

**COMISIÓN ASESORA DE BIBLIOTECAS Y DOCUMENTACIÓN (CABID)  
CONSEJO DE RECTORES DE UNIVERSIDADES CHILENAS**

**EL SISTEMA BIBLIOTECARIO UNIVERSITARIO CHILENO Y EL ACCESO  
A LA INFORMACIÓN.**

**Las Bibliotecas del Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas en la  
Sociedad de la Información.**

**(Extractos de los Contenidos del Documento Original)**

**Autor: Ariel Rementeria P.**

**Patrocinado por: Comisión de Estudios y Catastro de la CABID.**

**Estudio realizado durante: abril de 2001 a marzo de 2002.**

**Junio 2002  
Santiago de Chile**

### **A Modo de Agradecimientos**

Esta investigación es el resultado de una de las tantas exigencias académicas de los estudios que está realizando el autor en el Programa Doctoral; “Comunicación, Derecho de la Información y Ética en España y América Latina”, de la Universidad Complutense de Madrid.

Para que los resultados de la investigación tuvieran, además de una comprensión de la realidad chilena, una posible aplicabilidad y pudieran ser útiles a las bibliotecas universitarias, se logró establecer un patrocinio de la Comisión de Estudios y Catastro de la CABID. Este patrocinio consistió en facilitar y entregar el mayor posible de antecedentes y documentos de los sistemas bibliotecarios adscritos a la CABID para el estudio.

El autor agradece sinceramente a todos los miembros de la CABID por su generosa ayuda y al mismo tiempo, es nuestro deber, dejar explícito que todos los posibles errores, que seguro los hay, son de exclusiva paternidad del autor.

## TABLA DE CONTENIDOS

	Página
INTRODUCCIÓN	5
I. LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	6
1.1. La Información	7
1.2. Aspectos Económicos y Sociales de la Información	8
1.3. Aspectos Jurídicos de la Información y sus Tecnologías	9
1.4. Estrategias Para Enfrentar los Desafíos	11
II. LA UNIVERSIDAD EN CHILE	12
2.1 Contexto	12
2.2. El Sistema de Educación Superior en Chile	13
2.2.1. Aspectos Legales de la Educación Superior	13
2.2.2. Tipos de Institución en la Educación Superior Chilena	13
2.3. Financiamiento de las Universidades	14
2.3.1. Financiamiento vía Programas Especiales	15
2.4. Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas	15
2.4.1. Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación	16
III. BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS CHILENAS	17
3.1. Concepto y Definición de Biblioteca Universitaria	17
3.2. Declaración de Misión	19
3.3. Organización de las Bibliotecas Universitarias	20
3.3.1. Presupuesto.	21
3.4. Recursos Humanos	21
3.4.1. Distribución del Recurso Humano	21
3.5. Cantidad de Usuarios	23
3.6. Selección y Colecciones	24
3.6.1. Selección	24
3.6.2. Tamaño de las Colecciones	24
3.7. Servicios a los Usuarios	25
3.8. Reglamentos y normas	25
3.8.1. Estructura de los reglamentos.	25
3.8.2. Sanciones.	26
3.8.3. Restricciones.	26
3.9. Acciones Cooperativas	26
3.9.1. Préstamo InterBibliotecario	27
3.9.2. Catálogos de la Red Nacional de Información Bibliográfica (RENIB)	27
3.9.3. Consorcio Alerta al Conocimiento	27
3.10. Bibliored y SciELO Chile	28
3.10.1. Bibliored	28
3.10.2. SciELO Chile	28

4. EL ACCESO A LA INFORMACION	30
4.1. Concepto y Definiciones del Término Acceso	30
4.2. Etimología de Acceso	30
4.3. Uso del Término en Bibliotecología	30
4.4. Acceso Pasivo versus Activo	32
4.5. Acceso Físico a la Biblioteca	32
4.5.1. Horarios y Días de Atención	32
4.6. Acceso a las Colecciones	32
4.6.1. Sistema de Estantería Abierta o Acceso Libre	32
4.6.2. Sistema de Estantería Cerrada	33
4.6.3. Materiales Impresos	33
4.6.4. Material Audiovisual	33
4.6.5. Materiales Electrónicos o Digitales	33
4.7. Servicios de Acceso a Información en Línea	34
4.7.1. Tamaño de los Recursos en Línea	34
4.7.2. Selección de Recursos en Línea	34
4.7.3. Áreas Temáticas de los Recursos en Línea	34
4.8. Catálogos de Acceso Público	35
4.8.1. Comunicación y Catálogo	35
4.8.2. Catálogos en Línea en las Bibliotecas Universitarias	35
4.8.3. Breve Análisis de los Catálogos en Línea	35
4.9. Servicios de Acceso a Internet	36
4.9.1. Acceso Directo a Internet para Usuarios	36
4.9.2. Censura y Restricciones	38
4.9.3. Acceso Indirecto a Internet	38
5. CONCLUSIONES	40
6. Anexos	42
6.1. Anexo: Listado de Universidades Chilenas	43
6.2. Anexo: Declaración de Misión	44
6.3. Anexo: Listado de Software en las Bibliotecas	47
6.4. Anexo: Recursos Bibliotecarios en Chile	48
7. BIBLIOGRAFÍA GENERAL	50
7.1. Fuentes Impresas	50
7.2. Fuentes de Información en Formato Electrónico	56

## INTRODUCCIÓN

Este es un estudio exploratorio que trata de las bibliotecas pertenecientes al Consejo de Rectores de Universidades Chilenas, instituciones de educación superior que son consideradas representativas en el ámbito de educación superior chileno.

El estudio tiene los siguiente objetivos:

- Analizar el sistema bibliotecario de las universidades desde la perspectiva del concepto *acceso a la información*.
- Establecer el significado del concepto *acceso* en el vocabulario bibliotecológico chileno y su relación con la información.
- Analizar las funciones bibliotecarias y relacionarlas con el concepto de *acceso*.
- Determinar los tipos de *acceso* utilizados en las bibliotecas universitarias.
- Identificar las ventajas y problemas de los tipos de *acceso* usados en las bibliotecas universitarias.
- Establecer modelos de *acceso* en las bibliotecas universitarias.
- Identificar posibles mejoras en los tipos de *acceso* utilizados en las bibliotecas universitarias.

Para lograr nuestros objetivos se realizó una búsqueda bibliográfica en fuentes impresas y electrónicas sobre el tema. Como resultado de la etapa de investigación bibliográfica se obtuvo un listado de fuentes de información no todas disponibles en el país, sin embargo existe una buena colección de materiales sobre bibliotecología y documentación y se consultaron aquellas que estimamos que eran las más importantes.

Los recursos de fuentes de información disponibles en la Internet sobrepasa cualquier capacidad humana, siquiera para su selección, a pesar de los límites de tiempo y a veces de idioma, obtuvimos un interesante listado de direcciones electrónicas que se relacionan con el tema de estudio.

Para obtener y recopilar la información y datos sobre las bibliotecas universitarias chilenas se consultaron las fuentes de información impresas y electrónicas de las siguientes instituciones:

- Consejo de Rectores de Universidades Chilenas.
- Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica (CONICYT).
- Consejo Superior de Educación (CSE)
- Instituto Nacional de Estadística (INE).

Además, se consultaron los sitios web de las veinticinco universidades y las respectivas páginas web de sus bibliotecas y se analizaron los catálogos en líneas disponibles en Internet.

También se realizaron breves consultas, a través de correo electrónico, para aquellas bibliotecas universitarias donde había escasa o faltaba algún dato que nos parecía importante obtener durante la investigación.

No faltaron las conversaciones personales con colegas que nos facilitaron datos e información sobre las bibliotecas en las cuales trabajan.

Por último se visitaron algunas bibliotecas de la Región Metropolitana y la V Región de Valparaíso.

El resultado de esta fase fue un conjunto de datos e informaciones sobre las bibliotecas universitarias que fueron concretados en un perfil bibliotecario de cada universidad adscrita al Consejo de Rectores.

Del análisis y la evaluación cuantitativa y cualitativa de la información sobre las bibliotecas universitarias y la aplicación del concepto *acceso* se construyó este informe con el cual esperamos contribuir al desarrollo de las bibliotecas universitarias de nuestro país.

## I. LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), nos están enfrentando a cambios y desafíos, al parecer radicalmente diferentes a los anteriores vividos por el hombre, sobre los cuales se hacen diferentes analogías históricas tales como; “tercera revolución industrial”, “tercera ola”, “la nueva escritura”, “galaxia Gutenberg”, “sociedad digital”, “aldea global”, “sociedad del conocimiento”, “sociedad de la información”, entre otros, sin embargo se hace referencia a la magnitud de los cambios pero muy poco sobre sus contenidos, en especial a los posibles cambios que puede estar afectando al ser humano y su entorno.

Lo que hay en el interior de las TIC es información, el input es el conocimiento, el nuevo capital de las organizaciones que está determinando el quehacer de nuestra sociedad<sup>1</sup>. Las principales características que hacen de la actual transformación de la sociedad muy distinta de cualquier anterior son:

- Su poder de transformación que llega a todas las esferas de la sociedad, puede aplicarse prácticamente a cualquier actividad humana, esto le confiere la mayor virtualidad del complejo tecnológico actual; rompe cualquier frontera, límite o barrera, en una palabra **conectar**.
- Su flexibilidad, las TIC apuntan más a los **procesos** que a los productos o bienes. Un chip puede estar en los productos pero adquiere un mayor valor cuando mejora el rendimiento de un proceso. Por ejemplo; un computador personal alcanza su mayor potencial cuando se conecta a una red, logra transformar nuestro trabajo, el ocio y la relación con los demás.
- La universalidad de su materia prima, su input es intangible muy difícil de controlar. La información está en todas las tecnologías y no solo almacenan y organizan, además analizan, combinan conforme a comandos internos o externos y generan nueva información, así son entrada y salida de su propia tecnología<sup>2</sup>.

En la Nueva Sociedad, la fuerza física, la energía, el capital y la maquinaria pasan a un segundo plano, entra un protagonista llamado **información**, con su máximo destilado; el **conocimiento**, la capacidad intelectual del hombre es una fuerza directa de quehacer productivo, social y cultural. En las revoluciones anteriores la fuerza mental humana era solo un factor de decisión en la línea de producción, se requería más su fuerza física que mental.

En nuestra sociedad actual, la información es el eje o la base de cualquier actividad, es la materia prima para generar o producir más información, es el camino para alcanzar el conocimiento y también es objeto de estudios teóricos, en palabras de la profesora Curras; “la era del informacionismo”<sup>3</sup>.

Lo anterior define a nuestra sociedad en que el producto o proceso informativo interviene o está presente en todos los aspectos de la vida política, económica, cultural, social, educativa, religiosa o espiritual hasta llegar a las actividades del ocio, la Sociedad de la Información no es futuro, es ahora y la cantidad de información no es la determinante más importante, más bien es un problema, lo que hace la diferencia fundamental en nuestra Sociedad es el uso y utilización, en forma positiva o negativa, de la información y por ende del conocimiento.

<sup>1</sup> Stewart, Thomas A. La nueva riqueza de las organizaciones: el capital intelectual. Buenos Aires: Granica, 1998. p. 66.

<sup>2</sup> Jáuregui, Ramón; Egea, Francisco; De la Puerta, Javier. El tiempo que vivimos y el reparto del trabajo. Barcelona: Paidós, 1ª. ed. 1998. p.60.

<sup>3</sup> Curras, Emilia. La información en sus nuevos aspectos. Ciencias de la documentación. Madrid, Paraninfo, 1988. p. 135.

Debemos encontrar las estrategias necesarias para enfrentar los desafíos que nos impone la Nueva Sociedad, es tarea de todos el proponer las posibles respuestas para enfrentar los cambios, nosotros intentaremos un acercamiento a posibles planteamientos desde la bibliotecología, en especial desde la Biblioteca Universitaria.

En el mundo contemporáneo la educación es una de las principales fuerzas que impulsan los cambios de largo alcance que se está enfrentando. Son variados los factores que están influyendo en la importancia de la educación, así tenemos; la globalización económica y cultural, el acelerado desarrollo de las TIC y el incremento en la generación del conocimiento.

En Chile el sector educación, entre los años 1999 a 2003 está sufriendo cambios, está siendo reformado<sup>4</sup> conforme a los desafíos que está planteando el surgimiento de la Sociedad de la Información y por ende, también dichas reformas afectan directamente a las bibliotecas universitarias chilenas.

Al parecer las TIC son del presente, son realidad y debemos enfrentarlas y hacerlas nuestras y la educación es el mejor instrumento que tenemos para aprehenderlas.

### 1.1. La Información.

El término **Información**, desde su etimología no presenta mayores problemas: proviene de la conjunción en latín **informare**, que significa dar forma<sup>5</sup>. Autores anglosajones como Gordon Miller señala que el término **information** es de origen latino y griego. El prefijo **in** es equivalente a los términos ingleses **in**, **into** y **within**. El sufijo **tio** es proceso o acción. La raíz **forma** es la forma visible, apariencia, contorno. Para este autor **informo** o **informare** significa el proceso o acción de dar forma, de introducir orden en algo, también Miller dice que el término **informare** tuvo su paralelo en Grecia con los términos **morphe** y **eidos**, que significan forma o naturaleza y apariencia<sup>6</sup>.

Es cierto que hay bastantes teorías al respecto, pero también lo es que hay autores que no la definen expresamente y hablan de ella como si el lector debiera saber lo que significa el término información, estos autores por general tratan el término información como datos duros, una cuantificación de la información y nada más.

En el ámbito bibliotecario se habla de información bibliográfica para especificar una serie de actividades bibliotecarias, es así como el profesor Carrión nos dice que información bibliográfica es información sobre información<sup>7</sup>, para este autor la biblioteca como un todo, y prácticamente todo lo que se hace en ella, es por, para, y es información y que conforme a las TIC, la información bibliográfica incluye el acceso en línea a todos los recursos de información de bases de datos tanto nacionales como internacionales.

No existe una definición generalmente aceptada del término **información**, conforme al profesor Desantes es un término anfibológico<sup>8</sup> porque con él apuntamos a demasiadas cosas, pero nosotros tenemos claro que el significado del mensaje, tal como lo interpreta el receptor, constituye información para él.

Tenemos clara conciencia que el proceso de transmisión de información es muy complejo, a pesar de que puede esquematizarse de manera muy sencilla, pero la

<sup>4</sup> Política para la educación superior. EN: <http://www.mineduc.cl/superior/politica.htm> [Consultado el 10/01/2002, Santiago de Chile].

<sup>5</sup> Corominas, Joan ; Pascual, José A. Diccionario crítico etimológico castellano e histórico. Madrid, Gredos, 1989. Vol. 2, p.932.

<sup>6</sup> Miller, Gordon. The concept of information: a historical perspective on modern theory and technology. EN: Ruben, Brend [Editor]. Information and behavior. News Brunswick, Transaction books, 1988. p.33.

<sup>7</sup> Carrión Gútiez, Manuel. Manual de bibliotecas. 2ª.ed. Madrid, Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1993. p.472.

<sup>8</sup> Desantes Guanter, José María. Teoría y régimen jurídico de la documentación. Madrid, EUDEMA, 1987. p. 22.

existencia de información es más que simples dispositivos y mensajes, existen aspectos cognitivos que desconocemos totalmente.

Por último tenemos la visión ética de la información. El profesor Desantes nos dice que; “La información como objeto epistemológico –o, mejor habría que decir, como objeto de una ciencia- es polifacética: se puede contemplar bajo perspectivas diferentes que no sólo no se excluyen entre sí, sino que se complementan.”<sup>9</sup>

De acuerdo a lo anterior para comprender el fenómeno informativo la forma, es decir el modo más completo de comprenderlo es a través de una visión amplia que no sea excluyente.

Si la información es tan necesaria en la sociedad actual, por tanto necesaria para todo y cada hombre, es porque le afecta y se deduce que toda realidad que afecta al hombre es que tiene una fuerte carga moral y por lo tanto la visión ética, no sólo es válida sino es requerida.

Cuando se contempla la información como fenómeno humano aparece en forma inmediata el derecho de la información, a pesar que la batalla por este derecho se llevó a cabo hace más de un siglo, es ahora cuando se está concretando como derecho a informar y como derecho a ser informado<sup>10</sup>.

Las tres funciones básicas de la información: recibir, buscar y difundir son tema de largo alcance y a veces complejo, y una carga pesada para cualquier institución, razón por la cual las sociedades le han asignado a varias instituciones en el transcurso del tiempo estas funciones, así tenemos; Archivos, Museos, Bibliotecas, Centros Documentales, Agencias Informativas, Radios, Periódicos, Televisión, Editoriales, Publicadores, Centros de Información Pública, etc., en la práctica toda organización tiene que ver con la información, la diferencia que algunas de ellas como las bibliotecas son organizaciones que están relacionadas directamente en las tres funciones de la información y tienen roles asignados que también son una carga pesada de llevar y por tales motivos se ha dividido el peso, de aquí la existencia de las bibliotecas universitarias.

A pesar que la especialización de las bibliotecas universitarias las haya hecho profundizar en el mundo de la información y “encerrado” en los claustros para atender las necesidades de información de un sector de la comunidad ello no significa que las bibliotecas universitarias se deban exclusivamente a sus claustros.

Las bibliotecas universitarias, así como las universidades son una necesidad para la sociedad y su existencia depende de que sigan sirviendo a tales necesidades.

### **1.2. Aspectos Económicos y Sociales de la Información.**

La información se puede utilizar sin consumirla, que alguien obtenga información en nada disminuye la capacidad de otro para tenerla al mismo tiempo. El coste de producir la información no afecta el número de usuarios que puedan o quieran consumirla. El coste de hacer esta tesina no varía si lo leen cinco o diez, es más en su forma digital podrá ser consultado por dos o más personas a la vez, pero si se necesita imprimirla, el coste de impresión sí va a depender de la cantidad de ejemplares, pero ello apunta al contenedor o formato no a sus contenidos y por lo demás, en este último caso los medios de reproducción son manejados por los lectores, no por los editores o productores, por tanto la capacidad de reproducción es casi ilimitada. Así la información es independiente del espacio, puede estar al mismo tiempo en más de un lugar.

La abundancia, es otra peculiar singularidad de la información.

<sup>9</sup> Desantes Guanter, José María. La información como deber. Buenos Aires, Ábaco de Rodolfo Depalma, 1994. p.24.

<sup>10</sup> Desantes Guanter, José María. Teoría y régimen jurídico de la documentación. Madrid, EUEDEMA, 1987. p. 28-29.



El principal problema que está generando la gran cantidad de información es la asimilación de la misma y aquí las TIC han resultado de gran ayuda sino la única. Los grandes servicios de información científica como el Chemical Abstracts Service de la American Chemical Society no indiza o resume todos los artículos del área, sino hacen una exhaustiva y compleja selección previa a ingresar la información en sus bases de datos, lo que supone una forma de destrucción, pues quienes utilicen sus bases de datos y otros productos no tienen toda la información generada y publicada, este tipo de procedimiento es usado extensamente.

A pesar que contenidos de la información científica son suplantados frecuentemente, rara vez desaparecen. Por ende, por su estructura abundante, siempre hay demasiada información, cada actividad humana produce más información de la que consume, la humanidad nunca supo tanto como ahora. Hoy escasea la ignorancia.

El valor añadido, en este mundo sobrecargado de información, es la información sustraída, es decir los procesos de selección y filtración, vale decir eliminación de información, eso es hoy lo importante. Cuanto más intangible es el producto, más cercano a la información, mayor es la discrepancia entre los costes invertido y el marginal, el coste de producción y envío de una copia electrónica de un documento es apenas una chispa de electricidad, y el que lo paga es el destinatario más que el “fabricante”<sup>11</sup>.

