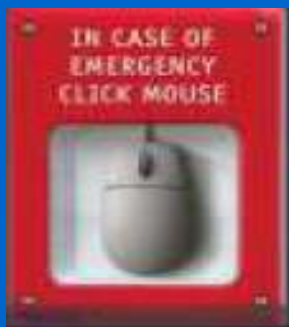


Ο ρόλος και η αξιοποίηση του κοινωνικού διαδικτύου στη διαχείριση κρίσεων: πρακτικές και εξελίξεις



Μαριάννα Σιγάλα

Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης
msigala@ha.duth.gr

Είναι σημαντική η διαχείριση κρίσεων?



Γιατί το κοινωνικό διαδίκτυο?

- Διαδραστική και άμεση επικοινωνία
- Εμπλοκή και συμμετοχή πολλών «ετέρων» στη διαχείριση κρίσεων
- Κινητοποίηση πολιτών, κρατικών οργανισμών, ΜΚΟ και άλλων φορέων
- Συντονισμός δράσεων και ανάπτυξη συνεργατικών πρακτικών
- *Συλλογή, ανάλυση, παραγωγή και διανομή πληροφοριών*

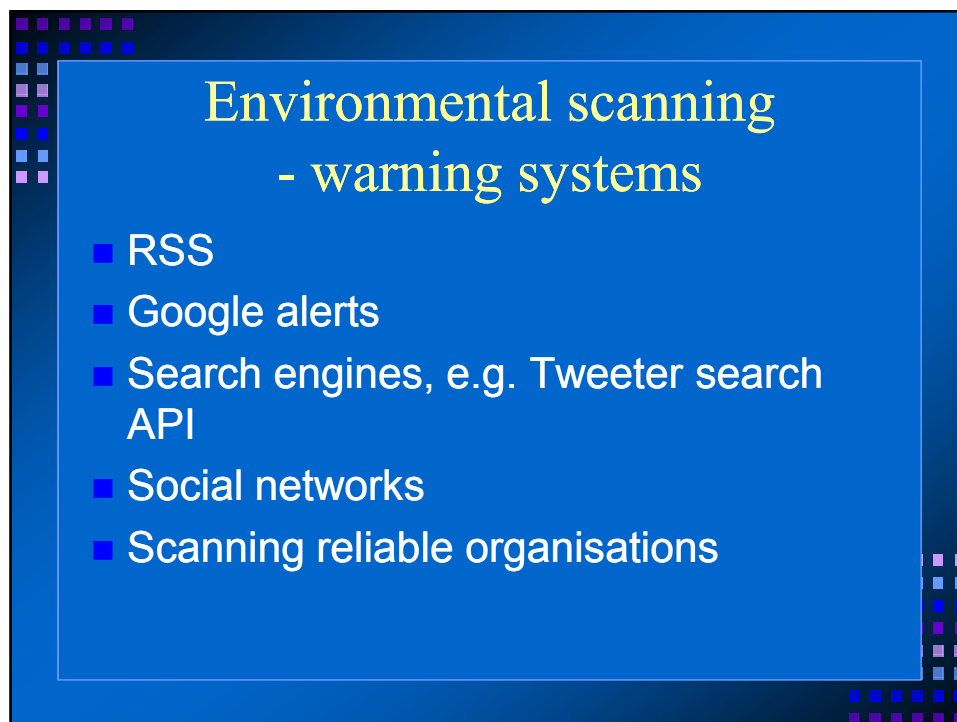
Crisis informatics

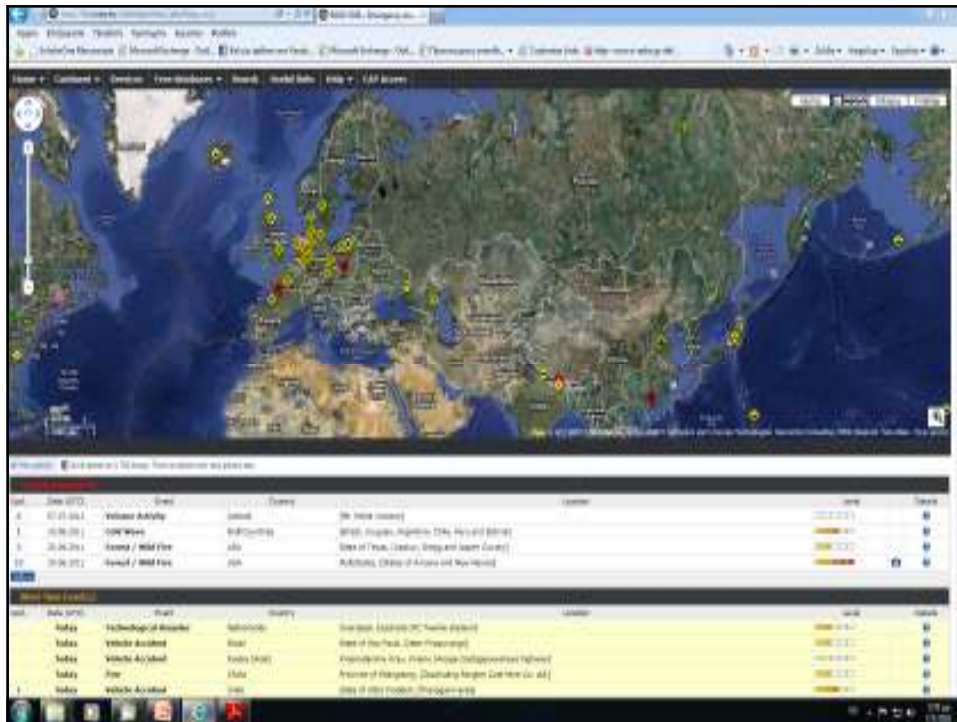
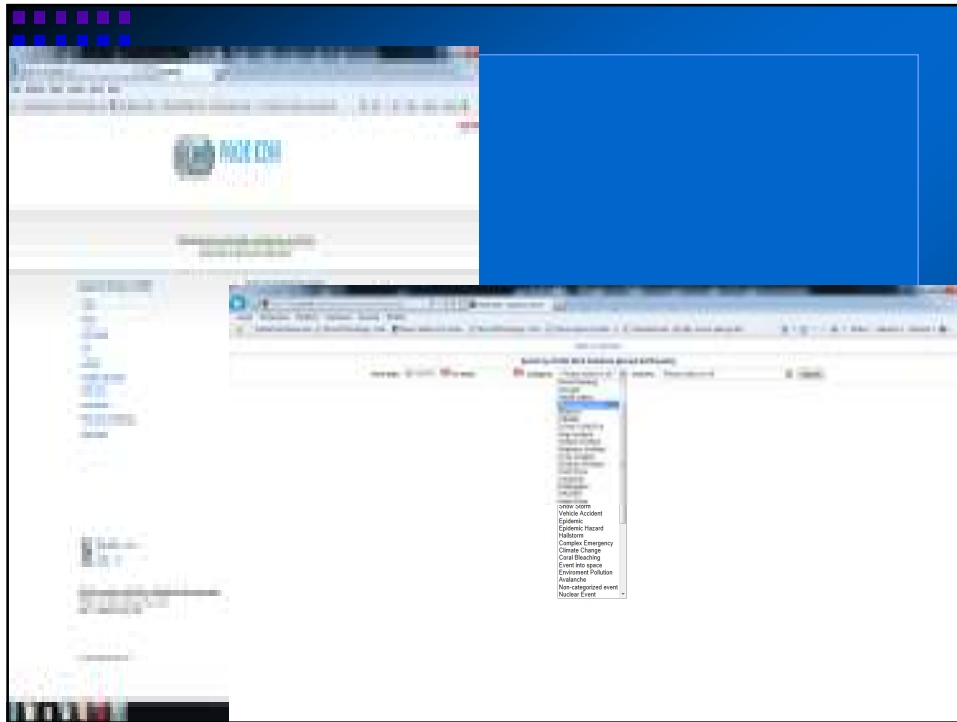
- ένα διεπιστημονικό πεδίο που εξετάζει το ρόλο της δημιουργίας και της διανομής περιεχομένου από τους πολίτες – χρήστες σε όλα τα στάδια διαχείρισης κρίσεων

