de los objetivos e intereses de la investigación, con el fin de que decidan conscientemente participar en ella.
- Respeto a los sujetos, su confidencialidad e ideas propias.

Capítulo IV

4.1 Categorías y subcategorías

En este capítulo, se realizará el análisis cualitativo de las respuestas que los entrevistados otorgaron, al momento de realizarse la entrevista semiestructurada. Se seleccionó este tipo de entrevista debido a la libertad que da al responder a los entrevistados, además entrega la posibilidad de generar más preguntas por parte de los entrevistadores, a fin de enriquecer la entrevista. Los entrevistados son 4 estudiantes universitarios, que cumplen los perfiles de ser estudiantes de tercer y quinto año de la carrera de Bibliotecología y Documentación de la UTEM.

Tabla 1: Categorías y subcategorías

Objetivos específicos	Pregunta del instrumento de investigación	Categorías	Subcategorías
<p>Caracterizar los servicios de la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina en base a la experiencia de usuario de los y las estudiantes de quinto y cuarto año de la Carrera de Bibliotecología y Documentación de la Universidad Tecnológica Metropolitana.</p>	<p>¿Cómo describiría su experiencia como usuario en relación con los servicios y al funcionamiento de la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina?</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Servicios y funcionamiento 	<ul style="list-style-type: none"> •Caracterización general de servicios •Descripción servicios disponibles •Descripción del funcionamiento
<p>Identificar características dentro de las experiencias de usuario de los y las estudiantes de quinto y cuarto año de la Carrera de Bibliotecología y Documentación de la Universidad Tecnológica Metropolitana contextualizado en el uso de la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina.</p>	<p>De acuerdo con la distribución del espacio y la ubicación de la Biblioteca Científica Abate Ignacio Molina ¿cómo la describiría y caracterizaría?</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Espacio y Ubicación 	<ul style="list-style-type: none"> •Caracterización general del espacio y ubicación •Accesibilidad
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué mejoraría en la Biblioteca Científica Abate Molina a partir de su experiencia como usuario? •Desde su formación como estudiante de Bibliotecología, ¿Necesita mejoras la Biblioteca Abate Molina?, en caso de sí, ¿Cuáles y por qué? 	<ul style="list-style-type: none"> •Mejoras u optimización del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> •Usuario externo •Estudiante de bibliotecología
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo caracterizaría la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina desde su experiencia de uso? • En su experiencia como usuario ¿qué es lo que usted valora positivamente dentro de la Biblioteca Abate Molina? • ¿Cuál es su experiencia respecto a la atención/trato brindada por el personal de la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina? 	<ul style="list-style-type: none"> •Experiencia de uso 	<ul style="list-style-type: none"> • Caracterización general •Valorización

Fuente: Elaboración propia

4.2 Código de entrevistados

Subsiguientemente, se presenta una tabla con los códigos con los que se representarán a los entrevistados durante el análisis de la información (E: corresponderá a entrevistado).

Tabla 2: Código de entrevistados

Entrevistados
E1
E2
E3
E4

4.3 Análisis de los datos obtenidos en las entrevistas

1. Servicios y funcionamiento

Los servicios, presentes en la Biblioteca Científica Abate Molina, pueden ser utilizados por todo público, a pesar de su enfoque en las y los investigadores, es por este motivo la importancia que cae sobre la experiencia y descripción, brindada por los entrevistados con el objetivo de identificar y reconocer los servicios, bajo la mirada externa y crítica de los y las estudiantes de Bibliotecología y Documentación.

Respecto al funcionamiento de la Biblioteca Científica Abate Molina, y al ser estudiantes de tercero y quinto año de la carrera de Bibliotecología y Documentación, los entrevistados, el análisis se realizará en base a la experiencia observante de los entrevistados durante la visita a esta biblioteca.

1.a Caracterización general de los servicios

En aspectos generales, los servicios, por parte de las y los entrevistados, son descritos como muy específicos y especializados, también se menciona que muchos de los servicios presentes no están enfocados en el público general, sino que están en vista a investigadores y/o científicos. Una descripción, presentada por un entrevistado resume los servicios de la biblioteca

“En relación a los servicios, poco eficientes, pero lo cumple, igual hay canales también (...) cuando tu necesitas hacer las cosas más rápido puedes hablar con el museo, el museo también interviene en este en la comunicación, en la comunicación para entregarte el servicio” (E1).

1.b. Descripción de los servicios disponibles

Los servicios descritos por los entrevistados son cuatro: consulta del material bibliográfico, servicio de referencia, consulta bibliográfica y hemeroteca, los cuales fueron, los que pudieron conocer al momento de la visita. Se menciona en una de las entrevistas, que en la página del museo se listaban los servicios, pero no se experimentaron, debido a dos grandes razones: no eran fácilmente identificables dentro de la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina, y no se les consulto sobre estos al personal de la biblioteca.

El primer servicio descrito y observable por parte de los entrevistados, es la consulta de material bibliográfico y la disposición de este, el cual citando las palabras de estos entrevistados es descrito de la siguiente manera:

“Tenían revistas, varias revistas y además tenían una parte de colección abierta, pero en general estaba todo cerrado, uno tiene que pedir” (E3) y “la mayor parte la colección están en estanterías cerradas con vidrios o al fondo de la biblioteca donde no se podía ir” (E4).

Las descripciones dadas por los entrevistados presentan a una biblioteca con la gran mayoría de su colección cerrada al público general, lo cual se justifica debido al carácter de resguardo y conservación del patrimonio bibliográfico del país, y el alto nivel de especialización de la colección en si, tal como se observa en propia descripción que presenta la biblioteca dentro de su página web:

“Unidad de información especializada en las ciencias naturales, biológicas y antropológicas de Chile, encargada de resguardar y conservar su patrimonio bibliográfico. Posee una de las colecciones más ricas e importantes del país en su área, en las cuales está

representada parte significativa de la investigación científica que se realiza en Chile y el extranjero” (Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, s.f.).

Otro servicio experimentado por los entrevistados fue el de referencia y consulta bibliográfica, el cual consistió en revisión y uso del OPAC disponible y consultas directas a la encargada de la biblioteca, tal como retrata uno de los entrevistados:

“Quería revisar el OPAC y me dijeron que el computador estaba muy lento, que no funcionaba en realidad y lo quería revisar desde mi celular, pero tampoco me llegaba señal al celular. Al final lo solucione pidiéndole ayuda a la encargad, le pregunte por algo que quería buscar, que era sobre la historia de la biblioteca y las publicaciones que tenía y ella en su computador revisó el OPAC” (E2).

El servicio de hemeroteca es descrito como poco eficiente, debido a la desactualización del sistema, ya que al ser hemeroteca física no existen las guías para utilizarla de manera correcta, sumado a esto la misma hemeroteca no posee un ordenamiento temático (solo alfabético), que permita recuperar eficazmente la información.

1.c. Descripción del funcionamiento

En cuanto al funcionamiento de la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina, en aspectos generales, las y los entrevistados, concuerdan en la poca afluencia de público que tienen la biblioteca, en base a su visita y el tiempo que permanecieron en esta, la afluencia de público varió entre 1 a 5 personas en general, entre todas las entrevistas.

En todas las entrevistas, se hace hincapié tanto en el horario de atención, como en los días de atención de la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina, es inadecuado o poco coherente para los usuarios externos de la biblioteca, siendo incompatible con los horarios de trabajo o estudio. El entrevistado dos refleja claramente esta incompatibilidad al declarar lo siguiente:

“Yo de verdad tuve que escaparme en una ventana para poder ir porque si no hubiera podido ir ningún día, ya que todos los días tengo clase en la mañana. Entonces para una persona que trabaja, que tiene horario de nueve a cinco nunca en la vida van a poder conocer la biblioteca, ni siquiera abre los fines de semana, que podría ser el escape. Eso me choco bastante, incluso cuando vi los horarios, fue como no puede ser” (E2).

2 Espacio y ubicación

La espacialidad, dentro de las bibliotecas se divide en cuatro tipos: espacialidad material, espacialidad inmaterial, espacialidad biológica, y espacialidad de ampliación de dominios (Parada, 2015).

En el contexto de la presente investigación, y por consecuencia en el análisis de esta se enfocará en la espacialidad material, el cual es definido como lo palpable, el espacio físico que representa el almacenamiento, la consulta y la difusión de la biblioteca: Así como también el lugar terrenal que representa la biblioteca dentro de un espacio mucho mayor como colegios, museos, comunas, regiones, entre otros (2015).

El análisis será llevado a cabo en base, primeramente, al espacio de la biblioteca descrito por los entrevistados, en cuanto a la distribución de este y elementos físicos que fueron apreciados en las visitas. Como segundo punto, el enfoque recaerá en la accesibilidad a la biblioteca respecto al museo.

2.a. Caracterización general del espacio y ubicación

En términos generales, tanto el espacio, como la ubicación de la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina, muestran tendencias claras en la percepción de los entrevistados, en primer lugar, el espacio se casi unánimemente como muy reducido y pequeño, que, aunque ordenado, poco adecuado para albergar cómodamente a grupos de más de 10 personas simultáneamente, como dice explícitamente E3:

“Bien chiquita, incluso hubo un momento que justo paso un curso de colegio, entonces hubo un momento en el que había como 14 personas dentro de la biblioteca y era demasiado, demasiada gente, como que no podíamos hacer nada adentro, entonces igual había poco espacio”.

Esta situación de espacio reducido genera ,a su vez, otra problemática, que es el asunto de la acústica dentro de la biblioteca, esto es crucial si la observamos como un área de estudio e investigación, por lo tanto, pierde utilidad para cualquiera que este desee emplear la biblioteca para alguno de estos fines.

“En cuanto al espacio estaba ordenada, no en muy grande la verdad, yo sé que al estar en un edificio patrimonial no pueden hacer mucho al respecto yo creo. Había ruidos eso sí, bien ruidoso, porque está al frente al pasadizo que da a los baños, entonces había muchos niños afuera gritando. Igual cerraron la puerta de la biblioteca, con lo que se asilaba un poco el sonido, pero no lo suficiente igual entraba ruido. Entonces si uno quiere hacer lectura silenciosa, eso igual es un problema” (E2).

