

CAPÍTULO 4

Políticas bibliotecarias relacionadas con la gestión del riesgo y la innovación en Argentina⁶¹

*María Cecilia Corda, Marcela Coria, Mariela Viñas
y Camila Vallefin*

Introducción

A la hora de abordar todo proceso de gestión en bibliotecas u otras unidades de información y documentación, la innovación (los procesos de cambio y transformación) y los riesgos (las posibles amenazas al ambiente organizacional), se presentan como ejes ineludibles y, por lo tanto, deberían ser también contenidos esenciales en nuestros programas de estudio de las carreras de Bibliotecología y Ciencia de la Información. A partir de esta convicción, nace este capítulo, producto de diferentes proyectos de investigación que, en los últimos años, han aunado a las cátedras del área de gestión del Departamento de Bibliotecología,⁶² en su preocupación por brindar respuestas -y por qué no, construir herramientas- tanto para las bibliotecas como para los futuros profesionales en la materia, respecto a las cuestiones más urgentes que podrían poner en peligro el desarrollo de las instituciones bibliotecarias, o en sentido contrario, potenciarlas.

En primer lugar, en el seno de estas reflexiones, aparece la pregunta por el riesgo dentro de las instituciones y su gestión. Al pensar en el riesgo, podemos tomar, como punto inicial, una definición sencilla del *Diccionario de la Real Academia Española*, el cual lo define en una de las acepciones que ofrece como “contingencia o proximidad de un daño”. De acuerdo con esta premisa y aplicado a nuestras organizaciones, el riesgo es aquella posibilidad de que suceda cualquier acontecimiento que culmine luego en un impacto negativo sobre los objetivos trazados en la planificación de las bibliotecas. Entonces, siempre que identifiquemos y/o analicemos

⁶¹ Trabajo realizado en el marco del Proyecto UNLP “Innovación y riesgo en la gestión de bibliotecas de investigación en la Argentina, 2020-2022, dirigido por María Cecilia Corda.

⁶² Las cátedras involucradas son las siguientes: “Gestión de Información”, “Administración de Unidades de Información” y “Gestión de Unidades de Información”, todas ellas pertenecientes al Departamento de Bibliotecología, de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de La Plata (FaHCE-UNLP). Se suman, del área de servicios, las cátedras “Servicio de Información y Referencia General” y “Usuarios de Información”.

cualquier tipo de riesgo, tendríamos que tener en cuenta tanto cuál es la probabilidad de que efectivamente ocurra, como cuál sería su impacto (Corda, et. al., 2019b).

En segundo lugar, pensamos en la innovación, como una fuerza motorizadora de la transformación institucional. En este sentido, atraen nuestra atención aquellas experiencias que pueden llegar a ser diferenciadoras para su contexto organizacional o para su comunidad de referencia, concibiendo a las instituciones como actores sociales, políticos y culturales, situados y atravesados por los problemas de su época.

Para poder desarrollar estos dos conceptos, en vinculación con la situación de las bibliotecas y sus políticas, dividiremos el contenido del presente trabajo en tres grandes secciones.

En el primer apartado reconstruimos, a partir de diversos autores, la definición de gestión de riesgo como un proceso integrador de todas las aristas que constituyen a una institución bibliotecaria. También explicamos los tipos de riesgos que pueden estar presentes en las bibliotecas, tomando para ello los lineamientos y estudios de instituciones de alcance internacional especializadas en la materia. Luego, mencionamos los marcos normativos, las políticas y directrices nacionales e internacionales que atañen a esta temática. Por último, especificamos cómo medir o evaluar dichos riesgos en el ámbito que nos incumbe.

El segundo apartado lo destinamos a la innovación y a sus diferentes definiciones y perspectivas; distintas clasificaciones o tipos de innovación; además de las barreras que pueden aparecer en el proceso y/o, por el contrario, los estimuladores que brindan la posibilidad de pensar redes de intercambio para el desarrollo.

En el tercer y último apartado, exponemos algunos frutos puntuales de las investigaciones realizadas, aproximaciones y/o ejemplos sobre el contexto argentino respecto a aquellos dos ejes que hemos dispuesto como centrales, esto es: el riesgo y la innovación.

Finalmente, concluimos el capítulo con algunas reflexiones que propenden a seguir construyendo el camino trazado en los últimos años de investigación en el campo, con la intención de proponer ideas y/o exponer las miradas de este equipo, en un intento por abrir nuevas perspectivas sobre un tema del que aún hay mucho por decir.

Gestión del riesgo: hacia la construcción de un proceso integrador

Todas las actividades llevadas a cabo por las organizaciones implican diversos tipos de riesgos que pueden, a su vez, tener distintos niveles de impacto en su estructura. Por esto mismo, las instituciones tienen el deber de gestionar su probabilidad de ocurrencia mediante la identificación de los factores (las fuentes de riesgo, que luego veremos en profundidad), su análisis, evaluación, tratamiento y monitoreo constante. No obstante, estos procesos no pueden hacerse de manera errática, sino que deben integrarse en una política de Gestión del Riesgo (GRi).

En general, las definiciones sobre el proceso de GRi se orientan a las denominadas catástrofes o desastres naturales (que, como bien sabemos, no son tales sino que están implicados muchos otros

factores, entre ellos, el humano); o bien al ámbito empresarial, haciendo hincapié en cuestiones relativas a minimizar costos y a la obtención de la eficiencia máxima (Corda, et. al., 2016). Sin embargo, hay agentes de riesgo de variada índole, muchos ligados a componentes netamente humanos.

La GRi, según la Organización Panamericana de la Salud (2010), refiere a un conjunto de acciones que se integran tanto por la evaluación como por el análisis de los riesgos, incorporando además de la ejecución de estrategias o acciones específicas para su control, reducción y/o transferencia. Se trata, además, de un proceso o práctica que se debería dar en forma continua al interior de las organizaciones, especialmente en contextos de cambio y/o innovación. En este mismo sentido, pero haciendo referencia a la GRi de desastres, Narváez, Lavell y Pérez (2009) describen un proceso ante todo social, que no solo se encargará de la previsión y reducción del riesgo, sino del control de diferentes factores que serían su fuente en las sociedades. Este tipo de gestión, además, debe ir integrada al logro de pautas de desarrollo humano, económico, ambiental y territorial, que sean sostenibles a largo plazo.

La GRi se circunscribe a todo tipo de riesgos, pero, de forma singular, trabaja sobre los que sean factibles de generar daños sobre la comunidad, el medio ambiente o los bienes y servicios, sean estos públicos o privados. Autores como López Bravo y Montoya Rivero (2013) agregan que este tipo de gestión es un proceso social complejo, ya que debe valerse de la planificación e implementación de políticas, estrategias e instrumentos de medición, entre otras herramientas, para cumplir sus objetivos de reducir, prever y controlar los efectos negativos dados a partir de fenómenos peligrosos y/o dañinos en algún sentido. Para lograr la mayor eficacia, además, la GRi debería integrarse a la cultura organizacional, es decir, tiene que estar incorporada en sus valores éticos, prácticas y procesos, y no ser considerada como una actividad ajena o separada (Corda et al., 2016).

