

El uso de las redes sociales y aparatos móviles para la continuidad de las estaciones y la cobertura de noticias

David Stephenson
SAFER Emergency Consultant
Stephenson Strategies

Contents

1. Introducción.....	2
1.1. Conducta emergente en desastres.....	2
2. Las redes sociales y la operación de las estaciones en un desastre.....	4
2.1. Experimente ahora	4
3. Los principios en el uso de redes sociales en un desastre.....	5
3.1. En lugar de la administración jerárquica, emergen soluciones	5
3.2. Los organigramas deben ser flexibles en un desastre	5
3.3. Todos pueden contribuir	5
3.4. Estrategia, tácticas e instrumentos deben cambiar improvisadamente.....	5
4. Aparatos y aplicaciones de las redes sociales para desastres.....	6
4.1. Aparatos.....	6
4.1.1. Teléfono celular.....	6
4.1.2. Teléfono inteligente (Smartphone).....	6
4.1.3. Aparato transmisor-receptor (Walkie-talkie).....	7
4.2. Aplicaciones.....	7
4.2.1. Twitter/Yammer	7
4.2.2. Facebook.....	8
4.2.3. Wikis	9
4.2.4. Crowdmap.....	9
4.2.5. Fotos y video.....	10
4.2.6. Aplicaciones completas.....	10
5. Crear una nueva síntesis: el periodismo emergente.....	12
5.1. El reto de establecer un proceso de periodismo emergente	14
6. El proceso del periodismo emergente	16
6.1. Tome la iniciativa: organice una reunión.....	16
6.2. ¿Para qué esperar a que haya una crisis?.....	18
6.3. Cuando ocurre un desastre	18
7. Recursos	19

1. Introducción

Este apéndice al Manual SAFER sobre cómo usar los aparatos móviles y aplicaciones sociales en un desastre tratará acerca de cómo el personal puede usarlos para ayudar a la estación a continuar operando y cómo los mismos aparatos y aplicaciones pueden usarse para que los radioyentes participen en “crowdsourcing” [1] de información como parte de la cobertura de noticias.

Comenzamos con un breve repaso de la teoría actual de la respuesta a desastres ya que tiene relevancia directa tanto en la continuidad de servicios como en la manera en que las estaciones reunirán y reportarán noticias en un desastre.

1.1. Conducta emergente en desastres

Los dos centros principales en la investigación de desastres, la Universidad de Colorado y la de Delaware, han encontrado que mientras algunas personas podrían dejarse llevar por el pánico, el público en general no lo hace. [2] En cambio, ocurre un tipo específico de conducta colaborativa que conduce a una respuesta eficaz.

Se conoce como “conducta emergente,” [3] originalmente observada en insectos sociales – hormigas, abejas y termitas. Cuando un gran número de hormigas – o de humanos – actúan a la misma vez, las acciones sencillas no coordinadas del individuo pueden resultar colectivamente en interacciones complejas y en una respuesta eficaz.

Los investigadores han demostrado que este ha sido el caso en muchos desastres mayores:

“Se han realizado estudios de los desalojos en momentos de crisis durante los últimos 50 años. Estos han demostrado consistentemente que en tiempos de crisis grandes, mucha de la conducta organizada es más bien emergente que tradicional. Además, es de una naturaleza muy descentralizada, con la dominación de la toma pluralista de decisiones, y la aparición de intentos imaginativos e innovadores de enfrentar las contingencias que se presentan típicamente en los desastres mayores.” [4]

Asimismo, el Dr. Erik Auf der Heide escribió:

“... Los desastres son distintos a las emergencias cotidianas rutinarias. La diferencia es más que en magnitud. Los desastres generalmente no pueden ser manejados adecuadamente simplemente movilizándolo a más personal y material. Los desastres podrían cruzar fronteras jurisdiccionales, crear la necesidad de emprender tareas desconocidas, cambiar la estructura de organizaciones respondedoras, resultar en la creación de una nueva organización, provocar la movilización de participantes que no responden normalmente a incidentes locales de emergencia, y discapacitar el equipo e instalaciones rutinarias de respuesta a emergencias. En consecuencia a estos cambios, los procesos normales para coordinar la respuesta comunitaria de emergencia podrían no estar bien adaptados a la situación.” [5]

Por lo tanto, la conducta emergente es crítica para una respuesta eficaz a algún desastre, y ocurrirá de cualquier manera. Sin embargo, lo que es diferente hoy en día es que la combinación de aparatos móviles y aplicaciones de redes de comunicación social no sólo permite la conducta emergente, ¡sino que la *fomenta!* [6]

Los usuarios de las redes sociales tienden a formar “amistades virtuales” con otros que comparten intereses y valores parecidos, quizás porque los aparatos de comunicación social fomentan que se comparta información en tiempo real a lo largo del día de tal manera que rompe las distinciones entre el trabajo y la vida personal y da una mejor indicación de intereses y valores compartidos que a su vez conllevan a vínculos más profundos.

Además, la habilidad de las redes sociales de compartir *información en tiempo real basada en el sitio* por medio de aparatos móviles los hace invaluable en desastres. Pueden dar con precisión información hiper-local [7] que tanto el público como los primeros respondedores necesitan. [8] Por ejemplo, las identidades de las víctimas de las balaceras en Virginia Tech fueron identificadas primero – y de mayor importancia, correctamente – a través de Facebook y mensajes de texto, mucho antes de que fueran anunciadas por las autoridades. [9]

Algunas agencias gubernamentales y medios de comunicación podrían criticar la pérdida del mando y control jerarquizados como resultado del uso de las redes sociales. Sin embargo, la controversia ha sido decidida efectivamente por la tecnología: la gente usará las redes sociales en un desastre, quieran o no los oficiales. Si así fuera, ¿no sería mejor buscar la manera en que las redes sociales y el público en general podrían contribuir a entender y manejar la crisis?

[1] “Crowdsourcing” is the concept of taking a function, in this case, news gathering, that is normally performed by trained professionals and instead (or in addition) involving the general public in the function.

