

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA**  
**UNAN, MANAGUA**  
**RECINTO UNIVERSITARIO RUBEN DARIO**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS JURIDICAS**  
**DEPARTAMENTO DE HISTORIA**  
**CARRERA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**



**SEMINARIO DE GRADUACIÓN**

**Trabajo final para optar al título de Licenciada en Gestión de la Información**

**Evaluación de los Servicios de Información de la Biblioteca Pública**  
**Augusto C. Sandino del municipio de Niquinohomo (Masaya)**

**Autora: Bra. Edda María Pérez López**

**MSc. Telma López Briceño**  
**Tutora**

**Managua, Nicaragua Junio/2013**



“La biblioteca pública, paso obligado del conocimiento, constituye un requisito básico de la educación permanente, las decisiones autónomas y el progreso Cultural de la persona y los grupos sociales.”

(Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública. 1994)

Managua, 22 de junio de 2013.

MSc. Ligia Madrigal Mendieta  
Directora  
Departamento de Historia  
Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas  
Su despacho.-

Estimada Directora:

Sirva la presente para expresar formalmente que el trabajo final titulado: **“Evaluación de los Servicios de Información de la Biblioteca Pública Augusto C. Sandino del municipio de Niquinohomo (Masaya)”**, desarrollado en el marco de Seminario de Graduación y realizado por la bachillera Edda María Pérez López, reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal nombrado para este fin.

El mismo constituye un tema de importancia para la unidad de información en estudio, permitiendo una sistematización de su quehacer e identificando fortalezas y debilidades que permitirán dirigir acertadamente futuras acciones en pro de su desarrollo.

Atentamente,

Msc. Telma López Briceño

Tutora

Cc. Archivo.-

## **Dedicatoria**

Muy especialmente a Dios todo poderoso por la vida, la sabiduría, fortaleza y salud que me ha brindado durante estos cinco años de estudios en la universidad.

A mi madre (q.p.d.) y a mi padre por haberme traído al mundo; por su apoyo moral y por el amor que siempre supieron brindarme.

A mis hermanos Elba Rosa, Uriel, Walter, Margarita y Nicolás por su apoyo incondicional.

A mis hijos Conny, Deykher y Fred porque son la razón de mi vida.

A Elizabeth Zilz (q.p.d) y amigos Alemanes por el apoyo brindado y por sus palabras alentadoras, argumentando que: si queremos lograr algo en la vida solo basta con proponérselo.

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios por permitirme dar un paso más en mi formación académica.

A la Red de Bibliotecas Públicas de Nicaragua, por haberme brindado la oportunidad de formar parte de estas instituciones y transmitir el deseo de trabajar cada día más y mejor por nuestra sociedad nicaragüense.

A las personas que colaboraron de una u otra forma en la realización de este estudio.

Al equipo de trabajo del Departamento de Historia de la UNAN-Managua por la apertura de la carrera de Gestión de la Información, logrando la profesionalización en este importante campo de la información.

Finalmente, a una persona de respeto y admiración quien colaboró en estos cinco años de estudios universitarios. Un ser que el creador puso en mi camino, dándome su apoyo, tiempo y palabras de aliento para continuar con mis estudios. Gracias, Freddy López por su apoyo que Dios te bendiga.

## **Resumen**

El trabajo: “Evaluación de los servicios de información de la Biblioteca Pública Augusto C. Sandino del municipio de Niquinohomo (Masaya)” sistematiza el quehacer de la unidad de información referida, satisfaciendo una carencia de un estudio de esta naturaleza. La evaluación de los servicios prestados, representa un aporte significativo en función de mejorar el acceso, utilización y difusión de la información existente. A su vez, aporta propuestas de fortalecimiento y desarrollo, considerando las características y necesidades de sus principales usuarios.

Acercarse al estudio y evaluación de las distintas actividades de una Biblioteca Pública, representa una actividad relevante considerando la función que éstas juegan en los procesos educativos en los distintos niveles. Este estudio presta atención a los servicios que ofrece la Biblioteca a la población del municipio de Niquinohomo, destacando sus fortalezas y debilidades y considerando alternativas que contribuyan a elevar la calidad de los mismos en función del cumplimiento de su misión, visión y objetivos.

# Introducción

## INTRODUCCIÓN

Los servicios en las bibliotecas, al igual que otros servicios públicos, surgen con la finalidad de atender necesidades de nuestras comunidades. En los últimos tiempos, la necesidad de preservar sus presupuestos y ampliarlos a través de gestiones pertinentes, ha hecho replantearse aspectos tales como la evaluación del rendimiento. Paralelamente ha tenido lugar una demanda de buenos servicios por parte de los usuarios y derivado de ello la existencia de una buena imagen social.

En el ámbito de las Ciencias de la Documentación e Información, el tratamiento del tema de la gestión de la calidad es relativamente reciente; sin embargo en las bibliotecas siempre se han recogido datos estadísticos relativos a sus actividades: número de volúmenes, préstamos, usuarios; examinándose desde un punto de vista cuantitativo y no orientado a la mejora de los servicios.

En la actualidad la evaluación en unidades de información se ha convertido en un elemento básico para la buena gestión, mejorando sus actividades y servicios; sin embargo, el quehacer de éstas es extenso, surgiendo la necesidad de tener claro qué se pretende evaluar, a saber: la selección, adquisición, catalogación; los servicios que se prestan; los instrumentos de normas, procedimientos y difusión; la colección, entre otros.

Teniendo como base esta realidad, este trabajo evalúa los Servicios de Información de la Biblioteca Pública Augusto C. Sandino del municipio de Niquinohomo (Masaya), que ha venido contribuyendo significativamente al fortalecimiento de la educación y la cultura en el municipio.

Conocer los servicios que presta esta unidad de información ha sido indispensable para su evaluación; siendo necesario plantearnos algunas preguntas directrices, a saber: ¿Qué servicios de información se suministran y cómo? ¿Existen diferentes categorías de usuarios y "niveles" de servicios? , ¿Qué aspectos incluyen cada

uno de los servicios prestados?, ¿Los servicios de información que ofrece la biblioteca son demandados por la población?, ¿Los servicios de información que actualmente ofrece la biblioteca pública satisfacen a los usuarios?, ¿La biblioteca cuenta con las condiciones necesarias para la realización de los servicios de información? y ¿Cuáles son las funciones y relaciones de los usuarios con el personal y la administración de los servicios de información?

Entre los objetivos generales que han guiado este estudio, están: Conocer los servicios prestados por la Biblioteca Pública Augusto C. Sandino; Examinar los servicios en función de su relación con la satisfacción de las necesidades de los usuarios, identificar las fortalezas y debilidades de cada uno de los servicios prestados por la Biblioteca y diseñar una propuesta de fortalecimiento y desarrollo de la misma.

Evaluar los servicios de información de esta Biblioteca Pública, significa un aporte de importancia en función de conocer su incidencia en el municipio de Niquinohomo, considerando la ausencia total de trabajos similares. La evaluación es el primer trabajo realizado y es una tarea de primer orden, permitiendo identificar el cumplimiento de sus objetivos, y atender oportunamente posibles problemas que pudieran poner en riesgo la misión y visión institucional.

Las Directrices IFLA/UNESCO (2001), (Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios e Instituciones las siglas provienen de su denominación en inglés: International/ Organización de las naciones unidas para la educación, la ciencia y la cultura) para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas refieren que: “Los principales objetivos de la biblioteca pública son facilitar recursos informativos y prestar servicios mediante diversos medios con el fin de cubrir las necesidades de personas y grupos en materia de instrucción, información y perfeccionamiento personal comprendiendo actividades intelectuales de entretenimiento y ocio. Desempeñan un importante papel en el progreso y el mantenimiento de una sociedad democrática al ofrecer a cada persona acceso a toda una serie de conocimientos, ideas y opiniones”.

## **Justificación.**

Este trabajo se justifica en la necesidad de conocer los distintos servicios de información de la Biblioteca y su incidencia en la población del municipio, destacando los distintos sectores atendidos y su dimensión en cada uno de éstos.

La gestión de la calidad en unidades de información, hoy en día son una realidad que contribuye significativamente a su desarrollo. Normas internacionales como ISO 9000: 2005, así lo refieren al indicar que: “Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión”

Para el desarrollo del presente trabajo, fue necesario aproximarse a un Marco conceptual que guiara su análisis e interpretaciones; así destacamos los siguientes: **Evaluación**, que implica conocer el valor de una cosa. El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (1992), define a la palabra evaluar como “estimar, apreciar, calcular el valor de algo”. Otros autores la definen como: un análisis crítico de los servicios ofrecidos por la biblioteca, que hoy día se contempla como una necesidad para ofrecer los mejores servicios al menor costo (Efectividad).

**Biblioteca Pública.** Las Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (2001), la define como: “Las bibliotecas públicas son un fenómeno mundial. Existen en una gran diversidad de sociedades, en distintas culturas y en fases de desarrollo diferentes. A pesar de que la variedad de contextos en los que funcionan tiene como consecuencia inevitable que los servicios que prestan sean diferentes, lo mismo que el modo en el que se llevan a cabo, suelen tener características comunes, que se pueden definir de la manera siguiente:

Una biblioteca pública es una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o

mediante cualquier otra forma de organización colectiva. Brinda acceso al conocimiento, la información y las obras de la imaginación gracias a toda una serie de recursos y servicios y está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sean cuales fueren su raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica, laboral y nivel de instrucción.

Otro concepto de importancia es **Alfabetización informacional o competencias informacionales**: es un proceso enseñanza y aprendizaje para desarrollar en las personas los conocimientos, habilidades y actitudes esenciales en la recopilación de información, con el fin de llevar a cabo una determinada profesión o actividad con la mayor actualización y eficiencia posible.

**Servicio de Información**: Encargado de resolver las dudas de los usuarios entorno a un tema, proporcionándoles los datos e informaciones correspondientes.

**Usuario** es «aquél que usa algo» o «que usa ordinariamente algo».

Metodológicamente, este trabajo, siguió un proceso de recolección y análisis de información, destinado a definir y evaluar los servicios de información. Se recurrió a la aplicación de técnicas de investigación como la Encuesta, misma que fue aplicada a distintos usuarios a partir de los diversos servicios ofrecidos por esta unidad de información. Para los efectos propios de la evaluación fue utilizada la herramienta FODA (analizando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de cada servicio).

Para los efectos de aplicación de Encuestas, fue considerado el Universo a partir de los usuarios que visitaron la biblioteca en el mes de febrero 2013. Aunque la evaluación fue realizada a partir de la herramienta FODA y opiniones de los usuarios encuestados; en el proceso de trabajo fueron considerados algunos elementos teóricos propios de métodos de evaluación como el SERVQUAL, que destaca los factores claves para medir la calidad de los servicios prestados, teniendo presente que todo usuario o cliente que adquiere un servicio genera a su vez expectativas del mismo.

El trabajo está estructurado en cuatro capítulos. El primero titulado: La Biblioteca Augusto C. Sandino del municipio de Niquinohomo, destinado a brindar una reseña histórica de la Biblioteca, su caracterización y aspectos legales de la misma; Un segundo capítulo, denominado: Los servicios de información en la biblioteca pública Augusto C.Sandino del municipio de Niquinohomo (Masaya), presta atención a los servicios de información existentes en la unidad de información en estudio; El tercer capítulo: Evaluación de los servicios de información. A partir del instrumento de evaluación FODA, destaca las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de cada uno de los servicios de información existentes en la Biblioteca; El cuarto y último capítulo titulado: Propuesta de fortalecimiento y desarrollo de los Servicios de información de la biblioteca pública Augusto C. Sandino del municipio de Niquinohomo (Masaya), plantea una serie de estrategias, acompañadas de metas, objetivos y actividades, destinadas al desarrollo integral de la Biblioteca, partiendo de los distintos elementos identificados en el proceso de evaluación realizado en los capítulos anteriores. Concluye el trabajo con acápite referido a conclusiones y recomendaciones.

# **CAPITULO I.** La Biblioteca Augusto C. Sandino del municipio de Niquinohomo (Masaya)



## **La Biblioteca Augusto C. Sandino del municipio de Niquinohomo (Masaya).**

### **1.1. Antecedentes.**

La Biblioteca Pública Augusto C. Sandino del municipio de Niquinohomo, fue fundada el 21 de febrero de 1980, por la entidad rectora denominada Ministerio de Cultura, hoy conocido como Instituto Nicaragüense de Cultura. Su ubicación física, la casa de Margarita Calderón, madre del General Augusto C. Sandino.

Su colección inicial estaba compuesta por 76 libros, donados por el escritor nicaragüense Sergio Ramírez Mercado. Actualmente cuenta con 8,570 libros que están organizados con el Sistema de Clasificación Decimal de Melvin Dewey. Uno de los primeros servicios surgidos con la apertura de la biblioteca fue el “**servicio infantil**” ideado con el propósito que los niños se interesaran por visitar la biblioteca. Se inicio con niños de los alrededores de la biblioteca, sin libros ni mobiliarios, solo con la creatividad de dos bibliotecarios que realizaban lecturas de cuentos en lugares estratégicos del municipio, lo que interesaba era atraer a los niños a la biblioteca. Derivado de este primer servicio, nace “**la hora del cuento**” y “**el plan vacacional**” para fin de año.

La afluencia de niños fue notoria y en el año 1982 fueron seleccionados para ser anfitriones de la celebración del primer año de la serie infantil de televisión “Junto al Madroño”. En el año de 1990, por iniciativa de un organismo sueco y motivado por el interés que veían en los niños, fue realizado el documental titulado “El libro que se perdió”, teniendo como base la comunidad rural de Los Pocitos, ubicada a 1 kilometro de Niquinohomo.

Seguidamente se da la apertura del servicio de “**extensión bibliotecaria**”, mismo que nace con la Campaña Nacional de Alfabetización, realizada en los años 80, en donde los brigadistas llevaban libros a las comunidades rurales ya que eran utilizados para apoyar sus clases y motivarlos a leer y conocer el mundo a través de los libros. Se hizo tan popular este servicio que la comunidad de Los pocitos construyó un carretón de madera para realizar el préstamo en el “bibliocarretón”, el

cual era conducido por un joven de la comunidad, quien realizaba el préstamo de libro en toda la comarca.

En el año 1985 tras la visita de la cooperante Elizabeth Zilz (q.e.p.d) a la comunidad rural de Los Pocitos, al ver el original transporte del carretón le motiva realizar un proyecto del bibliobús o biblioteca rodante que con ayuda de amigos Alemanes logró traer a Nicaragua para la Red de bibliotecas públicas del país.



En 1987 Inicia su servicio en Niquinohomo en la comunidad rural de los Pocitos que dista a 1 kilómetro de Niquinohomo, sustituyendo el original carretón por el bibliobús de nombre “Bertold Brecht (poeta y escritor Alemán)”. Además de la comunidad mencionada, el bibliobús también visitaba la curva, el sistema penitenciario de Granada y el taller de cerámica de San Juan de Oriente.

Desde el año 1987 hasta noviembre del año 2012 se realizó el servicio de bibliobús, asistiendo por 25 años a la comunidad rural mencionada; vínculo que fue formalizado institucionalmente a través de un convenio de colaboración entre la Biblioteca Alemana Nicaragüense y la Biblioteca Augusto C. Sandino. Como

resultado de este servicio la comunidad de Los Pocitos se desarrolló culturalmente, muchos jóvenes fueron apoyados con becas para estudiar carreras técnicas y profesionales, logrando profesionalizar a médicos, abogados, administradores de empresa, enfermeras, modistas, entre otros.

En el año 1992, por orden del Alcalde de ese período señor Pablo Jirón Sánchez, la biblioteca se traslada al sitio donde funcionó el Museo General Sandino, antiguamente la casa de don Gregorio Sandino López, padre del General Augusto C. Sandino, quien vivió desde la edad de 9 años en la casa de su padre. Desde el año 1992 hasta la fecha la biblioteca funciona en este sitio, aunque en el transcurso de los gobiernos neo liberales esta propiedad estuvo en litigio regresándole la propiedad a sus “antiguos dueños” en el año 1996; sin embargo la población estudiantil, el movimiento comunal y el alcalde de ese entonces Señor Osvaldo Espinoza (q. e. p.d.) se opusieron a su entrega, amparándose en la ley especial 11,42 ley de patrimonio, mediante la cual la casa de juventud del General Sandino pasa a ser patrimonio Nacional. **Ver anexo 1.**

En el terremoto del año 2000, con epicentro en la laguna de Apoyo, el inmueble de la biblioteca quedó bastante deteriorado y por 2 años estuvo cerrado hasta que la Embajada del Japón donara U\$63,000 dólares americanos para su restauración. En el año 2002 reinicia sus servicios a la comunidad.

En la actualidad se realizan nuevos servicios para integración de jóvenes, madres de familia, niños con capacidades diferentes, adulto mayor y a la vez guiar las visitas de turistas que visitan la biblioteca en busca del museo.

En el interior del inmueble de la biblioteca se puede apreciar diferentes fotografías del general Sandino, que son patrimonio de la biblioteca y algunos enseres de la familia Sandino Tifer: una cocina antigua de fogón, un lavadero y un baño que no es común en la zona; solo las familias pudientes de ese entonces tenían este tipo de baño.



## 1.2. Caracterización.

La Biblioteca Pública Augusto C. Sandino de la ciudad de Niquinohomo pertenece a la Red de Bibliotecas Públicas existentes en el país formando parte de las 142 bibliotecas públicas a nivel nacional. En comparación con otras bibliotecas públicas se destaca dentro de las 7 mejores bibliotecas, por su capacidad de gestión, organización, actualización y manejo de la información existente en dicha unidad de información.

La Biblioteca Pública Augusto C. Sandino es la única unidad de información existente en la localidad que cubre las demandas de información de los diferentes tipos de usuarios que la requieren, atendiendo 6 centros escolares de educación primaria y secundaria del área urbana, 9 centros escolares de la zona rural de Niquinohomo, 4 preescolares formales y 6 preescolares comunitarios. Además es un centro que promueve la cultura a través de la lectura y el rescate de los cuentos orales y los juegos tradicionales.

Entre los objetivos generales de esta unidad de información están:

1- Fomentar el hábito lector en los habitantes del municipio 2- permitir el libre acceso a una información documental suficientemente amplia, actualizada, representativa y práctica que le permita situarse de acuerdo con las necesidades en su propio contexto social, cultural, político, económico e histórico.

