



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

**Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas  
Departamento de Historia  
Carrera Gestión de la Información**

**Seminario de Graduación**

**Para optar al Título de Licenciado en Gestión de la Información**

**Tema:**

**Estrategias de Acceso a la Información y sus alcances en Tiempos de Pandemia: Estudio de Caso de las Bibliotecas Públicas Rubén Darío del Banco Central de Nicaragua (BCN) y Biblioteca Alemana Nicaragüense "BERTOLT BRECHT" de la ciudad de Managua, periodo 2020-2021**

**Subtema:**

**Las bibliotecas públicas de Managua y el alcance de sus estrategias de funcionalidad en la provisión y tratamiento de la información en tiempos de pandemia.**

**Autores:**

- **Johanna del Carmen Leiva Orozco.**
- **María de los Ángeles Leiva Orozco.**

**Tutora: MSc. Dalila Olivia Rugama Mojica**

**Marzo, 2022**

## Tabla de contenido

TÍTULO DEL TEMA .....	1
SUBTEMA.....	1
DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
VALORACIÓN DEL DOCENTE .....	4
RESUMEN.....	5
INTRODUCCIÓN .....	7
JUSTIFICACIÓN .....	9
OBJETIVO GENERAL .....	10
OBJETIVOS ESPECÍFICO .....	10
DESARROLLO .....	11
ESTRATEGIAS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y ALCANCES EN TIEMPOS DE PANDEMIA: DESARROLLADAS POR LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS.....	11
PRIMER CASO: ESTRATEGIAS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y ALCANCES EN TIEMPO DE PANDEMIA: DESARROLLADA POR LA BIBLIOTECA ALEMANA NICARAGÜENSE "BERTROL BRECHT" DE LA CIUDAD DE MANAGUA, PERIODO 2020-2021.....	14
ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA ALEMANA. ....	15
IMPACTO Y ALCANCE DE LAS ESTATEGIAS DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 ...	16
RESULTADOS .....	18
SEGUNDO CASO: ESTRATEGIAS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y ALCANCES EN TIEMPOS DE PANDEMIA: DESARROLLADA POR LA BIBLIOTECA "RUBÉN DARÍO" BANCO CENTRAL DE NICARAGUA, PERIODO 2020-2021.....	19
ORGANIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA “RUBEN DARIO” (B.C.N) .....	19
ESTRATEGIAS Y ALCANCE DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 .....	24
VALORACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DESARROLLADAS POR LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN CUESTIÓN, EN TIEMPO DE PANDEMIA.....	34
CONCLUSION .....	37
REFERENCIAS .....	38
ANEXO.....	39

## **1. TÍTULO DEL TEMA Y SUBTEMA**

Estrategias de Acceso a la Información y sus alcances en Tiempos de Pandemia: Estudio de Caso de las Bibliotecas Públicas Rubén Darío del Banco Central de Nicaragua (BCN) y Biblioteca Alemana Nicaragüense “BERTOLT BRECHT” de la ciudad de Managua, periodo 2020-2021.

### **1.1. SUBTEMA**

Las bibliotecas públicas de Managua y el alcance de sus estrategias de funcionalidad en los servicios a los usuarios de consulta y tratamiento de la información en tiempos de pandemia.

## **2. DEDICATORIA**

Nuestro trabajo de investigación se lo dedicamos a nuestro DIOS principalmente por su infinita bondad, amor, por ofrecernos los conocimientos y la sabiduría para lograr culminar este trabajo investigativo y a nuestras familias por ser la fuente de inspiración y motivación para superarnos cada día, por el apoyo económico, comprensión y amor brindados todos los días.

*Johanna del Carmen Leiva Orozco*

*María de los Ángeles Leiva Orozco*

### **3. AGRADECIMIENTO**

A gradezco a DIOS por permitirnos de llegar hasta este momento de nuestra vida y concedernos las fuerzas y energías necesarias para realizar este trabajo de investigación.

A si mismo agradezco a nuestra alma mater – UNAN-Managua y nuestros familiares por brindarnos su apoyo en todo los momentos , gracias por sus consejos y motivación para la culminación para este trabajo de investigación, especialmente a nuestra tutora, Dalila Olivia Rugama Mojica, por trasmitirnos sus conocimientos y estar siempre dispuesta a ayudarnos en la elaboración de nuestra investigación y brindarnos su apoyo incondicional y tenernos paciencia en todo los momentos que necesitábamos de su valiosa colaboración.

Agradecemos a todas aquellas personas que nos dieron fuerza para la finalización con éxito de nuestro trabajo de investigación y así hacer nuestro sueño realidad.

***Johanna del Carmen Leiva Orozco***

***María de los Ángeles Leiva Orozco***

#### **4. VALORACIÓN DEL DOCENTE**

**Managua 06 de marzo del 2022**

**Msc. Telma López Briceño**

**Directora del Departamento de Historia**

**Su atención**

Estimada Maestra López Briceño, reciba mis saludos.

En calidad de tutora del trabajo de Seminario de Graduación titulado “Estrategias de Acceso a la Información y sus alcances en Tiempos de Pandemia: Estudio de Caso de las Bibliotecas Públicas Rubén Darío del Banco Central de Nicaragua (BCN) y Biblioteca Alemana Nicaragüense ‘‘BERTOLT BRECHT’’ de la ciudad de Managua, periodo 2020-2021. Elaborado por las bachilleras, Johanna del Carmen Leiva Orozco carnet No 17182600, María de los Ángeles Leiva Orozco carnet No 17182622. Hago constar que han cumplido con todos los procesos normativos, metodológicos, teóricos y procedimentales en su elaboración y está listo para los efectos de su disertación y defensa ante el Honorable Tribunal Examinador.

Sin más a que hacer referencia, reciba las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente

**Msc. Dalila Olivia Rugama Mojica**

**Tutora**

## 5. RESUMEN

El covid-19 es una pandemia que afectó a casi todo el mundo, las bibliotecas están luchando aun frente a este, el cual se propago rápidamente a nivel mundial confinado a las personas a tiempo de cuarentena para evitar el contacto físico. En nuestro país las bibliotecas no cerraron sus puertas, dicha decisión está basada en una evaluación general por parte del gobierno central siguiendo etapas donde se analizaron los riesgos en las superficies, los contactos estrechos con personas, la forma en que utilizan la biblioteca y el nivel general infectado en la región, los directores cuentan con pautas e instrucciones adecuadas.

En este estudio se recalca la trascendencia de la labor realizada por dos bibliotecas de acceso público en la ciudad de Managua. Se detalle la organización de estas, las estrategias usadas ante la pandemia y los alcances en cuanto a estrategias, se encuentra una vista sobre la adaptación del gestor de la información y la readaptación de este, las nuevas destrezas desarrolladas en cuanto a informática conciernen. El valor del acceso a la información ha denotado su valor a causa de esta pandemia, lo que antes parecía tan fácil de conseguir (información física) hoy se ha convertido en un reto y es admirable el dinamismo tanto de cuidado de la salud de usuarios y trabajadores de estas unidades de información como del manejo de facilitar la información a usuarios presenciales

La metodología usada es de carácter mixto, o sea de carácter cualitativo y cuantitativo pues se desglosa contenido sobre el carácter del gestor de la información frente a la Pandemia (COVID-19) las estrategias, impacto y alcance de cada una de las bibliotecas en cuestión y se incluyen en porcentajes las cifras de usuarios que hacen uso de la biblioteca de manera presencial, con el propósito de demostrar la eficacia y adaptación del gestor de la información se muestra cómo se está Surcando las olas para no quedar atrapados en la marea.

La realización de este estudio consto de varias fases de investigación:

- ✓ Primero se procedió a la selección de las bibliotecas a estudiar, a través de una decisión grupal y la solicitud a las autoridades de las bibliotecas en cuestión para la realización de este estudio.

- ✓ En un segundo momento se crea un plan de trabajo donde se definieron los instrumentos de investigación para obtener los objetivos perseguidos.
- ✓ Como tercer momento se realizaron visitas a estas bibliotecas para obtener la información deseada haciendo uso de los siguientes instrumentos de investigación: Visita In situ (Observación), Aplicación de entrevistas, Guía de observación.
- ✓ Como cuarto momento se realizó el análisis de la información y la construcción del primer borrador de informa
- ✓ En último momento se elaboró el Informe final de seminario de graduación reflejando los alcances e impacto de las bibliotecas en tiempo de pandemia (COVID-19).

Todo el esfuerzo y empeño que las bibliotecas públicas han puesto es una labor altruista ya que los resultados son satisfactorios pues fueron perseguidos desde inicio de la pandemia y se tomó acción inmediata para continuar satisfaciendo las necesidades de información de los usuarios, claro está que la biblioteca pública es reconocida como un centro de información, un centro cultural y un centro de encuentro de la comunidad, la cual como objetivos se apega a modelos los cuales apuntan a la inclusión, empoderamiento de la sociedad, aprendizaje mediante el acompañamiento del profesional de la información el cual brinda acompañamiento al usuario, y por el contexto un modelo el cual se adapte a las circunstancias adversas como lo es la presente crisis sanitaria COVID-19.



## **6. INTRODUCCIÓN AL TEMA Y SUBTEMA**

Este informe tiene su énfasis en demostrar el impacto que la pandemia ha tenido en todas las esferas de la vida incluyendo las bibliotecas y las estrategias que se han ejecutado para mantener el acceso a la información por parte de los usuarios que la demandan.

Se abordan las diferentes funciones y servicios que están realizando las bibliotecas públicas en Nicaragua (caso concreto de la Biblioteca del Banco Central de Nicaragua y la Biblioteca Alemana), para brindar una mejor asistencia a los usuarios en tiempo de pandemia, donde las nuevas tecnologías han generado profundas transformaciones y han contribuido de forma positiva a promover el acceso a la información.

El COVID 19 representa un cambio estructural en todos los ámbitos de la vida cotidiana, y la labor de la biblioteca no escapa de esta transformación, motivo que impulsa al investigador a realizar la labor de mostrar tanto las actividades tradicionales de las bibliotecas públicas versus las acciones que se han tomado para poder sobre llevar las exigencias de la nueva realidad en la que se vive.

