

Σχεδιασμός και διαχείριση καταστροφών και κινδύνων στις Βιβλιοθήκες

Εύα Πεσματζόγλου

Υπεύθυνη Ιατρικής Βιβλιοθήκης Π.Γ.Ν. «Αττικόν»

MSc Information Science

e-mail: medlib@attikonhospital.gr

Οι βιβλιοθήκες και τα κέντρα πληροφόρησης είναι τρωτά σε μια σειρά καταστροφών: πυρκαγιές που προκαλούνται από εμπρησμούς ή ελαττωματικά ηλεκτρικά συστήματα, πλημμύρες από διαρροή σωλήνων, ή έπειτα από δυνατές βροχές, διαρρήξεις και κλοπές ως αποτέλεσμα της ανεπαρκούς προφύλαξης από αντικλεπτικά συστήματα ασφάλειας, αλλά και άλλες σπανιότερα εμφανιζόμενες καταστροφές όπως σεισμοί, πόλεμοι, τρομοκρατικές ενέργειες, κ.λπ. (Matthews & Eden, 1996). Όλα αυτά τα γεγονότα έχουν σοβαρές οικονομικές επιπτώσεις, από την άποψη των ζημιών και της απώλειας συλλογών (μερικές εκ των οποίων μπορεί να είναι μοναδικές), εξοπλισμού και συστημάτων. Μπορεί να έχουν σοβαρές οικονομικές συνέπειες και να δημιουργήσουν ιδιαίτερη διάσπαση στις προσφερόμενες προς τους χρήστες υπηρεσίες, το βασικότερο όμως είναι πως μπορεί να προκαλέσουν ατύχημα ή στη χειρότερη περίπτωση θάνατο κάποιου εργαζόμενου.

Η διοίκηση της «διαχείρισης καταστροφών» περιλαμβάνει τον προγραμματισμό ελέγχου καταστροφής, ωστόσο καλύπτει και ευρύτερα ζητήματα όπως η αξιολόγηση του κινδύνου, η κατάρτιση του προσωπικού και η χρηματοδότηση, λειτουργίες απαραίτητες για την επιτυχή εφαρμογή της.

Η διαχείριση καταστροφών και κινδύνων στη βιβλιοθήκη

Υπάρχουν πολλοί λόγοι για τους οποίους μια βιβλιοθήκη πρέπει να εφαρμόζει πολιτική διαχείρισης καταστροφών και να έχει σχέδιο ελέγχου καταστροφών. Αυτοί είναι (Anderson & McIntyre, 1985):

- Οι απαραίτητες ρυθμίσεις μπορούν να γίνουν πριν από οποιοδήποτε γεγονός, να εξεταστούν λεπτομερώς για να εξασφαλίσουν μια γρήγορη και αποτελεσματική αντίδραση. Σε μια καταστροφή η επιδείνωση των στοιχείων μπορεί να εμφανιστεί γρήγορα και μια γρηγορότερη αντίδραση ίσως ελαχιστοποιήσει αυτό.
- Η παραγωγή ενός επίσημου σχεδίου από τη βιβλιοθήκη μπορεί να πείσει την ανώτατη διοίκηση του οργανισμού ότι ένα σχέδιο είναι απαραίτητο και επαρκές, για να ελαχιστοποιήσει τα δυσμενή αποτελέσματα σε ολόκληρο τον οργανισμό.
- Η παρουσία ενός σχεδίου, με καθορισμένες διαδικασίες, θα βοηθήσει στην ενίσχυση της σημασίας ολόκληρου του προγραμματισμού ελέγχου καταστροφής για όλα τα μέλη του προσωπικού. Το γραπτό σχέδιο θα είναι επίσης χρήσιμο στην κατάρτιση των νεοεισερχόμενων υπαλλήλων.
- Ένα σχέδιο ελέγχου καταστροφής περιγράφει τα αντίθετα μέτρα που μπορούν να ληφθούν για να ελαχιστοποιήσουν τα αποτελέσματα μιας καταστροφής.