Según la UNESCO (2011) existen distintos tipos de gestión destinadas a incidir sobre el riesgo y sus consecuencias que se encuentran sucintamente plasmados en la siguiente tabla 1 que delineamos para sintetizar la cuestión:

Tabla 1: tipos de gestión y acciones de comunicación ante el riesgo.

Tipos de Gestión	Acciones de comunicación
<p>Gestión correctiva (reducir riesgos ya existentes)</p>	<p>Promoción de medidas y acciones de prevención y mitigación de daños.</p>
<p>Gestión prospectiva (prevención de riesgos aún no existentes)</p>	<p>Acceso a la información y el conocimiento sobre riesgos futuros. Se trata de acciones para fortalecer la cultura de prevención.</p>
<p>Gestión reactiva (preparación y respuesta a emergencias)</p>	<p>Preparación institucional y comunitaria para responder de la manera más eficiente al desastre. Es la información sobre la realización de simulacros en las comunidades; la comunicación sobre los planes de contingencia promovidos por las autoridades competentes; etc.</p>

Fuente: elaboración propia, tipología basada en UNESCO (2011)

Al respecto, podemos establecer que cada una de estas clasificaciones conforma distintos estadios de la GRi, ya que más allá de la actitud atenta hacia el análisis de posibles riesgos, naturalmente existirán cuestiones que escapen a toda capacidad de lectura y/o previsión sobre el mundo circundante.

En otra clasificación, Thomas Bohórquez (2011) establece una diferenciación entre la GRi y la gestión de desastres, aunque admite que ambos términos suelen usarse como sinónimos en el contexto académico o especializado. Según su mirada, la gestión de desastres actúa a partir de una situación de emergencia ya dada, similar a la gestión reactiva que comentamos más arriba. En cambio, la GRi implica centrarse en los elementos generadores de condiciones vulnerables (los factores de riesgo) que exponen a las comunidades y que podrían llegar a conducir a desastres en el futuro (una gestión más preventiva o prospectiva).

En resumidas palabras, la GRi supone entonces la utilización de un método que sea lógico y se aplique sistemáticamente, para poder analizar tanto el ambiente organizacional externo como el interno, con el fin de poder identificar, analizar, procesar, monitorear, evaluar y comunicar (de manera adecuada) los riesgos vinculados a cualquier actividad o proceso. De esta manera, las bibliotecas podrán llevar al mínimo sus pérdidas y al máximo su rendimiento. Estas características (de pérdidas y/o rendimiento) no tienen por qué referir solo a cuestiones económicas, sino que pueden ser incluso simbólicas (como la imagen que proyectan como institución). Por esto mismo, nos vemos involucrados y no somos ajenos a la cuestión al ser organizaciones sin fines de lucro (Corda et al., 2016).

Marco normativo: ¿cuáles son las políticas y directrices nacionales e internacionales que inciden en las bibliotecas?

En la actualidad, existe un cúmulo de directrices, recomendaciones y políticas, que conforma el marco normativo de la GRi, tanto a nivel internacional como nacional. No obstante, en su mayoría, no se corresponde a normativa específica de nuestro campo de estudio, el de las bibliotecas, por lo que se hace necesario valorar cuáles son los aspectos plausibles de ser adaptados a las características de nuestro entorno organizacional.

Una norma muy pertinente al contexto global, que además responde a un estándar reconocido a nivel mundial, es la *ISO 31.000:2018: Gestión del Riesgo. Directrices*. Dicha normativa es la segunda edición de la *ISO 31.000:2009*, la cual en la actualidad ha sido revisada y retirada. Su versión vigente tiene como finalidad gestionar el riesgo organizacional, adaptándose a cualquier tipo de institución en diferentes contextos. Además, se orienta a considerar que la introducción de la GRI y el aseguramiento de su eficacia requieren un compromiso fuerte y sostenido de la dirección de la organización, así como el establecimiento de una planificación estratégica y rigurosa para conseguir el compromiso en todos los niveles de la institución en la que nos encontremos (Corda y Coria, 2021). A su vez, propone distintos principios rectores o características que deberían ser tenidos en cuenta en la GRi, al

implementar cualquier marco de referencia en la temática a nivel organizacional. En la tabla 2 podemos apreciar algunos aspectos salientes de dicha norma:

Tabla 2: principios de la gestión del riesgo.

Integrada	Debe ser parte integral de todos los procesos y actividades de la organización.
Estructurada y exhaustiva	Debe poseer una estructura propia, orientada a resultados coherentes y comparables.
Adaptada	Debe adaptarse a su contexto específico. Las acciones se dan en consonancia con el ambiente externo e interno de la organización y en estrecha vinculación con sus metas.
Inclusiva	Es necesario permitir y promover la participación de las partes interesadas: sus puntos de vista, sus opiniones, sus percepciones.
Dinámica	Se debe anticipar, detectar, reconocer y responder a posibles cambios o eventos riesgosos. El contexto es dinámico, por lo que la GRI es un componente activo.
Mejor información disponible	Las personas involucradas deben tener la información necesaria para la toma de decisiones, en forma clara y en el momento oportuno, conociendo cualquier limitación o incertidumbre existente. La información debe ser histórica y actualizada.
Factores humanos y culturales	Tienen que ser considerados durante todas las etapas y aspectos, ya que son factores inseparables, que influyen en la totalidad del proceso.
Mejora continua	Debe tender a su desarrollo, a partir del aprendizaje y la experiencia.

Fuente: elaboración propia, basada en la ISO 31.000:2018, 4. Principios.

Podemos mencionar también la norma *IRAM SO/IEC 31.010: 2019. Gestión de Riesgos: técnicas de evaluación de riesgos*, la cual está pensada, tal como su nombre lo advierte, para proporcionar orientación sobre el proceso de selección y aplicación de técnicas propias de la evaluación del riesgo, en una amplia gama de situaciones. Estos métodos y procedimientos se utilizan para apoyar la toma de decisiones en contextos de incertidumbre; para proveer información sobre riesgos particulares; además de constituirse como una parte del proceso de GRI. El documento facilita un sumario con una variedad de técnicas y referencias hacia otros estándares donde se describen cada una en mayor profundidad.

Otra normativa vinculada con la GRI es la *ISO 27.001*, la cual permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan. La gestión de la seguridad de la Información se complementa con las buenas prácticas o controles establecidos tanto en la mencionada norma como en la *ISO 27.002*.