Un aspecto percibido por uno de los usuarios, sin embargo, hace referencia a la estética del espacio utilizado por la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina, percibido como visualmente bello y agradable en cuanto a su ambientación:

“Al espacio, el espacio es maravilloso, es patrimonio, es patrimonio al final, tiene unos ventanales muy bellos, tiene mucha luz, es como viajar en el tiempo de cierta forma y cumple el rol al final de conservación, conserva tanto el contexto en el que tú te envuelves como el material como tal, no si yo encuentro que es muy bueno en ese sentido y también se nota que está dentro de lo que es el museo, ósea es una proyección del museo a nivel de información” (E1).

Respecto de la comodidad del espacio, y específicamente en cuanto a mobiliario, E4 hace referencia brevemente a este aspecto usando la frase:

“Me dedique a aprovechar los espacios que tenían ahí, ya que a pesar de ser reducido era bastante cómodo, tenían un par de sillones, una mesa con sillas, todo dispuesto para que el público llegara a utilizar el espacio”.

2.b. Accesibilidad

La accesibilidad dentro de las bibliotecas corresponde, de acuerdo a las directrices de la Unesco/IFLA a:

“Las bibliotecas públicas deberán ser accesibles a todos los miembros de la comunidad, lo que supone edificios bien situados, buenas salas de lectura y estudio, tecnologías adecuadas y un horario suficiente y apropiado” (2001).

En el contexto mencionado, el análisis de la accesibilidad se encuentra enfocado en su ubicación geográfica respecto al Museo Nacional de Historia Natural.

Respecto a la accesibilidad de la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina, hay opiniones divididas en los entrevistados pues mientras E1 aduce:

“La accesibilidad no es buena porque la única forma de encontrar, de encontrarte de manera, como llamarlo, de manera accidental a la biblioteca tienes que ir al baño solamente, entonces como está frente del baño y después están las direcciones o las oficinas la única forma de que el usuario que no va a buscar información, sino que va a visitar el museo entre a la biblioteca es muy reducida”.

Dicho enunciado puede ser contrastado con lo mencionado por E3:

“La ubicación encuentro que está bien, me da lo mismo que estuviera dentro del museo o no, de hecho, después paseamos por el museo”.

Lo que en resumen, indica que en si el acceso a la biblioteca no es directo, teniendo que pasar obligatoriamente por el espacio ocupado por el propio Museo Nacional de Historia Natural, esto puede ser beneficioso o perjudicial basado completamente en la disposición, y deseos del usuario de usar o no usar el espacio del museo.

Un aspecto que debe ser tomado también en consideración. es la misma visibilidad del espacio físico de la biblioteca, aspecto ante el cual E1 dice:

“Es simplemente una puerta gigante que es preciosa, por lo demás, pero es una puerta gigante y una placa no muy grande que dice que es la biblioteca Abate Molina, entonces claro, la accesibilidad, el entrar, es muy complejo”.

3. Optimización o mejoras del servicio

La importancia de la optimización dentro de las bibliotecas. es la base para mantenerse conectados con sus usuarios. La generación e implementación de estas optimizaciones o mejoras no es una tarea fácil tal como justifica Buckland (1997), el cual menciona:

“Whatever scheme for service might be designed, implementation is unlikely to be, or to remain, successful unless there is a proper political and economic structure of governance, authority, resource allocation, and accountability”

[Cualquiera sea el plan diseñado para los servicios, la implementación no puede ser o permanecer exitosa a menos que exista una apropiada estructura política y económica de gobernancia, autoridad, asignación de recursos y contabilidad] (pp.60).

El análisis de la presente categoría se focaliza en las descripciones presentadas por los entrevistados, en cuanto a las optimizaciones y/o mejoras requeridas, según las experiencias de los entrevistados la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina.

Estas optimizaciones/mejoras se dividen en dos perspectivas: desde el punto de vista de usuario externo, y desde el punto de vista como estudiantes de Bibliotecología y Documentación.

Las presentes perspectivas, cumplen el rol de diferenciar y capturar las experiencias de los entrevistados, otorgándole importancia a su condición de estudiantes de una carrera afín a la biblioteca.

3.a. Usuario Externo

Dentro de las entrevistas, y respecto a las interrogantes sobre la optimización o mejoramiento de los servicios provistos por la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina, se recabaron las siguientes respuestas, desde la mirada de los entrevistados como usuarios externos. En primer lugar, es recurrente el aspecto del acceso a la colección física, presente en las salas, que posee la biblioteca y como estos no son de estantería abierta, estando por lo tanto vedados al público general que visita la unidad.

“Hay zonas abiertas que son colecciones generales, por ejemplo, las zonas abiertas no son abiertas, si no que están dentro de muebles que están con una puerta, entonces claro, uno como usuario no puede llegar y abrir las puertas, entonces abierto no es, de cierta forma está cerrado, literalmente cerrado por puertas” (E1).

En este caso, se hace referencia a que las colecciones a pesar de estar en sala y de figurar como colección general, en realidad no son ni formal ni físicamente accesibles para los usuarios externos. Esta posición es compartida por E3:

“Me gusta pasear por las estanterías y de hecho las amigas con las que fui me dijo lo mismo, que ella estudia Biotecnología y me dijo que a veces ella en realidad no sabe lo que necesita y le gusta mirar por los distintos títulos, para saber cuál es el que necesita o le gusta y en esta biblioteca no puedo hacer eso, porque estaba todo atrás o cerrado”.

E4 responde ante la pregunta:

“Lo primero que mejoraría sería tener quizás más colección abierta, como para poder mirar algo más”.

El siguiente patrón de optimización, se halla en el horario de funcionamiento de la biblioteca, 3 de los entrevistados lo mencionaron como una mejora importante con respuestas como:

“El tema del horario de visita es super acotado, yo creo que incluso teniendo las mañanas disponibles igual uno se demoraría mucho en avanzar en lo que esté haciendo en la biblioteca porque tiene pocas horas para trabajar en ella” (E2) y “yo creo que el horario, el horario es horroroso, de verdad alargaría el horario o abriría el fin de semana. Y también haría que tuviera cosas más divertidas, más interactivas. Alargaría el horario” (E3).

El aspecto de la información, que provee la biblioteca en forma de folletos, también es considerado como optimizable, sobre todo en lo referente a la actualización de dichos folletos, lo cuales fueron considerados como desactualizados por algunos de los entrevistados:

“Echarle un ojo a los folletos y trípticos que tenían, que cabe decir eran super antiguos y algunos no tenían relación con a la biblioteca...Eran de exposiciones pasadas y eventos culturales y había algunos de Santiago, había unos enfocados en la cultura Rapanui y había unos completamente ajenos a la biblioteca también, de otros países y de otros museos” (E4).

Dos de los entrevistados, mencionan dentro de los aspectos a optimizar, la deficiente conectividad a redes de internet móviles del espacio físico ocupado por la biblioteca;

“No hay internet dentro de la biblioteca, no me llegaba señal al celular, nada, estuvo horrible. Así que sí. mejoraría el wifi aumentaría la señal” (E3); “quería revisar el OPAC y me dijeron que el computador estaba muy lento, que no funcionaba en realidad y lo quería revisar desde mi celular (...) Entonces intente buscar yo, pero tampoco me llegaba señal al celular” (E2).

Dos de los entrevistados consideraron aspectos específicos como optimizables, el primero hace referencia al mobiliario recreativo de la biblioteca, percibiéndolo como escaso:

“También estaría a generar más espacios de descanso, de descanso, porque hay solamente un sillón, por ejemplo, un sillón, un sillón de dos plazas, por ejemplo, y uno de uno y claro eso, es para tres personas, entonces uno si va en familia y quiere conocer este lugar tiene que esperar este tiempo sería bueno tener un espacio donde sentarse, no estar parado” (E1).

El otro aspecto se refiere a la accesibilidad de la biblioteca, percibida como deficiente en cuanto a su visibilidad:

“Igual está bien escondida la biblioteca, tuve que recorrer la mitad de la exposición para poder llegar a la biblioteca, no había un pase directo, tuve que preguntar donde quedaba, además no está señalizado y afuera de la biblioteca no había nada, un cartel o algo que dijera biblioteca” (E2).

3.b. Estudiante de Bibliotecología y Documentación

Desde el punto de vista de un estudiante de bibliotecología, los entrevistados consideraron los siguientes aspectos como susceptibles de optimizarse. El aspecto del equipo computacional de la biblioteca es considerado como optimizable por E3 y E2:

“Quizás tendría un computador con el catálogo para que la gente lo pueda revisar y sepa lo que hay atrás, al fondo de la biblioteca. Porque si ya uno no puede vitrinear por las estanterías o ver libro por libro por último podrían ver los títulos” (E3), “arreglar o actualizar el computador que tienen que cuando fui no se podía ocupar, no podía buscar” (E2).

El aspecto de la información que provee la biblioteca, en forma de folletos o trípticos aparece nuevamente como optimizable por dos entrevistados, en su calidad de estudiantes de bibliotecología, estos dijeron lo siguiente:

“Sacaría varios de los folletos que tienen ahí, eran de cosas externas a la biblioteca y al museo y que, además, en su mayoría tenían información obsoleta, de los que más tenían eran sobre la biblioteca de Santiago, lo cual me parece pertinente ya que se encuentra cerca del lugar y es otra biblioteca a la que se pueden ir a buscar otro tipo de documentos y sobre arte y patrimonio de Rapa Nui... los iría por lo menos intercambiando o actualizando cada cierto tiempo, porque estaban súper obsoletos todos” (E4).

El aspecto de la difusión es mencionado por E1, quien dice lo siguiente:

“No tienen página web, por ejemplo, eso significa que no hay una difusión a nivel virtual, y el investigador tiende a trabajar todo con la virtualidad. No tiene, no sé, todo el material que tiene lo tienen bajo el catálogo unificado, por ejemplo, y no tienen un catálogo propio más llamativo, no tienen noticias importantes más allá de lo que genera el mismo museo, no tienen exposiciones tampoco, que son super importantes dentro de una unidad de información, una unidad de información patrimonial”.

E4 y E2 también mencionan que mejorarían la información dada por la biblioteca, en pos de una difusión más eficaz.

Los entrevistados consideraron, otros aspectos diversos como aspectos optimizables, entre ellos encontramos el horario de atención al público general de la biblioteca, mencionado previamente, cuando se preguntó sobre la experiencia de uso, es mencionada por E2, el cual también considero la accesibilidad física a la unidad ante la pregunta. E4 considero como susceptible de optimizar la demarcación física de la biblioteca, en cuanto a sus espacios de tarea, así como la disposición física del material y colecciones disponibles para el usuario.

