

VENCER DIFICULTADES CON IDEAS

Autora: Dra.C. María del Carmen González Rivero

Biblioteca Médica Nacional/INFOMED

2022

Contenido

Resumen	3
Introducción	4
Servicios de la BMN activos sin conexión	5
Sala de Lectura (Sin conexión).....	5
Propuestas:	5
Sala de Navegación (Sin conexión)	7
Propuestas:	7
Servicio de Referencia (Sin conexión)	9
Propuestas:	9
Servicio Análisis de Información y DSI (Sin conexión)	10
Propuestas:	10
Procesos Técnicos (Sin conexión)	12
Propuestas:	13
Conservación y Digitalización (Sin conexión)	14
Propuestas:	14
Conclusiones.....	17
Recomendaciones.....	18
Bibliografía.....	18

Resumen

La innovación, elemento fundamental en el momento histórico actual, resulta primordial para que instituciones de todo tipo afronten con garantías los retos que se les plantean. Generalmente, estos procesos de innovación se basan fundamentalmente en el componente tecnológico, aunque también es posible llegar a innovar con otros recursos, planteamientos, y enfoques de servicio. La innovación también se está convirtiendo en una de las señas de identidad de las bibliotecas cubanas. La Biblioteca Médica Nacional (BMN) se plantea nuevos retos que las condiciones actuales le impone: rotura del servidor que permite la conectividad para brindar servicios en línea (Infomed e Internet) para ello se describen un grupo de funciones para responder a las necesidades e intereses de su comunidad de usuarios. Por ello en el año 2022 la BMN reabre sus servicios y procesos con medidas higiénicas especiales post COVID-19 y sin conexión a Internet y presenta una propuesta para tiempos llamados a no parar y vencer dificultades con ideas (basadas en la historia y prácticas nacionales e internacionales).

Introducción

RESCATAR UN HACER NO ES VOLVER ATRÁS.

La Habana se prepara para reabrir sus servicios y actividades con medidas que impone y nos dejó como aprendizaje la COVID-19, que según expertos se incorpora a la vida como un virus más del que toda la población tendrá que cuidarse.

La vida laboral vuelve a ver la luz y donde debe ser presencial se activan los locales con las indicaciones de prevención, donde puede ser a distancia y teletrabajo pues con objetivos y resultados concretos con los criterios de evaluación de los directivos.

Las bibliotecas no paran de innovar para ofrecer servicios y colecciones de calidad a su comunidad de personas usuarias. La adaptación es una vital constante en el mundo bibliotecario, en el cual las «reglas del juego» están marcadas por la sociedad, los medios, la tecnología y los recursos. Las bibliotecas, pese al pensamiento de algunas personas, están en continua evolución y movimiento con una finalidad clara: seguir siendo útiles y necesarias para la ciudadanía.

En el caso de la BMN con prolongado receso de sus servicios presenciales, aunque mantenidos algunos con limitaciones para la virtualidad, igualmente ocurre en sus procesos técnicos, ya por fin, están las bibliotecas en la lista de servicios que el gobierno cubano autoriza para reabrir al público. Muchas ya lo hacen sean bibliotecas públicas o escolares. Solo que en nuestro caso, este momento esperado por muchos (bibliotecarios y usuarios), ahora se prolonga por la afectación (rotura) del servidor y algunos componentes que permiten la conexión interna y externa (recursos BVS, Infomed e Internet).

Es por eso que los paliativos o alternativas tienen que estar sujetas a la innovación y creatividad de sus especialistas para que la BMN cobre vida aun sin conexión. Porque si miramos a nuestra red de bibliotecas médicas en muchas ocasiones trabajan con similar situación, y en el caso de las bibliotecas públicas lo hacen sin el privilegio de navegar por Internet, porque existe la biblioteca tradicional, cuando todo funcionaba sin internet, y reconozco el salto que dieron las bibliotecas en el Mundo con la llegada de la gran red, pero diseñaron planes de actividades para cuando no existe la tecnología. Existen millones de ejemplos. Por eso presento mi propuesta como Jefa de Grupo y especialista en la actividad con la experiencia de trabajar en una biblioteca antes y después de Internet. Hoy la BMN tiene condiciones por encima de la media en Cuba para ofrecer servicios sin conexión.

