

Noticias de Última Hora: El creciente papel de Twitter en emergencias y comunicaciones en caso de catástrofes¹

Cuando un concejal de la ciudad de Atlanta, Georgia, vió a una mujer en la calle sufrir una convulsión, rápidamente sacó su teléfono celular. Tenía poca batería, por lo que en lugar de marcar 911 y quedarse atascado en espera, tecleó un breve tweet:

“Necesito un paramédico en la esquina de John Wesley Dobbs y la calle Jackson. Mujer en el suelo inconsciente. Por Favor Retweet”

Varios de los seguidores del concejal vieron inmediatamente su mensaje de texto y marcaron el 911. Los paramédicos llegaron rápidamente para llevar a la mujer al hospital.

Twitter, el servicio de microblogging más conocido por sus actualizaciones triviales sobre los acontecimientos diarios, que podrían divertir o aburrir a sus seguidores, tiene un papel cada vez mayor en las respuestas de emergencia. El servicio empodera a las personas con la habilidad de recopilar y difundir información acerca de emergencias y catástrofes, esta información puede ser mucho más oportuna que cualquiera entregada por una autoridad gubernamental u organización tales como la Cruz Roja.

Durante la inundación de Red River Valley en 2009, por ejemplo, millones de tweets rastrearon la ubicación y los momentos de la inundación en donde aumentaba el volumen del agua. Los mensajes cortos ofrecen observaciones en terreno de las condiciones, junto con la preocupación, el miedo, y finalmente la alegría, que los residentes sintieron cuando retrocedieron las aguas. También difunden o “retwittean” noticias oficiales de fuentes regulares, tales como TV o gobierno estatal. Cuando un raro terremoto golpeó la costa oeste en 2011, los usuarios de Twitter enviaron mensajes para tranquilizarse entre sí, incluso algunos de ellos tuvieron conocimiento del terremoto minutos antes que las noticias lo informaran.

Twitter fue ampliamente utilizado para comunicarse durante y después del Huracán Sandy en 2012, y más de un tercio de los 20 millones de tweet compartieron noticias y relatos de testigos. Los twitteros obtuvieron en tiempo real la información sobre las víctimas. Por ejemplo, vieron relatos de primera mano de qué tan alto subía el agua en las diferentes calles. Ningún canal de noticia transmitió tanto detalle, cuando la información errónea fue publicada, los twitteros corrigieron rápidamente.

A raíz de un gran terremoto en Haití, un estudiante graduado de la Universidad de Colorado, puso en marcha un proyecto para mejorar la utilidad de Twitter, llamada “Tweak the Tweet”. El objetivo de Kate Starbird fue el desarrollo de la sintaxis para los tweets provenientes de los sitios de catástrofe, por lo que podría ser mejor organizado y leído por los programas de computador (Figura 1-24). Los tweets desestructurados sobre las víctimas que necesitaban ayuda, fueron reutilizados en mensajes más estructurados con “hash tags” (Palabras claves

¹ Traducido de caso descrito en Wallace, P. (2012). *Introduction to Information Systems*. Second Edition.

precedidas por un signo #). Programas de computador pueden leerlos para categorizar quien está implicado, que se necesita, donde es el problema, y que otra cosa podría estar sucediendo. Con esta sintaxis, los tweets se pueden introducir en los sistemas de respuesta a catástrofes agregando información de muchas fuentes, trazar un mapa de las áreas de necesidad, la ubicación de la víctimas, fuentes de abastecimiento, y mucho más.

FIGURA 1-24

Formateo de tweets para mejorar la respuesta a las catástrofes.

Tweet Original:

“Sherline Birotte también conocido como Memen. Visto por última vez en 19 Ruelle Riviere College University de Porter en un edificio escolar de 3 pisos”

Tweet Reestructurado:

“#haiti #ruok Sherline Birotte también conocido como Memen. Visto por última vez #loc 19 Ruelle Riviere College University de Porter #info en un edificio escolar de 3 pisos”

La Cruz Roja y otras organizaciones de respuesta a catástrofes reconocen que las personas confían en las redes sociales como Twitter, para el apoyo en situaciones de emergencia. De hecho, los medios sociales son tan frecuentes que, en una encuesta, más de una cuarta parte de los encuestados dijeron que iban a enviar un mensaje directo en Twitter para los servicios de emergencia, sin darse cuenta de que las organizaciones de ayuda no están preparados para monitorear Twitter y otros servicios, además, poseen pocos medios para evaluar el valor de la información recibida de esta manera. Puede ser oportuna, pero ¿es exacta? Podría ser un informe exagerado de un niño o un engaño de algún estafador.

A pesar de los inconvenientes, el valor de Twitter para responder en situaciones de emergencia y catástrofes puede ser fenomenal. Japón, está poniendo a prueba un sistema de comunicación de catástrofes que toma ventaja de Twitter, después de haber aprendido que las líneas telefónicas regulares a menudo fallan durante devastadores terremotos e inundaciones. Las personas pueden usar sus teléfonos móviles o computadores para pedir ayuda o señalar un problema. Craig Fugate, administrador en el Centro Federal de Emergencias, dijo: "Los medios sociales pueden capacitar al público para ser parte de la respuesta, y no como víctimas para ser atendidas."

Como experto en sistemas de información, exprese su opinión respecto a las siguientes preguntas (10 ptos c/u, excepto que se indique lo contrario):

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

1-2 ¿Cuáles son los riesgos **potenciales** del uso de Twitter y otras redes sociales, para las comunicaciones de emergencias y catástrofes?

1-3 Basados en los acontecimientos relatados en el texto y sus respuestas a las preguntas anteriores, ¿**Recomendaría Ud. el uso de Twitter** como parte de los sistemas de información que den soporte a las autoridades gubernamentales y/o instituciones de ayuda para facilitar la comunicación en casos de emergencias y catástrofes? Argumente su respuesta considerando **qué componentes** de los sistemas de información o el **contexto** en el que existirían se verían afectados por la decisión de incluir Twitter. (30 ptos)

Respecto a las siguientes preguntas, considere que la decisión de incorporar Twitter ya se ha tomado y Ud. no puede hacer nada por evitarlo:

1-4. ¿Qué tipo de **educación** sería necesaria a nivel de **usuario** para hacer de Twitter, más eficaces para las comunicaciones de emergencias y catástrofes?

1-5 ¿Cómo el sistema de información podrían verificar la **veracidad de los datos** que reciben?

1-6 ¿Qué tipo de **información** podría el sistema proveer a autoridades gubernamentales y/o instituciones de ayuda gracias a los datos de Twitter?

1-7 Considere que el sistema será implementado en Chile, ¿Qué consideraciones o implicaciones **éticas y legales** se podrían/debieran considerar en este caso? Investigue si alguna ley chilena podría regular el uso de Twitter en este caso (20 ptos)