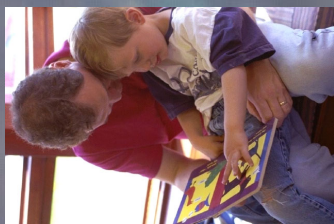


# CONFIANZA . . . y

# TERROR



Nuevas Demandas  
para la Diseminación  
y Gestión de Información de Crisis



UNA PROPUESTA PARA AUMENTAR EL  
PAPEL DE LAS BIBLIOTECAS ESTADO  
UNIDENSES EN LA DISEMINACION Y  
GESTION DE INFORMACION DE CRISIS



LA COMISION NACIONAL SOBRE LAS  
BIBLIOTECAS Y LAS CIENCIAS DE  
INFORMACION DE LOS EE.UU.

Para más información en la iniciativa de la Comisión para incrementar el papel de las bibliotecas estadounidenses en la gestión y distribución de la información de crisis, contacte con la Comisión Nacional sobre Bibliotecas y Ciencias de la Información de los Estados Unidos.

Hay más información disponible en la página *web* de la Comisión:

[www.nclis.gov/info/trust/trust.html](http://www.nclis.gov/info/trust/trust.html).



Comisión Nacional sobre Bibliotecas y  
Ciencias de la Información de los EE.UU.

U.S. National Commission on  
Libraries and Information Science

1110 Vermont Avenue, NW, Suite 820  
Washington, DC 20005-3552

# EN LOS MOMENTOS DE CRISIS, SE DEBE TENER INFORMACIÓN

Durante y después de una crisis, tanto si ésta está relacionada con un suceso terrorista o un desastre natural, las personas han de tener acceso a la información.

En momentos difíciles, una falta de información puede ser tanto peligrosa como aterradora. Al mismo tiempo, un exceso de información o información errónea, bien por accidente o de manera intencionada, puede convertirse en un "arma de confusión masiva".

La información de las crisis es imprescindible en el momento de la crisis y en las horas, los días, y las semanas que la siguen. La información debe estar disponible durante y después de dicha situación. Alguna información debe encontrarse al alcance de todos 24 horas al día, 7 días a la semana.

La información de crisis debe:

- nutrirse de fuentes autorizadas;
- estar organizada lógicamente y verificada independientemente;
- provenir de fuentes mundiales puntualmente, pero estar disponible en comunidades locales;
- ser sensible a los matices culturales y estar disponible en los idiomas de la comunidad;
- comunicar un sentido de orden, control, y continuidad;
- fomentar la comprensión, el sentimiento de comunidad, y la esperanza;
- proporcionarse de acuerdo con su contexto y distribuirse en múltiples formatos.



**A la luz de los sucesos recientes, los Estados Unidos deben poner en marcha un sistema integral efectivo de diseminación y gestión de información.**



La Comisión Nacional sobre Bibliotecas y Ciencias de la Información (NCLIS) es una agencia independiente y permanente del gobierno federal, establecida en 1970 con la promulgación de la Ley Pública 91-345. La Comisión se encarga de:

- aconsejar al Presidente y al Congreso sobre la implantación de diversas políticas;
- realizar estudios, encuestas, y análisis sobre las necesidades bibliotecarias y de información del país;
- asesorar sobre los niveles de suficiencia o deficiencia de los servicios y recursos bibliotecarios y de gestión de la información en cada momento;
- desarrollar planes generales para cumplir con las necesidades bibliotecarias y de información nacionales.

La Comisión también asesora a los gobiernos federal, estatal, y local, y a otros organismos públicos y privados con respecto a las ciencias bibliotecarias y de gestión de la información, incluso en lo relativo a consultas sobre tratados relevantes, acuerdos internacionales e implantación de legislaciones. Asimismo, promueve las actividades de investigación y desarrollo que extenderán y mejorarán la capacidad bibliotecaria y de gestión de la información del país como eslabones esenciales en las redes nacionales e internacionales.

En el momento de esta publicación, se cuentan entre sus comisarios y personal:

Martha B. Gould, *Presidenta*  
Joan R. Challinor, Ph.D., *Vicepresidenta*

Rebecca T. Bingham      José-Marie Griffiths, Ph.D.  
Jack E. Hightower      Bobby L. Roberts, Ph.D.