Pensar en colectivo para reapertura de las actividades y [servicios de la BMN](#):

En el [servicio de Sala de Lectura](#) de la BMN, realiza toda su actividad de localización y préstamo de documentos a través de catálogos en línea y no posee catálogos impresos, el acceso al documento el usuario lo puede solicitar del fondo documental o seleccionar directamente de la estantería abierta. Acompaña a este servicio el acceso a computadoras sin acceso a la red, pues fueron concebidas para la lectura de documentos digitales de la institución o propios del usuario, así como realizar trabajos

en Word, Excel o power point que acompañan a todo tipo de investigación que el usuario realiza. De todo este mundo ideal, se pueden aprovechar algunas maneras de hacer cuando no se tiene conexión por la falta de servidor interno que nos facilita la actividad en línea. A continuación, algunas propuestas:

Servicios de la BMN activos sin conexión

<p>Sala de Lectura Sin conexión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Control estadístico del servicio en Modelo Excel que cumple con los requisitos marcados por área metodológica del SNS. • Servicio de Consulta de sus documentos en estantería abierta • Servicios de PC (que nunca tuvieron conexión) para consultar documentos digitales propios o del usuario, además de alta demanda para conformar trabajos en Word, ppt y Excel. • Consulta y estudio de documentos propios del usuario • Estudio individual y colectivo • Uso de laptop para el estudio sin conexión, propia del usuario. • Actividades de presentación de libros • Galería de arte • Conferencias y reuniones internas y externas 	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones para el distanciamiento • Climatización • Estantería abierta con las colecciones más actuales y novedosas. • Documento impreso con la clasificación de documentos en la estantería abierta para responder a demandas. • Equipos para impartir cursos, conferencias, talleres y reuniones. • Instalación eléctrica para uso de dispositivos (laptop, Tablet y móvil)
---	--	--

Propuestas:

- Realizar con la experiencia de especialistas y evidencias prácticas, un levantamiento de documentos que están en el fondo y que son de alta demanda aun no sean los más actuales y colocar en estantería abierta. (el boletín “ [EL MÁS](#)” puede ayudar)
- Realizar (innovación y creatividad colectiva) un minicatálogo impreso con fichas en papel o material recuperable.
- Identificar actividades propias de Sala de lectura que puedan continuar sin conexión. Buscar experiencias e intercambio con especialistas que hoy ofrecen servicios sin las condiciones óptimas.
- Incorporar como objetivos del área el diseño de actividades y servicios tradicionales sin ataduras a la conexión interna y externa.
- Proponer soluciones informáticas offline para uso de catálogos y accesos internos (ejemplo exportar el catálogo [LIFMED](#) en una PC con acceso a una red interna).

- Solicitar acceso a Wifi para el área con la organización requerida.

La [BMN](#) también han innovado en el [servicio de Navegación Científica](#), convirtiéndose en puntos imprescindibles para acceder a Internet y a toda la gama de recursos de información disponibles en la red [Infomed](#) y Biblioteca Virtual de salud ([BVS](#)) ofreciendo servicios de acceso a bases de datos y variadas fuentes de información o recursos. En este escenario que presenta hoy la BMN es lamentable no contar con conexión wifi como complemento al servicio de acceso a Internet, que además activa el trabajo orientador y aportando recomendaciones en un uso práctico, ético y seguro de la Red, ofreciendo acciones formativas desde el bibliotecario al usuario, abriendo todo un programa de alfabetización informacional y digital. Además, las posibilidades, aun existentes, de las computadoras sin conexión para acceder a documentos de la institución o que el usuario posea en su dispositivo.

