

Respuesta a los desastres *en Chile*

El papel fundamental de las bibliotecas y los telecentros

TECHNOLOGY & SOCIAL CHANGE GROUP

UNIVERSITY of WASHINGTON
Information School

W

SÍNTESIS DE LAS INVESTIGACIONES

CRISIS Y TICs, BIBLIOTECAS, TELECENTROS | AMÉRICA LATINA

Los telecentros y las bibliotecas, como puntos de acceso público a Internet, desempeñan un papel importante en la prevención y manejo de desastres. Después del terremoto que sacudió a Chile en 2010, estas organizaciones prestaron servicios críticos. Las agencias de gobierno deben incorporar este tipo de puntos de acceso en planes de emergencia.

Antecedentes

Este estudio investigó qué tan importantes son los telecentros y las bibliotecas en la gestión y prevención de desastres, concentrándose en tres áreas principales. (1) las necesidades de comunicación después del desastre; (2) la coordinación con grupos ciudadanos y organismos gubernamentales; y (3) los factores de éxito para brindar comunicaciones de emergencia.

En febrero de 2010, Chile sufrió un terremoto grado 8,8 (escala de Richter), seguido por un tsunami. Estos fenómenos generaron un desastre que devastó las regiones costeras e interiores, y causaron una pérdida importante de vidas además de una destrucción masiva. El terremoto afectó las redes eléctricas, de agua y comunicaciones (Internet, televisión y, en algunos casos, radio). La sensación de aislamiento resultante, agravó aun más el impacto psicológico del desastre.

Posteriormente, se implementaron varias iniciativas de comunicación de emergencia a través de puntos de acceso público a Internet: escuelas, bibliotecas, telecentros y laboratorios móviles. Estas iniciativas estuvieron, en gran medida, descentralizadas, y surgieron espontáneamente a partir de los esfuerzos de empresas privadas, organismos gubernamentales y organizaciones no gubernamentales.

Diseño de la investigación

Este estudio investiga dos tipos de lugares de acceso público a Internet, los telecentros y bibliotecas, tal como funcionaron en Chile para brindar asistencia relacionada con la gestión y prevención del desastre. El proyecto estudió la experiencia de cinco bibliotecas y siete telecentros (entre ellos, un telecentro móvil) en dos de las zonas más afectadas por el terremoto (Región VII y Región VIII), así como en la Región Metropolitana de Santiago. Los investigadores realizaron entrevistas semiestructuradas dirigidas a tres grupos: personal de los telecentros y las bibliotecas, representantes gubernamentales y grupos focales de usuarios de estos puntos de acceso público.

La investigación fue diseñada para estudiar cinco aspectos: (1) los servicios de comunicación ofrecidos y el tiempo necesario para establecer dichos servicios; (2) los factores que insidieron en el funcionamiento; (3) las necesidades de comunicación de las personas en las zonas afectadas; (4) las brechas en las comunicaciones de emergencia que las bibliotecas y los telecentros no lograron remediar; y (5) las estrategias para mejorar los servicios de comunicación brindados después del desastre.

Resultados

Las respuestas del personal de las bibliotecas y los telecentros después de la emergencia estuvo basada en la improvisación y la iniciativa local. No hubo una respuesta institucional inmediata, ni de parte del gobierno ni de las organizaciones de coordinación. Incluso un año después del terremoto, los organismos gubernamentales tenían escasos conocimientos acerca del papel potencial de estas organizaciones en el contexto de una emergencia.

La capacidad de las bibliotecas y los telecentros para responder de manera efectiva a las necesidades de sus localidades dependió de la infraestructura, la iniciativa del staff, y las relaciones con la comunidad.

En el caso del terremoto de Chile en el 2010, tres factores emergentes determinaron la habilidad de respuesta de estos centros en el contexto post-desastre: (1) el nivel de daños en la infraestructura (edificios, conectividad, electricidad, etc.); (2) la iniciativa y el liderazgo del personal; y (3) La fuerza de la red del centro, que incluye enlaces con otras instituciones, comités vecinales y participantes de la sociedad.

Las bibliotecas y telecentros brindaron servicios de comunicación y acceso a información que cumplieron funciones cruciales de emergencia.

En los lugares donde la conectividad y la infraestructura permanecieron intactas, el personal ayudó a las personas a comunicarse con familiares y amigos, inmediatamente después de la tragedia. Además, buscaron información general sobre los servicios básicos disponibles (alimentos, refugio, ropa), y sobre asistencia gubernamental, que fue publicada en lugares públicos, tales como tiendas e iglesias. En las semanas que siguieron al desastre, los telecentros y las bibliotecas ayudaron a las personas a encontrar la documentación requerida para solicitar subsidios gubernamentales para reconstruir sus hogares.

Además de brindar acceso a la comunicación, muchos telecentros y bibliotecas sirvieron como centros de socorro, ofrecieron un espacio a las personas que necesitaban refugio y brindaron otra asistencia de emergencia. Un espacio se convirtió en un refugio temporario para más de cuarenta familias; otros recolectaron alimentos y ropa, y coordinaron a los voluntarios para su distribución en hogares y otros lugares; algunos brindaron espacio a los organismos de respuesta de emergencia. Las funciones de los centros y las bibliotecas evolucionaron en los meses posteriores al desastre.