Σχέδιο διαχείρισης καταστροφών

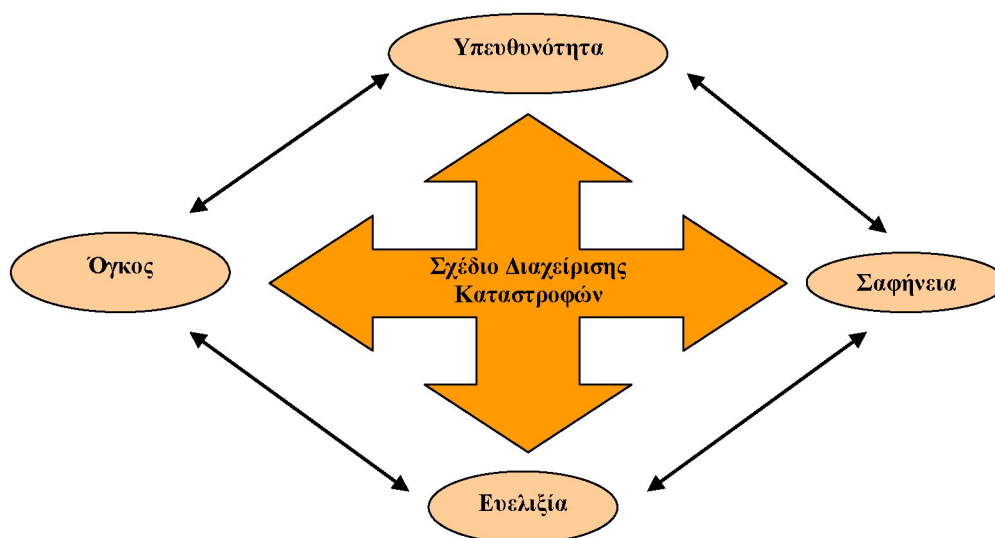
Η ανάπτυξη ενός σχεδίου ελέγχου καταστροφών είναι σίγουρα σύνθετη διαδικασία (Muir & Shenton, 2002). Είναι σαφές ότι σε όλες τις περιπτώσιολογικές μελέτες, τα σχέδια αντιμετώπισης κινδύνων και καταστροφών έχουν συνταχθεί από ένα καθορισμένο άτομο ή από μια ομάδα ανώτερης βαθμίδας στη διοικητική πυραμίδα του οργανισμού. Στις μεγάλες βιβλιοθήκες δημιουργείται μια επιτροπή, ενώ είναι προφανές ότι η ύπαρξη δυναμικής ηγεσίας διαδραματίζει ένα ζωτικής σημασίας ρόλο στον οργανισμό. Χωρίς την παρουσία αυτής της ηγεσίας η όλη διαδικασία συνήθως εκκρεμεί.

Μία από τις μεθόδους που χρησιμοποιούνται σε μεγαλύτερα ιδρύματα είναι η ανάπτυξη μιας νέας επιτροπής, που συνεδριάζει τακτικά για να αναθεωρεί το σχέδιο διαχείρισης

καταστροφών, όποτε αυτό κρίνεται απαραίτητο. Η επιτροπή είναι συχνά η αρμόδια να κατευθύνει ολόκληρο τον οργανισμό, χρησιμοποιώντας την εμπειρία του παρελθόντος, δίνοντας έμφαση στις διαφορετικές ευθύνες των τμημάτων και υπογραμμίζοντας τη σημασία του σχεδίου (Muir & Shenton, 2002). Κάθε μηχανισμός που εκάστοτε χρησιμοποιείται για να αναπτύξει το σχέδιο του εκάστοτε οργανισμού, αποτελεί διαδικασία η οποία πρέπει να λάβει υπόψη της όλους τους πιθανούς συμμετέχοντες και χρήστες του σχεδίου. Όταν η βιβλιοθήκη ή το αρχείο είναι μέρος ενός ευρύτερου οργανισμού, πρέπει οπωσδήποτε να υπάρξει συνεργασία με τα άλλα τμήματα του οργανισμού, που ίσως να είναι σε θέση να παρέχουν την εμπειρία τους και τις συμβουλές τους σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας. Στο σημείο αυτό τονίζεται ιδιαίτερα ότι η συνεργασία όλων των τμημάτων *απαιτείται* για την αποτελεσματική εφαρμογή της διαχείρισης καταστροφών. Η γενικότερη εσωτερική πολιτική που ακολουθεί ο κάθε οργανισμός μπορεί να ασκήσει αρνητική επίδραση στο σχέδιο, καθώς επίσης και στην αντίδραση σε μια ενδεχόμενη καταστροφή.