<p style="text-align: center;">Sala de Navegación Sin conexión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Control estadístico del servicio en Modelo Excel que cumple con los requisitos marcados por área metodológica del SNS. (se utilizaba antes de CUBIM) • Servicio de acceso a PC para consulta de bibliografía (documentos pdf, Word, ppt) • Asesoría al usuario para conformar bibliografía a partir de documentos digitales del usuario o de la biblioteca • Solicitud presencial con Modelo (como se hizo en años) de bibliografía u otra información. • Entrega de bibliografía con Modelo (como se hizo en años) copiada en la memoria del usuario. • Revisión y ajuste de bibliografía que conforma la investigación del usuario • Acceso a gestores bibliográficos para conformar bibliografía extraída de documentos digitales o impreso. (ejemplo EndNote) • Capacitación para aprendizaje del usuario (como crear citas bibliográficas a partir de documentos descargados) 	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones para el distanciamiento • Climatización (no del área, pero si externa) • Habilitar la climatización del área. Existe el equipo sin instalar(Split) • 10 computadoras (requieren de uso, luego de casi 2 años fuera de servicio) • Equipos para impartir cursos, conferencias, talleres y reuniones. Instalación eléctrica para uso de dispositivos (laptop, Tablet y móvil)
--	---	---

Propuestas:

- Organizar la solicitud y entrega de bibliografía al usuario, ajustada según planificación del especialista para realizar el acceso a recursos de internet en otra área de la institución donde existe conexión.

- Conformar la bibliografía del tema demandado en la PC del especialista para combinar con el servicio que ofrece al usuario que está en el área.
- Instalar gestores bibliográficos que no requieren conexión.
- Crear un directorio de temas de mayor demanda con respaldo de información interna o externa (uso de conexión en otras áreas del Centro)
- Activar la promoción en el área con TV (crear materiales en ppt o video)
- Realizar el análisis de tendencias en los servicios en tiempo Covid y después. (Bolet. El MÁS)
- Incorporar como objetivos del área el diseño de actividades y servicios tradicionales sin ataduras a la conexión interna y externa.
- Proponer soluciones informáticas offline para uso de catálogos y accesos internos.
- Desarrollar programa de capacitación para usuarios y bibliotecarios, utilizando móviles para el acceso a internet en caso de Teletrabajo.
- Solicitar acceso a Wiffi para el área con la organización requerida.

Una extensión o especialización de los servicios de información y referencia virtual lo constituyen los servicios bibliotecarios que proporcionan información de interés y alcance local. El [servicio de Referencia](#) de la BMN podrá mantener activos sus fuentes impresas y digitales que debió tener en sus colecciones o directorio interno de la computadora del referencista. Así como el dominio de toda actividad que se presta en actuales circunstancias. Dando muestras de la experticia que comúnmente muestra este especialista dentro de una biblioteca y su habilidad para dar respuestas precisas ya sea vía presencial como telefónica.

<p style="text-align: center;">Servicio de Referencia Sin Conexión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Control estadístico del servicio en Modelo Excel que cumple con los requisitos marcados por área metodológica del SNS. (se utilizaba antes de CUBIM) • Servicio presencial y telefónico. • Respuestas inmediatas respaldadas en archivo de preguntas más frecuentes. • Digitalización de documentos internos y externos. • Información e identificación de la demanda y respuesta dentro de la BMN • Entregar bibliografía según temas ya abordados en boletines de la BMN. • Organización y Atención al área de estudio colectivo. • Crear materiales de promoción (ppt o videos) para proyectar en TV del área. 	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones para el distanciamiento • Climatización • Equipos y espacios para la promoción de actividades tradicionales. • Computadoras para revisión de documentos propios del usuario o de la biblioteca.
--	--	--

Propuestas:

- Identificar documentos propios de Referencia para uso propio o por el usuario
- Crear un directorio en PC con preguntas más frecuentes y respuestas
- Actualizar documentos de referencias para preguntas inmediatas (lugares, directivos, cargos, instituciones, temas médicos)
- Activar vía telefónica la red de especialistas de bibliotecas médicas.
- Organizar y habilitar vías para la demanda y respuesta del servicio SCAD sin conexión (digitalizar el documento demandado)
- Incorporar como objetivos del área el diseño de actividades y servicios tradicionales sin ataduras a la conexión interna y externa.
- Proponer soluciones informáticas offline para uso de catálogos y accesos internos.
- Solicitar acceso a Wiffi para el área con la organización requerida.