Los objetivos específicos, están dirigidos a: 1- Fomentar y animar a la formación de lectores y de usuarios de información sistematizada a través de programas y servicios especiales de atención y capacitación especialmente en los niños 2- Servir como instrumento de apoyo a los programas de educación formal e informal 3- Difundir y promocionar actividades culturales que promueven las tradiciones locales, nacionales e internacionales 4- Implementar talleres de pinturas, clases de manualidades, música, danza para despertar el interés y talentos en los niños.

Los objetivos anteriores reafirman la finalidad de las Bibliotecas Públicas, orientadas por las Directrices IFLA/UNESCO, que plantean que: El tener un conocimiento de la información y poder acceder a ella es un derecho humano primordial, y existe actualmente más información disponible que nunca jamás en la historia. Al ser un servicio público abierto a todos, la biblioteca pública desempeña un papel fundamental a la hora de recogerla, organizarla y explotarla y de dar acceso a toda una serie de fuentes de información. La biblioteca pública tiene la responsabilidad particular de recoger información local y de hacerla fácilmente accesible. Actúa igualmente como memoria del pasado recogiendo, conservando y brindando acceso a materiales relacionados con la historia de la comunidad y de las personas. Al proporcionar muy diversas informaciones al público, la biblioteca ayuda a la comunidad a celebrar debates y adoptar decisiones con fundamento sobre cuestiones clave. En estas actividades, las bibliotecas deberían, en la medida de lo posible, cooperar con otras instituciones para utilizar de la mejor manera posible los recursos disponibles.

Las Funciones de la Biblioteca Augusto C. Sandino, están dirigidas a poner en práctica los objetivos descritos, a saber: Gestionar, recopilar y organizar la información; Recopilar materiales bibliográficos y de otros formatos e información sobre personas e instituciones que en cualquier momento son recurso de información; Organizar las colecciones de acuerdo con los sistemas y normas establecidas; Divulgar la información y prestar servicios a todos los grupos de la

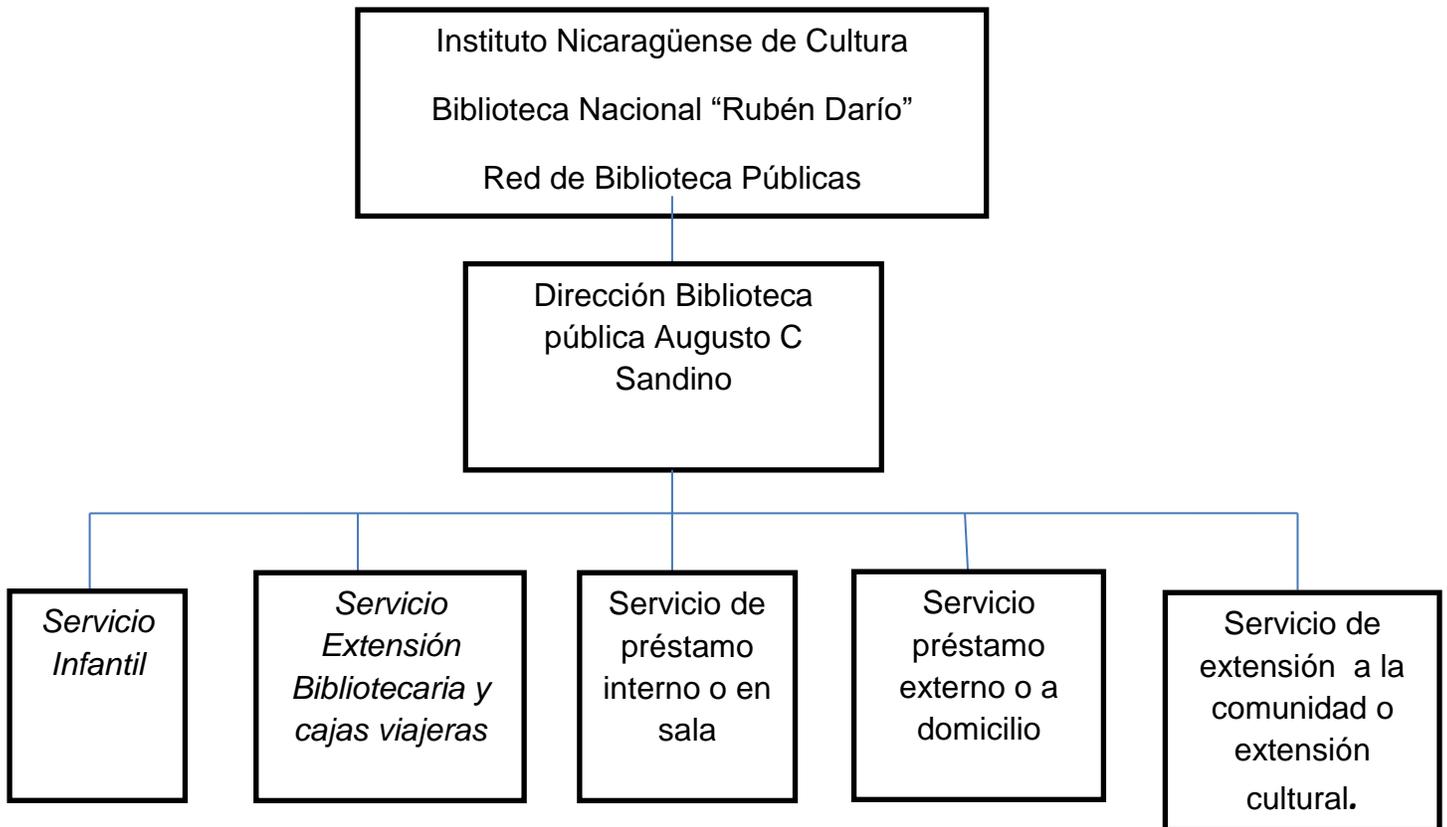
comunidad a la que sirven; Fomentar el hábito de la lectura en los diferentes usuarios principalmente en todos los niños; Coordinar actividades con organizaciones, Instituciones representativas de la comunidad donde la biblioteca tenga participación y proyección y Apoyar acciones de sostenimiento y desarrollo del programa que involucren y promuevan la superación y formación integral de la sociedad.

La estructura orgánica de la biblioteca pública Augusto C.Sandino del municipio de Niquinohomo (Masaya).

Implica reconocer su relación con el ente rector como es el Instituto Nicaragüense de Cultura a través de la Biblioteca Nacional “Rubén Darío” y la Red de Bibliotecas Públicas. Así lo refiere la descripción de las funciones del Departamento de Bibliotecas Públicas de la Biblioteca Nacional al indicar que:

La red de bibliotecas pública es el departamento encargado de elaborar, coordinar, orientar, asesorar y supervisar la aplicación de normas y métodos adecuados para la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, conformada por 144 unidades de información, así como planificar, orientar y ejecutar programas de capacitación técnica-profesional de los bibliotecarios.

En ese sentido la estructura orgánica de la Biblioteca Pública, no está organizada por áreas específicas a partir de las distintas actividades propias de las unidades de información; sino que ésta responde a los distintos servicios que presta la Biblioteca. Así puede observarse en el gráfico siguiente:



La Misión de la Biblioteca Pública Augusto C.Sandino es: Facilitar el acceso a la información a habitantes de la ciudad de Niquinohomo, sus comarcas y demás municipios, satisfacer la necesidad de información requerida, desarrollar, mejorar, extender y consolidar los servicios Bibliotecarios.

Su Visión: Alcanzar la Excelencia en la prestación del servicio conforme a las expectativas de las comunidades que conforman el municipio de Niquinohomo y constituirnos en un referente nacional en el ámbito de las bibliotecas públicas.

Todo esto implica: Una adaptación de los espacios a las nuevas necesidades de aprendizaje; Una gestión basada en la excelencia y orientada a satisfacer las expectativas de nuestros usuarios; Unos servicios innovadores adecuados a las nuevas demandas de nuestros usuarios; Un equipo humano con roles y competencias acordes con el actual modelo de biblioteca; Unas alianzas que nos ayudan a progresar en la prestación de nuestros servicios.

Las colecciones con que cuenta la biblioteca: Obras generales, Libros especializados de agronomía, medicina, derecho, psicología, sociología, administración entre otros.

Libros infantiles y juveniles, entre ellos libros de cuentos, leyendas, trabalenguas, adivinanzas, fabulas, novelas de ciencia ficción entre otros.

Revistas, folletos, Diario Barricada (del año 1979 a 1996).

Tipos de usuarios que atienden: Usuarios de educación escolar y preescolar, infantiles, Técnicos, Universitarios, Profesionales, Historiadores, Amas de casa, Turistas nacionales y extranjeros, entre otros.

### **1.3. La Biblioteca Augusto C. Sandino y su relación con la Red de Bibliotecas Públicas.**

Históricamente la Red de bibliotecas públicas de Nicaragua tiene dos vertientes de nacimiento: una por iniciativas de personas e instituciones privadas y la otra es la vertiente gubernamental que se da paulatinamente a través de iniciativas desarrolladas en la década de los años 80 del siglo pasado, como parte de un contexto que propició el desarrollo de acciones educativas y culturales en Nicaragua. Así queda expresado en el informe de asesoría para el Establecimiento y Desarrollo de una Red Nacional de Bibliotecas Públicas en Nicaragua: El Gobierno Nacional está propiciando condiciones favorables para el establecimiento de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, a pesar de las serias dificultades económicas que se presentan para su desarrollo. Por esta razón, el plan que se propone para la Red corresponde a los recursos disponibles en los países tanto presupuestarios como humanos y tecnológicos. No obstante para el logro de los objetivos a largo plazo, se requiere por parte de las autoridades nacionales responsables del sector, canalización de recursos técnicos y económicos a través de la cooperación bilateral y multilateral internacional. (Martínez, 1981, p. 8).

Así el surgimiento de la Biblioteca Pública Augusto C. Sandino de Niquinohomo en el año de 1980 fue producto de ese clima de cambios y proyectos desarrollados en este contexto, donde paralelamente fueron ejecutadas una serie de acciones en función del fortalecimiento de estas unidades de información a través de redes nacionales que permitiera el intercambio de experiencias, de material informativo y de unir fuerzas en función de elevar la calidad del sector bibliotecario en Nicaragua.

Una preocupación de importancia en este mismo contexto, unido a la creación de bibliotecas y asociaciones; fue la capacitación y profesionalización del personal vinculado a estas unidades de información. Martínez, (1981.) Así lo indica en el informe de asesoría: El 60% de los responsables de las bibliotecas públicas reporta haber recibido por lo menos un curso básico general sobre administración y servicios bibliotecarios que no les da todavía instrumentos administrativos ni técnicas bibliotecarios para organizar la biblioteca ni ofrecer servicios en forma adecuada. Estos cursos, organizados por la D G B A (dirección general de bibliotecas y archivos) también por iniciativa de las asociaciones de bibliotecas y bibliotecarios, sin una racionalización que permita su escalonamiento en los niveles de formación profesional, ni en función del trabajo que deben realizar, demuestran la necesidad de un programa nacional de capacitación bibliotecaria.

A partir de esta coyuntura las Bibliotecas públicas han venido transformándose, incidiendo de manera significativa la organización y relaciones a través de la Red, misma que tiene como misión poner a disposición de los miembros de las comunidades materiales documentales, servicios informativos y acceso a nuevas tecnologías para contribuir a mejorar su calidad de vida.

Su visión es hacer de las Bibliotecas Públicas un lugar de encuentro que contribuya a elevar el nivel educativo de la comunidad, proporcionando información para la toma de decisiones y fomentando el desarrollo cultural de la población, la igualdad económica, social y étnica, así como la equidad de género e involucrando a los grupos sociales más vulnerables, mediante el acceso al conocimiento, la información cultural y la recreación.

La Biblioteca Pública Augusto C. Sandino, administrativamente depende del Instituto Nicaragüense de Cultura, cuenta con el salario de 3 niveles. La biblioteca no cuenta con presupuesto asignado por la institución rectora para la realización de las actividades que promueve la biblioteca, gastos de servicios básicos, material de oficina, de limpieza, entre otros. Estos son sufragados a través del convenio firmado en el año 2008 entre el Instituto Nicaragüense de Cultura y Alcaldía Municipal de Niquinohomo.

**CAPITULO II. Los servicios de información en la biblioteca pública Augusto C. Sandino del municipio de Niquinohomo (Masaya)**

## **CAPITULO II. Los Servicios de Información en la Biblioteca Pública Augusto C.Sandino del Municipio de Niquinohomo (Masaya).**

### **2.1.- El Servicio de Préstamo Interno o en Sala.**

El préstamo es uno de los servicios a usuarios en una biblioteca y está considerado de esta forma en todas las pautas y recomendaciones de organismos nacionales e internacionales en materia de bibliotecas. La lectura en sala es una forma de préstamo interno en la propia Biblioteca. Este servicio implica que, la sala cuente con puestos de lectura y una iluminación adecuada.

En la Biblioteca Pública Augusto C. Sandino este servicio se realiza en un salón amplio con mobiliario adecuado para que el usuario haga su consulta o lectura de libro demandado, en esta sala primeramente se dirige al catálogo público para hacer su búsqueda y luego al bibliotecario para que le facilite la información requerida.

El reglamento utilizado para este servicio en cuanto al préstamo de libro es de la siguiente manera: al usuario se le puede prestar como mínimo dos libros y como máximo tres y si necesita consultar más libros, hace entrega de los anteriores y solicita nuevamente.

A este servicio asiste diariamente un total de 60 usuarios según el control de usuarios, presentado por la responsable del área de préstamo interno, cuya demanda es de 75 a 80 libros por día, también se hace uso del archivo vertical de informaciones recopiladas de periódicos, consulta de libros de otras unidades de información, revista, entre otros.

En su mayoría los usuarios que se atienden en la biblioteca son escolares, el total de estudiantes para el año 1982 era de 2,242 estudiantes y un total de 9 centros escolares en la zona rural, 2 centros escolares en la zona urbana y 7 centros de educación preescolar. Con una población total de 7,226 habitantes.

Actualmente existen 11 centros escolares en la zona rural de Niquinohomo y en la zona urbana hay 6 centros escolares 5 preescolares formales y 7 preescolares comunitarios con un total de 5,017 estudiantes activos en este año ,2013 a nivel del municipio. Con un total de habitantes de 14,847 según el último censo realizado en el 2005.

Las estadísticas presentadas en el mes de mayo del corriente año en el préstamo interno que ofrece la biblioteca pública fueron de 1,130 usuarios con una demanda bibliográfica de 1,158 solicitudes. El total de usuarios atendidos en este mes es de 3,204 a nivel de todos los servicios que ofrece la biblioteca Augusto C.Sandino de Niquinohomo cumpliendo en un 132.17 %.



## **2.2 El Servicio Infantil.**

Su objetivo es promover el hábito de lectura en los niños, desarrollar actividades encaminada al fomento de la lectura como: Visitas guiadas, la hora del cuento, Club de lectores, clases de derecho de la niñez, cajas viajeras, préstamo a domicilio de libros infantiles y actividades de promoción y animación de la lectura, rancho de lecturas. Cuentan con un fondo bibliográfico de 1,066 libros de literatura infantil, juvenil, libros de referencia y complementarios, mensualmente asisten un total de 553 niños y niñas, según reporte suministrado por la responsable del área infantil.

Esta área desde su apertura ha recibido donaciones de libros de amigos de la biblioteca como Rosita Vidaure Smith, Rosario Pasquier, Gerardo Merrem, Jacqueline Van Shalem, Sonja Giesselman, Yuka Nakamura, Aiko Baba, Kayoko Kitamura, Balbir fundador de book for live y ONG como: cuerpo de paz, el JICA, Frankfurt, ASDI, instituciones públicas y privadas como: Biblioteca Alemana Nicaragüense, biblioteca del banco central, entre otras.

En el servicio infantil también se implementaron talleres de pintura en donde participaban jóvenes y adolescentes de la comunidad hasta la fecha se realizan estos talleres motivando a estos niños y jóvenes a participar en concursos realizados a nivel nacional como internacional, teniendo como experiencia la participación con los países de Japón, China Taiwán, Francia e instituciones del estado como: Alcaldías, Bibliotecas, Universidades, entre otros.

Es importante destacar la participación en concursos de escritura de cuentos, en un concurso realizado en el año 90 se obtuvo un primer lugar por el niño Bosco Gaitán originario de la comunidad con el título “Una pompa de jabón”, así como reconocimientos y menciones especiales.



Los servicios infantiles, son una sección característica de las bibliotecas públicas que promueve sesiones literarias, garantizan la existencia de un fondo bibliográfico infantil y dispone de dependencias con juegos educativos. Como ya hemos referido entre los objetivos de las bibliotecas públicas está el satisfacer las necesidades del mayor número posible de ciudadanos, por lo que también suelen contar con máquinas de lectura y audición, así como con libros impresos en formatos especiales.

### **2.3 Servicio de Extensión Bibliotecaria:**

Este servicio no está activo estuvo activo por 25 años, encierra una serie de servicios y medidas que toman las bibliotecas para disminuir las barreras físicas, geográficas, sociales, económicas, culturales que impiden el acceso a la información de ciertos grupos de población. En este sentido este servicio es una estrategia para extender los mismos más allá de los límites convencionales de la biblioteca. Los servicios que incluye son denominados como servicios especiales, dado que atienden de forma particular, a colectivos distintos a los que tradicionalmente atiende la Biblioteca.

El servicio de Extensión en la Biblioteca Augusto C. Sandino, nace apoyando la Campaña Nacional de Alfabetización, con las Cajas viajeras que eran llevadas por los Brigadistas a las comunidades rurales de “Las Crucitas, el Portillo y Los Pocitos, ubicadas a 5, 6 y 8 Km de Niquinohomo respectivamente. A partir de esa experiencia y con el objetivo de ampliar el servicio de caja viajera, se coordinó con las diferentes comunidades rurales como: La Curva, Los Pocitos, el taller de Cerámica de San Juan de Oriente y el Sistema Penitenciario de Granada. De esta manera se fue fomentando en estas comunidades e instituciones el hábito por la lectura, siendo las materias más demandadas la Literatura infantil, Juvenil y libros de agricultura y de arte precolombino.