Los requisitos de las aludidas normas aportan un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) consistente en medidas orientadas a proteger la información, indistintamente de su formato, contra cualquier amenaza, de forma que garanticemos en todo momento la continuidad de las actividades de la organización. Los objetivos del SGSI se destinan a lograr la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información.

En lo que respecta a la realidad nacional, encontramos normativa que encuadra la actividad desarrollada en el contexto de bibliotecas y centros de documentación e información. En el año 2016 se sancionó la Ley Nacional N° 27.287, que dio origen al Sistema Nacional para la Gestión Integral del Riesgo y la Protección Civil (SINAGIR) con el objetivo, según lo expresado en su sitio web, de⁶³:

(...) integrar las acciones y articular el funcionamiento de los organismos del Gobierno nacional, los Gobiernos provinciales, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y municipales, las organizaciones no gubernamentales y la sociedad civil, para fortalecer y optimizar las acciones destinadas a la reducción de riesgos, el manejo de la crisis y la recuperación.

Luego, rastreamos algunas normativas a nivel provincial y municipal que también impactan en el quehacer bibliotecario (Corda y Coria, 2021), más allá de las especificidades que cada institución plasme en sus propias políticas y en los procedimientos que se den para sí bajo las denominaciones de planes de seguridad, reglamentos de seguridad e higiene, planes de emergencia, entre otras.

No es objetivo de este apartado brindar un compendio completo de cada una de las normativas existentes, sino que intentamos valorizar las directrices que nos brindan un marco regulatorio necesario para el emprendimiento de cualquier tipo de plan de contingencia o riesgo. Aunque, si bien las instituciones de normalización internacional sirven como una orientación hacia las mejores prácticas, es necesario también una valoración propia a nivel organizacional, ya que estas no representan en su totalidad las complejidades que pueden surgir a su interior ni las formas de integrar sus elementos a la estructura de la institución o empresa en la que nos encontremos.

Tipos de riesgos presentes en el ámbito bibliotecario: ¿qué implicancias tienen?

En el contexto de las bibliotecas encontramos distintos factores o agentes de riesgo. Sin intención de exhaustividad, presentamos una clasificación amplia que representa dicha diversidad en nuestro ámbito, agrupando factores de riesgo en grandes categorías. No obstante, es pertinente aclarar que dichas categorizaciones pueden no ser mutuamente excluyentes, ya que

⁶³ Más detalles sobre este organismo pueden consultarse en: <https://www.argentina.gob.ar/sinagir>

ciertos riesgos podrían ser de carácter multifactorial. Asimismo, estos agentes pueden resultar en riesgos capaces de afectar tanto el material bibliográfico constituyente del acervo, como la salud o la integridad de las personas involucradas en las organizaciones. En la bibliografía podemos localizar categorizaciones superpuestas, desglosadas o unificadas, sin embargo, a los fines de este texto proponemos un ordenamiento lógico que nos permite conocer e incorporar el vasto panorama de los riesgos basándonos en ICCROM e Ibermuseos (2017) y autores tales como Adcock (2000) y Ayala-González, et. al (2019):

1. Factores naturales. Refieren principalmente a los desastres comúnmente llamados naturales, pero que no lo son tanto ya que inciden factores humanos en su desenlace (meteorológicos, ecológicos, ambientales, etc.). Son imposibles de controlar y, en general, afectan a la sociedad en su conjunto y no solo a la organización en la que nos encontremos. Sin embargo, sí es posible estar preparados con anterioridad, a través de la implementación de medidas preventivas, si se trata de cuestiones comunes dentro de la localización geográfica (como zonas frecuentemente inundables, o afectadas por terremotos, sismos, etc.).
2. Factores físicos. Se trata de aquellos relacionados con los intercambios entre la institución y el entorno, tanto por cuestiones específicamente del edificio como por la ubicación geográfica. También pueden ser riesgos resultantes de la utilización del espacio, tanto por los usuarios como por el personal. Dentro de esta categoría, se encuentran ruidos, vibraciones, fuego, variaciones de temperatura, agua, suciedad, entre otros.
3. Factores de seguridad. Se relacionan estrechamente con la vulneración de la integridad física o material, por ejemplo, falta de seguridad en el edificio, ausencia de salidas de emergencia adecuadas; escasa señalética; actos de vandalismo o violencia; robos y/o hurtos; saqueos, etc.
4. Factores químicos. Son agentes ambientales, que se encuentran presentes en el aire. Pueden ingresar al organismo por vías respiratorias, cutáneas o digestivas y ocasionar distintos tipos y grados de daño a las personas, entre los que mencionamos: gases, humo, polvo, neblina. Se generan a partir de una actividad industrial, como obras de construcción y/o empresas cercanas que operen con elementos químicos, como las refinerías.
5. Factores eléctricos. Se integran por toda posibilidad de accidentes derivados de la utilización de la energía eléctrica, sea por roce directo o indirecto.
6. Factores ergonómicos. Se trata de los riesgos originados por la interacción de las personas con su puesto laboral, en lo referente a las posturas corporales; las rotaciones y/o movimientos bruscos de columna, el mobiliario inadecuado, las máquinas o herramientas mal diseñadas, entre otros del estilo.
7. Factores mecánicos. Son también factores físicos, pero que pueden dar lugar a una lesión por acciones mecánicas, por ejemplo: golpes; caídas; atrapamientos o aplastamientos; cortes; etc.

8. Factores psicosociales. Incluyen una planeación y/u organización deficiente del trabajo, fallas en la capacitación o supervisión inadecuada, oficios o tareas repetitivas, exceso de cargas o responsabilidades laborales, inestabilidad laboral, conflictos familiares, emocionales o económicos llevados a la esfera laboral, ansiedad, mala gestión de las relaciones interpersonales, problemas en el manejo del estrés, etc.
9. Factores biológicos. Se dan por presencia de organismos y microorganismos biológicos, que plantean amenazas para la salud de las personas y/o para el material, por ejemplo, por virus, bacterias, hongos, plagas (como insectos o roedores), etc.
10. Factores comunicacionales. El riesgo comunicacional es aquel generado por la ausencia o mala gestión de la comunicación institucional, que hace a las organizaciones vulnerables a amenazas de crisis en su imagen y/o reputación. Los mismos siempre estarán presentes, pero su debida atención hará posible que nuestra organización pueda reaccionar efectivamente ante cualquier eventualidad. La ausencia de supervisión, por el contrario, podrá hacer que un riesgo evolucione rápidamente a una crisis comunicacional (Antezana, 2014).
11. Factores tecnológicos o informáticos. Refieren a aquellas eventualidades posibles de afectar el funcionamiento directo o los resultados esperados de un sistema informático. Dicho tipo de riesgos debe considerar la seguridad física de los sistemas, el control de accesos, la protección de los datos y seguridad de redes, la organización y división de responsabilidades, la cuantificación de riesgos, las políticas hacia el personal, los aspectos legales, entre otros (Corda, Viñas y Coria, 2017).