[2] Kendra, T. Wachtendorf and E. L. Quarantelli. Who was in charge of the massive evacuation of Lower Manhattan by water transport on 9/11? No one was, yet it was an extremely successful operation. Implications? September, 2002.

[3] Emergence. Wikipedia

[4] Wachtendorf and Quarantelli, op. cit.

[5] Erik auf der Heide. Disaster response: principles of preparation and coordination. Ch. 4.

[6] Stephenson, W. David and Eric Bonabeau. Expecting the Unexpected: The Need for a Networked Terrorism and Disaster Response Strategy. Homeland Security Affairs III, no. 1 (February 2007)

[7] Iskold, Alex. The Rise Of Hyperlocal Information. ReadWriteWeb, Nov. 21, 2007.

[8] Leysia Palen, Kenneth M. Anderson, Gloria Mark, James Martin, Douglas Sicker, Martha Palmer, Dirk Grunwald. A Vision for Technology-Mediated Support for Public Participation & Assistance in Mass Emergencies & Disasters. Proceedings of the 2010 ACM-BCS Visions of Computer Science Conference.

[9] Leysia Palen, Sarah Vieweg, Sophia B. Liu, Amanda Lee Hughes. Crisis in a Networked World Features of Computer-Mediated Communication in the April 16, 2007, Virginia Tech Event. Social Science Computer Review.

2. Las redes sociales y la operación de las estaciones en un desastre

Aunque sean beneficiosos los manuales de preparación y las simulaciones de desastres, una de las realidades de los desastres es que cada uno tiene elementos idiosincrásicos que no pueden predecirse y, por lo tanto, deben enfrentarse en tiempo real usando los recursos que estén disponibles inmediatamente, y que sean prácticos.

Además, hemos aprendido de los desastres pasados que podría ser imposible mantener la cadena de mando normal. Como sucedió en el 9/11, los administradores principales podrían ser ellos mismos víctimas o no ser físicamente capaces de llegar a las instalaciones debido a las circunstancias.

2.1. Experimente ahora

Es crítico poder compartir información en tiempo real basada en el sitio durante un desastre. Es aún más importante saber cómo comunicar eficazmente aunque haya un ancho de banda limitado. Esta es en parte la razón por qué las aplicaciones sociales tal como Twitter han sido tan populares en los desastres: utilizan casi nada de ancho de banda, por lo tanto los Tweets pueden pasar cuando otros mensajes no puedan.

No obstante, el personal de su estación no puede esperar hasta que ocurra un desastre para comenzar a usar estos instrumentos. El tiempo requerido para aprenderlos es demasiado grande para tratar de aprender una aplicación nueva y manejar una crisis a la vez.

Por lo tanto, sugerimos que comience ahora a usar estos instrumentos, tanto para que su personal esté familiarizado con ellos de antemano (para que los usen automáticamente en un desastre), como para que los radioyentes estén acostumbrados a visitar la estación a través de las redes sociales.

Este énfasis en la comunicación por Internet es un cambio significativo en la práctica del pasado. En muchos desastres, el uso tradicional del teléfono es el peor instrumento de comunicación debido al ancho de banda que requiere y porque su uso principal es para conversaciones de uno a uno. Sin embargo, muchos miembros del personal podrían tratar de usar el teléfono instintivamente a no ser que se sientan a gusto con las alternativas.

Hay otra razón atractiva para explorar ahora los instrumentos de las redes sociales. Cada vez más organizaciones descubren que las redes sociales son tan valiosas para compartir información diariamente como lo son en un desastre. (Por ejemplo, usar un Wiki puede resultar en la reducción dramática en el número de correos electrónicos; ^[10] y Yammer, un instrumento inspirado por Twitter para la comunicación instantánea segura dentro de corporaciones, permite actualizaciones instantáneas sobre la ubicación y actividades de los miembros del personal).

^[10] Hof, Robert. *Something Wiki This Way Comes*. Bloomberg Business Week, June 7, 2004.

3. Los principios en el uso de redes sociales en un desastre

3.1. En lugar de la administración jerárquica, emergen soluciones

El uso de las redes sociales en un desastre requiere un nuevo estilo de administración. Los administradores superiores no pueden dictar la solución; debe emerger desde abajo de las contribuciones de muchas personas, cada una contribuyendo piezas pequeñas de información relevante que conocen.

La totalidad es más grande que la suma de todas sus partes. Compartir información y perspectivas estimulará opiniones e información por parte de otros. Es como armar un rompecabezas.

3.2. Los organigramas deben ser flexibles en un desastre

Asimismo, uno no puede insistir en las relaciones normales de reportaje o de autoridad en un desastre. Los administradores mismos podrían ser víctimas o no poder comunicarse por algún motivo. Planee alternativas a los organigramas y autorice al personal delegar y comunicarse cuando se requiera.

3.3. Todos pueden contribuir

Algunos miembros del personal que normalmente no participan en las operaciones de la estación podrían tener alguna información simplemente por dónde estaban cuando ocurrió el desastre o porque pueden comunicarse cuando otros no puedan. O podrían conocer algún recurso o persona que podría ser crucial. De mayor importancia, las circunstancias en rápida evolución podrían requerir una síntesis de observaciones e ideas por parte de cualquier persona que esté disponible.

3.4. Estrategia, tácticas e instrumentos deben cambiar improvisadamente

Una de las razones por que la información en tiempo real basada en el sitio es tan crítica es porque los desastres pueden cambiar tan radical y rápidamente. Algún curso que es prudente en un momento es locura unos minutos después. Es difícil simular estas situaciones en los ejercicios, pero las redes sociales pueden al menos reducir un poco la incertidumbre al proporcionar la más última información en tiempo real basada en el sitio. Permiten que la información se comparta instantáneamente para que cambien rápidamente la estrategia y las tácticas.

4. Aparatos y aplicaciones de las redes sociales para desastres

Es importante no pensar en un solo aparato de las redes sociales como esencial ya que la habilidad de usar cualquiera de ellos en un desastre podría depender de variables que cambian rápidamente, tales como el ancho de banda, el suministro de electricidad, y el daño a las torres celulares y a otra infraestructura. Más bien, piense en ellos como una variedad de opciones entre los cuales escoger.