La biblioteca como tal contribuye a fortalecer uno de los pilares más importantes de un Estado, el cual es la educación desde ahí parte que esta busca como posicionarse en las habilidades por competencia para responder al cambio de vida, se habla de distanciamiento, medidas biosanitarias y uso de tecnología, esta última es usada en la Biblioteca para seguir funcionando y alcanzar al mayor número de usuarios tanto presenciales como virtuales.

La metodología que se usó en el desarrollo de esta investigación es de carácter mixto se apegó al carácter cualitativo y cuantitativo, las herramientas de investigación que se utilizaron son: visita In situ, observación, entrevistas y revisión documental, esto por ser las herramientas adecuadas para la presente investigación pues se persiguen objetivos precisos por ello a través de estas se obtendrán los resultados esperados.

Se realizaron visitas hasta las bibliotecas en cuestión donde se pudo apreciar el comportamiento tanto del personal que atiende como de los usuarios que las visitan, se apreció la logística en cuanto a las medidas biosanitarias recomendadas por la Organización Mundial de la Salud OMS y el Ministerio de Salud de Nicaragua (MINSa), se obtuvo información de los máximos representantes de las unidades de información aportando datos importantes a esta investigación y por último se realizó la investigación documental en pertinencia con el tema a documentar.

Los resultados mostrados en esta investigación son satisfactorios pues de esta manera se aporta conocimiento de la labor desarrollada por las bibliotecas y como su labor inciden en gran manera en la sociedad y en el Estado propio, el solo hecho de que estas se hayan adaptado de como convivir con la pandemia del COVID-19 y usar una nueva logística para seguir atendiendo a los usuarios es de gran admiración pues los usuarios permanecieron en su mayoría, ya que confían en las medidas biosanitarias que estas bibliotecas aplicaron en cuanto a estándares internacionales y nacionales por otro lado la realidad económica obliga al usuario a seguir acudiendo de manera presencial, la biblioteca consciente que la tecnología es un puente entre los que pueden y los que no pueden acceder debido a la diferencia de poder adquisitivo decidió no cerrar sus puertas y al mismo tiempo protegerse y proteger a sus usuarios.

## **7. JUSTIFICACIÓN**

La investigación se desarrolló como un estudio de caso de dos bibliotecas públicas: la Biblioteca Rubén Darío del Banco Central de Nicaragua y la Biblioteca Alemana, sabiendo que estas unidades de información son de gran importancia para los usuarios de la ciudad de Managua para fortalecer los conocimientos de los usuarios y satisfacer la necesidad de información, la cual es la razón de ser de estas Unidades de Información. Se muestra el cambio que estas han sufrido en cuanto a su funcionamiento tradicional, adaptándose a métodos nuevos acordes a lo que se está viviendo a con la crisis sanitaria a nacional y global, como es el caso de la pandemia del Covid-19.

Los estándares biosanitarios y el uso de las Tics obliga al gestor de la información a redirigir su perfil profesional para hacer frente a estas nuevas exigencias y desarrollar habilidades por competencia en esta nueva realidad, se ha notado el cambio y adaptación a nuevas estrategias para poder seguir funcionando como Biblioteca Pública y poder atender a los usuarios ya sea en modo virtual o presencial, los usuarios y la satisfacción de resolver la necesidad de información de estos en la misión que persiguen las Bibliotecas.

En este estudio se proyecta la funcionalidad de las bibliotecas Públicas en tiempos tan adversos como lo es la pandemia del Covid-19, los retos que conllevan no haber cerrado sus puertas a los usuarios demuestran las habilidades y destrezas para afrontar los cambios en cuanto al manejo del cuidado de la salud de los usuarios y del acervo que poseen, mostrando gran interés por seguir contribuyendo a la educación y al arte.

## **8. OBJETIVOS**

### **Objetivo General:**

1. Reconocer las estrategias que se crearon para garantizar el acceso a la información en tiempos de pandemia, implementadas en las bibliotecas públicas Rubén Darío de Banco Central de Nicaragua (BCN) y la Biblioteca Alemana con presencia en la ciudad de Managua, en el periodo 2020-2021

### **Objetivos Específicos:**

1. Analizar la organización administrativa, funcional y las competencias que desarrollan las bibliotecas públicas en cuestión de acceso a la información.
2. Describir las estrategias que fueron creadas por las bibliotecas públicas para el acceso a la información y el alcance de estas en los usuarios en tiempo de pandemia.
3. Valorar las estrategias de acceso a la información desarrolladas por las bibliotecas públicas en cuestión, en tiempos de pandemia.

## **9. DESARROLLO**

### **9.1. Estrategias de Acceso a la Información y alcances en Tiempos de Pandemia: desarrolladas por las Bibliotecas Públicas.**

Los usuarios que hacen ingreso a la Biblioteca, independiente de los servicios de los cuales harán uso, deben cumplir con todas las medidas de higiene y seguridad, control de temperatura, utilización de mascarilla de manera permanente, uso constante de alcohol gel, ingreso con el mínimo de elementos en manos, respetar las señaléticas y el distanciamiento físico que se indica en los lugares de atención y el no ingreso a los espacios restringidos.

Se tomarán las medidas básicas de ingreso con control mediante termómetros digitales. Si se detecta una persona con síntomas del virus, no se permite el acceso al edificio, tomando las medidas protocolares establecidas para estos casos. Es obligatorio el uso de mascarilla al ingreso y estadía en el edificio de la Biblioteca. Es obligatorio el uso de alcohol gel en el ingreso al establecimiento y sus distintas dependencias asegurando su uso. Se implementará señalética en todos los espacios de la Biblioteca con el fin de mantener el distanciamiento físico adecuado.

Debido a la naturaleza de nuestra economía estas bibliotecas han realizado su mayor esfuerzo para permanecer abiertas al público, en uno de los casos no se cuenta con los recursos suficientes para realizar toda la labor del desempeño en cuanto al acceso a la información, el acceso remoto que es la opción más segura en este tiempo de pandemia.

Las estrategias tomadas por estas bibliotecas son las mínimas, cabe resaltar que en una de estas dos bibliotecas se ha avanzado paulatinamente con la digitalización de una parte de su acervo siendo esto una adaptación en cuanto a la nueva realidad global, de manera que esta biblioteca pasa de ser física a híbrida compartiendo con los usuarios acceso remoto, esto permitirá el funcionamiento de las actividades de consultas por parte de los usuarios que ya

en este plano pasan a ser virtuales. De modo, que lo busca tanto la entidad como el usuario es salvaguardar la salud y no menos importante, continuar con sus actividades investigativas para el desarrollo científico.

Las bibliotecas públicas no son ajenas al constante cambio de su entorno, siguen tendencias tecnológicas y aplican modelos adecuados a las necesidades de sus usuarios. De manera que se desea contextualizar de manera breve la época actual en el ámbito de ciencia, tecnología, sociedad y economía incluyendo la crisis sanitaria de la Covid-19, así también, se expone las tendencias que se aplican en la gestión bibliotecaria y qué modelos se están adoptando en el ámbito bibliotecario.

Las herramientas tecnológicas han demostrado ser flexibles ante situaciones complicadas, el contexto en el que se está viviendo actualmente influye en el desarrollo de programas de la biblioteca, asimismo, las tendencias y modelos están fuertemente relacionadas a la tecnología, más aún, cuando la crisis sanitaria ha ocasionado una aceleración de la virtualidad de la gestión bibliotecaria. La idea de implementar espacios de aprendizaje, creación, participación, inspiración, de encuentro social, de información fiable y de empoderamiento ciudadano, tanto en el ámbito físico como virtual son los requerimientos que las bibliotecas deberán perseguir a raíz de la “nueva normalidad” en la que se vive en el mundo.

Las bibliotecas públicas no son ajenas a los cambios económicos, sociales, tecnológicos y científicos, por el contrario, éstos impactan directamente en el estado de los sistemas bibliotecarios. Así, estas instituciones dependen en gran medida de las decisiones financieras y políticas de los gobiernos de turno nacionales, regionales y locales; por lo tanto, conocer el “contexto” que rodea a la biblioteca pública sirve para el diseño de estrategias, las que no se pueden formular en el vacío. Para ello, se realiza exploraciones propias tanto del entorno interno como el externo que influyen en la gestión (Hernon y Matthews, 2013).

Las tendencias están divididas en siete categorías: sociedad, tecnología, educación, medio ambiente, política, economía y demografía.

Cada vez más, se percibe a la biblioteca sin relacionarlo con la fisicidad (edificios y libros físicos) (Anglada, 2014), aun así, se conserva la idea de los espacios físicos de la biblioteca, de manera que, estas sean flexibles, acogedores y sociales (Caridad, García, Martínez y Morales, 2018), y se mantenga como un espacio de convivencia, trabajo y aprendizaje usando las nuevas tecnologías (Alonso-Arévalo, 2016; Marquina, 2013).

En la “Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible”, se menciona que las bibliotecas son de apoyo fundamental para objetivos del presente y del futuro, tales como la igualdad, acceso a la cultura, promover el empoderamiento de las mujeres y apoyar en el acceso universal de Internet a los países menos adelantados (ONU, 2016)

Los autores indican que este modelo explica un nuevo rol de la biblioteca pública, y sirve para rediseñarla, desarrollar nuevas políticas bibliotecarias, diseñar programas, además, de contar con una base para su desarrollo y articulación de sus funciones. Este modelo indica que la nueva biblioteca debe ofrecer a sus usuarios las posibilidades para experimentar, descubrir, participar y crear. Asimismo, se indica que “los cuatro espacios no deben verse como zonas concretas en un sentido físico, sino más bien como posibilidades que pueden cumplirse tanto en la biblioteca física como en la digital” (Jochumsen et al., 2012, p. 590).

Hernon y Matthews (2013), indican diversos modelos de biblioteca pública que se tipifican en escenarios y se mueven desde “baja tecnología, bajo contacto” a “alta tecnología, alto contacto”, así también, enfatiza la realización de exploraciones del entorno.