La BMN y su [servicio de Análisis de Información y Diseminación Selectiva de la Información \(DSI\)](#) busca marcos de colaboración con su comunidad de usuarios, llega a ellos de diferentes modos, busca a sus usuarios potenciales no limitándose a esperar que lleguen a sus instalaciones. Este

servicio busca y rediseña para logra sorprender al usuario al ofrecerle de manera creativa servicios enfocados a todo tipo de usuarios y ganar en la personalización de sus respuestas.

<p style="text-align: center;">Servicio Análisis de Información y DSI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Control estadístico del servicio en Modelo Excel que cumple con los requisitos marcados por área metodológica del SNS. (se utilizaba antes de CUBIM) • Continuar con el estudio de usuarios y sus necesidades. • Crear en PC de especialistas Archivo con clasificación usuarios potenciales y temas priorizados de investigación. • Solicitud presencial de bibliografía o información puntual personalizada (como se hizo en años) • Respuesta a demanda bibliográfica de forma presencial (copia en memoria del usuario como se hizo en años). • Ordenar procesos para la obtención de información y conformar informes de Análisis de Información (bibliométricos) • Revisión individual y en equipo de Informes bibliométricos que realizan especialistas del grupo AI. • Confección de Boletines y Periódico HB a partir de información descargada y seleccionada en áreas donde existe conexión, o el uso de datos móviles. • Planificar y accionar con proyectos que involucra a otras áreas (Creativi, Red de Bibliotecarios del Caribe, otros) • Impartir conferencias y cursos a bibliotecarios y usuarios. • Actuar con proyectos comunitarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones para el distanciamiento • Climatización (no del área, pero si externa) • Computadoras (requieren de uso, luego tiempo prolongado apagadas) • Computadoras para revisión de documentos propios del usuario o de la biblioteca. • Usuarios que identifican el servicio para sus investigaciones.
--	---	--

Propuestas:

- Organizar y planificar solicitudes y respuestas en modalidad presencial de las necesidades de usuarios potenciales.

- Presentar listado de temas identificados como prioridad de investigación de usuarios potenciales y trabajar de forma colectiva, en función de responder a través de nuevo producto DSI.
- Vincular el servicio de respuesta DSI con otras áreas (bibliografía, referencia, sala de lectura)
- Activar vía telefónica el servicio demanda de información personalizada.
- Incorporar como objetivos del área el diseño de actividades y servicios tradicionales sin ataduras a la conexión interna y externa.
- Proponer soluciones informáticas offline para uso de recursos internos.
- Solicitar acceso a Wifi para el área con la organización requerida.

**Procesos
Técnicos**
Sin conexión

- Planificar y ordenar el proceso de descargar libros para garantizar cumplimiento de la norma en descripción del documento.
 - Asignar las personas encargadas de descargar documentos de fuentes fiables.
 - Asignar personas encargadas de describir el documento en el modelo (Word) aprobado para ese fin.
 - Indagar en el uso de Lildbi monousuario que no requiere conexión.
 - Indagar en el uso de CWis monousuario que no requiera conexión.
 - Crear un fichero compartido para uso de todas las áreas, de todo documento descargado y descrito.
 - Crear una red interna (compartir carpetas) de acceso a documentos (pdf, epub, Word) para uso en servicios de Sala de Lectura y otras áreas que requieran.
 - Identificar títulos clásicos por materia o temas.
 - Trabajar en función de desarrollar colecciones que se ajusten a temas bibliográficos demandados por usuarios o elaboración de boletines.
 - Identificar temas de pobre respaldo bibliográfico.
 - Trabajar con la información identificada y compartida en la confección del boletín Novedades.
- Condiciones para el distanciamiento.
 - Sin climatización. (pueden temporalmente hacer uso de espacios de sala de lectura con Pc de cada especialista, conectadas en puntos con corriente)
 - Cada especialista tiene su propia PC (deben activarse, luego de tiempo prolongado sin uso)

	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar y ordenar el proceso de descargar libros para garantizar cumplimiento de la norma en descripción del documento. • Habilitar modelos de registros en Word (se hizo en años) de documentos que facilitaran el trabajo en el catálogo en línea una vez habilitada la conexión. • Apoyar en el desarrollo de un catálogo impreso de acceso a documentos identificados de alta demanda con Sala de Lectura. • Capacitar al personal en acciones propias del área. (Llenado de campos, descripción, clasificación, identificar títulos clásicos por materias, identificar las mejores fuentes para localizar libros médicos) • Facilitar aplicaciones para toda el área que permita la lectura de cualquier formato. 	
--	---	--