4. Valoración de la biblioteca

Respecto de su valoración sobre la biblioteca, los entrevistados dieron las siguientes respuestas. Como punto inicial, los cuatro entrevistados consideran unánimemente que el trato del personal, en este caso la funcionaria encargada de sala, fue amable y atenta, resolviendo las dudas e inquietudes que presentaron, sus palabras fueron:

“La persona que está encargada de sala es muy amable, muy amable” (E1), “Si, me gusto el trato de la encargada de la biblioteca, de hecho, tengo planeado volver cuando tenga tiempo de nuevo en la vida, en las vacaciones quizás. Dentro de toda la encargada fue super atenta, así la próxima vez que vaya a ir más preparado sabiendo lo que quiero buscar” (E2), “Si estaba Jovita y había otra persona más que estaba catalogando y los dos eran super amables” (E3) y “El trato igual me pareció correcto y amable así que si, lo destacaría como positivo” (E4).

E1 valoró positivamente aspectos como, la difusión realizada por la unidad, mediante objetos como folletos y marcadores de páginas, la naturaleza altamente especializada, única e histórica de la colección y el conocimiento que mostraron los funcionarios respecto de los tiempos de servicio y funcionamiento. E2 no expresa una valoración positiva ajena a la del trato recibido por parte del personal, valoración previamente consignada.

E3 valora positivamente el aspecto los objetos exhibidos en la biblioteca, considerándolos interesantes, mientras E4 valoró como positivo el orden físico del lugar, así como la misión patrimonial que este cumple con sus colecciones.

Entre los entrevistados, dos de ellos, E2 y E3, emitieron una valoración explícitamente negativa respecto del horario de atención de la biblioteca, considerándolo muy poco adecuado para el público general, así mismo, consideran negativa el nivel de conectividad disponible en el espacio de la unidad.

Capítulo V

La especialización presente dentro de la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina, en cuanto a su funcionamiento y servicios disponibles, en conjunto con las experiencias de los estudiante de tercer y quinto año de la carrera de Bibliotecología y Documentación de la UTEM, permite establecer, en primer lugar, un panorama general sobre el uso de esta unidad de información especializada, y en segundo, caracterizar y especificar aspectos puntuales de la misma, precisamente su espacio y su distribución, sus servicios presentes y disponibles para el usuario, su accesibilidad y las interacciones personal-usuario.

El caso particular de la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina, ha resultado tremendamente interesante de investigar, en la medida en que nos ha permitido observar una dinámica, que solo puede darse cuando una biblioteca especializada abre sus puertas para cumplir un rol como biblioteca pública, es más, en este caso podemos hablar de una biblioteca especializada que es abierta como una biblioteca pública, y funciona bajo el alero de uno de los museos más grandes de la nación, por lo tanto, es altamente deseable, aunque difícil, que con el tiempo la unidad pueda hallar un equilibrio para su tipología de usuarios, permitiendo a personas sin bagaje en el mundo de la ciencia, acercarse a esta, al patrimonio natural de nuestro país, a través de la información contenida en documentos, libros y revistas, logrando quizá, un nuevo asidero y punto de apoyo para el desarrollo científico.

5.1 Conclusiones

Respecto a la caracterización de las experiencias de usuario, de las y los estudiantes de tercero y quinto año de la carrera de Bibliotecología y Documentación de la UTEM, dentro de la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina, se expresan en tres tópicos principales, como lo son el espacio y accesibilidad de la Biblioteca, el funcionamiento de esta y el trato recibido por parte del personal durante la experiencia de usuario.

En cuanto a la accesibilidad a la biblioteca, se muestra como deficiente en primer lugar, porque no cuenta con un acceso directo desde el Parque Quinta Normal, en

segundo lugar la ubicación de la biblioteca, respecto al museo merma la experiencia de tranquilidad del usuario, ya que se encuentra ubicada frente a los baños públicos y cercana a un gran tránsito de personas y como último punto, y el más importante, es que dentro del mismo museo no se encuentra señalización adecuada que indique el acceso y la ubicación de la biblioteca. Mencionando, además, que el trayecto hacia la biblioteca forzosamente atraviesa buena parte de la exhibición del museo. Estos factores en conjunto dificultan, además del mencionado acceso, el descubrimiento de la Biblioteca para nuevos usuarios.

El espacio de la biblioteca es descrito en aspectos generales, como pequeño y fácilmente saturable, en cuanto a su capacidad de usuarios presentes al mismo tiempo, lo cual responde de manera correcta al enfoque que explícitamente tiene la biblioteca, de atención especializada por sobre la atención generalizada. Por otro lado, se destaca el ambiente estéticamente agradable, pulcro y ordenado de la biblioteca. Por lo que en términos generales el espacio de la biblioteca es adecuado y cómodo de visitar y usar.

En cuanto a al funcionamiento general de la biblioteca, se presenta como deficiente por, sobre todo, en un punto en el que todos los entrevistados mencionan y coinciden, correspondiente al horario de atención al público general definido por la biblioteca, el cual es incompatible con la gran mayoría de los usuarios que estén dispuestos a visitar la biblioteca, debido a la realización de actividades cotidianas y transversales como lo son estudiar y/o trabajar. Esta incompatibilidad merma en gran medida el conocimiento y por consecuencia uso de la biblioteca.

El trato del personal recibido por los entrevistados es descrito unánimemente como amable, cordial y con una gran disposición a resolver dudas y consultas. Este trato es ampliamente valorado por los entrevistados, y deja entrever primero la dedicación y especialización que maneja la biblioteca, y que un buen trato por parte del personal de la biblioteca repercute fuertemente en la experiencia, a pesar de otros factores negativos que se pudieron observar, solo por el buen trato, la experiencia puede ser calificada como buena o agradable. Por esto, es concluyente que el punto de mayor valoración y más fuerte dentro de la biblioteca es la conexión

generada entre los usuarios y el personal, lo cual se deriva en la dedicación y especialización que tiene la biblioteca a nivel general. Cabe mencionar que el trato descrito, corresponde únicamente a la encargada de la biblioteca ya que en ninguna de las experiencias hubo contacto con la directora de la biblioteca.

En lo que se refiere a la caracterización de los servicios de la Biblioteca Abate Juan Ignacio Molina, basándonos en los estudiantes de tercero y quinto de la carrera de Bibliotecología y Documentación de la UTEM, los entrevistados concuerdan en varios puntos, como la especialización de los servicios, bajo nivel de acceso a estos y la limitada variedad de estos.

Al ser una biblioteca especializada y científica, los servicios brindados por estas están principalmente focalizados en un usuario específico, que son investigadores del Museo Nacional de Historia Natural, esta especialización responde a cabalidad la misión principal de la biblioteca, pero limitada severamente la experiencia de uso para el resto de los usuarios en general.

En este momento se presenta la mayor disyuntiva, ya que la biblioteca declara a sus usuarios como el público en general (ya que es una biblioteca pública, adscrita a un museo nacional), pero en la praxis, estos usuarios se encuentran con que la gran mayoría de los servicios y recursos de información no están pensados para ellos, o para su uso de ellos.

Bajo la situación anterior, el acceso a los servicios de la biblioteca responde al carácter altamente especializado de la información resguardada, a criterios de patrimonio y conservación para la misma. Además del uso de estos servicios, está pensado en investigadores y en el conducto regular que estos deben seguir para hacer uso de ellos.

Para un usuario externo, la limitada variedad de servicios disponibles para su uso genera trabas para que este se vincule y aproveche el potencial de la información que se halla en la biblioteca, generando, en última instancia, una insatisfacción de sus necesidades. Esta limitada variedad se deriva en muchas ocasiones por la especialización de esta, pero existen casos, evidenciados dentro de las entrevistas,

que la limitante, se muestra en consecuencias con la poca disponibilidad de recursos por parte de la biblioteca, un ejemplo de esto es el computador que se encontraba disponible para consulta y revisión de documentación, se encontraba en mal estado, lo cual, a fin de cuentas, anulaba el servicio por completa a pesar de estas disponible para ello.

En definitiva, la Biblioteca Científica Molina Abate Juan Ignacio Molina, posee un carácter y una naturaleza altamente especializada, situación que se plasma por extensión en su funcionamiento y servicios, lo que inevitablemente marca también las experiencias de todos aquellos que la visitan, aquellos usuarios que no sean investigadores o personal del museo, muy probablemente considerarán su experiencia de uso como limitada o poco enriquecedora, pues se hallan ante una unidad de información, donde prima satisfacer las necesidades de información precisamente de los usuarios adscritos al museo, en correspondencia directa con la misión y visión de la biblioteca, aun observando que los usuarios externos o público general están declarados como público objetivo.

En base a esto, es entendible que la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina, no puede dejar de cumplir su misión principal, ni sus funciones como sitio patrimonial y de conservación, pero en base a esta investigación nos planteamos algunas sugerencias, que podrían enriquecer las experiencias de aquellos que visiten esta biblioteca, sugerencias como extender el horario de atención hasta el día sábado, permitiendo así a las personas asistir aunque estudien o trabajen, situación que se torna complicada en días de semana, dado el horario de atención definido actualmente; posicionar, en la unidad, de forma accesible aquellos ejemplares de la colección disponibles para todo público, permitiendo a éste segmento conocer e interiorizarse de la colección; delimitar claramente estantes y espacios dentro de la biblioteca, para que los usuarios sepan dónde ir para realizar actividades definidas, o incluso actualizar la selección de folletos que pueden obtenerse en sala, lo que dará a los usuarios la posibilidad de obtener información sobre instituciones culturales y la misma biblioteca, lo que en sí constituye una forma rápida y sencilla de difusión.

Bibliografía

Álvarez, J.L. & Jurgenson, G. (2003). *Como hacer Investigación Cualitativa. Fundamentos y metodología*. Paidó.

<http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/como-hacer-investigacion-cualitativa.pdf>.

Arévalo, J. M. (2004). La tradición, el patrimonio y la identidad. *Revista de Estudios Extremeños*, 925-956.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1125260>

Azor Lacasta, A. (2016). Medio siglo de museos en la UNESCO. Las recomendaciones de 1960 y 2015. *Museos.es*, (11-12), 213-228.