4.1. Aparatos

4.1.1. Teléfono celular

Hoy en día aún los teléfonos más básicos incluyen una cámara que los miembros del personal en el lugar de los hechos pueden utilizar para documentar el daño a instalaciones, árboles caídos u otras obstrucciones, y peligros tales como incendio, viento, etc. Recuerde que en cualquier tipo de desastre, siempre que sea posible es mejor usar textos (usan casi nada de ancho de banda) que hacer llamadas de voz para reducir la congestión en el ancho de banda. Por lo tanto, anime a su personal a experimentar ahora con textos.

4.1.2. Teléfono inteligente (Smartphone)

Estos teléfonos que se están convirtiendo en la norma, agregan el poder de computación, funciones tales como video, y GPS que puede ser crítico porque establece la ubicación precisa del usuario. Una de sus ventajas es que pueden guardar información del desastre a la cual el usuario puede tener acceso si se destruyera totalmente la infraestructura de comunicaciones.

Es una buena idea hacer disponible el plan de desastres en un formato accesible por teléfono que el personal pueda bajar de antemano (cerciorándose de bajar el más corriente a medida que cambie el plan) para que lo tengan a la mano, literal-

Las redes sociales de comunicación podrían proporcionar un vínculo vital para personas lejos de su área de cobertura

[Richard Alun Davis, el administrador de KUYI Hopi Radio](#) reconoce que antes él estaba escéptico sobre lo valioso que una red social como Facebook podría ser en un desastre.

Eso fue antes de los fuegos e inundaciones en la comunidad remota de la reservación durante el verano de 2010. Fue entonces cuando [la página de Facebook de la emisora](#) se convirtió en una fuente crítica de información, especialmente para la “diáspora Hopi” – los que se habían mudado lejos de la reservación pero mantenían un vínculo estrecho con ella.



From Facebook

Davis dice que aunque la reservación queda a
(continued on next page)

mente, cuando ocurra un desastre. (Claro está que poner una copia impresa actualizada en varios sitios es un buen consejo.)

4.1.3. Aparato transmisor-receptor (Walkie-talkie)

En el peor de los casos, si se perdieran la electricidad y las conexiones de Internet, todavía se puede compartir información de forma rudimentaria si todo el personal tiene walkie-talkies baratos.

Un modelo de este sistema, el District of Columbia Emergency Radio Network (DCERN) [11], fue aplicado por primera vez por Bill Adler, un agente literario del D.C. Todos los miembros salen un domingo de cada mes por la noche, prenden sus walkie-talkies, sintonizan el mismo canal y practican enviar mensajes. Han cubierto el Distrito de Columbia, y pueden pasar la información mundialmente si fuera necesario a través de una conexión con radio aficionados.

4.2. Aplicaciones

4.2.1. Twitter/Yammer

Twitter se ha convertido en un instrumento muy utilizado para compartir información en desastres debido a su habilidad de transmitir información concisamente en tiempo real desde el área de los hechos. Sin embargo, su usabilidad era limitada inicialmente por la falta de normas uniformes de describir e identificar el tipo de información transmitida, que hizo difícil agregar y compartir información, particularmente en la distribución por computadora.

Durante el terremoto en Haití, el programa “Empower the Public With Information in a Crisis” (EPIC) de las Universidades de Colorado y de California de prisa puso en uso la taxonomía “[Tweak the Tweet](#)” (TtT) que las universidades habían estado desarrollando. TtT introdujo en los Tweets de

(continued from previous page)

sólo 94 millas al este de Flagstaff, en muchos casos “bien podrían estar al otro lado del mundo,” ya que los medios de comunicación dominantes con frecuencia hacen caso omiso de los eventos en la reservación. KUYI se volvió aún más importante en 2009 cuando el consejo tribal votó por clausurar el periódico tribal.

Durante los fuegos, KUYI Hopi Radio publicó en Facebook alertas de fuego para el condado y la zona selvática en cuanto estaban disponibles. También publicó fotografías de las áreas quemadas que fueron identificadas por residentes antiguos.

La estación y su página de Facebook fueron todavía más importantes durante las inundaciones que comenzaron a fines de julio, debido a que el evento no fue reportado en otros lugares, aunque los daños en la reservación fueron mayores que en Flagstaff. Para los familiares fuera de la reservación, la página de Facebook se convirtió en la fuente principal de información de los sucesos.



Rebecca Hansbrough Caramba, esta información es increíble. No había oído nada de la inundación en los medios de difusión. 30 de Julio a las 4:02am · Flag

From Facebook

Con igual importancia, Davis dice que a veces la reservación no recibe la ayuda que necesita durante desastres “porque se presume que la Oficina de Asuntos Indígenas se hará cargo,” que no siempre es el caso. Durante las inundaciones, una pareja no indígena en el estado de Colorado que había comenzado a seguir la página en Facebook varios meses antes, vio lo que estaba sucediendo y llegó varios días después con 800 libras de alimentos donados, los cuales fueron bien recibidos, para suplementar los esfuerzos de la comunidad Hopi dentro y fuera de la reservación de ayudarse.

En retrospectiva, Davis ahora afirma: “Si tuviera que hacerlo de nuevo, depondría de mis estereotipos de las redes sociales y tendría la mente abierta.”

emergencia “hashtags” uniformes, tales como #loc (ubicación) #need (tipo de ayuda necesitada). La adición de esta sintaxis estándar para información la hace legible por máquina, lo cual significa que los datos pueden ser distribuidos automáticamente, un factor crítico en los desastres. La importancia de los TtT’s extiende más allá del uso de Twitter en desastres, creando un modelo para sistematizar el contenido de otros avisos a través de las redes sociales. Debido a la simplicidad y lógica del sistema, es probable que el público adopte rápidamente el uso de TtT en desastres. (Que sepamos, hasta la fecha nadie ha lanzado una campaña educativa formal sobre el uso de los hashtags de Twitter, pero nuevos hashtags se difunden rápidamente y se utilizan constantemente para clasificar y buscar contactos en Twitter, simplemente porque los usuarios pronto captan su utilidad y la lógica de cómo crear hashtags cortos y precisos.) Sin embargo, también es lógico que un programa formal de promoción por las emisoras de radio pública aceleren su diseminación y adopción. Usar TtT para pedir que los radioyentes contribuyan información sobre algún sitio geográfico en un desastre probablemente resultaría en la pronta adopción de los tags por los usuarios.

