

Chía, Agosto 29 2016

ADMINISTRACIÓN DE BIBLIOTECA Y DESARROLLO DE COLECCIONES

Luis Fernando López Cardona
Biblioteca Octavio Arizmendi Posada
Universidad de La Sabana

Resumen:

Se hace un breve recuento de las inundaciones sufrida por la Institución en el año 2011, (Becerra, 2011) de las innovaciones que se han realizado en los últimos años aprovechando la coyuntura de la inundación siempre con la misión de acercar a los usuarios a la Biblioteca, desde remodelaciones en la planta física, forma de gobierno y la interacción con el personal que atiende y maneja la Biblioteca, la formación de dicho personal, del uso de la tecnología, de las redes sociales y actividades culturales hasta la disposición de colecciones y de los espacios para los usuarios.

¿Qué hacer ante un siniestro en Biblioteca? Cuando hablamos de planes de emergencia en bibliotecas rara vez vemos más allá de pensar en accidentes ocupacionales que tengan que ver con estantería o agentes biológicos. En muchos casos contamos con rutas, planos de evacuación y algunos simulacros pensando en sismos, tal vez algunos instructivos para el manejo de extintores, medidas pensadas siempre con el fin de salvaguardar la integridad del personal ¿Pero tenemos planes de acción frente a emergencias naturales? ¿Contamos con planes que nos puedan brindar “continuidad del negocio”?

El caso de inundación presentado en el Campus de la Universidad de La Sabana, que afectó a las instalaciones de la Biblioteca Octavio Arizmendi Posada es un asunto sin precedente alguno en Colombia que nos generó una gran incertidumbre ¿Que hacer ahora?

El mes de Abril de 2011 trajo al país una fuerte ola invernal que desencadenó inundaciones por desbordamientos de varias quebradas y ríos a lo largo y ancho del país. El río Bogotá que tiene su cauce alrededor al Campus de la Universidad de La Sabana en el municipio de Chía, no fue la excepción y el 25 de Abril inundó la Universidad, en un lapso de tres horas, tiempo suficiente para evacuar a los estudiantes y funcionarios que se encontraban llegando a sus jornadas de trabajo. Las instalaciones de la Universidad quedaron sumergidas a una altura promedio de 1,62 metros y todo el campus quedó anegado con más de 500.000 metros cúbicos de agua de un río con alto grado de contaminación ante la mirada impotente de las personas que diariamente estábamos allí.

Biblioteca Octavio Arizmendi Posada

Ubicada en el centro del Campus Universitario es un edificio de 4 plantas con una colección bibliográfica de alrededor 150.000 ejemplares en diferentes soportes, con salas de estudio, de informática, de conferencias y depósitos.

El primer piso estaba conformado por el área de oficinas administrativas (dirección, jefaturas, coordinaciones), áreas de trabajo técnico (adquisiciones, procesamiento, casilleros, reprografía), sala informática y hemeroteca.

Las grandes pérdidas que se registraron para la biblioteca se vieron representadas en el material hemerográfico de 2005 en adelante, un aproximado de 1379 títulos con 43.000 ejemplares; material acompañante y tesis en CD que se encontraban dispuestas en la sala informática; así como un estimado de 17000 libros de compra, donación o resultante de los procesos de evaluación de colecciones.

Siendo la biblioteca universitaria apoyo para la academia en los procesos de docencia e investigación, nos encontrábamos ante un reto enorme. La Universidad rápidamente restableció clases con el lema “La Sabana no se detiene” en dos sedes que se arrendaron muy rápidamente, la biblioteca consiguió dos espacios en dichas sedes, se adecuaron en menos de una semana para prestar los servicios y atender a toda la comunidad universitaria.

Bajo las nuevas circunstancias, sin acceso a nuestros libros ubicados en el 2, 3 y 4 piso, con la hemeroteca bajo el agua, sin conectividad para acceder a bases de datos ni servicios virtuales, sin información administrativa y con una continuidad académica que exigía servicios de información, la Biblioteca generó rápidamente varios planes de acción.

Planes de Acción

- **Servicios**

Eje fundamental en el desarrollo de la Biblioteca es el área de servicios. Con los alumnos en clase, se establecieron dos espacios adecuados para biblioteca en las sedes donde se encontraban los estudiantes, espacios en los que se atendieron las diferentes necesidades bibliográficas. Se solicitó la devolución del material que tenía la comunidad universitaria conformándose una colección de reserva que se prestaba por 1 día con el fin de garantizar su disponibilidad.