<https://www.culturaydeporte.gob.es/dam/jcr:e83cc6c3-e989-4895-b25a-da67d9fbfe2/recomendaciones-UNESCO.pdf>.

Beltrán Lloris, M. (1972). Teoría del Museo. *Caesaraugusta*. (35-36), 5-28. <https://ifc.dpz.es/recursos/publicaciones/05/80/01beltranlloris.pdf>.

Branda, S. & Pereyra, S. (27-28 de junio de 2016). *La Investigación Cualitativa: métodos flexibles, apertura a la triangulación y el rol del investigador* [Presentación de jornada]. III Jornadas de Investigadores en Educación, Universidad Nacional Mar de plata, Argentina.

Buckland, M. (1997). Introduction. *Redesigning Library Services: A Manifesto* (pp. 7-12). American Library Association.
[https://digitalassets.lib.berkeley.edu/sunsite/Redesigning%20Library%20Services_%20A%20Manifesto%20\(HTML\).pdf](https://digitalassets.lib.berkeley.edu/sunsite/Redesigning%20Library%20Services_%20A%20Manifesto%20(HTML).pdf).

Casado Galván, I (2009). Breve historia del concepto de patrimonio histórico: del monumento al territorio. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. www.eumed.net/rev/cccss/06/icg.htm

Carrillo, J. (2020). Los horizontes de la institución cultural ante la COVID 19. *PH*.

<https://www.researchgate.net/publication/346116743> Los horizontes de la institución cultural ante la Covid 19.

Consejo Nacional de la Cultura y las Artes. (2017). *Política Nacional de Cultura 2017-2022 Cultura y desarrollo humano: derechos y territorio.* <https://www.cultura.gob.cl/politicas-culturales/wp-content/uploads/sites/2/2018/01/politica-nacional-cultura-2017-2022.pdf>.

Criado-Boado, F. & Barreiro D. (2013). El patrimonio era otra cosa. *Estudios Atacameños.* (45), 5-18. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-10432013000100002>

Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos. (2005). *Memoria, Cultura y Creación.* http://146.83.210.28/index.php/todas-las-noticias/item/download/6_27dc049ff6a330fe4d4b166a6cbaa579

Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales,* 15(25), 64-80. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>

Emanuel, E. (2003). ¿Qué hace que la investigación clínica sea ética? Siete requisitos éticos en Lolas S., F. & Quezada S., A. (Ed.), *Pautas Éticas de Investigación en Sujetos Humanos: nuevas perspectivas* (1ª ed., pp 83-96). Programa Regional de Bioética OPS/OMS. <https://www.paho.org/chi/dmdocuments/pautas2.pdf>.

EVE Museos e Innovación. (4 de mayo de 2022). *Breve historia de los museos.* EVE Museografía. <https://evemuseografia.com/2015/11/30/breve-historia-de-los-museos/>.

Funes Neira, C., Carrillo Reyes, A., Herrera Soriano, D., Herdia Farias, C., & Suarez Hernández, V. (2013). Panorama de las bibliotecas de museo de la Región Metropolitana de Chile. *Serie Bibliotecología y Gestión de Información.* (82), 1-36.

<http://eprints.rclis.org/19217/1/Serie%20N°82%20Bibliotecas%20de%20Museo%20Version%20Final.pdf>.

Gamboa Fuentes, S. R. (2000). Museo, Museología y Museografía. *Revista electrónica de bibliotecología, archivología y museología*. (5), 1-4. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=283301>.

García, J. (25-31 de agosto de 1996). *Las Bibliotecas Especializadas y su incidencia en el contexto económico y social de América Latina* [Acta de conferencia]. 62ª Conferencia General de la IFLA, Beijing, China. <http://origin-archive.ifla.org/IV/ifla62/62-garc.htm>.

Gómez Hernández, J. A. (2002). *Gestión de biblioteca*. Murcia: DM. https://www.academia.edu/38630000/Gomez_Hernandez_2002_Compl_1.

Gómez Mendoza, M. (2000). Análisis de contenido cualitativo y cuantitativo: Definición, clasificación y metodología. *Revista de Ciencias Humanas*. https://www.academia.edu/37790794/Análisis_de_contenido_cualitativo_y_cuantitativo_Definición_clasificación_y_metodología.

González Ávila, M. (2002). Aspectos éticos de la investigación cualitativa. *Revista Iberoamericana de Educación*, (29), 85-113. <https://rieoei.org/historico/documentos/rie29a04.PDF>.

Gosse, Marc (1997) El territorio como periferia. *Ciudades: Revista del Instituto Universitario de Urbanística de la Universidad de Valladolid*. (4), 125-128. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2241060>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.

Hidalgo, L. (2005). Confiabilidad y Validez en el Contexto de la Investigación y Evaluación Cualitativas. <http://www.ucv.ve/uploads/media/Hidalgo2005.pdf>

ICOM. (24 de agosto de 2007). Estatutos del ICOM. [Sesión de asamblea]. 22ª Asamblea General. Viena, Austria.

<https://icom.museum/es/recursos/normas-y-directrices/definicion-del-museo/>.

ICOM. (24 de agosto de 2022). El ICOM aprueba una nueva definición de museo. <https://icom.museum/es/news/el-icom-aprueba-una-nueva-definicion-de-museo/>.

Mejía Jervis, T. (27 de agosto de 2020). *Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos*. Liferder.

<https://www.liferder.com/investigacion-descriptiva/>.

Memoria Chilena. (2021). *Museo de Historia Natural*. Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio. <http://www.memoriachilena.cl/602/w3-article-132485.html>.

Memoria Chilena, Biblioteca Nacional de Chile & Subdirección Nacional de Museos. (2021). *Los museos en Chile (1929-1988)*. Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio.

<http://www.memoriachilena.cl/602/w3-article-543547.html>.

Millán Ráfales, M. C. (2003). Las bibliotecas especializadas y los centros de documentación: situación en el Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, (73), 9-39. <http://eprints.rclis.org/5895/>.

Museo Histórico Nacional. (s.f.). *Historia*. Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio. <https://www.mhn.gob.cl/historia>.

Museo Nacional de Bellas Artes. (s.f.). *Historia del Museo*. Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio. <https://www.mnba.gob.cl/historia-del-museo>.

Museo Nacional de Historia Natural. (2017). *Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina*. [Folleto]. Ministerio de las Culturas, las Artes y

el Patrimonio.

https://issuu.com/mnhn_cl/docs/folletomnhn_biblioteca_web_2017.

Lacasta, A. A. (2016). Medio siglo de museos en la UNESCO. Las recomendaciones de 1960 y 2015. *Museos.es*, 11-12, 213-228.

<https://www.culturaydeporte.gob.es/dam/jcr:e83cc6c3-e989-4895-b25a-da67d9fbf2/recomendaciones-UNESCO.pdf>.

Orellana Muñoz, N. A. (2010). *Análisis valorativo, perceptivo y conceptual de la entidad Museo Nacional como Espacio de Fricción*. [Tesina para optar al grado de Licenciada en Artes con mención en Teoría e Historia del Arte doctorado, Universidad de Chile]. Repositorio Académico de la Universidad de Chile.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (17 de octubre - 21 de noviembre de 1972). *Convención sobre la protección del patrimonio mundial, cultural y natural*. [Convención]. 17ª Conferencia General de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, París, Francia.

https://www.sobrarbe.com/descargas/convencion_16_noviembre_1972.pdf.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura & Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas. (2001). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (29 de noviembre al 17 de octubre de 2003). *Textos Fundamentales de la Convención para la Salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial de 2003* [Actas principales]. 32ª Conferencia General de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. París, Francia. <https://ich.unesco.org/es/convención>.

Parada, Alejandro E. (2015). Espacialidad y bibliotecas: Reflexiones sobre una breve tipología del espacio bibliotecario. *Información, cultura y sociedad*, (33), 5-10.

http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17402015000200001&lng=es&tlng=es.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, (1). 12-40.

https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf.

Parra Domínguez, M. & Briceño Rodríguez, I. (2010). Aspectos éticos en la investigación cualitativa. *Revista De Enfermería Neurológica*, 12(3), 118–121. <https://doi.org/10.37976/enfermeria.v12i3.167>.

Philippi, R. A. (1908). Historia del Museo Nacional de Chile. *Boletín del Museo Nacional de Chile*. (1). 4-30.

https://publicaciones.mnhn.gob.cl/668/articles-64266_archivo_01.pdf.

Prats, L. (2005). Concepto y gestión del patrimonio local. *Cuadernos de Antropología Social*. (21). 17-35.

<https://www.redalyc.org/pdf/1809/180913910002.pdf>.

Quintanilla Peña, A. (2006). Metodología de Investigación Científica Cualitativa en Quintana, A. & Montgomery, W. (Eds.), *Psicología: Tópicos de actualidad* (pp. 47-84). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

<http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/267/3634305-Metodologia-de-Investigacion-Cualitativa-A-Quintana.pdf>.

Torres Vargas, G. A. (2001). Los servicios bibliotecarios y de información en el contexto de la biblioteca tradicional. *Investigación*

Bibliotecológica, 15 (31). 112-124.

<http://dx.doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2001.31.3978>

Subdirección Nacional de Museos. (2017). *Informe preliminar sobre la situación de los museos en Chile*.

https://www.museoschile.gob.cl/sites/www.museoschile.gob.cl/files/images/articles-91457_archivo_03.pdf.

Subsecretaría del Interior. (25 de junio de 2021). Prorroga declaración de estado de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad pública, en el territorio de Chile, y designa a los jefes de la defensa nacional, según se indica. *Diario Oficial de la República de Chile: Ministerio del Interior y Seguridad Pública*.

<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/06/30/42990/01/1970269.pdf>.

Taylor, S. J. & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación La búsqueda de significados*. Paidós.

<http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2011/12/Introduccion-a-metodos-cualitativos-de-investigación-Taylor-y-Bogdan.-344-pags-pdf.pdf>.

UNESCO. (2020). Cultura y Covid-19: Impacto y Respuesta. (4), 1-7. https://es.unesco.org/sites/default/files/issue_4_es_culture_covid-19_tracker-2.pdf.

Vellosillo González, I. (1996). Las bibliotecas especializadas. En M. L. Orera, *Manual de Biblioteconomía* (p. 379-385). Madrid: Síntesis.