Una experiencia que destacó a partir de este servicio de extensión, fue la ya referida en cuanto a la filmación de la película “El libro que se perdió”, financiado por un organismo sueco con la participación de toda la comunidad, la protagonista de la película la niña Glenda Tobías, seleccionada del club de lectores infantil de la biblioteca de Niquinohomo. En la película se refleja una comunidad con muchas necesidades con su gente laboriosa, inteligente y sobre todo amables, aquí se relata toda la vivencia del servicio de extensión bibliotecaria con su original transporte “El Carretón”. En 1984 se filmó un pequeño documental con los niños y el carretón, esto fue presentado en los Estados Unidos en una feria de libros realizado para un proyecto de ayuda a las Bibliotecas Públicas de Nicaragua.

Este servicio fue decayendo al no contar con ayuda suficiente para su desarrollo. El personal asignado para este servicio no tenían claro su función carecían de iniciativas y disposición para mantener este servicio activo y dinámico. También por la ausencia de la iniciadora del proyecto que lo mantuvo por 26 años. Para reactivar este servicio se necesita un promedio de 800 a 1000 títulos, el espacio donde se encuentra el fondo bibliográfico es pequeño.” Según datos suministrados por la responsable del servicio de extensión bibliotecaria.



**2.3.1 Caja Viajera:** estas se realizan con instituciones, centros escolares privados y públicos de educación primaria y secundaria del municipio y comunidades rurales en donde se les facilitan libros de literatura infantil, juvenil, universal, latinoamericana y nacional, con sus respectivas listas, llevados en una caja plástica al centro donde se realiza el servicio. A través de este servicio nace el proyecto del bibliobús.

Este servicio consiste en llevar una caja plástica con 30 libros como mínimo y 50 como máximo; estos se entregan a los directores de cada centro escolar, líderes de comunidades o zonas sub urbanas de Niquinohomo para que dispongan de una persona para que esta se encargue de realizar el préstamo de libros a los niños y niñas además lleve el control del préstamo para que los libros puedan ser leídos por la mayor cantidad de niños posibles.

Este dato es parte de la estadísticas que tienen que presentar al bibliotecario cuando este lleve otros libros para ser cambiados en cada mes, estas serán informados en las estadísticas e informes mensuales que se entregan a la red de bibliotecas públicas del país. La biblioteca además de facilitar los libros, el bibliotecario encargado debe de realizar actividades de promoción de lectura y actividades complementarias a la lectura como manualidades, dibujo entre otras actividades que motivaran al niño o adolescente a la lectura.

Actualmente este servicio se realiza con las comunidades rurales como: “la hoja chigüé” que dista a 5 kilómetros de Niquinohomo, comunidad el portillo a 8

kilómetros, Santa Rita a 6 kilómetros de Niquinohomo, además dos centros escolares que hicieron su solicitud para promover en sus alumnos el hábito de la lectura como es “El Edén” también se les facilitó una caja viajera para maestros en donde cada maestro leerá un título de un determinado autor al final de la lectura se realiza un foro en donde todos los maestros hablara de la obra leída y se hace un análisis crítico del autor, esta actividad es organizada por el bibliotecario encargado del servicio de caja viajera.

Una caja viajera para niños con capacidades diferentes ubicadas a 6 cuadras y ½ de distancia de la biblioteca Augusto C. Sandino. Aquí participan también las madres de los niños quienes llevan el libro para leerseles en casa a sus hijos, de igual forma el bibliotecario encargado de las cajas viajeras realiza actividades de promoción y animación a la lectura.



#### **2.4 Servicio de Préstamo Externo (a domicilio):**

Este servicio se realiza con mucha frecuencia en donde el usuario llena una tarjeta de inscripción y de lectura para anotarle los libros que lleva en calidad de préstamo, puede llevar como mínimo dos libros y máximo tres libros por un lapso de tiempo de 8 días, renovándolo si aun no termina su lectura.

Dentro de los libros que se prestan a domicilio están literatura latinoamericana, universal y nacional a salvedad de libros de Rubén Darío, libros de textos y de

referencia que no salen a préstamo solo para consulta interna. Mensualmente hacen uso de este servicio un total de 18 a 25 usuarios.

Según la persona encargada de este servicio hace falta libros de autores como: Pablo Cohelo, Gabriel García Márquez y de autores nacionales como: Sergio Ramírez, Gioconda Belli entre otros. En este servicio los usuarios que hacen uso del mismo son personas de la tercera edad y algunos jóvenes profesionales que ya tienen el hábito de lectura.

#### **2.4.1 Plan Vacacional:**

Este se realiza desde su fundación en 1980, en el período vacacional, asisten diariamente un total de 120 niños y niñas de la edad de 7 a 12 años, se les imparte actividades de lecturas, uso y manejo del diccionario, uso del catálogo público, elaboración del periódico infantil donde los niños son los protagonistas, elaboración de títeres, antología poética, pintura, manualidades entre otras actividades.

En el desarrollo del plan vacacional, se eligen a tres reinas, la reina de la biblioteca, reina del plan vacacional y el Ada de los cuentos estas son elegidas por certamen haciendo preguntas sobre algunos libros leídos, autores más conocidos por ellas, además conocimientos generales de su comunidad, ellas son apoyadas por sus familias y cada niña ganadora elige su rey feo quien la acompañará en su fiesta de coronación en la clausura del plan vacacional.



## **2.5 Servicio de Extensión a la comunidad o extensión cultural:**

En la sociedad actual, se ha reconocido el papel que juega la cultura en los procesos de participación y de construcción de ciudadanía. De acuerdo con la Declaración de la Conferencia Mundial sobre Políticas Culturales, celebrada en México en 1982, la cultura se define como el conjunto de rasgos distintivos, espirituales, materiales, intelectuales y emocionales que caracterizan a los grupos humanos y que comprende más allá de las artes y de las letras, modos de vida, derechos humanos, sistemas de valores, tradiciones y creencias.

La cultura contribuye al pleno desarrollo de las capacidades humanas; pero además, se constituye en un medio al servicio de la cohesión social, la participación ciudadana, la cooperación, la asociación, el pluralismo, la identidad y la convivencia pacífica. La cultura se ha mirado como fundamento de la nacionalidad y como un medio para lograr una sociedad más igualitaria y solidaria.

En el Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública, aprobado en 1994, la UNESCO proclama su fe en la biblioteca pública como fuerza viva de educación, cultura e información y como agente esencial de fomento de la paz y los valores espirituales en la mente del ser humano.

En esta dirección y cumpliendo con líneas de actuación la biblioteca pública Augusto C.Sandino del municipio de Niquinohomo realiza constantemente un sinnúmero de actividades culturales como: Clases de danzas, cursos de manualidades para niños, jóvenes, amas de casa y maestros, clases de música para niño y jóvenes entre las edades de 9 a 18 años, cursos de inglés este se realiza con niños de edad de 8 años a 15 años, clases de pintura para niños y adolescentes, arreglos florales para jóvenes y amas de casa, exposiciones de libros de los trabajos realizados por los niños, conferencias magistrales en donde participa la comunidad entera.

También se realizan actos culturales en celebración del día de la madre, del día del niño, día de la tierra, del medio ambiente, de la mujer, del bibliotecario, del día

del maestro, y otros de relevancia en el año. Además se realiza concursos de escritura de cuentos, poesía, pintura y murales para incentivar en los niños, jóvenes y adultos el arte. Las clases son impartidas por profesionales en el campo, bibliotecarios y coordinadas con el INATEC, Alcaldía municipal e instituciones como: Mi familia, Mined, Movimiento cultural Leonel Rugama, JS. 19 de Julio, jóvenes voluntarios del cuerpo de paz, entre otros.



**Manualidades para niños con capacidades diferentes, los que son acompañados por madres de familia**



En el marco de este último servicio referido, se brinda atención a turistas nacionales, extranjeros, instituciones y centros escolares de los diferentes departamentos de Nicaragua que visitan la casa donde vivió parte de su niñez y adolescencia el general Augusto Nicolás Calderón Sandino. Asisten un promedio semanal de 150 a 200 turistas nacional y extranjero. Aquí se les hace un recorrido por la casa en donde está ubicada la biblioteca, brindando información de acuerdo a la exposición de 36 copias de fotografías ampliadas del general Sandino que datan del año 27 en su primer manifiesto hasta el año 1934 con su muerte; Estas fueron donadas por la Alcaldía de Managua a través del área de patrimonio. El horario de atención al público es de 8:00 am a 12:00 m una hora de almuerzo y de 1:00 pm a 5:00 pm de lunes a viernes y en fechas especiales se trabaja sábado y domingo.

**CAPITULO III. Evaluación de los servicios de información de la Biblioteca Pública Augusto C. Sandino del municipio de Niquinohomo (Masaya)**

### **CAPITULO III. Evaluación de los servicios de información de la biblioteca Pública Augusto C. Sandino del municipio de Niquinohomo (Masaya).**

El proceso de evaluación de los servicios ha sido realizado a partir de la herramienta conocida como FODA. Esta permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acorde con los objetivos y políticas formuladas. El termino FODA, es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras Fortaleza, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Su utilidad radica en diseñar las estrategias para utilizar las fortalezas en forma tal que la organización pueda aprovechar las oportunidades, enfrentar las amenazas y superar las debilidades.

#### **3.1. El Servicio de Préstamo Interno o en Sala:**

**Fortalezas.** Cuenta con personal capacitado para la atención a las demandas de información de los usuarios, el fondo bibliográfico con que cuenta es amplia y actualizada, tiene una afluencia de 60 usuarios diariamente, se han Introducido nuevas tecnologías para su desarrollo como es el internet para la realización de búsqueda de información así como mobiliario, equipos, entre otros.

En cuanto a las **Oportunidades** el servicio de préstamo interno cuenta con organismos donantes, apoyo de instituciones locales, como Alcaldía, Iglesia católica e involucramiento del gobierno.

Dentro de las **Debilidades**, el servicio de préstamo interno no cuenta con materiales de oficina, carecen de materiales para llevar el control de usuario, no hay un salón adecuado para el préstamo, el usuario desconoce del catálogo público o fichero, además el usuario no puede hacer su propia búsqueda de información

**Amenazas.** Medidas de seguridad inapropiadas, organismos donantes que retiran su apoyo en materia de donación de obras bibliográficas, pérdida del material bibliográfico, que el usuario manche y mutile los libros.

### **3.2. Servicio infantil.**

**Fortalezas.** Importante participación de usuarios infantiles, cooperantes voluntarios interesados en apoyar el servicio, desarrollo de actividades de promoción y animación a la lectura con mucha frecuencia, el historial del servicio es una principal fortaleza.

**Oportunidades.** El servicio infantil tiene como oportunidad la ampliación del servicio a los diferentes centros de educación primaria, a través de las actividades que se realizan en el área infantil. Participación en actividades como concursos nacionales e internacionales de lectura y escritura de cuentos.

**Debilidades.** Carencia del material bibliográfico y de materiales para manualidades y pintura para los talleres de pintura, espacio pequeño, mobiliario insuficiente.

**Amenazas.** El bibliotecario no cuente con libros ni materiales para la realización de las actividades y estas tiendan a desaparecer, el crecimiento poblacional y la creación de más escuelas y preescolares y no tengan cobertura en el área infantil por falta de espacio.

### **3.3. Servicio de extensión bibliotecaria:**

**Fortalezas.** Usuarios, apoyo de la comunidad, apoyo de la alcaldía y jóvenes voluntarios interesados en continuar el servicio.

**Oportunidades.** Elaboración y gestión de proyectos para fortalecer el servicio de extensión bibliotecaria y echarlo andar, ya existe un historial de todo el trabajo realizado en 25 años, experiencia en el campo.

**Debilidades.** Falta de bibliografía, personal sin experiencia y disposición en el servicio, falta de interés de apoyar el servicio por parte de la administración de la biblioteca Alemana Nicaragüense.

**Amenazas.** Discontinuidad del servicio y puede desaparecer si no se gestiona su continuidad, se desconozca el valor histórico y cultural del servicio de extensión bibliotecaria por la población y las instancias superiores.

#### **Caja viajera:**

**Fortalezas.** Comunidades y centros escolares interesados en hacer uso de este servicio. Apoyo por parte de las escuelas e instituciones. Libros que no tenían movimiento, se han aprovechado.

**Oportunidades.** Promover y fomentar el hábito lector en la comunidad escolar, y proyectar el servicio y la biblioteca en la comunidad.

**Debilidades:** Falta de material para la realización de actividades así como gasto de transporte para viajar a las comunidades rurales para realizar el servicio.

**Amenazas: Que** el servicio no continúe por falta de presupuesto y de libros.

#### **3.4. Servicio de préstamo externo o Adomicilio:**

**Fortalezas.** El préstamo constante por parte de los usuarios. Los mismos usuarios donan material bibliográfico a la biblioteca.

**Oportunidades.** A través del préstamo los usuarios son invitados a participar en actividades culturales y de apoyo a la biblioteca.

**Debilidades.** La falta de bibliografía actualizada. Carencia de material para control de préstamo.

**Amenazas.** No presentar variedad de títulos al usuario y este se desmotive a leer. Suspender el servicio de préstamo a domicilio por falta de bibliografía.

#### **Plan vacacional:**

**Fortalezas.** Usuarios participantes en cantidad, apoyo económico y moral por parte de los padres de familia en el plan vacacional, apoyo del gobierno local para la clausura del mismo.

**Oportunidades.** Proyección de la biblioteca. Recibir donaciones y apoyo de cooperantes voluntarios de diferentes organizaciones. Dar a conocer los trabajos de los niños realizados en el plan vacacional.

**Debilidades.** Falta de materiales, poco personal para realizar este trabajo, no cubrir la demanda de los padres por falta de personal.

**Amenazas.** Por la carencia de recursos, que este programa no se realice. Que los padres no apoyen a sus hijos a participar.

#### **3.5. Actividades de extensión a la comunidad o extensión cultural:**

**Fortalezas.** Apoyo de las instituciones del gobierno central y del gobierno local a través de las coordinaciones con las instituciones. La participación activa de la comunidad.

**Oportunidades.** Permite contribuir al desarrollo humano social y cultural del municipio, empleo, auto sostenimiento.

**Debilidades.** Falta de comunicación, coordinación y de gestión para la realización de las diferentes actividades a realizarse.

**Amenazas.** No contar con el apoyo de la comunidad. Que a la falta de presupuesto y de apoyo las personas desistan de participar, no contar con espacios suficiente para la realización de las actividades.

#### IV. Propuesta de fortalecimiento y desarrollo de los Servicios de información de la biblioteca pública Augusto C.Sandino del municipio de Niquinohomo (Masaya)

#### **IV. Propuesta de fortalecimiento y desarrollo de los Servicios de información de la biblioteca pública Augusto C.Sandino del municipio de Niquinohomo (Masaya)**

La evaluación realizada ha permitido reflexionar en torno a las principales necesidades de la Biblioteca y a los problemas que presenta; razón por la que este capítulo presenta una propuesta de fortalecimiento y desarrollo a partir del planteamiento de diversas estrategias, tales como:

Elaboración de documentos normativos para mejorar las políticas de organización y calidad de la biblioteca pública Augusto C. Sandino del municipio de Niquinohomo, con el fin de lograr satisfacer las necesidades de los usuarios y conseguir una participación activa.

Establecer una política de gestión presupuestaria a través de la elaboración y ejecución de proyectos.

Elaboración de un diagnóstico de necesidades que dé a conocerlas y los servicios que se ofrecen.

Acondicionamiento técnico de la biblioteca pública Augusto .C. Sandino, dotándolas del equipamiento necesario acorde a las necesidades actuales.

Mejorar los servicios de información para adecuarlos a las necesidades de los usuarios.

Elaborar una política de ALFIN (alfabetización informacional) de acuerdo con la misión de la biblioteca, crear un área de atención a los usuarios para mejorar la prestación de los servicios, elaborar material catalográfico que faciliten el acceso a las fuentes de información e implementación de nuevos recursos para facilitar el acceso a la información y educación de usuario.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los servicios de una biblioteca pueden y deben ser evaluados. El sistema SERVQUAL se utiliza a menudo con este fin, midiendo las expectativas del usuario y su satisfacción. Un 60% de los usuarios encuestados expresó satisfacción con que se realicen evaluaciones, dado que éstas permitan mejorar las condiciones de los servicios.

La Biblioteca cuenta con fortalezas que deben ser aprovechadas para seguir creciendo y fortaleciendo sus acciones, entre estas fortalezas destacan: La cantidad de usuarios que la visitan y los distintos servicios que presta. Un 76% de los usuarios refiere satisfacción por los servicios en general, para un 24% que indica estar insatisfechos. Este porcentaje de insatisfacción, justifica la importancia del trabajo en la medida que deben tomarse acciones para mejorar y satisfacer las expectativas de todos los usuarios en sus distintas categorías.

La biblioteca cumple sus objetivos en el fomento a la lectura y el desarrollo – educación de usuario personal de sus usuarios, tiene responsabilidad sobre la cultura local y coopera con otros agentes culturales, está enmarcada en las nuevas funciones impulsando y colaborando en actividades educativas y de alfabetización de la población. Un 85% de los usuarios encuestados, indicó estar satisfecho con el servicio de extensión bibliotecaria, considerándolo un programa de gran valor en la unidad de información.

En cuanto a la eficacia en la obtención del material bibliográfico buscado, un 68% argumenta qué hacen falta herramientas tecnológicas que permitan agilizar el servicio, pues la búsqueda manual del material, causa dificultad en una buena parte de los usuarios, provocando pérdida de tiempo y desmotivación para la visita a la biblioteca.

La actualización de la colección y la falta de tecnología son unas de las principales debilidades de la Biblioteca.

## **RECOMENDACIONES:**

1-Que las distintas instancias responsables de la Biblioteca Augusto C. Sandino, valoren las propuestas de fortalecimiento y desarrollo presentada en el capítulo IV de este trabajo, a fin de iniciar su puesta en práctica en función de corregir aquellas debilidades presentadas en los servicios prestados.

2- A las autoridades de la Red de bibliotecas públicas que son los responsables del cumplimiento de las bibliotecas del país, les recomendamos: La realización de encuentros y reuniones de trabajo que permitan planificar actividades, hacer evaluaciones, para ver las problemáticas que presentan las bibliotecas públicas, sus avances y necesidades.

3- Gestionar de forma conjunta (Biblioteca, Red de Bibliotecas, Instituto de Cultura y Alcaldía Municipal) con países amigos la realización de pasantías para intercambio y motivación del personal bibliotecario.