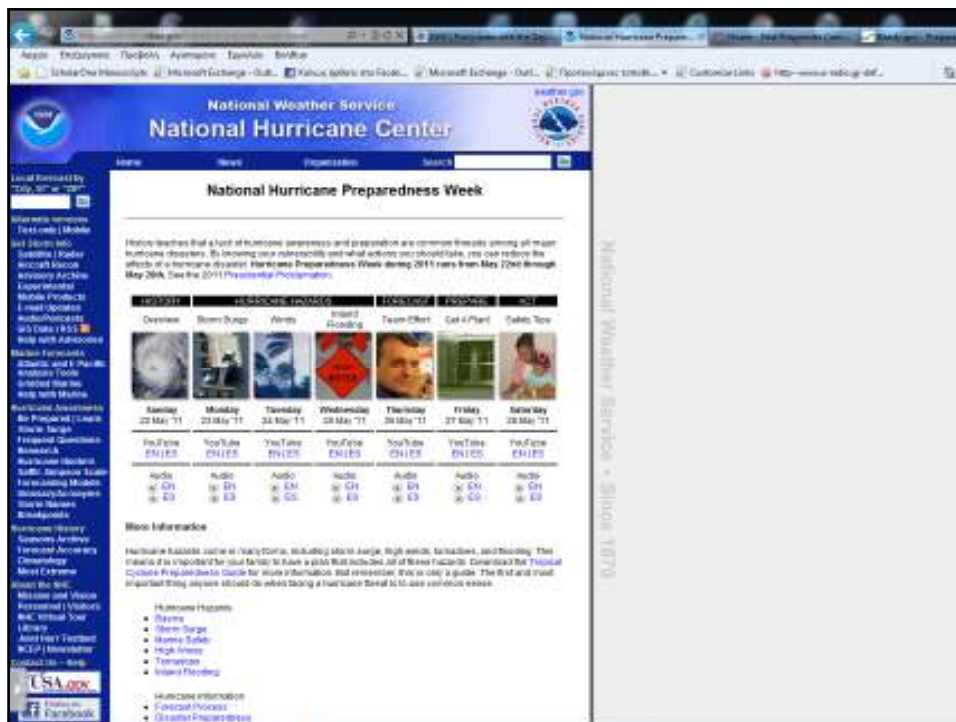
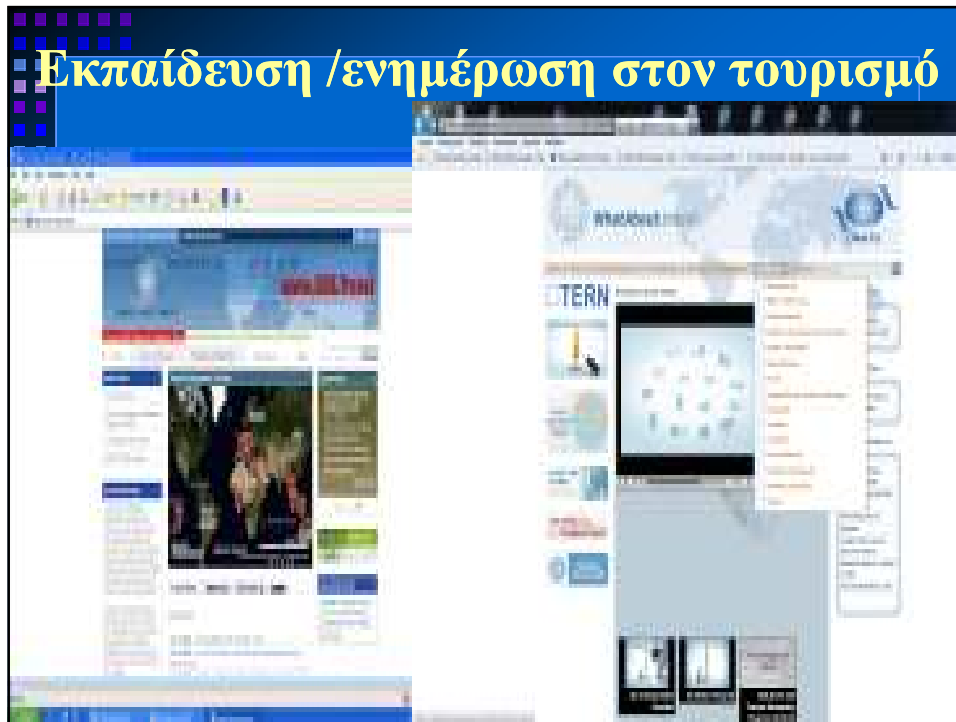
(Palen and Liu, 2007).