Este esfuerzo se complementó con la realización de convenios especiales con 11 de las bibliotecas universitarias más importantes de Bogotá, con quienes ya se tenían convenios de consulta en sala y préstamo interbibliotecario y que ante la magnitud de nuestra calamidad nos abrieron sus puertas. Logramos que nuestros estudiantes pudieran visitar, acceder y además solicitar en préstamo el material que necesitaran para su labor académica únicamente presentando el carnet de la Universidad de La Sabana y con un proceso de validación mediante un protocolo electrónico de respuesta inmediata a través de las referencistas, simplificando sustancialmente los procesos clásicos de cooperación bibliotecaria.

Los servicios virtuales no podían parar, nuestro catálogo en línea –en modalidad ASP (Provider Sevices Administration)- nunca dejó de funcionar siendo el único sistema de información de toda la Universidad que siempre estuvo activo gracias al modelo que veníamos manejando hacía más de un año, la administración del sistema bibliográfico por parte de una firma externa¹. De esa manera, pudimos realizar varias renovaciones masivas del material prestado, eliminar multas que se hubiesen

¹ Grupo Sistemas Lógicos SAS- Colombia con el software bibliográfico ALEPH 500

generado, mantener el ingreso de nuevas adquisiciones, consultar reportes de los libros más utilizados para desplazar dicho material desde la biblioteca cuyo primer piso se encontraba inundado.

Contando con un módulo de catalogación disponible, se incrementó el trabajo que se venía realizando con los libros electrónicos. Se generaron cargas masivas de los registros MARC entregados por nuestros proveedores, se corrigieron y pusieron a disposición para que nuestros usuarios contaran con más de 60.000 libros electrónicos que se convirtieron en un soporte académico fundamental apoyando las búsquedas de información de la comunidad universitaria. Con el retorno al campus se realizaron mediciones de consulta de libros disponibles en ambos soportes y la consulta del material electrónico superó al físico ampliamente en un 901%²

Se contactó a nuestros proveedores de bases de datos quienes hicieron una excepción a sus políticas y nos suministraron claves genéricas para el acceso a cada una de sus plataformas, con el firme compromiso de no hacerlas públicas, fueron habilitados los ingresos a las bases de datos a través de nuestra plataforma LMS Moodle “Virtual Sabana” indicando el enlace de acceso, usuario y contraseña suministrada mediante previa validación del usuario perteneciente a la comunidad universitaria.

- **Adquisiciones**

Con los diferentes módulos activos de nuestra base de datos bibliográfica, se llevó a cabo una compra masiva de material resultado de los reportes de consulta y préstamo 2010-2011 que se generaron en línea. Con las listas del material más consultado y más prestado se adquirió un ejemplar adicional de alrededor de 500 títulos ya existentes en la Biblioteca y puestos a disposición en las sedes alternas en las que estaba funcionando la Universidad según la distribución de facultades.

Se contactó con los directores de programa y docentes para que enviaran las bibliografías básicas de sus asignaturas y adquirir el material con el que no se contaba y así garantizar un suministro de herramientas para lograr la idónea finalización de semestre académico.

Además se recibieron y evaluaron materiales en demostración de varias editoriales, así como los ofrecimientos de donaciones de las instituciones con las que se mantienen convenio activo de canje / donación.

Se activó a través del OPAC la solicitud de material bibliográfico requerido por la comunidad universitaria para la iniciación de semestre académico, tramitando rápidamente las solicitudes incluso de alumnos y dándole total prioridad a las realizadas por los docentes.

- **Planta Física**

Con un nivel de 1.62 metros de agua, el primer piso de nuestra biblioteca estaba totalmente inhabilitado, sin embargo factores como humedad y agentes biológicos podían empezar a aparecer en diferentes partes de la biblioteca averiando nuestro material. Se contactaron varias firmas

² Estadística de consultas para el 2011 de una muestra de 30 títulos en soporte físico y electrónico. Físico 320 consultas, electrónicos 2876.

especializadas en control biológico de quienes se recibieron varias recomendaciones en el manejo de la situación.