<https://es.scribd.com/document/469009620/Vellosillo-Gonzalez-Biblioteca-especializada-pdf>.

Zúñiga Becerra, P. (2017). Patrimonio y Memoria: Una relación en el tiempo. *Revista de Historia y Geografía*, (36).189-194.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7392168>.

Anexos

i. Carta de consentimiento informado

Yo _____, RUT _____ declaro que se me ha explicado que mi participación en el estudio sobre **“Experiencia de uso de Estudiantes de Bibliotecología y Documentación en una Biblioteca Especializada”**, consistirá en responder una entrevista que pretende aportar al conocimiento, comprendiendo que mi participación es una valiosa contribución.

Acepto la solicitud de que la entrevista sea grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis, a los cuales podrá tener acceso parte del equipo docente de la carrera de Bibliotecología y Documentación de la Universidad Tecnológica Metropolitana, que guía la investigación.

Los Investigadores Responsables del estudio, Egon Vilches Sandoval y Matías Santander Campos, se han comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que les plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación.

Asimismo, los entrevistadores me han dado seguridad de que no se me identificará en ninguna oportunidad en el estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial. En caso de que el producto de este trabajo se requiera mostrar al público externo (publicaciones, congresos y otras presentaciones), se solicitará previamente mi autorización.

Por lo tanto, como participante, acepto la invitación en forma libre y voluntaria, y declaro estar al tanto de que los resultados de esta investigación tendrán como producto un informe, para ser presentado como parte del Trabajo de Título de los investigadores.

He leído esta hoja de consentimiento y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas.

Si tiene alguna pregunta, durante cualquier etapa del estudio, puede comunicarse con Cecilia Pilar Jaña Monsalve (c.janam@utem.cl), profesora del Departamento de Gestión de la Información de la Facultad de Administración y Economía de la Universidad Tecnológica Metropolitana.

Fecha:

Firma Participantes

Firma Investigadores

ii. Creación del Instrumento de investigación

Pregunta de investigación

¿Cuáles son las experiencias de uso de los estudiantes de tercero y quinto año de la Carrera de Bibliotecología y Documentación de la UTEM respecto a la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina durante el periodo de transición?

Preguntas por objetivo específico

- Caracterizar los servicios de la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina en base a la experiencia de uso de los y las estudiantes de quinto y cuarto año de la Carrera de Bibliotecología y Documentación de la Universidad Tecnológica Metropolitana.
 - ¿Cómo describiría su experiencia como usuario en relación a los servicios y al funcionamiento de la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina?
- Identificar características dentro de las experiencias de uso de los y las estudiantes de quinto y cuarto año de la Carrera de Bibliotecología y Documentación de la Universidad Tecnológica Metropolitana contextualizado en el uso de la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina.

- De acuerdo a la distribución del espacio y la ubicación de la Biblioteca Científica Abate Ignacio Molina ¿cómo la describiría y caracterizaría?
- ¿Qué mejoraría en la Biblioteca Científica Abate Molina a partir de su experiencia como usuario?
- Desde su formación como estudiante de Bibliotecología, ¿Necesita mejoras la Biblioteca Abate Molina?, en caso de sí, ¿Cuáles y por qué?
- ¿Cómo caracterizaría la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina desde su experiencia de uso?
- En su experiencia como usuario ¿qué es lo que usted valora positivamente dentro de la Biblioteca Abate Molina?
- ¿Cuál es su experiencia respecto a la atención/trato brindada por el personal de la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina?

iii. Preguntas Entrevista semiestructurada

- a. ¿Cómo describiría su experiencia como usuario en relación a los servicios y al funcionamiento de la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina?
- b. De acuerdo a la distribución del espacio y la ubicación de la Biblioteca Científica Abate Ignacio Molina ¿cómo la describiría y caracterizaría?
- c. ¿Qué mejoraría en la Biblioteca Científica Abate Molina a partir de su experiencia como usuario?
- d. Desde su formación como estudiante de Bibliotecología, ¿Necesita mejoras la Biblioteca Abate Molina?, en caso de sí, ¿Cuáles y por qué?
- e. ¿Cómo caracterizaría la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina desde su experiencia de uso?
- f. En su experiencia como usuario ¿qué es lo que usted valora positivamente dentro de la Biblioteca Abate Molina?

g. ¿Cuál es su experiencia respecto a la atención/trato brindada por el personal de la Biblioteca Científica Abate Juan Ignacio Molina?

iv. Transcripción de entrevistas

E1

(entrevista semiestructurada)

Inv: Bueno en el marco de nuestra investigación la cual se titula “Experiencia de uso de Estudiantes de Bibliotecología y Documentación en una Biblioteca Especializada” dentro de esta investigación corresponde la realización de entrevistas semiestructuradas a estudiantes de la carrera de bibliotecología esta entrevista semiestructurada cuenta de siete preguntas las cuales abarcan todos los aspectos de la experiencia de uso

En ese sentido vamos a empezar con la primera pregunta que es ¿Cómo describirías tu experiencia como usuario enfocado en los servicios y el funcionamiento de la biblioteca científica abate molina

E1: De manera resumida yo creo que sería poco eficiente pero muy humana posiblemente yo lo considero poco eficiente por la cantidad de trabajadores que están ahí que son dos trabajadoras, pero muy humano en el sentido que la atención es muy personalizada, ahora si se demora de cierta manera claro, pero bueno también

Inv: ¿Y en cuanto a los servicios?

E1: En relación a los servicios primero dentro de una pequeña contextualización yo tuve la oportunidad de ocupar de cierta forma el servicio en sala, pedí un material de una colección histórica que tienen que es de Claudio Gay que es naturalista, naturalista perdón y fue agradable, lamentablemente después necesitaba más material y como ellos tienen que buscarlo dentro de la sala donde lo conservan tuve que mandar un correo y esperar una semana a volver a buscar el material entonces claro cómo te digo no es tan eficiente pero llega, llega y de cierta forma la biblioteca como es muy especializada tiene estos materiales que no están en otro lado

obviamente si al final son de cierta forma incunables hay que llegar ahí solamente para encontrar a Claudio Gay por ejemplo entonces claro la semana será dos semanas pero hay que esperarlas si o si por eso, poco eficiente, igual son amables-

En relación a los servicios lo mismo, poco eficientes pero lo cumple, igual hay canales también de, no sé si llamarlo queja pero hay canales cuando tu necesitas hacer las cosas más rápido puedes hablar con el museo, el museo también interviene en este en la comunicación, en la comunicación para entregarte el servicio, también el servicio de hemeroteca tuvo la oportunidad de ocupar porque quería probar las revistas que eran físicas uno que está acostumbrado tanto a la virtualidad al asunto de las revistas científicas que ya están dentro de las bases de datos ahora quería probar esta ese poquito de historia y también muy poco eficiente la verdad y es porque ya no se están ocupando esos sistemas entonces no hay mucho conocimiento sobre como ocupar una hemeroteca física y como lo hacen las revistas las tienen guardadas por alfabeto entonces orden alfabético entonces igual, de nuevo, es poco eficiente, poco eficiente, básicamente todo se basa en la poca eficiencia pero si tienen la disposición de hacerlo por lo menos aunque se demoren, como te digo, una semana a veces, tienen la disposición de hacerlo y claro tienen las herramientas posibles, el factor humano está bien.

Servicios, bueno, si un investigador que viene de región, imagínate, un investigador que viene de región y viene dos días no va a poder ocupar todos los servicios disponibles

Inv: En cuanto al espacio y la ubicación de la biblioteca, ¿Cómo describirías?

E1: Ya, voy a, no sé si molesta eso, pero voy a dividirlo en dos partes, en las dos partes que nombraste tú, el espacio y la accesibilidad. En relación al espacio, el espacio es maravilloso, es patrimonio, es patrimonio al final, tiene unos ventanales muy bellos, tiene mucha luz, es como viajar en el tiempo de cierta forma y cumple el rol al final de conservación, conserva tanto el contexto en el que tú te envuelves como el material como tal, no si yo encuentro que es muy bueno en ese sentido y también se nota que está dentro de lo que es el museo, ósea es una proyección del museo a nivel de información, así que lo encuentro , está logrado está bien, siento

que es llamativo de cierta forma, y al estar dentro, ahora, ahí entramos al otro punto: que la accesibilidad no es buena porque la única forma de encontrar, de encontrarte de manera, como llamarlo, de manera accidental a la biblioteca tienes que ir al baño solamente, entonces como está frente del baño y después están las direcciones o las oficinas la única forma de que el usuario que no va a buscar información sino que va a visitar el museo entre a la biblioteca es muy reducida, aparte ni siquiera los baños están al frente sino que están a un costado y no ven hacia la biblioteca, lo que hace que la biblioteca se no se vea como tal por fuera y es simplemente una puerta gigante que es preciosa, por lo demás, pero es una puerta gigante y una placa no muy grande que dice que es la biblioteca Abate Molina, entonces claro, la accesibilidad, el entrar, es muy complejo, el estar adentro es una experiencia completa .

Inv: Ahora ya hablando del factor humano que está presente dentro de la biblioteca, tanto la atención como el trato que hay presente, ¿Cómo lo describirías o cual fue tu experiencia en ese sentido? Que ya mencionaste un poquito de eso, pero...

E1: Exacto, exacto, es bueno es bueno, ahí trabajan dos personas, que está la directora y la persona que está encargada de sala, la persona que está encargada de sala es muy amable, muy amable, obviamente que nosotros como estudiantes de bibliotecología conocemos un poco el asunto del trabajo bibliotecario en su totalidad, ósea, como todavía no llegamos a la especialización, sabemos un poquito de cada una de las cosas, así tenemos en la memoria entonces sabemos que si una persona se encarga de la parte de sala, sería la referencia, cosas así la directora en este caso trabajaría solamente adentro, catalogando, haciendo los procesos físicos, todo ese tipo de cosas, entonces se entiende que no esté tan visible, entonces, poco contacto con la directora entonces no sabría decir si es buena o mala, tal vez, ósea, la experiencia, no la persona, no podemos hablar de eso más, tan valórico, pero si por ejemplo el contacto por correo fue ameno como te digo la persona que está en la sala es muy amable, tiene mucha disposición, de hecho me regalo unas cosas que tengo acá que son como recuerdos que tiene información científica entonces claro es aunque sean dos personas, aunque el trabajo sea

mucho en relación a todo lo que hacen tienen el tiempo de tratarte y eso es algo muy rescatable, por ejemplo para personas que claro, van por primera y después vuelven por último a dar una vuelta, de verdad que considero que es algo muy rescatable, es rescatable de esa biblioteca.