El proceso de gestión del riesgo: ¿cómo abordar una metodología básica?

Para el estudio de los mencionados riesgos podemos aplicar diversas metodologías, las cuales nos permiten hacer un adecuado análisis de los mismos, clasificarlos, tratarlos y, posteriormente, enfrentarlos. Dichas metodologías no son otra cosa que técnicas y procedimientos específicos, empleados en la evaluación de los riesgos que afectan a la organización. A partir de su aplicación, se pueden tomar decisiones fundadas para implementar medidas de prevención, y así evitar peligros potenciales o, al menos, reducir su impacto.

En la ya nombrada *ISO 31.000:2018*, se detalla la forma en que todo proceso de *GRi* debería ser llevado a cabo. El método propuesto, si bien puede parecer lineal, se prevé como un ciclo, que se retroalimenta de los procesos anteriores. Asimismo, se agrega que, para su efectiva aplicación, debemos confeccionar y emplear diversas políticas, procedimientos y/o acciones particulares. Como visualizamos en la figura 1, las actividades o pasos que incluye la norma se organizan de la siguiente manera:

- (1) actividades de comunicación y consulta, a través de las cuales las partes interesadas pueden llegar a comprender los riesgos que deben enfrentar;

- (2) establecimiento del contexto, donde se adapta el proceso de *GRI* a sus características y se define su alcance;
- (3) evaluación de riesgos, la cual implica un proceso global e iterativo, que incluye la identificación, el análisis y la valoración de los riesgos;
- (4) tratamiento de riesgos, donde se seleccionan e implementan las estrategias consideradas más acertadas para enfrentar el riesgo;
- (5) revisión y seguimiento del proceso, que debe hacerse en forma sistemática y continua;
- (6) y registro e informe de los riesgos, donde se documenta lo realizado para el futuro.

Figura 1: proceso de la gestión del riesgo.



Fuente: elaboración propia, basada en la ISO 31.000:2018. Proceso de GRI.

Más allá del proceso normalizado por la ISO, es muy importante planificarlo con antelación y adaptarlo por y para las necesidades específicas de la organización. Asimismo, resulta fundamental la documentación y sistematización de lo ya realizado, debido a que estos registros hacen a la conformación de un historial institucional, y es lo que nos permitirá poseer un conocimiento profundo sobre las adversidades que ha enfrentado nuestra biblioteca en el pasado para tomar mejores decisiones en los tiempos venideros.

Innovación y su relación con las bibliotecas

A lo largo de la historia de las bibliotecas, se han producido reconfiguraciones de su espacio físico (en los últimos años, con la irrupción de los *makerspace*⁶⁴, por ejemplo); en su contenido (lugares sin libros físicos o bibliotecas enteramente virtuales); y se dieron de pequeñas a medianas innovaciones tecnológicas que incluyen desde catálogos en línea, que ampliaron las posibilidades de búsqueda y recuperación de la información, hasta el uso de códigos *QR* o tecnología *RFID*⁶⁵ para el etiquetado y la ubicación de ejemplares en los estantes; entre otras tantas transformaciones (CERLAC, 2019; Riaza Chaparro, 2014; Savedra, Candido y Vale, 2020; Soto y Suescún, 2015). Podemos adicionar, asimismo, aquellas vinculadas a los modelos de gestión bibliotecaria y/o a nuevos servicios. Básicamente, todas estas cuestiones se han tratado de formas de “innovar”, es decir, de introducir variaciones, a menor o mayor escala, o de alterar la manera de hacer las cosas en pos de perfeccionarlas.

La innovación, en su sentido más estricto, solemos vincularla directamente con la novedad, es decir, con inventos o cuestiones que nunca han sido conocidas o realizadas. En este sentido, una verdadera innovación sería una situación muy rara de hallar, ya que es difícil (o casi imposible) dar con algo completamente nuevo. También es posible referirse a la innovación desde una mirada ligada a los modelos empresariales, esto es, a una concepción en la que la innovación es igual a menores costos y mayor rentabilidad.

En el ámbito bibliotecario, la principal tendencia es hacer hincapié casi exclusivamente en la cuestión tecnológica. Justamente, en este sector, la innovación aparece como sinónimo de más tecnología o aquella más sofisticada y/o avanzada. Esto limita, en ocasiones, las posibilidades de crecimiento o desarrollo en otros ámbitos igualmente importantes. Dicho imaginario se da debido a transformaciones que han ocurrido en los últimos años, no por la tecnología en sí misma, sino por las apropiaciones que se han hecho de ellas dentro de las instituciones bibliotecarias, y que han modificado las formas de brindar los servicios, de llevar a cabo los distintos procesos bibliotecarios; pero, sobre todo, de compartir, almacenar y transmitir la información (Gallo-León, 2008; Oltra Gutiérrez e Ibáñez Hernández, 2019).

No obstante, el interés de la línea de investigación en la que nos encontramos, radica en leer la innovación en un sentido amplio, integrando todas las aristas sociales en las cuales las organizaciones ligadas a la información pueden incidir tanto al interior de los organismos de los cuales dependen, como en relación con el ambiente en la que están insertas. En torno a esta mirada,

⁶⁴ Término referido a un espacio de trabajo que funciona en relación con la biblioteca y es gestionado por la comunidad. No suele perseguir fines de lucro y puede darse en todo tipo de bibliotecas. En ellos, las personas que tienen intereses en común, pueden reunirse, socializar y colaborar, en torno a temáticas como la salud, la informática, la maquinaria, la naturaleza, la ciencia o el arte. Puede profundizarse más sobre este fenómeno de innovación en Alonso Arévalo, J. y López Melguizo, I. (2021). El fenómeno “makerspace” en bibliotecas. *Revista Mi Biblioteca*, 17 (64), 52-58. <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/144497/EI%20fenomeno%20makerspace%20MB%2064.pdf?sequence=8&isAllowed=y>

⁶⁵ Abreviatura de *Radio frequency identification*. En bibliotecas suele usarse para controles de inventario automatizados, préstamos y devoluciones de materiales bibliográficos, entre otras funcionalidades.

puede vincularse o compararse la innovación con el concepto de «empoderamiento», esto es, un proceso signado por motivaciones internas, pero que refleja una autoconstrucción necesaria para poder enfrentarse luego a las demandas del exterior, esto es, un proceso que va de lo individual a lo colectivo (Caridad Sebastián et. al., 2018).

La innovación la comprendemos como una apuesta al cambio, la cual se nutre de diferentes puntos de vista en torno a un problema y/o una necesidad, y que se vale de la creatividad, la imaginación, la experiencia y las habilidades propias de los individuos y/o de las instituciones para su desarrollo (García Gómez, 2013). Si bien se vincula fuertemente con la creatividad, como hemos mencionado, un proceso innovador también puede surgir de la inspiración de acciones de otros pares y/o incluso de reproducir buenas prácticas, tal vez provenientes de otros campos (Gallo-León, 2008).