Puede que quiera considerar dos tipos de estrategias en cuanto al uso de Twitter.

Muchas organizaciones han adoptado [Yammer](#), una variación de Twitter de bajo o ningún costo, desarrollado específicamente para usar con los servidores de seguridad para la comunicación segura. [12] Preferiblemente usted usaría Yammer dentro de la organización y, como ya lo han hecho muchas estaciones de radio pública, también abriría una cuenta Twitter para la comunicación con los radioyentes tanto en tiempo normal como en desastres.

Note que para que su información en Twitter tenga credibilidad, debe observar el espíritu de la red social y “seguir” otros usuarios (especialmente los radioyentes) así como interactuar con ellos de forma regular creando un diálogo, y no simplemente usar Twitter como un método de difundir el horario de los programas.

4.2.2. Facebook

Facebook es un instrumento crítico de las redes sociales en desastres, en parte porque el número de usuarios eclipsan los de otras aplicaciones sociales y en parte porque su API permite que se junten tantos tipos de contenido (Twitter, videos YouTube, etc.) en una página de Facebook. El hecho de que los comentarios en Facebook no están limitados a 140 caracteres también permite que se comparta información más detallada.

La característica “Discusión” de Facebook permite a los radioyentes seguir la discusión de una situación o evento u ofrecer sus propias observaciones. Cuando Facebook agregó la característica “Places” a su edición móvil, hizo posible que quienes publican actualizaciones den su local, lo cual podría ser crítico para la “información hiper-local” en un desastre.

KUYI Hopi Radio (ver el subartículo), una emisora comunitaria, descubrió que uno de los usos más importantes de Facebook en un desastre puede ser su habilidad de poner sobre aviso de la situación actual a familiares y amigos que estén fuera del área de transmisión. A propósito, este tipo de alcance global es una de las más grandes contribuciones que una emisora puede proporcionar a la respuesta en general: mientras mejor se usen las redes sociales y otros instrumentos que son servidos fuera del área local (y por lo tanto menos afectados por el ancho de banda o limitaciones de energía) para mantener informadas a personas en otro lugar, habrá menos necesidad de hacer llamadas telefónicas a amigos y familiares afectados. Esto conserva el ancho de banda para los primeros respondedores.

4.2.3. Wikis

Quizás lo que es peor que no contar con un plan para desastres es tener uno que es obsoleto. Usar un Wiki como la plataforma del plan de desastres de su estación aumentará la probabilidad de mantenerlo al día, ya que todos los usuarios pueden contribuir contenido a base de descubrimientos recibidos de la respuesta a nuevos desastres cuando ocurran.

Durante un desastre, si hay un ancho de banda adecuado y suficiente personal tiene acceso a computadoras, un Wiki también puede usarse por el personal para compartir información y tener acceso rápido y fácilmente a toda la información sobre planes y desastres pasados. [13]

[CrisisWiki](#) se ha convertido en un repositorio central global de respuestas a desastres que uno puede usar como una fuente de información y como un modelo para su propio Wiki.

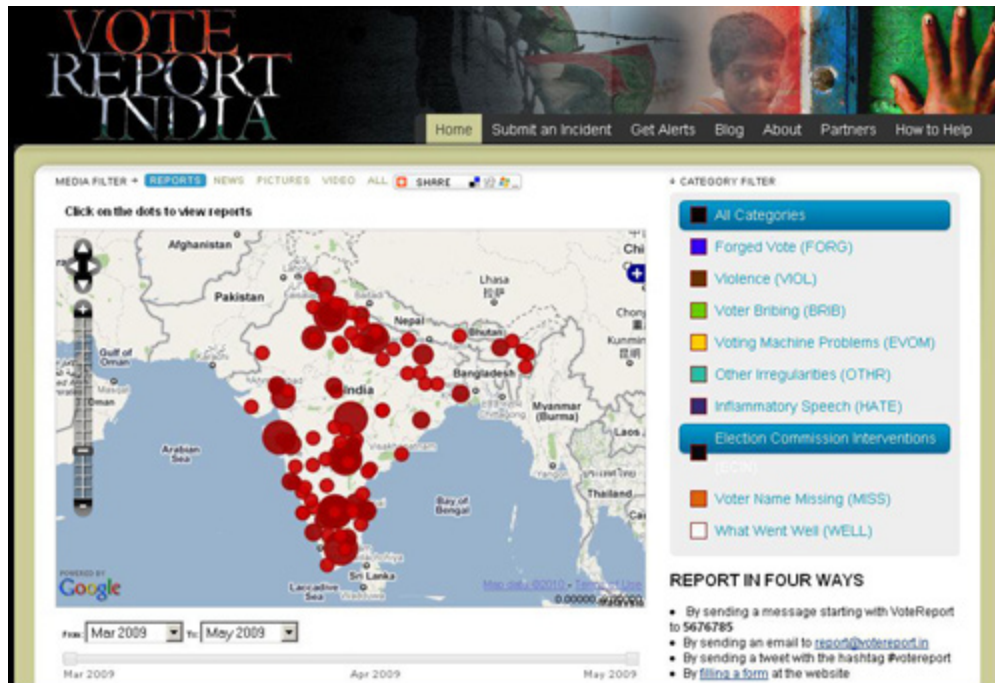
Un Wiki es otro ejemplo de un instrumento de las redes sociales que una estación podría usar como un componente crítico de su administración día a día y luego cambiar sin problema al uso para desastres. Sus ventajas incluyen reducir radicalmente los correos electrónicos y el aumento de colaboración. [14]

4.2.4. Crowdmap

[Crowdmap](#) es otro ejemplo de un instrumento para desastres que puede usarse para recopilar noticias en forma normal y para recibir información por medio de crowdsourcing, específicamente porque fue creado como un instrumento para visualizar los datos de las elecciones. Es una aplicación gratuita creada por el Proyecto Ushahidi basado en África, específicamente para organizar la información de crowdsourcing en mapas interactivos y en cronogramas.