4- Elaborar, gestionar y ejecutar proyectos que permitan la Instalación de un catálogo automatizado.

5- Gestionar donaciones de libros con casas editoriales, organismos internacionales, entre otros. Para dotar de libros actualizados a la biblioteca y continuar el desarrollo de la colección.

6- Definir áreas en la Biblioteca; que permita contar con un área de procesos técnicos, para el tratamiento de los libros. Asignar personal profesional.

7- Elaborar Políticas y Reglamentos para el procesamiento de la información y de los servicios de información para un mejor funcionamiento de la biblioteca pública Augusto C.Sandino.

8- Gestionar con ONG, Alcaldía municipal y el INC un local propio para la biblioteca Augusto C.Sandino de Niquinohomo.

## LISTA DE REFERENCIAS

Arellano, J. A (1994). Guía para la información de usuario de la información (1ra) México.

Bustamante, P. S (2003). Estudio de usuarios: método importante para medir la calidad de los servicios en bibliotecas. In Proceedings 2o. Congreso Internacional de Bibliotecología, Documentación y Archivística (CIBDA), La Paz (Bolivia). <http://eprints.rclis.org/archive/00001103/>

Fuentes, J. J (1999). Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información (pp.237) España: Ediciones Trea.

Izquierdo, A, M, Ruíz Abellán, Joaquín y Piñera Lucas, J, T (1998). Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad. Propuesta de un marco teórico integrador para el estudio del usuario de información. [http://fesabid98.florida.uni.es/Comunicaciones/m\\_izquierdo/m\\_izquierdo.htm](http://fesabid98.florida.uni.es/Comunicaciones/m_izquierdo/m_izquierdo.htm).

Lahera, Y. M. (2007). Alfabetización informacional Análisis y gestión Buenos Aires Alfagrama.

María, I. V. (2009). Como preparar una bibliografía según el manual estilo APA: 6ta ed. Puerto Rico.

Martí, L. Y (2007). Alfabetización informacional. Argentina: Alfagrama.

Monfasani, R. E. (2008) usuarios de la información: formación y desafíos. 2ª ed. Buenos aires.

Sánchez, (1989). Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas e instituciones de enseñanza superior (pp.64)

Solórzano, M. A. (1991) Panorama de la historia de la bibliotecología en Nicaragua: 1524-1990. Managua, Biblioteca Nacional.

Stueart, R. D. Moran, B. D. (2008). Gestión de bibliotecas y centros de información, Catalunya: Diputacio de Barcelona.

Van, E. M. (2010) Elementos de Bibliotecología para la biblioteca escolar y los centros de recursos para el aprendizaje, 2ª ed. San José, CR: EUNED.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2001). Recuperado de [unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf](http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf)

Norma internacional ISO 9000:2005 (traducción certificada). Sistemas de Gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. Recuperado de [http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO\\_9000\\_2005.pdf](http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf)

Sistema de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño. ISO 9004:2000. Recuperado de [http://www.congresoson.gob.mx/ISO/normas/ISO-9004-2000\\_Mejora\\_Continua.pdf](http://www.congresoson.gob.mx/ISO/normas/ISO-9004-2000_Mejora_Continua.pdf)

Martínez, L. (1981). Establecimiento y desarrollo de la Red Nacional de bibliotecas públicas. Informe técnico. UNESCO. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0002/000271/027124so.pdf>

Una herramienta para evaluar el servicio: el (servqual). Facultad de ciencias sociales y humanas. Centro de estudios de opinión. Recuperado de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/viewFile/1613/1266>

# ANEXOS

**Anexo 2**

**Departamento de Masaya**



**Anexo 3.**

**Mapa del municipio de Niquinohomo y sus comarcas.**



#### Anexos 4.-

#### Categorías usuarios encuestados

<b>Categoría</b>	<b>Universo*</b>	<b>Muestra</b>
Escolares (primaria y secundaria)	509	50
Universitarios	38	8
Profesionales	12	6
Ama de casa	156	25
Técnicos	5	2
Otros (turistas...)	1594	25
Obreros	25	5
Campesinos	21	8
<b>Total:</b>	<b>2,360</b>	<b>129</b>

**El Universo. Responde a los usuarios que visitaron la biblioteca en el mes de febrero 2013.**

## NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

### Anexo 5



## Anexo 6.

### Estanterías





## Anexo 7.

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA  
RECINTO UNIVERSITARIO “RUBÉN DARÍO”  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS JURÍDICAS  
DEPARTAMENTO HISTORIA  
CARRERA: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**

**ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS DE LA BIBLIOTECA AUGUSTO C.  
SANDINO DEL MUNICIPIO DE NIQUINOHOMO (MASAYA)**

EN EL MARCO DEL DESARROLLO DE TRABAJO FINAL PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADA EN GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN, ME ENCUENTRO RECOPILANDO INFORMACIÓN ACERCA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN QUE PRESTA LA BIBLIOTECA PÚBLICA AUGUSTO C. SANDINO DEL MUNICIPIO DE NIQUINOHOMO (MASAYA). LOS APORTES QUE PUEDA BRINDARME SERÁN DE MUCHA UTILIDAD. **GRACIAS POR TU COLABORACIÓN**

### I.- Datos Generales

1. Nombre: \_\_\_\_\_ Apellidos: \_\_\_\_\_

2. Nivel Escolar:

Primaria \_\_\_\_\_ secundaria. \_\_\_\_\_

Universitario \_\_\_\_\_ otros \_\_\_\_\_

3. Categoría de Usuario: ( ) Estudiante ( ) Docente técnico ( )

( ) Turista ( ) Ama de casa Profesional ( )

II.-Qué tipo de material consulta con mayor frecuencia en la Biblioteca.

( ) Libros generales ( ) libros de textos

( ) Libros especializados ( ) revista ( ) diccionarios

( ) Enciclopedias ( ) materiales audio visuales



---

---

¿Los materiales de información que le proporciona la biblioteca están actualizados y le son útiles para sus programas de investigación docencia o trabajos escolares?

Si (    )

no (    )

VII.-Cuando busca los materiales, acude en primer instancia: (señale solamente una opción.

(    ) Al bibliotecario responsable

(    ) A la estantería directamente

(    ) A l catalogo público.

VIII.- Que servicios le gustaría que la biblioteca le ofrezca además de los ya existente.

---

---

---

**GRACIAS POR SU COLABORACION.**

**Anexo 8. Instrumentos y documentos relacionados con el quehacer de la Biblioteca Augusto C. Sandino, así como algunas expresiones de los servicios prestados.**

**8.1.** Brochure informativo de la Biblioteca.

**8.2.** Formatos evaluativos de la Biblioteca (cuantitativo y cualitativo)

**8.3.** Ejemplos de convenios que ha desarrollado la Biblioteca.

**8.4.** Certificados recibidos en el marco de actividades de Extensión Cultural.

**8.5.** Tarjeta utilizada actualmente para el servicio de préstamo a domicilio.

**8.6.** Informe técnico de Asesoría para el Establecimiento y desarrollo de la Red Nacional de Bibliotecas públicas.

MINISTERIO DE CULTURA  
DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS Y ARCHIVO  
TARJETA DE INSCRIPCION

Modelo BP-1

Registro No. \_\_\_\_\_  
Apellidos, Nombres: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Dirección Particular: \_\_\_\_\_  
Edad \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_  
Teléfono \_\_\_\_\_ Carnet Identidad \_\_\_\_\_  
Centro de Trabajo o Estudio \_\_\_\_\_  
Ocupación \_\_\_\_\_ Sindicato \_\_\_\_\_  
Nivel de Escolaridad \_\_\_\_\_  
Estudios que realiza \_\_\_\_\_  
Fecha de Inscripción \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_ Usuario \_\_\_\_\_ Firma Autorizada \_\_\_\_\_

Clasificación	Autor	Título	Fecha	Opinión



Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional

*El Pueblo, Presidente!*



## DIVISIÓN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

### FORMATO DE INFORME MENSUAL

MES \_\_\_\_\_

#### **META ANUAL**

Se describe la meta anual especificada en el POA 2011

#### **META EN EL MES**

Se describe de la meta anual lo programado para cada mes.

#### **EVALUACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA DE LAS ACCIONES.**

Se explica el cumplimiento de la meta mensual, evaluando los aspectos de calidad, cobertura, localidad, asistencia y expectativas; de acuerdo a lo planeado (Aquí se especifica la sobre ejecución de la meta, si se diese).

#### **COORDINACIONES INTERNAS/EXTERNAS EN LA EJECUCIÓN DE ACCIONES/ACTIVIDADES:**

Se especifican el apoyo institucional e interinstitucional brindado para el cumplimiento de la meta mensual.

#### **PROBLEMÁTICA EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS Y ACCIONES PARA SUPERARLAS:**

En este caso se elaborará un Plan de medida para el Cumplimiento (Formato Plan de medida)

(PARA CADA META ANUAL SE HARA EL DESGLOCE ANTERIOR, SIEMPRE Y CUANDO ESTE PROGRAMADA PARA EJECUTARSE EN EL MES DE EVALUACIÓN

Elaborado por:-----

Fecha de elaboración:-----



*La Parroquia Santa Ana de Niquinohomo*

"Patrimonio Cultural de la Nación"

Otorga el presente:

CERTIFICADO DE RECONOCIMIENTO

A: *Grupo "A. C. Sandino"*

Por su valiosa participación en la VIII FERIA DEL MAIZ de los PUEBLOS BLANCOS, organizada por el Consejo Parroquial de Niquinohomo.

Dado en la ciudad de Niquinohomo a los ~~veinte~~ *veinte* días del mes de Agosto del año dos mil diez.

*Allan Delgado Useda*

Pbro. Allan Delgado Useda

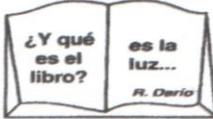
Párroco de Niquinohomo



*M. Minowska*

lic. Minowska Alvarado Alvarado

Coordinadora Consejo Parroquial



## CONVENIO DE SERVICIO BIBLIOTECARIO

La Asociación Nicaragüense Alemana de Cultura (ANAC) y La Biblioteca Pública Augusto C. Sandino, por medio de sus representantes respectivos, firman el presente convenio para establecer mecanismo de coordinación en el servicio extensión Bibliotecaria que ofrece ANAC a través del Bibliobús Bertolt Brecht".

Nosotras **Madeline Mendieta**, en carácter de Directora de la Biblioteca Alemana Nicaragüense, y **Edda María Pérez López**, en carácter de Directora de la Biblioteca Publica Augusto C. Sandino.

### CONSIDERANDO

1. Que las orientaciones relativas a la coordinación y cooperación de organismos o instituciones en programas de transformación o rehabilitación social para el bien popular nos instan a servir para el aprovechamiento adecuado de los recursos nacionales.
2. Que siendo uno de los objetivos del gobierno, elevar el nivel educativo y cultural del pueblo, a fin que le permita su participación activa y consciente en el proceso de transformación social.
3. Que el desarrollo económico y social no puede efectuarse en toda su magnitud sin un sistema eficaz de formación bibliográfica y siendo esta tan fuerte de culturización nacional ha de administrarse racionalmente.
4. Que por carecer de recursos, no existe la posibilidad de crear nuevas unidades bibliotecarias permanentes, quedando sectores de la población carentes de los servicios que ofrece la ANAC, se hace necesario buscar mecanismos que pongan al acceso del pueblo el libro y la lectura.
5. Que siendo l@s niñ@s en un futuro, factor fundamental para el desarrollo económico del país y que amerita ser priorizado entre las categorías de usuarios que debe atender ANAC.
6. Que con el deseo de formalizar un convenio que garantice la coordinación entre ambas partes, permitiendo el servicio del libro y la lectura a l@s niñ@s del Colegio "Republica de Holanda No 2" (Los Pocitos-Niquinohomo).



*Biblioteca Alemana - Nicaragüense  
Bibliobus Bertolt Brecht*



## ACUERDAN

### **POR PARTE DE LA ASOCIACION NICARAGÜENSE ALEMANA DE CULTURA BERTOLT BRECHT (ANAC)**

**a.a.** Poner a la disposición el bibliobús efectuando con la unidad móvil las visitas una vez por mes, efectuándose el préstamo de acuerdo a metodología y frecuencia previamente establecida.

**a.b.** Asignar dos personas, (responsable y técnico), para las visitas mensuales al Colegio "República de Holanda No 2".

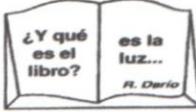
**a. c.** Promover actividades de promoción de lectura en los usuarios del Colegio "República de Holanda No 2".

### **POR PARTE DE LA BIBLIOTECA "AUGUSTO C. SANDINO"**

**b.a.** Garantizar a través de las personas asignadas la disposición del material bibliográfico para niños, jóvenes, adolescentes y maestros debidamente procesados, efectuando con la unidad móvil el préstamo de acuerdo a metodología previamente establecida,

**b.b.** Asignar un lugar adecuado para el establecimiento de la unidad móvil y que preste las condiciones para que los niños concurren a solicitar los servicios del Bibliobús.

**b.e.** Garantizar puntualidad en el horario y día para que asistan los niños y se aproveche la máxima la visita del Bibliobús de ANAC.



Los acuerdos aquí propuestos no irán en detrimento de los aportes que cualquiera de las partes pudiera hacer en alguna de las actividades que le corresponde.

El servicio podrá ser suspendido por una de las partes comunicándolo telefónicamente dadas las circunstancias, y formalizándolo posteriormente por escrito a la otra parte con dos semanas de anticipación.

Cualquier cambio en este convenio será bilateral y de forma escrita.

Se firma en tres tantos de un mismo tenor en la ciudad de Niquinohomo a los veintiocho días del mes de febrero del año dos mil once.



Madeline Mendieta  
Directora  
Biblioteca Alemana Nicaragüense

Edda M. Pérez López  
Directora  
Biblioteca Pública Augusto C. Sandino



Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional

*El Pueblo, Presidente!*



## DIVISIÓN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

### FORMATO DE INFORME MENSUAL

MES \_\_\_\_\_

#### **META ANUAL**

Se describe la meta anual especificada en el POA 2011

#### **META EN EL MES**

Se describe de la meta anual lo programado para cada mes.

#### **EVALUACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA DE LAS ACCIONES.**

Se explica el cumplimiento de la meta mensual, evaluando los aspectos de calidad, cobertura, localidad, asistencia y expectativas; de acuerdo a lo planeado (Aquí se especifica la sobre ejecución de la meta, si se diese).

#### **COORDINACIONES INTERNAS/EXTERNAS EN LA EJECUCIÓN DE ACCIONES/ACTIVIDADES:**

Se especifican el apoyo institucional e interinstitucional brindado para el cumplimiento de la meta mensual.

#### **PROBLEMÁTICA EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS Y ACCIONES PARA SUPERARLAS:**

En este caso se elaborará un Plan de medida para el Cumplimiento (Formato Plan de medida)

(PARA CADA META ANUAL SE HARA EL DESGLOCE ANTERIOR, SIEMPRE Y CUANDO ESTE PROGRAMADA PARA EJECUTARSE EN EL MES DE EVALUACIÓN

Elaborado por:-----

Fecha de elaboración:-----



## CONVENIO DE COLABORACION BANCO CENTRAL DE NICARAGUA y BIBLIOTECA NIQUINOHOMO

Nosotros, ANTENOR ROSALES BOLAÑOS, mayor de edad, soltero, Abogado y Administrador de Empresas, quien se identifica con número de cédula dos ocho uno guión uno uno uno cero cinco cinco guión cero cero seis jota (281-111055-0006J), en su calidad de Presidente del Banco Central de Nicaragua, ente descentralizado del Estado, quien acredita su representación con Acuerdo Presidencial Número Doce dos mil siete (12-2007), que en lo sucesivo de este Convenio se denominará "EL BANCO" o "EL BCN", por una parte y EDDA MARÍA PÉREZ LÓPEZ, mayor de edad, Técnica superior en Bibliotecología, quien se identifica con número de cédula de identidad cuatro cero seis guión dos tres cero tres seis nueve guión cero cero cero tres Jota (406-230369-0003J), del domicilio de Niquinohomo, Masaya, hoy de transito por esta ciudad, en su calidad de Directora de la Biblioteca Pública "Augusto César Sandino", que en lo sucesivo de se denominara "LA BIBLIOTECA", hemos convenido en celebrar el siguiente Convenio de Colaboración conforme las siguientes cláusulas:

I

### ANTECEDENTES

El Banco Central de Nicaragua, conforme su Programa Cultural 2009-2010 fomenta manifestaciones artísticas y culturales. De esta forma procede a la distribución de material bibliohemerográfico de su propiedad, enviándolos a bibliotecas municipales. Todo con el objetivo de fortalecer los conocimientos de la población en general.

II

### OBLIGACIONES DEL BANCO

El Banco apoyará a la Biblioteca con material bibliohemerográfico y a la vez proporcionará equipo de computación con las siguientes características: CPU Dell Gx 150 22A-1221 s/n: 1HDCV01 (Pentium III 933 MHz, 256MB, 20.0 GB, Monitor Dell 22B-1341 s/n: 2CB-C5E6, Teclado Dell 22C-1229 s/n: 162-3264 y Mouse, Impresora HP 990 cxi 22D-711 s/n: MY2531C1Q1.

III

### OBLIGACIONES DE LA BIBLIOTECA

La Biblioteca se obliga con el Banco a brindar información referente a cantidad de usuarios a los que presta servicio y cual es el material bibliohemerográfico



# Banco Central de Nicaragua

PRESIDENCIA

que más utiliza en estas consultas, dicha información será suministrada en los 30 días posteriores a la firma del convenio.

IV

## RESOLUCIÓN

Este Convenio se resolverá:

- Por acuerdo entre las partes.
- Por decisión unilateral de cualquiera de las partes, mediante aviso a la otra con 30 días de anticipación.

V

## ACEPTACION

Las partes aceptan y están de acuerdo con todas y cada una de las cláusulas del presente convenio.

En fe de lo cual, los suscritos firmamos el presente Convenio en dos tantos de un mismo tenor, en la ciudad de Managua, a los dieciocho días del mes de junio del año dos mil nueve, haciendo constar que el Doctor ANTENOR ROSALES BOLAÑOS, firma en nombre y representación del BANCO CENTRAL DE NICARAGUA, en su calidad de Presidente tal y como lo demuestra con copia de Acuerdo Presidencial No. Doce guiñón Dos Mil Siete del día diez de enero del año dos mil siete, publicado en La Gaceta Diario Oficial No. 7, en el que consta su nombramiento y la Señora Edda María Pérez López, en calidad de Directora de la Biblioteca Pública "Augusto C. Sandino", firma en nombre propio.