**Πώς τα κοινωνικά μέσα
μπορούν να βοηθήσουν και
ποιος ο ρόλος τους?**

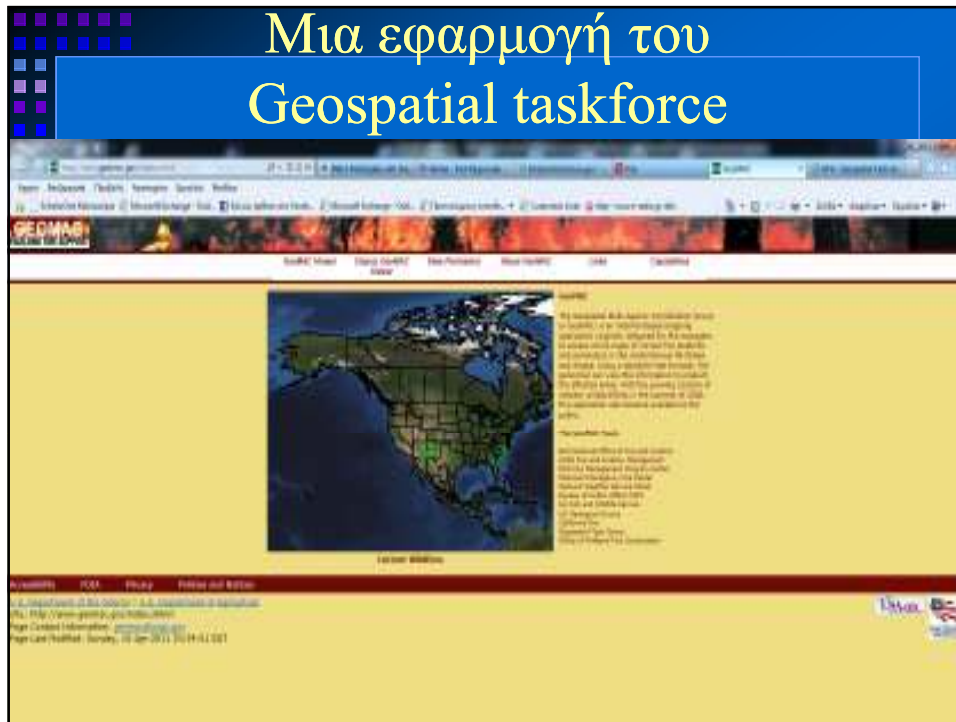
**1. Στη ψηφιοποίηση διάφορων
πρακτικών για τη διαχείριση όλων
των σταδίων διαχείρισης κρίσεων**