Inv: Y ahora viendo puntos en base a la experiencia ¿qué aspectos o que cosas tu mejorarías, pero siendo usuario, solamente como un usuario externo'?

E1: claro ... déjame pensar bien, como un usuario externo mejoraría, a ver, dentro del, vamos desde la primera aproximación a lo que es la biblioteca, están los folletos por ejemplo que en internet, hay dispersos por varios lados y en los folletos por ejemplo aparece que hay zonas abiertas que son colecciones generales por ejemplo, las zonas abiertas no son abiertas, si no que están dentro de muebles que están con una puerta, entonces claro, uno como usuario no puede llegar y abrir las puertas, entonces abierto no es, de cierta forma está cerrado, literalmente cerrado por puertas, entonces tú no puedes llegar y revisar uno por uno, hay espacios que no se ven, hay no sé, en ese caso no va bien el asunto del folleto, y en ese caso, eso lo mejoraría, mejoraría la información que sea de la misma biblioteca.

También estaría a generar más espacios de descanso, de descanso, porque hay solamente un sillón, por ejemplo, un sillón, un sillón de dos plazas, por ejemplo, y uno de uno y claro eso, es para tres personas, entonces uno si va en familia y quiere conocer este lugar tiene que esperar este tiempo sería bueno tener un espacio donde sentarse, no estar parado por ejemplo entonces el asunto de la comodidad también lo mejoraría. Hay una sala, una parte también que es como una sala de estudio ósea no una sala de estudio, porque no es una sala, una mesa de estudio que está al centro y esa mesa sirve para los préstamos en sala son de estos incunables, de esta, ya lo estoy mirando más como un usuario más de investigación no, que va a sacar información y no es tan cómodo porque al final están, es una zona de tránsito, está justo en medio de la sala, entonces no es tan agradable el paso, la última vez que fui todavía estaban el acceso hacia la parte trasera de la biblioteca, entonces el espacio solamente está en algo llamado como sol, por decirlo así, entonces al final esta se convierte en una biblioteca super pequeña y tampoco

en atractivo, si al final es atractivo es dar una vuelta cierto? Si al final es mucho, es parte como de empaparse con este patrimonio pero, pero no está esta zona como de tránsito sino que, ósea tránsito más amplio, por decirlo así, porque existe tránsito, pero la biblioteca se hace muy pequeña, muy pequeña y entonces tal vez mejoraría eso, la gestión de cierta forma de los espacios, la información que sale al público y uno claro, llega con ciertas ideas, por ejemplo de ir y decir oye sabes que voy a ver estas estas colecciones por ejemplo que son tan importantes, por último una vista, una foto y no hay tú no sabes que existe a no ser que, ósea de hecho nunca vas a saber que existe porque tiene un acceso completamente restringido y ehh, es lo que se ve, es como la biblioteca al fin y al cabo tu entras y estas en la puerta y ves todo, no tienes que caminar, ves todo, no hay una interacción, yo creo que como usuario no es como visualmente agradable, en relación a la información como tal mejoraría mucho todo lo que tiene que ver con la organización de la hemeroteca por ejemplo o por último cambiar el asunto de la hemeroteca porque uno pide cosas y al final uno lo encuentra, si yo soy por ejemplo en este caso, no sé, un usuario de investigación, uno busca artículos.

Inv: solamente enfocado en la visión de usuario externo sí.

E1: si, ah claro, igual hay investigadores que también son externos, pero claro, si lo veo como un usuario, que como decirlo, un usuario, un usuario, disculpa, un usuario sería claro, apreciaciones generales, claro exactamente lo mismo, las colecciones generales no tienen una disposición por ejemplo que diga, esto es de tal temática, no hay una generación de colecciones entonces y tampoco están para llegar y revisarlas o darles una vista entonces a primera instancia no está bien, yo mejoraría eso, mejoraría la colección la accesibilidad, creo que eso, posiblemente hay más cosas pero lamentablemente uno va cierta cantidad de veces, si fuera más constante tal vez uno encontraría más cosas que mejorar, ahí también una de las cosas, la biblioteca es como para ir dos o tres veces, tal vez una, como para ir a visitar y conoces, listo, tal vez también sea una cosas a mejorar por supuesto.

Inv: Dentro de eso mismo, ahora que recién hablamos de las mejoras ¿Qué es lo que valoras positivamente dentro de la biblioteca, en tu experiencia?

E1: La especificidad de la información se agradece mucho, también tengo que verlo como un usuario, ¿cierto?

Inv: es como tu experiencia como usuario, sí.

E1: ya, aparte de ser estudiante de bibliotecología también tengo una pequeña base sobre ciencia y también tuve la oportunidad de venir como usuario, estudiante a este lugar, estaba buscando cosas de botánica y no lo encontraba en ningún lado, lo encontré ahí, entonces eso es algo muy rescatable, que tiene material de muchas maneras histórico también de mucha influencia a nivel nacional, ósea tiene un contexto nacional super grande y eso es realmente rescatable porque está dentro del contexto del museo, uno va y encuentra lo que quiere buscar, entonces siento que eso es terriblemente rescatable, y aparte las personas que trabajan ahí están conscientes de los tiempos, entonces te dicen en tanto tiempo te vamos a tener listo esto, entonces uno no tiene que esperar, no tiene que esperar un correo, de aquí a una cantidad de tiempo te vamos a avisar y va a estar lista, ósea eso es rescatable como un usuario estudiante en este caso y como y como un usuario en general bueno se rescata la disposición a entregar información por ejemplo, también rescato la difusión también, que tienen ciertos materiales que ayuda a la difusión que también encuentro porque pucha, uno que al final va a la biblioteca lee y te pasan un marcapáginas con la información del museo o de la biblioteca obviamente que va a lo mejor va a generar mayor difusión, de hecho lo vimos, tengo unos portavasos por ahí que son como de los yaganes y también lo encuentro perfecto, ósea es una forma de difusión y está muy bien, de verdad que es muy rescatable.

Inv: Como última pregunta para ir finalizando esta entrevista ¿desde tu formación como estudiante de bibliotecología, la biblioteca necesita mejoras? Ya viendo solamente desde tu mirada bibliotecóloga, y en caso de que, si necesite, ¿Cuáles y por qué?

E1: Si siempre se puede mejorar, partiendo por eso, es la primicia de siempre se puede mejorar, por ejemplo el servicio de referencia es muy importante, tienen una parte una estantería que es de servicio de referencia que son en su mayoría diccionarios, cosas así y claro están ahí a la vista, pero no dicen que es,

simplemente un estante, entonces ese tipo de cosas, la demarcación, el saber que hay acá, que hay en otro lado, siento e igual es importante sobre todo en el contexto de bibliotecas públicas, ¿la biblioteca pública tiende de cierta manera a decir donde está todo, cierto? Como esto está acá, esto es la sala de tanto, porque uno se pierde al final, un usuario no sabe nomas, entonces las demarcaciones de los espacios pienso que es importante.

Tal vez el asunto de una catalogación más, más allá de la catalogación porque el proceso físico al final, ósea los procesos técnicos son técnicos no más, se llega y se coloca, pero es como él, a ver como lo explico, primero la disposición, eso tiene que ver con las colecciones por supuesto que también yo creo que se deberían mejorar cada colección debería tener una mayor gestión, administración dentro de sus contenido para hacer conexiones más significativas, por temática, por no sé, por ultimo por disposición, los que más se llevan, los que menos se llevan, ese tipo de cosas creo que también deberían trabajarlos y puchas, sobre todo el asunto de la investigación si al final es una biblioteca que te genera un servicio que es completamente para el investigador pero que no trabaja de cierta manera con un grupo objetivo de investigadores más allá de los que están dentro del museo, claro reduces tu público, supuestamente es una biblioteca pública y esta biblioteca pública debería abarcar mucho más y no se hace, más allá de la difusión, por supuesto que la difusión está bien pero para un usuario común, no para el investigador, un investigador ni siquiera va a tener tiempo para ir a turistar, ¿cachá? Hay que ir a buscarlo y no existe esto, no tienen página web, por ejemplo, eso significa que no hay una difusión a nivel virtual, y el investigador tiende a trabajar todo con la virtualidad. No tiene, no sé, todo el material que tiene lo tienen bajo el catálogo unificado, por ejemplo, y no tienen un catálogo propio más llamativo, no tienen noticias importante más allá de lo que genera el mismo museo, no tienen exposiciones tampoco, que son super importantes dentro de una unidad de información, una unidad de información patrimonial, entonces , de nuevo, hay muchas cosas que mejorar creo yo dentro de mi punto de vista bibliotecario para terminar un poquito de redondear esto para que no quede tan mal, son dos personas, al fin y al cabo no dejan de ser dos personas que deben abarcar todo,

entonces también se entiende porque pasa esto, pero si es cierto que tienen que mejorarlo. Es algo mayor, más grande que ellos, es algo que abarca mucho más, en la biblioteca universitaria son siete u ocho bibliotecarias, a veces nueve bibliotecarias, entonces dos personas para un público que puede ser cualquier investigador que quiera ver el tema, que son como cuatro o cinco materias complejas obviamente que se va a hacer difícil, pero hay que hacerlo.

Inv: Bueno, antes de terminar, muchas gracias por la disposición, el tiempo, por darte el espacio de responder esta entrevista, agradecemos.

E1: Por mi parte también quiero agradecerles a ustedes, siento que va a ser un buen proyecto, interesante ver que se están trabajando los patrimonios como tal y que se están analizando que se está viendo desde un punto de vista más de nuestra profesión, super importante generar esta crítica, así que también se los agradezco a ustedes, siento que es un progreso para la sociedad, gracias a ustedes también.

E2

(entrevista semiestructurada)

Inv: Buenas tardes, dentro del marco de nuestro trabajo de titulación, el cual lleva por nombre “Experiencia de uso de Estudiantes de Bibliotecología y Documentación en una Biblioteca Especializada” y como instrumento de aplicación se realizará una entrevista semiestructurada que consta de siete preguntas. La cual comenzaremos de inmediato. Antes de comenzar gracias por la disposición y participación en esta entrevista.