En esta línea, la verdadera innovación radica simplemente en que los proyectos ya implementados, se hayan convertido en productos, servicios o prácticas de utilidad para la comunidad usuaria, mejorando la calidad y la imagen de la biblioteca. La capacidad de innovar es, por esto mismo, un recurso intangible más de la institución, que debe ser incluido en su gestión (Lozano-Díaz, 2008).

Así, la innovación se posiciona como un factor constitutivo en todas las organizaciones y sus vertientes, pero no sólo por el hecho puntual de lograr una mejora o un desarrollo, sino porque se vincula directamente con el deseo de uno o más individuos (en ocasiones, de las pretensiones o necesidades de todo un colectivo) de incidir en su propia realidad para transformarla.

La intención de este apartado radica en mostrar un significado más global de un término que, si bien es versátil, puede resultar ambiguo; pero que a la vez es de utilidad para pensar experiencias que son o han sido movilizadoras para su contexto, y que intentaron transformar su realidad o la de su comunidad. La cuestión más relevante en torno a la innovación es, entonces, la posibilidad de que una motivación, hoy dada a través de una experiencia individual, pueda traducirse luego a una experiencia de construcción colectiva y organizacional.

Tipos de innovación en el contexto bibliotecario: ¿cómo impactan?

No existe una categorización única ni lo suficientemente abarcativa para disponer todos los tipos de innovación existentes en las bibliotecas. De hecho, la mayoría de los investigadores de esta temática en el campo de la Bibliotecología y de las Ciencias de la información emplean clasificaciones preexistentes, basadas principalmente en la literatura empresarial y/o de gestión, que luego validan en el contexto de las bibliotecas (Potnis, Winberry, Finny Hunt, 2020). También es posible que encontremos trabajos que, a partir de hallazgos concretos, esbozan sus propios ordenamientos. Hecha esta salvedad, en el presente apartado tomamos algunos de estos ejemplos, para poder dar cuenta de cómo se ve la innovación aplicada a las bibliotecas.

En este sentido, García Gómez (2013), al trabajar los procesos de innovación en las bibliotecas públicas españolas, presenta una sencilla clasificación dividida en tres categorías: (1) la innovación basada en las tecnologías de la información y la comunicación, y/o en las tecnologías

de la participación; (2) la innovación como soporte a su función sociocultural; y (3) la innovación en cuanto a su implicación con la comunidad.

En la primera resume todos aquellos servicios, prestados tanto en forma remota como presencial, signados fuertemente por las tecnologías. Por ejemplo, servicios de autopréstamo, servicios de información y referencia *online* (como *chatbots*), alertas informativas, sitios web, *blogs*, *wikis* y todo tipo de aplicaciones, entre otros.

En la segunda categoría, posiciona a las bibliotecas que se caracterizan por un alto grado de adaptabilidad a su contexto y por poseer la capacidad de romper con los imaginarios sociales que giran en torno a este tipo de instituciones. Son procesos bibliotecarios basados en la flexibilidad y en la experimentación, que pueden incluir desde la modernización del mobiliario hasta ampliaciones de su terreno de acción, regidas por cuestiones culturales, educativas, de entretenimiento y/o demandas sociales concretas.

Por último, en la tercera, se ven experiencias de servicios creativos, basadas en las necesidades de usuarios potenciales, que motivan a las bibliotecas a salir en su búsqueda, en lugar de cumplir un rol pasivo. Son ejemplo de ello las iniciativas de bibliotecas móviles y/o en espacios muy concurridos (como bibliotren, biblioparques, etc.), las bibliotecas en cárceles y/o en centros de salud, las bebetecas, los servicios a domicilio, entre muchas otras opciones.

Si bien García Gómez (2013) confeccionó dicha clasificación como resultado de experiencias particulares que pudo identificar en su campo de acción en las bibliotecas públicas españolas, si se caracterizan de manera general, nos sirven incluso de referencia para pensar procesos similares en otro tipo de instituciones o de latitudes alternativas.

Otra distribución posible es la propuesta por los ya mencionados Potnis et al. (2020), quienes la realizaron con base en un estudio sobre bibliotecas públicas de Estados Unidos, a través de la información brindada por los mismos administradores de las instituciones. Dicha tipología se divide en cuatro categorías:

La primera es **innovación del programa**. En este caso, se compendian las iniciativas diseñadas e implementadas para un tipo particular de usuarios. Dentro de la misma, también diferencian entre innovaciones de acceso y/o de uso. Por una parte, las innovaciones de acceso serían aquellas dadas en pos de posibilitar la equidad y el intercambio multicultural, como por ejemplo, a comunidades que históricamente han estado en desventaja, como personas con discapacidad, adultos mayores, comunidades de inmigrantes, etc. Por otra parte, las de uso capacitan a los usuarios en la utilización de determinados recursos (como *software*) o para el desarrollo de habilidades de todo tipo (cursos de cocina, narración de historias, alfabetización mediática, entre otras).

La segunda responde a **innovaciones en los procesos**, las cuales se definen como aquellas mejoras en las acciones, las rutinas o los procedimientos en los servicios. Se pueden mencionar, dentro de esta categoría, la implementación de nuevas estructuras profesionales, la simplificación de procedimientos, la incorporación de bibliotecarios de referencia especializada, el trabajo en vinculación con trabajadores sociales, entre otros.

La tercera incluye las **innovaciones de asociación**, que remiten a las acciones de intercambio y colaboración entre diferentes instituciones bibliotecarias (donde se incluirían también la organización de los *makerspaces*).

Por último, se incorporan las **innovaciones tecnológicas**, es decir, aquellos cambios impulsados o centrados en una o varias tecnologías combinadas de manera particular. Por ejemplo, los proyectos relacionados con la web, con tecnologías de asistencia para la búsqueda y/o incluso con la inteligencia artificial.

Barreras y motivaciones para la innovación bibliotecaria: ¿por qué y para qué?