Otro aspecto, es que, a raíz de la crisis sanitaria, se tendrá que aplicar un modelo de gestión de la bioseguridad en las bibliotecas. Dentro de estas medidas esta la limitación de personas en un mismo espacio, el uso obligatorio de mascarillas, alcohol en gel y el constante lavado de manos. Además, las bibliotecas tendrán que mantener una lista de recursos actualizados sobre la Covid-19 disponibles digitalmente. Igualmente, los libros entregados por los usuarios serán puestos en cuarentena hasta dos semanas para evitar posibles contagios, como también, no se descarta el uso de máquinas de ozonización para la desinfección de superficies y ambientes (Ramírez, 2020).

La adaptación rápida es clave, tendrán que diversificar y aumentar sus servicios para responder a las nuevas demandas y necesidades de sus comunidades, adaptándose a un mundo en el que el uso de las tecnologías y la información digital están afianzados y, más aún, en un contexto postpandemia. La descripción breve de las tendencias sociales, económicas, científicas y tecnológicas demuestra una clara influencia en el desenvolvimiento de las bibliotecas públicas porque dependen de los fondos públicos y de las decisiones políticas.

**9.2. Primer Caso: Estrategias de Acceso a la Información y alcances en Tiempos de Pandemia: desarrollada por la Biblioteca Alemana Nicaragüense ‘BERTOLT BRECHT’ de la ciudad de Managua, periodo 2020-2021.**



**La Biblioteca Alemana Nicaragüense y su Bibliobús Bertolt Brecht están ubicados en Linda Vista Norte, Costado noroeste del parque Linda Vista, Managua. Atención al público: de lunes a viernes 8:00 am -12:30 pm, 1:30-5:00 pm. La Biblioteca Alemana Nicaragüense en 1993, abrió sus puertas al público, en la ciudad de Managua.**

La biblioteca está conformada por 14.000 ejemplares, divididos así:

- ✓ 14% de manuales escolares
- ✓ 33% de obras literarias nacionales y extranjeras
- ✓ 15% de libros para jóvenes y adultos
- ✓ 38% de obras que no son de ficción



## **Organización del personal de la Biblioteca Alemana.**

En la Biblioteca Alemana Nicaragüense trabaja un equipo de diez personas compuesto por el director, el personal de limpieza y mantenimiento, el bibliotecario, el asistente del bibliotecario, el asistente encargado del espacio infantil, un ayudante para el préstamo de libros y, con frecuencia, un joven voluntario de nacionalidad alemana. Todos los puestos son remunerados, a excepción de los ocupados por voluntarios. El asistente encargado del espacio infantil contribuye a mejorar las competencias en lectura de los niños que acuden a la biblioteca y de alumnos que van a escuelas cercanas a ésta. También se ocupa de talleres en los que se practica la lectura, se realizan trabajos manuales, entre otros

## **Actividades enfocadas en la Gestión de la Información**

Realización de actividades, reducción y desarrollo de conferencias

Conciertos, lecturas de obras, conferencias de autores, exposiciones, proyecciones de filmes y seminarios. Estas actividades han convertido a esta biblioteca en un centro cultural.

- ✓ La biblioteca aporta también su apoyo a muchas otras iniciativas, prestando su auditorio para la celebración de eventos culturales, y trabaja en colaboración con diferentes instituciones y ONG.

## **El tipo de usuarios que atiende son:**

- ✓ Estudiantes de educación Primaria
- ✓ Estudiantes de educación Secundaria
- ✓ Adultos

## **Atravesando la nueva “normalidad” COVID 19**

Según FUNIDES desde mediados de 2020 se ha hablado en diversos medios de la “nueva normalidad”. Esta se refiere a la situación donde las personas aprenden las nuevas formas de convivir, mientras se realizan la mayoría de las actividades cotidianas y necesarias para el

bienestar de los hogares de la sociedad, teniendo siempre presente la posibilidad de trasmisión del coronavirus.

Las Bibliotecas públicas a nivel nacional no cerraron sus puertas al público, tal es el caso de la biblioteca alemana donde se continuó atendiendo, la afluencia de usuarios disminuyó siendo esto uno de los efectos de la pandemia que actualmente vivimos acá podemos ver reflejado un fenómeno de causa-efecto producto de la pandemia.

Los usuarios siguieron asistiendo, pero en menor número, esto por la pandemia; al notar esta variante la Biblioteca Alemana ejecutó una estrategia de Bio-seguridad tomando en cuenta las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

### **Impacto y alcance de las estrategias desarrolladas durante la Pandemia Covid 19**

Estrategias de Bioseguridad.

- ✓ Los libros que han sido utilizados por los usuarios se colocan luego de su consulta en bolsas plásticas (esto para cada día de atención), esta bolsa se retira a otro espacio de la Biblioteca donde se le realiza limpieza y los libros que esta contenía se colocan en otro espacio por 14 días, una vez superada la cuarentena estos serán puestos a la consulta.
- ✓ El uso de la mascarilla para trabajadores y usuarios es de carácter obligatorio.
- ✓ Lavado de manos de ineludible cumplimiento.
- ✓ Aplicación de Alcohol en las manos al ingresar a las instalaciones.
- ✓ El usuario deberá presentar un estado de salud óptimo, en cuanto a síntomas relacionados con el Covid-19.
- ✓ Préstamos de libros a domicilios se cancelaron para evitar la propagación del Covid-19.

El impacto de la pandemia a nivel global es de gran envergadura debido a que afecta uno de los pilares más importantes de la sociedad el cual es la salud por ende la manera en que nos relacionamos, esto ha marcado un antes y un después en la vida cotidiana, las bibliotecas no

son la excepción, debido a esto, las bibliotecas se han adaptado a la nueva “normalidad” cambiando la manera de convivencia presencial.

El 2020 simbolizo un año de retos y el equipo de la Biblioteca Alemana nicaragüense siempre se mantiene activo en aras de soportar el impacto de la pandemia, para seguir promoviendo sus servicios el equipo cuenta con un personal que tuvo que readaptarse a la nueva “normalidad”.

No solo es importante el impacto de esta pandemia a nivel global, también es de reconocer la adaptación de las bibliotecas ante toda la problemática que esta conlleva, el poder adaptarse a las nuevas formas de convivencia, las nuevas formas de recibir al usuario para poder resolver las necesidades de información esto debido a la realidad económica que se vive en este país donde las bibliotecas no poseen los recursos económicos y tecnológicos para brindar los servicios en

línea, se ha logrado seguir atendiendo a los usuarios, impactando de manera positiva en estos al facilitarle la información deseada, los usuarios pueden acercarse a esta biblioteca de manera presencial y serán atendidas.

El alcance que esta biblioteca ha obtenido durante la nueva “normalidad” que aún se vive ha sido satisfactorio ya que se ha retenido al 80% de sus usuarios (meta por mes) esto producto de las estrategias de bioseguridad que se han implementado siguiendo las recomendaciones de la OMS y de las técnicas bibliotecológicas para el tratamiento de desinfección de los libros consultados, de esta manera se mantiene seguro a los usuarios y al personal, los usuarios son conscientes y participes de las estrategias tomadas lo que los hace sentir seguros en estas instalaciones.

Es interesante y admirable como la biblioteca Alemana a pesar de las circunstancias tan difíciles que se vive a nivel global, esta mantiene su interés en aportar al arte y cultura de Nicaragua, siempre acatando las medidas necesarias, no se detienen en ejecutar y compartir la información aun en las diferentes vertientes artísticas, se lograron muchas cosas en un año de pandemia, es el alcance primordial porque no se dejó al usuario a la deriva al mismo

tiempo que se cuida del tesoro más preciado que es la SALUD, se puede deducir que el porvenir será mejor en cuanto el personal siga actuando de manera abnegada; inculcando la lectura, el conocimiento y el arte en general se ha logrado el Alcance deseado en tiempos tan difíciles como el presente.

### **9.3. Conclusiones de estudio de caso de la Biblioteca Alemana Nicaragüense “BERTOLT BRECHT” de la ciudad de Managua, periodo 2020-2021.**

Se ha identificado las estrategias de resguardo que han implementado con el personal como con los usuarios, respondiendo las medidas de la OMS y del Ministerio de Salud (MINSAL)

Se logró tener resultados satisfactorio pues se pudo retener al 80% de nuestros usuarios eso es un indicador de seguridad donde los usuarios pueden percibir y son conscientes de la preocupación de esta biblioteca hacia ellos.

En conversaciones sostenidas con los usuarios, estos han manifestado que se sienten seguros acudir a estas instalaciones de manera presencial, pues la biblioteca ejecutó estrategias de tratamiento de los libros para evitar el COVID y estrategias Biosanitaria para proteger al personal y a los usuarios.

Estamos en una época de rápida evolución de las tecnologías, sin embargo, todavía existen brechas en el acceso a ellas, en consecuencia, para dar respuestas a las necesidades de información de los distintos usuarios, las bibliotecas públicas han desarrollado estrategias de acceso a sus unidades de información de forma presencial, pero garantizando la aplicación de las medidas y estrategias sanitarias en bioseguridad recomendadas por la OMS y las autoridades del Ministerio de Salud de nuestro país.

### **9.3. Segundo Caso: Estrategias de Acceso a la Información y alcances en Tiempos de Pandemia: desarrollada por la Biblioteca Rubén Darío del Banco Central de Nicaragua, periodo 2020-2021.**

Esta unidad de información es una de las bibliotecas más importantes y de referencia de Nicaragua fue renombrada con el nombre del poeta Rubén Darío en el año 2016, a propósito del centenario de la muerte del poeta más importante del país y a nivel internacional.

La Directiva del Banco Central de Nicaragua (BCN), decidió renombrar su biblioteca en consecuencia de que esta unidad de información posee una amplia colección de la obra literaria de Darío, manuscritos originales y otras expresiones artísticas en que sobresalen la numismática, pintura y escultura. Antes de este proceso en que se renombro la biblioteca se llamaba Incer Barquero, el cual era un economista destacado y un dedicado profesional que apoyaba el impulso de investigaciones para el desarrollo de Nicaragua, también fue presidente del Banco Central de Nicaragua (BCN), entre 1969 y 1979.

#### **ORGANIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA “RUBEN DARIO” (B.C.N)**

La Biblioteca es un órgano dependiente del Banco Central de Nicaragua, se encuentra dentro de las instalaciones de este la cual cita de los semáforos del 7 sur, 300 metros al Este, Managua.

