

Caso 1: el creciente papel de Twitter en emergencias y comunicaciones en caso de catástrofes

Juan Pablo León
Rol: 201473047-0

Martes 15 de Marzo, 2016

1 ¿Cuáles son los potenciales beneficios de Twitter y otros medios sociales, para las comunicaciones de emergencias y catástrofes?

En primer lugar, como ya fue mencionado en el texto, una de las ventajas obvias de utilizar medios de comunicación vía internet es que son menos proclives a colapsar o a saturarse durante una emergencia que pueda afectar a muchas personas, las cuales puede que requieran de diferentes grados de asistencia al mismo tiempo. Otro factor que es importante de considerar es que estamos viviendo en una época donde los teléfonos inteligentes y los planes de telefonía con internet móvil son cada vez más asequibles para la población general, por lo que es natural que el siguiente paso en el desarrollo sistemas de emergencia fuese por medio de la utilización de plataformas virtuales.

Posiblemente la ventaja más poderosa de utilizar Twitter, por ejemplo, para estos casos es que los mensajes de emergencia y auxilio pueden ser vistos por varias personas al mismo tiempo y, además, retwitteados con el objetivo de lleguen a incluso más personas las cuales, de estar en condiciones, pueden incluso acudir a la ayuda personalmente.

2 ¿Cuáles son los riesgos potenciales del uso de Twitter y otras redes sociales, para las comunicaciones de emergencia y catástrofes?

Son considerables en número. En primer lugar existe la posibilidad de que se traten de mensajes falsos, de broma, o simplemente mal intencionados que pueden entorpecer las labores de ayuda. También puede suceder que una persona esté legítimamente pidiendo ayuda pero sea ignorada debido a sospechas relacionadas con las razones anteriores. También está el problema de que plataformas web como Facebook, por ejemplo, diariamente pasan por momentos de mucho tráfico donde su rendimiento (cargar paginas, navegar en general) se ve sumamente ralentizado, algo inaceptable si consideramos que una emergencia puede ocurrir en cualquier momento y sin previo aviso. Otro factor a considerar, que puede ser un arma de doble filo, es que los mensajes publicados en internet pueden quedarse más tiempo del necesario, en otras palabras, pueden seguir siendo vistos por personas incluso despues de que la emergencia ya se halla resuelto, lo cual puede causar que quienes lean pedido de ayuda consideren que este siga vigente o, caso contrario, que el mensaje sea ignorado pues ya han pasado algunas horas desde su publicación.

3 ¿Recomendaría usted el uso de Twitter como parte de los sistemas de información para facilitar la comunicación en casos de emergencias y catástrofes?

Personalmente, no. No recomendaría el uso de Twitter a menos que se crearan ciertas funciones que aliviasen los potenciales riesgos antes ya mencionados. Por ejemplo, está el problema del retwitteo de emergencias que pueden ya haber sido solucionadas. Se podría simplemente eliminar el tweet o escribir otro tweet explicando este caso, pero eso no garantiza que todos los usuarios que retwitaron el tweet original también vuelvan a retwitear este nuevo tweet a sus seguidores ni que estos hagan lo mismo con sus propios seguidores y así sucesivamente. Además, también está la posibilidad de que más de una persona a la que sigas retwitee la misma emergencia lo cual puede causar que una sola emergencia se le de más prioridad de la necesaria debido al spam accidental.

Otro de los problemas, es que necesitas tener seguidores (en el caso de Twitter) para que alguien pueda leer tus tweets publicados. De no ser así la única forma de que alguien más vea tu mensaje es que utilice el buscador de Twitter con una o más de las palabras que utilizaste como palabras claves y es probable que la persona ni siquiera

llegue a encontrar tu tweet debido a la forma en que funciona el buscador el cual muestra en primera instancia los tweets más populares, más significativos o mas retwiteados. Además, tomando en cuenta que la cantidad de seguidores ayuda en el momento de agregarle veracidad a tu tweet, aquellas personas que no tengan muchos seguidores (por no decir ninguno) corren el riesgo de que su tweet de auxilio sea ignorado debido a que no hay forma de comprobar que este sea real y no una broma pesada utilizando una cuneta de tweeter falsa.

4 ¿Qué tipo de educación sería necesaria a nivel de usuario para hacer de Twitter más eficaz para las comunicaciones de emergencias y catástrofes?

Para comenzar, es necesario saber utilizar Twitter y tener conciencia sobre los riesgos que existen de twitear y retwitear y hacerse preguntas como ¿Es mi emergencia realmente urgente? ¿Existe la posibilidad de que este tweet sea falso? ¿Será necesario hacer retweet o la emergencia no es tan urgente? ¿Cuanto tiempo ha pasado desde que fue publicado el tweet? ¿Se habrá ya solucionado la emergencia? ¿Debería llamar a los verdaderos servicios de emergencia o ya habrá sido reportado el incidente?