Si leemos y analizamos el trabajo efectuado por Zbiejczuk Suchá et.al, (2021), notamos que realizaron una investigación centrándose en los factores que podrían ser de ayuda para les bibliotecarias en relación con la implementación de procesos innovadores de carácter social (estimuladores) y aquellos que impedían su desarrollo (barrera). Los autores arribaron a la conclusión de que era posible organizar tanto una cuestión como la otra dentro de las mismas capas o niveles principales, que son los siguientes:

1. **Nivel estructural.** Dentro del mismo se encuentran problemas relacionados con obstáculos legislativos y/o un entorno muy burocrático; falta de subvenciones o recortes presupuestarios. Por el contrario, respecto a lo positivo, se pueden resaltar prácticas de cooperación entre bibliotecas a nivel internacional o interseccional; nuevos tipos de subvenciones; *crowdfunding*, etc.
2. **Nivel local.** Como barreras, se ubican las alianzas débiles y/o el poseer un rol pasivo con el usuario; mientras que entre los estimuladores, se encuentran haber realizado un mapeo del ambiente externo; poseer una relación no competitiva con otras organizaciones; sostener un enfoque centrado en el usuario, etc.
3. **Nivel organizacional.** Entre las barreras posibles en esta capa se distingue una cultura organizacional y administrativa jerárquica, un lugar físico inadecuado y equipos de trabajo demasiado homogéneos. Por el contrario, potenciarán la innovación, la autonomía de les empleadas, los locales diseñados para las funciones de la biblioteca y los equipos heterogéneos.
4. **Nivel personal.** Una barrera personal podría ser sobrecarga (*burnout*) y/o las competencias insuficientes por parte del personal. Los estimuladores, en cambio, estarían dados por la motivación propia (relacionada con las metas) y la conexión con la comunidad.

Algunas consideraciones sobre la situación de las bibliotecas en Argentina en torno al riesgo y a la innovación

Bibliotecas universitarias y escolares ¿hay o se conocen políticas de gestión del riesgo?

En el marco de nuestras investigaciones desarrolladas hasta el momento, realizamos ciertos análisis preliminares, exploratorios y descriptivos, en torno a los riesgos a los que están expuestas las 17 bibliotecas universitarias (cada una de las bibliotecas de las facultades, más la Biblioteca Pública) y las 5 bibliotecas escolares de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP).⁶⁶ Estos fueron pasos necesarios para poder pensar en una metodología de GRi adecuada para el contexto bibliotecario.

Por un lado, respecto al ámbito universitario, observamos los sitios web institucionales, con la finalidad de poder vislumbrar políticas, planes, directrices y/o alguna documentación propia en torno a la temática (Corda et al., 2017). Por otro lado, avanzamos hacia la realización de entrevistas semi-estructuradas con los referentes de las bibliotecas (Corda et al., 2019a, 2019b). En cuanto al ámbito escolar, efectuamos tanto entrevistas como observaciones directas en las instituciones (Vallefin et.al, 2018).

Si bien no es interés de este capítulo describir los resultados en profundidad, a partir de los datos recolectados podemos comentar algunas cuestiones que se manifestaron de manera global:

1. Una notable ausencia de nociones respecto a lo que se conceptualizaba como GRi, tal como se plantea desde la bibliografía ya comentada.
2. Falta de una conciencia general sobre la necesidad de planificar y contar con un presupuesto específico para la GRi. No obstante, en contraposición, los referentes de las bibliotecas universitarias poseían una convicción bastante alta sobre su capacidad de reacción ante una emergencia (GRi reactiva).
3. La mayoría de las bibliotecas expuso no contar con ningún manual o política relacionada con la GRi o, al menos, su desconocimiento al respecto.
4. En relación con los factores de riesgo, en las bibliotecas la mayor preocupación radicaba en el robo o hurto, cuestión que se vinculó con la falta de sistemas de alarmas. También se nombraron el ruido excesivo, las vibraciones y los incendios. En este sentido, las amenazas se relacionan fuertemente con la localización geográfica de las instituciones, muchas veces inadecuadas para espacios de estudio y/o concentración para desarrollar la labor intelectual.
5. En las escuelas secundarias, el mayor riesgo mencionado fue la luminosidad insuficiente en los espacios. La señalética o folletería de emergencia también era muy escasa (casi nula).

⁶⁶ Más información sobre el sistema bibliotecario de la UNLP en: <https://unlp.edu.ar/bibliotecas>

- 6, En ambos casos, sólo la mitad había realizado alguna experiencia de simulacros de atención de desastres (mayormente se trata de simulacros de incendio).

Si pensamos este estudio a la actualidad, seguramente podrían adicionarse a estos resultados las experiencias de las bibliotecas respecto a la confección, el acatamiento y la comunicación de protocolos o medidas sanitarias, a raíz de la pandemia del COVID-19. En este sentido, y en torno a dicho fenómeno, en un estudio posterior (Vallefin, 2020) se visualiza que los referentes bibliotecarios sostienen que la comunicación en tiempos de crisis es un factor fundamental para su reducción. Sin embargo, esto no necesariamente indica que la relevancia otorgada se traduzca en un proceso de comunicación planificado y/o en políticas concretas para la Gri en tal sentido.

Bibliotecas de investigación y comunicación científica: ¿hacia la innovación y la gestión del riesgo en los procesos y servicios?

Otra de las preocupaciones de nuestros proyectos de investigación se ha enfocado sobre las bibliotecas de investigación. En nuestro país, dichas instituciones remiten a un tipo de biblioteca especializada, en general de carácter público, que suele desarrollar su labor en el marco de organismos públicos de ciencia y técnica, como el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas ([CONICET](#)), el Instituto Nacional de Investigaciones Agropecuarias ([INTA](#)), el Instituto Nacional de Tecnología Industrial ([INTI](#)), la Comisión Nacional de Energía Atómica ([CONEA](#)), la Comisión de Investigaciones Científicas de la Provincia de Buenos Aires ([CIC](#)), entre otros (Corda, 2017; Corda y Viñas, 2021).

El objetivo primordial de esta clase de instituciones es ofrecer servicios especializados de información a un grupo muy específico de personas (mayormente investigadores o personal profesional y técnico), que desempeñan diferentes trabajos en los institutos y centros de investigación de los cuales dependen. Dicho apoyo resulta -o debería serlo- de vital importancia en el proceso de creación de nuevos conocimientos. Si bien estas no suelen ser unidades demasiado visibles (de hecho, en algunos casos, se presenta como una dificultad localizarlas en la web o encontrar información actualizada sobre ellas), por la cercanía con estudiantes, becarios e investigadores, son organismos centrales respecto a la promoción de la cultura de datos abiertos, la alfabetización mediática, la visibilización y la preservación de la producción científico-tecnológica, entre otros temas de interés.

En este sentido, estudiarlas desde la innovación resulta fundamental para la identificación de experiencias diferenciadoras que respondan a las necesidades actuales de su comunidad usuaria, altamente especializada. Asimismo, más allá de ser instituciones generalmente pequeñas, ignorar sus riesgos puede terminar en el futuro en la pérdida de un importante campo de actuación en el apoyo científico.

En el caso de las bibliotecas pertenecientes al CONICET, se suma además la posibilidad de participación en *CONICET Digital*, un repositorio institucional (RI) de acceso abierto, público y

gratuito, que busca ser una herramienta fundamental para la recuperación de la producción científico-tecnológica. La creación de RIs, como el mencionado, garantiza la visualización, la consulta y el uso de la producción científica de los integrantes de una comunidad académica. Por este motivo, se constituyen en una plataforma que auspicia la comunicación científica, entendida como el sistema por el cual los investigadores crean, distribuyen, comparten y preservan sus trabajos (Fushimi, 2011; Corda, Viñas y Vallefin, 2020).