Crowdmap se ha usado con frecuencia para manejar desastres, notablemente durante el terremoto en Haití. Es especialmente útil en los dos aspectos de la cobertura de desastres que más aplican para involucrar al público en reunir información: manejar la aportación de información por medio de crowdsourcing y visualizar la información hiper-local. Lo mejor de todo es que el servidor es Ushahidi, así que puede seguir funcionando y ser accesible aún cuando el ancho de banda esté limitado o la infraestructura esté inutilizable.

Por ejemplo, si uno usa Crowdmap para organizar la información por parte de los radioyentes en la cobertura de las elecciones, uno puede enriquecer su cobertura y obtener experiencia valiosa al usar el instrumento que podría aplicarse durante un desastre.



Crowdmap

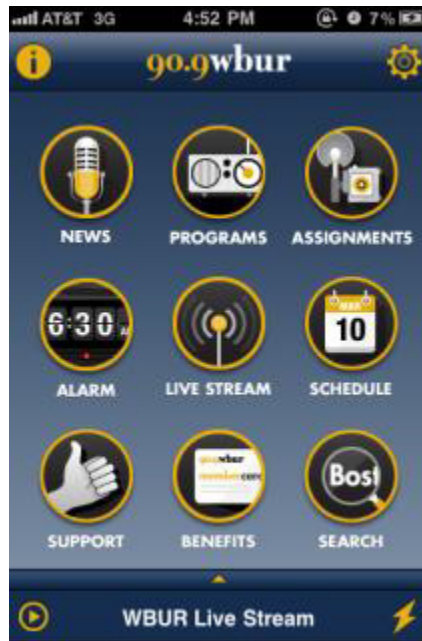
4.2.5. Fotos y video

Desde que fueron usados extensamente por primera vez durante el atentado en el subterráneo de Londres, las fotos (y ahora video) desde los teléfonos celulares pueden proporcionar una consciencia valiosa de la situación, aunque su uso estará limitado severamente cuando haya restricciones en el ancho de banda. Las fotos pueden reunirse en servicios como [Twitpic](#) si se les agrega un tag que las asocia con un desastre ([como con estas de los fuegos arrasadores en Boulder en 2010, #boulderfire](#)). Los videos podrían ser aún más útiles porque pueden capturar movimiento y recorrer el sitio, pero antes de un desastre hace falta hablar sobre el tipo de información visual que sería útil. Dicha discusión sería un tema excelente para una reunión (ver la sección 6.1) para el trabajo preliminar que involucre al público en la cobertura.

4.2.6. Aplicaciones completas

Finalmente, si sus recursos lo permiten, considere crear una aplicación para un smartphone parecida a las que han creado muchas emisoras de radio público, incluyendo WBUR en Boston: combina botones para una gran variedad de funciones que la han hecho indispensable para los radioyentes (stream en vivo, noticias, horarios y podcasts de programas, dar donaciones y “assignments”). Hacer clic en “assignments” permite al radioyente aprender cuál contenido por medio de crowdsourcing la estación quiere que contribuya. Este tipo de aplicación todo propósito elimina las conjeturas sobre la conexión con la emisora – que es especialmente importante en situaciones de alto estrés como son los desastres – y aumenta el vínculo entre el radioyente y la estación.

Si está interesado en una aplicación parecida, fue creada por [Public Radio Exchange \(PRX\)](#) que la hace disponible a otras emisoras, ya sea para que crean una para su emisora o para permitir el uso de su código de fuente abierta para crear una aplicación parecida internamente o contratando a alguien para que cree su propio código.



WBUR iPhone App

[11] [District of Columbia Emergency Radio Network \(DCERN\)](#)

[12] [Yammer.com](#) A limited version can be used for free. The more robust version is available to non-profits at a rate of \$2 or 3 a month per user depending on the features included.

[13] [The wiki will also be more valuable if a tag system such as TtT is used for the real-time data.](#)

[14] Jeanne C. Meister. [Wikis at Work: Benefits and Practices](#), Chief Learning Officer, February, 2008.

5. Crear una nueva síntesis: el periodismo emergente

La combinación de aparatos móviles y medios sociales de comunicación tienen la posibilidad de transformar la cobertura de un desastre en un nuevo híbrido que combina lo mejor del periodismo profesional y del “periodismo ciudadano” [15] posibilitado por el Internet.

Debido a que la conducta emergente de la cual se ha hablado es común en desastres, en el resto de este documento la forma híbrida será llamada “periodismo emergente.” [16]

El aspecto social de los nuevos medios de comunicación facilitará este cambio. Como han descubierto las organizaciones que han comenzado a usar Wikis internamente, cuando hay una plataforma que permite a la gente de una gran variedad de antecedentes, experiencias y perspectivas contribuir y compartir información, lo que resulta es una totalidad que es mayor que la suma de sus partes – una combinación de intercambio, debate, y falta de distinciones arbitrarias sobre el valor de las contribuciones en base a su postura, que conlleva a una síntesis y nuevas perspectivas que no podrían surgir de ningún solo individuo, sin importar su inteligencia o experiencia.

Quizás el ejemplo más gráfico de este fenómeno es [Intellipedia](#), el Wiki seguro establecido después del 9/11 para permitir “flatter”, el compartir datos dentro de la comunidad de intelectualidad. Utiliza el mismo software de fuente abierta utilizado por Wikipedia, permitiendo a los analistas de inteligencia compartir información a través de Intelink, el sitio intranet clasificado del gobierno federal. Mientras que la mayoría del uso de Intellipedia nunca es visto por el público, un ejemplo de la habilidad de esta plataforma de compartir y evaluar información rápidamente fue cuando el avión de Corry Liddle, el pitcher de

El proyecto “Uncommon Economic Indicators” del Programa de Brian Lehrer

En 2007, el Programa de Brian Lehrer de WNYC lanzó una ambiciosa iniciativa de crowdsourcing/periodismo ciudadano como parte de su proyecto [Uncommon Economic Indicators](#). Se hizo para agregar profundidad a los reportajes sobre cómo la recesión había afectado al área metropolitana de Nueva York.