#### **Composición de su Acervo Bibliográfico.**

Esta biblioteca cuenta con 67.000 ejemplares de libros, internet gratuito, una hemeroteca para préstamos de revistas y periódicos y toda la información económica del Banco central. Además de brindar estos servicios, contiene en su edificio una pinacoteca, donde continuamente se exponen pinturas famosas de nicaragüenses o exposiciones de nuevos valores artísticos.

También tiene una sala de Numismático donde se exponen permanentemente la colección de monedas, billetes, medallas conmemorativas de Nicaragua a lo largo de su historia. Un auditorio para todo tipo de eventos con todas las facilidades de audio y con capacidad para 160 personas.

El Banco Central de Nicaragua, inaugura su biblioteca virtual, ofrece a la población el más amplio acceso posible a las expresiones culturales, así como lo más consultado ypreciado de su acervo bibliográfico, documental y visual.

Como parte del proceso de modernización a puesto al servicio una versión virtual de buena parte de su acervo bibliográfico y cultural, creada con el ánimo de contribuir a la democratización de la cultura y ofrecer a la población en general el más amplio acceso posible a todas las expresiones culturales, así como lo más consultado ypreciado de su acervo, este es un proyecto de gran trascendencia, pues se trata de poner al alcance del público una de las herramientas más utilizadas actualmente, en lo que a investigación se refiere, y que permite al cibernauta conseguir, por ejemplo, desde un esbozo general de lo que investiga, hasta meticulosa definición de muchos tópicos de interés.

### **Biblioteca y Tecnología**

Históricamente, el concepto de biblioteca siempre ha estado condicionado por el desarrollo de las tecnologías. Desde las antiguas bibliotecas de arcilla o de papiros hasta las electrónicas cuando se automatizaron procesos y servicios; o las digitales cuando los documentos empezaron a soportarse digitalmente; hasta llegar al concepto de biblioteca virtual, que es, como en este caso, cuando las colecciones y servicios bibliotecarios comienzan a integrarse en un espacio en red, y ofrecen al usuario la oportunidad de acceder a otros enlaces, así como a videos, audios, gráficos e hipertexto.

La inauguración de esta biblioteca virtual es parte de un proceso en el que se ha involucrado con tesón y esmero un grupo de técnicos y profesionales del Banco Central, dispuestos a aprovechar las nuevas tecnologías de la información y comunicación partiendo de una

perspectiva estratégica en cuanto al manejo de la información a través de nuevos canales de comunicación.

Como parte de este proceso, desde hace un buen tiempo se iniciaron los primeros esfuerzos para la conformación de colecciones digitales del patrimonio histórico que se alberga en la institución, los cuales sirvieron como fondo “semilla” para la actual puesta en marcha de la biblioteca virtual, que se encuentra en proceso de alimentación de contenido, el cual será incorporado a medida que se vaya digitalizando y vayan siendo aprobadas por Derecho de Autor.

Este equipo de trabajo está conformado por:

- ✓ Administradoras de red: ingeniera Aracelly Pérez e ingeniera Glenda Molina.
- ✓ Consultor: Licenciado: Andrés Peláez
- ✓ Responsable de contenido: Licenciada Nubia López
- ✓ Comité editorial:

Jorge Eduardo Arellano

Horacio Martínez.

Rafael Casanova.

Erick Aguirre.

Bonifacio Miranda.

Esta biblioteca virtual permite que los libros o documentos se encuentren cuando el usuario necesite consultarlo, y para ello responde dinámicamente a partir de fuentes de información. Actualmente en ella se puede acceder a más de medio centenar de libros perteneciente a la colección Nacional, a la colección del B.C.N y a la colección del patrimonio histórico, que incluye texto sobre derecho, economía y una buena cantidad de documentación histórica.

Además, se puede acceder virtualmente a documentos y libros patrimoniales, libros de autores nacionales con autorización de derecho de autor, y a una gran cantidad de tesis sobre temas de literatura, contabilidad, administración, economía y derecho, así como hay índices

de leyes, boletines judiciales y prácticamente a toda la colección (138 ediciones) del boletín nicaragüense de bibliografía y documentación.

También es posible tener acceso virtual a toda la colección artística del Banco Central de Nicaragua, que incluye más de 200 pinturas y esculturas, a una amplia iconografía de mujeres y hombres notables de Nicaragua; así como a casi un centenar de piezas de imaginería, artesanías, cerámicas y lítica prehispánica.

De igual forma se puede acceder a las últimas 18 ediciones de informe anual del BCN la sala multimedia con más de 130 imágenes y la de numismática con 155 imágenes de monedas y billetes.

Las proyecciones para ampliar o mejorar esta biblioteca virtual en el futuro inmediato incluyen, además de perfeccionar ciertos detalles técnicos, incorporar paulatinamente los libros cuyos derechos de autor vayan siendo autorizados por escritores nicaragüenses; de igual forma ingresar documentos y libros patrimoniales e incorporar otras colecciones de videos, música y gran variedad de imágenes o diapositivas relacionadas con el amplio y variado interés de investigación del público nacional e internacional.

### **Enlaces mundiales**

A través de esta biblioteca en línea, el usuario puede enlazarse a la biblioteca virtual miguel de cervantes, a la biblioteca hispánica y a la biblioteca virtual universal. Tanto en ella como en esta del banco central, predomina el concepto de biblioteca virtual como espacio y como proceso; un concepto que refleja el dinamismo de la internet, en el que lo virtual tiene que ver con el propósito y la flexibilidad del sistema de medios de cada biblioteca para poder articularse flexiblemente y responder a diversas demandas.

El impulso y desarrollo de esta biblioteca virtual debe ser visto en Nicaragua como una proyección global de nuestro acervo cultural; totalmente ubicua e espacio y tiempo, porque



sus fronteras no las marcas la geografía, y su disponibilidad temporal estará siempre en dependencia de la demanda de quienes lo consultan.

La dirección de la biblioteca virtual del BCN es: <http://bibliotecavirtual.bcn.gob.ni>

### **Contribución con el Ministerio de Educación**

Con el propósito de ampliar el alcance de los servicios de información y la cobertura de usuarios, estableció un convenio de colaboración con el Ministerio de Educación (MINED).

Como parte de este proyecto, el Banco Central de Nicaragua (BCN), ha firmado un convenio de colaboración con el Ministerio de Educación que contempla la digitalización e integración en red de los textos escolares más importantes del programa de estudio del año escolar, para la debida consulta por el estudiantado nacional en los niveles medios y primarios. Hasta el momento, entre los títulos escolares disponible en esta biblioteca virtual se encuentra las 23 unidades de Lengua y Literatura para 1<sup>o</sup>, 2<sup>o</sup> y 3er grado de primaria; así como 16 unidades de Moral y Cívica para 2<sup>o</sup> y 3<sup>er</sup> grado de primaria.

### **Impacto y alcance de las estrategias desarrolladas durante la Pandemia del COVID-19**

El Impacto del funcionamiento de esta biblioteca sobre el resguardo a la salud de los usuarios ha sido recibido con gran aceptación, debido al contexto de pandemia el cual estamos atravesando obliga a tomar nuevas medidas para relacionarse de manera presencial, se impacta a las comunidades educativas de manera positiva porque se llenan las necesidades de información de los usuarios mediante el funcionamiento de esta biblioteca.

El abordaje brindado a las dos unidades de información fue de forma particular debido a la naturaleza, particularidades y alcances que tienen cada una de ellas. La Biblioteca “Rubén Darío” se ha convertido en una biblioteca híbrida, lo cual en estos momentos críticos para la humanidad se ha convertido en la opción más segura para que los usuarios puedan acceder de manera remota a la información.

Sin embargo, esta biblioteca no cerró sus puertas, continuó prestando sus servicios presenciales a los usuarios, esta vez se tomaron las recomendaciones de la OMS y el Ministerio de Salud del país en cuanto a seguridad sanitarias, realizando las siguientes acciones:

Estrategias y alcances durante la pandemia Covid-19

#### ESTRATEGIAS

A consecuencia del desarrollo de la Pandemia del Covid 19, la biblioteca virtual ha ejercido un papel fundamental para el acceso a la información de sus usuarios, se ha incrementado las visitas en su portal, siendo esta una de las opciones para los usuarios, no obstante para llegar a los usuarios que no poseen los instrumentos tecnológicos para acceder de manera remota esta biblioteca atiende a sus usuarios de forma presencial, ajustados a la nueva “normalidad” para resguardar la salud, tanto de trabajadores como de los usuarios se tomó muy en cuenta lo estipulado por la OMS, haciendo de este protocolo de carácter obligatorio y permanente.

- ✓ Mascarilla de uso obligatorio
- ✓ Distanciamiento recomendado
- ✓ Lavado de manos antes de entrar a las instalaciones y luego de usar los libros.
- ✓ El usuario no debe presentar gripe, tos y fiebre.
- ✓ Medición de la temperatura por medio de una pistola digital.

#### **Tratamiento para los libros después de uso y consulta:**

Una vez utilizados los libros se resguardan en otra zona, lejos de los libros que no se han consultado, se resguardan en bolsa plásticas y se remueven a otra zona donde guardan tiempo de cuarentena, esto responde a que la teoría dicta que el virus muere en ese lapso de tiempo, luego de esta acción es puesto a la consulta.

La estrategia utilizada ha cosechado buenos frutos ya que los usuarios siguen asistiendo con regularidad a estas instalaciones lo que se traduce que confían en la seguridad sanitaria que posee, se ha notado un leve descenso de usuarios presenciales, pero se ha retenido hasta el

90% s de estos, además las actividades de actividades culturales no se han detenido por esto las que incluye exposición de obras de arte y presentación de libros. (BCN)

Se considera que Nicaragua a nivel de biblioteca ha puesto todo el empeño por seguir funcionando y de esta manera garantizar la necesidad de información de la población, la educación es uno de los pilares principales de una nación motivo por el cual consciente de la realidad económica de nuestro país estas unidades de información hacen una labor admirable al atender de manera presencial.

En las entrevistas realizadas a los trabajadores de esta unidad de información (biblioteca pública del banco central de Nicaragua), se nos explicó que la estrategia de acceso a la información que utilizaron para garantizar el servicio a los usuarios siempre estuvo basada en las medidas de bioseguridad que les fue orientado desde la presidencia de la república de Nicaragua.