Como primera pregunta deseamos saber ¿Cómo describiría su experiencia de acuerdo con los servicios presentes en la Biblioteca científica Abate Molina y el funcionamiento de esta?

E2: Bueno, no puede usar ningún servicio en realidad, quería revisar el OPAC y me dijeron que el computador estaba muy lento, que no funcionaba en realidad y lo quería revisar desde mi celular. Porque pregunte, pero no tenía claro que quería buscar, quería revisar para conocer, saber cómo funcionaba, entonces no quería

estar molestando a la encargada preguntándole cualquier cosa. Entonces intente buscar yo, pero tampoco me llegaba señal al celular. Al final lo solucione pidiéndole ayuda a la encargada, le pregunte por algo que quería buscar, que era sobre la historia de la biblioteca y las publicaciones que tenía y ella en su computador reviso el OPAC.

Pero más que eso, no pareciera que tienen más servicios, no me dio la impresión por lo menos que tuvieran más. Bueno había unos folletos cerca de la entrada que describían más servicios, pero no sé si se puede llegar a hacer uso de ellos.

Inv: Y ¿otros servicios que quizás pudiste observar a simple vista, no tan solo para usuarios sino también para investigadores?

E2: No, no me pareció ver ninguno, me dio la impresión de que todo era a través de la bibliotecaria; Había cosas en exhibición y había cosas que parecían estar en estantería abierta, pero la encargada me explico que en realidad era por un tema de espacio que se veían así pero no hay nada de estantería abierta.

Y en cuanto al funcionamiento me pareció que funcionaba bien en cuanto a la gente, el horario eso si lo encuentro pésimo. Pero en cuanto a lo interno y lo que vi me pareció bien, regular diría.

Inv: Ahora en cuanto al espacio, la distribución de este y la ubicación ¿cómo la caracterizarías?

E2: E n cuanto al espacio estaba ordenada, no en muy grande la verdad, yo sé que al estar en un edificio patrimonial no pueden hacer mucho al respecto yo creo. Había ruidos eso sí, bien ruidoso, porque está al frente al pasadizo que da a los baños, entonces había muchos niños afuera gritando. Igual cerraron la puerta de la biblioteca, con lo que se asilaba un poco el sonido, pero no lo suficiente igual entraba ruido. Entonces si uno quiere hacer lectura silenciosa, eso igual es un problema.

La iluminación estaba bien, no ser que más decir, no había tanto espacio.

Inv: Tomando que mencionaste a los niños ¿entraron a la biblioteca o entraron personas durante el tiempo de la visita?

E2: Entraron cero personas, ósea había un chico sentado, que vi estaba vendiendo entradas para la ComicCon, entonces toda la gente que entraba era para comprarle, que creo eran todos funcionarios parece y entre medio entro un caballero preguntando ¿si esto era una biblioteca? y? ¿si podía entrar? y le dijeron que, si y se fue, no entro.

Egon: Ahora desde el punto de vista de un usuario externo como describirías la biblioteca Abate Molina

E2: Que difícil, yo diría que es poco accesible, por el tema de los horarios principalmente que encuentro poco accesible. Yo de verdad tuve que escaparme en una ventana para poder ir porque si no hubiera podido ir ningún día, ya que todos los días tengo clase en la mañana. Entonces para una persona que trabaja, que tiene horario de nueve a cinco nunca en la vida van a poder conocer la biblioteca, ni siquiera abre los fines de semana, que podría ser el escape. Eso me choco bastante, incluso cuando vi los horarios, fue como no puede ser.

Inv: Si, es acotado el horario

E2: Si igual está bien escondida la biblioteca, tuve que recorrer la mitad de la exposición para poder llegar a la biblioteca, no había un pase directo, tuve que preguntar donde quedaba, además no está señalizado y afuera de la biblioteca no había nada, un cartel o algo que dijera biblioteca, solo había un cartel que decía ComicCon. Por eso yo creo que el caballero que mencione antes se asomó a preguntar ¿Qué es esto?, porque no hay nada indicando realmente.

Inv: Pero bueno cambiando un poco el tema y tal como dijiste estuviste solo tu como usuario durante toda tu visita ¿nos puedes describir la atención y trato de que recibiste por parte de las personas de la biblioteca?

E2: Mira yo le hable a la encargada de la biblioteca sobre la historia de la biblioteca, porque me interesa y me ayudo, me busco libros, después me dijo que mucha información no había más allá de los folletos. También le dije que quería y

hablar con la directora y me dio todos los datos, me dio un folleto y me escribió los números actualizados y en que horario podía llamar. En ese sentido ella fue super amable y me ayudó mucho.

Igual dentro de la biblioteca había otra niña, pero al fondo ordenando libros en estantería.

En general la atención fue super buena, igual al principio me dio cosa ir a molestarla, pero, me atendió super bien.

Inv: Ahora después de ir conversando por temas particulares de la biblioteca ¿Qué mejorarías dentro de la Biblioteca Abate Molina luego de tu experiencia en ella?

E2: Buen o es ese sentido, el tema del horario de visita es super acotado, yo creo que incluso teniendo las mañanas disponibles igual uno se demoraría mucho en avanzar en lo que esté haciendo en la biblioteca porque tiene pocas horas para trabajar en ella. Otra cosa es que a mí por lo menos, no sé si a otras personas les paso, pero no me llegaba señal de internet al celular, por lo que no podría revisar la web no se podría. No sé si el museo tenga wifi, se me ocurre que no.

Bueno igual intenté meterme a buscar algo y al tratar de conectarme a la red wifi me pedía una cuenta y usuario de Biblio redes, intenté creármela, pero no me dejo, entonces eso igual fue engorroso y no me dejo nunca.

No me fije en la biblioteca en los enchufes, si es que en la mesa de estudio que tienen hay enchufes por si uno quiere conectar su notebook o celular

Inv: y enfocados ahora en tú como estudiante de bibliotecología ¿Qué aspectos mejorarías dentro de la Biblioteca Abate Molina?

E2: Por supuesto el horario, lo primero que mejoraría, mayor difusión del espacio, hacer más expedita la llegada a la biblioteca, hacer que la gente no tenga que recorrer la mitad de la exhibición para llegar a la biblioteca, sobre todo si uno va apurado. No sé qué más la verdad, es que sabiendo igual que el espacio es un espacio patrimonial, tampoco pueden hacer tanto, en el sentido de ampliación o modificación del edificio. También por los recursos que suelen tener este tipo de

instituciones es difícil imaginar que puedan hacer grandes cambios, por ejemplo, poner este full space en vez de esas estanterías con puertas y vidrios y lo otro sería arreglar o actualizar el computador que tienen que cuando fui no se podía ocupar, no podía buscar. Ose uno puede pedir y pensar cosas, pero hay que ajustarse a la realidad.

Inv: No si eso es cierto, pero esto es enfocado en ti como estudiante y por tu visión las mejorar que le harías.

E2: El horario todo el rato, pensando en extender el horario o hacer dos turnos o por lo menos abrir el sábado, pensando en el fin de semana como los días en que la gente tiene libre o más disponible para ir.

Inv: Ahora si la última pregunta ¿Qué es lo que valoras positivamente de la biblioteca Abate Molina dentro de tu visita? ¿Qué es lo que destacas?

E2: Bueno encuentro muy buenas las bibliotecas que están especializadas en un tema, me gustan las bibliotecas de museo por lo mismo, están super enfocadas en su colección y la labor que tiene que ver con su colección, yo creo que eso es bueno. No sé qué más.

Inv: Dentro de la experiencia misma ¿Puedes destacar algo positivo?

E2: Si. Me gusto el trato de la encargada de la biblioteca, de hecho, tengo planeado volver cuando tenga tiempo de nuevo en la vida, en las vacaciones quizás. Dentro de toda la encargada fue super atenta, así la próxima vez que vaya a ir más preparado sabiendo lo que quiero buscar, yo creo que eso igual es importante, saber a qué va uno, teniendo claro o una idea. De hecho, yo igual fui como a ver la biblioteca más que a buscar algo en particular, entonces tuve improvisar un poco.

Inv: Bueno muchas gracias por tu tiempo y agradecemos también por tus respuestas.

E3

(Entrevista semiestructurada)

Inv: Hola buenas tardes, bueno dentro del marco de nuestro trabajo de titulación, el cual lleva por nombre, "Experiencia de uso de Estudiantes de Bibliotecología y Documentación en una Biblioteca Especializada". Esta biblioteca pertenece al Museo Nacional de Historia Natural. En este contexto, desarrollaremos una entrevista semiestructurada que consta de 7 preguntas. Por lo que para partir con la primera pregunta ¿Cómo describirías la experiencia de uso dentro de la biblioteca Abate Molina en cuanto al funcionamiento y servicios?

E3: En verdad no es mi tipo de biblioteca, a mí me gustan las bibliotecas donde uno puede meter ruido y cosas así y siento que esta... no se si uno puede meter ruido. Cuando yo entre, había solamente una persona más, que claramente está muy concentrado leyendo un texto, entonces como que claramente uno no puede meter bulla, por respeto a los demás. Era bien chiquita, me trataron super bien si, eran super amigables, eso osea en general no es que fuera una mala experiencia, pero no era mi tipo de biblioteca, entonces no, lo pase tan bien.

Inv: Y en cuanto a los servicios que pudiste observar ¿Cómo los describirías?

E3: Mira en verdad no le pregunte mucho a la encargada sobre los servicios de la biblioteca. Estaba Jovita, no le pregunte nada, yo llegue no más. Vi que tenían revistas, varias revistas y además tenían una parte de colección abierta, pero en general estaba todo cerrado, uno tiene que pedir. Entonces eso, no vi ningún otro servicio, no sé si harán otras cosas

Lo mire por internet y había más servicios, pero como no le pregunte ahí, no lo viví en la experiencia.

Inv: Y desde una mirada externa totalmente, como usuaria ¿Cómo la describirías?

E3: Fome, si fome, no había nada. Yo fui con dos amigas que no estudian bibliotecología, no son nada de la carrera y una de ellas me dijo que poco más y la odio porque no había nada y después justo fuimos ala de Santiago y la pasamos muy bien.

Inv: Entiendo, entiendo y por otro lado y en cuanto al espacio y la ubicación de la biblioteca ¿Que nos puedes mencionar sobre eso? ¿Cómo la describirías?