A bordo de tres lanchas, se realizaron varias incursiones con el fin de realizar un reconocimiento sobre el estado del primer piso y realizar el movimiento de colecciones necesario. Se logró recuperar alrededor de 135 fascículos de revistas que se encontraban en la parte superior de los estantes y aunque mostraban evidencia de humedad podían ser tratadas.

En el segundo piso se movieron las colecciones que se encontraban en los entrepaños inferiores, llevándolos a entrepaños superiores, siguiendo las recomendaciones de expertos en humedad y recuperación de material bibliográfico de la Biblioteca Nacional de Colombia se realizó un proceso de aireamiento controlado con el fin de ventilar las colecciones y evitar la proliferación de hongos y microorganismos que afectaran el papel.

Adicionalmente se hacía necesario empezar a controlar y reducir los niveles de humedad y como no contábamos con energía para disponer de equipos especializados como deshumidificadores, se esparcieron en los pisos que no estaban en contacto con el agua cubetas con cal acorde a los espacios de cubrimiento según recomendaciones de los expertos.

Paralelamente, en un lapso de quince días, se realizaron dos fumigaciones con químicos especializados y control de roedores en la totalidad de las instalaciones de la biblioteca.

- **Comunicaciones**

En situaciones de desastres como la ocurrida, las comunicaciones forman parte indispensable de la interacción con nuestros usuarios. La Biblioteca contaba ya con página Web, Blog, cuentas en Twitter y Facebook, que se potencializaron y convirtieron en nuestros mejores aliados en el momento de anunciar las actividades que diariamente se realizaban con la Biblioteca. Desde renovaciones masivas de material bibliográfico, noticias actualizadas sobre el estado de la biblioteca o información puntual de recursos adquiridos, las redes sociales nos permitieron escuchar y ser escuchados.

Los servicios virtuales como pregúntele al bibliotecario, chat o el mismo correo electrónico fueron las herramientas utilizadas por nuestras referencistas para aclarar, comunicar y solucionar los inconvenientes de nuestros usuarios, con tiempos de respuesta casi inmediatos y una disponibilidad de 12 horas.

- **Sistema de Gestión de Calidad**

La Biblioteca de la Universidad de La Sabana cuenta con la certificación ISO 9001: 2008 la firma Bureau Veritas. La totalidad de procesos y procedimientos de la Biblioteca se encontraban certificados y pudimos gracias a la organización del sistema generar 13 acciones de mejora frente a las necesidades generadas con el siniestro:

1. Ampliación de las fechas de devolución de los materiales bibliográficos prestados con el objetivo de no generar sanciones a los usuarios.
2. Generación de accesos a recursos electrónicos
3. Adquisición de material bibliográfico (Físico)

4. Análisis prioritario de material bibliográfico adquirido
5. Ubicación de Oficinas físicas de la Biblioteca - Parte Administrativa
6. Ejecución de acciones de conservación y preservación del material Bibliográfico no afectado en el siniestro.
7. Apertura de puntos de atención de Biblioteca en las dos sedes alternas de la Universidad: Arrayanes y La Caro
8. Convenio con otras bibliotecas para la atención de nuestros usuarios.
9. Prestación de servicios virtuales
10. Utilización de las herramientas Web 2.0 para el contacto con los usuarios.
11. Elaboración de Paz y Salvos
12. Traslado de colecciones y oficinas a la Biblioteca del Campus Universitario
13. Preparación de servicios para la apertura de la Biblioteca.

Las acciones de mejora realizadas dentro del plan de emergencia han sugerido replantear algunos de los procesos y procedimientos actuales con el fin de optimizarlos. Actualmente se está realizando la evaluación del procedimiento correspondiente a Preservación, Conservación y Mantenimiento de Colecciones con el fin de incluir un plan de manejo de colecciones en caso de siniestro.

- **De regreso al Campus**

Después de exactamente tres meses de la primera inundación, el 25 de Julio se reabrieron las puertas del Campus de la Universidad de La Sabana, fecha en que se inició con total normalidad semestre para los 76 programas académicos de pre y postgrado, con servicios de enfermería, alimentos y bienestar universitario operando en un 80% y con la adecuación de las instalaciones en un 90%.