Propuestas:

- Diseñar o habilitar un modelo para llenar campos de descripción del documento que pueda servir de uso interno y para la red, en casos de no conexión.
- Buscar soluciones basadas en prácticas de procesos técnicos sin conexión en Cuba y el Mundo.
- Crear un prototipo de biblioteca tradicional en el uso de catálogos impresos.
- Diseñar un ciclo de entrada y salida de documentos sin requerir conexión externa.
- Proponer soluciones informáticas offline para uso de recursos internos.
- Solicitar acceso a Wiffi para el área con la organización requerida.

<p style="text-align: center;">Conservación y Digitalización</p> <p style="text-align: center;">Sin conexión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Digitalizar y habilitar colecciones con la calidad requerida para el uso en los servicios. • Acceder a documentos digitales o impresos de manera manual a partir de la identificación en el fondo bibliográfico. • Crear espacios de divulgación de las obras digitalizadas y puestas a disposición del servicio a usuarios. • Presentar obras clásicas impresas que posee la BMN (coordinado con sala de lectura) • Realizar un balance de lo digitalizado y visualizado del patrimonio bibliográfico cubano en la BMN. • Realizar un balance de lo pendiente por digitalizar del patrimonio bibliográfico cubano en la BMN. • Impartir capacitación al personal interno de la BMN en técnicas de digitalización y software para la creación de nuevo documento. • Desarrollar un plan de divulgación y extensión del servicio SCAD. 	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones para el distanciamiento. • Área restringida para usuarios. • Áreas de documentos con necesidad de diagnóstico por el tiempo cerrada sin el clima y otros parámetros requeridos. • Higiene adecuada y requerida del área fondo bibliográfico. • Habilitar la climatización del área. Existen el equipos sin instalar (Split) muy necesarios para crear ambiente óptimo para la conservación de los miles de documentos.
--	--	--

Propuestas:

- Proteger las colecciones patrimoniales dentro y fuera de la institución para su digitalización.
- Desarrollar colecciones interactivas a partir de colecciones digitalizadas (identificar software o aplicaciones actuales para estos fines)
- Identificar aplicaciones móviles que permiten con calidad la lectura de colecciones digitales de la BMN, vincular con el servicio de referencia que ofrece al usuario esta modalidad.
- Desarrollar promoción y divulgación de la obra patrimonial impresa y digital(artículos, eventos, presentaciones de libros en BMN u otros escenarios)
- Crear espacios compartidos (acciones de informáticos) para acceder a las colecciones digitales en función de la demanda de usuarios.

- Proponer soluciones informáticas offline para uso de recursos internos.
- Solicitar acceso a Wiffi para el área con la organización requerida.

Valoración económica y aporte social

El aporte económico de esta propuesta tiene varias aristas, desde evitar el cierre total de sus servicios y procesos, lo que traería por consecuencia aplicar la condición de interrumpidos a un grupo de sus especialistas que no pueden realizar teletrabajo, así como la desmotivación que esta medida puede provocar en un largo plazo. Otro aspecto a valorar resulta mantener la vida útil de la biblioteca y sus factores sociales. La pérdida de sus equipos tecnológicos por la falta de uso. El chequeo diario que llevan las colecciones impresas y digitales, pues su pérdida sería irreparable. La repercusión en la investigación científica. El intercambio bibliotecario – usuario. El debilitamiento del trabajo en equipo, la no proyección de ideas innovadoras ante dificultades. La significación histórica que representa la Biblioteca Médica Nacional para la red.

El valor económico se puede ver desde el posicionamiento como centros de acceso a la información y el conocimiento; seña de identidad colectiva; espacios de encuentro e integración social que promueven el arte y la cultura; y una fuente de posibilidades de actividades científicas y económicas debido a los bienes y servicios que se derivan en torno de ellas.