Otro aspecto que se debe considerar en cuanto a la cantidad de información es su conservación y aquí las TIC son el aporte más importante para la humanidad, puesto que no tenemos la capacidad de juzgar lo que vendrá debemos hacer todos los esfuerzos posibles para conservar toda la información que hemos y estamos generando.

Por lo anterior podemos decir que la información es una condicionante social y económica, pues adquiere valor ya sea como una forma de energía, o como un medio para obtener un fin u objetivo, para ser vendido como un producto o un bien la información debe sufrir cambios o valor agregado, al final se convierte en un producto de consumo y al mismo tiempo se transforma en una productora de divisas.

El principal consumidor, cliente o usuario de la información es el ser humano, las personas que forman y hacen la sociedad, aquella que genera información es también su principal usuario.

Nosotros tomaremos el concepto de usuario dentro de la dinámica del proceso de comunicación social informativa o documental donde el usuario es la persona que exige o puede exigir satisfacer necesidades que se producen de su actividad como ser humano, interesan sus necesidades de información documental o bibliográfica<sup>12</sup> y por lo tanto el agente principal de estudio de la bibliotecología es el hombre.

### **1.3. Aspectos Jurídicos de la Información y sus Tecnologías.**

Los nuevos problemas en la Sociedad de la Información no son pocos ni simples y algunos son parte de nuestra historia y surgen mediante el uso de las nuevas TIC. La siguiente lista en ningún caso intenta ser exhaustiva.

Control social a través de los medios de comunicación de social, medios informativos y las TIC<sup>13</sup>, donde se pueden dirigir la voluntad de las personas y de las comunidades, a pesar de que el hecho informativo puede ser neutro en sí mismo, pero existe un proceso mental que no se puede desconocer y por lo tanto hay elementos de subjetividad.

Las agresiones o el escaso respecto contra los derechos fundamentales. Nos interesa destacar todos los problemas del derecho fundamental a la información y libertad de

<sup>11</sup> Stewart, Thomas A. Op. Cit. p. 250-253.

<sup>12</sup> Randón Rojas, Miguel Ángel. Bases teóricas y filosóficas de la bibliotecología. México, UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1998. p. 80-81.

<sup>13</sup> Sánchez de Diego F., Manuel y otros. Op. Cit. p.35.

información que son la base para las formas modernas de gobierno, importante es la protección de la honra y dignidad de las personas.

Los derechos que tienen los ciudadanos y las personas de su propia información que se genera de compromisos sociales o económicos, tales como los registros comerciales, de sus gustos, etc.

Los riesgos de que a través de las TIC se implanten gobiernos o estados informáticos en que a través del control del flujo de información se controle a las personas, no son lejanos. El usuario de la información puede ser manipulado o marginado, el control se puede ejercer por medio de toda la información que se tiene de la persona en los bancos, casas comerciales y en las organizaciones gubernamentales, la marginación es una realidad más tangible al no tener acceso a las TIC que permiten usufructar de los beneficios de esta Nueva Sociedad.

La manipulación y la utilización con fines oscuros de las TIC pueden atentar contra lo más íntimo del ser humano: a ser el mismo, vale decir su autodeterminación, pero también ellas tienen las mejores fórmulas para proteger a la persona.

Uno de los aspectos que nos interesa resaltar en el derecho a la información es; cómo llegamos o recibimos la información, quiénes son los responsables de que la información en este “llegar y llevar”, dónde podemos ir a buscar o recibir la información.

Es claro que para buscar la información hay que estar preparado y para recibirla también. El profesor Desantes nos dice que todo argumento que está fundamentado en que; “no todo hombre está preparado para acceder por sí mismo a las fuentes”<sup>14</sup> no quita en nada el derecho a informarse, pero sí reconoce el obstáculo y se necesita un profesional que “por delegación tácita del público”<sup>15</sup> pueda eliminar al máximo los problemas del acceso a la información y así concretar el derecho a la misma.

Las bibliotecas han sido las organizaciones tradicionales donde se puede ir por información, sin embargo no son las únicas organizaciones sociales.

Los protagonistas de la sociedad de la información son un conjunto de personas y empresas que son parte de esta sociedad, así tenemos los sujetos organizados como los proveedores de acceso a redes, proveedores de servicios y los proveedores de contenidos, es donde se concentra el poder y por la tanto debe existir o se le deben exigir; transparencia.

También es posible identificar los sujetos cualificados, que son todos los profesionales que trabajan con información tales como los informáticos, bibliotecarios, periodistas, abogados, analistas de información, etc.

Por último tenemos al sujeto universal, sujeto base de la comunicación que se ve como “paciente y como agente”. Paciente pues la persona se considera como un objeto tratado en forma automatizada y sus datos son manejados informáticamente y él no tiene nada que decir al respecto<sup>16</sup>.

Por lo anterior podemos establecer que estamos viviendo grandes cambios y desafíos, los fenómenos que se están desarrollando no solo son diferentes a otras épocas sino que además la forma que debemos aproximarlos a ellos sin duda que son diferentes.

Sin embargo, a pesar de este fuerte incremento de la tecnología y los medios de comunicación, los estudios muestran que los chilenos están muy segmentados social,

---

<sup>14</sup> Desantes Guanter, José María. Teoría y régimen jurídico de la documentación. Madrid, EUEDEMA, 1987. p. 33-34.

<sup>15</sup> Ibidem.

<sup>16</sup> Sánchez de Diego F., Manuel y otros. Op. Cit. p.34.

económica y culturalmente, además marcados por desigualdades y con tendencias a no aceptar la diversidad y con altos grados de discriminación<sup>17</sup>.

Con todo la sociedad chilena está aceptando los desafíos que tiene por delante, con la idea que la única manera digna y democrática que una sociedad avance y se desarrolle a su máxima plenitud es vía el Derecho y las leyes, de tal manera que se han promulgado y publicado un gran número de leyes que tienden a recuperar todos los derechos fundamentales de los ciudadanos chilenos.

Queremos nombrar sólo aquellos que son atingentes a nuestro tema, sin embargo todos son de prioridad y todos ellos están integrados;

Derecho a la educación básica, media y superior en forma equitativa.

Derecho a la información.

#### **1.4. Estrategias Para Enfrentar los Desafíos.**

Si la información es el factor decisivo y fundamental en la sociedad de la información el modo que tratemos a la información tendrá cada vez mayor importancia. Para enfrentar los cambios debemos hacerlos sobre una base de pensamiento amplia y generosa evitando los errores y horrores de modelos pasados, desde cualquier perspectiva de actividad humana la sociedad de la información nos puede ofrecer mayores oportunidades de prosperidad y de desarrollo, puede permitir que las personas y ciudadanos tengan un papel más activo en hacer sociedad, ya que todos hacemos la sociedad y no unos pocos.

En la actualidad las TIC están y son de todas partes, lo que en ningún caso se debe entender que su influencia sea en todas partes igual, puesto que de la posibilidad tecnológica no se sigue la posibilidad real, puesto que la posibilidad concreta de la tecnología depende de un desarrollo tecnológico, educacional, cultural y social que permita su presencia.

Es básico exponer que la libertad es el principio fundamental para acceder al desarrollo personal y social, en la medida que no existan barreras para llegar al conocimiento estaremos en camino de alcanzar el desarrollo integral de nuestra comunidad, deben existir diferentes opciones de alcanzar los diferentes tipos de conocimientos y de pensamientos.

De esta forma estamos en plena nueva sociedad muy diferente a lo que podría ser deseable o aconsejable.

Por lo tanto las estrategias necesarias a seguir son:

- Oportunidades de educación permanente, en especial que todos los que puedan acceder a la educación superior en función de los méritos respectivos.<sup>18</sup>
- Proporcionar acceso, lo más igualitario posible, a toda la información que se publique, en especial aquella que está disponible en las bibliotecas.
- Asegurar que todos los miembros de la comunidad puedan hacer uso de las TIC, en especial de equipos computacionales a redes de información como Internet.
- Proteger y ayudar a mantener la diversidad cultural de una comunidad, región o país.

Estamos conscientes que lo descrito hasta ahora no son más que un conjunto de reflexiones más o menos ordenadas, sin embargo nuestra intención ha sido trazar algunas líneas fundamentales en que poder apoyar nuestro tema y dejar para otra ocasión el desarrollo de lo expuesto.

<sup>17</sup> Hardy, Clarisa ; Morris, Pablo. Derechos ciudadanos. Una década. 1990- 2000. Santiago de Chile, LOM, 2001. p.102

<sup>18</sup> UNESCO. Conferencia mundial sobre educación superior en el siglo XXI: visión y acción. París, UNESCO, 1998. EN: <http://www.mineduc.cl>

## II. LA UNIVERSIDAD EN CHILE.

### 2.1 Contexto.

La universidad es la forma que la sociedad chilena, así como tantos países occidentales, se ha dado para generar, preservar y transmitir el conocimiento<sup>19</sup> y promover el desarrollo científico y tecnológico para el avance del mismo conocimiento. Todo ello ocurre en lugares determinados, la universidad es un lugar de encuentro de personas, de diferentes tipos de profesionales con pensamientos y conocimientos diferentes que pueden dar a conocer sus planteamientos entre ellos y así formar debates y discusiones para generar nuevos conocimientos.

Nos vamos a quedar con el pensamiento de que la universidad es un lugar de comunicación de conocimientos, por ende de información, y que es más una necesidad social y económica que científica en la actualidad.

Está relativamente claro que la universidad actual es una organización con una fuerte proyección basada en las TIC, sobre todo en las redes de comunicación y ello es porque la universidad necesita acceder al conocimiento que está disponible en cualquier momento y lugar, y además la universidad requiere ampliar sus límites a la totalidad del mundo desarrollado no solamente tecnológico, sino social, económico y cultural.

En la Conferencia de la Unesco realizada en París en 1998, sobre las universidades se enumeran las siguientes características y problemas que están afectando a la educación superior en el ámbito mundial:

- La importancia de la universidad para el desarrollo económico y social.
- La crisis mundial de las universidades.
- La masificación de la educación superior y el escaso financiamiento para enfrentarla.
- La inserción laboral de los graduados de las universidades es cada vez más compleja.
- Los desafíos de derivados del desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.<sup>20</sup>

La reforma planteada por la Unesco busca que las universidades de todo el mundo contribuyan eficazmente a la paz en base a los principios de igualdad, justicia, solidaridad y libertad.

Del compendio de la declaración mundial sobre educación superior hemos considerado pertinente a nuestro tema los siguientes puntos:

- La educación superior es un componente de un sistema único y por lo tanto debe vincularse con los demás niveles de enseñanza, en especial la secundaria. Por lo general nuestras bibliotecas universitarias no tienden o evitan atender a los estudiantes de enseñanza media.
- La necesidad de focalizar la atención en el estudiante. Por lo general las bibliotecas universitarias dan un énfasis mayor a las colecciones y a los aspectos técnicos de la profesión, olvidando que ellas son un medio para el proceso de educación y la investigación.
- Las universidades deben formar estudiantes bien informados y profundamente motivados, provistos de un sentido crítico y capaces de analizar los problemas y buscar soluciones, aplicarlas y asumir responsabilidades sociales. Las bibliotecas universitarias tienen un papel en la formación integral del alumno universitario y deben aceptar y reconocer que son, además de depósitos de libros y de servicios, unidades que

<sup>19</sup> D.F.L. N° 1 Fija normas sobre las universidades. Diario Oficial de la República de Chile. Santiago, 3 de enero de 1981. EN: <http://www.congreso.cl> [Consultado el 08/01/2002, Santiago de Chile].

<sup>20</sup> UNESCO. Conferencia mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción. París, UNESCO, 1998. EN: <http://www.mineduc.cl> [Consultado el 08/01/2002, Santiago de Chile]

deben informar a su comunidad en los aspectos que dicha comunidad decida ser informada.

- Utilizar el potencial de las TIC para modificar y/o renovar la educación superior, a través de la transmisión del saber y poniendo los conocimientos y la información a disposición de un público más amplio. Aquí las bibliotecas universitarias deben ser líderes para conseguir que su institución matriz pueda adaptar estas tecnologías a las necesidades regionales y/o locales.

Con estos bosquejos sobre la universidad y su rol en tercer milenio veamos en forma breve el sistema de educación chileno.

## **2.2. El Sistema de Educación Superior en Chile.**

### **2.2.1. Aspectos Legales de la Educación Superior.**

En Chile el derecho a la educación es un derecho que asegura la Carta Fundamental, es así que en el Art. 19 N° 10, consagra el Derecho a la Educación, y le impone al Estado la obligación de “otorgar especial protección al ejercicio de este derecho.”<sup>21</sup> Por lo tanto el Estado debe garantizar la igualdad de oportunidades en el ingreso a la educación superior atendiendo únicamente al mérito individual de los postulantes.

En el inciso 4º, de la misma disposición establece que: “Corresponderá al Estado fomentar el desarrollo de la educación en todos sus niveles; estimular la investigación científica y tecnológica, la creación artística y la protección e incremento del patrimonio de la Nación.”<sup>22</sup>

Otro puntal de la estructura es la; Libertad de Enseñanza, establecida en el Art. 19 N° 11 y que dice: “La libertad de enseñanza incluye el derecho a abrir, organizar y mantener establecimientos educacionales.

La norma legal D.F.L. N° 1., define a la universidad como: “[...] una institución de educación superior, de investigación, raciocinio y cultura que, en el cumplimiento de sus funciones, debe atender adecuadamente los intereses del país, al más alto nivel de excelencia.

### **2.2.2. Tipos de Institución en la Educación Superior Chilena.**

La educación superior chilena está en crisis en muchos aspectos que la Unesco ha podido identificar en todo el mundo. El incremento en la matrícula a niveles nunca antes vistos, el cuestionamiento de la calidad y la gestión financiera, la falta de un financiamiento estable y de acuerdo al incremento de la matrícula, los efectos de las aplicaciones de las TIC y los requerimientos que le hace la sociedad frente a los desafíos de una sociedad que tiende a globalizarse en todos sus aspectos.

Si hay algo característico en el sistema universitario chileno es que no es un sistema, cuesta encontrar la armonía y la complementariedad de todas sus partes, aspectos importantes para configurar un sistema y por ende su desarrollo no está asegurado<sup>23</sup>. Es bueno que existan diferentes tipos de instituciones de educación superior.

En la siguiente tabla podemos ver cómo ha evolucionado el sector de la educación superior en Chile en los últimos años.

<sup>21</sup> Constitución Política de la República de Chile. 5ª. ed. Santiago de Chile, Editorial Jurídica de Chile, 1997, p.23.

<sup>22</sup> Ibidem. p.23.

<sup>23</sup> Lolás Stepke, Fernando. Universidades chilenas: autonomía y calidad. EN: <http://www.mineduc.cl> [Consultado 28/11/2001, Santiago de Chile].

<b>Tabla 1. Cantidad de Instituciones de Educación Superior Por Tipo y Categoría de Institución Período 1990 – 2000.</b>											
<b>Tipo Institución</b>	<b>1990</b>	<b>1991</b>	<b>1992</b>	<b>1993</b>	<b>1994</b>	<b>1995</b>	<b>1996</b>	<b>1997</b>	<b>1998</b>	<b>1999</b>	<b>2000</b>
U. Estatales	14	14	14	16	16	16	16	16	16	16	16
U. Privadas de carácter público	6	6	9	9	9	9	9	9	9	9	9
Institutos Profesionales Estatales	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Universidades Privadas	40	42	44	45	45	45	43	43	41	40	39
Institutos Profesionales Privados	79	79	74	76	76	73	69	70	66	65	65
Centros Formación Técnica	161	160	143	134	135	127	126	119	119	120	121
<b>Total</b>	<b>302</b>	<b>303</b>	<b>286</b>	<b>280</b>	<b>281</b>	<b>270</b>	<b>263</b>	<b>257</b>	<b>251</b>	<b>250</b>	<b>250</b>

Fuente: División de Educación Superior. Ministerio de Educación de Chile.

En cuanto a matriculas total de la educación superior ha crecido como sigue;

- Año 1983 se matricularon 175.250 alumnos
- Año 1989 se matricularon 229.796 alumnos
- Año 1992 se matricularon 285.399 alumnos
- Año 2000 se matricularon 452.347 alumnos.

Este es uno de los aspectos donde más se nota el cambio que ha venido ocurriendo en la educación superior chilena, este fenómeno es la masificación de la educación.

La educación superior está compuesta por diferentes tipos de instituciones;

- Universidades estatales y privadas
- Institutos privados
- Centros de Formación Técnica, e
- Instituciones de las Fuerzas Armadas

Y si tienen alguna característica en común es su heterogeneidad, que viene dada por diferentes factores tales como; ubicación geográfica, forma de financiamiento, tamaño, origen, intereses y otros que conforman un perfil único a cada una de ellas.

### **2.3. Financiamiento de las Universidades.**

La política de apoyo financiero a las universidades ha sido muy oscilante, desde un financiamiento a un número reducido de universidades públicas y privadas hasta un sistema más abierto y liberal, pero siempre las universidades han tenido una fuerte incidencia en su autofinanciamiento.

En los últimos tiempos el Ministerio de Educación ha entregado una serie de orientaciones generales para el sistema universitario y a través de varios tipos de mecanismos, incentivos y programas que están relacionados con los objetivos de la política de educación superior tales como; igualdad de oportunidades, calidad, fomento a la regionalización del país, vinculación del sistema con el desarrollo nacional, todo esto manteniendo la autonomía y libertad de enseñanzas en las instituciones.

El financiamiento se establece vía leyes permanentes, entre ellos tenemos al Aporte Fiscal Directo y el Indirecto, ambos se rigen por el D.F.L N° 4 de 1981, del Ministerio de Educación, también está la Ley N° 19.287 que regula los Fondos Solidarios de Crédito Universitario y el Fondo de Desarrollo de Ciencia y Tecnología FONDECYT, los demás ítemes son financiados vía leyes de presupuesto tales como el Fondo de Desarrollo Institucional.

### **2.3.1. Financiamiento vía Programas Especiales.**

En 1994 se propuso un programa de modernización y mejoramiento de calidad y equidad del sistema de educación superior lo que condujo a nuevos aportes y programas, así nace la idea de un proyecto que se denomina: Mejoramiento de la Calidad y Equidad de la Educación Superior (Mecesus).

Frente a los cambios que está enfrentando la sociedad chilena y por ende la educación superior, es que ellos demandan una reflexión crítica y constructiva, en que los problemas y desafíos deben transformarse en materia de investigación y promover el debate entre las diferentes alternativas de solución, al tiempo que exigen un esfuerzo superior para preservar la identidad cultural nacional y su patrimonio.

Es a través del Mecesus que los sistemas bibliotecarios de diez universidades del Consejo de Rectores, se están beneficiando. Los proyectos apuntan a diferentes áreas en las bibliotecas desde mobiliario hasta locales para bibliotecas, ello es un fiel reflejo de los diversos tipos de instituciones que alberga el Consejo de Rectores de Universidades Chilenas, y de las diferentes visiones que tienen las autoridades universitarias frente a las bibliotecas.

Es muy común en todos los proyectos Mecesus de bibliotecas que quieran incluir las nuevas tecnologías de información y comunicación en sus servicios.

En la práctica todos los proyectos de bibliotecas tienen una duración de tres años y la mayoría de ellos se iniciaron en 1999.

A través de los proyectos presentados se puede visualizar un sistema bibliotecario universitario bastante deprimido, con serias deficiencias en sus locales y colecciones, recursos humanos deficientes y con pocas oportunidades de perfeccionamiento, los fondos destinados a las bibliotecas rayan en lo mínimo para su mantención pero nada para un desarrollo equilibrado.