Se establecieron comunicaciones de emergencia incluso en algunos lugares donde la infraestructura de los telecentros y las bibliotecas había sufrido daños. Los telecentros y las bibliotecas que habían sufrido daños graves reubicaron los equipos sin daños en edificios cercanos que no se utilizaban o en carpas de emergencia. Incluso algunos fueron ubicados en la propia casa de un miembro del personal, para brindar servicios de emergencia. Un telecentro móvil suministrado por el Comité para la Democratización de la Informática (CDI) brindó acceso a la información necesaria

y creó una sensación de «normalidad» a los niños y los adolescentes, que pudieron utilizar las computadoras e Internet durante breves periodos para socializar y jugar.

Los medios sociales, Facebook y Twitter, demostraron ser herramientas esenciales de comunicación para el staff. Facebook y Twitter permitieron que el personal de los telecentros y las bibliotecas se conectaran con sus redes para coordinar esfuerzos, compartir experiencias, y lecciones aprendidas. Los medios sociales también se utilizaron para ayudar a las personas a ubicar a familiares y amigos en zonas distantes, así como para ofrecer información y recursos esenciales.

Estos servicios brindados por bibliotecas y telecentros después del terremoto chileno de 2010 cambiaron las percepciones de las personas acerca de estos lugares de «lugares a los que los niños van para hacer tareas» a «bienes incalculables para la comunidad». En algunas comunidades las bibliotecas y los telecentros eran valorados antes del desastre de 2010, pero más como lugares donde a los que los niños podían ir para hacer sus tareas, acceder a Facebook o jugar en la computadora. Nadie imaginó que serían agentes clave en situaciones de emergencia. Sus iniciativas y acciones después del desastre, fueron tan valiosas que las percepciones de las personas cambiaron: ahora se comprende que son bienes invaluable e infraestructura crítica para la comunidad.

Recomendaciones

Los gobiernos en todos los niveles deben incorporar telecentros y bibliotecas en la planificación y respuestas en caso de emergencias. La experiencia Chilena indica que las bibliotecas y los telecentros desempeñan una función importante en la gestión y la prevención del desastre. Ya están insertos física y socialmente en las comunidades, y están bien

posicionados en términos de infraestructura y conocimientos para responder a las necesidades de información y comunicación de los diversos agentes en una emergencia: hogares, equipos de emergencia, organismos públicos y organizaciones humanitarias. Los gobiernos en todos los niveles deberían incorporarlos en el diseño y la entrega de su planificación y las respuestas en caso de emergencias.

Crear herramientas y brindar capacitación para que sea más fácil organizarse y comunicarse en situaciones de emergencia. Los gobiernos y los representantes de la bibliotecas, los telecentros y la comunidad deberían trabajar en conjunto para desarrollar herramientas básicas y programas de capacitación que mejoren la preparación y la respuesta en caso de emergencia. Estos pueden incluir talleres para el personal, o el desarrollo de contenidos que pueda agregarse a los materiales de comunicación existentes, juegos en línea destinados a la juventud o plataformas que utilizan medios sociales o dispositivos móviles para la comunicación masiva y para dar sentido a la información sobre la crisis.

Las redes de bibliotecas y telecentros deberían coordinar planes de respuesta, así como abogar para ser incluidos en los procesos de planificación del gobierno. Nuestra investigación descubrió que las respuestas de las bibliotecas y los telecentros al desastre de 2010 estuvieron muy restringidas a sus áreas respectivas; se comunicaron dentro de sus propias redes, y rara vez se establecieron vínculos entre los dos tipos de organizaciones. Para responder mejor a las crisis, se deben hacer esfuerzos para crear alianzas y coordinar actividades y flujos de información. En forma similar, las comunidades de las bibliotecas y los telecentros deberían trabajar en conjunto para abogar por su inclusión en el desarrollo de programas gubernamentales de preparación y respuesta en caso de emergencias.

Apoyo

La investigación fue auspiciada por Microsoft y el Global Impact Study, un programa co-financiado por el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (CIID) y La Fundación Bill y Melinda Gates.

Cita

Celedón, A., Pequeño, A., Garrido, M., & Patin, B. (2012). *El rol de los telecentros y bibliotecas en situación de catástrofe: El caso Chileno*. Seattle: Technology & Social Change Group, University of Washington Information School.

Derecho de autor y licencia

Derecho de autor, 2012, Universidad de Washington. Este contenido es distribuido mediante una licencia de Creative Commons Atribución-Compartirígal 3.0.

Technology & Social Change Group

El Grupo de Tecnología y Cambio Social (TASCHA) en la Escuela de Información de la Universidad de Washington explora el diseño, el uso y los efectos de las tecnologías de la información y la comunicación en comunidades que enfrentan los desafíos del cambio social y económico. Con experiencia en más de 50 países, TASCHA reúne a una red multidisciplinaria de científicos sociales, ingenieros y profesionales del desarrollo para realizar investigaciones, avanzar en el conocimiento, crear recursos públicos y mejorar el diseño de políticas y programas. Nuestro propósito? Desencadenar la innovación y oportunidades para aquellos que más las necesitan. Para saber más, visite tascha.uw.edu.

Esta investigación se llevó a cabo en colaboración con la Asociación de Telecentros Activos de Chile (ATAACH), una institución de carácter gremial que agrupa las asociaciones de la sociedad civil dedicadas a trabajar por el cierre de la brecha digital y la inclusión social.

W
**TECHNOLOGY &
SOCIAL CHANGE GROUP**
UNIVERSITY of WASHINGTON
Information School