La biblioteca no cerró sus puertas al público siempre hubo atención al usuario, como estrategias que utilizaron fue que los libros que se les prestaba a los usuarios al momento de devolverlos los dejaban sobre una mesa reposar hasta dos días, esto con el objetivo de que se depuraran de la manipulación que le había dado el usuario, luego los retiran para ser colocados en su respectiva estantería.

Esto se realiza con el objetivo de resguardar la bioseguridad tanto de trabajadores como de usuarios. Otra estrategia es que los usuarios deben sentarse silla de por medio y guardar distancia, el lavado de manos, toma de temperatura y uso de alcohol gel, antes de ingresar a la biblioteca.

Constantemente están realizando la desinfección en la biblioteca, los usuarios que quieren ingresar a realizar sus investigaciones y se encuentran con síntomas respiratorios no se les permite el ingreso por cuestiones de normas de protección a los usuarios, así mismo, el trabajador que esté enfermo no puede asistir a su centro de labores, esto siempre por medidas

de bioseguridad, aun no tienen ningún documento donde muestren la estrategia utilizada informaba la encargada del servicio de préstamo de libros.

Antes de la pandemia, el horario de atención era de 8:30 am a 4:15 pm, el horario es reducido de 8:30 am a 12:00 md, este horario se implementó como estrategia para evitar prolongar el tiempo de exposición tanto de los usuarios como del personal que brinda el servicio de atención a los usuarios, esto de cara a la prevención de contraer el virus COVID-19, información facilitada por el Gerente de servicios generales.

El Ministerio de Educación, en su afán de fortalecer la concepción de la lectura como una herramienta esencial para la adquisición de conocimientos, promueve la institucionalización de una política educativa para el fomento de la lectura. A través de este documento se evidencia la necesidad de contar con proyectos, estrategias, espacios y metodologías que favorezcan la formación de un comportamiento lector en el ámbito educativo y que promuevan una cultura lectora en todas las instituciones educativas y comunidad a nivel nacional. Reconoce a la lectura, la oralidad y la escritura como prácticas de desarrollo humano, comprensión de los diferentes contextos como aporte en los procesos cognitivos, afectivos y críticos. Busca conformar lectores y lectoras dinámicas, flexibles, críticas y reflexivas con habilidades comunicacionales para la vida. Declara la importancia del acceso al libro y la lectura como un derecho que debe ser garantizado por el Estado. Leer no es la única forma de acceder al conocimiento, pero enriquece, potencia y magnifica cualquier otro mecanismo existente. La lectura es la parte sustantiva de la educación, que va más allá de los estándares, leer es ponerse en el lugar de los demás el conocimiento de la información en tiempos de pandemia, es sentirse vulnerable, es abandonar todas las certezas y llenarse de todas las informaciones en relación con lo que somos o con lo que creemos que somos.

No leemos para elevar los índices de lectura en las bibliotecas y en la sociedad, pero si leemos con pasión y fervor, esos índices se elevan por sí solos, aunque no sea lo importante, porque lo que importa no es cuánto leamos, sino cómo leamos, y cómo tener el acceso a la información en tiempo de pandemia esas experiencias de lectura se adentran en nuestra noción de soberanía intelectual. Es desde este punto en el cual realmente se aporta a mejorar

la calidad educativa a través de las estrategias que han tomado las bibliotecas públicas en el acceso a la información dado a cambios de la pandemia en nuestro país.

Los criterios aplicados para levantar y analizar la información en cuanto a factores asociados al aprendizaje fueron: entornos inclusivos, tiempo de aprendizaje, calidad de la instrucción, apoyo comunitario familiar y recursos materiales. Todos estos factores tienen influencia sobre la adquisición de conocimientos y destrezas en cada uno de los estudiantes.

### **Función de las Bibliotecas Públicas en la Generación de Conocimientos.**

La biblioteca es fundamental para el desarrollo de la Educación, como inagotable fuente de conocimiento que cumple con la misión de hacer accesible la información de sus acervos a su comunidad. Es por ello que el sistema bibliotecario está adaptándose a los cambios ocasionado por el COVID-19, actualizando sus saberes a través de participaciones en las reuniones virtuales sobre diversos temas de servicios de información y las necesidades, retos y oportunidades que surgen para el gremio bibliotecario en el contexto de la pandemia.

El trabajo de la IFLA para fortalecer y mantener unido al sector bibliotecario global continúa, no solo a pesar de la pandemia de COVID-19, sino a causa de ella. Estamos convencidos de que debemos mantener el impulso creado por el proceso de la Visión Global y el lanzamiento de nuestra Estrategia el año pasado, y creemos con firmeza que la misión que propone es más pertinente que nunca antes.

Las bibliotecas públicas brindaron sus servicios a los usuarios en el uso de todos estos recursos electrónicos, en algunos países durante el tiempo de ausencia presencial de los usuarios, encontraron la oportunidad de enriquecer los registros del catálogo en línea de la biblioteca y lograr así una mejor recuperación de la información. Debido a que todas las bibliotecas del mundo se encontraban en la misma situación de emergencia, surgieron muchos recursos digitales que ofrecieron acceso a libros, revistas y multimedia, académicos y recreativos, de forma irrestricta. Esta es una gran oportunidad para revalorar las bibliotecas,

y dar a conocer cuán necesarias son estas ante situaciones como las que se viven en este momento, es decir, situar a las bibliotecas como ejes del desarrollo, de apoyo a la educación e intermediarias del conocimiento y la cultura.

Un diagnóstico situacional de las bibliotecas es vital para diseñar mejores estrategias y enfrentar los desafíos producidos por esta crisis de la pandemia. Esta información servirá para fortalecer sus conocimientos en el ámbito escolar, científico, social, cultural y político que contribuya a propiciar un buen uso y cuidado de nuestras bibliotecas, y que las futuras generaciones puedan contribuir al manejo adecuado de los libros y documentación en físicos y electrónicos, con una conciencia de lectura e información, de la protección y conservación de nuestras bibliotecas.

En el presente estudio se obtiene como resultado una problemática extendida en la que se indica que las bibliotecas públicas están trabajando de “modo presencial” con limitados recursos, escaso personal especializado, ausencia de servicios digitales y sin visibilidad dentro de sus gobiernos locales; a pesar de esto, algunas bibliotecas han desarrollado diversas iniciativas en medio de esta pandemia, como la de Nicaragua que no cerró las bibliotecas públicas.

Por tanto, se muestra una serie de servicios que están brindando las bibliotecas públicas en respuesta a la crisis de la pandemia también se indican algunas reflexiones del ámbito bibliotecario del país y una serie de desafíos para un futuro próximo. Tiempos de crisis y emergencias sanitarias, las bibliotecas públicas juegan un papel fundamental en proporcionar información veraz y confiable frente a la desinformación y las noticias falsas que circulan en diversos medios. Este rol de las bibliotecas de suministrar información a aquellas personas que lo necesitan es una de las principales funciones para la cual fueron creadas y en momentos difíciles como el que actualmente estamos pasando a nivel mundial, la poca o mucha ayuda que puedan proporcionar las instituciones informativas es fundamental. Existen varios casos, a lo largo de los años, en donde las bibliotecas públicas han contribuido a proveer información en momentos de crisis, tales como emergencias sanitarias, como el

covid19 desastres naturales o bioterrorismo, ya sea abriendo sus puertas para facilitar resguardo o simplemente haciendo lo que mejor hacen, suministrar información confiable a quien lo necesite. Esta labor pareciera poca cosa, pero ante la gran cantidad de noticias falsas que circulan por Internet, y su rápida propagación por las redes sociales, la principal y mejor arma con la que deben contar las personas es la información.

Ahora con la aparición de este virus, denominado como SARS-CoV-2 y que causa la enfermedad COVID-19 (WorldHealth Organization, 2020a), la cual ya ha afectado a miles de personas en el mundo, el papel de los profesionales de la información y las bibliotecas debe ser mucho más importante. Este tipo coronavirus fue identificado como distinto a los conocidos hasta el momento el 7 de enero de 2020, el aviso se publicó dos días después en la página de la Oficina de Representación de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en China. Las autoridades chinas han tomado una determinación preliminar de un novel (o nuevo) coronavirus, identificado en una persona hospitalizada con neumonía en Wuhan.

Los investigadores chinos realizaron la secuenciación genética del virus, utilizando una muestra positiva de un paciente aislado. Desde la identificación de los primeros casos en

China continental, el brote se ha extendido a **173** países y regiones, con más de **335,957** casos confirmados al 22 de marzo de 2020 siendo las 5:43:03 pm. El avance y monitorio en tiempo real del virus se lleva a cabo desde el mapa interactivo organizado por Center for Systems Science and Engineering (CSSE) de la Johns Hopkins University (JHU) que realizó y dio a conocer mediante un artículo Dong, Du, & Gardner (2020) en The Lancet Infectious Diseases. Y que se compartió al público desde el 22 de enero de 2020.

Desde hace décadas que poseemos bibliotecas digitales para que puedan ser consultadas de manera remota. Hemos implementado herramientas como la referencia digital para apoyar a las personas que no pueden asistir de manera presencial. El personal de biblioteca se capacita continuamente en nuevas tecnologías para proporcionar cursos y seminarios por Internet. Desarrollamos bibliografías especializadas y seleccionamos recursos electrónicos sobre temas que impactan en la investigación.

Por todos estos motivos, es indispensable que en tiempos de crisis sanitarias nos mantengamos informados y en la medida del posible, apoyar a las demás personas desde nuestras bibliotecas o de manera personal, pues nuestra profesión nos permite siempre ayudar quien lo necesita. Existen muchas actividades con las cuales podemos participar como bibliotecarios ya sea estando en casa o aún con las posibilidades de estar asistiendo a nuestras bibliotecas. Sería muy interesante saber qué otras ideas están pensando implementar en sus lugares de trabajo u hogares. Estamos ante un nuevo reto para las bibliotecas públicas municipales conscientes de la necesidad de asumirlo y también del esfuerzo que esto supondrá.