BANCO CENTRAL DE NICARAGUA

  
Antenor Rosales Bolaños  
Presidente  
Banco Central de Nicaragua

  
Edda María Pérez López  
Directora  
Biblioteca Niquinohomo





# Banco Central de Nicaragua

SUBGERENCIA  
BIBLIOTECA

## ACTA DE ENTREGA

Por este medio, el Dr. Antenor Rosales en representación del Banco Central de Nicaragua (BCN) hace entrega a la Lic. **Edda María Pérez López** – Directora de la Biblioteca Pública “Augusto César Sandino”, ubicada en el municipio de Niquinohomo de un equipo computacional en calidad de donación conforme las siguientes características:

- |                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|
| 1. Un (1) CPU           | No. CODIGO BCN-22A-1221 |
| 2. Un (1) MONITOR       | No. CODIGOBCN-22B-1341  |
| 3. Un (1) TECLADO       | No. BCN-22C-1229        |
| 4. Un (1) IMPRESORA     | No. BCN-22D-711         |
| 5. Un (1) ESTABILIZADOR | No. BCN-22F-830         |
| 6. Un (1) MOUSE         | Sin No.                 |

Por su parte la Lic. Pérez, hace constar que ha recibido satisfactoriamente una computadora completa asumiendo el compromiso que el aporte cultural recibido en este acto, será para uso exclusivo de la Biblioteca Pública “Augusto César Sandino” la cual no podrá venderse ni utilizarse para fines lucrativos o comerciales.

Asimismo, expresa que se compromete a dar el cuidado y resguardo apropiado.

Managua, 18 de junio de 2009.

  
Entregue conforme:  
**Aracelly Pérez**  
Biblioteca Roberto Incer Barquero

  
Recibí conforme:  
**Edda María Pérez López**  
Directora Biblioteca Pública  
“Augusto César Sandino”  
Niquinohomo



**II Concurso de Pintura Infantil  
“Yo, Así Cuido el Medio Ambiente”**

La Agencia de Cooperación Internacional del Japón

Otorga a:

**Biblioteca Pública “Augusto César Sandino”  
UN  
Reconocimiento Especial  
Por su colaboración**

Dado en la ciudad de Managua a los 24 días del mes de Noviembre del 2010.



*Takeo Ishikawa*  
**Takeo ISHIKAWA**  
Representante Residente

# BIBLIOTECA



## AUGUSTO C. SANDINO NIQUINOHOMO



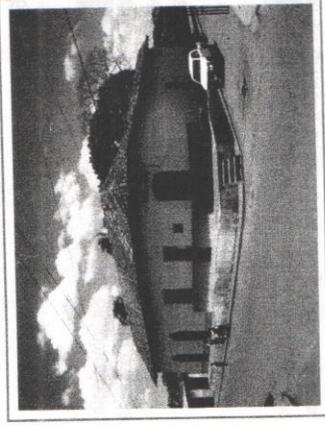
o de Extensión a la Comunidad: La Biblioteca vive y participa en actividades culturales que se realizan en esta ciudad y su alrededor coordinado con instituciones locales gubernamentales y no gubernamentales para proyectar los servicios que presta la biblioteca y apoyo a la comunidad.

acional: Este programa se realiza en el periodo anual en donde se imparten actividades de Promoción Cultural, Manualidades, Pintura, Clase de Danza; y en la literatura Antología poética, Periódico local y digitalización y escritura de cuento. Aquí participan niños anticipio.

le Pintura: Este es financiado por una OGN llamado que brinda la oportunidad a los niños de la comunidad a que se instruyan al conocimiento y habilidad de manipular un pincel y crear pinturas de su propia imaginación.

o de lectura y pintura para niños con capacidades especiales: A estos niños jóvenes y adolescentes se les ofrecen clases de pintura, manualidades y fundamentos de la lectura, como medio de recreación, educación y formación personal.

de pulseras: se realiza con niños y adolescentes los artes de cada semana.



**HISTORIA:** La Biblioteca pública "Augusto C. Sandino" fue fundada el 21 de febrero de 1980 por entidad rectora Ministerio de Cultura, hoy Instituto Nicaragüense de Cultura formando parte de las 141 Bibliotecas de la Red de Bibliotecas Públicas existente en el País. Lleva este nombre en honor al General Augusto C. Sandino que nació un 18 de mayo de 1895 en este lugar, quien se destaca como un nicaragüense que luchó contra el imperialismo yanqui. Esta unidad de información está ubicada donde fue el Museo, es una casa histórica donde vivió parte de su niñez y adolescencia el General "Augusto C. Sandino" visitado por muchos turistas nacionales y extranjeros.

### CONTACTO DE LA BIBLIOTECA:

btcapubacs@yahoo.com  
Teléfono: 25580075  
Celular: 88153337



**BIBLIOTECA PÚBLICA AUGUSTO C. SANDINO**  
**Niquinohomo, IV Región**

Esta biblioteca presta los servicios de información a este municipio de Niquinohomo sus comarcas y a los demás municipios vecinos como: San Juan de Oriente, Catarina, Diria, Diríomo, Nandasmó, Masaya entre otros. Es la biblioteca más grande de esta región y la más completa en servicio a la comunidad.

**HORARIO:** Atendemos al público de 8:00 – 12:00 a.m. y 1:00 – 5:00 p.m.

**PERSONAL:** Dirigido por tres técnicos en Bibliotecología, un Responsable y dos auxiliares, además cuenta con una cooperante japonesa que labora en esta institución dando su trabajo voluntario.

**USUARIOS:** Atendemos anualmente un total de veinticuatro mil usuarios (24,000), en todas las categorías: escolares, secundarios, técnicos, universitarios. Obreros, ama de casa, y sobre todo la categoría infantil y juvenil.



**Visión:** Desarrollar, mejorar, extender y consolidar los servicios bibliotecarios.

**Misión:** Facilitar el acceso a la información a habitantes de la ciudad de Niquinohomo, sus comarcas y demás municipios, satisfacer la necesidad de información requerida.

**VALORES FUNDAMENTALES:**

Fomentar el hábito de lectura en nuestros habitantes del municipio y apoyar la educación formal e informal. Permitir libre acceso a una información documental suficientemente amplia y actualizada, que le permita situarse en el entorno social, cultural e histórico.



**SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA A LA COMUNIDAD:**

**Préstamo Interno:** Este se realiza a los jóvenes estudiantes, ama de casa, técnicos, profesionales que vienen en busca de información.

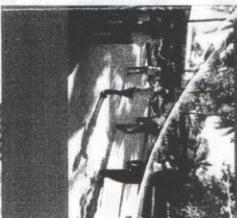
**Préstamo Externo a Domicilio:** Este préstamo se realiza a usuarios que pueden llevar uno o dos libros por un lapso de tiempo de ocho días a sus casas.



**Servicio Infantil:** Este se ofrece niños, jóvenes y adolescentes de la comunidad y sus comarcas en donde se realizan actividades de Promoción (lectura, manualidades, pintura, dinámicas, proyecciones, cuentos, etc).



**Servicio de Extensión Bibliotecaria o Bibliobús:** Este se realiza en la comunidad rural los Pocitos ubicada a un 11k de Niquinohomo, realizando una visita cada quince días coordinado con la Biblioteca - Alemar Nicaragüense.



**Clase de danza:** se imparte clases de danzas a niños, niñas y adolescentes actualmente asisten un total de 65 niños que conforman el grupo de danza que lleva por nombre Augusto C. Sandino.



**Club de lectores infantiles:** asisten un total de 25 niños niñas los días lunes y jueves de 2 a 3pm. leen y comentan un libro después hace manualidad y andan en su tarjeta de lector cada libro que leen si leen un total de 10 libros gana un premio.



**Taller de piñatas:** Este se realiza con amas de casa profesoras y jóvenes los días miércoles y jueves de cada semana.

# **CAPITULO I.** La Biblioteca Augusto C. Sandino del municipio de Niquinohomo (Masaya)



## **La Biblioteca Augusto C. Sandino del municipio de Niquinohomo (Masaya).**

### **1.1. Antecedentes.**

La Biblioteca Pública Augusto C. Sandino del municipio de Niquinohomo, fue fundada el 21 de febrero de 1980, por la entidad rectora denominada Ministerio de Cultura, hoy conocido como Instituto Nicaragüense de Cultura. Su ubicación física, la casa de Margarita Calderón, madre del General Augusto C. Sandino.

Su colección inicial estaba compuesta por 76 libros, donados por el escritor nicaragüense Sergio Ramírez Mercado. Actualmente cuenta con 8,570 libros que están organizados con el Sistema de Clasificación Decimal de Melvin Dewey. Uno de los primeros servicios surgidos con la apertura de la biblioteca fue el “**servicio infantil**” ideado con el propósito que los niños se interesaran por visitar la biblioteca. Se inicio con niños de los alrededores de la biblioteca, sin libros ni mobiliarios, solo con la creatividad de dos bibliotecarios que realizaban lecturas de cuentos en lugares estratégicos del municipio, lo que interesaba era atraer a los niños a la biblioteca. Derivado de este primer servicio, nace “**la hora del cuento**” y “**el plan vacacional**” para fin de año.

La afluencia de niños fue notoria y en el año 1982 fueron seleccionados para ser anfitriones de la celebración del primer año de la serie infantil de televisión “Junto al Madroño”. En el año de 1990, por iniciativa de un organismo sueco y motivado por el interés que veían en los niños, fue realizado el documental titulado “El libro que se perdió”, teniendo como base la comunidad rural de Los Pocitos, ubicada a 1 kilometro de Niquinohomo.

Seguidamente se da la apertura del servicio de “**extensión bibliotecaria**”, mismo que nace con la Campaña Nacional de Alfabetización, realizada en los años 80, en donde los brigadistas llevaban libros a las comunidades rurales ya que eran utilizados para apoyar sus clases y motivarlos a leer y conocer el mundo a través de los libros. Se hizo tan popular este servicio que la comunidad de Los pocitos construyó un carretón de madera para realizar el préstamo en el “bibliocarreton”, el

cual era conducido por un joven de la comunidad, quien realizaba el préstamo de libro en toda la comarca.

En el año 1985 tras la visita de la cooperante Elizabeth Zilz (q.e.p.d) a la comunidad rural de Los Pocitos, al ver el original transporte del carretón le motiva realizar un proyecto del bibliobús o biblioteca rodante que con ayuda de amigos Alemanes logró traer a Nicaragua para la Red de bibliotecas públicas del país.



En 1987 Inicia su servicio en Niquinohomo en la comunidad rural de los Pocitos que dista a 1 kilómetro de Niquinohomo, sustituyendo el original carretón por el bibliobús de nombre “Bertold Brecht (poeta y escritor Alemán)”. Además de la comunidad mencionada, el bibliobús también visitaba la curva, el sistema penitenciario de Granada y el taller de cerámica de San Juan de Oriente.

Desde el año 1987 hasta noviembre del año 2012 se realizó el servicio de bibliobús, asistiendo por 25 años a la comunidad rural mencionada; vínculo que fue formalizado institucionalmente a través de un convenio de colaboración entre la Biblioteca Alemana Nicaragüense y la Biblioteca Augusto C. Sandino. Como

resultado de este servicio la comunidad de Los Pocitos se desarrolló culturalmente, muchos jóvenes fueron apoyados con becas para estudiar carreras técnicas y profesionales, logrando profesionalizar a médicos, abogados, administradores de empresa, enfermeras, modistas, entre otros.

En el año 1992, por orden del Alcalde de ese período señor Pablo Jirón Sánchez, la biblioteca se traslada al sitio donde funcionó el Museo General Sandino, antiguamente la casa de don Gregorio Sandino López, padre del General Augusto C. Sandino, quien vivió desde la edad de 9 años en la casa de su padre. Desde el año 1992 hasta la fecha la biblioteca funciona en este sitio, aunque en el transcurso de los gobiernos neo liberales esta propiedad estuvo en litigio regresándole la propiedad a sus “antiguos dueños” en el año 1996; sin embargo la población estudiantil, el movimiento comunal y el alcalde de ese entonces Señor Osvaldo Espinoza (q. e. p.d.) se opusieron a su entrega, amparándose en la ley especial 11,42 ley de patrimonio, mediante la cual la casa de juventud del General Sandino pasa a ser patrimonio Nacional. **Ver anexo 1.**

En el terremoto del año 2000, con epicentro en la laguna de Apoyo, el inmueble de la biblioteca quedó bastante deteriorado y por 2 años estuvo cerrado hasta que la Embajada del Japón donara U\$63,000 dólares americanos para su restauración. En el año 2002 reinicia sus servicios a la comunidad.

En la actualidad se realizan nuevos servicios para integración de jóvenes, madres de familia, niños con capacidades diferentes, adulto mayor y a la vez guiar las visitas de turistas que visitan la biblioteca en busca del museo.

En el interior del inmueble de la biblioteca se puede apreciar diferentes fotografías del general Sandino, que son patrimonio de la biblioteca y algunos enseres de la familia Sandino Tifer: una cocina antigua de fogón, un lavadero y un baño que no es común en la zona; solo las familias pudientes de ese entonces tenían este tipo de baño.



## 1.2. Caracterización.

La Biblioteca Pública Augusto C. Sandino de la ciudad de Niquinohomo pertenece a la Red de Bibliotecas Públicas existentes en el país formando parte de las 142 bibliotecas públicas a nivel nacional. En comparación con otras bibliotecas públicas se destaca dentro de las 7 mejores bibliotecas, por su capacidad de gestión, organización, actualización y manejo de la información existente en dicha unidad de información.

La Biblioteca Pública Augusto C. Sandino es la única unidad de información existente en la localidad que cubre las demandas de información de los diferentes tipos de usuarios que la requieren, atendiendo 6 centros escolares de educación primaria y secundaria del área urbana, 9 centros escolares de la zona rural de Niquinohomo, 4 preescolares formales y 6 preescolares comunitarios. Además es un centro que promueve la cultura a través de la lectura y el rescate de los cuentos orales y los juegos tradicionales.

Entre los objetivos generales de esta unidad de información están:

1- Fomentar el hábito lector en los habitantes del municipio 2- permitir el libre acceso a una información documental suficientemente amplia, actualizada, representativa y práctica que le permita situarse de acuerdo con las necesidades en su propio contexto social, cultural, político, económico e histórico.

Los objetivos específicos, están dirigidos a: 1- Fomentar y animar a la formación de lectores y de usuarios de información sistematizada a través de programas y servicios especiales de atención y capacitación especialmente en los niños 2- Servir como instrumento de apoyo a los programas de educación formal e informal 3- Difundir y promocionar actividades culturales que promueven las tradiciones locales, nacionales e internacionales 4- Implementar talleres de pinturas, clases de manualidades, música, danza para despertar el interés y talentos en los niños.

Los objetivos anteriores reafirman la finalidad de las Bibliotecas Públicas, orientadas por las Directrices IFLA/UNESCO, que plantean que: El tener un conocimiento de la información y poder acceder a ella es un derecho humano primordial, y existe actualmente más información disponible que nunca jamás en la historia. Al ser un servicio público abierto a todos, la biblioteca pública desempeña un papel fundamental a la hora de recogerla, organizarla y explotarla y de dar acceso a toda una serie de fuentes de información. La biblioteca pública tiene la responsabilidad particular de recoger información local y de hacerla fácilmente accesible. Actúa igualmente como memoria del pasado recogiendo, conservando y brindando acceso a materiales relacionados con la historia de la comunidad y de las personas. Al proporcionar muy diversas informaciones al público, la biblioteca ayuda a la comunidad a celebrar debates y adoptar decisiones con fundamento sobre cuestiones clave. En estas actividades, las bibliotecas deberían, en la medida de lo posible, cooperar con otras instituciones para utilizar de la mejor manera posible los recursos disponibles.

Las Funciones de la Biblioteca Augusto C. Sandino, están dirigidas a poner en práctica los objetivos descritos, a saber: Gestionar, recopilar y organizar la información; Recopilar materiales bibliográficos y de otros formatos e información sobre personas e instituciones que en cualquier momento son recurso de información; Organizar las colecciones de acuerdo con los sistemas y normas establecidas; Divulgar la información y prestar servicios a todos los grupos de la

comunidad a la que sirven; Fomentar el hábito de la lectura en los diferentes usuarios principalmente en todos los niños; Coordinar actividades con organizaciones, Instituciones representativas de la comunidad donde la biblioteca tenga participación y proyección y Apoyar acciones de sostenimiento y desarrollo del programa que involucren y promuevan la superación y formación integral de la sociedad.

La estructura orgánica de la biblioteca pública Augusto C.Sandino del municipio de Niquinohomo (Masaya).

Implica reconocer su relación con el ente rector como es el Instituto Nicaragüense de Cultura a través de la Biblioteca Nacional “Rubén Darío” y la Red de Bibliotecas Públicas. Así lo refiere la descripción de las funciones del Departamento de Bibliotecas Públicas de la Biblioteca Nacional al indicar que:

La red de bibliotecas pública es el departamento encargado de elaborar, coordinar, orientar, asesorar y supervisar la aplicación de normas y métodos adecuados para la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, conformada por 144 unidades de información, así como planificar, orientar y ejecutar programas de capacitación técnica-profesional de los bibliotecarios.

En ese sentido la estructura orgánica de la Biblioteca Pública, no está organizada por áreas específicas a partir de las distintas actividades propias de las unidades de información; sino que ésta responde a los distintos servicios que presta la Biblioteca. Así puede observarse en el gráfico siguiente:



La Misión de la Biblioteca Pública Augusto C.Sandino es: Facilitar el acceso a la información a habitantes de la ciudad de Niquinohomo, sus comarcas y demás municipios, satisfacer la necesidad de información requerida, desarrollar, mejorar, extender y consolidar los servicios Bibliotecarios.

Su Visión: Alcanzar la Excelencia en la prestación del servicio conforme a las expectativas de las comunidades que conforman el municipio de Niquinohomo y constituirnos en un referente nacional en el ámbito de las bibliotecas públicas.