Sin embargo, los profesionales bibliotecarios, en especial los directivos de bibliotecas universitarias, han respondido muy bien en los concursos de proyectos para su presentación al Mecesus. Este programa ha sido como un oasis en el sombrío panorama que estaban enfrentando las bibliotecas universitarias.

La interrogante que está sin responder es: ¿Qué sucederá una vez terminado el Mecesus y se corten los fondos que están financiando las diferentes actividades bibliotecarias?<sup>24</sup>

### **2.4. Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas.**

Dentro del conjunto de universidades del país existe un organismo, que aglutina en la actualidad a veinticinco instituciones tanto privadas como estatales, se denomina: Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, fundado por el Art. 10 de la Ley 15.561 de 1964, con el fin de “proponer a las respectivas universidades, iniciativas y soluciones destinadas a coordinar sus actividades en todos sus aspectos para procurar el mejor rendimiento y calidad de las tareas universitarias.”<sup>25</sup>

De las veinticinco universidades que conforman el Consejo, dieciséis son universidades estatales y nueve son privadas de carácter público<sup>26</sup>, a las cuales podemos considerarlas representativas del sistema de educación superior chileno por sus aspectos; *históricos, geográficos y financiero*.

En este medio de tanto crecimiento y cambios las bibliotecas universitarias no se han quedado atrás y también han sentido y seguirán sintiendo los fuertes cambios que está

<sup>24</sup> Véase entrevistas a directores de bibliotecas universitarias en: <http://www.bibliotecologia.cl> [Consultado el 10/12/2001, Santiago de Chile].

<sup>25</sup> Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. Régimen jurídico de la educación superior (1981-1988). Santiago de Chile, Secretaria General del Consejo de Rectores, 1988. 160 p.

<sup>26</sup> Ver en Anexos: Listado de Universidades Chilenas.

viviendo la comunidad nacional e internacional. Los vaivenes de las universidades son los que vive también su biblioteca.

#### **2.4.1. Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación.**

Al interior del Consejo de Rectores, está la Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación (CABID), compuesta por los directores de bibliotecas de las veinticinco universidades. Tiene como actividades prioritarias: el acceso a la información, racionalización de los recursos y la disponibilidad de documentos<sup>27</sup>.

La CABID es la única entidad oficial que ha venido trabajando y publicando estudios realizados en temas bibliotecológicos, tal vez no con la constancia y profundidad que se necesita, pero ha publicado excelentes estudios relacionados con las bibliotecas universitarias chilenas. El último de sus documentos es: *Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas*, en su segunda edición.

De su organización poco se sabe, se elige cada dos años una directiva que tiene la responsabilidad de hacer cumplir los objetivos de la CABID y que se reúnen cada cierto tiempo en alguna de las instituciones participantes, por lo general los directores no informan al personal de bibliotecas de lo tratado en aquellas reuniones.

En el futuro cercano la CABID debiera abrirse más hacia su propia comunidad y no ser un grupo de elite, también es tiempo de ser más que una de las tantas comisiones asesoras permanentes<sup>28</sup> y levantar la voz en aras de la compleja situación bibliotecaria que tiene el país.

A partir del segundo semestre del 2001, la CABID<sup>29</sup> ha puesto en el sitio de la Universidad Católica de Valparaíso su página web donde se puede encontrar información relacionada a las actividades de las bibliotecas universitarias del Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas y es el inicio de una etapa que promete estar acorde a los tiempos.

---

<sup>27</sup> León U., Norma; Piñol G., Flora; Sánchez S., Ximena. Detección de necesidades de información de la comunidad académica chilena. Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación (CABID) Consejo de Rectores; UNESCO/PGI, Santiago, 1992. p.1.

<sup>28</sup> Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas. Manual de normas relacionadas con el Consejo de Rectores 1954 – 1980. Santiago de Chile, Secretaria General del Consejo de Rectores, octubre 1980. p.40.

<sup>29</sup> Página oficial de la Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación CABID, en:

<http://www.cabid.ucv.cl>



### III. BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS CHILENAS

#### 3.1. Concepto y Definición de Biblioteca Universitaria.

Puesto que ninguna biblioteca es capaz de tener todo y el rol social asignado a la biblioteca es muy complejo y las responsabilidades asignadas son muy pesadas, es por lo cual existen diferentes tipos de bibliotecas que deben asumir dicha carga, sin embargo una línea común atraviesa a todas ellas: son organizaciones de comunicación y por ello de información<sup>30</sup>.

“La biblioteca es un elemento en el sistema total de comunicación por medio del cual se mantiene unida una sociedad donde se crea y sostiene una cultura.”<sup>31</sup> Por lo anterior podemos decir que biblioteca universitaria es un subsistema de comunicación de un sistema mayor denominado universidad y que además de tener funciones específicas, como agente comunicador tiene roles sociales tales como crear, mantener y transmitir la cultura de una comunidad o la de una nación.

Para los autores Thompson y Carr; “Las bibliotecas universitarias son esencialmente un fenómeno del siglo XX.”<sup>32</sup> A pesar que se pueden encontrar antecedentes a varios siglos atrás, pero como se conocen en la actualidad es el resultado de los últimos años.

#### **La Biblioteca: Órgano Central de la Universidad.**

En el citado libro de Thompson y Carr sobre la biblioteca universitaria, los autores fundamentan que la biblioteca es el “órgano central” y por lo tanto es de primera necesidad y vital su existencia y mantención.

Estos autores se basan en los informes del University Grants Committee, que desde 1921 hasta 1976 mantenían la idea de: “La biblioteca es el corazón de una universidad. Ocupa el lugar central y básico, como un recurso que es, porque sirve a todas las funciones de una universidad – enseñanza e investigación, la creación de nuevo conocimiento y la transmisión a la posteridad de la ciencia y la cultura del presente y del pasado.”<sup>33</sup> Esta idea ha mantenido vigencia, pero la centralidad de la biblioteca cuesta encontrarla en la realidad chilena, sobre todo lo relacionado con el financiamiento de las mismas.

#### **La Biblioteca: Laboratorio de la Información.**

La American Library Association (ALA) define y establece que:

“The library is of central importance to the institution. It is an organic combination of people, collections, and buildings, whose purpose is to assist users in the process of transforming information into knowledge.”<sup>34</sup>

Se mantiene la influencia de la concepción anterior, la importancia central de la biblioteca para la institución matriz pero, además la biblioteca debe ser un verdadero laboratorio, pues su propósito es asistir a los usuarios en el proceso de la transformación de la información en conocimiento para lo cual cuenta con un conjunto de recursos que están orgánicamente combinados tales como; personas, colecciones y edificios.

El punto más crítico de esta concepción es: ¿Están los bibliotecarios preparados para entender el proceso de transformación de: Información en Conocimiento?

En lo general pienso que nos hemos quedado en el proceso de entender que; además de libros tenemos información en las bibliotecas.

#### **La Biblioteca Universitaria según Estándares Chilenos.**

<sup>30</sup> Shera, Jesse. Los fundamentos de la educación bibliotecológica. México, UNAM, 1990. p.104.

<sup>31</sup> Ibidem. p.3.

<sup>32</sup> Thompson, James ; Carr, Reg. La biblioteca universitaria. Introducción a su gestión. Madrid, Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1990. p.17.

<sup>33</sup> Thompson, James ; Carr, Reg. Op. Cit. p.20-21.

<sup>34</sup> Association of College and Research Libraries. Standards for University Libraries: Evaluation of Performance. American Library Association, Junio 2000. EN: <http://www.ala.org/acrl/guides/univer.html> [Consultado el 15/08/2001, Santiago de Chile]

El estándar chileno define: “La biblioteca es un servicio de vital importancia para las universidades, puesto que es una combinación orgánica de personas, recursos, colecciones locales y virtuales e infraestructura, cuyo propósito es apoyar a los usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento.”<sup>35</sup>

#### **La Definición de Biblioteca Universitaria en los Reglamentos.**

Los reglamentos de las bibliotecas universitarias chilenas no tienen definiciones de sí mismas, sin embargo esta falta se recompensa, en parte, en las declaraciones de misión y expresión de objetivos que tienen la mayoría de ellas.

#### **La Biblioteca y el Acceso a la Información.**

Como una consecuencia de los cambios y desafíos que está enfrentando la sociedad chilena y la introducción de las TIC en las bibliotecas universitarias se pueden observar a lo menos los siguientes factores que están modificando su accionar:

El explosivo aumento en el número de estudiantes, debido a la masificación de la educación superior, lo que conlleva a situaciones críticas de espacios, falta de colecciones, recursos humanos y equipamiento de toda índole insuficientes.

Los escasos presupuestos asignados a las bibliotecas están determinando que se deben presentar los resultados de la gestión de los servicios, lo cual significa analizar costos, evaluar servicios, etc., herramientas que no siempre los directivos manejan. Lo fundamental es adecuar la biblioteca a los usuarios y sus necesidades de información.

Por último, la introducción y su efecto en la biblioteca universitaria de las tecnologías de información y comunicación, que está llevando a la biblioteca como órgano central, el local tipo depósito y sus muros, y con servicios locales hasta la biblioteca como un nodo más de una red, la centralidad se va por otros derroteros, libre de murallas y locales, y con servicios de acceso a todos los recursos que están en las redes de información.

Así lo entienden quienes establecen que; “La biblioteca es un espacio social y como organización es altamente sensible a los cambios de las tecnologías de la información y a la globalización de las comunicaciones, porque la disponibilidad y el acceso a la información es la esencia de su quehacer.”<sup>36</sup>

Con lo expuesto decimos que la biblioteca universitaria chilena se está transformando de una biblioteca tipo depósito a una biblioteca de acceso.

#### **La Biblioteca como Derecho a la Información y/o Derecho a la Educación.**

Nosotros proponemos una visión más amplia de los sistemas bibliotecarios universitarios, sobre la base de nuestros estudios, experiencia y la investigación realizada.

La biblioteca universitaria es el punto de referencia donde convergen dos derechos humanos paralelos; el de educación y el de información, en palabras del profesor Desantes: “una mayor información da una mayor educación; una mayor educación amplía la capacidad de asimilación de informativa –la capacidad de resistencia ante la información- y, sobre todo, la capacidad investigadora del sujeto, que, en algunos casos, sigue siendo receptor pero nunca pasivo.”<sup>37</sup>

Estos dos derechos se dirigen hacia la biblioteca en forma convergente y emulativo, en que se funden, confunden, se igualan y también se exceden el uno con el otro, sin embargo son de estructuras distintas.

<sup>35</sup> CABID. Estándares para Bibliotecas Universitarias. 2ª.ed. Santiago de Chile, Consejo de Rectores de Universidades Chilenas: Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación, Agosto 2001. 36p. EN: <http://www.ucv.cl/cabid> [Consultado el 12/12/2001, Santiago de Chile].

<sup>36</sup> Arenas Franco, María Luisa y otros. Programa de uso Biblioteca de Derecho y Comunicaciones. Santiago de Chile, Pontificia Universidad Católica de Chile, julio 2000. p.3. EN: <http://www.sibuc.puc.cl/sibuc/>

<sup>37</sup> Desantes Guanter, José María. Op. Cit. p. 32-33.

En el derecho a la educación, tiene por objeto el pleno desarrollo de la persona a través de su vida.<sup>38</sup>

El derecho a la información, se enmarca en el derecho a la libertad de emitir opinión y la de informar cuyo ejercicio incluye la de poder opinar, buscar, recibir y difundir información.<sup>39</sup>

En las bibliotecas universitarias, es quizá el lugar donde los usuarios realizan con más frecuencia las tres facultades del derecho a la información: buscar, recibir y difundir información, es más; ellos hacen información a partir de la información misma.

Pero, el derecho a la información tiene sus obstáculos, en sus tres actividades y la lista puede ser larga, es así que los bibliotecarios y por extensión la biblioteca ha recibido por delegación tácita de la comunidad<sup>40</sup> la tarea de reducir, eliminar en el mejor de los casos, el máximo de obstáculos para hacer cumplir el derecho de información, y además la biblioteca universitaria tiene la obligación no sólo de ayudar sino hacer cumplir el derecho a la educación de la institución matriz que está inserta.

Esta convergencia de derechos al interior de las bibliotecas universitarias ha quedado establecida, como lo veremos en la declaración de misión de los sistemas estudiados.

¿Hacia dónde debe dirigirse la biblioteca universitaria? El camino está relativamente definido; Información y por tanto, la biblioteca universitaria debe ser una organización en donde se concrete el derecho a la información, aún cuando gran parte de la información contenida en ellas sea información sobre las ciencias y tecnologías.

Con relación al derecho a la educación, la biblioteca universitaria chilena es definida como un apoyo, complemento, servicio o un instrumento necesario a las actividades de la educación superior. La docencia y la investigación no son tareas propias de la biblioteca universitaria, tiene una relación directa con ellas, pero la biblioteca universitaria antes, al menos en nuestro idioma: es biblioteca y como tal debe ser fiel a su esencia.

### **La Biblioteca Universitaria según el Instituto Nacional de Estadísticas.**

Este organismo público tiene la responsabilidad legal de recoger antecedentes, informaciones o datos de carácter estadístico de todas las personas naturales o jurídicas chilenas. Para los efectos de nuestro estudio nos interesa la definición que utiliza el INE en el proceso de la encuesta anual de bibliotecas, en donde se define a la biblioteca universitaria como “aquella dedicada al servicio del estudiante y personal docente de las Universidades y demás instituciones de enseñanza superior. También pueden estar abiertas al público.”<sup>41</sup>

Es una definición operativa que dice muy poco y se desarrolla por el aspecto más superficial de las bibliotecas universitarias, es quizá por este motivo que la información y datos solicitados por el INE son tan escasos que en la práctica poco sirven, a saber son: existencia de material bibliográfico, lectores atendidos, cantidad de préstamos de libros, revistas y diarios, y cantidad de personal que trabaja en biblioteca.

### **3.2. Declaración de Misión.**

De los 25 sistemas bibliotecarios universitarios en estudio se logró encontrar y analizar 18 declaraciones de misión<sup>42</sup>, de las cuales en 12 de ellas se expresan que parte de su

<sup>38</sup> Constitución Política de la República de Chile. 5ª. ed. Santiago de Chile, Editorial Jurídica de Chile, 1997. p.23.

<sup>39</sup> Ley N° 19.733. Ley Sobre Libertades de Opinión e Información y Ejercicio del Periodismo. Diario Oficial de la República de Chile. Santiago, 04 de junio de 2001. EN: <http://www.congreso.cl/>

<sup>40</sup> Desantes Guanter, José María. Op. Cit. p.33-35.

<sup>41</sup> INE. Anuario de cultura y medios de comunicación. Santiago de Chile, Instituto Nacional de Estadística de Chile, 1997.

<sup>42</sup> Se pueden encontrar el texto de cada misión analizada en Anexos: Declaración de Misión.

misión es apoyar, promover, contribuir, complementar o respaldar las actividades de docencia, investigación y extensión.

También hay 11 sistemas de bibliotecas que declaran que su misión o parte de ella es satisfacer necesidades de información de los usuarios o que sus servicios de información se centran en los usuarios o comunidad universitaria.

En 4 sistemas de bibliotecas parte de su misión es implementar o facilitar servicios de acceso a la información.

Del breve resultado expuesto podemos establecer que la misión de las bibliotecas universitarias es la de un servicio que está dirigido a apoyar la investigación, la enseñanza y el estudio de los usuarios, que pertenecen a la comunidad donde está el sistema de bibliotecas.

Las demandas de información de los usuarios y la implementación de servicios para su satisfacción comienzan a ser el centro de la misión y así lo están entendiendo la mayoría de las bibliotecas universitarias chilenas.

Se visualiza que los servicios de acceso a la información con base en las tecnologías de información y comunicación se perfilan como la próxima etapa de las bibliotecas universitarias chilenas.

No encontramos nada relacionado en las declaraciones, que se refiera a la biblioteca como una institución relacionada al derecho de la información que tienen todas las personas en Chile.

### 3.3. Organización de las Bibliotecas Universitarias.

Según la clasificación tradicional de denominar el tipo de biblioteca universitaria se pudo identificar las siguientes categorías: Central, Coordinación, de Sede o Campus, Especializada o de Departamento, de Facultad, de Escuela, de Institutos o Centros de Investigación y Colecciones o Fondos Especiales.

Nosotros las hemos agrupado de acuerdo a lo más usado en nuestro medio bibliotecario y podemos observar la evolución de las bibliotecas en la Tabla 2.

<b>Tabla 2. Tipo y Cantidad de Bibliotecas del Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas 1970 - 2001</b>					
<b>Tipo de Bibliotecas Universitarias</b>	<b>1970</b>	<b>1984</b>	<b>1988</b>	<b>1997</b>	<b>2001</b>
Especializada		124	135	146	149
Central		31	34	26	26
Coordinación				2	2
Colección o Fondos Especiales				8	28
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>155</b>	<b>169</b>	<b>182</b>	<b>205</b>

Fuente: CONICYT Chile y Consejo de Rectores Universidades Chilenas.

Una de las formas más comunes en la organización de las bibliotecas universitarias es tener una biblioteca central y tantas especializadas como sea necesario, estas últimas también denominadas periféricas por el hecho de estar en los alrededores de la biblioteca central, departamentales o de facultad por estar ubicada en unidades académicas.

Por lo general las bibliotecas especializadas dependen en lo administrativo de la unidad académica donde se encuentran y en lo técnico, referido a normalización bibliotecaria, dependen de la biblioteca central o de la coordinación de bibliotecas.

Existen 18 sistemas de bibliotecas, una red de bibliotecas, un núcleo de información y en 5 universidades no logramos establecer la forma de organización de sus bibliotecas, nosotros le llamaremos en forma general a cada uno de ellos: sistema bibliotecario.

Por lo general los sistemas bibliotecarios universitarios centralizan las funciones de selección, adquisición, catalogación y clasificación de los materiales bibliográficos en una sola biblioteca, la cual suele llamarse central o centro coordinador. Además tiene la función de administrar y/o coordinar el sistema bibliotecario.

Uno de los principales cambios que ha tenido que enfrentar en su organización las bibliotecas universitarias ha sido la introducción de las TIC en todas sus funciones y los profesionales que conllevan su implementación, sin embargo el cambio ha favorecido a las bibliotecas, es el caso de la automatización en que gran parte de las bibliotecas universitarias chilenas han consolidado este proceso o lo están realizando.

Podemos establecer que la organización de bibliotecas universitarias chilenas se está adaptando a los cambios y desafíos que están presentándose.

### **3.3.1. Presupuesto.**

Uno de los aspectos relevantes en la organización de las bibliotecas universitarias chilenas son los recursos económicos con los que cuenta y la gestión de ellos. Sin embargo no es nada fácil obtener o conseguir datos al respecto, podemos establecer que es el área donde menos información disponible existe y cuando se entrega algún dato se pide confidencialidad de lo contrario no se entrega.

Podemos decir que los recursos económicos existen, pues el sistema bibliotecario universitario se mantiene, sin embargo cuánto y cómo se invierte en él es una oscuridad total.

Mientras se siga actuando sin transparencia en lo relacionado a los recursos económicos que se invierten en las bibliotecas universitarias poco se podrá hacer al respecto y los bibliotecarios que tienen la responsabilidad de la gestión de tales recursos deben tener un cambio de actitud en aras del mejoramiento de todo el sistema bibliotecario chileno.

### **3.4. Recursos Humanos.**

En las bibliotecas universitarias chilenas el modelo más usado de distribución del personal es un director o jefe bibliotecario a la cabeza del sistema con un subdirector que le acompaña y luego las secciones o departamentos de la biblioteca a cargo de profesionales, también se le conoce como modelo piramidal o estructura jerárquica.