Nuestro interés es mejorar los servicios prestados a la ciudadanía e intentar ganar la confianza de los/as usuarios/as, hasta ahora muy alta, también en el espacio digital. En Nicaragua debemos lograr un desarrollo cultural de calidad, transformando las unidades de información en organizaciones capaces de optimizar el potencial de las personas y aportando al desarrollo social con enfoques y prácticas renovados a nivel bibliotecológico. Se debe implementar bibliotecas públicas abiertas a la comunidad y que produzcan conocimientos para el desarrollo, gestión bibliotecológica y márketing cultural adecuados a la realidad nacional. Hoy más que nunca es importante que nos preocupemos en la formación de hábitos, habilidades y destrezas en el uso de la información por parte de los usuarios.

Así lograremos el desarrollo de competencias esenciales en el tema de lectura, escritura, idiomas y uso intensivo de las TIC.

La Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA, por sus siglas en inglés) informó, a través de su sección web “COVID-19 y el Sector Bibliotecario Global”, que casi la totalidad de las bibliotecas públicas en el mundo cerraron sus puertas de manera temporal hasta empezar el des confinamiento. Se suspendieron las actividades y los servicios presenciales, se empezó a brindar servicios por medios digitales, se ampliaron las fechas de préstamo y se suspendieron las multas. En el lado europeo, la mayoría de las bibliotecas cerraron al público hasta nuevo aviso, aunque conservaron los servicios y contenidos digitales, incentivando el teletrabajo para los bibliotecarios y brindando información sobre la COVID-19 a través de sus webs institucionales.



En Latinoamérica, nos encontramos con diversas iniciativas para enfrentar el confinamiento y continuar con las labores. Asimismo, se han desarrollado foros virtuales, conversatorios y seminarios en línea sobre el contexto actual de la COVID-19 y las bibliotecas. Una de estas iniciativas fue el Foro Virtual “Bibliotecas En Casa”, realizado el 21 de marzo del 2020, organizado por IFLA en conjunto con el Colegio Colombiano de Bibliotecología e Infotecarios (Es un portal de blogs de bibliotecarios latinoamericanos). En este foro, varios especialistas del ámbito bibliotecario expusieron ideas clave para el progreso de las bibliotecas. Las bibliotecas se encuentran ante nuevos retos y tienen una visión global, pero se desenvuelven en distintas realidades. En América Latina se prevé una profunda crisis económica y desigualdad social, informacional y digital.

Por tanto, se debe tener un diagnóstico de la situación local y unir esfuerzos con todos los involucrados para desarrollar estrategias. Cuando se habla de usuarios, y siempre refiriéndonos a su actitud ante la información, podemos distinguir entre usuarios reales y usuarios potenciales. Los primeros son aquellos que habitualmente utilizan nuestros servicios, necesitan información y son conscientes de esa necesidad (utilizan información habitualmente), mientras los segundos son aquellos que pudiendo hacer uso de los mismos, no lo hacen ya que, aunque también necesitan información, no son conscientes de esa necesidad y no expresan sus necesidades. Esta segunda categoría de usuarios supone un auténtico reto y desafío para el quehacer diario de las bibliotecas públicas.

Los servicios públicos se revalorizan, especialmente, en países en los que se han revelado carencias en los servicios sanitarios públicos; lo que da a entender que lo público y la acción colectiva para el bien común es imprescindible para gestionar la actual crisis sanitaria. Esto ha visibilizado la importancia de las instituciones públicas, entre ellas, las bibliotecas. Por un lado, debe haber más inclusión para personas con habilidades especiales, con limitaciones físicas y para personas que no cuentan con los medios para acceder a tecnologías e información de calidad y, por otro, las bibliotecas deben utilizar indicadores para saber si se alcanzan las metas y objetivos trazados para el desarrollo de sus sociedades.

El rol fundamental que cumplíamos los bibliotecarios en la interacción con nuestros usuarios ha cambiado radicalmente con el advenimiento de pandemia. En este escenario del nuevo orden mundial y/o reordenamiento de la humanidad, los bibliotecarios hemos sido obligados a repensar sobre el quehacer cotidiano como bibliotecarios haciendo rápidamente algunos ajustes, planificando nuestro trabajo en tiempos de pandemia, prestando servicio a nuestros usuarios bajo las reglas o medidas de bioseguridad. Las bibliotecas físicas se encuentran en una encrucijada de tiempos difíciles, por eso el gran desafío que tenemos los bibliotecarios es no bajar la guardia, debemos afrontar el presente para mirar el futuro con ideas claras,

a través de un trabajo serio y responsable planteando proyectos viables de readecuación de las bibliotecas a los nuevos escenarios, rompiendo viejos paradigmas y de esa manera contribuir a combatir la pandemia desde el ámbito bibliotecario.

Como es natural en el ámbito de la prospectiva de futuro, es de esperar que algunas de esas informaciones hayan sido refrendadas con el tiempo, mientras que otras hayan sido descartadas. Lo importante para nuestro caso no es haber apostado por unas predicciones u otras confiando en su infalibilidad sino, como vengo apuntando, utilizar la realidad de la pandemia y algunos escenarios probables post pandemia para destacar las debilidades del modelo de biblioteca pública. El desarrollo de una sociedad, ya que ponen al servicio de la comunidad los libros y demás medios culturales sobre todo en las zonas más apartadas y con problemas de acceso. Nos proporcionan herramientas que nos habilitan para conocer e interpretar mejor y de manera autónoma nuestro entorno social. Los recursos y los servicios que ofrecen las bibliotecas públicas dan la oportunidad de aprender, sirven como apoyo a la

alfabetización y a la educación, y ayudan a dar forma a las nuevas ideas y perspectivas que son vitales dentro de una sociedad creativa e innovadora. Asimismo, garantizan la existencia de un registro auténtico de los conocimientos creados y acumulados por las generaciones pasadas.

Si no existieran las bibliotecas, sería difícil avanzar en la investigación y los conocimientos humanos y preservar los conocimientos acumulados y el patrimonio cultural para las

generaciones futuras. A pesar de la crisis por el COVID- 19 en el país se puede impulsar proyectos encaminados a la gestión de servicios bibliotecarios porque una biblioteca puede desarrollarse con apoyo de las autoridades y comunidad en general. La Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) lleva un tiempo trabajando en esa línea de que la unión es la fuerza para el cambio. La pandemia del COVID-19, cuáles fueron las estrategias adoptadas, cómo fueron las adaptaciones realizadas para responder a las demandas en cada caso, es algo esencial en este momento. Ese conocimiento es de suma importancia para pensar los caminos y direcciones que la educación podrá seguir en esta región en el tan esperado periodo post pandémico. Los usuarios son nuestros clientes y como tales tenemos que ofrecerles un servicio ágil y de calidad. Para la biblioteca pública del siglo XXI será tan importante fidelizar y captar clientes como poseer documentos y todo tipo de información.

Hasta aquí hemos hablado de las cuestiones fundamentales a considerar a la hora de prestar los servicios bibliotecarios pensando en los usuarios, la necesidad de cambiar nuestro modelo de gestión y las nuevas técnicas debido a los cambios de la pandemia a inicio del año 2020, 2021, Pero qué sucede cuando el usuario que nos visita, y al que tenemos que atender, no es el usuario con el que habitualmente tratamos, es decir, una persona física con la que hablamos y analizamos su consulta y necesidad informativa, qué sucede con aquellos usuarios porque también lo son que nos visitan a través de Internet y esperan de nosotros la misma atención y calidad en el servicio ofrecido, cómo atendemos a nuestros usuarios remotos, cómo sabremos si les estamos ofreciendo un servicio satisfactorio.

El establecimiento de canales de expresión cómodos y comprensibles para nuestros usuarios en el entorno de Internet que faciliten una correcta comunicación biblioteca usuario es una tarea que debe abordarse de manera inmediata. Es importantísimo conocer lo que los usuarios remotos opinan de nuestros servicios y recursos online, qué necesidades informativas y qué mejoras reclaman, etc. con el fin de ofrecerles un servicio de calidad y anticiparse en la medida de lo posible a sus necesidades.

Bibliotecas para los tiempos que vienen muchas de estas iniciativas bibliotecarias han de competir por la captura de la atención del ciudadano en un momento pandémico en el que el tráfico de internet ha aumentado considerablemente, en el que algunas de las grandes distribuidoras de videos por internet han tenido que llegar a reducir la calidad de imagen para ahorrar ancho de banda, en el que el consumo de videojuegos se ha disparado. El distanciamiento social requerido afecta muy directamente a los cimientos en los que se basa la biblioteca pública actual. En estas primeras semanas de pandemia la biblioteca pública ha conseguido reaccionar plasmando en la web los programas de la biblioteca, difundiendo sus colecciones digitales, aplicando unos protocolos de seguridad para la reapertura de los espacios físicos de las bibliotecas. En las reuniones bibliotecarias celebradas en tiempo de confinamiento el énfasis se ha puesto en las acciones emprendidas desde las bibliotecas.

### **Valoración de las estrategias de acceso a la información desarrolladas por las bibliotecas públicas en cuestión, en tiempos de pandemia.**

Lo relacionado a la gestión de bioseguridad en la gestión bibliotecaria proponiendo ciertas medidas como los servicios remotos, trabajo a distancia, uso de barbijos, número de aforo limitado y libros en cuarentena.

Estas estrategias dirigidas a dotar espacios físicos y virtuales se han ejecutados persiguiendo los objetivos donde se incentive la participación, colaboración, creación, experimentación, aprendizaje constante y empoderamiento de la comunidad. Sin dejar de lado, la exploración del contexto donde se ubica la biblioteca, de esta manera, se adaptan y logran ofrecer los mejores recursos para sus ciudadanos, a pesar de las situaciones poco favorables.

Se usó la estrategia propuesta por Comunidad “Sala de estar”. Esta biblioteca cuenta con más instalaciones físicas tales como, la sala de estudios y el lugar de reunión de la comunidad. Los servicios se brindan a través de una red de instalaciones de la biblioteca en puntos clave de la localidad. En este se promueven las “salas ruidosas”, donde los niños puedan experimentar con tecnologías de video, realidad virtual, y salas de debate. Sus estrategias se centran en el usuario, donde se fomenta la experimentación y proyectos especiales.