James H. Billington, Ph.D., *Bibliotecario del Congreso*  
Robert Martin, Ph.D., *Director,*  
*Instituto de Servicios Bibliotecarios y Museísticos*

Robert S. Willard, *Director Ejecutivo*  
Judith C. Russell, *Directora en Funciones*

Julio 2002

---

**Comisión Nacional sobre Bibliotecas y Ciencias de la Información de los EE.UU.**

**U.S. National Commission on Libraries and Information Science**  
1110 Vermont Avenue, NW, Suite 820, Washington, DC 20005-3552  
Telephone: 202-606-9200; Fax: 202-606-9203; Web: www.nclis.gov

Se debe solicitar enérgicamente a los medios de comunicación audiovisuales y escritos que reproduzcan y emitan los avisos pertinentes que canalizan al público a las bibliotecas para obtener información en momentos de crisis.

En el futuro, para aliviar la sobrecarga del número 911, se debe habilitar otro número telefónico alternativo a nivel nacional para distribuir información sobre una crisis. Si bien ya contamos con un sofisticado sistema de respuestas en momentos de emergencia, con frecuencia se encuentra congestionado por llamadas no relativas a la crisis. Precisamos un sistema de mayor alcance para la disseminación y gestión de información en esos momentos, dirigido en exclusiva a dar respuesta a la necesidad de información del público.

**Resulta obvio que los Estados Unidos necesitan una disseminación y gestión de información más efectivas en momentos de crisis. También es obvio que poseemos en los Estados Unidos un sistema de bibliotecas vital y de amplio alcance que puede cumplir con las necesidades informativas del público durante y después de una emergencia o un desastre.**

La Comisión Nacional sobre Bibliotecas y Ciencias de la Información se reunirá con otras instituciones gubernamentales y de la comunidad bibliotecaria para conseguir estos objetivos. La Comisión cree que los esfuerzos cooperativos de las agencias gubernamentales y las bibliotecas pueden marcar una diferencia enorme en la fortaleza y la competencia de los Estados Unidos, así como en cada uno de nosotros como individuos, para cumplir con los desafíos que encontraremos en el futuro.



Crear una nueva infraestructura nacional sobre la información de crisis podría llegar a costar miles de millones de dólares y podría tardar años en ser efectiva. Pero no tiene que ser así necesariamente, puesto que ya se ha hecho una inversión significativa.

## LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS CONSTITUYEN UN RECURSO EN LOS MOMENTOS DE CRISIS

Las más de 16.000 bibliotecas públicas de este país ya constituyen una red de recursos extensiva que se puede reforzar para responder a la necesidad de más información en momentos de crisis. Es un recurso que ya existe: sólo tenemos que reforzarlo, ponerlo en marcha y utilizarlo.

Después del 11 de septiembre, las bibliotecas de la Ciudad de Nueva York, de Arlington, (Virginia) y del Condado de Somerset (Pennsylvania) realizaron esfuerzos sobrehumanos para contestar preguntas importantes. Respuestas similares se dieron en muchas otras bibliotecas del país, *sin coordinación o dirección alguna*, y ello es así porque la red americana de bibliotecas públicas ya constituye un gran recurso nacional para la gestión y la disseminación de información, especialmente en los momentos de crisis. Debemos expandir y realzar este recurso como un componente esencial de la gestión y disseminación de información de crisis en los Estados Unidos.

**Las bibliotecas públicas tienen todas las características que contribuyen a la gestión y distribución eficaces de información de crisis.**

El sistema de bibliotecas públicas de los Estados Unidos es una red de recursos de información e individuos expertos y formados que existe tanto virtual como físicamente. Si se averían las líneas telefónicas o se estropean los sistemas informáticos, la mayoría de las personas todavía tienen la posibilidad de conducir su automóvil o caminar hasta una biblioteca cercana donde pueden conseguir información esencial.

Las bibliotecas y sus bibliotecarios pueden responder rápida y eficazmente a través de la



creación de colecciones de recursos y de la construcción de bases de datos de información organizadas y accesibles sobre las crisis, los esfuerzos para solucionarlas y las agencias de ayuda.