Hay una variedad de estructuras basadas en el modelo piramidal que en cada caso confluyen entre otras causa; el estilo de cada director, circunstancias locales o regionales donde está inserta la universidad y los recursos financieros.

Todo lo anterior termina en que la responsabilidad última de las decisiones es el director o jefe de biblioteca y desde la perspectiva ética de la profesión: la responsabilidad es de todos los profesionales bibliotecarios de la biblioteca ya sea por su éxito o sus fracasos.

#### **3.4.1. Distribución del Recurso Humano.**

Gran parte de los recursos se concentran en las bibliotecas centrales, en la década de los ochenta por ejemplo; el recurso humano, un 59 por ciento estaba en la biblioteca central de la institución.

Para la década de los noventa el esquema de distribución del recurso humano sigue siendo similar a los ochenta.

En la Tabla 3 podemos observar la distribución y tipo de recurso humano que trabajaba en las bibliotecas universitarias en los ochenta.

<b>Tabla 3. Tipo y Cantidad de Recursos Humano en las Bibliotecas del Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas 1984 – 1988</b>				
<b>Tipo de Personal</b>	<b>Cantidad año 1984</b>	<b>%</b>	<b>Cantidad año 1988</b>	<b>%</b>
Bibliotecarios	367	36,66	352	34,58
Otros Profesionales	59	5,89	43	4,22
Administrativos	375	37,46	415	40,77
Personal de Servicio	158	15,78	174	17,09
Ayudantes Especiales	42	4,20	34	3,34
<b>Totales</b>	<b>1001</b>	<b>100,00</b>	<b>1018</b>	<b>100</b>

Fuente: CONICYT Chile.

Si consideramos que la matrícula total de las universidades del Consejo de Rectores del año 1985<sup>43</sup> fue de 113.128 alumnos y el año 1989 de 105.590, entonces tenemos un índice aproximado de:

#### **Año 1984**

- 1 bibliotecólogo por 308 alumnos.
- 1 administrativo por 302 alumnos.
- 1 recurso personal por 113 alumnos.

#### **Año 1988**

- 1 bibliotecólogo por 300 alumnos.
- 1 administrativo por 254 alumnos.
- 1 recurso personal por 104 alumnos.

El estándar de la CABID, señala 1 bibliotecólogo por 500 alumnos.

En la actualidad los datos relacionados al recurso humano que se pudieron conseguir corresponden a 13 sistemas bibliotecarios y tienen como usuarios al 53 por ciento de los alumnos matriculados del año 2001 y se distribuyen en cantidad y tipo de la siguiente manera:

<b>Tabla 4. Tipo y Cantidad de Recursos Humano en las Bibliotecas del Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas 2001</b>		
<b>Tipo de Personal</b>	<b>Cantidad año 2001</b>	<b>%</b>
Bibliotecarios	174	27,6
Otros Profesionales	31	4,9
Administrativos	366	58,1
Personal de Servicio	18	2,9
Ayudantes Especiales	41	6,5
<b>Totales</b>	<b>630</b>	<b>100</b>

Si hacemos el mismo ejercicio anterior considerando que la matrícula de alumnos de las 13 universidades del año 2001 corresponden a 113.323 alumnos y representan el 53 por ciento del total, por tanto si puede indicarnos el resultado más que una tendencia.

#### **Año 2001**

- 1 bibliotecólogo por 651 alumnos.
- 1 administrativo por 310 alumnos.
- 1 recurso personal por 180 alumnos.

<sup>43</sup> No están los años 1984 y 1988.

Sólo 2 de los 13 sistemas bibliotecarios analizados superan la recomendación de la CABID.

A pesar de la presencia muy marcada del profesional bibliotecario en las bibliotecas universitarias, se han mantenido una cantidad considerable de “bibliotecas” sin personal profesional bibliotecario, nosotros hemos podido detectar el siguiente panorama:

<b>Año</b>	<b>Cantidad Bibliotecas</b>	<b>Total</b>	<b>Bibliotecas sin Bibliotecario Profesional</b>	<b>%</b>
1984	155		27	17,4
1988	169		37	21,9
2001	205		38	18,5

El recurso humano de las bibliotecas universitarias debería demandar una cantidad importante de cursos de capacitación y perfeccionamiento, sin embargo las escuelas de bibliotecología chilenas no están cubriendo tales demandas y tampoco ofrecen oportunidades.

### **3.5. Cantidad de Usuarios.**

De acuerdo a los datos disponibles en el Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, la cantidad de alumnos y docentes de sus instituciones en los últimos años es la siguiente:

<b>Año</b>	<b>Cantidad de Alumnos</b>	<b>Cantidad de Docentes</b>	<b>Total Usuarios Potenciales</b>
1998	209.855	19.016	228.871
1999	217.767	18.847	236.614
2000	215.284	18.385	233.669
<b>2001</b>	<b>213.155</b>	<b>18.568</b>	<b>231.723</b>

Fuente: Consejo de Rectores Universidades Chilenas.

Como se puede observar la cantidad de alumnos y docentes tiende a mantenerse, y las variaciones son pequeñas en el sistema. Si estos datos se cruzan con otros datos los resultados nos pueden servir para realizar evaluaciones cuantitativas del sistema bibliotecario universitario.

En el sistema bibliotecario universitario la tendencia actual es hacer grupos de usuarios que van desde 6<sup>44</sup> tipos de categorías en adelante<sup>45</sup>.

Reconocemos que la actual categorización que se hace en los sistemas bibliotecarios es debido a que los recursos de colecciones son de tamaño muy pequeños y por lo tanto deben tener filtros duros y dejar pasar sólo aquellos usuarios que el sistema determine, sin embargo esto tiene consecuencias muy negativas para las bibliotecas.

<sup>44</sup> Son los casos de los sistemas bibliotecarios de las universidades: del Bío-Bío, Católica de Temuco, Católica del Maule, Católica de Valparaíso y Universidad de Chile.

<sup>45</sup> Logramos identificar en los sistemas bibliotecario de las universidades de: Concepción 8 tipos de usuarios, Austral de Chile con 10 tipos de usuarios, y Católica del Norte con 12 tipos de usuarios.

### 3.6. Selección y Colecciones.

#### 3.6.1. Selección.

Sobre el proceso de selección en las bibliotecas universitarias chilenas no podemos extendernos demasiado, pues los estudios al respecto son mínimos<sup>46</sup> y con los resultados no podemos generalizar.

#### 3.6.2. Tamaño de las Colecciones.

El material bibliográfico tipo *libro* es aún el formato más común en las bibliotecas y lo seguirá siendo por un buen tiempo.

En la Tabla 7 se puede observar la evolución de las colecciones en las bibliotecas universitarias.

<b>Tabla 7. Tipo y Cantidad de Recursos Bibliográficos en las Bibliotecas del Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas 1984 – 2001.</b>			
<b>Tipo de Material Bibliográfico</b>	<b>Cantidad año 1984</b>	<b>Cantidad año 1988</b>	<b>Cantidad 2001</b>
Volúmenes Libros	2.382.011	2.645.740	4.582.748
Tesis/Memoria de Titulación	99.779	171.180	224.491 <sup>47</sup>
Títulos Publicación Periódica	47.700	40.241	43.311 <sup>48</sup>
Audiovisuales	166.067	161.474	218.801
Documentos y folletos	241.428	202.354	243.651
<b>Totales</b>	<b>2.936.985</b>	<b>3.220.989</b>	<b>5.313.002</b>

Fuentes: CONICYT y Consejo de Rectores de Universidades Chilenas.

Podemos establecer con bastante seguridad que más del 60 por ciento de las colecciones tiene una obsolescencia de doce y más años, lo que para una biblioteca universitaria, en general, es más que suficiente.

#### **Índice Volúmenes Libro por Alumno.**

Caso 1: Considerando toda la colección libro del sistema el índice es 22.

Caso 2: Considerando la colección libro del sistema de los últimos 10 años, el índice es 7.

**Aumento de libros en los últimos trece años del sistema: 1.900.000** aproximado.

Crecimiento de Libros por año del sistema:  $1.900.000 / 13 = 146.154$ .

Libros promedio adquiridos al año, por Universidad:  $146.154 / 25 = 5.846$

La cantidad de copias por títulos es un índice que se relaciona al desarrollo de colección, nosotros obtuvimos la cantidad de 2 copia por título como promedio de todos los sistemas bibliotecarios, a todas luces podemos ver que las colecciones en este aspecto son pobres.

En cuanto a las publicaciones periódicas o revistas impresas las bibliotecas informan de 43.311 títulos vigentes y no vigentes, sin embargo los títulos suscritos difícilmente superan los 10.000.

De esta forma los sistemas bibliotecarios universitarios están acostumbrados a entregar u ofrecer servicios de información en la medida de lo posible y los usuarios se

<sup>46</sup> El único trabajo que pudimos encontrar, en los últimos cinco años, está en la revista del CSE y su metodología es extensible a todas las bibliotecas universitarias chilenas. EN: Gaete Zuñiga, Alicia ; Solenes, Elvira Saurina. El proceso de bibliografías desde la perspectiva de una Biblioteca Universitaria. Calidad en la Educación, Consejo Superior de Educación, diciembre 1999. pp.36-38

<sup>47</sup> No informaron este dato las universidades: La Serena, del Bío-Bío, La Frontera, Talca, Atacama, Católica de Valparaíso, Arturo Prat y Técnica Federico Santa María.

<sup>48</sup> Incluye títulos vigentes y no vigentes. No informaron las universidades: Católica de Valparaíso, de Magallanes y de Talca.



acostumbran a aceptarlos, cuando el debe ser de los bibliotecarios, es satisfacer necesidades de información en todo lo posible.

En la actualidad, se debe avanzar hacia la premisa: buscar y hacer justicia en todo lo que sea posible y por lo tanto, puesto que la falta de recursos en los sistemas bibliotecarios está generando discriminaciones que terminan en actos de injusticia<sup>49</sup>, la exigencia de los recursos necesarios es un deber ser para los bibliotecarios.

### **3.7. Servicios a los Usuarios.**

Hay una variada lista de servicios que no son los tradicionales y que están cambiando el aspecto de las bibliotecas, otros son los tradicionales pero se otorgan con las TIC, la siguiente enumeración es lo más común en el sistema bibliotecario universitario chileno.

- Préstamo/devolución automatizado del material bibliográfico.
- Orientación y Formación o Educación de Usuarios.
- Consulta del Catálogo en línea local y remoto.
- Reserva del material bibliográfico en línea programada por el usuario.
- Servicios de información de referencia.
- Computadores en red conectados a servicios de bases de datos remotas.
- Computadores en red conectados a servicios de bases de datos en CD-ROM.
- Computadores conectados a Internet para búsqueda de información.
- Obtención de información y servicios en página o sitio web de la biblioteca vía Internet.
- Colecciones de materiales bibliográficos en estantería abierta.
- Espacios diseñados para el estudio.
- Horarios extensos de atención para usuarios.

### **3.8. Reglamentos y Normas.**

La CABID recomienda que toda normativa bibliotecaria “debe estar establecida en un reglamento aprobado al más alto nivel universitario.”<sup>50</sup>

En nuestro estudio los reglamentos analizados tienen aspectos en común y otros que son singulares a cada institución, todos intentan reglamentar las tensiones que se originan de la administración de recursos de información muy limitados y las necesidades de información de los usuarios que son ilimitadas, también están las tensiones que se crean en la incursión de nuevos servicios bibliotecarios que se basan en las TIC.

En todos los reglamentos analizados se definen y ofrecen los “servicios” para los usuarios, en todos ellos quedan muy definidas las obligaciones, los deberes, las sanciones y las restricciones, pero la nada misma sobre los “derechos” del usuario.

La mayoría de los sistemas bibliotecarios reconocen que su misión es otorgar información, sin embargo no como un derecho sino como oferta de un servicio, incluso como un beneficio.

#### **3.8.1. Estructura de los reglamentos.**

Por lo general los reglamentos de los sistemas bibliotecarios universitarios tienen la siguiente estructura:

Parte 1. Definiciones y categorías de usuarios.

Quiénes son usuarios y cómo se obtiene la calidad de usuario.

Parte 2. Definiciones y categorías de los servicios.

Qué tipo de servicios ofrece la biblioteca, requisitos, costos, responsabilidad del usuario y horarios. Tablas de préstamos, cantidad de materiales a ser prestados y días de préstamos.

<sup>49</sup> Desantes Guanter, José María. Op. Cit. p. 37-47.

<sup>50</sup> CABID. Op. Cit. p.21.

Parte 3. Infracciones y sanciones.

Tablas de suspensiones y/o multas. Morosidad y sus consecuencias en los trámites académicos por parte del alumno.

Parte 4. Comportamiento del alumno en el sistema bibliotecario.

Por lo general se establece un listado de lo que no debe hacer el usuario en la biblioteca.

### **3.8.2. Sanciones.**

Son común a todos los reglamentos de los sistemas bibliotecarios universitarios una sección para las sanciones, las cuales en algunas bibliotecas son tanto en suspensión de los servicios como en multa en dinero<sup>51</sup>. La reincidencia en las faltas por lo general termina en la suspensión total de los servicios bibliotecarios por tiempos más allá de lo común<sup>52</sup>.

### **3.8.3. Restricciones.**

En general podemos establecer que los sistemas bibliotecarios universitarios chilenos, a través de sus normas y reglamentos son muy sancionadores, ya sea en suspensión de los servicios o en multas en dinero o ambos, en cuanto a las faltas que cometen sus usuarios en los servicios que ellas otorgan y esto sucede por la cantidad muy limitada de recursos disponibles.

También son muy restrictivos en los servicios bibliotecarios, también en parte se debe a los recursos limitados puesto que deben segmentar, a veces demasiado, a sus usuarios en diferentes categorías y de acuerdo a perfiles muy generales que en la práctica se asignan sin ningún tipo de investigación, sin embargo las restricciones en los servicios de las TIC no parecen fundamentarse en lo anterior, aquí hay aspectos ideológicos y conceptuales que confluyen.

En los conceptuales está el aspecto de considerar la conversación (chat) o el intercambio de mensajes (correo electrónico) como algo ajeno a lo académico o a la investigación, incluso el uso de procesador de texto parece ser un “delito” en las bibliotecas, para qué vamos a referirnos a los juegos o la entretención, parece que la diversión en la biblioteca no puede ni debe ser, la biblioteca debe ser siempre “fome” y “parca”. Hace falta discutir estos aspectos.

Lo relacionado con lo ideológico no haremos pronunciamiento alguno, sólo hacemos referencia a la consideración de tipo general que hace la CABID, en cuanto a los servicios de información; “La provisión de los servicios y productos bibliotecarios debe regirse por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual, así como por las normas de ética profesional.”<sup>53</sup>

### **3.9. Acciones Cooperativas.**

En estos momentos las acciones cooperativas interbibliotecas de los sistemas universitarios están en un punto bastante crítico, las experiencias que vamos a describir y analizar, las consideramos representativas del medio bibliotecario universitario y su relación con el acceso a información es directa.

En el éxito o fracaso de estas acciones, la falta de recursos humanos y la voluntad de los mismos han jugado un papel de primera línea y que dejan de accesorios los recursos financieros y tecnológicos.

En concreto, los usuarios del sistema bibliotecario universitario tienen menos posibilidades de acceder a información si existe menos cooperación interbibliotecas, el

<sup>51</sup> En el reglamento del sistema bibliotecario de la Universidad Austral de Chile está estipulado la multa y la suspensión al mismo tiempo, de igual forma sucede en las bibliotecas de la Universidad Católica de Valparaíso.

<sup>52</sup> Así lo estipula el sistema bibliotecario de la Universidad de Playa Ancha.

<sup>53</sup> CABID. Op. Cit. p.21.

nivel de cooperación interbibliotecas es proporcional al nivel de acceso a información para los usuarios. Mayor cooperación entre los sistemas bibliotecarios mayor es la posibilidad de los usuarios para acceder a información.

### **3.9.1. Préstamo InterBibliotecario.**

Las acciones de cooperación tuvieron su máxima expresión en años pasados.

En el año 1984, todas las bibliotecas informaban que uno de sus servicios era el Préstamo Interbibliotecario (PIB), pocos datos publicados hay de la época.

El PIB, es mínimo entre las bibliotecas. Existe la tendencia a prestar o facilitar aquellas colecciones que son poco usadas por los usuarios de las bibliotecas, pero las colecciones de alta demanda en la práctica no se prestan y tampoco hay servicio de reproducción con ellas, la demanda interna es demasiado apremiante y hay que hacer todo lo posible para satisfacerlas y el PIB es un distractor que no hay que considerar.

### **3.9.2. Catálogos de la Red Nacional de Información Bibliográfica (RENIB).**

Nueve sistemas bibliotecarios miembros de la red son de las universidades del Consejo de Rectores las que han tenido un fuerte peso al interior de RENIB.

Existen 7 bases de datos, separadas por áreas de interés y tipo de material bibliográfico, las que contienen una descripción bibliográfica de los títulos ingresados, su localización y número de pedido o solicitud. A nosotros nos interesan dos de ellas, en que los sistemas bibliotecarios universitarios han tenido una fuerte incidencia, son:

- Catálogo Colectivo de la Red, contiene información de libros, revistas, tesis, mapas, música, etc., disponibles en las colecciones de las bibliotecas participantes. Incluye información en todas las áreas del conocimiento y la última estadística disponible indica que tiene 464.100 registros.
- Catálogo Colectivo de Publicaciones Seriadas, contiene información sobre los títulos de revistas vigentes, su localización y existencia de números y volúmenes en 210 bibliotecas universitarias y otros centros de investigación. La última estadística disponible indica que tiene 13.033 títulos registrados y las existencias de números y volúmenes de 23.000 colecciones.

Los registros de ambos catálogos colectivos están desactualizados, al menos en lo que se refiere a los datos bibliográficos de las 9 universidades.

La falta de recursos humanos profesionales, que ya se analizó, tiene bastante que ver puesto que los sistemas bibliotecarios tuvieron que destinar todo el personal posible al éxito de sus proyectos de automatización.

El resultado es un catálogo colectivo de revistas desactualizado y por tanto no sirve para los objetivos que fue creado y es un fracaso como intento de cooperación bibliotecaria.

Algo similar sucedió con el Catálogo Colectivo de la Red, en cuanto a los registros de los sistemas bibliotecarios universitarios.

Uno de los objetivos que RENIB ha venido cumpliendo con éxito es la de coordinar y promover la normalización de datos bibliográficos, específicamente es el control de autoridades de materia y autor.

### **3.9.3. Consorcio Alerta al Conocimiento S.A.**

Este consorcio universitario fue fundado en 1993, con la misión de “apoyar la docencia e investigación que se realiza en Chile, utilizando como principal instrumento la colaboración entre las universidades, para compartir la información contenida en publicaciones periódicas en todas las áreas del conocimiento, existentes en sus colecciones.”<sup>54</sup> He aquí una de las grandes diferencias con otras experiencias nacionales de cooperación bibliotecaria, el método usado es; la colaboración, a nuestro parecer es una de las claves de la sobrevivencia de esta aventura en conjunto.

<sup>54</sup> Alerta al Conocimiento S.A. EN: <http://www.alerta.cl> [Consultado el 12/02002, Santiago de Chile].

Desconocemos el uso real que tiene el servicio de acceso a las revistas, sabemos que es usado pero quiénes, cuántos y cómo no es posible determinarlo, no están los datos disponibles.

En cuanto a la adquisición cooperativa tenemos el conocimiento para establecer que es todo un acierto y que los sistemas bibliotecarios universitarios se han beneficiado en el Consorcio.