Todo esto implica: Una adaptación de los espacios a las nuevas necesidades de aprendizaje; Una gestión basada en la excelencia y orientada a satisfacer las expectativas de nuestros usuarios; Unos servicios innovadores adecuados a las nuevas demandas de nuestros usuarios; Un equipo humano con roles y competencias acordes con el actual modelo de biblioteca; Unas alianzas que nos ayudan a progresar en la prestación de nuestros servicios.

Las colecciones con que cuenta la biblioteca: Obras generales, Libros especializados de agronomía, medicina, derecho, psicología, sociología, administración entre otros.

Libros infantiles y juveniles, entre ellos libros de cuentos, leyendas, trabalenguas, adivinanzas, fabulas, novelas de ciencia ficción entre otros.

Revistas, folletos, Diario Barricada (del año 1979 a 1996).

Tipos de usuarios que atienden: Usuarios de educación escolar y preescolar, infantiles, Técnicos, Universitarios, Profesionales, Historiadores, Amas de casa, Turistas nacionales y extranjeros, entre otros.

### **1.3. La Biblioteca Augusto C. Sandino y su relación con la Red de Bibliotecas Públicas.**

Históricamente la Red de bibliotecas públicas de Nicaragua tiene dos vertientes de nacimiento: una por iniciativas de personas e instituciones privadas y la otra es la vertiente gubernamental que se da paulatinamente a través de iniciativas desarrolladas en la década de los años 80 del siglo pasado, como parte de un contexto que propició el desarrollo de acciones educativas y culturales en Nicaragua. Así queda expresado en el informe de asesoría para el Establecimiento y Desarrollo de una Red Nacional de Bibliotecas Públicas en Nicaragua: El Gobierno Nacional está propiciando condiciones favorables para el establecimiento de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, a pesar de las serias dificultades económicas que se presentan para su desarrollo. Por esta razón, el plan que se propone para la Red corresponde a los recursos disponibles en los países tanto presupuestarios como humanos y tecnológicos. No obstante para el logro de los objetivos a largo plazo, se requiere por parte de las autoridades nacionales responsables del sector, canalización de recursos técnicos y económicos a través de la cooperación bilateral y multilateral internacional. (Martínez, 1981, p. 8).

Así el surgimiento de la Biblioteca Pública Augusto C. Sandino de Niquinohomo en el año de 1980 fue producto de ese clima de cambios y proyectos desarrollados en este contexto, donde paralelamente fueron ejecutadas una serie de acciones en función del fortalecimiento de estas unidades de información a través de redes nacionales que permitiera el intercambio de experiencias, de material informativo y de unir fuerzas en función de elevar la calidad del sector bibliotecario en Nicaragua.

Una preocupación de importancia en este mismo contexto, unido a la creación de bibliotecas y asociaciones; fue la capacitación y profesionalización del personal vinculado a estas unidades de información. Martínez, (1981.) Así lo indica en el informe de asesoría: El 60% de los responsables de las bibliotecas públicas reporta haber recibido por lo menos un curso básico general sobre administración y servicios bibliotecarios que no les da todavía instrumentos administrativos ni técnicas bibliotecarios para organizar la biblioteca ni ofrecer servicios en forma adecuada. Estos cursos, organizados por la D G B A (dirección general de bibliotecas y archivos) también por iniciativa de las asociaciones de bibliotecas y bibliotecarios, sin una racionalización que permita su escalonamiento en los niveles de formación profesional, ni en función del trabajo que deben realizar, demuestran la necesidad de un programa nacional de capacitación bibliotecaria.

A partir de esta coyuntura las Bibliotecas públicas han venido transformándose, incidiendo de manera significativa la organización y relaciones a través de la Red, misma que tiene como misión poner a disposición de los miembros de las comunidades materiales documentales, servicios informativos y acceso a nuevas tecnologías para contribuir a mejorar su calidad de vida.

Su visión es hacer de las Bibliotecas Públicas un lugar de encuentro que contribuya a elevar el nivel educativo de la comunidad, proporcionando información para la toma de decisiones y fomentando el desarrollo cultural de la población, la igualdad económica, social y étnica, así como la equidad de género e involucrando a los grupos sociales más vulnerables, mediante el acceso al conocimiento, la información cultural y la recreación.

La Biblioteca Pública Augusto C. Sandino, administrativamente depende del Instituto Nicaragüense de Cultura, cuenta con el salario de 3 niveles. La biblioteca no cuenta con presupuesto asignado por la institución rectora para la realización de las actividades que promueve la biblioteca, gastos de servicios básicos, material de oficina, de limpieza, entre otros. Estos son sufragados a través del convenio firmado en el año 2008 entre el Instituto Nicaragüense de Cultura y Alcaldía Municipal de Niquinohomo.

**CAPITULO II. Los servicios de información en la biblioteca pública Augusto C. Sandino del municipio de Niquinohomo (Masaya)**

## **CAPITULO II. Los Servicios de Información en la Biblioteca Pública Augusto C.Sandino del Municipio de Niquinohomo (Masaya).**

### **2.1.- El Servicio de Préstamo Interno o en Sala.**

El préstamo es uno de los servicios a usuarios en una biblioteca y está considerado de esta forma en todas las pautas y recomendaciones de organismos nacionales e internacionales en materia de bibliotecas. La lectura en sala es una forma de préstamo interno en la propia Biblioteca. Este servicio implica que, la sala cuente con puestos de lectura y una iluminación adecuada.

En la Biblioteca Pública Augusto C. Sandino este servicio se realiza en un salón amplio con mobiliario adecuado para que el usuario haga su consulta o lectura de libro demandado, en esta sala primeramente se dirige al catálogo público para hacer su búsqueda y luego al bibliotecario para que le facilite la información requerida.

El reglamento utilizado para este servicio en cuanto al préstamo de libro es de la siguiente manera: al usuario se le puede prestar como mínimo dos libros y como máximo tres y si necesita consultar más libros, hace entrega de los anteriores y solicita nuevamente.

A este servicio asiste diariamente un total de 60 usuarios según el control de usuarios, presentado por la responsable del área de préstamo interno, cuya demanda es de 75 a 80 libros por día, también se hace uso del archivo vertical de informaciones recopiladas de periódicos, consulta de libros de otras unidades de información, revista, entre otros.

En su mayoría los usuarios que se atienden en la biblioteca son escolares, el total de estudiantes para el año 1982 era de 2,242 estudiantes y un total de 9 centros escolares en la zona rural, 2 centros escolares en la zona urbana y 7 centros de educación preescolar. Con una población total de 7,226 habitantes.

Actualmente existen 11 centros escolares en la zona rural de Niquinohomo y en la zona urbana hay 6 centros escolares 5 preescolares formales y 7 preescolares comunitarios con un total de 5,017 estudiantes activos en este año ,2013 a nivel del municipio. Con un total de habitantes de 14,847 según el último censo realizado en el 2005.

Las estadísticas presentadas en el mes de mayo del corriente año en el préstamo interno que ofrece la biblioteca pública fueron de 1,130 usuarios con una demanda bibliográfica de 1,158 solicitudes. El total de usuarios atendidos en este mes es de 3,204 a nivel de todos los servicios que ofrece la biblioteca Augusto C.Sandino de Niquinohomo cumpliendo en un 132.17 %.



## **2.2 El Servicio Infantil.**

Su objetivo es promover el hábito de lectura en los niños, desarrollar actividades encaminada al fomento de la lectura como: Visitas guiadas, la hora del cuento, Club de lectores, clases de derecho de la niñez, cajas viajeras, préstamo a domicilio de libros infantiles y actividades de promoción y animación de la lectura, rancho de lecturas. Cuentan con un fondo bibliográfico de 1,066 libros de literatura infantil, juvenil, libros de referencia y complementarios, mensualmente asisten un total de 553 niños y niñas, según reporte suministrado por la responsable del área infantil.

Esta área desde su apertura ha recibido donaciones de libros de amigos de la biblioteca como Rosita Vidaure Smith, Rosario Pasquier, Gerardo Merrem, Jacqueline Van Shalem, Sonja Giesselman, Yuka Nakamura, Aiko Baba, Kayoko Kitamura, Balbir fundador de book for live y ONG como: cuerpo de paz, el JICA, Frankfurt, ASDI, instituciones públicas y privadas como: Biblioteca Alemana Nicaragüense, biblioteca del banco central, entre otras.

En el servicio infantil también se implementaron talleres de pintura en donde participaban jóvenes y adolescentes de la comunidad hasta la fecha se realizan estos talleres motivando a estos niños y jóvenes a participar en concursos realizados a nivel nacional como internacional, teniendo como experiencia la participación con los países de Japón, China Taiwán, Francia e instituciones del estado como: Alcaldías, Bibliotecas, Universidades, entre otros.

Es importante destacar la participación en concursos de escritura de cuentos, en un concurso realizado en el año 90 se obtuvo un primer lugar por el niño Bosco Gaitán originario de la comunidad con el título “Una pompa de jabón”, así como reconocimientos y menciones especiales.



Los servicios infantiles, son una sección característica de las bibliotecas públicas que promueve sesiones literarias, garantizan la existencia de un fondo bibliográfico infantil y dispone de dependencias con juegos educativos. Como ya hemos referido entre los objetivos de las bibliotecas públicas está el satisfacer las necesidades del mayor número posible de ciudadanos, por lo que también suelen contar con máquinas de lectura y audición, así como con libros impresos en formatos especiales.

### **2.3 Servicio de Extensión Bibliotecaria:**

Este servicio no está activo estuvo activo por 25 años, encierra una serie de servicios y medidas que toman las bibliotecas para disminuir las barreras físicas, geográficas, sociales, económicas, culturales que impiden el acceso a la información de ciertos grupos de población. En este sentido este servicio es una estrategia para extender los mismos más allá de los límites convencionales de la biblioteca. Los servicios que incluye son denominados como servicios especiales, dado que atienden de forma particular, a colectivos distintos a los que tradicionalmente atiende la Biblioteca.

El servicio de Extensión en la Biblioteca Augusto C. Sandino, nace apoyando la Campaña Nacional de Alfabetización, con las Cajas viajeras que eran llevadas por los Brigadistas a las comunidades rurales de “Las Crucitas, el Portillo y Los Pocitos, ubicadas a 5, 6 y 8 Km de Niquinohomo respectivamente. A partir de esa experiencia y con el objetivo de ampliar el servicio de caja viajera, se coordinó con las diferentes comunidades rurales como: La Curva, Los Pocitos, el taller de Cerámica de San Juan de Oriente y el Sistema Penitenciario de Granada. De esta manera se fue fomentando en estas comunidades e instituciones el hábito por la lectura, siendo las materias más demandadas la Literatura infantil, Juvenil y libros de agricultura y de arte precolombino.

Una experiencia que destacó a partir de este servicio de extensión, fue la ya referida en cuanto a la filmación de la película “El libro que se perdió”, financiado por un organismo sueco con la participación de toda la comunidad, la protagonista de la película la niña Glenda Tobías, seleccionada del club de lectores infantil de la biblioteca de Niquinohomo. En la película se refleja una comunidad con muchas necesidades con su gente laboriosa, inteligente y sobre todo amables, aquí se relata toda la vivencia del servicio de extensión bibliotecaria con su original transporte “El Carretón”. En 1984 se filmó un pequeño documental con los niños y el carretón, esto fue presentado en los Estados Unidos en una feria de libros realizado para un proyecto de ayuda a las Bibliotecas Públicas de Nicaragua.

Este servicio fue decayendo al no contar con ayuda suficiente para su desarrollo. El personal asignado para este servicio no tenían claro su función carecían de iniciativas y disposición para mantener este servicio activo y dinámico. También por la ausencia de la iniciadora del proyecto que lo mantuvo por 26 años. Para reactivar este servicio se necesita un promedio de 800 a 1000 títulos, el espacio donde se encuentra el fondo bibliográfico es pequeño.” Según datos suministrados por la responsable del servicio de extensión bibliotecaria.



**2.3.1 Caja Viajera:** estas se realizan con instituciones, centros escolares privados y públicos de educación primaria y secundaria del municipio y comunidades rurales en donde se les facilitan libros de literatura infantil, juvenil, universal, latinoamericana y nacional, con sus respectivas listas, llevados en una caja plástica al centro donde se realiza el servicio. A través de este servicio nace el proyecto del bibliobús.

Este servicio consiste en llevar una caja plástica con 30 libros como mínimo y 50 como máximo; estos se entregan a los directores de cada centro escolar, líderes de comunidades o zonas sub urbanas de Niquinohomo para que dispongan de una persona para que esta se encargue de realizar el préstamo de libros a los niños y niñas además lleve el control del préstamo para que los libros puedan ser leídos por la mayor cantidad de niños posibles.

Este dato es parte de la estadísticas que tienen que presentar al bibliotecario cuando este lleve otros libros para ser cambiados en cada mes, estas serán informados en las estadísticas e informes mensuales que se entregan a la red de bibliotecas públicas del país. La biblioteca además de facilitar los libros, el bibliotecario encargado debe de realizar actividades de promoción de lectura y actividades complementarias a la lectura como manualidades, dibujo entre otras actividades que motivaran al niño o adolescente a la lectura.

Actualmente este servicio se realiza con las comunidades rurales como: "la hoja chigüé" que dista a 5 kilómetros de Niquinohomo, comunidad el portillo a 8

kilómetros, Santa Rita a 6 kilómetros de Niquinohomo, además dos centros escolares que hicieron su solicitud para promover en sus alumnos el hábito de la lectura como es “El Edén” también se les facilitó una caja viajera para maestros en donde cada maestro leerá un título de un determinado autor al final de la lectura se realiza un foro en donde todos los maestros hablara de la obra leída y se hace un análisis crítico del autor, esta actividad es organizada por el bibliotecario encargado del servicio de caja viajera.

Una caja viajera para niños con capacidades diferentes ubicadas a 6 cuadras y ½ de distancia de la biblioteca Augusto C. Sandino. Aquí participan también las madres de los niños quienes llevan el libro para leerseles en casa a sus hijos, de igual forma el bibliotecario encargado de las cajas viajeras realiza actividades de promoción y animación a la lectura.



#### **2.4 Servicio de Préstamo Externo (a domicilio):**

Este servicio se realiza con mucha frecuencia en donde el usuario llena una tarjeta de inscripción y de lectura para anotarle los libros que lleva en calidad de préstamo, puede llevar como mínimo dos libros y máximo tres libros por un lapso de tiempo de 8 días, renovándolo si aun no termina su lectura.

Dentro de los libros que se prestan a domicilio están literatura latinoamericana, universal y nacional a salvedad de libros de Rubén Darío, libros de textos y de

referencia que no salen a préstamo solo para consulta interna. Mensualmente hacen uso de este servicio un total de 18 a 25 usuarios.

Según la persona encargada de este servicio hace falta libros de autores como: Pablo Cohelo, Gabriel García Márquez y de autores nacionales como: Sergio Ramírez, Gioconda Belli entre otros. En este servicio los usuarios que hacen uso del mismo son personas de la tercera edad y algunos jóvenes profesionales que ya tienen el hábito de lectura.

#### **2.4.1 Plan Vacacional:**

Este se realiza desde su fundación en 1980, en el período vacacional, asisten diariamente un total de 120 niños y niñas de la edad de 7 a 12 años, se les imparte actividades de lecturas, uso y manejo del diccionario, uso del catálogo público, elaboración del periódico infantil donde los niños son los protagonistas, elaboración de títeres, antología poética, pintura, manualidades entre otras actividades.

En el desarrollo del plan vacacional, se eligen a tres reinas, la reina de la biblioteca, reina del plan vacacional y el Ada de los cuentos estas son elegidas por certamen haciendo preguntas sobre algunos libros leídos, autores más conocidos por ellas, además conocimientos generales de su comunidad, ellas son apoyadas por sus familias y cada niña ganadora elige su rey feo quien la acompañará en su fiesta de coronación en la clausura del plan vacacional.



## **2.5 Servicio de Extensión a la comunidad o extensión cultural:**

En la sociedad actual, se ha reconocido el papel que juega la cultura en los procesos de participación y de construcción de ciudadanía. De acuerdo con la Declaración de la Conferencia Mundial sobre Políticas Culturales, celebrada en México en 1982, la cultura se define como el conjunto de rasgos distintivos, espirituales, materiales, intelectuales y emocionales que caracterizan a los grupos humanos y que comprende más allá de las artes y de las letras, modos de vida, derechos humanos, sistemas de valores, tradiciones y creencias.

La cultura contribuye al pleno desarrollo de las capacidades humanas; pero además, se constituye en un medio al servicio de la cohesión social, la participación ciudadana, la cooperación, la asociación, el pluralismo, la identidad y la convivencia pacífica. La cultura se ha mirado como fundamento de la nacionalidad y como un medio para lograr una sociedad más igualitaria y solidaria.

En el Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública, aprobado en 1994, la UNESCO proclama su fe en la biblioteca pública como fuerza viva de educación, cultura e información y como agente esencial de fomento de la paz y los valores espirituales en la mente del ser humano.

En esta dirección y cumpliendo con líneas de actuación la biblioteca pública Augusto C.Sandino del municipio de Niquinohomo realiza constantemente un sinnúmero de actividades culturales como: Clases de danzas, cursos de manualidades para niños, jóvenes, amas de casa y maestros, clases de música para niño y jóvenes entre las edades de 9 a 18 años, cursos de inglés este se realiza con niños de edad de 8 años a 15 años, clases de pintura para niños y adolescentes, arreglos florales para jóvenes y amas de casa, exposiciones de libros de los trabajos realizados por los niños, conferencias magistrales en donde participa la comunidad entera.

También se realizan actos culturales en celebración del día de la madre, del día del niño, día de la tierra, del medio ambiente, de la mujer, del bibliotecario, del día

del maestro, y otros de relevancia en el año. Además se realiza concursos de escritura de cuentos, poesía, pintura y murales para incentivar en los niños, jóvenes y adultos el arte. Las clases son impartidas por profesionales en el campo, bibliotecarios y coordinadas con el INATEC, Alcaldía municipal e instituciones como: Mi familia, Mined, Movimiento cultural Leonel Rugama, JS. 19 de Julio, jóvenes voluntarios del cuerpo de paz, entre otros.