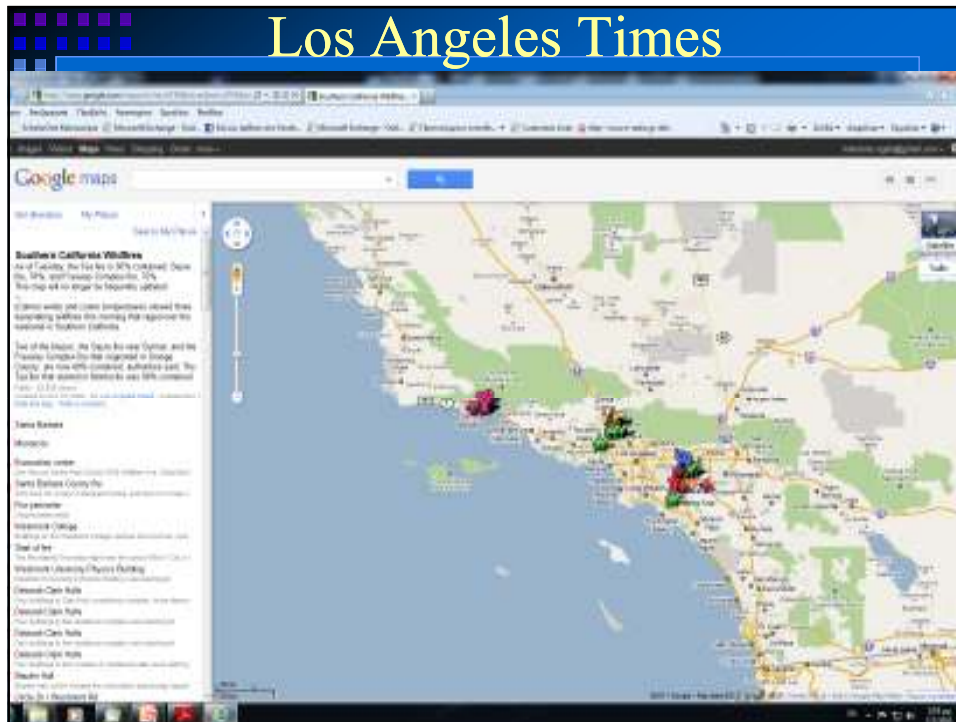


στη διάρκεια κρίσεων

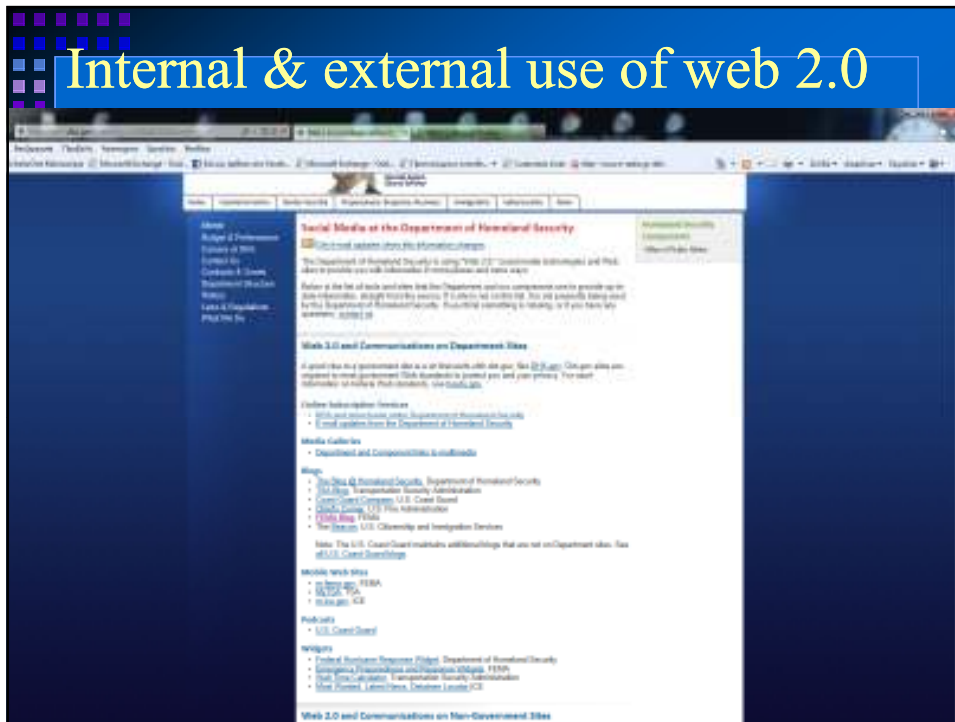
- Ενημέρωση – πληροφόρηση και κατεύθυνση πολιτών