Por lo anterior, consideramos que este Consorcio ha demostrado que la cooperación es más que posible, cuando existen no sólo las voluntades sino cuando hay objetivos sencillos de alcanzar con claras ventajas para los participantes.

### **3.10. Bibliored y SciELO Chile.**

#### **3.10.1. Bibliored.**

BiblioRed es una iniciativa del Sistema de Servicios de Información y Bibliotecas de la Universidad de Chile (SISIB) cuyo principal objetivo es ofrecer a la comunidad nacional e internacional un conjunto de bases de datos bibliográficas chilenas y latinoamericanas en Internet utilizando para ello la tecnología del protocolo de comunicación denominado Z39.50<sup>55</sup>.

De las instituciones chilenas 7 son universidades, de las cuales 4 pertenecen al Consejo de Rectores.

Desconocemos si esta propuesta tiene otros respaldos que no sea el SISIB, al parecer es un esfuerzo solitario que pretende tener en un listado el máximo de catálogos de bibliotecas de instituciones chilenas y latinoamericanas. Detrás de esta iniciativa hay recursos humanos muy especializados, tiempo y recursos tecnológicos, con los cuales pretenden conseguir su objetivo, sin embargo no vemos la finalidad del esfuerzo, quizá porque es muy embrionario aún el proyecto.

#### **3.10.2. SciELO Chile.**

El proyecto denominado Scientific Electronic Library Online SciELO tiene su origen en la Fundación de Apoyo a la Investigación del Estado de São Paulo FAPESP y de BIREME, en Brasil, que están desarrollando una metodología común para el diseño, almacenamiento, difusión y evaluación de la literatura científica en soporte electrónico.

La finalidad es constituir una hemeroteca electrónica chilena tomando como modelo la exitosa experiencia brasileña materializada por BIREME y que cuenta con el amplio apoyo de la agencia financiadora FAPESP.

En general el proyecto tiene una sólida base y objetivos claros y muy definidos, además de contar con respaldos de instituciones de prestigio y están los recursos humanos, financieros y tecnológicos.

Este proyecto no tiene aparentemente ninguna relación con los sistemas bibliotecarios universitarios, sin embargo es una experiencia que no podemos dejar pasar por alto y tiene que ver con las bibliotecas universitarias, puesto que todo lo que esté relacionado a la gestión de información es de interés y más aún si se trata de una hemeroteca electrónica de publicaciones chilenas.

El personal bibliotecario que está dedicado a SciELO Chile, es el mismo que tenía la administración del Catálogo Colectivo de Revistas y por tanto, ante la posibilidad de reflotar esta herramienta no se cuenta con este recurso humano.

Los sistemas bibliotecarios universitarios están proyectando realizar bases de datos de texto completo con sus tesis o memorias de titulación<sup>56</sup> para luego ofrecerlas en Internet

<sup>55</sup> Sitio web de BiblioRed EN: <http://www.bibliored.cl> [Consultado el 12/02/2002, Santiago de Chile].

<sup>56</sup> El sistema bibliotecario de Universidad de Valparaíso pide al memorista una copia en disco de su memoria, en la Universidad de Santiago la idea se ha conversado. La Universidad Católica de Valparaíso ya está en el tema. EN: [http://biblioteca.ucv.cl/tesis\\_digitales/index.html](http://biblioteca.ucv.cl/tesis_digitales/index.html) [Consultado el 14/02/2002, Santiago de Chile].

y para ello van a requerir parte, más bien toda la experiencia y toda la tecnología que SciELO Chile tiene y está adquiriendo, lo contrario es inventar la rueda.

Los sistemas bibliotecarios universitarios debieran tener en sus web una liga al sitio SciELO Chile, sin embargo no hemos encontrado que se haga referencia a este proyecto, considerando el tipo de información que contiene SciELO Chile es difícil comprender este hecho y como estamos hablando de esfuerzos cooperativos, al menos en la difusión de SciELO Chile, los sistemas bibliotecarios universitarios deben realizar esfuerzos de voluntad y poner en sus web, así como lo hacen con otras bases de datos, una liga al sitio [www.scielo.cl](http://www.scielo.cl)

---

#### 4. EL ACCESO A LA INFORMACION

Acceso tiene que ver con las ventajas o dificultades de la arquitectura y ubicación de las bibliotecas, como también con los privilegios o restricciones de los usuarios en los servicios bibliotecarios y tiene que ver bastante con la cantidad y calidad del personal que trabaja en las unidades de información, se puede decir que el acceso se relaciona con todo el quehacer de la biblioteca y tiene que ver con el derecho de las personas a poder acceder a toda la información.

##### 4.1. Concepto y Definiciones del Término Acceso.

**Acceso** (Del lat. *accessus*) m. Acción de llegar o acercarse. |2. Ayuntamiento, cópula carnal. |3. Entrada o paso. |4. Fig. Entrada al trato o comunicación con alguno. |5. Fig. Arrebato o exaltación. |6. Med. Acometimiento o repetición de un estado morbo, periódico o no, como la epilepsia, histerismo, disnea, neuralgia, etc. |7. Med. accesión, ataque de fiebre intermitente. || Del sol. Astron. Movimiento aparente con que se acerca el sol al Ecuador.

También, define **accesible** (Del lat *accessibilis*) adj. Que tiene acceso. || 2. Fig. De fácil acceso o trato. ||3. Fig. De fácil comprensión, inteligible.

##### 4.2. Etimología de Acceso.

En latín *accessus* significa llegada, venida, aproximación, propensión hacia lo saludable y viene de *accēdo* que es; ir hacia, acercarse o aproximarse, es la posibilidad de acercarse a alguien o algo, entrar, penetrar, meterse en, también es paso, entrada, tránsito, lugar por donde se entra<sup>57</sup>.

Así pues podemos identificar los siguientes significados del término **acceso**:

- Entrada o puerta de un lugar, edificio o local.
- Acercamiento físico o no a una persona o algo.
- Ingresar o penetrar a un lugar físico.
- Proceso por el cual se comprende una noción o idea.
- Acción que describe el dominio o control de algo.

##### 4.3. Uso del Término en Bibliotecología.

Para Thompson y Carr el concepto *acceso limitado*<sup>58</sup> definió una filosofía de las bibliotecas monásticas de la Edad Media, en que solamente algunas personas podían ingresar y usar los libros contenidos en las mismas.

También el *acceso* es la cuestión principal en la discusión de la centralización o descentralización de las colecciones y por lo tanto es un aspecto de la gestión<sup>59</sup>.

El profesor López Yepes, ha insistido en dos aspectos sobre el concepto del documento, que es extensible a los materiales de una biblioteca, una como soporte de conocimiento y posibilidad de comunicación o acceso al mismo. Lo primero es el contenido informativo que lleva el documento y la comunicación y transmisión del contenido definen su accesibilidad<sup>60</sup>, por tanto para este autor, acceso son las posibilidades que pueden tener los contenidos de llegar a los receptores o usuarios o viceversa, las posibilidades que tienen los usuarios de llegar a los documentos y sus contenidos.

En los estándares de la CABID, el término acceso es usado y no definido, son los casos de: servicios de acceso electrónico a bases de datos<sup>61</sup>, servicios de acceso a bases de

<sup>57</sup> Blánquez Fraile, Agustín. Diccionario Latino-Español Español-Latino. Barcelona, Ramón Sopena, 1985. Vol. 2 p.56.

<sup>58</sup> Thompson, James ; Carr, Reg. Op. Cit. p.27.

<sup>59</sup> Ibidem. p.135-138.

<sup>60</sup> López Yepes, José (Coordinador). Manual de información y documentación. Madrid, Pirámide, 1995. p.56.

<sup>61</sup> CABID. Op. Cit. p.11.

datos<sup>62</sup>, acceso como forma de adquisición de recursos de información<sup>63</sup> y, por último; “Las bibliotecas son una puerta de acceso a la información para la universidad”<sup>64</sup>.

En primera instancia acceso, es un conjunto de acciones que realizan los bibliotecarios para hacer llegar o para unir los contenedores de la información con los usuarios, para ello se utilizan variadas formas o modelos de servicios bibliotecarios.

En Chile las bibliotecas universitarias se pueden caracterizar como entidades pasivas hasta la década de los ochenta, es la época en que disminuye la cantidad de bibliotecas especializadas por causa de la centralización, la cual es una forma de la administración para optimizar los recursos y poder llegar a más usuarios.

El término acceso no está definido explícitamente en el ámbito bibliotecario chileno, es muy usado, sin embargo en los reglamentos e información que ofrecen el conjunto de las bibliotecas universitarias no logramos encontrar una definición del término.

La Association of College & Research Libraries (AC&RL) de los Estados Unidos define acceso como: “Access is any proper means by which a person may read or use materials, records, and other information held by a library, or other corporate body.”<sup>65</sup>

Los aspectos que destacamos de la definición son:

- El acceso está centrado en la persona y ello apunta a cualquier ser humano, sin limitaciones en la calidad o estatus como el de usuario o lector de biblioteca. Lo anterior se enmarca en el objetivo de acceso total a todas las personas a la información de la American Library Association (ALA).
- La finalidad es para que las personas puedan leer o usar los contenedores de información, por lo tanto la lectura es una actividad importante para las bibliotecas pero no la única, el uso de los materiales o registros que contienen, por ejemplo música y/o imágenes, también son vehículos para la información o la entretención.
- No hay restricción para usar o leer la información contenida en una biblioteca u otra institución que contenga información.
- No existen límites respecto a los medios o formas para que las personas utilicen o lean lo que tienen las bibliotecas, excepto que tienen ser los apropiados.
- El acceso permite el uso de registros e información que está contenida tanto en la propia biblioteca como en otras, se desprende que hay un acceso local y otro que puede ser a distancia o remoto.
- La biblioteca es un contenedor de una variedad de materiales los que son susceptibles de ser leídos, oídos, vistos, tocados y todas las posibles combinaciones de estas acciones.

El concepto *acceso* está definiendo el deber que tienen los profesionales bibliotecarios para unir el usuario con la información, el deber de eliminar todas las restricciones y barreras que impiden que la información llegue al usuario, o que el usuario pueda llegar a la información que necesita.

A la luz de los antecedentes mencionados, nosotros decimos que **acceso a la información** son todos los medios apropiados que utilizan los sistemas bibliotecarios para reducir o eliminar todos los obstáculos que tienen las personas en el ejercicio del derecho a la información.

---

<sup>62</sup> Ibidem. p.13.

<sup>63</sup> Ibidem. p.14.

<sup>64</sup> Ibidem. p.26.

<sup>65</sup> Association of College & Research Libraries. Guidelines for the Preparation of Policies on Library Access. 1992. EN: <http://www.ala.org/acrl/guides/acrlacces.html> [Consultado el 15/09/2001, Santiago de Chile].

#### **4.4. Acceso Pasivo versus Activo.**

Cuando la biblioteca espera que los usuarios lleguen a utilizar sus servicios de información es la forma pasiva, al contrario cuando la biblioteca se libera de sus instalaciones y lleva o dirige la información o los contenedores de información hasta donde se encuentran sus usuarios, entonces el acceso es activo.

Para ello se necesita conocer muy bien las necesidades de los usuarios y un conjunto de recursos en que el más importante, desde nuestra perspectiva, es el recurso profesional bibliotecario.

#### **4.5. Acceso Físico a la Biblioteca.**

En las bibliotecas universitarias chilenas gran parte de los servicios que se dan y ofrecen a los usuarios se otorgan y se realizan aún en el edificio de la biblioteca, a pesar que las TIC están modificando este hecho.

##### **4.5.1. Horarios y Días de Atención.**

Los horarios y días de atención, están asociados al acceso a la biblioteca. Una cosa es saber y poder llegar al edificio, otra es que esté abierta y que los servicios que necesitamos estén funcionando.

En la actualidad, el 70 por ciento de las bibliotecas analizadas atiende de lunes a viernes, el 30 por ciento restante lo hace de lunes a sábado, aquí no están incluidos los servicios de sala de estudios o de lectura que en algunas bibliotecas estos servicios tienen una mayor amplitud en días y en horas, pero tampoco cambia demasiado la proporción 70/30.

Podemos decir que se ha mejorado bastante en este aspecto y que en este nivel el acceso a la biblioteca es bueno, sin embargo conforme a la CABID que recomienda un horario continuado de atención de 12 horas de lunes a viernes<sup>66</sup>, el 26 por ciento de las bibliotecas supera el estándar, el 35 por ciento está cercano a la recomendación y el 39 por ciento está lejos de cumplirlo.

#### **4.6. Acceso a las Colecciones.**

En las bibliotecas se utilizan varias maneras para que el usuario (receptor) y la información (mensaje) puedan unirse.

Existen dos formas usadas en las bibliotecas universitarias para hacer llegar o reunir el mensaje del emisor que está contenido en un formato impreso hasta el usuario.

##### **4.6.1. Sistema de Estantería Abierta o Acceso Libre.**

En este modelo el usuario ingresa directamente al lugar donde están ubicados los impresos que forman la colección, la cual está en el interior de biblioteca en un lugar de fácil llegada para cualquier persona.

Se pudieron identificar a 13 sistemas bibliotecarios que tienen alguna de sus colecciones en libre acceso, todas usan equipos de detección de libros en este tipo de servicio, de no ser así es casi imposible tener en funcionamiento este sistema. En sistemas bibliotecarios como el de la Universidad Arturo Prat es muy reciente este servicio, en otros como en la Universidad Católica de Chile tiene sus años, en el sistema bibliotecario de la Universidad Tecnológica Metropolitana tienen acceso a las estanterías sólo los docentes.

Por general el uso de la estantería abierta es de los últimos años<sup>67</sup> y su implementación tiene un gran impacto en la comunidad puesto que los usuarios se sienten “libres” en ellas.

---

<sup>66</sup> CABID. Op. Cit. p.21.

<sup>67</sup> En los estándares de la CABID del año 1993, no establecen nada al respecto. Cfr.: CABID. Estándares para bibliotecas universitarias. Santiago de Chile, Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación, 1993. 37p.



#### **4.6.2. Sistema de Estantería Cerrada.**

En este sistema entre los usuarios y la colección existe una barrera administrativa que impide que los usuarios puedan llegar hasta donde están los libros u otros materiales bibliográficos. En las bibliotecas universitarias estudiadas es el esquema más utilizado.

##### **Modelo del Sistema de Estantería Cerrada.**

El usuario tiene que consultar el catálogo para hacer su solicitud y debe obtener todos los datos necesarios de lo que desea pedir. Dicha solicitud debe hacerse a través de un escrito que se denomina: boleta o formulario de pedido, en que debe transcribir los datos obtenidos del catálogo, aquí es imprescindible consultar esta herramienta la cual entrega toda la información necesaria para que se solicite aquel material que está disponible.

Este tipo de sistema de acceso a las colecciones es muy conflictivo en las bibliotecas universitarias ya que;

- Utilizan una cantidad de recursos humanos importantes.
- Requieren de reglamentos duros y muy sancionadores.
- Son fuente de conflictos entre los usuarios y el personal de bibliotecas.
- Los usuarios tienden a evaluar una biblioteca por este tipo de servicio.

#### **4.6.3. Materiales Impresos.**

Gran parte de los servicios bibliotecarios de las bibliotecas universitarias chilenas se fundamentan en las colecciones de materiales impresos tales como; libros (incluimos todos los tipos de obras de referencia), revistas, memorias o tesis de grado y periódicos.

El rango del tamaño de las colecciones de monografías va desde 29.264 hasta 1.676.073<sup>68</sup>, hay 15 sistemas bibliotecarios universitarios que no logran llegar a los cien mil volúmenes en su colección monográfica total.

#### **4.6.4. Material Audiovisual.**

Entendemos por este tipo de material los registros de sonido, como las imágenes o ambos formatos juntos, son aquellos que requieren de equipos especiales para poder utilizarlos.

Hay trece sistemas de bibliotecas<sup>69</sup> que informan y entregan cantidades del material audiovisual que poseen.

#### **4.6.5. Materiales Electrónicos o Digitales.**

Son varios los sistemas bibliotecarios que informan que poseen bases de datos, ya sea en discos compactos, discos flexibles o que están instaladas en sus computadores o redes.

Los servicios otorgados con estos recursos por lo general, son gratuitos para todos los usuarios de la biblioteca quienes pueden acceder a ellos en los equipos dedicados para el servicio de consulta. Para los usuarios externos a veces hay costos asociados que se deben cancelar.

Las principales restricciones que se pueden hallar en estos servicios son:

- Conocimiento por parte del usuario de que existen estos recursos.
- Desconocimiento del usuario sobre la utilidad del recurso, en el fondo el usuario no sabe: Qué tipo de información obtendrá de la fuente.
- Manejo de la tecnología en especial los programas de búsquedas.
- Problemas idiomáticos, por lo general están en inglés y el usuario no siempre está capacitado para trabajar con este idioma.

<sup>68</sup> Datos obtenidos desde las publicaciones del Consejo de Rectores y pertenecen a la Universidad de Magallanes y de Chile correspondientemente.

<sup>69</sup> El sistema bibliotecario de la Universidad Católica del Norte tiene una colección importante de este tipo de material y posee una sección debidamente equipada para su consulta, de igual forma la Universidad Católica de Chile.

#### **4.7. Servicios de Acceso a Información en Línea.**

Hasta el año 2001, hay 23 sistemas bibliotecarios que informan que tienen disponible para sus servicios, tanto bases de datos referenciales y/o de texto completo, publicaciones periódicas en línea tales como; revistas científicas y/o índices de resúmenes y también periódicos o diarios.

##### **4.7.1. Tamaño de los Recursos en Línea.**

La cantidad de títulos de estos recursos en todo el sistema bibliotecario universitario sobrepasa los 41.000 títulos, ya sean publicaciones electrónicas o bases de datos referenciales o texto completo. Sin embargo, poco se sabe de los servicios que se otorgan con ellos; debido a que están siendo incorporadas, por lo general, hace poco tiempo<sup>70</sup> y se debe principalmente a los recursos financieros otorgados por el Programa MeceSup.

##### **4.7.2. Selección de Recursos en Línea.**

Poco sabemos del proceso de selección de estos recursos. La CABID, recomienda que el programa de gestión de recursos de información debe considerar como base la relación acceso versus propiedad<sup>71</sup> de los recursos de información. A nuestro parecer aquí comienza a ser real la nueva concepción de la biblioteca universitaria, es la aceptación de que a la biblioteca-depósito se le va agregar la biblioteca-acceso.

Los materiales impresos seguirán ingresando a la biblioteca, en especial los libros, puesto que los modos de acceso están siguiendo su propio camino al interior de las bibliotecas universitarias y la están conformando para ser parte integral del éxito de la institución matriz.

Hasta el momento la biblioteca-depósito, es decir la física y la biblioteca-acceso o virtual están conviviendo sin mayores dramas y no hay reemplazo, sus tiempos y espacios son diferentes y eso está siendo comprendido por los bibliotecarios.

##### **4.7.3. Áreas Temáticas de los Recursos en Línea.**

La cobertura temática de los servicios en línea tiende a cubrir todas las áreas del conocimiento humano.

En la práctica los servicios bibliotecarios que se basan en el acceso en línea de información funcionan en las secciones de Referencia y/o Hemeroteca existentes, o sus equivalentes tales como Biblioteca Virtual, Referencia Electrónica, Servicios Digitales, Colección Virtual o similares, es muy raro que aumente el personal bibliotecario a causa de estos recursos, por general se capacita el que ya existe en las bibliotecas universitarias.