Pero lo más importante, es que el usuario se enfrente a los tweets de emergencia de manera seria y no los utilice de manera de broma o les quite la importancia que se merecen o en Twitter ocurriría lo mismo que pasó en Facebook luego del terremoto en Nepal donde miles de usuarios reportaron estar bien luego del terremoto siendo que ni siquiera vivían en la zona a modo de broma entre sus amigos. Esto poco a poco le quita la seriedad y la veracidad que tienen estos medios para reportar emergencias y esto último es sumamente difícil de recuperar luego de que el daño está hecho.

5 ¿Cómo el sistema de información podría verificar la veracidad de los datos que recibe?

Una forma en que se podría comprobar la veracidad de la información de un tweet es revisar de donde fue mandado el tweet con el objetivo de verificar este fue realmente escrito por alguien que se encuentra en dicho lugar y que, por ende, es más probable de que se trate de un verdadero tweet de emergencia y no una mentira. Twitter podría buscar, al momento en que se publica un tweet, la zona aproximada desde donde fue enviado para así tener esta información disponible de ante mano.

También se podría tener en menor consideración cuentas que hallan sido creadas hace muy poco (menos de un día o dos) pues podrían tratarse de cuentas generadas por máquinas con el objetivo de crear mensajes falsos y a la vez tener en mayor consideración aquellos tweets de usuarios que ya llevan más tiempo en Twitter.

6 ¿Qué tipo de información podría el sistema proveer a autoridades gubernamentales y/o instituciones de ayuda gracias a los datos de Twitter?

Las instituciones obtendrían información en tiempo real invaluable al momento de haber alguna emergencia. Los usuarios tendrían la capacidad de reportar desde incendios que estén apenas comenzando hasta robos a tiendas que estén ocurriendo en el momento. Se obtendría información de personas que se encuentran en zonas de catástrofe capaces de reportar en donde esta el peligro, si hay heridos, si se necesita algún tipo de ayuda específica ya sea una ambulancia o un carro de bomberos lanza agua. Con las personas presentes capaces de reportar los sucesos las instituciones de ayuda tendrían información de primera fuente que les ayudaría en gran medida a distribuir de mejor manera sus recursos en caso de haber alguna emergencia. Además se contaría con otro medio por el cual las personas pueden pedir ayuda, reduciendo la saturación de las vías de comunicación telefónicas y por el cual los usuarios serían capaces incluso de subir imágenes y hasta videos de su situación o la de otros, característica única de este medio de comunicación.

7 Considere que el sistema será implementado en Chile, ¿Qué consideraciones o implicaciones éticas y legales se podrían/deberían considerar en este caso? Investigue si alguna ley chilena podría regular el uso de Twitter en este caso

Algo muy importante que se tendría que tomar en cuenta si este sistema se utilizara en Chile es que, inevitablemente, habrá gente que lo utilizará de manera mal intencionada, ya sea por broma o por simplemente entorpecer el procedimiento en una emergencia. Debido a esto es que un sistema como este perdería credibilidad rápidamente en nuestro país a menos que hubiese una forma de castigar a aquellos que utilicen de mala manera este sistema de emergencia. De hecho, se tendría que anunciar públicamente que este sistema que utiliza Twitter será considerado

un sistema oficial para la comunicación de emergencias o es posible que las personas ni siquiera se tomen la molestia de utilizarlo, dejando el sistema completamente inútil.

Principalmente se tendrían que tener las leyes apropiadas que puedan proteger la integridad de este sistema. El problema es que, cuando se trata del internet, Chile esta todavía muy atrasado en cuanto a lo legal y no es porque no tengamos las leyes, de hecho existen leyes que prohíben la piratería de material audiovisual vía internet, por dar un ejemplo, pero el problema esta en hacer valer las leyes. Si en nuestro país apenas se trata de evitar la compra y venta de películas piratas en la calle, menos se controla la piratería por internet. Instituciones como la PDI y Carabineros de Chile apenas dan abasto con los crímenes que ocurren en el mundo real y en cuanto temas relacionados con el internet prefieren enfocarse en crímenes más serios como el tráfico de drogas y la pedofilia. La verdad es que un país como Chile hacen falta más mecanismos reguladores que puedan hacer cumplir las leyes relacionadas con el mal uso de la web y esto sería un grave problema al momento de implementar este sistema que funciona principalmente gracias al internet. Al final, uno puede tener las leyes necesarias que fomenten el uso responsable de la web, dándole las condiciones necesarias a este sistema para que pueda ser utilizado de la mejor manera, pero si no se tienen los mecanismos necesarios para hacer valer dichas leyes entonces es como si no existieran.