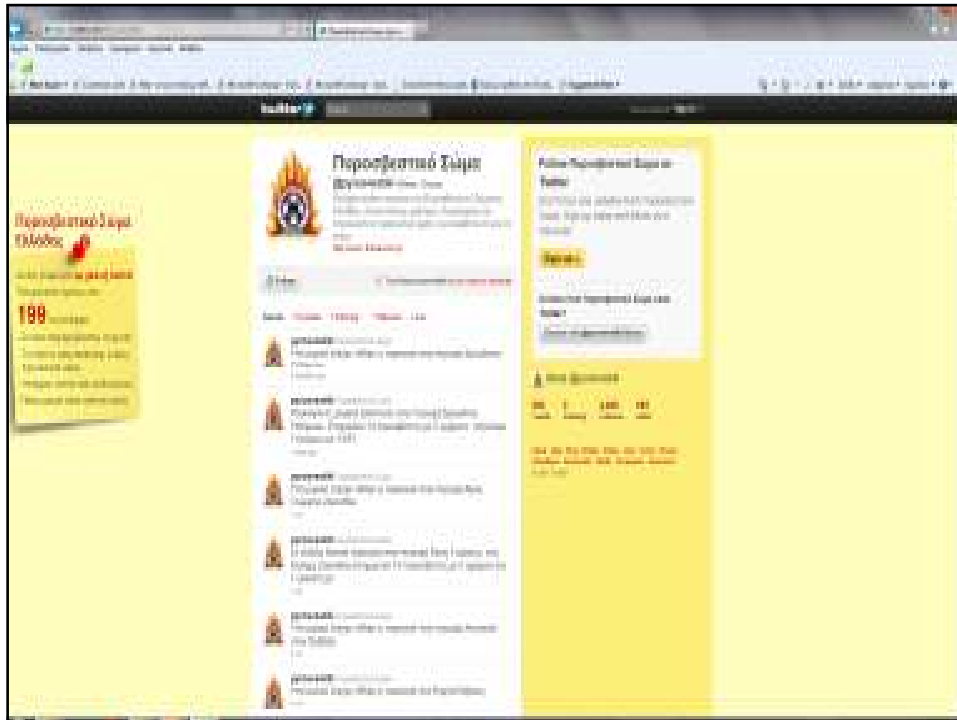
KPBS – Radio station

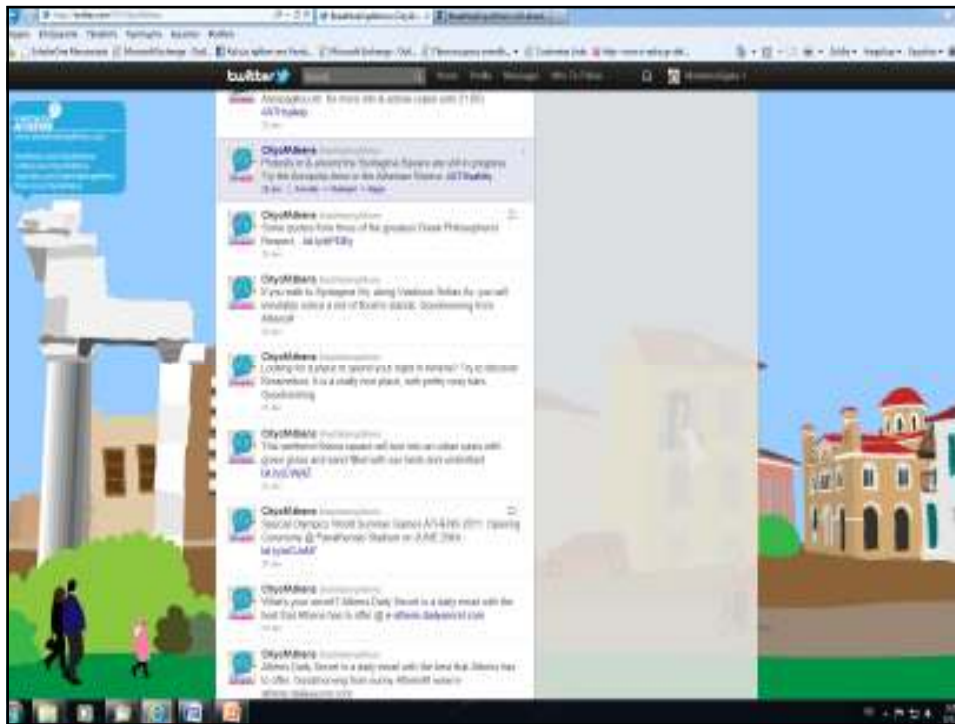
The screenshot displays a Google Maps interface with a search for 'KPBS - Radio station'. The map shows San Diego, California, with a red location pin for KPBS. A 'Layers' panel is open, showing various map features like 'KPBS - Radio station' (red pin), 'San Diego County Fire - KPBS' (yellow pin), and 'San Diego County Fire - KPBS' (red pin). The search results on the left include details about the fire incident, such as 'San Diego County Fire - KPBS' and 'San Diego County Fire - KPBS'.