Los principales problemas asociados con los recursos de información en línea que se pueden encontrar en este tipo servicios son:

- La gran cantidad de recursos disponibles hace que el usuario deba seleccionar el que ocupará y para ello se requiere de métodos los cuales no siempre se conocen. Las guías que tienen algunos servicios pueden ayudar, pero se profundiza el problema del idioma, lo común es que todas las ayudas estén en inglés.
- El gran tamaño de algunas bases de datos requiere de técnicas de búsquedas para obtener resultados que sirvan.
- Cuando estos recursos están liberados y no funcionan solamente en la biblioteca, por tanto pueden ser consultados desde cualquier equipo computacional de la institución entonces los problemas no son fáciles de detectar y tampoco se puede ayudar a los usuarios.

<sup>70</sup> En 1988, la Universidad de Chile tenía 2 conexiones al servicio Dialog en sus bibliotecas de medicina, la otra era la Universidad Católica de Chile también con 2 conexiones al mismo servicio en las bibliotecas San Joaquín y Biomédica.

<sup>71</sup> CABID. Op. Cit. p.14.

#### **4.8. Catálogos de Acceso Público.**

El catálogo es el producto de un largo proceso y cientos de tareas, donde podemos identificar la selección, la adquisición, la catalogación, la clasificación, servicios bibliotecarios y la administración.

Por ser un producto del trabajo bibliotecario, es decir salida de procesos, un servicio bibliotecario puede ser evaluado a través de su catálogo.

Con la llegada de los catálogos en línea a las bibliotecas se terminó la diversidad que existía con los tradicionales y para los usuarios esto ya es una gran ventaja, poder consultar o buscar en un solo tipo de catálogo, sin embargo el catálogo en línea no es el único que existe en las bibliotecas universitarias, como veremos aún existe una variedad de ellos.

##### **4.8.1. Comunicación y Catálogo.**

El rol que cumple el catálogo en el modelo básico de comunicación indirecta, es ser un intermediario entre el emisor y el receptor, cuyo objetivo es facilitar que el mensaje del emisor pueda llegar al receptor.

Las ventajas para los usuarios de los catálogos en línea son varias, sin ánimo de agotarlas consideramos importantes las siguientes:

- Mejora el acceso entre el usuario y las colecciones.
- Mayor cantidad de formas de búsquedas, en teoría se puede buscar por todos los datos o parte de ellos que se ingresaron en el sistema.
- Unifica los diferentes tipos de materiales de la biblioteca y el usuario hace la búsqueda en sólo lugar y tiempo.
- Ofrecen datos sobre el estado de una copia/volumen de los materiales tales como; disponibilidad, fecha de devolución y datos de adquisición.
- Ofrecen información relacionada con el usuario y su situación en el sistema bibliotecario.
- Ofrecen eficiencia y rapidez para las búsquedas de datos o información y por ello ahorra tiempo.
- Ofrecen ayuda a los usuarios para realizar en forma eficiente las búsquedas.
- Pueden ser consultados desde cualquier lugar y momento
- Ofrecen servicios de reservas de los materiales.
- Información acerca del proceso de adquisición de los materiales bibliotecarios.

##### **4.8.2. Catálogos en Línea en las Bibliotecas Universitarias.**

En la actualidad, todas las bibliotecas universitarias tienen catálogos en línea y 14 están disponibles en Internet, nosotros nos referiremos especialmente a ellos por ser la realidad actual y más cercana a las bibliotecas universitarias.

##### **4.8.3. Breve Análisis de los Catálogos en Línea.**

Los catálogos en línea de las bibliotecas universitarias que están disponibles en Internet son variados en la presentación, pero tienen en común que pertenecen al modelo 1 o 2 de la siguiente clasificación:

1. Modelo del catálogo tradicional: en que se basan en el modelo definido por Charles Cutter en que debía permitir;
  - encontrar un libro por nombre del autor, título o materia.
  - mostrar las obras que la biblioteca posee de un autor o materia.
2. Modelo de los Sistemas de Recuperación de Información: sistemas basados en un enunciado (query) específico único de búsqueda estipulado por el usuario, la consulta del usuario debe ser fija e invariable. Este modelo se generó a partir de usuarios preparados en el proceso de la búsqueda como los bibliotecarios, no para novatos.

3. Modelo en base a las TIC: son aquellos que utilizan técnicas avanzadas en la recuperación de información, interfaces amigables para los usuarios, soporte para actividades de navegación (browsing) y adaptación a los estándares internacionales tanto en estructura de datos como en las comunicaciones<sup>72</sup>.

La mayoría de los catálogos disponibles en Internet pertenecen al modelo tradicional, el catálogo de la Universidad de Chile está más cercano al modelo 2, no encontramos ninguno que se acerque al modelo 3.

Al estar los catálogos más cercanos al modelo tradicional, en teoría deben tener todos los problemas que este tipo de herramientas tiene para los usuarios:

- No consideran la forma en que las personas buscan la información y se limitan a igualar lo que hay en la base de datos y lo ingresado por el usuario.
- Los estudios han demostrado que el uso de operadores booleanos no es de fácil comprensión para las personas<sup>73</sup>.
- Los usuarios deben estructurar en forma precisa su necesidad de información para que el sistema pueda interpretarlo.

Sin embargo, a pesar de lo anterior son de gran ayuda para que los usuarios puedan saber lo que existe en las bibliotecas y si se dan el tiempo de leer las ayudas que poseen pueden realizar búsquedas muy exactas y precisas, el problema es que la mayoría de los usuarios no leen tales ayudas y esto se puede deber a:

- Ayudas largas y complicadas.
- Ayudas muy escuetas.

También los programas que sustentan los catálogos en línea no realizan almacenamientos estadísticos sobre el uso de las ayudas por parte de los usuarios, por lo tanto se hace difícil realizar estudios que ayuden a modificar el problema.

#### **4.9. Servicios de Acceso a Internet.**

Los servicios bibliotecarios se han ganado un lugar en los sitios web de sus instituciones matrices, es así que 13 sistemas bibliotecarios están la página principal del web de su universidad, uno en la página terciaria<sup>74</sup>.

Estos 14 sistemas bibliotecarios tienen servicios tales como: catálogo en línea y servicio de reserva de materiales. Además de información sobre; reglamentos, horarios, ubicación de las bibliotecas, datos relacionados con los recursos humanos, de colecciones y otros.

Los 11 sistemas bibliotecarios restantes sólo describen sus servicios o las páginas web están en proceso de construcción.

En cuanto a los servicios que se ofrecen con Internet se pudieron distinguir los siguientes:

1. Servicio de acceso a Internet para los usuarios: 14 sistemas bibliotecarios.
2. Servicio de acceso a Internet sólo uso del personal: 6 sistemas bibliotecarios.

En los otros cinco sistemas bibliotecarios no se logró obtener la información.

##### **4.9.1. Acceso Directo a Internet para Usuarios.**

Este servicio se otorga en salas<sup>75</sup> especialmente diseñadas para este efecto o en las secciones de Referencia y/o Hemeroteca las cuales han sido modificadas<sup>76</sup>.

<sup>72</sup> Fernández Molina, Juan Carlos ; Moya Anegón, Félix de. Los catálogos de acceso público en línea. [s.l.], Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1998. p.136-156.

<sup>73</sup> Fernández Molina, Juan Carlos ; Moya Anegón, Félix de. Op. Cit. p.140.

<sup>74</sup> Sistema de Bibliotecas de la Universidad Austral de Chile.

<sup>75</sup> Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Tarapacá, Biblioteca de Derecho de la Universidad de Chile.

<sup>76</sup> Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Santiago de Chile.

El tiempo de uso, por lo general, de estos equipos es una hora cronológica, con posibilidades de renovarse si no hay usuarios en espera<sup>77</sup>, la tendencia es que sean de uso gratuito<sup>78</sup>.

Las prohibiciones o restricciones en este servicio que se pudieron averiguar son las siguientes:

- Censura: visitar o bajar información de sitios web reñidos con la moral y/o con los principios que inspiran a la institución<sup>79</sup>.
- Uso de Programas: tales como Office, en especial los procesadores de texto, por lo general no están instalados en los equipos.
- Uso de Programas de Comunicación: los chat y correo electrónico<sup>80</sup> no se permiten.
- Entretenimiento o Juegos: no se permiten.
- Bajar Programas: por lo general no se permite<sup>81</sup>.
- Servicio de Impresión: no se ofrece este servicio.

Para usar Internet como recurso o fuente de información se requiere tener algunas capacidades que nosotros las hemos denominado;

#### **Exigencias mínimas**

- Manejo del equipo y sus partes tales como: teclado, monitor, ratón y gabinete.
- Manejo de la plataforma de los programas tales como: Windows, Netscape o Explorer.
- Conocimiento de Buscadores de Información: hay bastantes programas al respecto, lo más importante es que el usuario debe darse el tiempo de conocer las potencialidades del buscador y leer sus ayudas.
- Conocimientos Básicos en la Búsqueda de Información: saber definir un tema o términos de búsquedas, manejo de operadores booleanos, saber interpretar las citas bibliográficas y conocer alguna fuente de información del área que estudia.
- Es recomendable un manejo mínimo del idioma inglés, a pesar que existen bastantes sitios, bases de datos, programas y buscadores de información en español, también es cierto que la cantidad de información y de recursos en inglés son muchos más.

Nuestra experiencia nos dice que lo más importante es que el usuario conozca muy bien o pueda expresar por escrito; lo que busca o lo que necesita, el personal bibliotecario puede ser de gran ayuda en este aspecto, sin embargo es el usuario quien sabe o debe saber expresar sus necesidades de información, aquí juega un rol fundamental la comunicación personal entre el usuario y el bibliotecario, siempre y cuando el usuario se acerque a consultar o pedir ayuda, o el bibliotecario pueda reconocer cuando un usuario necesita ayuda y el quiera brindarla.

Por lo general las búsquedas en Internet por usuarios alumnos están dirigidas a datos concretos y precisos, que por lo general se encuentran ya que la tecnología está hecha para almacenar y recuperar este tipo de información-dato.

Sin embargo cuando hay que buscar información, más difusa y variable, sobre temas desconocidos y cuando hay que relacionar conceptos o desarrollar nociones en alguna área del conocimiento humano, las búsquedas ya no son tan fáciles de realizar y la

<sup>77</sup> Así sucede en la Biblioteca Central de la Universidad de Santiago de Chile.

<sup>78</sup> En el sistema bibliotecario de la Universidad de Valparaíso, después de una hora el usuario debe cancelar el tiempo excedido.

<sup>79</sup> Universidad Católica de Chile, Universidad Católica de Valparaíso, Universidad de Santiago de Chile, Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación, Universidad Católica del Maule.

<sup>80</sup> En la Universidad Católica de Valparaíso en sus Bibliotecas Mayores tienen destinado 1 equipo para este servicio.

<sup>81</sup> El sistema bibliotecario de la Universidad Católica de Chile tiene 7 equipos para este servicio.

tendencia es el fracaso, la tecnología aún no está preparada para ello y gran parte del proceso de la búsqueda debe hacerla el ser humano.

#### **4.9.2. Censura y Restricciones.**

La censura de contenidos y demás restricciones es un problema serio que los bibliotecarios no han sabido imponerse y tampoco han sabido aplicar el código ético de la profesión, es más; la propia imagen del bibliotecario es de un censor para estos casos.

Hoy son los sitios relacionados con el sexo tal como la pornografía, el erotismo y otros temas relacionados con el sexo, sin embargo nadie asegura que mañana no se extienda a otras áreas como; ideologías políticas, religiosas o raciales.

Los servicios bibliotecarios que están colocando las prohibiciones a los sitios pornográficos, eróticos o sexuales no tienen en su reglamento una definición de estos conceptos.

El bibliotecario debe ser el primer profesional en ir contra de cualquier tipo de censura o restricción que impida que la información llegue hasta el usuario, el mismo Código citado establece que el rol social del bibliotecario es ser “el enlace entre el hombre y los medios físicos en que se registran las experiencias humanas de las generaciones pasadas y presentes”.<sup>82</sup>

Entendemos que la pornografía da suficientes problemas<sup>83</sup> en cualquier parte del mundo y es un tema no acabado y menos en Chile. Debemos recordar aquel fallo unánime e histórico, en la sentencia del 5 de febrero de 2001, en que los miembros de la Corte Interamericana de Derechos Humanos encontraron que el Estado de Chile, violó el Art. 13 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos en el caso de la prohibición de la película: “La Última Tentación de Cristo”.<sup>84</sup>

En cuanto a las restricciones a los juegos o programas de diversión, conversación interactiva vía chat y consulta y recepción de correo electrónico, las justificaciones de que estos equipos son para buscar sólo información, es una visión miope y poco ética de lo que es una biblioteca y su relación con la información y la comunicación, aquí hay ignorancia camuflada.

Tampoco sirven las justificaciones fundadas en la cantidad disponibles de los equipos, el que un usuario utilice un equipo conectado a Internet para entretenerse, comunicarse vía chat o correo electrónico, o buscar información en nada influye en el servicio mismo y tampoco le resta oportunidad al próximo usuario para su uso, aquí la ignorancia se deja ver en su totalidad.

#### **4.9.3. Acceso Indirecto a Internet.**

Esta forma de dar el servicio sobre la base de Internet tiene como fundamento que la biblioteca universitaria sólo tiene equipos para el personal y por lo tanto, sus usuarios pueden acceder a Internet a través de ellos o simplemente no está implementado el servicio para ellos<sup>85</sup>.

Por general es para los alumnos que están realizando su trabajo de investigación para titulación y docentes de la institución. El procedimiento es sencillo, el usuario entrega por escrito lo que necesita, hay una fuerte ayuda del bibliotecario para ayudar a definir bien el tema.

---

<sup>82</sup> Ibidem. p.5.

<sup>83</sup> Ferrater Mora, José ; Cohn, Priscilla. Ética aplicada. Del aborto a la violencia. Madrid, Alianza, 1994. p.189-213.

<sup>84</sup> Corte Interamericana de Derechos Humanos. Organización de los Estados Americanos. Serie C: Resoluciones y Sentencias. N° 73. Caso: “La Última Tentación de Cristo”. San José, Puerto Rico, 5 de febrero de 2001. En: <http://www.cajpe.org.pe/RIJ/BASES/JURISP/73.htm> [Consultado el 08/03/2001, Santiago de Chile].

<sup>85</sup> En algunas de las bibliotecas de la Universidad de Santiago de Chile se ofrece este tipo de servicio.

La búsqueda se realiza, por lo general en un horario destinado a ello, y se le envía por correo electrónico o se le entrega un disco flexible las direcciones electrónicas donde está lo que el usuario necesita.

Este proceso suele repetirse por causa de la retroalimentación que ocurre en el usuario con la información recibida o porque el bibliotecario detectó que hay errores o fallas en los términos que el usuario le entregó.

Pensamos que esta forma de acceder a Internet se debe dar con más frecuencia en las bibliotecas especializadas, sin embargo como hemos podido observar la tendencia es ofrecer este servicio directo para que lo utilice el usuario.

## 5. CONCLUSIONES

1. La educación superior está en crisis en todo el mundo y Chile no escapa a tal situación, es por ello que las autoridades gubernamentales están aplicando un conjunto de políticas educacionales que apuntan a modernizar la educación superior chilena. Es así como está en plena ejecución el programa: Mejoramiento de la Calidad y Equidad de la Educación Superior (MECESUP) y el sistema bibliotecario universitario está siendo beneficiado con esta iniciativa. La incógnita, sin respuesta hasta ahora, es: ¿Qué sucederá con los sistemas bibliotecarios que han obtenido recursos financieros del Mecesup una vez que el programa termine?
2. Los estudios realizados y publicados sobre el sistema bibliotecario universitario chileno son escasos, sin embargo existe suficiente información y datos de cada uno de sus elementos en diferentes fuentes de información que es factible de realizar estudios para identificar sus fortalezas y sus debilidades. Este estudio se considera una investigación exploratoria que abarca las principales actividades del sistema.
3. El sistema bibliotecario universitario chileno está realizando importantes esfuerzos en mejorar la cantidad y calidad de sus recursos para enfrentar los cambios de la Sociedad de la Información. Es la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación en las funciones bibliotecarias donde podemos observar los mayores cambios, así como en los edificios y locales, sin embargo no se visualiza el mismo desarrollo en los recursos humanos y de las colecciones impresas. Los directores de bibliotecas deben realizar las acciones necesarias para corregir este crecimiento desequilibrado del sistema.
4. En las bibliotecas del sistema bibliotecario universitario chileno confluyen dos derechos humanos; el de educación y el de información, los cuales están estructurando la organización del sistema de tres formas. Así, tenemos organizaciones bibliotecarias cuya primera finalidad es de apoyar las actividades de docencia, investigación y extensión, otras tienen enfocada su misión en satisfacer necesidades de información de sus usuarios y están aquellas que intentan concordar ambos derechos. Lo anterior está tensionando en forma dinámica la organización bibliotecaria universitaria y se vislumbra como salida a la crisis el concepto de que: la Biblioteca Universitaria es una organización social dedicada a facilitar el ejercicio del derecho a la información de sus usuarios.
5. El sistema bibliotecario universitario chileno se está desarrollándose desde un tipo de biblioteca-depósito con servicios y una organización basada en materiales impresos hacia una biblioteca-acceso con servicios y una gestión en base a la información en formato electrónico. Lo anterior está llevando a los sistemas bibliotecarios a enfrentar esta evolución con bastante éxito, en especial en la automatización y gestión de los servicios bibliotecarios así como en los servicios de acceso a Internet para los usuarios.
6. La cantidad de los recursos humanos cualificados con que cuentan en la actualidad las bibliotecas universitarias chilenas no son suficientes para atender en forma óptima las necesidades de información de los usuarios y por lo tanto los recursos humanos se dirigen a cubrir las funciones básicas del sistema bibliotecario. Lo anterior impacta en forma negativa en los usuarios debido a que la relación usuario-bibliotecario es cada vez más lejana y se constituye en un obstáculo más en el acceso a la información. Si agregamos que son escasas las posibilidades de perfeccionamiento que tienen los recursos humanos bibliotecarios hacen que la calidad de los mismos no están preparados para enfrentar los cambios del sistema bibliotecario, es así como los actuales conocimientos del personal bibliotecario en



las áreas de la ética, comunicación y derecho a la información están afectando en forma negativa el rol social que tienen las bibliotecas frente a la sociedad.

7. Las colecciones impresas con que cuentan en la actualidad los sistemas bibliotecarios universitarios chilenos son pequeñas y alcanzan, por lo general, a cubrir en forma regular las necesidades de las bibliografías básicas de los alumnos del pregrado. Si agregamos el factor obsolescencia de las colecciones, que abarca gran parte de ellas, tenemos como resultado que los servicios bibliotecarios discriminan sobre una tipología de usuarios que no ha sido confeccionada en estudios y por lo tanto no refleja necesariamente las necesidades reales de los usuarios.
8. Las tecnologías de información y comunicación en el sistema bibliotecario universitario chileno están siendo usadas con restricciones en contenidos de la información que limitan su verdadero potencial, para que ello no ocurra los bibliotecarios deben realizar su trabajo en concordancia con el código de ética de la profesión. La censura aplicada a los sitios web de Internet relacionados a temas sobre el sexo o reñidos con la moral de las instituciones dueñas del equipamiento no ofrecen argumentos sustentables en el ámbito legal y ético para que se continúe realizando. Las restricciones aplicadas a herramientas que facilitan la comunicación humana deben eliminarse puesto que son obstáculos para que los usuarios puedan llegar a la información o que ésta llegue hasta ellos y la biblioteca está para facilitar el acceso a la información y no para restringirla
9. El concepto de acceso a la información, aún cuando es difuso en el sistema bibliotecario universitario chileno es utilizado en su nivel geográfico como acceso a la biblioteca y en su nivel físico como servicio de acceso a las colecciones generales. Sin embargo como noción del deber para hacer realidad el ejercicio del derecho a la información de poder buscar, recibir y difundir todo tipo de información sin ningún tipo de limitación está muy lejano en las bibliotecas universitarias y esto se debe en gran parte a la falta de conocimiento por parte de los bibliotecarios y los usuarios.
10. El sistema bibliotecario universitario chileno, si en principio su deber está con los miembros de su institución matriz, también es verdadero que tiene una obligación frente los demás miembros de la sociedad y por lo tanto deben realizar esfuerzos para que cualquier persona pueda acceder a la información contenida en las bibliotecas universitarias sin restricciones.
11. Las acciones conjuntas que se están desarrollando al interior del sistema bibliotecario universitario chileno para la cooperación son mínimas, lo que está resultando negativo a sus usuarios pues han disminuido sus posibilidades para tener disponible más información.
12. La Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación (CABID) del Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas debe tomar un rol más protagónico que sea más denunciativo que declarativo al interior del Consejo y debe proponer soluciones frente a los difíciles momentos por los cuales está pasando el sistema bibliotecario universitario.