Las bibliotecas públicas representan fuentes fiables y seguras para obtener información. Son lugares físicos, conocidos y neutrales, donde los individuos pueden reunirse para aprender y discutir sobre los acontecimientos.

Las bibliotecas públicas saben organizar y verificar información y ya cuentan con sistemas que mantienen fácilmente accesibles grandes cantidades de datos. Además, suministran a quienes lo precisen acceso a los servicios de Internet y correo electrónico.

Los bibliotecarios acreditados que gestionan las bibliotecas son un increíblemente valioso recurso humano. Estos profesionales saben ayudar a enfocar las preguntas, y están familiarizados con los procedimientos más exactos de verificación y validación de la información obtenida.

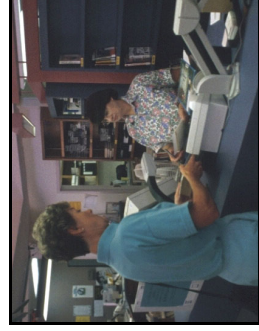
Las bibliotecas constituyen depósitos reconocidos de información del presente y el pasado. Ya gozan de un alcance global y una presencia local. Forman parte de un extenso sistema de bibliotecas no sólo en la nación, sino en todo el mundo.

**Las bibliotecas públicas proveen el acceso tanto inmediato como a largo plazo a los recursos de información. Pueden proporcionar información en el momento más oportuno, tanto durante como después de la crisis.**

Las bibliotecas públicas son espacios físicos donde los individuos pueden congregarse y reconocerse como una comunidad. Comunican un sentido de orden, de control, de normalidad.

Las bibliotecas públicas disponen de los recursos necesarios para ayudar a la comunidad a enfrentarse con las consecuencias de una crisis. Muchos psicólogos creen que el daño emocional del 11 de septiembre durará meses, tal vez años, hasta que los ciudadanos sean capaces de hacer frente a los sucesos que cambiaron drásticamente—y de manera permanente—su imagen del mundo.

Las bibliotecas son unos excelentes proveedores de contexto para la información de crisis. Regularmente suministran información en formatos múltiples: en persona—desde los bibliotecarios de referencia hasta los



cuentacuentos—a través de vídeo y grabaciones de audio, de Internet, y, por supuesto, mediante documentos impresos.

Las bibliotecas públicas sirven a personas de distintos orígenes étnicos e idiomas. Desde las conversaciones espontáneas entre jóvenes sentados alrededor de una mesa hasta los foros de discusión de las noticias más actuales y charlas sobre libros, las bibliotecas saben cómo facilitar y promocionar el diálogo y la exploración intelectual para fomentar la comprensión.

Las bibliotecas públicas fomentan la esperanza. No sólo ofrecen información, sino también el sentimiento de vivir en comunidad. Al ayudar al público a conseguir el conocimiento del presente y hacerse una idea del futuro, las bibliotecas guían a los ciudadanos en tiempos de desesperación y terror.

## INCLUIR LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DENTRO DE LA GESTIÓN DE CRISIS

Hay muchas personas con necesidad de información que ya la buscan en la biblioteca, por lo cual aquellos responsables de diseminar información de crisis deben incluir a las bibliotecas en su plan de distribución. La planificación para la preparación de emergencias y la seguridad del país en todos los niveles—federal, estatal, y local—ha de incluir indefectiblemente a las bibliotecas públicas.

Las agencias gubernamentales a nivel federal, estatal, y local deben tener ya los sistemas en marcha—y deben utilizarlos—para distribuir información esencial y actualizada a las bibliotecas públicas. Esto se puede lograr en cooperación con las bibliotecas estatales, instituciones capaces a su vez de redistribuir la información de una manera eficaz a las bibliotecas y los sistemas bibliotecarios apropiados de cada estado.



Las bibliotecas y sus bibliotecarios, por consiguiente, deben estar preparados para poner la información a disposición de los ciudadanos donde y cuando sea necesario.

Hay que repartir las subvenciones de fuentes federales, estatales, y locales de emergencia de forma que las bibliotecas puedan estar abiertas más horas en el evento de una crisis—si fuera preciso, veinticuatro horas al día, siete días a la semana.