Con respecto a los espacios físicos, las bibliotecas están siguiendo por un proceso de cambio a modelos más innovadores. El modelo tradicional de biblioteca tripartita es el más extendido, estos son: depósito, zona de trabajo interno y sala de lectura, siendo un ambiente funcionalista que responde al crecimiento exponencial de la colección (Gallo-León, 2018).

La valoración del diagnóstico situacional de las bibliotecas en cuestión brinda un producto satisfactorio, la calidad, calidez, eficiencia, adaptación en cuanto al tratamiento y provisión de información respecta y sobre todo las medidas biosanitarias para proteger a usuarios y trabajadores de las bibliotecas.

Se aprecia la adaptación a las diferentes vicisitudes que la vida puede conllevar, la pandemia mundial conocida como Covid-19 vino a demostrar la relevancia de las bibliotecas en la sociedad debido a que es esta la encargada de conservar y difundir la información necesaria para la formación en diferentes áreas del saber.

Las estrategias aplicadas en estas bibliotecas las cuales no cerraron sus puertas al usuario, demostraron que están conscientes la realidad económica de nuestro país ya que no todos tiene acceso a dispositivos tecnológicos ni acceso a internet lo que se traduce a que la brecha tecnológica marca un límite entre los que poseen mayor poder adquisitivo y los que no, demostrando la labor altruista que estas bibliotecas han tomado para que los usuarios pueden seguir accediendo de manera física a la información demostrando su alcance hacia las comunidades menos privilegiadas y llegando a sectores en riesgos demuestra lo importante que son para las bibliotecas poder colaborar en la formación de los individuos del país, el modo presencial en estas bibliotecas aun en medio de la pandemia COVID-19 logra retener del 80% al 90% de sus usuarios presencial, impactando de manera positiva en las comunidades académicas al brindar los servicios que conllevan el acceso a la información evitando así dejar que la pandemia incide en la formación intelectual de los usuarios aportando al país avance en el ámbito de la educación el cual es uno de los ejes principales para el desarrollo de la sociedad.

La misión y visión de la biblioteca pública está basada en sus objetivos los cuales no han variado aun cuando a travesamos una crisis pandémica, por tal razón se debe brindar todo el crédito a las acciones biosanitarias y de tratamiento bibliográfico para evitar la propagación del Covid-19, mediante sus objetivos se puede percibir el alcance e impacto en la provisión de la información, los planes de trabajos de estas unidades no se han detenido más bien se han readaptado tanto la mentalidad de los usuarios como la de los trabajadores los cuales aún siguen realizando actividades culturales, sociales y educativas fuera de su recinto y en el otro caso se usa la tecnología como una de las formas de compartir la información con usuarios virtuales, esto demuestra el interés y la preocupación por que el país no se detenga, los usuarios y trabajadores se adaptan a la “nueva normalidad” y siguen haciendo uso presencial de las bibliotecas públicas.

## **10 Conclusiones**

El Estado nicaragüense diseñó un protocolo para dar respuesta a la pandemia del Covid 19, esto permitió que nuestra población siguiera con su dinámica de funcionamiento de forma ininterrumpida, sin embargo, a través del Ministerio de Salud (MINSa), se creó una metodología de actuación para contrarrestar las afectaciones que se pudieran producir a consecuencia de la Pandemia.

Las Bibliotecas Públicas Rubén Darío del Banco Central de Nicaragua (BCN) y Biblioteca Alemana Nicaragüense BERTOLT BRECHT, con el propósito de garantizar a sus usuarios el acceso a la información, crearon estrategias de protección sanitaria en correspondencia con lo orientado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Ministerio de Salud (MINSa), permitiendo a sus usuarios la realización de consultas, investigaciones y generación de conocimientos.

La Biblioteca Pública Rubén Darío del Banco Central de Nicaragua (BCN), además de las medidas de protección sanitaria desarrolladas con los usuarios que asistieron de forma presencial, se hizo mucho uso de las colecciones de libros, documentos y revistas que tienen virtualizados, permitiendo el acceso remoto a sus colecciones por parte de sus usuarios.

La Biblioteca Alemana Nicaragüense BERTOLT BRECHT, Aunque su colección es más pequeña en correspondencia con la Rubén Darío del Banco Central de Nicaragua, siguió desarrollando su labor de forma ininterrumpida, tanto en los servicios de información como como las actividades culturales que desarrollan en sus instalaciones.

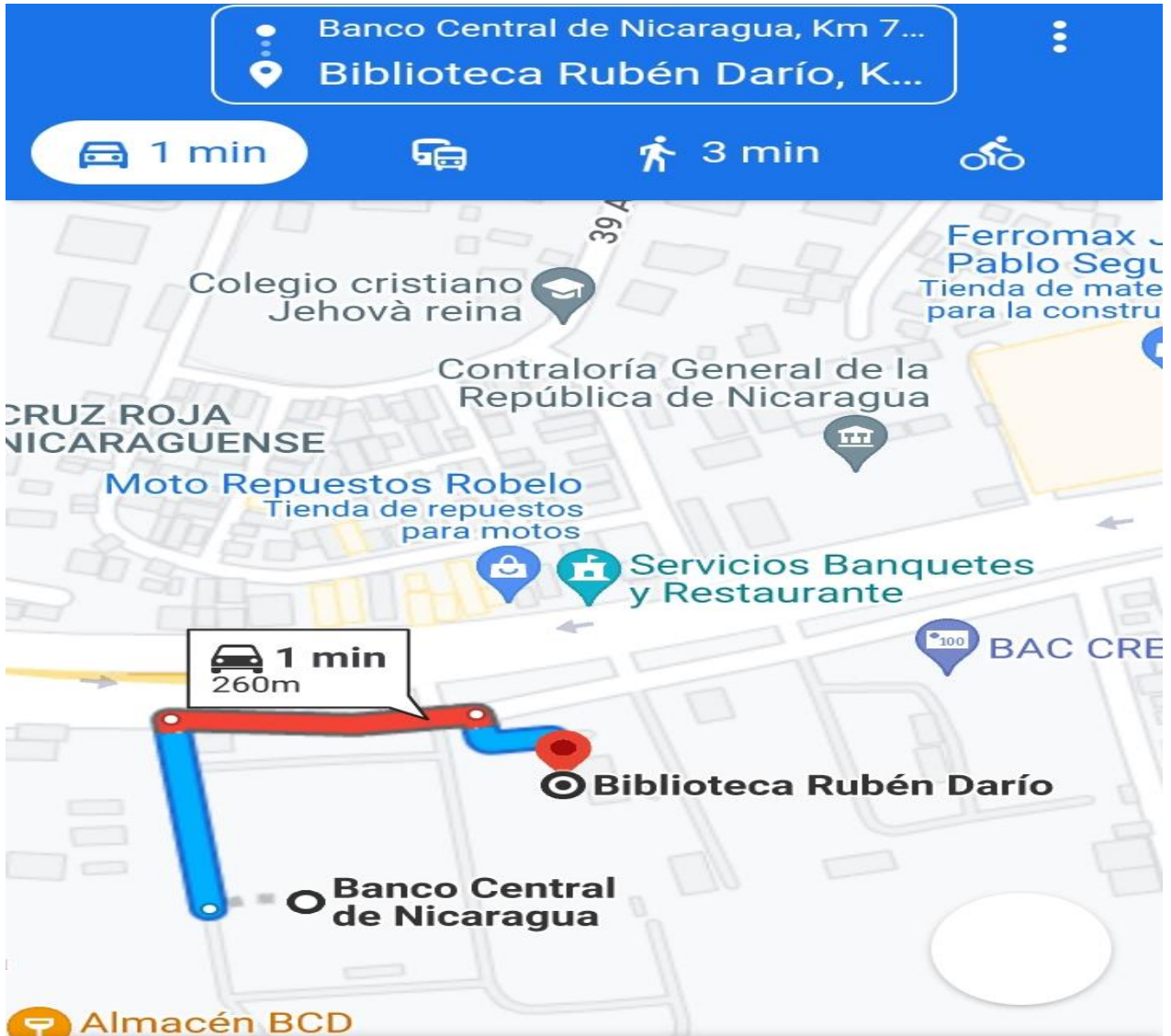
La gestión de la información ha demostrado ser una disciplina que se refunda a través de estrategias de cuidado y metodológicas ante los desafíos que se presentan en la realidad social, con el propósito de lograr sus objetivos que es la generación de conocimientos.

## 11. REFERENCIAS

- El profesional de la Información. (1996). ELIAS ofrece Amicus 2.0.
- Recuperado de [http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1996/septiembre/elias\\_ofrece\\_amicus\\_20.htm](http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1996/septiembre/elias_ofrece_amicus_20.htm)
  
- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas. (2020). ***COVID-19 y el sector Bibliotecario Global***. Disponible en: <https://www.ifla.org>
  
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2019). Global Investments. <https://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/fs54-global->
  
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2019). Global.
  