Como parte del proyecto, WNYC creó [un manual por Internet sobre crowdsourcing](#) que es una guía importante sobre cómo iniciar un proyecto parecido en las estaciones. Un aspecto valioso del manual son [10 consejos](#) basados en las experiencias del programa con crowdsourcing por más de tres años.

¿Por qué se comprometió la estación a crowdsourcing? De acuerdo a la directora de proyectos Annie Schreffler, Brian Lehrer hacía mucho había abogado por la participación de los radioyentes en los noticieros. Como dice el manual: “Valoramos las nuevas maneras de colaborar con nuestros radioyentes y buscamos constantemente métodos innovadores para hacerlo.”

El proyecto de WNYC destaca en parte porque la estación no simplemente abrió su sitio de Internet y aceptó contenido, sino que modeló el tipo de información sustantiva que esperaba recibir y también guió a los supuestos periodistas ciudadanos. Por ejemplo, compartió con los lectores el [Principles of Journalism](#), y Schreffler presentó el primer reportaje como punto de referencia. Tampoco vaciló en remover material inapropiado (aunque Schreffler dice que la comunidad de radioyentes frecuentemente corrige ella misma los errores).

Schreffler es apasionado de crowdsourcing como un instrumento para agregar una dimensión valiosa adicional a la cobertura del Programa de Brian Lehrer, para complementar el reportaje profesional. “La caída del Dow durante el inicio de la recesión no tuvo sentido para la mayoría de los radioyentes mientras que los informes por
(continued on next page)

los New York Yankees, se estrelló contra un edificio. Los analistas de una variedad de agencias emitieron 80 actualizaciones de información en dos horas, incluyendo el descubrimiento de que no era un ataque terrorista. [17]

Hasta la fecha, el “periodismo ciudadano” ha sido examinado mayormente como un fenómeno distinto al trabajo realizado por periodistas profesionales. ¿Pero qué tal que las emisoras de radio pública integran esta información crowdsourcing con sus propios recursos, y qué tal que hubiera un diálogo con los contribuyentes? Resultaría en un nuevo tipo de cobertura parecida a la conducta emergente que investigadores han documentado en desastres: el “periodismo emergente.”

Esto podría ser especialmente relevante en un desastre cuando el personal noticiero de la estación, sin importar su tamaño, estaría rápidamente abrumado por el volumen de información y, en muchos casos, por la necesidad de monitorear un área geográfica grande.

Sin olvidar que aunque nunca se han conocido en persona, muchos de sus radioyentes podrían ya conocerse a través de las redes sociales, las cuales abarcan desde Twitter hasta los streams de comentarios en el sitio de Internet de su estación.

Cuando ocurre un desastre, las redes sociales no sólo permiten que ocurra la conducta emergente, la fomentan, ya que estas comunidades virtuales entran en acción instantáneamente y son capaces de actuar en colaboración con más rapidez que lo han hecho personas desconocidas en desastres pasados. Los líderes responsables que consistentemente proporcionan información valiosa (investigadores les llaman “High Yield Twitterers” [18]) podrían ya haber sido identificados y otros depender de ellos mientras que otros podrían estar contentos simplemente repitiendo información a sus redes. Cada uno tiene

(continued from previous page)

parte de los radioyentes sí,” ella afirma. “De repente todo el mundo tenía a dónde ir para compartir algo.” Dice que parte del desafío de un proyecto de periodismo ciudadano es, francamente, “convencer a los periodistas profesionales a que entreguen el micrófono a otra persona.”

Uncommon Indicators VIDEO CONTEST

Wednesday, June 03, 2009 - 02:45 PM

You've heard us talk about it on air. Now it's time for YOU to submit an Uncommon Economic Indicator video to our contest.



Why a contest? We've enjoyed reading and hearing your observations on the recession. Now we want to see them. By screening the finalists to our live WNYC audience and to the larger audience with Rooftop Films, together we are telling the story about how the economy is affecting all of us.

The incentive may attract budding film makers, but we're not looking for high gloss. What's important is that your video is a personal observation on an event, behavior or change caused by the economic crises. Use the recording equipment you have, think about how to tell us what you know, and send in the video.

From Youtube

(continued on next page)

un papel importante. Y como hace notar Leysia Palen, investigadora de desastres, los miembros de estas redes sociales virtuales que podrían estar a miles de millas del desastre contribuyen con frecuencia información valiosa. [19]

Los análisis de información crowdsourced recibida de las redes sociales en desastres pasados han demostrado que mucha de la información reunida y compartida por medio de las redes sociales contiene los mismos elementos clásicos que los periodistas profesionales contribuyen, es decir: quién, cuándo, dónde, por qué, y cómo. [20]

Sin embargo, lo que no sucederá en un vacío es que los periodistas ciudadanos observen automáticamente los principios del periodismo tradicional, tales como atribuir sus fuentes o incluir detalles significativos que enriquecerían la cobertura.

5.1. El reto de establecer un proceso de periodismo emergente

El reto de las emisoras de radio pública es ponerse en contacto con sus miembros/radioyentes que podrían estar interesados en proporcionar información en un desastre y desarrollar en conjunto pautas y procesos para reunir y presentar información.

Además, pueden explorar en conjunto maneras en que el diálogo a través de las redes sociales puede ayudar a ambas partes a trabajar juntas bajo circunstancias sumamente difíciles para crear una cobertura fidedigna e informativa que combinaría los mejores elementos del periodismo tradicional y del periodismo crowdsourced. [21] Al hacer esto, el esquema estará establecido para que ocurra el “periodismo emergente” en un desastre.

El resto de este documento resumirá los principios sugeridos y las mejores prácticas para una iniciativa de periodismo emergente (si decide lanzar una en su estación), evaluará cómo usar en conjunto los varios aparatos móviles y aplicaciones de las redes sociales y distribuir información valiosa en un desastre, y considerará algunos de los problemas que deben tratarse en colaboración para que resulte en un programa eficaz.