E3: La ubicación encuentro que está bien, me da lo mismo que estuviera dentro del museo o no, de hecho, después paseamos por el museo, pero es bien chiquita, incluso hubo un momento que justo paso un curso de colegio, entonces hubo un momento en el que había como 14 personas dentro de la biblioteca y era demasiado, demasiada gente, como que no podíamos hacer nada adentro, entonces igual había poco espacio.

Inv: En ese sentido igual mencionaste algo del trato que habías tenido ¿Cómo caracterizarías ese trato y la atención que tuviste durante tu experiencia?

E3: Si estaba Jovita y había otra persona más que estaba catalogando y los dos eran super amables. Yo me senté mucho tiempo al lado de los folletos que tienen ahí, mire folleto por folleto, uno por uno y me decían a cada rato puede llevarse los que quiera, lo que sea, así que fueron bien simpáticos

Inv: Que bueno, bueno ahora pasando otro tema y ya que realizaste la visita ¿Qué mejorarías dentro de la biblioteca Abate Molina? Si es que piensas que necesita mejoras y por qué.

E3: no sé, es que como es una biblioteca especializada, yo sé que es como lo que tiene que hacer es tener estanterías cerradas y parte de la colección privada y entregar solo cuando uno pide. Pero a mí personalmente no me gusta eso, me gusta pasear por las estanterías y de hecho las amigas con las que fui me dijo lo mismo, que ella estudia Biotecnología y me dijo que a veces ella en realidad no sabe lo que necesita y le gusta mirar por los distintos títulos, para saber cuál es el que necesita o le gusta y en esta biblioteca no puedo hacer eso, porque estaba todo atrás o cerrado.

Entonces no podía ver nada, solo podíamos mirar las revistas que estaban ahí no más y en verdad no le servía la biblioteca. Uno tiene que ir específicamente a buscar algo. Pero yo sé que así funciona, entonces no se si es algo que uno

pueda cambiar, quizás pondría más colección abierta, pero no sé si es algo que se pueda, que sea factible.

Inv: Y desde tu punto de vista como usuaria externa, no bibliotecóloga ¿Qué mejorarías de la biblioteca?

E3: Así como la mirada más general, yo creo que el horario, el horario es horroroso, de verdad alargaría el horario o abriría el fin de semana. Y también haría que tuviera cosas más divertidas, más interactivas. Alargaría el horario, porque creo, no me acuerdo, pero estoy segura que el museo está abierto muchas más horas y la biblioteca está muy poquitas horas. Por lo menos, que tuviera el mismo horario que el museo, eso.

Ah y otra mejora es que no hay internet dentro de la biblioteca, no me llegaba señal al celular, nada, estuvo horrible. Así que sí. mejoraría el wifi aumentaría la señal

Inv: ya, ahora antes de pasar a las mejoras enfocadas como bibliotecóloga. ¿Qué elementos valoras positivamente, de acuerdo con tu visita?

E3: Yo creo como me trataron, me gusto igual que tenían ciertas cosas interesantes como en vitrina, lo, encontré bien dije igual bonito. En verdad como que nada más.

Inv: Ahora como última pregunta ¿Que mejorarías de la Biblioteca Abate Molina desde tu mirada como estudiante de Bibliotecología?

E3: Quizás tendría un computador con el catálogo para que la gente lo pueda revisar y sepa lo que hay atrás, al fondo de la biblioteca. Porque si ya uno no puede vitrinear por las estanterías o ver libro por libro por último podrían ver los títulos. Sacaría varios de los folletos que tienen ahí, eran de cosas externas a la biblioteca y al museo y que, además, en su mayoría tenían información obsoleta, de los que más tenían eran sobre la biblioteca de Santiago, lo cual me parece pertinente ya que se encuentra cerca del lugar y es otra biblioteca a la que se pueden ir a buscar otro tipo de documentos y sobre arte y patrimonio de Rapa Nui. Tenían folletos y revistas de museos de USA y de otras regiones de Chile, además

había algunas revistas de la DIBAM del periodo 2015-2017 y sobre exposiciones del centro cultural del palacio de la moneda, pero eran del 2006, de exposiciones que ya no existen, los iría por lo menos intercambiando o actualizando cada cierto tiempo, porque estaban super obsoletos todos. Yo creo que eso no más.

Inv: Bueno muchas gracias por tu tiempo, por la disponibilidad igualmente de responder esta entrevista.

E4

(entrevista semiestructurada)

Inv: Hola buenas tardes, bueno en el marco de nuestra investigación realizada bajo el ramo de trabajo de título el cual lleva por nombre “Experiencia de uso de Estudiantes de Bibliotecología y Documentación en una Biblioteca Especializada” el cual pertenece al Museo De Historia Natural. Esta investigación contempla la realización de entrevista semiestructurada que consta de 7 preguntas y. Por esto saludamos nuevamente y comenzamos de inmediato

E4: hola buenas tardes.

Inv: Bueno como primera pregunta, nos gustaría saber ¿Como describe su experiencia de uso en cuanto a los servicios dentro de la biblioteca Abate Molina?

E4: en cuanto a servicios, en mi experiencia, yo entre a la biblioteca y pude observar parte de la colección que se ve, que uno puede mirar como público, siendo que esta es una biblioteca científica o de carácter más bien investigativo, así que no estaba todo el contenido disponible de forma abierta, había si una estantería abierta por así decirlo, porque no se podían revisar y había folletos encima de una mesa.

En la biblioteca en sí, puede hablar con la encargada que estaba en ese momento y le pregunté sobre el enfoque que le dan a la biblioteca con relación a los usuarios y como ya lo dije es una biblioteca científica, así que solo está disponible para personas que estén involucradas en investigaciones, entonces el servicio que

pueden entregarle al público en general es bastante reducido a mi parecer. Se limitaba a la estantería abierta que estaba ahí, que constaba de un par de revistas científicas y material relacionado a temáticas científicas en general, pero aparte de eso no creo que todos los servicios estén disponibles para el público en general, más bien me lo confirmaron y bueno la mayor parte la colección están en estanterías cerradas con vidrios o al fondo de la biblioteca donde no se podía ir. Aparte de eso yo no pude identificar algún otro servicio en específico o que yo recuerde ahora.

Inv: y en cuanto al funcionamiento de la biblioteca ¿Cómo la caracterizarías tomando tu visita y experiencia en la misma?

E4: En la biblioteca era bien estático el ambiente, porque estaba la encargada de la biblioteca y estaba otra persona que le estaba ayudando, por lo que yo vi ambos tenían sus puestos de trabajo. Mi visita más bien breve, pero en ese momento no hubo mucha interacción con las personas que estaban ahí, más bien me dedique a observar la colección, más o menos de que trataba y echarle un ojo a los folletos y trípticos que tenían, que cabe decir eran super antiguos y algunos no tenían relación con a la biblioteca.

Inv: Disculpa ¿Qué información entregaban eso trípticos y folletos? O ¿que mostraban?

E4: Eran de exposiciones pasadas y eventos culturales y había algunos de Santiago, había unos enfocados en la cultura Rapanui y había unos completamente ajenos a la biblioteca también, de otros países y de otros museos, cosas así.

Inv: Ah, entiendo, buen por favor continua con la respuesta anterior perdón la interrupción. Estaba comentando a lo que te habías dedicado durante la visita a la biblioteca.

E4: A verdad, no te preocupes, no hay problema mira me dedique a aprovechar los espacios que tenían ahí, ya que a pesar de ser reducido era bastante cómodo,

tenían un par de sillones, una mesa con sillas, todo dispuesto para que el público llegara a utilizar el espacio.

Inv: Ahora desde el punto de vista de usuario externo ¿Como describirías la biblioteca Abate Molina?

E4: podría decir que es una biblioteca no se si pulcra, pero estaba clara en cuanto a las limitaciones que tenía, esto en son de los espacios, entonces estaba bien dispuesto podría decir en cuanto a la distribución del espacio. También la vi como una biblioteca bien mantenida, limpia y por lo que vi en buenas condiciones, eso más que nada.

Inv: Mencionaste que realizaste una consulta a la encargada, por eso en torno al trato y atención que brindo el personal de la biblioteca ¿Cómo lo caracterizarías?

E4: Yo creo que fue amable en especial sabiendo que antes de mí, había otras personas haciendo consultas. Par mi se sintió bastante amable y completa la información, yo le pregunte ¿Cómo funcionaba la biblioteca? De forma muy general y me dio el enfoque que tenía la biblioteca, a quienes estaba dirigida, como funcionaban los préstamos, información de ese estilo.

Inv: Ahora, ya con la descripción de tu experiencia ¿Qué mejorarías en la biblioteca Abate Molina, desde el punto de vista de usuario?

E4: Bueno, lo primero que mejoraría seria tener quizás más colección abierta, como para poder mirar algo más, eh quizás actualizar los folletos que tienen, tal como mencione están super desactualizados, no sé, el espacio lo encontré bien para las personas que estaban, que en momento que estuve, había 7 personas en total contando a las dos personas de la biblioteca y contándome a mi así que el espacio estaba bien creo yo. Eso mejoraría, no recuerdo nada más.

Inv: Bien perfecto y ahora desde otra arista ¿Qué valorarías positivamente de tu visita a la biblioteca Abate Molina?

E4: Me gusto que estuviera todo muy ordenado, por lo menos donde me senté se veía bastante bien la verdad, el trato igual me pareció correcto y amable así que

si, lo destacaría como positivo, em eso, la colección quizás al ser patrimonio me parece bien que las tengan en lugar que las resguarde y las mantenga, eso no sabría qué más.

Inv: Bueno, esta perfecto, ahora como última pregunta nos gustaría saber, ya desde la visión de estudiante de bibliotecología ¿crees que la biblioteca necesita mejoras? Y si sí ¿cuáles serían estas mejoras?

E4: Como estudiante, me parece que mejoraría el material que está disponible, a nivel general, información de la biblioteca a fin de que pueda ser más visitas o más conocida, por último, en no se me ocurre otra cosa, lo trípticos como ya mencioné antes, pero n ose que más, no quiero ser tan repetitivo.

Inv: No para nada, esta super bien, Bueno con eso finalizaríamos la entrevista, muchas gracias por tu tiempo.

E4: Gracias a ustedes nos vemos.