En este sentido, también analizamos la doble faceta de los RIs de *preprints*, tan en boga principalmente luego de la pandemia por COVID-19, llegando a la conclusión del papel esencial de las bibliotecas de investigación en la mediación entre los requerimientos y las necesidades de información y documentación de la comunidad, así como la calidad y fiabilidad de la información académica y científica (Corda y Viñas, 2021).

Son pasos que hemos ido dando en un camino que se presenta más que parecido a una autopista, como una ruta llena de dificultades y trabajos por hacer. Sin embargo, ello, en vez de amedrentarnos, nos incentiva a continuar en vistas de poder realizar un aporte al campo.

Reflexiones finales

La innovación y el riesgo, en tanto variables constitutivas de los procesos de gestión de las organizaciones, no han sido analizadas, al momento, de forma exhaustiva en los ámbitos de las bibliotecas y centros de documentación e información. Esta área de vacancia se profundiza al intentar localizar estudios que los aborden en forma conjunta. Consideramos que la razón de esta falta radica principalmente en la inexistencia de iniciativas concretas que combinen estas ideas clave en el desarrollo de los productos y servicios bibliotecarios. Ahora, si nos adentramos a analizar los motivos que impiden a las instituciones abordar proyectos de este alcance, los factores son múltiples. Si bien las bibliotecas cuentan con un delimitado ambiente de inserción que les permite inmiscuirse en los alcances de su contexto, su comunidad usuaria y su entidad mayor, esta última particularidad, en ocasiones, le proporciona un escaso margen de acción que le coarta posibles proyecciones que excedan las tradicionales labores bibliotecarias. Además, muchas veces por su carácter estatal, se encuentran inmersas en un sistema donde los riesgos y la innovación se disipan entre otros problemas estructurales del aparato gubernamental. Esta configuración ocasiona incluso que las bibliotecas se presenten sin la posibilidad de encarar proyectos a partir de emprendimientos individuales, especialmente por la ausencia de presupuesto propio, que lleva a la postergación por cuestiones más urgentes y por las inestables condiciones laborales, ligadas al ejercicio de la profesión, que no siempre son consideradas en profundidad. También puede incluirse la misión de las bibliotecas como otro punto importante, ya que, como entidades sociales no lucrativas, poseen fines sociales, científicos, culturales y/o educativos, que difícilmente son cuantificables (Corda et al., 2016).

La situación bibliotecaria descrita, sumada a los cambios que se van dando de modo paulatino, no intenta brindar un panorama carente y deficiente, por el contrario, reconocemos este escenario para enfatizar allí la relevancia de constituir políticas, normas y procesos que

impliquen de forma integral a la innovación y el riesgo como inherentes de las bibliotecas. De forma particular, este capítulo intenta atender a esta necesidad y ser un aporte para que estudiantes y profesionales en Ciencias de la información puedan aplicar estas cuestiones a sus prácticas cotidianas, y por qué no también, desarrollar, profundizar y ampliar investigaciones sobre la temática.

Asimismo, consideramos propicio resaltar la trascendencia de integrar, en una misma gestión —planteada en forma coherente y organizada— a los procesos de innovación y de detección de posibles riesgos, para favorecer la toma de decisiones organizacionales, mejorando así el desempeño de la institución donde se aplica, y logrando la protección de sus diferentes recursos (materiales, tecnológicos, humanos, financieros, informacionales); la preservación del medio ambiente; y la seguridad en el cumplimiento de las leyes, normas o resoluciones vigentes (Bolaño Rodríguez et. al, 2014).

Finalmente, deseamos destacar que los aportes en relación con la innovación y el riesgo provienen, como hemos visto, de distintos campos disciplinares y de organismos no estrictamente relacionados con la esfera bibliotecológica. Estos insumos implican, por un lado, el uso de metodologías y/o técnicas adoptadas y adaptadas desde otros campos (MAGERIT, 2012) y, por el otro, el análisis y la adecuación de términos y conceptos hacia nuestra disciplina. Si bien estas cuestiones pueden ser tomadas como un gran desafío, también pueden pensarse como una oportunidad para el trabajo en conjunto y el aporte interdisciplinar (Corda, et.al, 2019a).

Referencias

- Adcock, E. P. (2000). *IFLA Principios para el cuidado y manejo de material de bibliotecas*. Santiago de Chile: Centro Nacional de Conservación y Restauración. https://www.cncr.gob.cl/611/articles-4945_archivo_01.pdf
- Antezana, M. (2014 junio). Riesgo comunicacional: cuando la salud de la organización está en peligro. *AndaNews*. https://www.researchgate.net/publication/283506556_Riesgo_comunicacional_cuando_la_salud_de_la_organizacion_esta_en_peligro
- Ayala-González, H. T.; Centeno, M; Irizarry Rivera, K.; Ortiz Méndez, N.; Sepúlveda Maiz, G. y Mejías Ruiz, K (2019). *Una respuesta local ante realidades globales: el cuidado de colecciones ante desastres naturales*. San Juan de Puerto Rico: Universidad de Puerto Rico. https://scholar.uprm.edu/bitstream/handle/20.500.11801/2511/AyalaGonzalez_EBAM_car-tel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bolaño Rodríguez, Y., Robaina, D. A., Pérez Barnés, A. y Arias Pérez, M. (2014). Modelo de dirección estratégica basado en la administración de riesgos. *Ingeniería industrial*, 35(3), 344-357. <http://socrates.ieem.edu.uy/wpcontent/uploads/2011/12/focalizado.pdf>
- Caridad Sebastián, M.; García López, F.; Martínez Cardama, S. y Morales García, A. M. (2018). Bibliotecas y empoderamiento: servicios innovadores en un entorno de crisis. *Revista española de documentación científica*, 41(2), e206. <https://doi.org/10.3989/redc.2018.2.1486>