[15] The emergent journalism concept is strongly influenced by the work of Associate Prof. Leysia Palen and her associates at [the University of Colorado’s EPIC Project](#).

(continued from previous page)

El personal del programa facilitó la participación de los radioyentes. Aunque las fotos del proyecto estaban en un sitio de Flickr, los radioyentes no tuvieron que registrarse con Flickr: pudieron entregar sus videos directamente por medio de la página del proyecto. Schreffler también enfatizó que los límites presupuestales los forzó a ser ingeniosos, especialmente aprovechando los instrumentos gratuitos del Internet como Google Maps o la página grupal en YouTube.

La cortesía también tiene un papel crítico: Schreffler enfatiza que es absolutamente crítico reconocer públicamente las contribuciones y esfuerzos de los radioyentes, ya sea con una mención en el sitio de Internet o por medio de eventos como uno en el cual se presentaron y honraron [los mejores videos en “Uncommon Indicators” generados por radioyentes](#).

Schreffler aconseja que si lanza una iniciativa de crowdsourced durante la programación regular, que se cerciore de mantener un banco de datos de los contribuyentes (especialmente de los que tienen habilidades especiales) para que pueda comunicarse con ellos directamente en un desastre. Hace notar que por su propia cuenta ha aprendido a crear un sitio Ushahidi para que pueda contribuir sus servicios.

[16] The distinction between a citizen journalism program and “emergent journalism” as visualized here is that the latter would try to actually synthesize the contributions of citizen and professional journalists instead of offering them as parallel sources of information.

[17] [ODNI Intellipedia](#). The Collaboration Project.

[18] Sarah Vieweg, Amanda L. Hughes, Kate Starbird, & Leysia Palen. [Oklahoma Grassfires & Red River Floods](#). connectivIT Lab, Technology, Media & Society Program (ATLAS) Computer Science Department University of Colorado, Boulder CO. Proceedings of the 28th international conference on Human factors in computing systems, 2010.

[19] Leysia Palen. [Online Social Media in Crisis Events](#). EDUCAUSE Quarterly, vol. 31, no. 3 (July–September 2008)

[20] Vieweg, Hughes, Starbird & Palen, op. cit.

[21] Crowdsourcing refers to the practice of inviting the public to perform a task (such as news gathering) normally done by employees and/or trained specialists.

6. El proceso del periodismo emergente

Las siguientes pautas son con propósitos exploratorios. Esperamos que ya sea obvio que es imposible planear y ejecutar un proceso definitivo de periodismo emergente. Por definición, debe evolucionar en base a los recursos y participantes locales y situaciones a medida que se manifiesten. Sin embargo, los siguientes pasos podrían aumentar la probabilidad del éxito.

6.1. Tome la iniciativa: organice una reunión

En medio de los fuegos en San Diego en 2007, la estación pública KPBS-FM/TV organizó improvisadamente una iniciativa de periodismo ciudadano (vea el subartículo). Sin embargo, es lógico que mientras más planee con anticipación, mayor será la probabilidad de que el programa tenga éxito, especialmente debido a que las redes sociales dependen tanto de establecer la confianza mutua. ¡Es difícil hacerlo en medio de una crisis!

Aunque usted podría iniciar un diálogo con sus radioyentes a través de su sitio de Internet, quizás la manera más eficaz de crear el plan de un programa de periodismo emergente sería organizar una reunión e invitar a los radioyentes a la estación por varias horas una noche o fin de semana para reunirse con representantes de la administración y personal de los noticieros de la estación.

Basado en la experiencia [“PubCamp”](#) de radiodifusión pública, el evento es más probable de tener éxito si se establece de antemano un propósito específico: determinar si existe suficiente interés para crear una iniciativa de periodismo emergente, y si así es, cuáles serían las pautas.

Para que el programa tenga éxito, tiene que haber un verdadero intercambio de ideas en donde se solicitan y respetan

KPBS: pioneros en el uso de las redes sociales en una crisis

Cuando los fuegos golpearon a San Diego en 2007, las redes sociales eran mucho menos ubicuas y multifacéticas que hoy en día. Por eso son aún más admirables los esfuerzos pioneros de [KPBS](#) de integrar las redes sociales en sus reportajes del desastre.

La Editora de Convergencia Leng Caloh, que es responsable de integrar las plataformas de radio, televisión e Internet de la estación, administró el esfuerzo.

El volumen de comunicaciones de todo tipo rápidamente abrumó la infraestructura regional de telecomunicaciones. Caloh decidió temprano cambiar el sitio de Internet de muchas características por uno sencillo de HTML, que cargaría más rápido y requeriría menos ancho de banda. La estación dejó de transmitir temporalmente cuando se quemaron los cables de alta tensión del transmisor. (Una estación comercial transmitió la estación por un día hasta que se restaurara la electricidad).

Aunque en ese entonces KPBS no había comenzado a usar formalmente las redes sociales, Caloh y otros miembros del personal habían usado por su cuenta Twitter, My Map de Google y otras aplicaciones, así que pudieron aplicar sus experiencias rápidamente a las necesidades de la estación (y de los radioyentes).

Hubo muchos ensayos y errores. La estación no había abierto una cuenta con Twitter de antemano. Caloh dice que los tweets de KPBS durante los fuegos usaron en gran parte el modelo “transmisión” usado principalmente para transmitir actualizaciones en vez de un verdadero diálogo con los radioyentes. Dice que con el tiempo los miembros del personal aprendieron a ser más sucintos con sus tweets para proporcionar más información dentro del límite de Twitter de 140 caracteres.

Lo que capturó [la atención global de los medios de comunicación](#) y del público fue el uso por la estación de fotos que se publicaron en una página en Flickr creada por la estación ([“Fuegos 2007 KPBS San Diego”](#)).

(continued on next page)

las opiniones de los radioyentes/periodistas ciudadanos y se les pregunta cómo pueden contribuir. Esto es especialmente cierto debido a que las redes sociales permiten reunir y proporcionar información que usted no podría obtener con sus fuentes tradicionales, sobre todo la información hiper-local que ellos son más capaces de obtener que su personal profesional, debido sencillamente a sus grandes números y dispersión geográfica.