**6. ANEXOS****6. 1. ANEXO: LISTADO DE UNIVERSIDADES CHILENAS.****6. 2. ANEXO: DECLARACIÓN DE MISION.****6. 3. ANEXO: LISTADO DE SOFTWARE EN LAS BIBLIOTECAS.****6. 4. ANEXO: RECURSOS BIBLIOTECARIOS EN CHILE.**

**6. 1. ANEXO: LISTADO DE UNIVERSIDADES CHILENAS.  
Adscritas al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas.**

<b>Nombre de la Universidad</b>	<b>TIPO DE UNIVERSIDAD</b>	<b>DUEÑOS</b>
PONTIFICIA U. CATÓLICA DE CHILE	AUTÓNOMA TRADICIONAL	PRIVADA
U. ARTURO PRAT	AUTÓNOMA DERIVADA	ESTATAL
U. AUSTRAL DE CHILE	AUTÓNOMA TRADICIONAL	PRIVADA
U. CATOLICA DE LA SSMA. CONCEPCION	AUTÓNOMA DERIVADA	PRIVADA
U. CATÓLICA DE TEMUCO	AUTÓNOMA DERIVADA	PRIVADA
U. CATÓLICA DE VALPARAÍSO	AUTÓNOMA TRADICIONAL	PRIVADA
U. CATOLICA DEL MAULE	AUTÓNOMA DERIVADA	PRIVADA
U. CATÓLICA DEL NORTE	AUTÓNOMA TRADICIONAL	PRIVADA
U. DE ANTOFAGASTA	AUTÓNOMA DERIVADA	ESTATAL
U. DE ATACAMA	AUTÓNOMA DERIVADA	ESTATAL
U. DE CHILE	AUTÓNOMA TRADICIONAL	ESTATAL
U. DE CONCEPCIÓN	AUTÓNOMA TRADICIONAL	PRIVADA
U. DE LA FRONTERA	AUTÓNOMA DERIVADA	ESTATAL
U. DE LOS LAGOS	AUTÓNOMA TRADICIONAL	ESTATAL
U. DE MAGALLANES	AUTÓNOMA TRADICIONAL	ESTATAL
U. DE PLAYA ANCHA	AUTÓNOMA DERIVADA	ESTATAL
U. DE SANTIAGO DE CHILE	AUTÓNOMA TRADICIONAL	ESTATAL
U. DE TALCA	AUTÓNOMA DERIVADA	ESTATAL
U. DE TARAPACÁ	AUTÓNOMA DERIVADA	ESTATAL
U. DE VALPARAÍSO	AUTÓNOMA DERIVADA	ESTATAL
U. DEL BÍO-BÍO	AUTÓNOMA DERIVADA	ESTATAL
U. LA SERENA	AUTÓNOMA DERIVADA	ESTATAL
U. METROPOLITANA CS. DE LA EDUCACION	AUTÓNOMA DERIVADA	ESTATAL
U. T. FEDERICO SANTA MARÍA	AUTÓNOMA TRADICIONAL	PRIVADA
U. TECNOLÓGICA METROPOLITANA	AUTÓNOMA DERIVADA	ESTATAL

## **6. 2. ANEXO: DECLARACIÓN DE MISION.**

### **Bibliotecas del Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas.**

Las siguientes declaraciones de misión pertenecen a 18 sistemas bibliotecarios de universidades del Consejo de Rectores, se obtuvieron de los sitios web de Internet de cada institución descrita, las direcciones pueden ser consultadas en listado adjunto en Anexos.

#### **1. Pontificia Universidad Católica de Chile. Sistema de Bibliotecas.**

“Ser parte y contribuir al logro de la misión de la P.U.C., por medio de la constante búsqueda e implementación de servicios diferenciados y eficiente de acceso y entrega de la información registrada a la comunidad académica, en forma presencial y virtual, mediante una organización cuya cultura de servicio se centra en el usuario y en un entorno global.”

#### **2. Universidad de Chile. Sistema de Bibliotecas.**

“Responder a las demandas de información relativas a la actividad docente, de investigación, de formación integral y de administración universitaria, de acuerdo a la misión de la universidad.”

Las Bibliotecas Centrales o de Facultad tienen su propia misión que está en acuerdo con la finalidad expresada en el Reglamento General de Bibliotecas, todas estas bibliotecas apoyan, promueven, fortalecen o contribuyen a las actividades de docencia, investigación y extensión de la institución.

#### **3. Universidad de Concepción. Sistema de Bibliotecas.**

“Contribuir a los objetivos de la docencia, investigación y extensión mediante la implementación de servicios eficientes de acceso a la información, con el fin, de facilitar a la comunidad universitaria el logro de sus objetivos.”

#### **4. Universidad Católica de Valparaíso. Sistema de Bibliotecas.**

“Satisfacer los requerimientos de información de nuestros usuarios. Asumimos que una respuesta eficiente debe ser oportuna, suficiente y pertinente. La idea fuerza que sirve de base e inspiración para nuestras tareas es que nuestros usuarios constituyen la razón de ser de nuestro quehacer y que los recursos de información, sean estos locales o virtuales, son el medio que hace posible satisfacer dicha demanda de servicio. Lo anterior y sucinta declaración de principios se inscribe en el marco conceptual y valórico propio de una Institución que como Universidad Católica se dedica, a la luz de la Fe al estudio que hace posible el descubrimiento y comunicación de la verdad a través del cultivo de las ciencias, las artes y la técnica.”

#### **5. Universidad Católica de la Santísima Concepción. Sistema de Bibliotecas.**

“Apoyar la gestión de las actividades de Docencia, Investigación y Extensión de la comunidad universitaria, a través de los servicios de guía hacia la información.”

#### **6. Universidad Católica del Maule. Sistema de Bibliotecas.**

“Colaborar en el logro de la excelencia académica y en la formación integral humana y profesional, apoyando la docencia, investigación y extensión y facilitando a la comunidad universitaria el acceso oportuno y expedito a recursos de información, mediante la implementación de servicios de alta calidad tanto internos como externos, locales como virtuales.”

**7. Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación. Sistema de Bibliotecas.**

“El Sistema de Bibliotecas de la Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación, como complemento de las funciones de docencia, investigación, extensión y de perfeccionamiento de la Universidad tiene como objetivo principal organizar, seleccionar, coleccionar, mantener y proporcionar a los usuarios un sistema de información acorde a las políticas de mejoramiento de la calidad y equidad de la enseñanza y de la innovación del proceso de cambio educativo y social de las futuras generaciones de docentes, a nivel de pre y post-grado.”

**8. Universidad de Valparaíso. Sistema de Bibliotecas.**

“El desarrollo permanente de un servicio de excelencia que provea información de alta calidad, especializada y multidisciplinaria, en diversidad de formatos y soportes, apoyándose en tecnologías de puntas, que aporten respuestas integrales a los requerimientos de nuestra universidad y participe en los convenios de cooperación internacional con instituciones educativas de gobierno y empresariales, en función de potenciar el desarrollo de la región y el país.”

**9. Universidad de Atacama. Sistema de Bibliotecas.**

“La Biblioteca Central fue construida en el año 1984, con la finalidad de servir eficientemente de respaldo bibliográfico y documental a las actividades docentes, de investigación y extensión universitaria.”

**10. Universidad Austral de Chile. Sistema de Bibliotecas.**

“El Sistema de Biblioteca de la Universidad Austral de Chile tiene por misión satisfacer en forma eficiente, oportuna y pertinente las necesidades de información de sus usuarios, en concordancia con la misión de la Universidad, para lo cual dispone de un conjunto de recursos humanos, bibliográficos y computacionales, tanto locales y virtuales. Sus usuarios son los miembros de la comunidad universitaria.”

**11. Universidad Arturo Prat. Sistema de Bibliotecas.**

“La misión del Núcleo Central de Información Regional es formar usuarios autónomos en su relación, conocimiento, comprensión y dominio de las fuentes de información en sus variadas formas y contenidos, de tal forma de constituirse en un bien cultural e intelectual adquirido, para su desarrollo profesional y humano a través de la creación, diseño, investigación, estudio, evaluación, desarrollo, proyección y promoción sistemática de las metodologías y recursos de apoyo a la información de sus usuarios, con servicios de información de calidad, que refuercen las funciones de docencia, investigación y extensión de la universidad.”

**12. Universidad Técnica Federico Santa María. Sistema de Bibliotecas.**

“Para cumplir con su misión de apoyar las actividades académicas, de investigación y de extensión de la Universidad Técnica Federico Santa María, la Biblioteca entrega a la comunidad universitaria, numerosos servicios que están destinados a satisfacer necesidades de información de cada uno de los usuarios. Estos servicios se complementan con los vínculos de intercambio que se mantienen tanto con otras unidades de información y documentación como con instituciones de investigación del ámbito nacional e internacional. la biblioteca forma parte además de Redes de Información en calidad de miembro activo o de centro cooperador.”

**13. Universidad de Santiago de Chile. Sistema de Bibliotecas.**

“Biblioteca central tiene por misión satisfacer los requerimientos de información de alumnos, profesores e investigadores; apoyando la gestión de la docencia, la investigación y la extensión de la universidad.”

**14. Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación. Sistema de Bibliotecas.**

“La misión del SIBUPLA (Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Playa Ancha) consiste en ser la unidad administrativa que brinda apoyo a la comunidad universitaria, a través del acceso a la información globalizada, mediante una gestión de servicios especializados, centrados en los requerimientos de sus usuarios.”

**15. Universidad de Magallanes. Sistema de Bibliotecas.**

“El Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Magallanes moviliza recursos humanos, técnicos y materiales para administrar información científica, tecnológica y cultural generada por o adquirida para la docencia, la investigación y extensión universitaria.”

**16. Universidad de Los Lagos. Mediateca.**

“La misión de la Mediateca de la Universidad de Los Lagos, definida como un sistema abierto y retroalimentado, es participar en la gestión de información, apoyar la gestión y generación de conocimiento y optimizar la calidad del aprendizaje de los usuarios. La gestión de información local y virtual es la aplicación de los principios informáticos a la adquisición, organización, control, disseminación y uso de la información relevante para la efectiva operación de la Mediateca.”

**17. Universidad de La Frontera. Sistema de Bibliotecas.**

“El Sistema de Bibliotecas de la Universidad de La Frontera, es un Centro de Información especializado al servicio de la Educación Superior, que tiene como misión principal seleccionar, adquirir, organizar, preservar y difundir el fondo bibliográfico, en apoyo a la docencia, investigación y extensión satisfaciendo la demanda de información requerida por sus usuarios.”

**18. Universidad Católica de Temuco. Sistema de Bibliotecas.**

“Contribuir al logro de la excelencia académica de la Universidad Católica de Temuco, generando soluciones integrales para el desarrollo eficiente de los servicios de transferencia documental y virtual, orientadas, especialmente a las necesidades de los usuarios, con el fin de facilitar los procesos de docencia, investigación y extensión, mediante una adecuada combinación gestión administrativa, de personal especializado, de recursos documentales y de infraestructura física. Todo ello enmarcado en los principios cristianos y de servicio de la Universidad.”

### 6. 3. ANEXO: LISTADO DE SOFTWARE EN LAS BIBLIOTECAS. Bibliotecas del Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas.

Nombre de la Universidad	Nombre Software	Dirección Electrónica del Catálogo en Internet
PONTIFICIA U. CATÓLICA DE CHILE	<b>Aleph</b>	<a href="http://www.sibuc.puc.cl/sibuc/index.html">http://www.sibuc.puc.cl/sibuc/index.html</a>
U. CATÓLICA DE LA SSMA. CONCEPCIÓN	<b>Horizonte</b>	catálogo en línea no disponible en Internet
U. CATÓLICA DE TEMUCO	<b>CDS-Isis</b>	catálogo en línea no disponible en Internet
U. ARTURO PRAT	<b>Werken</b>	<a href="http://biblio.unap.cl/">http://biblio.unap.cl/</a>
U. AUSTRAL DE CHILE	<b>Horizonte</b>	<a href="http://www.biblioteca.uach.cl/">http://www.biblioteca.uach.cl/</a>
U. CATÓLICA DE VALPARAÍSO	<b>CDS-Isis</b>	<a href="http://biblioteca.ucv.cl/opac/todos/index.html">http://biblioteca.ucv.cl/opac/todos/index.html</a>
U. CATÓLICA DEL MAULE	<b>Horizonte</b>	<a href="http://www.sibib.ucm.cl/">http://www.sibib.ucm.cl/</a>
U. CATÓLICA DEL NORTE	<b>Aleph</b>	<a href="http://www.ucn.cl/bidoc/">http://www.ucn.cl/bidoc/</a>
U. DE ANTOFAGASTA	<b>Horizonte</b>	catálogo en línea no disponible en Internet
U. DE ATACAMA	<b>Werken</b>	<a href="http://www.uda.cl/biblioteca/index.html">http://www.uda.cl/biblioteca/index.html</a>
U. DE CHILE	<b>Multilis</b>	<a href="http://www.uchile.cl/bibliotecas/catalogo/index.html">http://www.uchile.cl/bibliotecas/catalogo/index.html</a>
U. DE CONCEPCIÓN	<b>Dynix</b>	<a href="http://www.bib.udec.cl/">http://www.bib.udec.cl/</a>
U. DE LA FRONTERA	<b>Horizonte</b>	catálogo en línea no disponible en Internet
U. DE LOS LAGOS	?	catálogo en línea no disponible en Internet
U. DE MAGALLANES	?	catálogo en línea no disponible en Internet
U. DE PLAYA ANCHA	<b>CDS-Isis</b>	catálogo en línea no disponible en Internet
U. DE SANTIAGO DE CHILE	<b>Dynix</b>	catálogo en línea no disponible en Internet
U. DE TALCA	<b>Horizonte</b>	catálogo en línea no disponible en Internet
U. DE TARAPACÁ	<b>Programa Propio</b>	<a href="http://suri.quipu.uta.cl/cgi-bin/bib_con_bibliograficas.pl">http://suri.quipu.uta.cl/cgi-bin/bib_con_bibliograficas.pl</a>
U. DE VALPARAÍSO	<b>Sabini</b>	<a href="http://www.uv.cl/menu/frameindex2001.htm">http://www.uv.cl/menu/frameindex2001.htm</a>
U. DEL BÍO-BÍO	<b>Werken</b>	<a href="http://werken.ubiobio.cl/werken.htm">http://werken.ubiobio.cl/werken.htm</a>
U. LA SERENA	<b>Horizonte</b>	catálogo en línea no disponible en Internet
U. METROPOLITANA CS. DE LA EDUCACIÓN	<b>Horizonte</b>	<a href="http://www.umce.cl/">http://www.umce.cl/</a>
U. T. FEDERICO SANTA MARIA	<b>Horizonte</b>	catálogo en línea no disponible en Internet
U. TECNOLÓGICA METROPOLITANA	<b>Aleph</b>	<a href="http://lonko.utem.cl:4505/ALEPH">http://lonko.utem.cl:4505/ALEPH</a>

#### 6. 4. ANEXO: RECURSOS BIBLIOTECARIOS EN CHILE.

<b>Tabla 1. Evolución de las Bibliotecas Chilenas: Cantidad y Porcentaje por Tipo de Biblioteca Periodo 1984 a 1999.</b>									
<b>Año</b>	<b>Pública</b>	<b>%</b>	<b>Universitaria</b>	<b>%</b>	<b>Escolar</b>	<b>%</b>	<b>Especializada</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
1984	233	19,42	<b>133</b>	11,08	741	61,75	93	7,75	1.200
1985	320	25,22	<b>161</b>	12,69	705	55,56	83	6,54	1.269
1986	258	21,59	<b>172</b>	14,39	687	57,49	78	6,53	1.195
1989	275	20,18	<b>178</b>	13,06	821	60,23	89	6,53	1.363
1990	273	19,32	<b>185</b>	13,09	864	61,15	91	6,44	1.413
1991	272	19,36	<b>198</b>	14,09	849	60,43	86	6,12	1.405
1992	284	18,86	<b>190</b>	12,62	953	63,28	79	5,25	1.506
1993	295	17,55	<b>215</b>	12,79	1084	64,49	87	5,18	1.681
1994	320	18,14	<b>221</b>	12,53	1134	64,29	89	5,05	1.764
1995	328	18,45	<b>212</b>	11,92	1144	64,34	94	5,29	1.778
1996	331	18,08	<b>215</b>	11,74	1191	65,05	94	5,13	1.831
1997	330	16,88	<b>324</b>	16,57	1197	61,23	104	5,32	1.955
1998	335	17,03	<b>340</b>	17,29	1194	60,70	98	4,98	1.967
1999	335	16,78	<b>339</b>	16,98	1216	60,92	106	5,31	1.996

Fuente: INE. Anuario de cultura y medios de comunicación. [1984 – 1999].



#### 6. 4. ANEXO: RECURSOS BIBLIOTECARIOS EN CHILE. (CONT.)

<b>Tabla 2. Cantidad de Profesional Bibliotecario en las Bibliotecas Chilenas Periodo 1990 a 1999.</b>					
<b>Año</b>	<b>Pública</b>	<b>Universitaria</b>	<b>Escolar</b>	<b>Especializada</b>	<b>Total</b>
1990	123	308	130	93	654
1991	151	310	132	81	674
1992	160	308	154	73	695
1993	166	336	161	81	744
1994	168	341	167	91	767
1995	159	345	165	97	766
1996	162	350	186	99	797
1997	173	419	187	91	870
1998	170	487	196	85	938
1999	203	530	409	98	1.240

Fuente: INE. Anuario de cultura y medios de comunicación [1990 – 1999].

## **7. BIBLIOGRAFÍA GENERAL.**

### **7. 1. Fuentes Impresas**

Alonso, Martín. Enciclopedia del idioma, diccionario histórico y moderno de la lengua española (siglo XII al XX) etimológico, tecnológico, regional e hispanoamericano. Madrid, Aguilar, 1958. Tomo I.

Aristóteles. Acerca del alma. Madrid, Gredos, 1978. Libro II, 412a 413a.

Aristóteles. Ética a Nicómaco. Navarra, Folio, 2000. p.57. (Traducción de Pedro Simón Abril (siglo XVI), prólogo y notas de Antonio Alegre). 2v.

Aristóteles. Política. Madrid, Alianza, 1986. (Traducción, prólogo y notas de Carlos García Gual y Aurelio Pérez Jiménez).

Blánquez Fraile, Agustín. Diccionario Latino-Español Español-Latino. Barcelona, Ramón Sopena, 1985. 2v.