Υπάρχει μεγάλη ποικιλία στη φύση και στο περιεχόμενο των σχεδίων ελέγχου καταστροφών στους οργανισμούς. Ενώ μια βιβλιοθήκη, για παράδειγμα, παρουσιάζει βαθμιαία τις διαδικασίες, μια άλλη τονίζει τον κατάλογο επαφών της. Στη βιβλιογραφία υπογραμμίζεται ότι δεν υπάρχει κανένα σωστό ή λάθος σχήμα παρουσίασης του σχεδίου (McIntyre, 1988). Αντίθετα κάθε οργανισμός πρέπει να οδηγείται από τις ιδιαίτερες θεσμικές και λειτουργικές του ανάγκες, ενώ σημαντικό στοιχείο οποιουδήποτε σχεδίου θεωρείται η προτεραιότητα που πρέπει να δίνεται στα διαφορετικά είδη υλικού της συλλογής, ζήτημα που κρίνεται για άλλη μια φορά βάσει των αναγκών του εκάστοτε οργανισμού (Swartzburg, 1995).

Ένα άλλο ζήτημα που προκύπτει είναι το πλαίσιο του σχεδίου σε περίπτωση καταστροφής. Εξαρτάται από τον τρόπο με τον οποίο έχει καθοριστεί η καταστροφή από την αρχή. Ένας αυξανόμενος τομέας διερεύνησης είναι τα **ψηφιακά τεκμήρια**. Στο σημείο αυτό τίθεται το εξής ζήτημα: θα έπρεπε ένας ιός να ταξινομηθεί ως καταστροφή σε μια βιβλιοθήκη ή ένα αρχείο και να περιληφθεί στο σχέδιο σε περίπτωση καταστροφής; Οι Muir & Shenton (2002) στο άρθρο τους απαντούν πως η αίσθηση που υπάρχει στο χώρο των βιβλιοθηκών, είναι πως κάτι τέτοιο είναι ανάλογο με το ρόλο που τα ψηφιακά τεκμήρια διαδραματίζουν στις συλλογές. Ένα άλλο σημείο είναι η συνέχεια των υπηρεσιών, όχι μόνο ως προς τις συλλογές αλλά και ως προς τις εγκαταστάσεις, τα έπιπλα και τον εξοπλισμό, τα οποία είναι εξίσου σημαντικά. Τονίζεται ιδιαίτερα ότι η συνοχή των υπηρεσιών είναι ο πρωταρχικός στόχος σύνταξης και παρουσίας των σχεδίων διαχείρισης καταστροφών.



Σχήμα 4: Σχέδιο Διαχείρισης Καταστροφών.

Το σχέδιο διαχείρισης καταστροφών, Σχήμα 4, πρέπει να παρέχει με **σαφήνεια** τις επιμέρους ενέργειες και να λαμβάνει πάντα υπόψη του τον τελικό χρήστη. Οφείλει να είναι κατανοητό, χωρίς δυσνόητα κείμενα και σύνθετη ορολογία (Muir & Shenton, 2002). Άλλωστε εκείνοι που συνήθως λαμβάνουν πρώτοι την ειδοποίηση μιας καταστροφής είναι το προσωπικό ασφάλειας ή το προσωπικό καθαριότητας του οργανισμού. Όσο πιο δυσνόητο είναι το έγγραφο του σχεδίου, τόσο μεγαλύτερη είναι και η καθυστέρηση στην αντίδραση κατά τη διάρκεια μιας καταστροφής. Επομένως μια σαφής δομή, μια σελίδα περιεχομένου και ίσως ένας δείκτης είναι τα βασικά στοιχεία, που πρέπει να διαθέτει το έγγραφο.

Πολύ σημαντικό είναι επίσης το σχέδιο να παρέχει κάποια **ευελιξία** (Muir & Shenton, 2002). Λόγω του ότι όλες οι καταστροφές είναι διαφορετικές, είναι ασαφές αν οι λεπτομερείς διαδικασίες είναι πραγματικά αποτελεσματικές. Ένα ιδιαίτερα πολύπλοκο σχέδιο μπορεί να καταστεί σε βάρος κάθε προσπάθειας αποκατάστασης.

