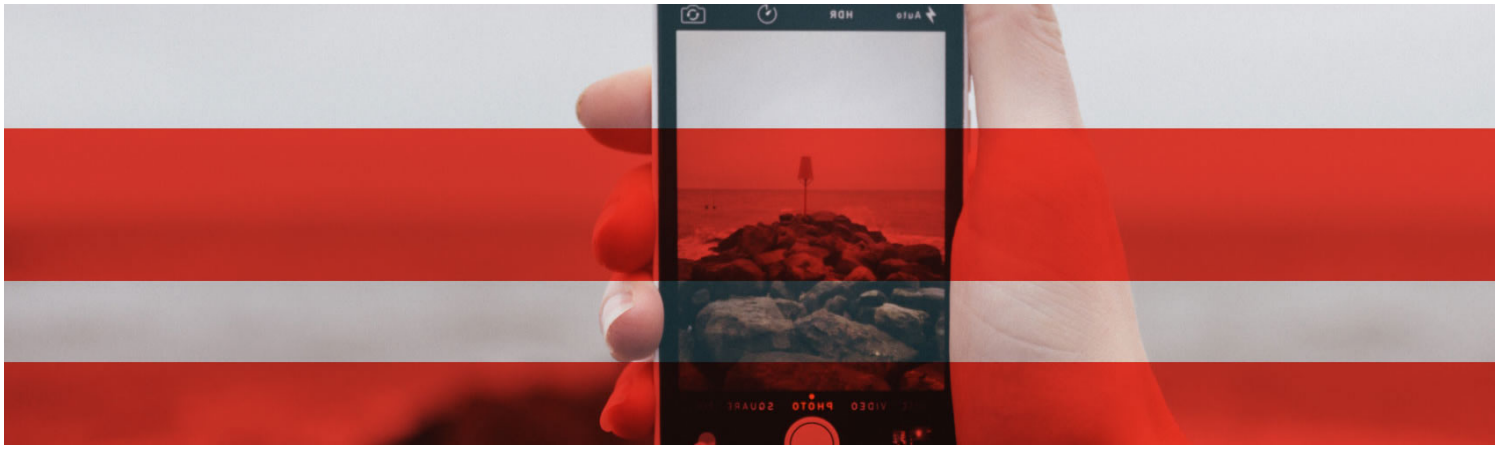
Telefónica



MEJORANDO LA GESTIÓN DE EMERGENCIAS A PARTIR DEL ANÁLISIS DE CONTENIDOS EN REDES SOCIALES

¿SERVIR A LOS CIUDADANOS SIN ESCUCHAR LOS MEDIOS SOCIALES?

Los canales tradicionales de acceso a los servicios de emergencias por parte de los ciudadanos (típicamente a través de los teléfonos 112) deben ser expandidos con el análisis en tiempo real de las redes sociales (canales web 2.0). Esta observación es el punto de partida de una de las líneas en las que el Grupo Telefónica (uno de los proveedores de referencia mundiales en sistemas integrados de gestión de emergencias) ha venido trabajando con vistas a su integración en su plataforma SENECA.

CUADRO DE MANDO SOCIAL PARA GESTIÓN DE EMERGENCIAS

Desde MeaningCloud hemos trabajado para Telefónica en el desarrollo de un cuadro de mando social que analiza y organiza la información compartida en redes sociales (inicialmente Twitter) antes, durante y después de que se produzca un incidente de interés para los servicios de atención a emergencias. Desde el punto de vista funcional, esto conlleva:

- Recoger las interacciones (tuits) relativos a incidencias en un área geográfica determinada.

- Clasificarlas según el tipo de incidencia (concentraciones, accidentes, desastres naturales…).
- Identificar la fase en el ciclo de vida de la incidencia (alerta o pre-incidencia, incidencia o post-incidencia).

Beneficios para las organizaciones que gestionan emergencias.

ANTICIPAR INCIDENTES.

Anticipación a eventos que, por imprevisibles o por desconocerse su magnitud a priori, deban ser objeto de atención futura por los servicios de atención a emergencias. Dentro de este escenario se encuentran los eventos sobre concentración de personas que son convocados, difundidos o simplemente comentados a través de redes sociales (asistencia a eventos festivos o deportivos, manifestaciones, etc.). Predecir las dimensiones y alcance de estos eventos es fundamental para planificar la atención por parte de las diferentes autoridades. Recordemos en este sentido el caso de los disturbios a raíz de una fiesta de cumpleaños convocada en la localidad holandesa de Haren a través de la red Facebook en 2012 o la tragedia de la Love Parade de Duisburg.

ENRIQUECER LA INFORMACIÓN DISPONIBLE.

Las redes sociales facilitan la compartición instantánea de imágenes y vídeos que constituyen, a menudo, fuentes informativas de la mayor importancia para conocer la situación de un escenario de emergencia tiempo antes de que puedan acudir los servicios de atención. Esos contenidos pueden incorporarse al expediente de una incidencia, a fin de contribuir a precisar el alcance, la ubicación exacta o una perspectiva inédita del asunto.

TECNOLOGÍA DE ANÁLISIS.

Para el análisis de los contenidos sociales se emplea la tecnología semántica de analítica de texto (minería de textos) MeaningCloud (marca de Sngular Data & Analytics). Los servicios en la nube de MeaningCloud se emplean para:

- Identificación de **idioma** del mensaje.
- Clasificación del mensaje conforme a una **taxonomía** (ontología) desarrollada para este escenario (Accidentes de diversos tipos, agresiones, desastres naturales, concentraciones, etc.).

- Extracción de **entidades** mencionadas (nombres de personas, organizaciones, lugares) y conceptos relevantes del mensaje.
- Identificación del **autor** o difusor de cada tuit.
- Detección de la **ubicación geográfica** del emisor y de la incidencia.
- **Identificación temporal** del mensaje y de la incidencia.
- Clasificación del **impacto** del mensaje.
- Extracción del **material audiovisual** (imágenes y vídeos) y de **referencia** (enlaces a páginas web, documentos adjuntos...) mencionado en el tuit a efectos de documentación del incidente.
- **Agrupamiento** automático de los mensajes relativos a un mismo incidente dentro de un expediente abierto.
- Extracción de **nubes de etiquetas** de incidentes.

Una perspectiva social multidimensional.

La tecnología para análisis de texto se integra en una aplicación web que constituye un dashboard social completo que ofrece tres perspectivas:

- **Perspectiva geográfica**, con mapas que muestran la ubicación de los emisores de los mensajes, con posibilidad de enfoque (zoom) sobre áreas concretas.
- **Perspectiva temporal:** una línea de tiempo con la evo lución del impacto de un incidente en las redes sociales, incorporando análisis de sentimiento.
- **Perspectiva de expedientes:** toda la información de un incidente agrupada.