- <https://www.bibliotecalemananicaraguense.org>
  
- <https://biblioteca.bcn.gob.ni>
  
- Recomendaciones para las Bibliotecas públicas en momentos de autoaislamiento Disponible en: <https://soyBibliotecario.blogspot.com/2020/04/>
  
- World Health Organization. (2020b). *Coronavirus*. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus>



## 12. Anexos



Ubicación espacial  
Fuente: GOOGLE MAPS

**BIBLIOTECA “RUBEN DARIO” BANCO CENTRAL DE NICARAGUA  
(Fachada Principal)**



**Biblioteca Rubén Darío (Banco Central de Nicaragua)**  
Fuente: María Leiva.

**Recepción de la Biblioteca “Rubén Darío”**  
Fuente: María Leiva





**Estanterías de la BRD**  
**Fuente: María Leiva**



**Estantería BRD**  
**FUENTE: María Leiva**





**SALA DE LECTURA BRD**

Fuente: María Leiva



**SALA DE LECTURA 2**

Fuente: María Leiva



**SALA DE LECTURA BIBLIOTECA RUBÉN DARÍO DEL BANCO CENTRAL DE NICARAGUA**  
Fuente: Johanna Leiva.

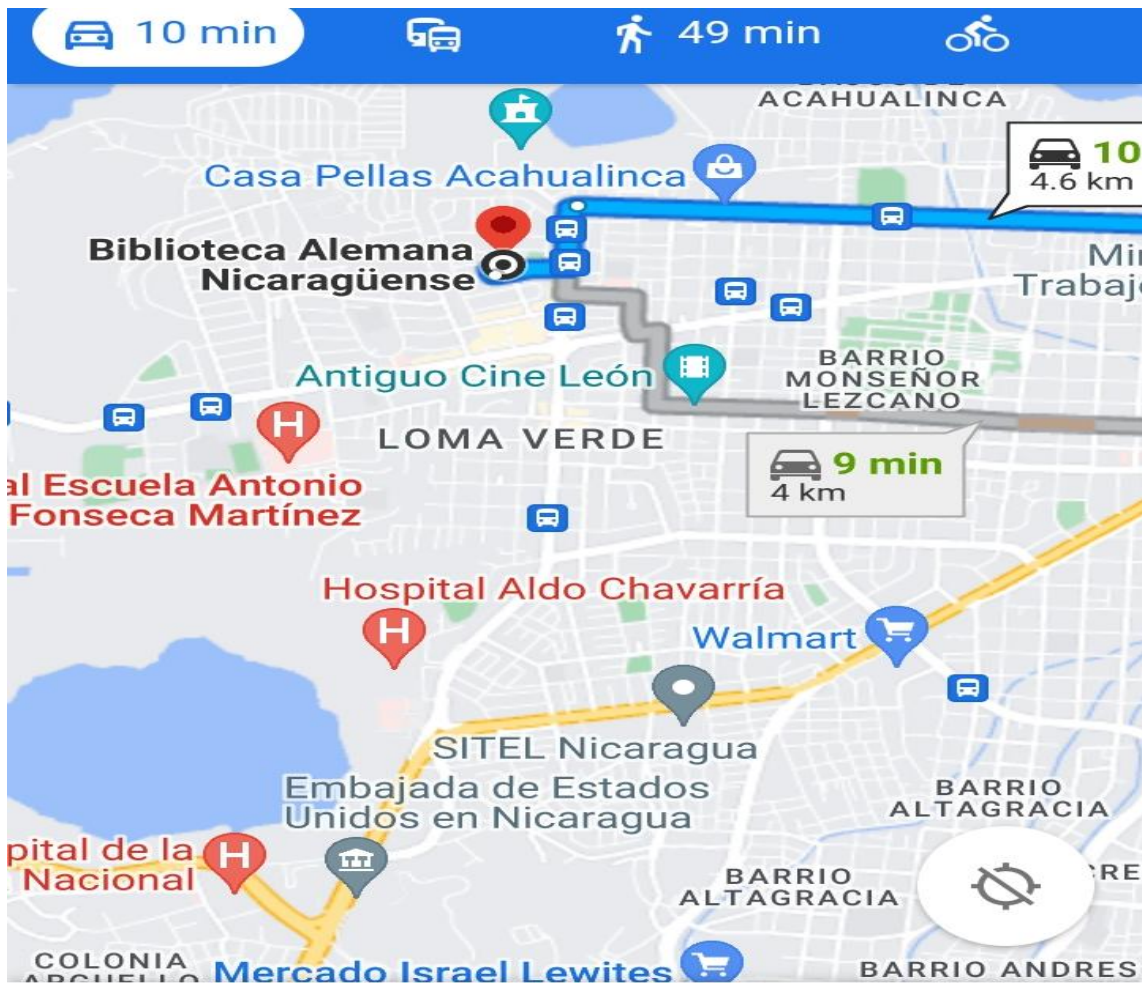


*Carlos Cortez*  
**Exposición de Pintura Biblioteca Rubén Darío del Banco Central de Nicaragua**  
Fuente: Johanna Leiva.



**Interface de la Biblioteca Virtual Rubén Darío**  
**Fuente Biblioteca Virtual Rubén Darío del Banco Central de Nicaragua**





Ubicación espacial de la Biblioteca Alemana Nicaragüense  
Fuente: GOOGLE MAPS



Vista exterior de la Biblioteca Alemana

Fuente propia. Johanna Leiva.



Obras en exhibición en la Biblioteca Alemana

Fuente: Johanna Leiva.





Encuentro con el CLAM  
Fuente: Johanna Leiva.



Estantería de la Biblioteca Alemana  
Fuente: Johanna Leiva



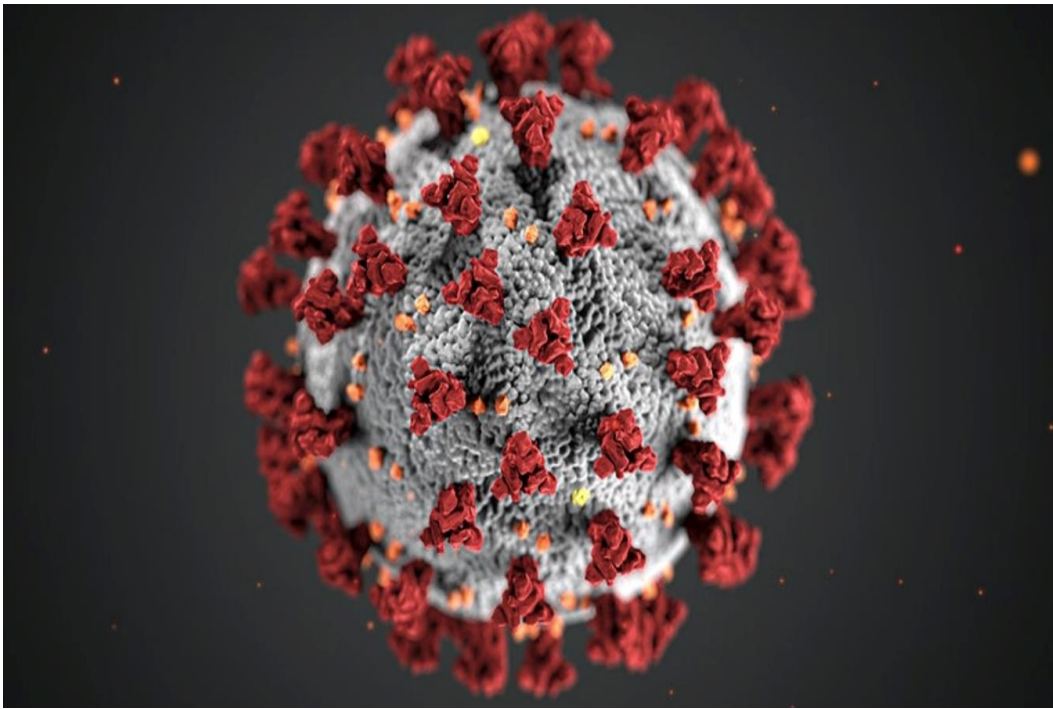
**Estantería de la Biblioteca Alemana**

**Fuente: Johanna Leiva.**



**Entrevista al licenciado Marco Sánchez**

**Fuente: Johana Leiva**



VISTA MICROSCOPICA DEL CORONA VIRUS

Tomado de: internet

## **GLOSARIO DE TERMINOS.**

**Biblioteca Pública:** La biblioteca pública, puerto local hacia el conocimiento, constituye un requisito básico para el aprendizaje a lo largo de los años, para la toma independiente de decisiones y el progreso cultural del individuo y los grupos sociales.

**Acceso a la Información:** Es el alcance hacia el usuario mediante la disposición de libros, periódicos, videos y otros formatos en que las bibliotecas públicas ofrecen la información a disposición del público en general.

**Pandemia:** La OMS la define como “la ocurrencia de una enfermedad a nivel global, la cual establece un alcance general o universal, aunque en algunos casos se ha utilizado el término cuando una enfermedad se propaga en todo el país.

**Servicios de Información:** se define como aquel medio que permite el acceso a la información que posee la biblioteca, este acceso apoya la misión de la institución y los intereses de la población a la que sirve mediante estos se permite el aprovechamiento o uso de las colecciones.

**OMS:** Organización Mundial de la Salud.

**IFLA:** La federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas.

**MINSA:** Ministerio de Salud.

**COVID-19:** Coronavirus 2019.



**BIBLIOTECA “RUBEN DARIO” BANCO CENTRAL DE NICARAGUA**  
**Entrevista a la Licenciada Marta Ramírez encargada de atención al usuario.**

1. ¿Qué estrategias de bioseguridad han implementado a raíz de la pandemia Covid-19?
2. ¿Qué horario tenían establecidos antes y durante la pandemia?
3. ¿Están tratando la desinfección del material de consulta?
4. ¿Cuál es el procedimiento que están poniendo en práctica?
5. ¿La afluencia de usuarios ha disminuido?

**Biblioteca Alemana Nicaragüense ‘BERTOLT BRECHT’**  
**Entrevista al Licenciado: Marcos Sánchez Colaborador de la biblioteca.**

1. ¿Qué estrategias de bioseguridad han implementado a raíz de la pandemia Covid-19?
2. ¿Qué horario tenían establecidos antes y durante la pandemia?
3. ¿Están tratando la desinfección del material de consulta?
4. ¿Cuál es el procedimiento que están poniendo en práctica?
5. ¿La afluencia de usuarios ha disminuido?
6. ¿Las actividades que se desarrollan extras dentro de la biblioteca han disminuido?

## **GUIA DE OBSERVACION**

### **BIBLIOTECA “RUBEN DARIO” DEL BANCO CENTRAL DE NICARAGUA**

- A la entrada de esta biblioteca se observó la aplicación de las medidas biosanitarias
- Estanterías con los libros
- Cuenta con condiciones de climatización.
- Estaciones de trabajos para uso de los usuarios (computadoras)
- La locación es amplia
- Mesas de trabajo y lectura
- Mobiliario dedicado para la Biblioteca.
- Personal calificado.
- Afluencia de usuarios.

## **GUIA DE OBSERVACION**

### **Biblioteca Alemana Nicaragüense ‘‘BERTOLT BRECHT’’**

- En la entrada de esta biblioteca nos reciben tomándonos la temperatura y aplicándonos alcohol en gel en las manos.
- Cuenta con mobiliarios de bibliotecas.
- Mesas de trabajo
- Mesa de lectura
- Estantería
- Sala de lectura
- Sala de actividades.
- Biblio-bus.