Ωστόσο υπογραμμίζεται η τοποθέτηση του σωστού **υπεύθυνου ατόμου**, το οποίο να δύναται να λαμβάνει τις απαραίτητες αποφάσεις όταν απαιτείται. Βέβαια πάντα θα πρέπει να υπάρχουν για όλους τους ρόλους οι ανάλογοι αναπληρωτές.

Κατά τη διαδικασία σύνταξης του σχεδίου ελέγχου καταστροφών, θα πρέπει να περιοριστεί, όσο αυτό είναι εφικτό, ο **αυξημένος όγκος** του σχεδίου. Όσο μακρύτερο είναι το έγγραφο, τόσο περισσότερος χρόνος απαιτείται να πλοηγηθεί κανείς μέσω λεπτομερειών, προκειμένου να βρεθούν οι χρήσιμες και άμεσες πληροφορίες. Η καθυστέρηση αυτή μειώνει σημαντικά τη χρησιμότητα του σχεδίου. Για την αποφυγή τέτοιων προβλημάτων πολλές μεγάλες βιβλιοθήκες ακολουθούν την εξής στρατηγική (Muir & Shenton, 2002): αφαιρείται από το σχέδιο ό,τι γίνεται εύκολα αντιληπτό, καθώς και όλες οι στατικές πληροφορίες, ενώ παραμένει μια μορφή σκελετού του εγγράφου. Οι λεπτομέρειες που έχουν αφαιρεθεί τοποθετούνται σε ένα ηλεκτρονικό δίκτυο διαθέσιμο για το προσωπικό. Ωστόσο σε αυτές τις περιπτώσεις, τονίζεται ότι η ηλεκτρονική μορφή μόνο δεν επαρκεί, διότι και το ίδιο το σχέδιο θα μπορούσε να είναι θύμα ενδεχόμενης καταστροφής. Έντυπα αντίγραφα του σχεδίου πρέπει να υπάρχουν μέσα στο κτίριο της βιβλιοθήκης, αλλά και κάθε μέλος του προσωπικού που εμπλέκεται στη διαδικασία διαχείρισης καταστροφών πρέπει να έχει ένα αντίγραφο του σχεδίου στο σπίτι. Οι οργανισμοί, βέβαια, πριν διανέμουν κατ' αυτόν τον τρόπο το σχέδιο ελέγχου καταστροφών στο προσωπικό τους, θα πρέπει να εκτιμήσουν πόσο ευαίσθητες είναι οι πληροφορίες που θα διαδοθούν και ποιες θα είναι οι επιπτώσεις από την κυκλοφορία αυτή των δεδομένων για τον ευρύτερο οργανισμό.

Δεδομένου ότι κάθε καταστροφή είναι μοναδική, η ευελιξία της αντίδρασης φαίνεται να είναι βασική. Η λογικότερη προσέγγιση είναι να αναπτύσσεται εκ των προτέρων μια σαφής ιεραρχία των ευθυνών, έτσι ώστε κάθε ομάδα να γνωρίζει πως ακριβώς θα πρέπει να αντιδράσει, ανάλογα με την καταστροφή. Η συγκεκριμένη κατάσταση πρέπει να αξιολογείται και να αποφασίζεται ο τρόπος δράσης, σύμφωνα με τις διαδικασίες οι οποίες βασίζονται σε προγενέστερη κατάρτιση. Όταν υπάρχει έλλειψη ειδικής κατάρτισης, τότε η βοήθεια για την αντίδραση μετά την καταστροφή θα πρέπει να επιδιωχθεί γρήγορα. Η σημαντικότερη μέθοδος που χρησιμοποιείται σε τέτοιες περιπτώσεις, είναι η σύμβαση με κάποια ιδιωτική επιχείρηση αποκατάστασης καταστροφών. Οι λεπτομέρειες αυτής της σύμβασης θα αποτελέσουν στοιχεία ζωτικής σημασίας στη σύνταξη ενός σχεδίου ελέγχου καταστροφών στο μέλλον. Σημαντικό είναι να υπάρχει τακτική κατάρτιση του προσωπικού και συχνή ενημέρωση σχετικά με τρέχουσες βλάβες και αλλαγές στις οδηγίες. Ένας βασικός παράγοντας στο στάδιο της αποκατάστασης φαίνεται να είναι η συμμετοχή του προσωπικού που διαθέτει γνώση των συλλογών, ώστε να είναι σε θέση να λειτουργήσει ομαδικά και αποτελεσματικά.