Una valoración personal del estudio

Con iniciativas como ésta se ayuda a hacer más visible la contribución de la Biblioteca Médica Nacional en la mejora de las condiciones de nuestra sociedad. El informe aporta ideas y datos interesantes, aunque el resultado puede ser desigual y parcial en el contenido, para esta primera etapa de trabajo. En esta propuesta está implícito el rol de los bibliotecarios en la estructuración de la información y en el acompañamiento en la alfabetización informacional de los profesionales de la salud. Y en una mirada al futuro inmediato se hubiera podido avanzar también en nuevos servicios a incorporar a la biblioteca o en nuevas competencias a incorporar a los equipos, por poner dos ejemplos.

Creo que es oportuno en estos tipos de estudios centrarse más en el valor social que en el valor económico de las bibliotecas. Una vez identificado que la biblioteca dobla con creces su coste en el retorno, no es un dato que aporte mucho más en el posicionamiento de la biblioteca en la sociedad. En cambio, es importante hacer un esfuerzo por explicar mejor qué puede ofrecer la biblioteca que conecte con las necesidades sociales actuales y de futuro, con nuevos indicadores de uso y de impacto

y con estudios cualitativos específicos, poniendo en valor que, en este nuevo contexto, es cada vez más necesario el trabajo en red.

Aporte social

La presencia de la BMN en la comunidad, permite la oportunidad e inmediatez en la respuesta de la información, en la medida en que los usuarios pueden acceder a ella en el momento en que se presenta su necesidad, da la posibilidad de contar en la comunidad con usuarios con la información necesaria, capaz de resolver una investigación o actualización de temas priorizados.

Por otra parte, la biblioteca se convierte en un medio a través del cual la comunidad entra en relación con información básica sobre el desarrollo de la ciencia y la técnica, la medicina y la salud. Si pensamos en la importancia que la información representa para los individuos de la sociedad, se posibilita, desde esta perspectiva, la relación de la biblioteca con la comunidad, mediante la creación de vínculos reales.

La relación de la biblioteca con sus usuarios no se da sólo desde la carencia, es decir, desde la necesidad que tiene la comunidad de usuarios de contar con una biblioteca, sino que se habilita desde su propio desarrollo. El acercamiento de la información a la comunidad, como propósito de la biblioteca, se convierte así en una forma de alianza entre la biblioteca y los actores de la comunidad. El trabajo conjunto con los grupos sociales potencia la posición de la biblioteca, como lugar de referencia para toda la red de bibliotecas médicas cubanas.

Por tanto, el beneficio social más importante es que brinda las herramientas para fortalecer los conocimientos y la conciencia en bibliotecarios y directivos.

Todo lo anteriormente expuesto nos lleva a comprender la necesidad de la aplicación de esta ciencia en la solución de los problemas informacionales, que se muestra en la problemática social presentada. Todo ello proporcionará positivos beneficios a la sociedad en general y en particular a la comunidad de usuarios profesionales de la salud. Lo que se traduce en la búsqueda de una vía de solución que permita mantener los servicios al usuario y la satisfacción de las necesidades de información de los diferentes grupos de usuarios.

La BMN y sus especialistas deben contribuir y garantizar la prestación de servicios de información científico- tecnológica a la comunidad de profesionales que conforman el sector de la Salud en el país, con el fin de elevar la calidad de la asistencia, la investigación, la dirección, la docencia y la cultura médica nueva y propiciar el hallazgo de soluciones que posibiliten enfrentar los problemas de salud en Cuba y en el mundo.

Conclusiones

En este trabajo hemos ofrecido un conjunto de ideas basadas en las experiencias de trabajo bibliotecario que pueden considerarse innovadoras y creativas. No son todas las que son, pero sí son todas las que están, es decir, las que sabíamos tras consultar literatura especializada, foros profesionales, contactos personales, etc. y de las que hemos tenido conocimiento. Seguro que habrá muchas más. Asimismo, hemos dejado constancia de que la innovación es un elemento clave en la gestión de cualquier organización y que en esta innovación suele ocupar un lugar destacado la tecnología aun cuando no se tenga conexión a Internet e Internet. Junto a ello, cabe resaltar a los profesionales bibliotecarios, sus métodos y enfoques de trabajo, su forma de llegar al usuario y sus propuestas de servicios. De estas experiencias de innovación puede vislumbrarse la necesidad de superación del equipo de bibliotecarios (as) y de no estancarse en lo ya conocido y llevado a cabo, sino en centrarse en buscar nuevas vías de servicio, nuevas propuestas de trabajo y nuevos procedimientos de fidelización de usuarios superando resistencias, convirtiendo amenazas en oportunidades y ofreciendo nuevas razones para seguir siendo útiles y necesarias en su comunidad.