A la misma vez, los radioyentes/periodistas ciudadanos podrían aprender acerca de las responsabilidades del periodismo tradicional, y que no es como escribir un blog de opiniones. La probabilidad de que sus contribuciones se usen será mayor si son introducidos a y adoptan las normas periodísticas básicas para reunir información. Un buen comienzo podría ser distribuir [*“Citizen Journalism Publishing Standards”*](#) de *The Huffington Post*.

Un área provechosa para la discusión son los puntos fuertes y las limitaciones de los varios tipos de redes sociales y aparatos móviles tratados arriba. Por ejemplo, fotos y videos con tags geográficos podrían ser especialmente informativos. ¿Qué tipo de contenido deben tratar de incluir en los videos para que sean informativos? No obstante, no deben pedirse o entregarse videos si el ancho de banda está limitado (videos especialmente).

Considere darles a los asistentes un archivo .txt con los hashtags de “Tweak the Tweet”, hablar de los tags, y luego preguntarles si pueden pensar en maneras de crear más atajos para que la información por parte de periodistas ciudadanos sea más informativa. Esto podría desatar más innovaciones que haría las redes sociales más relevantes en un desastre.

También es importante aclarar para los asistentes que usted no está renunciando a su responsabilidad de periodismo profesional. Ellos deben entender que usted

(continued from previous page)

En un desastre de este tipo, los radioyentes están más interesados en información hiper-local, específicamente saber si su casa se ha quemado o no. Con una conexión manual entre las fotos y un Mapa Google usando la geo-codificación en Flickr, la estación hizo esta información crítica fácilmente accesible, y rápidamente se convirtió en [un recurso esencial tanto para el público como para los oficiales](#). Hubieron 1.7 millones de visitas al Mapa Google durante la crisis.



KPBS Wildfire Map

Los tweets más prominentes durante los fuegos fueron por parte del diseñador local de Internet y activista Nate Ritter, que obró por su cuenta. Caloh afirma que si habría un desastre parecido en el futuro, la estación se comunicaría con personas como Ritter para suplementar sus recursos.

Nota: El Director de Noticias de KPBS durante los fuegos, Michael Marcotte, ha escrito y hablado mucho sobre el papel de la estación durante los fuegos. Trabajando como consultante independiente con la Iniciativa de Noticias Locales de los medios públicos de comunicación y con [PRNDI](#), él ha creado la Public Radio News Directors' Guide (Guía para Directores de Noticias de Radio Pública), que incluye las mejores prácticas para la cobertura de un crisis.

tiene el derecho a revisar todo el material que se presente y a quitar unilateralmente cualquier material publicado directamente en su sitio de Internet que no cumple con sus normas periodísticas. (Una renuncia sucinta de responsabilidad en el sitio de Internet [\[22\]](#) reafirmará este punto).

No olvide pedir que los asistentes ayuden a difundir información durante un desastre. Cada uno tiene su red social cuyos miembros podrían no estar entre sus radioyentes. La credibilidad personal de estos radioyentes podría no sólo ayudarle a informar al público, sino que podría aumentar su número de radioyentes.

6.2. ¿Para qué esperar a que haya una crisis?

Aunque su mayor beneficio será en un desastre, hacer algún crowdsourcing ahora puede prepararlo para un desastre y complementar su actual recopilación de noticias. New York Public Radio fue el pionero de este método con su programa [“Your Uncommon Economic Indicators”](#) (vea el subartículo). Por ejemplo, una manera sencilla de comenzar el proceso en su comunidad sería usar Crowdfunder para reunir y organizar informes en el día de elecciones desde el sitio por parte de radioyentes.

6.3. Cuando ocurre un desastre

Debido a que el volumen de comunicaciones fue tan grande durante los fuegos en 2007, KPBS se dio cuenta que su sitio de Internet requeriría demasiado ancho de banda, por lo cual cambió a un sitio HTML minimalista al cual le agregó Twitter y streams de Flickr que lo convirtió en la mayor fuente regional de información durante los fuegos. Sin embargo el desarrollo desde entonces de Crowdfunder de Ushahidi significa que uno podría ofrecer instantáneamente este tipo de servicio en una crisis con una conexión sencilla. Luego los radioyentes podrían publicar sus tweets, mensajes sms y fotos directamente en Crowdfunder.

Una de las grandes ventajas de las redes sociales y de las aplicaciones móviles es que si su departamento de noticias determina que necesita más información de algún área en particular, puede enviar un aviso por Twitter o texto sms que alertaría a los radioyentes en esa área que usted necesita su ayuda y darles una tarea específica. ¿Necesita saber cuál tipo de daños han ocurrido? ¿Ha sido lesionada la gente? ¿Ha habido una inundación? Esto permitirá a su personal profesional concentrar sus esfuerzos en otro lugar, apoyado por los periodistas ciudadanos.

Más que nada, si usted ha solicitado la participación de periodistas ciudadanos en un desastre, cerciórese de que algún miembro del personal monitoree los informes, aunque sea sólo intermitentemente. Nada es peor que responder a una petición de información y luego ver que a sus esfuerzos se les hace caso omiso o son subestimados. El mismo miembro del personal puede revisar la exactitud del contenido ciudadano.

[\[22\]](#) The Brian Lehrer Show addresses this issue with the following disclaimer: “WNYC is an organization committed to the highest journalistic ethics and programming standards and to independent, noncommercial journalism, both in fact and appearance. Stories submitted by project collaborators that appear on WNYC’s Brian Lehrer Show crowd source reporting pages are anecdotal in nature and should not necessarily be expected to achieve the journalistic standards of WNYC.”

7. Recursos

- [Crowdsourcing: a Fieldguide from WNYC](#)
- [CrisisCommons](#)
- [PublicMediaCamp](#)
- [Uso por KPBS de redes sociales durante los fuegos](#)
- [American Public Media Public Insight Journalism Project](#)
- [Instrucciones para el proyecto “Uncommon Economic Indicators” de WNYC](#)
- [Investigación de la Prof. Leysia Palen sobre el uso de redes sociales en desastres.](#)