Η τακτική αναθεώρηση είναι από τα σημαντικότερα ζητήματα σε οποιοδήποτε σχέδιο διαχείρισης καταστροφών. Τα στοιχεία που οφείλουν να επανεξετάζονται με βάση κάποια τυποποιημένη διαδικασία είναι η χρονική κλίμακα και η ανάθεση των ευθυνών. Κάποιες βιβλιοθήκες έχουν αναπτύξει επιτροπές, έργο των οποίων είναι να αναθεωρούν τακτικά το έγγραφο του σχεδίου διαχείρισης καταστροφών. Οι Matthews & Eden προτείνουν τα σχέδια να αναθεωρούνται τουλάχιστον μία φορά το χρόνο (Matthews & Eden, 1996). Η

συγκεκριμένη διαδικασία δεν πρέπει να εξαρτάται από ένα άτομο, αλλά να ενσωματώνεται στις τακτικές διοικητικές δραστηριότητες.

Έπειτα από κάθε καταστροφή το σχέδιο πρέπει αυτόματα να αναθεωρείται (Muir & Shenton, 2002). Τα βασικά προβλήματα που παρουσιάστηκαν και οι περιορισμοί που αντιμετωπίστηκαν, συζητούνται και γίνονται οι ανάλογες αλλαγές. Παρατηρήθηκε ότι αμέσως μετά από μια καταστροφή δημιουργείται το κατάλληλο κλίμα, που θα οδηγήσει σε θετικές βελτιώσεις (Muir & Shenton, 2002). Όσοι συμμετείχαν στη διαδικασία αντίδρασης παρέχουν την απαραίτητη τεχνογνωσία και τις οδηγίες που θα πρέπει να προστεθούν στο σχέδιο. Η διαδικασία αυτή δεν είναι τόσο απλή όσο φαίνεται. Αρχικά στα σχέδια εισάγονται πολυάριθμες χειρόγραφες διορθώσεις, οι οποίες καταστούν το σχέδιο ακατάλληλο προς χρήση, σε περίπτωση που παρουσιαστεί ανάγκη. Όταν ολοκληρωθούν οι αλλαγές στο έγγραφο του σχεδίου διαχείρισης καταστροφών, πρέπει αντίστοιχα να ενημερωθούν όλοι οι εργαζόμενοι και να αντικατασταθούν τα σχέδια που έχουν διατεθεί. Στόχος όλης αυτής της διαδικασίας είναι όλοι οι εμπλεκόμενοι να διαθέτουν εγκαίρως το αναθεωρημένο έγγραφο του σχεδίου. Παρά τη μοναδικότητα κάθε καταστροφής, προφανή είναι τα διάφορα κοινά προβλήματα, όπως (Muir & Shenton, 2002):

- ◆ ανακριβείς κατάλογοι επαφών,
- ◆ αποτυχία συνεργασίας με τα άλλα τμήματα,
- ◆ έλλειψη προγραμματισμένων διαδικασιών καταγραφής των στοιχείων,
- ◆ ανεπάρκεια των προμηθειών σε περίπτωση καταστροφής,
- ◆ προβλήματα που αφορούν στις οδηγίες υγιεινής και ασφάλειας.