El modelo bibliotecario de hace algunos años, que ofrecía servicios sin tecnología y accesos en línea, en nuestro contexto esta llamado a reinventarse, readaptarse y renovarse entre experiencia, conocimientos, con tecnología y sin tecnología, catálogos en línea e impreso, prestando servicios rediseñados orientados al usuario, centrados en el usuario, servicios que en muchos casos resultarían impensables hace unos años y que ahora, las circunstancias y el contexto, puede hacer posibles. Nuestros usuarios necesitan de bibliotecas mixtas, híbridas, en las que tengan cabida los servicios de proximidad que las ha definido desde siempre y que cuentan con una gran aceptación e interés junto a nuevas dinámicas de servicio que sorprendan gratamente y permitan a la Biblioteca Médica Nacional seguir siendo un referente en su comunidad.

Recomendaciones

- Orientar un plan de contingencia para higienizar de todas las áreas internas y externas de la BMN.
- Habilitar baños y lavamos para mujeres en los servicios al público.
- Diseñar áreas para que cumplan con el distanciamiento entre usuarios y bibliotecarios.
- Habilitar condiciones de climatización donde están asignados los equipos.
- Buscar alternativas de wifi en las áreas de servicios para eventos de inhabilitadas las conexiones.
- Determinar la apertura de los servicios de la BMN al público en cuanto estén las condiciones de higiénicas y trabajo planificado sin conexión.

Bibliografía

1. Alcántara VA. Las TIC, un cambio significativo en la labor docente. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional* [Internet] 2022 [citado 20 mar 2022];7(2): 63. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/8354935.pdf>
2. Armenteros I. Estrategia para dar promoción a las bibliotecas. [Internet]. 2018. [citado 20 mar 2022]. Disponible en: <https://files.sld.cu/bmn/files/2018/10/Estrategias-para-dar-promoci%C3%B3n-a-las-bibliotecas.pdf>
3. Echeverría J. Avanzando en la sociedad del conocimiento: ¡innovemos!. *Telos: Cuadernos de Comunicación e Innovación*, nº77 " [Internet] 2008. [citado 20 mar 2022]. Disponible en: <http://sociedadinformacion.fundacion.telefonica.com/telos/>
4. Fenoll C, Fonollosa C. Cincuenta ideas para sorprender desde la biblioteca pública. *BiD*, nº17 [Internet]. 2006. [citado 20 mar 2022]. Disponible en: <http://www.ub.edu/bid/17fenol2.htm>
5. Gallo JP. Innovación en los servicios de bibliotecas públicas orientadas al usuario. El caso de la Biblioteca Regional de Murcia. *El Profesional de la Información* [Internet]. 2008 [citado 20 mar 2022];17(2) 144-154. Disponible en: <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2008.mar.03/21640>
6. García J, Díaz A. ¿Crisis? no, gracias: recetas bibliotecarias en tiempos difíciles: la experiencia de las bibliotecas. [citado 20 mar 2022]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/3827893.pdf>
7. Gómez R, García MA, Sánchez JJ. Bibliotecas en el salón: propuestas bibliotecarias para tiempos de confinamiento. *e-SEDLL* 4 [Internet]. 2021 [citado 20 mar 2022]: 16-34. Disponible en: <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/147585/2021-Bibliotecas%20y%20confinamiento.pdf?sequence=1>

8. Ramírez ID. Análisis del acceso a internet en zonas rurales del municipio de Marinilla para el desarrollo de una jornada de actividades académicas de la Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería de la UNAD. [Internet]. 2021 [citado 20 mar 2022]. Disponible en:
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/44664/idramirezcr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>