**Manualidades para niños con capacidades diferentes, los que son acompañados por madres de familia**



En el marco de este último servicio referido, se brinda atención a turistas nacionales, extranjeros, instituciones y centros escolares de los diferentes departamentos de Nicaragua que visitan la casa donde vivió parte de su niñez y adolescencia el general Augusto Nicolás Calderón Sandino. Asisten un promedio semanal de 150 a 200 turistas nacional y extranjero. Aquí se les hace un recorrido por la casa en donde está ubicada la biblioteca, brindando información de acuerdo a la exposición de 36 copias de fotografías ampliadas del general Sandino que datan del año 27 en su primer manifiesto hasta el año 1934 con su muerte; Estas fueron donadas por la Alcaldía de Managua a través del área de patrimonio. El horario de atención al público es de 8:00 am a 12:00 m una hora de almuerzo y de 1:00 pm a 5:00 pm de lunes a viernes y en fechas especiales se trabaja sábado y domingo.

**CAPITULO III. Evaluación de los servicios de información de la Biblioteca Pública Augusto C. Sandino del municipio de Niquinohomo (Masaya)**

### **CAPITULO III. Evaluación de los servicios de información de la biblioteca Pública Augusto C. Sandino del municipio de Niquinohomo (Masaya).**

El proceso de evaluación de los servicios ha sido realizado a partir de la herramienta conocida como FODA. Esta permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acorde con los objetivos y políticas formuladas. El termino FODA, es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras Fortaleza, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Su utilidad radica en diseñar las estrategias para utilizar las fortalezas en forma tal que la organización pueda aprovechar las oportunidades, enfrentar las amenazas y superar las debilidades.

#### **3.1. El Servicio de Préstamo Interno o en Sala:**

**Fortalezas.** Cuenta con personal capacitado para la atención a las demandas de información de los usuarios, el fondo bibliográfico con que cuenta es amplia y actualizada, tiene una afluencia de 60 usuarios diariamente, se han Introducido nuevas tecnologías para su desarrollo como es el internet para la realización de búsqueda de información así como mobiliario, equipos, entre otros.

En cuanto a las **Oportunidades** el servicio de préstamo interno cuenta con organismos donantes, apoyo de instituciones locales, como Alcaldía, Iglesia católica e involucramiento del gobierno.

Dentro de las **Debilidades**, el servicio de préstamo interno no cuenta con materiales de oficina, carecen de materiales para llevar el control de usuario, no hay un salón adecuado para el préstamo, el usuario desconoce del catálogo público o fichero, además el usuario no puede hacer su propia búsqueda de información

**Amenazas.** Medidas de seguridad inapropiadas, organismos donantes que retiran su apoyo en materia de donación de obras bibliográficas, pérdida del material bibliográfico, que el usuario manche y mutile los libros.

### **3.2. Servicio infantil.**

**Fortalezas.** Importante participación de usuarios infantiles, cooperantes voluntarios interesados en apoyar el servicio, desarrollo de actividades de promoción y animación a la lectura con mucha frecuencia, el historial del servicio es una principal fortaleza.

**Oportunidades.** El servicio infantil tiene como oportunidad la ampliación del servicio a los diferentes centros de educación primaria, a través de las actividades que se realizan en el área infantil. Participación en actividades como concursos nacionales e internacionales de lectura y escritura de cuentos.

**Debilidades.** Carencia del material bibliográfico y de materiales para manualidades y pintura para los talleres de pintura, espacio pequeño, mobiliario insuficiente.

**Amenazas.** El bibliotecario no cuente con libros ni materiales para la realización de las actividades y estas tiendan a desaparecer, el crecimiento poblacional y la creación de más escuelas y preescolares y no tengan cobertura en el área infantil por falta de espacio.

### **3.3. Servicio de extensión bibliotecaria:**

**Fortalezas.** Usuarios, apoyo de la comunidad, apoyo de la alcaldía y jóvenes voluntarios interesados en continuar el servicio.

**Oportunidades.** Elaboración y gestión de proyectos para fortalecer el servicio de extensión bibliotecaria y echarlo andar, ya existe un historial de todo el trabajo realizado en 25 años, experiencia en el campo.

**Debilidades.** Falta de bibliografía, personal sin experiencia y disposición en el servicio, falta de interés de apoyar el servicio por parte de la administración de la biblioteca Alemana Nicaragüense.

**Amenazas.** Discontinuidad del servicio y puede desaparecer si no se gestiona su continuidad, se desconozca el valor histórico y cultural del servicio de extensión bibliotecaria por la población y las instancias superiores.

#### **Caja viajera:**

**Fortalezas.** Comunidades y centros escolares interesados en hacer uso de este servicio. Apoyo por parte de las escuelas e instituciones. Libros que no tenían movimiento, se han aprovechado.

**Oportunidades.** Promover y fomentar el hábito lector en la comunidad escolar, y proyectar el servicio y la biblioteca en la comunidad.

**Debilidades:** Falta de material para la realización de actividades así como gasto de transporte para viajar a las comunidades rurales para realizar el servicio.

**Amenazas: Que** el servicio no continúe por falta de presupuesto y de libros.

#### **3.4. Servicio de préstamo externo o Adomicilio:**

**Fortalezas.** El préstamo constante por parte de los usuarios. Los mismos usuarios donan material bibliográfico a la biblioteca.

**Oportunidades.** A través del préstamo los usuarios son invitados a participar en actividades culturales y de apoyo a la biblioteca.

**Debilidades.** La falta de bibliografía actualizada. Carencia de material para control de préstamo.

**Amenazas.** No presentar variedad de títulos al usuario y este se desmotive a leer. Suspender el servicio de préstamo a domicilio por falta de bibliografía.

#### **Plan vacacional:**

**Fortalezas.** Usuarios participantes en cantidad, apoyo económico y moral por parte de los padres de familia en el plan vacacional, apoyo del gobierno local para la clausura del mismo.

**Oportunidades.** Proyección de la biblioteca. Recibir donaciones y apoyo de cooperantes voluntarios de diferentes organizaciones. Dar a conocer los trabajos de los niños realizados en el plan vacacional.

**Debilidades.** Falta de materiales, poco personal para realizar este trabajo, no cubrir la demanda de los padres por falta de personal.

**Amenazas.** Por la carencia de recursos, que este programa no se realice. Que los padres no apoyen a sus hijos a participar.

#### **3.5. Actividades de extensión a la comunidad o extensión cultural:**

**Fortalezas.** Apoyo de las instituciones del gobierno central y del gobierno local a través de las coordinaciones con las instituciones. La participación activa de la comunidad.

**Oportunidades.** Permite contribuir al desarrollo humano social y cultural del municipio, empleo, auto sostenimiento.

**Debilidades.** Falta de comunicación, coordinación y de gestión para la realización de las diferentes actividades a realizarse.

**Amenazas.** No contar con el apoyo de la comunidad. Que a la falta de presupuesto y de apoyo las personas desistan de participar, no contar con espacios suficiente para la realización de las actividades.

#### IV. Propuesta de fortalecimiento y desarrollo de los Servicios de información de la biblioteca pública Augusto C.Sandino del municipio de Niquinohomo (Masaya)

#### **IV. Propuesta de fortalecimiento y desarrollo de los Servicios de información de la biblioteca pública Augusto C.Sandino del municipio de Niquinohomo (Masaya)**

La evaluación realizada ha permitido reflexionar en torno a las principales necesidades de la Biblioteca y a los problemas que presenta; razón por la que este capítulo presenta una propuesta de fortalecimiento y desarrollo a partir del planteamiento de diversas estrategias, tales como:

Elaboración de documentos normativos para mejorar las políticas de organización y calidad de la biblioteca pública Augusto C. Sandino del municipio de Niquinohomo, con el fin de lograr satisfacer las necesidades de los usuarios y conseguir una participación activa.

Establecer una política de gestión presupuestaria a través de la elaboración y ejecución de proyectos.

Elaboración de un diagnóstico de necesidades que dé a conocerlas y los servicios que se ofrecen.

Acondicionamiento técnico de la biblioteca pública Augusto .C. Sandino, dotándolas del equipamiento necesario acorde a las necesidades actuales.

Mejorar los servicios de información para adecuarlos a las necesidades de los usuarios.

Elaborar una política de ALFIN (alfabetización informacional) de acuerdo con la misión de la biblioteca, crear un área de atención a los usuarios para mejorar la prestación de los servicios, elaborar material catalográfico que faciliten el acceso a las fuentes de información e implementación de nuevos recursos para facilitar el acceso a la información y educación de usuario.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los servicios de una biblioteca pueden y deben ser evaluados. El sistema SERVQUAL se utiliza a menudo con este fin, midiendo las expectativas del usuario y su satisfacción. Un 60% de los usuarios encuestados expresó satisfacción con que se realicen evaluaciones, dado que éstas permitan mejorar las condiciones de los servicios.

La Biblioteca cuenta con fortalezas que deben ser aprovechadas para seguir creciendo y fortaleciendo sus acciones, entre estas fortalezas destacan: La cantidad de usuarios que la visitan y los distintos servicios que presta. Un 76% de los usuarios refiere satisfacción por los servicios en general, para un 24% que indica estar insatisfechos. Este porcentaje de insatisfacción, justifica la importancia del trabajo en la medida que deben tomarse acciones para mejorar y satisfacer las expectativas de todos los usuarios en sus distintas categorías.

La biblioteca cumple sus objetivos en el fomento a la lectura y el desarrollo – educación de usuario personal de sus usuarios, tiene responsabilidad sobre la cultura local y coopera con otros agentes culturales, está enmarcada en las nuevas funciones impulsando y colaborando en actividades educativas y de alfabetización de la población. Un 85% de los usuarios encuestados, indicó estar satisfecho con el servicio de extensión bibliotecaria, considerándolo un programa de gran valor en la unidad de información.

En cuanto a la eficacia en la obtención del material bibliográfico buscado, un 68% argumenta qué hacen falta herramientas tecnológicas que permitan agilizar el servicio, pues la búsqueda manual del material, causa dificultad en una buena parte de los usuarios, provocando pérdida de tiempo y desmotivación para la visita a la biblioteca.

La actualización de la colección y la falta de tecnología son unas de las principales debilidades de la Biblioteca.

## **RECOMENDACIONES:**

1-Que las distintas instancias responsables de la Biblioteca Augusto C. Sandino, valoren las propuestas de fortalecimiento y desarrollo presentada en el capítulo IV de este trabajo, a fin de iniciar su puesta en práctica en función de corregir aquellas debilidades presentadas en los servicios prestados.

2- A las autoridades de la Red de bibliotecas públicas que son los responsables del cumplimiento de las bibliotecas del país, les recomendamos: La realización de encuentros y reuniones de trabajo que permitan planificar actividades, hacer evaluaciones, para ver las problemáticas que presentan las bibliotecas públicas, sus avances y necesidades.

3- Gestionar de forma conjunta (Biblioteca, Red de Bibliotecas, Instituto de Cultura y Alcaldía Municipal) con países amigos la realización de pasantías para intercambio y motivación del personal bibliotecario.

4- Elaborar, gestionar y ejecutar proyectos que permitan la Instalación de un catálogo automatizado.

5- Gestionar donaciones de libros con casas editoriales, organismos internacionales, entre otros. Para dotar de libros actualizados a la biblioteca y continuar el desarrollo de la colección.

6- Definir áreas en la Biblioteca; que permita contar con un área de procesos técnicos, para el tratamiento de los libros. Asignar personal profesional.

7- Elaborar Políticas y Reglamentos para el procesamiento de la información y de los servicios de información para un mejor funcionamiento de la biblioteca pública Augusto C.Sandino.

8- Gestionar con ONG, Alcaldía municipal y el INC un local propio para la biblioteca Augusto C.Sandino de Niquinohomo.

## LISTA DE REFERENCIAS

Arellano, J. A (1994). Guía para la información de usuario de la información (1ra) México.

Bustamante, P. S (2003). Estudio de usuarios: método importante para medir la calidad de los servicios en bibliotecas. In Proceedings 2o. Congreso Internacional de Bibliotecología, Documentación y Archivística (CIBDA), La Paz (Bolivia). <http://eprints.rclis.org/archive/00001103/>

Fuentes, J. J (1999). Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información (pp.237) España: Ediciones Trea.

Izquierdo, A, M, Ruíz Abellán, Joaquín y Piñera Lucas, J, T (1998). Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad. Propuesta de un marco teórico integrador para el estudio del usuario de información. [http://fesabid98.florida.uni.es/Comunicaciones/m\\_izquierdo/m\\_izquierdo.htm](http://fesabid98.florida.uni.es/Comunicaciones/m_izquierdo/m_izquierdo.htm).

Lahera, Y. M. (2007). Alfabetización informacional Análisis y gestión Buenos Aires Alfagrama.

María, I. V. (2009). Como preparar una bibliografía según el manual estilo APA: 6ta ed. Puerto Rico.

Martí, L. Y (2007). Alfabetización informacional. Argentina: Alfagrama.

Monfasani, R. E. (2008) usuarios de la información: formación y desafíos. 2ª ed. Buenos aires.

Sánchez, (1989). Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas e instituciones de enseñanza superior (pp.64)

Solórzano, M. A. (1991) Panorama de la historia de la bibliotecología en Nicaragua: 1524-1990. Managua, Biblioteca Nacional.

Stueart, R. D. Moran, B. D. (2008). Gestión de bibliotecas y centros de información, Catalunya: Diputacio de Barcelona.

Van, E. M. (2010) Elementos de Bibliotecología para la biblioteca escolar y los centros de recursos para el aprendizaje, 2ª ed. San José, CR: EUNED.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2001). Recuperado de [unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf](http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf)

Norma internacional ISO 9000:2005 (traducción certificada). Sistemas de Gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. Recuperado de [http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO\\_9000\\_2005.pdf](http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf)

Sistema de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño. ISO 9004:2000. Recuperado de [http://www.congresoson.gob.mx/ISO/normas/ISO-9004-2000\\_Mejora\\_Continua.pdf](http://www.congresoson.gob.mx/ISO/normas/ISO-9004-2000_Mejora_Continua.pdf)

Martínez, L. (1981). Establecimiento y desarrollo de la Red Nacional de bibliotecas públicas. Informe técnico. UNESCO. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0002/000271/027124so.pdf>

Una herramienta para evaluar el servicio: el (servqual). Facultad de ciencias sociales y humanas. Centro de estudios de opinión. Recuperado de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/viewFile/1613/1266>

# ANEXOS

**Anexo 2**

**Departamento de Masaya**



**Anexo 3.**

**Mapa del municipio de Niquinohomo y sus comarcas.**



#### Anexos 4.-

### Categorías usuarios encuestados

<b>Categoría</b>	<b>Universo*</b>	<b>Muestra</b>
Escolares (primaria y secundaria)	509	50
Universitarios	38	8
Profesionales	12	6
Ama de casa	156	25
Técnicos	5	2
Otros (turistas...)	1594	25
Obreros	25	5
Campesinos	21	8
<b>Total:</b>	<b>2,360</b>	<b>129</b>

**El Universo. Responde a los usuarios que visitaron la biblioteca en el mes de febrero 2013.**

## NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

### Anexo 5



## Anexo 6.

### Estanterías





**Anexo 7.**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA  
RECINTO UNIVERSITARIO “RUBÉN DARÍO”  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS JURÍDICAS  
DEPARTAMENTO HISTORIA  
CARRERA: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**

**ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS DE LA BIBLIOTECA AUGUSTO C.  
SANDINO DEL MUNICIPIO DE NIQUINOHOMO (MASAYA)**

EN EL MARCO DEL DESARROLLO DE TRABAJO FINAL PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADA EN GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN, ME ENCUENTRO RECOPILANDO INFORMACIÓN ACERCA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN QUE PRESTA LA BIBLIOTECA PÚBLICA AUGUSTO C. SANDINO DEL MUNICIPIO DE NIQUINOHOMO (MASAYA). LOS APORTES QUE PUEDA BRINDARME SERÁN DE MUCHA UTILIDAD. **GRACIAS POR TU COLABORACIÓN**

**I.- Datos Generales**

1. Nombre: \_\_\_\_\_ Apellidos: \_\_\_\_\_

2. Nivel Escolar:

Primaria \_\_\_\_\_ secundaria. \_\_\_\_\_

Universitario \_\_\_\_\_ otros \_\_\_\_\_

3. Categoría de Usuario: ( ) Estudiante ( ) Docente técnico ( )

( ) Turista ( ) Ama de casa Profesional ( )

II.-Qué tipo de material consulta con mayor frecuencia en la Biblioteca.

( ) Libros generales ( ) libros de textos

( ) Libros especializados ( ) revista ( ) diccionarios

( ) Enciclopedias ( ) materiales audio visuales



---

---

¿Los materiales de información que le proporciona la biblioteca están actualizados y le son útiles para sus programas de investigación docencia o trabajos escolares?

Si (    )

no (    )

VII.-Cuando busca los materiales, acude en primer instancia: (señale solamente una opción.

(    ) Al bibliotecario responsable

(    ) A la estantería directamente

(    ) A l catalogo público.

VIII.- Que servicios le gustaría que la biblioteca le ofrezca además de los ya existente.

---

---

---

**GRACIAS POR SU COLABORACION.**

**Anexo 8. Instrumentos y documentos relacionados con el quehacer de la Biblioteca Augusto C. Sandino, así como algunas expresiones de los servicios prestados.**

**8.1.** Brochure informativo de la Biblioteca.

**8.2.** Formatos evaluativos de la Biblioteca (cuantitativo y cualitativo)

**8.3.** Ejemplos de convenios que ha desarrollado la Biblioteca.

**8.4.** Certificados recibidos en el marco de actividades de Extensión Cultural.

**8.5.** Tarjeta utilizada actualmente para el servicio de préstamo a domicilio.

**8.6.** Informe técnico de Asesoría para el Establecimiento y desarrollo de la Red Nacional de Bibliotecas públicas.

MINISTERIO DE CULTURA  
DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS Y ARCHIVO  
TARJETA DE INSCRIPCION

Modelo BP-1

Registro No. \_\_\_\_\_  
Apellidos, Nombres: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Dirección Particular: \_\_\_\_\_  
Edad \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_  
Teléfono \_\_\_\_\_ Carnet Identidad \_\_\_\_\_  
Centro de Trabajo o Estudio \_\_\_\_\_  
Ocupación \_\_\_\_\_ Sindicato \_\_\_\_\_  
Nivel de Escolaridad \_\_\_\_\_  
Estudios que realiza \_\_\_\_\_  
Fecha de Inscripción \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_ Usuario \_\_\_\_\_ Firma Autorizada \_\_\_\_\_

Clasificación	Autor	Título	Fecha	Opinión



Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional

*El Pueblo, Presidente!*



## DIVISIÓN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

### FORMATO DE INFORME MENSUAL

MES \_\_\_\_\_

#### **META ANUAL**

Se describe la meta anual especificada en el POA 2011

#### **META EN EL MES**

Se describe de la meta anual lo programado para cada mes.