CABID. Estándares para bibliotecas universitarias. Santiago de Chile, Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación, 1993. 37p.

Cámara Chilena del Libro. Encuesta nacional sobre lectura y consumo de libros. Santiago de Chile, Cámara Chilena del Libro, 1999.

Carrión Gútiérrez, Manuel. Manual de bibliotecas. 2ª.ed. Madrid, Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1993. 760p.

Casares, Julio. Diccionario ideológico de la lengua española. 2ª. Ed. Barcelona, Gustavo Gili, 1994. 3v.

Castells, Manuel. La era de la información. Madrid, Alianza Editorial, 1998. 3v.

Colegio de Bibliotecarios de Chile. Código de ética profesional del Colegio de Bibliotecarios de Chile (Ley 17.161). Santiago de Chile, Colegio de Bibliotecarios de Chile, julio 1977. 10p. (Serie Monografías y Documentos, N° 4.).

CONICYT. Catálogo Colectivo de Publicaciones Periódicas Existentes en Bibliotecas Chilenas. 2ª.ed en microfichas. Santiago de Chile, Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica, 1992.

CONICYT. Catálogo Colectivo de Títulos Vigentes de Publicaciones Periódicas Existentes en bibliotecas de Instituciones de Educación Superior Adscritas al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas (Edición en Microfichas) 1988. Santiago de Chile, Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica, 1989. 16p.

CONICYT. Guía de Bibliotecas de Educación Superior de Chile. Santiago de Chile, Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica, Julio 1988. 48p. (Serie Directorios N° 26. ISSN 0716-0682).

CONICYT. Guía de Bibliotecas Especializadas y Centros de Documentación de Chile. Santiago de Chile, Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica, Marzo 1984. 169p. (Serie Directorios N° 1. ISSN 0716-0682).

Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. Manual de normas relacionadas con el Consejo de Rectores 1954 – 1980. Santiago de Chile, Secretaria General del Consejo de Rectores, octubre 1980. 89p.

Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. Régimen jurídico de la educación superior (1981-1988). Santiago de Chile, Secretaria General del Consejo de Rectores, 1988. 160p.

Consejo de Rectores Universidades Chilenas. Anuario del Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. 1990. Santiago de Chile, Consejo de Rectores de Universidades Chilenas.

Consejo de Rectores Universidades Chilenas. Anuario del Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. 1991. Santiago de Chile, Consejo de Rectores de Universidades Chilenas.

Consejo de Rectores Universidades Chilenas. Anuario del Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. 1992. Santiago de Chile, Consejo de Rectores de Universidades Chilenas.

Consejo de Rectores Universidades Chilenas. Anuario del Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. 1993. Santiago de Chile, Consejo de Rectores de Universidades Chilenas.

Consejo de Rectores Universidades Chilenas. Anuario del Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. 1994. Santiago de Chile, Consejo de Rectores de Universidades Chilenas.

Consejo de Rectores Universidades Chilenas. Anuario del Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. 1995. Santiago de Chile, Consejo de Rectores de Universidades Chilenas.

Consejo de Rectores Universidades Chilenas. Anuario del Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. 1996. Santiago de Chile, Consejo de Rectores de Universidades Chilenas.

Consejo de Rectores Universidades Chilenas. Anuario del Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. 1997. Santiago de Chile, Consejo de Rectores de Universidades Chilenas.

Consejo de Rectores Universidades Chilenas. Anuario del Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. 1998. Santiago de Chile, Consejo de Rectores de Universidades Chilenas.

- Consejo de Rectores Universidades Chilenas. Anuario del Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. 1999. Santiago de Chile, Consejo de Rectores de Universidades Chilenas.
- Consejo de Rectores Universidades Chilenas. Convenio de Cooperación Bibliográfica Interbibliotecas 1985. Dirección de Bibliotecas UCV : Biblioteca Central UTFSM, 1986. 50p.
- Consejo de Rectores Universidades Chilenas. Información general de las Universidades del Consejo de Rectores. Educación Universitaria Tradicional. Santiago de Chile, Secretaria General, Octubre 1997. 80p.
- Consejo de Rectores Universidades Chilenas. Información general del H. Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas. Educación Universitaria Tradicional. Santiago de Chile, Secretaria General, Octubre 1999. 104p.
- Consejo de Rectores Universidades Chilenas. Información general del H. Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas. Educación Universitaria Tradicional. Santiago de Chile, Secretaria General, Octubre 2000. 104p.
- Consejo de Rectores Universidades Chilenas. Información general del H. Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas. Educación Universitaria Tradicional. Santiago de Chile, Secretaria General, Octubre 2001. 107p.
- Constitución Política de la República de Chile. 5ª. ed. Santiago de Chile, Editorial Jurídica de Chile, 1997.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos, denominada "Pacto de San José de Costa Rica". EN: Constitución Política de la República de Chile. 5ª. ed. Santiago de Chile, Editorial Jurídica de Chile, 1997. 830p.
- Corominas, Joan ; Pascual, José A. Diccionario crítico etimológico castellano e histórico. Madrid, Gredos, 1989. 2v.
- Covarrubias Escobar, Viena. Necesidades de los usuarios: un problema de investigación de mercado. EIDISIS, 2(4):4 – 14.
- Curras, Emilia. La información en sus nuevos aspectos. Ciencias de la documentación. Madrid, Paraninfo, 1988. 307p.
- Desantes Guanter, José María. La información como deber. Buenos Aires, Ábaco de Rodolfo Depalma, 1994.
- Desantes Guanter, José María. Teoría y régimen jurídico de la documentación. Madrid, EUDEMA, 1987. 454p.
- Fernández Molina, Juan Carlos ; Moya Anegón, Félix de. Los catálogos de acceso público en línea. [s.l.], Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1998.

Ferrater Mora, José ; Cohn, Priscilla. *Ética aplicada. Del aborto a la violencia*. Madrid, Alianza, 1994. 237p.

Hardy, Clarisa ; Morris, Pablo. *Derechos ciudadanos. Una década. 1990-2000*. Santiago de Chile, LOM, 2001. 178p.

INE. *Anuario de cultura y medios de comunicación 1989 - 1992*. Santiago de Chile, Instituto Nacional de Estadística de Chile, 1996. 282p.

INE. *Anuario de cultura y medios de comunicación 1993*. Santiago de Chile, Instituto Nacional de Estadística de Chile, 1996. 166p.

INE. *Anuario de cultura y medios de comunicación 1994*. Santiago de Chile, Instituto Nacional de Estadística de Chile, 1996. 132p.

INE. *Anuario de cultura y medios de comunicación 1995*. Santiago de Chile, Instituto Nacional de Estadística de Chile, 1997. 132p.

INE. *Anuario de cultura y medios de comunicación 1996*. Santiago de Chile, Instituto Nacional de Estadística de Chile, 1997. 151p.

INE. *Anuario de cultura y medios de comunicación 1997*. Santiago de Chile, Instituto Nacional de Estadística de Chile, 1999. 150p.

Jáuregui, Ramón; Egea, Francisco; De la Puerta, Javier. *El tiempo que vivimos y el reparto del trabajo*. Barcelona: Paidós, 1ª. ed. 1998.

Klein, Ernest. *A comprehensive etymological dictionary of the English language dealing with the origin of words and their sense development thus illustrating the history of civilization and culture*. Amsterdam, Elsevier Scientific, 1971. 844p.

León U., Norma; Piñol G., Flora; Sánchez S., Ximena. *Detección de necesidades de información de la comunidad académica chilena*. Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación (CABID) Consejo de Rectores; UNESCO/PGI, Santiago, 1992.

Ley N° 18.962, *Ley Orgánica Constitucional de Enseñanza*. EN: *Constitución Política de la República de Chile*. 5ª. ed. Santiago de Chile, Editorial Jurídica de Chile, 1997.

Ley N° 19.733. *Ley Sobre Libertades de Opinión e Información y Ejercicio del Periodismo*. Diario Oficial de la República de Chile. Santiago, 04 de junio de 2001.

López Yepes, José (Coordinador). *Manual de información y documentación*. Madrid, Pirámide, 1995.

Maldonado, T. *Crítica de la razón informática*. Barcelona, Paidós, 1998.

Miller, Gordon. *The concept of information: a historical perspective on modern theory and technology*. EN: Ruben, Brend [Editor]. *Information and behavior*. News Brunswick, Transaction books, 1988. v.4. 537p.

- Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones. Informe de estadísticas básicas del sector de telecomunicaciones en Chile. Santiago Chile, Subsecretaría de Telecomunicaciones, Septiembre 2000.
- Moliner, María. Diccionario del uso del español. Madrid, Gredas, 1983. 2v.
- Moran, J. M. Interactivos y desconectados. EN: Aprender para el futuro: aprendizaje y vida activa. Madrid, Santillana, 1995.
- Onions, C. T. [Editor]. The Oxford dictionary of English etymology. Oxford, Clarendon Press, 1966. 1024p.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos adoptado por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas. EN: Constitución Política de la República de Chile. 5ª. ed. Santiago de Chile, Editorial Jurídica de Chile, 1997. 830p.
- Platón. Parménides. Madrid, Alianza Editorial, 1996.
- Randón Rojas, Miguel Ángel. Bases teóricas y filosóficas de la bibliotecología. México, UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1998. 148p.
- Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. 21ª.ed. Madrid, Real Academia Española, 1992.
- REBIUN. Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas. 2ª.ed. aum. Madrid, Ministerio de Educación y Cultura, Dirección General del Libro. Archivos y Bibliotecas, 1999. 99p.
- Rementería P., Ariel. Uso del catálogo en línea de la Universidad de Santiago de Chile: estudio estadístico. Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información. 14(29):24 – 42.
- República de Chile. Código Penal. Ed. Oficial. Editorial Jurídica de Chile, 2001.
- Sánchez de Diego F., Manuel y otros. Los usuarios en la Sociedad de la Información. Estudios y Documentación, N° 7, España, CEACCU.
- Santo Tomás de Aquino. Suma de teología. III, parte II-II (a). 2ª.ed. Madrid, Biblioteca de Autores Cristianos, 1995. v.3.
- Sanz B-M, María Teresa. Chile, libraries in. EN: Kent, Allen; Lancour, Harold [editors]. Encyclopedia of library and information science. New York, Marcel Dekker, 1970. v.4.
- Seminario Automatización de Bibliotecas Universitarias. Conclusiones. Santiago de Chile, 28 y 29 de julio de 1997, organizado por el Centro de Capacitación en Información CECAPI, Universidad de Chile.
- Shanon, Claude ; Weaver, Warren. Teoría matemática de la comunicación. Madrid, Forja, 1981. 159p.

Shera, Jesse. Los fundamentos de la educación bibliotecológica. México, UNAM, 1990. 520p.

Stewart, Thomas A. La nueva riqueza de las organizaciones: el capital intelectual. Buenos Aires: Granica, 1998.

Thompson, James ; Carr, Reg. La biblioteca universitaria. Introducción a su gestión. Madrid, Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1990. 341p.

Toynbee, T. El desafío del futuro. Madrid, Guadiana, 1973.

Villalón Galdames, Alberto ; Pimstein Lamas, Abraham. Chile, libraries in. EN: Kent, Allen; Lancour, Harold [editors]. Encyclopedia of library and information science. New York, Marcel Dekker, 1970. v.4.

Wiener, N. Cibernética y sociedad. Buenos Aires, Sudamericana, 1958.

## 7. 2. Fuentes de Información en Formato Electrónico.

Alerta al Conocimiento S.A. EN: <http://www.alerta.cl> [Consultado el 12/02/2002, Santiago de Chile].

Arenas Franco, María Luisa y otros. Programa de uso Biblioteca de Derecho y Comunicaciones. Santiago de Chile, Pontificia Universidad Católica de Chile, julio 2000. EN: <http://www.sibuc.puc.cl/sibuc/> [Consultado el 15/02/2002, Santiago de Chile].

Association of College & Research Libraries. Guidelines for the Preparation of Policies on Library Access. 1992. EN: <http://www.ala.org/acrl/guides/acrlaccs.html> [Consultado el 15/09/2001, Santiago de Chile].

Association of College and Research Libraries. Standards for University Libraries: Evaluation of Performance. American Library Association, Junio 2000. EN: <http://www.ala.org/acrl/guides/univer.html> [Consultado el 15/08/2001, Santiago de Chile].

CABID. Estándares para Bibliotecas Universitarias. 2ª.ed. Santiago de Chile, Consejo de Rectores de Universidades Chilenas: Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación, Agosto 2001. 36p. EN: <http://www.ucv.cl/cabid> [Consultado el 12/12/2001, Santiago de Chile].

Contenedores de la información y su definición EN: <http://www.nclis.gov/govt/gpo1.html> [Consultado el 14/09/2001, Santiago de Chile].

Corte Interamericana de Derechos Humanos. Organización de los Estados Americanos. Serie C: Resoluciones y Sentencias. N° 73. Caso: “La Ultima Tentación de Cristo”. San José, Puerto Rico, 5 de febrero de 2001. En: <http://www.cajpe.org.pe/RIJ/BASES/JURISP/73.htm> [Consultado el 08/03/2001, Santiago de Chile].

D.F.L. N°.1 Fija normas sobre las universidades. Diario Oficial de la República de Chile. Santiago, 3 de enero de 1981. EN: <http://www.congreso.cl> [Consultado el 08/01/2002, Santiago de Chile].

Declaración de Derechos inglesa. Enciclopedia Microsoft Encarta. Microsoft Corporation. 1993-2001. Versión electrónica en disco compacto.

Encuesta en línea sobre la Biblioteca de la Universidad Arturo Prat, EN: <http://www.biblio.unap.cl>

Entrevista a Manuel Castells disponible en: [http://www.confidencial.com.ni/1999-161/html/body\\_invitado\\_de\\_la\\_semana.html](http://www.confidencial.com.ni/1999-161/html/body_invitado_de_la_semana.html) [Consultado el 12/11/2000, Santiago de Chile].

Entrevistas a directores de bibliotecas universitarias en: <http://www.bibliotecologia.cl> [Consultado el 10/12/2001, Santiago de Chile].



Halaban, Patricia. Nuevas tecnologías de la información y de la comunicación: luces y sombras en el proceso educativo. EN: <http://www.tec.edu.sv/campus/intelecto/nuevastecnolo.htm> [Consultado el 09/01/2002, Santiago de Chile].

INE. Cultura y medios de comunicación 1998 - 1999. Santiago de Chile, Instituto Nacional de Estadística de Chile, [2000]. Versión electrónica en disco flexible.

Lebrecht, Walter. Resultados encuesta 1999. EN: [http://www.bib.ufro.cl/encuesta\\_1999.htm](http://www.bib.ufro.cl/encuesta_1999.htm) [Consultado el 15/09/2001, Santiago de Chile].

Ley N° 19.733. Ley Sobre Libertades de Opinión e Información y Ejercicio del Periodismo. Diario Oficial de la República de Chile. Santiago, 04 de junio de 2001. EN: <http://www.congreso.cl/> [Consultado el 14/09/2001, Santiago de Chile].

Line, Maurice. Acceso frente a propiedad : ¿hasta qué punto es una alternativa real? 61st IFLA General Conference - Conference Proceedings - August 20-25, 1995. EN: <http://www.ifla.org/IV/ifla61/61-linms.htm> [Consultado el 14/09/2001, Santiago de Chile].

Lolas Stepke, Fernando. Universidades chilenas: autonomía y calidad. EN: <http://www.mineduc.cl> [Consultado 28/11/2001, Santiago de Chile].

Página oficial de la Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación CABID, en: <http://www.cabid.ucv.cl>

Página web de la Renib EN: <http://www.dibam.cl> [Consultada el 12/02/2002, Santiago de Chile].

Política para la educación superior. EN: <http://www.mineduc.cl/superior/politica.htm> [Consultado el 10/01/2002, Santiago de Chile].

Pontificia Universidad Católica de Chile. SIBUC. EN: <http://www.puc.cl/sibuc/>

Sistema de Bibliotecas. Pontificia Universidad Católica de Chile. Estudio comparativo entre bibliotecas universitarias chilenas, latinoamericanas y estadounidenses. Santiago de Chile, SIBUC, octubre 1999. 20p. EN: <http://www.sibuc.puc.cl/sibuc/> [Consultado 26/10/2001, Santiago de Chile].

Sitio web de BiblioRed EN: <http://www.bibliored.cl> [Consultado el 12/02/2002, Santiago de Chile].

Sitio web de SciELO Chile EN: <http://www.scielo.cl> [Consultado el 14/02/2002, Santiago de Chile].

Sobre cantidad de información: <http://www.sims.berkeley.edu/how-much-info/>

UNESCO. Tendencias de la Educación Superior. Conferencia mundial sobre educación superior en el siglo XXI: visión y acción. París, UNESCO, 1998. EN: <http://www.mineduc.cl> [Consultado el 08/01/2002, Santiago de Chile].

Universidad Arturo Prat. Núcleo Central de Información Regional. EN: <http://biblio.unap.cl/>

Universidad Austral de Chile. Sistema de Bibliotecas. EN: <http://www.biblioteca.uach.cl/>

Universidad Católica de Temuco. Sistema de Bibliotecas. EN: <http://www.uct.cl/bucat/bibliotecas.html>

Universidad Católica de Valparaíso, información relacionada con tesis digitales EN: [http://biblioteca.ucv.cl/tesis\\_digitales/index.html](http://biblioteca.ucv.cl/tesis_digitales/index.html) [Consultado el 14/02/2002, Santiago de Chile].

Universidad Católica de Valparaíso. Sistema de Bibliotecas. EN: <http://biblioteca.ucv.cl/>

Universidad Católica del Maule. Sistema de Bibliotecas. EN: <http://www.sibib.ucm.cl/Info/orga.htm>

Universidad Católica del Norte. Sistema de Bibliotecas. EN: <http://www.ucn.cl/bidoc/>

Universidad de Antofagasta. Sistema de Bibliotecas. EN: [http://lascar.ucn.cl/www\\_ucn\\_cl/bidoc/](http://lascar.ucn.cl/www_ucn_cl/bidoc/)

Universidad de Chile. SISIB. EN: <http://www.uchile.cl/bibliotecas/>

Universidad de Concepción. Sistema de Bibliotecas. EN: <http://www.bib.udec.cl/>

Universidad de La Frontera. Sistema de Bibliotecas. EN: <http://www.bib.ufro.cl/>

Universidad de los Lagos. Mediateca. EN: <http://www.ulagos.cl/>

Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación. Reglamento del Sistema de Bibliotecas. EN: <http://www.upa.cl/bibliotecas/index.htm> [Consultado el 26/10/2001, Santiago de Chile].

Universidad de Santiago de Chile. Sistema de Bibliotecas. <http://www.universidaddesantiago.cl/>

Universidad de Tarapacá. Biblioteca. EN: <http://www.uta.cl/>

Universidad de Valparaíso. Reglamento de funcionamiento del Sistema Integrado de Bibliotecas de la Universidad de Valparaíso. Valparaíso, 26 septiembre de 2000. EN: [http://www.uv.cl/sibuval.sistema\\_integrado\\_de\\_bibliotecas.htm](http://www.uv.cl/sibuval.sistema_integrado_de_bibliotecas.htm) [Consultado 26/10/2001, Santiago de Chile].

Universidad de Valparaíso. SIBUVAL. EN: [http://uv.cl/sibuval/sistema-integrado\\_de\\_bibliotecas.htm](http://uv.cl/sibuval/sistema-integrado_de_bibliotecas.htm)

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas. EN: <http://werken.ubiobio.cl/mecesup.htm>

Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación. Sistema de Bibliotecas. EN: <http://www.umce.cl/>

Universidad Tecnológica Metropolitana. Sistema de Bibliotecas. EN: <http://www.utem.cl/>