- CERLAC (2019). *Catálogo para la innovación en bibliotecas públicas*. Bogotá: CERLAC.
- Corda, M. C.; et. al (2016). Nociones de gestión del riesgo en relación a las bibliotecas: apuntes conceptuales para su caracterización. *VII Jornadas de Temas Actuales en Bibliotecología*, Mar del Plata, Argentina. http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.7765/ev.7765.pdf
- Corda, M. C. (2017). De las que casi nunca se habla: las bibliotecas de investigación. La trayectoria de la Biblioteca de Ciencias Sociales "Enzo Faletto" de FLACSO Argentina. *De bibliotecas y bibliotecarios*, 9(3), 1-11. <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/library?a=d&c=arti&d=Jpr8044>
- Corda, M. C., Viñas, M. y Coria, M. (2017). Gestión del riesgo tecnológico y bibliotecas: una mirada transdisciplinaria para su abordaje. *Palabra clave*, 7(1). <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/library?a=d&c=arti&d=Jpr7980>
- Corda, M. C.; et. al (2019a). La interdisciplinariedad como abordaje necesario para la gestión del riesgo en bibliotecas: aportes y reflexiones de investigación. *1º Jornadas de Fundamentos y Aplicaciones de la Interdisciplina*, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.11005/ev.11005.pdf
- Corda, M. C.; et. al. (2019b). Realidades y desafíos sobre gestión del riesgo en bibliotecas universitarias: un estudio en la Universidad Nacional de La Plata. *Revista interamericana de bibliotecología*, 42(3), 277-286. http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.10577/pr.10577.pdf
- Corda, M. C. y Coria, M. (2021). Marco normativo, lineamientos y recomendaciones para abordar los riesgos y sus implicancias en bibliotecas y otras unidades documentales. En *VI Jornadas de Intercambio y Reflexión Acerca de la Investigación en Bibliotecología*, La Plata, Argentina.
- Corda, M. C. y Viñas, M. (2021). Bibliotecas de investigación y comunicación científica: oportunidades y riesgos de una misma política. *Actas de periodismo y comunicación*, 6(2). <https://periodio.unlp.edu.ar/ojs/index.php/actas/article/view/6808>
- Corda, M. C.; Viñas, M. y Vallefin, C. (2020). Preservar la producción académica digital para el futuro: políticas diseñadas en los repositorios de Argentina. *Informatio*, 25(2), 41-62. <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/library?a=d&c=arti&d=Jpr12183>
- Fushimi, M. S. (2011). La biblioteca como espacio de construcción y difusión de la producción científica de las instituciones académicas. En M. S. Piccone. *Impacto y visibilidad de las revistas científicas*. Buenos Aires: Biblioteca Nacional. http://www.centroredes.org.ar/wp-content/uploads/2019/02/Impacto_y_visibilidad_Rev_Cientif.pdf
- Gallo-León, J. P. (2008). Innovación en los servicios de bibliotecas públicas orientadas al usuario: el caso de la Biblioteca Regional de Murcia. *El profesional de la información*, 17(2), 144-154. <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2008.mar.03>
- García Gómez, F. J. (2013). Innovación en la biblioteca pública española: dónde estamos y hacia dónde vamos. *Revista general de información y documentación*, 23(1), 133-150. https://doi.org/10.5209/rev_RGID.2013.v23.n1.41449
- ICCROM e Ibermuseos (2017). *Guía de gestión de riesgos para el patrimonio museológico*. https://www.iccrom.org/sites/default/files/2018-01/guia_de_gestion_de_riesgos_es.pdf
- IRAM (2015). *Norma ISO 31.000 sobre gestión del riesgo*. Buenos Aires: IRAM.

- IRAM-NM-ISO/IEC. (2019). *Norma ISO 31.010. Gestión del riesgo. Técnicas de evaluación del riesgo*. Buenos Aires: IRAM.
- ISO 27.001-27.002 (2016). <https://www.iso27000.es/iso27000.html>
- ISO 31.000 (2018). *La gestión del riesgo*. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:31000:ed-2:v1:es>
- López Bravo, O. y Montoya Rivero, J. (2013). Hacia una cultura de gestión del riesgo desde la formación universitaria en la Universidad Estatal de Bolívar, Ecuador. *Santiago*, 132, 851-859. <https://santiago.uo.edu.cu/index.php/stgo/article/view/109>
- Lozano-Díaz, R. (2008). Innovación en bibliotecas públicas: algo nuevo, algo útil, algo de calidad. *El profesional de la información*, 17(2), 129-134. <https://doi.org/10.3145/epi.2008.mar.01>
- MAGERIT. (2012). *Metodología de análisis y gestión de riesgos de los sistemas de información*. Madrid: Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. <https://www.ccn-cert.cni.es/documentos-publicos/1789-magerit-libro-imetodo/file.html>
- Narváez, L.; Lavell, A. y Pérez, G. (2009). *La gestión del riesgo de desastres: un enfoque basado en procesos*. Lima: Pull Creativo.
- Oltra-Gutiérrez, J. V. e Ibáñez-Hernández, R. (2019). Ciberseguridad y bibliotecas: apuntes para una propuesta de formación sobre riesgo tecnológico en bibliotecas. *Métodos de información*, 10(19), 75-126. <http://www.metodosdeinformacion.es/mei/index.php/mei/article/view/IIMEI10-N19-075126>
- Organización Panamericana de la Salud. (2010). *Guía para el desarrollo de simulaciones y simulacros de emergencias y desastres*. Ciudad de Panamá: OPS. https://www.paho.org/uru/dmdocuments/ER_Simulaciones.pdf
- Potnis, D. D.; Winberry, J.; Finn, B. & Hunt, C. (2020). What is innovative to public libraries in the United States? A perspective of library administrators for classifying innovations. *Journal of librarianship and information science*, 52(3), 792-805. <https://doi.org/10.1177/0961000619871991>
- RAE. *Definición de riesgo*. <https://dle.rae.es/riesgo>
- Riaza Chaparro, M. R. (2014). *Innovación en bibliotecas*. Madrid: Editorial UOC.
- Savedra, P.; Candido, A. C. y Vale, M. A. (2020). Factores de fortalecimiento para a cultura de inovação em bibliotecas: proposta de *checklist* para autoavaliação. *Revista ibero-americana de ciência da informação*, 13(3), 835-852. <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/27581>
- Soto, A. y Suescún, S. (2015). Servicios innovadores en las bibliotecas públicas de Colombia. Resultados de un estudio Delphi. *El profesional de la información*, 24(6), 778-786. <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2015.nov.09>
- Thomas Bohórquez, J. E. (2011). Desarrollo y gestión social del riesgo: ¿una contradicción histórica? *Revista de geografía Norte Grande*, 48, 133-157. <https://doi.org/10.4067/S0718-34022011000100008>
- UNESCO (2011). *Manual de gestión del riesgo de desastres para comunicadores sociales*. Lima: UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000219184>

- Vallefin, C. (2020). *La gestión de la comunicación digital en bibliotecas de la UNLP: construcción de espacios interactivos e innovadores en un contexto de riesgo* (Tesis de grado). La Plata: Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.1920/te.1920.pdf>
- Vallefin, C.; de Lima, K.; Corda, M. C. y Viñas, M. (2018). Gestión del riesgo en bibliotecas escolares secundarias de la Universidad Nacional de La Plata (Argentina). *IX Jornadas de Temas Actuales en Bibliotecología*, Mar del Plata, Argentina. http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.10520/ev.10520.pdf
- Zbieczuk Suchá, L., et.al (2021). Stimulators and barriers towards social innovations in public libraries: qualitative research study. *Library & information science research*, 43(1), 101068. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2020.101068>