#### **EVALUACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA DE LAS ACCIONES.**

Se explica el cumplimiento de la meta mensual, evaluando los aspectos de calidad, cobertura, localidad, asistencia y expectativas; de acuerdo a lo planeado (Aquí se especifica la sobre ejecución de la meta, si se diese).

#### **COORDINACIONES INTERNAS/EXTERNAS EN LA EJECUCIÓN DE ACCIONES/ACTIVIDADES:**

Se especifican el apoyo institucional e interinstitucional brindado para el cumplimiento de la meta mensual.

#### **PROBLEMÁTICA EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS Y ACCIONES PARA SUPERARLAS:**

En este caso se elaborará un Plan de medida para el Cumplimiento (Formato Plan de medida)

(PARA CADA META ANUAL SE HARA EL DESGLOCE ANTERIOR, SIEMPRE Y CUANDO ESTE PROGRAMADA PARA EJECUTARSE EN EL MES DE EVALUACIÓN

Elaborado por:-----

Fecha de elaboración:-----



*La Parroquia Santa Ana de Niquinohomo*

"Patrimonio Cultural de la Nación"

Otorga el presente:

**CERTIFICADO DE RECONOCIMIENTO**  
**A: Grupo "A. C. Sandino"**

Por su valiosa participación en la VIII FERIA DEL MAIZ de los PUEBLOS BLANCOS, organizada por el Consejo Parroquial de Niquinohomo.

Dado en la ciudad de Niquinohomo a los 14 días del mes de Agosto del año dos mil diez.

*Allan Delgado Useda*

Pbro. Allan Delgado Useda

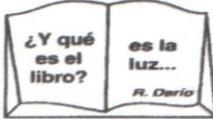
Párroco de Niquinohomo



*M. Minowska Alvarado*

lic. Minowska Alvarado Alvarado

Coordinadora Consejo Parroquial



## CONVENIO DE SERVICIO BIBLIOTECARIO

La Asociación Nicaragüense Alemana de Cultura (ANAC) y La Biblioteca Pública Augusto C. Sandino, por medio de sus representantes respectivos, firman el presente convenio para establecer mecanismo de coordinación en el servicio extensión Bibliotecaria que ofrece ANAC a través del Bibliobús Bertolt Brecht".

Nosotras **Madeline Mendieta**, en carácter de Directora de la Biblioteca Alemana Nicaragüense, y **Edda María Pérez López**, en carácter de Directora de la Biblioteca Publica Augusto C. Sandino.

### CONSIDERANDO

1. Que las orientaciones relativas a la coordinación y cooperación de organismos o instituciones en programas de transformación o rehabilitación social para el bien popular nos instan a servir para el aprovechamiento adecuado de los recursos nacionales.
2. Que siendo uno de los objetivos del gobierno, elevar el nivel educativo y cultural del pueblo, a fin que le permita su participación activa y consciente en el proceso de transformación social.
3. Que el desarrollo económico y social no puede efectuarse en toda su magnitud sin un sistema eficaz de formación bibliográfica y siendo esta tan fuerte de culturización nacional ha de administrarse racionalmente.
4. Que por carecer de recursos, no existe la posibilidad de crear nuevas unidades bibliotecarias permanentes, quedando sectores de la población carentes de los servicios que ofrece la ANAC, se hace necesario buscar mecanismos que pongan al acceso del pueblo el libro y la lectura.
5. Que siendo l@s niñ@s en un futuro, factor fundamental para el desarrollo económico del país y que amerita ser priorizado entre las categorías de usuarios que debe atender ANAC.
6. Que con el deseo de formalizar un convenio que garantice la coordinación entre ambas partes, permitiendo el servicio del libro y la lectura a l@s niñ@s del Colegio "Republica de Holanda No 2" (Los Pocitos-Niquinohomo).



*Biblioteca Alemana - Nicaragüense  
Bibliobus Bertolt Brecht*



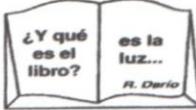
## ACUERDAN

### **POR PARTE DE LA ASOCIACION NICARAGÜENSE ALEMANA DE CULTURA BERTOLT BRECHT (ANAC)**

- a.a. Poner a la disposición el bibliobús efectuando con la unidad móvil las visitas una vez por mes, efectuándose el préstamo de acuerdo a metodología y frecuencia previamente establecida.
- a.b. Asignar dos personas, (responsable y técnico), para las visitas mensuales al Colegio "República de Holanda No 2".
- a. c. Promover actividades de promoción de lectura en los usuarios del Colegio "República de Holanda No 2".

### **POR PARTE DE LA BIBLIOTECA "AUGUSTO C. SANDINO"**

- b.a. Garantizar a través de las personas asignadas la disposición del material bibliográfico para niños, jóvenes, adolescentes y maestros debidamente procesados, efectuando con la unidad móvil el préstamo de acuerdo a metodología previamente establecida,
- b.b. Asignar un lugar adecuado para el establecimiento de la unidad móvil y que preste las condiciones para que los niños concurren a solicitar los servicios del Bibliobús.
- b.e. Garantizar puntualidad en el horario y día para que asistan los niños y se aproveche la máxima la visita del Bibliobús de ANAC.



Los acuerdos aquí propuestos no irán en detrimento de los aportes que cualquiera de las partes pudiera hacer en alguna de las actividades que le corresponde.

El servicio podrá ser suspendido por una de las partes comunicándolo telefónicamente dadas las circunstancias, y formalizándolo posteriormente por escrito a la otra parte con dos semanas de anticipación.

Cualquier cambio en este convenio será bilateral y de forma escrita.

Se firma en tres tantos de un mismo tenor en la ciudad de Niquinohomo a los veintiocho días del mes de febrero del año dos mil once.



Madeline Mendieta  
Directora  
Biblioteca Alemana Nicaragüense

Edda M. Pérez López  
Directora  
Biblioteca Pública Augusto C. Sandino



Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional

*El Pueblo, Presidente!*



## DIVISIÓN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

### FORMATO DE INFORME MENSUAL

MES \_\_\_\_\_

#### **META ANUAL**

Se describe la meta anual especificada en el POA 2011

#### **META EN EL MES**

Se describe de la meta anual lo programado para cada mes.

#### **EVALUACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA DE LAS ACCIONES.**

Se explica el cumplimiento de la meta mensual, evaluando los aspectos de calidad, cobertura, localidad, asistencia y expectativas; de acuerdo a lo planeado (Aquí se especifica la sobre ejecución de la meta, si se diese).

#### **COORDINACIONES INTERNAS/EXTERNAS EN LA EJECUCIÓN DE ACCIONES/ACTIVIDADES:**

Se especifican el apoyo institucional e interinstitucional brindado para el cumplimiento de la meta mensual.

#### **PROBLEMÁTICA EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS Y ACCIONES PARA SUPERARLAS:**

En este caso se elaborará un Plan de medida para el Cumplimiento (Formato Plan de medida)

(PARA CADA META ANUAL SE HARA EL DESGLOCE ANTERIOR, SIEMPRE Y CUANDO ESTE PROGRAMADA PARA EJECUTARSE EN EL MES DE EVALUACIÓN

Elaborado por:-----

Fecha de elaboración:-----



## CONVENIO DE COLABORACION BANCO CENTRAL DE NICARAGUA y BIBLIOTECA NIQUINOHOMO

Nosotros, ANTENOR ROSALES BOLAÑOS, mayor de edad, soltero, Abogado y Administrador de Empresas, quien se identifica con número de cédula dos ocho uno guión uno uno uno cero cinco cinco guión cero cero seis jota (281-111055-0006J), en su calidad de Presidente del Banco Central de Nicaragua, ente descentralizado del Estado, quien acredita su representación con Acuerdo Presidencial Número Doce dos mil siete (12-2007), que en lo sucesivo de este Convenio se denominará "EL BANCO" o "EL BCN", por una parte y EDDA MARÍA PÉREZ LÓPEZ, mayor de edad, Técnica superior en Bibliotecología, quien se identifica con número de cédula de identidad cuatro cero seis guión dos tres cero tres seis nueve guión cero cero cero tres Jota (406-230369-0003J), del domicilio de Niquinohomo, Masaya, hoy de transito por esta ciudad, en su calidad de Directora de la Biblioteca Pública "Augusto César Sandino", que en lo sucesivo de se denominara "LA BIBLIOTECA", hemos convenido en celebrar el siguiente Convenio de Colaboración conforme las siguientes cláusulas:

### I ANTECEDENTES

El Banco Central de Nicaragua, conforme su Programa Cultural 2009-2010 fomenta manifestaciones artísticas y culturales. De esta forma procede a la distribución de material bibliohemerográfico de su propiedad, enviándolos a bibliotecas municipales. Todo con el objetivo de fortalecer los conocimientos de la población en general.

### II OBLIGACIONES DEL BANCO

El Banco apoyará a la Biblioteca con material bibliohemerográfico y a la vez proporcionará equipo de computación con las siguientes características: CPU Dell Gx 150 22A-1221 s/n: 1HDCV01 (Pentium III 933 MHz, 256MB, 20.0 GB, Monitor Dell 22B-1341 s/n: 2CB-C5E6, Teclado Dell 22C-1229 s/n: 162-3264 y Mouse, Impresora HP 990 cxi 22D-711 s/n: MY2531C1Q1.

### III OBLIGACIONES DE LA BIBLIOTECA

La Biblioteca se obliga con el Banco a brindar información referente a cantidad de usuarios a los que presta servicio y cual es el material bibliohemerográfico



# Banco Central de Nicaragua

PRESIDENCIA

que más utiliza en estas consultas, dicha información será suministrada en los 30 días posteriores a la firma del convenio.

IV

## RESOLUCIÓN

Este Convenio se resolverá:

- Por acuerdo entre las partes.
- Por decisión unilateral de cualquiera de las partes, mediante aviso a la otra con 30 días de anticipación.

V

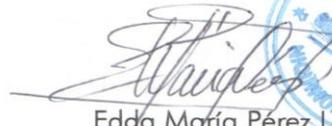
## ACEPTACION

Las partes aceptan y están de acuerdo con todas y cada una de las cláusulas del presente convenio.

En fe de lo cual, los suscritos firmamos el presente Convenio en dos tantos de un mismo tenor, en la ciudad de Managua, a los dieciocho días del mes de junio del año dos mil nueve, haciendo constar que el Doctor ANTENOR ROSALES BOLAÑOS, firma en nombre y representación del BANCO CENTRAL DE NICARAGUA, en su calidad de Presidente tal y como lo demuestra con copia de Acuerdo Presidencial No. Doce guión Dos Mil Siete del día diez de enero del año dos mil siete, publicado en La Gaceta Diario Oficial No. 7, en el que consta su nombramiento y la Señora Edda María Pérez López, en calidad de Directora de la Biblioteca Pública "Augusto C. Sandino", firma en nombre propio.

BANCO CENTRAL DE NICARAGUA

  
Antenor Rosales Bolaños  
Presidente  
Banco Central de Nicaragua

  
Edda María Pérez López  
Directora  
Biblioteca Niquinohomo





# Banco Central de Nicaragua

SUBGERENCIA  
BIBLIOTECA

## ACTA DE ENTREGA

Por este medio, el Dr. Antenor Rosales en representación del Banco Central de Nicaragua (BCN) hace entrega a la Lic. **Edda María Pérez López** – Directora de la Biblioteca Pública “Augusto César Sandino”, ubicada en el municipio de Niquinohomo de un equipo computacional en calidad de donación conforme las siguientes características:

- |                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|
| 1. Un (1) CPU           | No. CODIGO BCN-22A-1221 |
| 2. Un (1) MONITOR       | No. CODIGO BCN-22B-1341 |
| 3. Un (1) TECLADO       | No. BCN-22C-1229        |
| 4. Un (1) IMPRESORA     | No. BCN-22D-711         |
| 5. Un (1) ESTABILIZADOR | No. BCN-22F-830         |
| 6. Un (1) MOUSE         | Sin No.                 |

Por su parte la Lic. Pérez, hace constar que ha recibido satisfactoriamente una computadora completa asumiendo el compromiso que el aporte cultural recibido en este acto, será para uso exclusivo de la Biblioteca Pública “Augusto César Sandino” la cual no podrá venderse ni utilizarse para fines lucrativos o comerciales.

Asimismo, expresa que se compromete a dar el cuidado y resguardo apropiado.

Managua, 18 de junio de 2009.

  
Entregue conforme:  
**Aracelly Pérez**  
Biblioteca Roberto Incer Barquero

  
Recibí conforme:  
**Edda María Pérez López**  
Directora Biblioteca Pública  
“Augusto César Sandino”  
Niquinohomo



**II Concurso de Pintura Infantil  
“Yo, Así Cuido el Medio Ambiente”**

La Agencia de Cooperación Internacional del Japón

Otorga a:

**Biblioteca Pública “Augusto César Sandino”  
UN  
Reconocimiento Especial  
Por su colaboración**

Dado en la ciudad de Managua a los 24 días del mes de Noviembre del 2010.



*Takeo Ishikawa*  
**Takeo ISHIKAWA**  
Representante Residente

# BIBLIOTECA



## AUGUSTO C. SANDINO NIQUINOHOMO



o de Extensión a la Comunidad: La Biblioteca vive y participa en actividades culturales que se realizan en esta ciudad y su alrededor coordinado con instituciones locales gubernamentales y no gubernamentales para proyectar los servicios que presta la biblioteca y apoyo a la comunidad.

acional: Este programa se realiza en el periodo anual en donde se imparten actividades de Promoción Cultural, Manualidades, Pintura, Clase de Danza; y en la literatura Antología poética, Periódico local y digitalización y escritura de cuento. Aquí participan niños anticipio.

le Pintura: Este es financiado por una OGN llamado que brinda la oportunidad a los niños de la comunidad a que se instruyan al conocimiento y habilidad de manipular un pincel y crear pinturas de su imaginación.

o de lectura y pintura para niños con capacidades especiales: A estos niños jóvenes y adolescentes se les ofrecen clases de pintura, manualidades y fundamentos de la lectura, como medio de recreación, educación y formación personal.

de pulseras: se realiza con niños y adolescentes los artes de cada semana.



**HISTORIA:** La Biblioteca pública "Augusto C. Sandino" fue fundada el 21 de febrero de 1980 por entidad rectora Ministerio de Cultura, hoy Instituto Nicaragüense de Cultura formando parte de las 141 Bibliotecas de la Red de Bibliotecas Públicas existente en el País. Lleva este nombre en honor al General Augusto C. Sandino que nació un 18 de mayo de 1895 en este lugar, quien se destaca como un nicaragüense que luchó contra el imperialismo yanqui. Esta unidad de información está ubicada donde fue el Museo, es una casa histórica donde vivió parte de su niñez y adolescencia el General "Augusto C. Sandino" visitado por muchos turistas nacionales y extranjeros.

### CONTACTO DE LA BIBLIOTECA:

btcapubacs@yahoo.com  
 Dirección: Esquina opuesta del parque central de Niquinohomo.  
 Teléfono: 25580075  
 Celular: 88153337



**BIBLIOTECA PÚBLICA AUGUSTO C. SANDINO**  
**Niquinohomo, IV Región**

Esta biblioteca presta los servicios de información a este municipio de Niquinohomo sus comarcas y a los demás municipios vecinos como: San Juan de Oriente, Catarina, Diria, Diríomo, Nandasmó, Masaya entre otros. Es la biblioteca más grande de esta región y la más completa en servicio a la comunidad.

**HORARIO:** Atendemos al público de 8:00 – 12:00 a.m. y 1:00 – 5:00 p.m.

**PERSONAL:** Dirigido por tres técnicos en Bibliotecología, un Responsable y dos auxiliares, además cuenta con una cooperante japonesa que labora en esta institución dando su trabajo voluntario.

**USUARIOS:** Atendemos anualmente un total de veinticuatro mil usuarios (24,000), en todas las categorías: escolares, secundarios, técnicos, universitarios. Obreros, ama de casa, y sobre todo la categoría infantil y juvenil.



**Visión:** Desarrollar, mejorar, extender y consolidar los servicios bibliotecarios.

**Misión:** Facilitar el acceso a la información a habitantes de la ciudad de Niquinohomo, sus comarcas y demás municipios, satisfacer la necesidad de información requerida.

**VALORES FUNDAMENTALES:**

Fomentar el hábito de lectura en nuestros habitantes del municipio y apoyar la educación formal e informal. Permitir libre acceso a una información documental suficientemente amplia y actualizada, que le permita situarse en el entorno social, cultural e histórico.



**SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA A LA COMUNIDAD:**

**Préstamo Interno:** Este se realiza a los jóvenes estudiantes, ama de casa, técnicos, profesionales que vienen en busca de información.

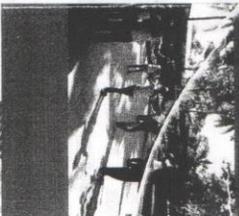
**Préstamo Externo a Domicilio:** Este préstamo se realiza a usuarios que pueden llevar uno o dos libros por un lapso de tiempo de ocho días a sus casas.



**Servicio Infantil:** Este se ofrece niños, jóvenes y adolescentes de la comunidad y sus comarcas en donde se realizan actividades de Promoción (lectura, manualidades, pintura, dinámicas, proyecciones, cuentos, etc).



**Servicio de Extensión Bibliotecaria o Bibliobús:** Este se realiza en la comunidad rural los Pocitos ubicada a un 11k de Niquinohomo, realizando una visita cada quince días coordinado con la Biblioteca - Alemar Nicaragüense.



**Clase de danza:** se imparte clases de danzas a niños, niñas y adolescentes actualmente asisten un total de 65 niños que conforman el grupo de danza que lleva por nombre Augusto C. Sandino.



**Club de lectores infantiles:** asisten un total de 25 niños niñas los días lunes y jueves de 2 a 3pm. leen y comentan un libro después hace manualidad y andan en su tarjeta de lector cada libro que leen si leen un total de 10 libros gana un premio.



**Taller de piñatas:** Este se realiza con amas de casa profesoras y jóvenes los días miércoles y jueves de cada semana.