Είναι σαφές ότι αν υπάρξει μια καταστροφή σημαντικής κλίμακας, ο εξοπλισμός μετά την καταστροφή θα αποδειχθεί ανεπαρκής. Καθώς κάποια από τα κατεστραμμένα στοιχεία πρέπει οπωσδήποτε να αποκτηθούν σύντομα, θα ήταν χρήσιμο στο σχέδιο να παρασχεθούν οι λεπτομέρειες των προμηθειών και περισσότερο του ειδικού εξοπλισμού. Άλλο θεμελιώδες ζήτημα είναι τα προβλήματα που αφορούν στις οδηγίες υγιεινής και ασφάλειας, που παρέχονται στους εργαζόμενους κατά τη διάρκεια της αποκατάστασης μετά την καταστροφή. Ανησυχία εκφράζεται για την έλλειψη σωστής αξιολόγησης του κινδύνου πριν υπάρξει καταστροφή. Δεν είναι πάντα δυνατό να ακολουθηθεί η καλύτερη πρακτική κατά τη διάρκεια των καταστροφών. Το προσωπικό τείνει να εργάζεται πάρα πολύ σκληρά εκείνη την περίοδο, οδηγημένο από τη δέσμευσή του να περισώσει ό,τι έχει απομείνει στη συλλογή. Η διαχείριση των κινδύνων και καταστροφών προάγει τις προσπάθειες που γίνονται με συντονισμένο και οργανωμένο τρόπο, με στόχο το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα.

Συμπεράσματα

Στο σημείο αυτό θα πρέπει οπωσδήποτε να τονίσουμε ότι η διαχείριση καταστροφών, καθώς και οποιαδήποτε άλλη διοικητική δραστηριότητα πραγματοποιείται, ή πρέπει να πραγματοποιείται, με βάση τον άνθρωπο. Επομένως είναι σημαντικό να βρίσκεται ο σωστός άνθρωπος στη σωστή θέση και στο σωστό χρόνο. Δυστυχώς όσες προληπτικές εργασίες και αν εκτελούνται, ανεξάρτητα από το πόσες οδηγίες και αν ακολουθούνται και όσο καλά κι αν προετοιμαστήκαμε, δεν μπορούμε να αποτρέψουμε ποτέ συνολικά την εμφάνιση καταστροφών. Εντούτοις η κατάλληλη διαχείριση καταστροφών, θα βοηθήσει στην ελαχιστοποίηση της ζημιάς και των δυσμενών αποτελεσμάτων της.

Οι βιβλιοθήκες και τα κέντρα πληροφόρησης πρέπει να λάβουν πρακτικά μέτρα, ώστε να ελαχιστοποιήσουν τον κίνδυνο καταστροφής και να προετοιμαστούν για να αντιδράσουν γρήγορα και αποτελεσματικά αν συμβεί μια καταστροφή. Η κατοχή ενός γραπτού σχεδίου ελέγχου καταστροφών που θα περιγράφει τους κινδύνους, τις διαδικασίες ασφάλειας, τις ευθύνες του προσωπικού, την αντίδραση και τις στρατηγικές αποκατάστασης είναι ουσιαστική. Ουσιαστικότερη όμως σε κάθε περίπτωση είναι η κατάλληλη κατάρτιση του προσωπικού. Τα σχέδια ελέγχου καταστροφών ίσως να εφαρμοστούν ως απάντηση σε ποικίλα γεγονότα, από τα δευτερεύοντα και φαινομενικά απλά ως και τα πιο σημαντικά. Το προσωπικό όμως είναι εκείνο που θα πρέπει να λειτουργήσει και να δοκιμαστεί κατάλληλα σε κάθε περίπτωση. Όταν γνωρίζει πλήρως αυτά που θα πρέπει να αναμένει και ποιος ακριβώς είναι ο

ρόλος του κατά περίπτωση, έχει και περισσότερες πιθανότητες να επιτύχει την αποστολή του. Επομένως η εκπαίδευση σε περίπτωση καταστροφής είναι ουσιαστική απαίτηση οποιουδήποτε διοικητικού προγράμματος καταστροφών.

Βιβλιογραφία

1. Anderson, H. and McIntyre J. (1985), *Planning manual for disaster control in Scottish libraries and record offices*, National Library of Scotland, Edinburgh.
2. McIntyre, J., (1988), "Disaster control planning," *Serials*, Vol.1 No. 2, pp. 42-46.
3. Matthews, G. and Eden, P. (1996), "Disaster management training in libraries," *Library Review*, Vol.45 No. 1 pp. 30-38.
4. Muir, A. and Shenton, S., (2002), "If the worst happens: the use and effectiveness of disaster plans in libraries and archives," *Library Management*, Vol. 23 No. 3 pp. 115-123.
5. Swartzburg, S.G. (1995), *Preserving library materials: a manual*, 2nd ed., The Scarecrow Press, Metuchen, NJ.