La Biblioteca también abrió sus puertas ese mismo día, prestando servicio a partir del segundo piso, las instalaciones físicas presentan algunos cambios:

Redistribución del área perteneciente al primer piso:

- a. Traslado de la Hemeroteca al 3er piso en un espacio que estaba destinado a salas de estudio.
- b. Además del área administrativa, continuó la sala virtual y se adecuaron salas de estudio en grupo y mesas individuales de trabajo.
- c. Se estableció un punto rápido de devolución y puntos de referencia que se encontraban anteriormente en el 2 y 3 piso.
- d. Se adecuó el espacio donde se ubicaban lockers para una cafetería con 20 puestos.

- e. Se adecuó una sala exclusiva para lectura único sitio del primer piso donde se encuentran libros de la colección de literatura para facilitar la actividad.
- f. Se ubicó un punto de venta de la librería universitaria.
- g. Se adecuó un espacio para el préstamo de computadores portátiles hoy dotado con 150 equipos.

- **Planes de emergencia**

La biblioteca incrementó el número de personas asignadas como brigadistas institucionales y participa activamente en las reuniones, comités y simulacros organizados por la Universidad. A nivel interno se definieron roles y diferentes metodologías de evacuación para salvaguardar la integridad del personal, equipos, información y material bibliográfico dependiendo el tipo de emergencia que pueda presentarse.

Para el caso puntual de inundación, la Universidad contrató la firma Soletanche Bachy Cimas S.A. con amplia experiencia internacional en la construcción de diques, adoptando la solución de tablestacado para asegurar el Campus.³

En colaboración con instancias gubernamentales se instaló un punto de monitoreo del Río Bogotá en Tocancipá (población aledaña en el departamento de Cundinamarca) que en el caso de presentarse un incremento en el nivel del agua, activarían diferentes clases de alarmas que indicarían las actividades a seguir según el plan de emergencias que definió la institución.

RETOS Y ENSEÑANZAS FRENTE AL SINIESTRO

- Se deben contemplar planes de acción para emergencias teniendo en cuenta los posibles riesgos según su comunidad, socializarlos y actualizarlos. Se hace necesario tener en cuenta prioritariamente las emergencias que impidan el ingreso a la biblioteca y acceso a las colecciones y diseñar las alternativas que puedan mantener el servicio.
- Contar con personal empoderado y proactivo en todas las instancias de la institución
- Mantener una forma de gobierno colegiada o de constante comunicación e interrelación con el equipo de trabajo.
- Utilización y potencialización de las tecnologías de información y comunicación.
- Estar al tanto de las tendencias tecnológicas y participara activamente con las áreas de la institución que definen políticas en este sentido.
- Fortalecer las relaciones con pares y proveedores que nos permita tener aliados en momentos de crisis.
- Manejar las herramientas informáticas que soportan la biblioteca bajo la modalidad SaaS (Software as a Service por su siglas en idioma inglés), mantener continuas y actualizadas las copias de respaldo fuera de las instalaciones que puedan sufrir desastres.

³ Un **tablestacado** es un **muro de contención** con una doble función: impide que el agua avance sobre el terreno y, en los casos que el agua ya avanzó, permite recuperar el terreno permitiendo nivelarlo y posteriormente parquizarlo. **Arquigráfico**. Consultado el 06-10-2011. (Disponible en: <http://www.arquigrafico.com/es-el-tablestacado-tablestaca>)

- Políticas de Desarrollo de colecciones contemplando los posibles riesgos de no accesibilidad a los recursos físicos. Contemplar el incremento de colecciones electrónicas acordes a bibliografías básicas y libros de texto con una disponibilidad 24/7
- El Catálogo de la Biblioteca debe tener un respaldo que pueda ser activado de inmediato en caso de siniestro.
- Mantener una activa presencia en redes sociales.
- Libros de formato electrónico indexados en el OPAC de la institución para facilitar que los sistemas de descubrimiento los recuperen; por tanto todos los libros que se adquieran deben estar indexados en los sistemas de descubrimiento y si están en otra lengua, realizar la respectiva catalogación en el OPAC con la respectiva traducción.

Becerra, Claudia. Desastres en Bibliotecas: Alianzas y manejo de las comunicaciones la clave. En : Buenas Prácticas aplicadas a las Unidades de Información. XVI Conferencia Internacional de Bibliotecología. Santiago de Chile 2011.