Internal & external use of web 2.0







Twitter (#ATHsafety)

Breathtaking Athens (All about Travel / Visit Athens) An interesting analysis of the "riots" in Athens from The Independent.



Disbelief and anger in the cradle of western democracy - Europe, World - The Independent
www.independent.co.uk
Number 23 Stadiou Street was once an elegant, cream-painted 19th-century villa close to the centre of Athens. It now stands, shabbily, on one of the many fault lines in the Greek capital.

Saturday at 07:37 - Share
9 people like this.

Jeffrey Doonan Good article, provides a fair analysis of the situation and it is the first time I have read a balanced piece about what is, and is not, happening here in Athens in the media in a long time. Bravo!
Saturday at 08:31 - Flag

Breathtaking Athens (All about Travel / Visit Athens) The protesters turn a two block radius into a war zone while allowing their great uncle to still enjoy his black coffee at a cafe a block away! Interesting views from BBC News - Greek protests: Eyewitnesses <http://bit.ly/auEdqM>



BBC News - Greek protests: Eyewitnesses
bit.ly
Protesters have taken to the streets of Athens, Greece. They are campaigning against government cuts to tackle the country's crippling debt.

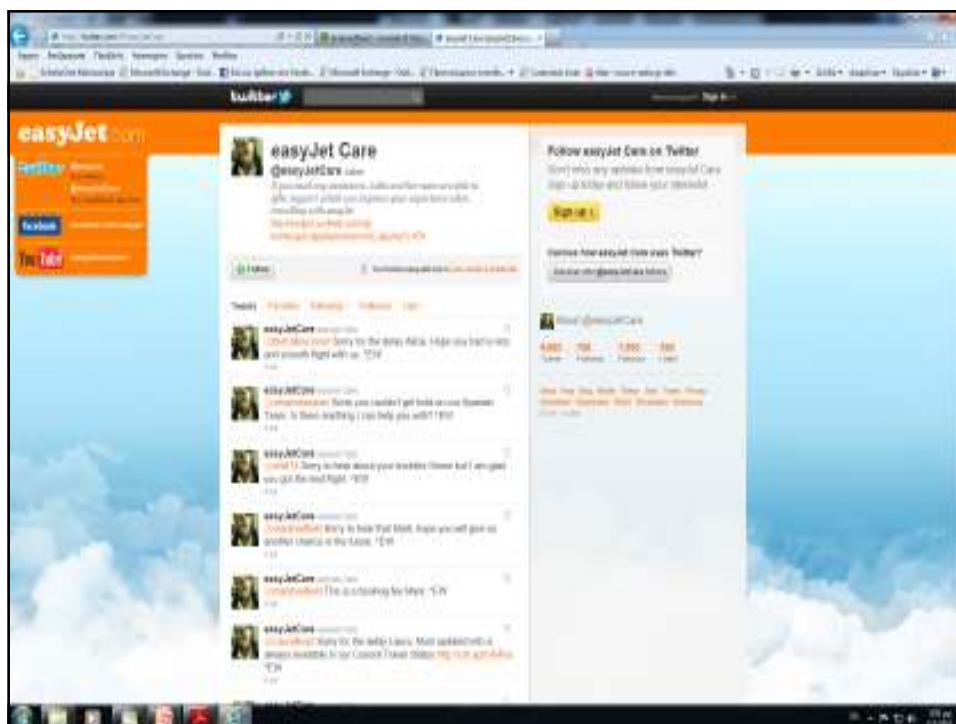
07 May at 14:44 - Share
3 people like this.

Το υφαίστειο Eyjafjallajokull

- Διαδικτυακή συνάντηση: 1400 GMT (June 3, 2010):
 - κάτοικοι,
 - Trade Council of Iceland,
 - Tourist Board of Iceland,
 - Icelandair, ένωση ξενοδόχων,
 - καλλιτέχνες και άλλοι VIP
- “Inspired By Iceland” νέα καμπάνια στο Twitter, blog, youtube

VISITFLORIDA.com Vs BP

- \$2.5 εκατομύρια emergency response campaign
- Florida Live στο VISITFLORIDA.com:
 - live webcams,
 - Twitter feeds
 - Φωτογραφίες σε πραγματικό χρόνο από επισκέπτες σε παραλίες της Φλόριντα



Μήτρα επικοινωνίας για την ανάπτυξη και διοίκηση επικοινωνιακών υποδομών αξιοποίησης του κοινωνικού δικτύου

ΑΠΟΣΤΟΛΕΑΣ - SENDER	Πολίτης	Σύνθεση και έλεγχος αξιοπιστίας περιεχόμενο από τους πολίτες	Κοιότητες πολιτών-εθελοντών
	Οργανισμός	Διαχείριση κρίσεων με τη συνεργασία – συντονισμό πολλαπλών οργανισμών – φορέων	Επικοινωνία προς τους πολίτες
		Οργανισμός	Πολίτης
		ΠΑΡΑΛΗΠΤΗΣ RECEIVER	

Γιατί οι πολίτες συμβάλλουν με περιεχόμενο και δράσεις

- the returnees,
- the anxious,
- the helpers,
- the curious,
- the exploiters,
- the supporters, and
- the memorializers

Fritz and Mathewson (1957)
Kendra and Wachtendorf (2003)

Συμμετοχή του πολίτη εξαρτάται από την:

- χρονική
- Χωρική
- Ψυχολογική

του κατάσταση σε σχέση με το συμβάν –
κρίση

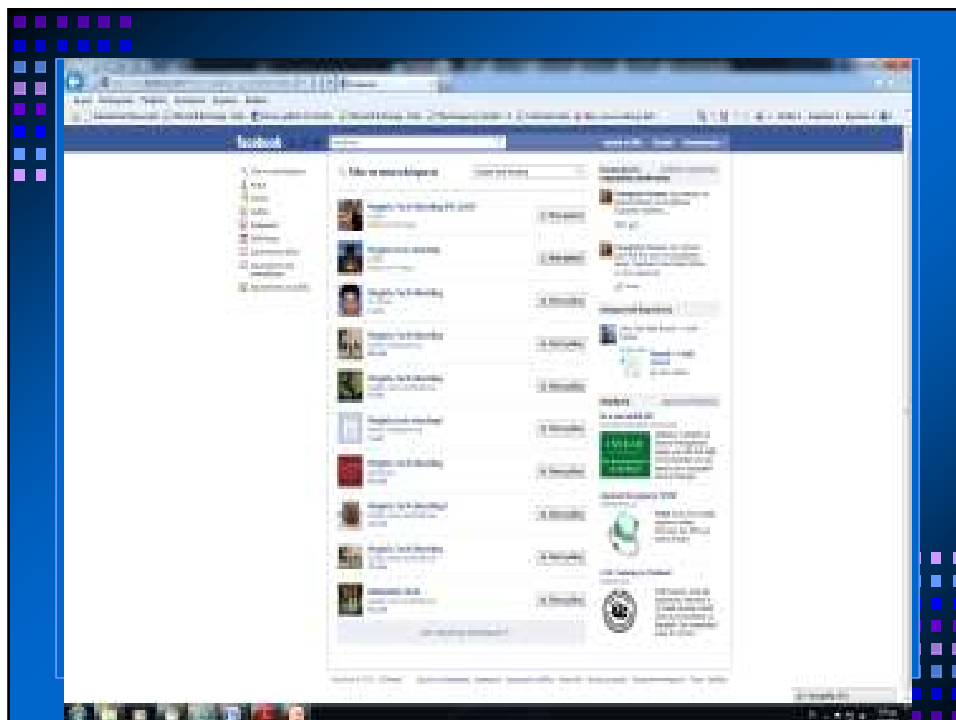
Είδη κοινωνικής υποστήριξης και δράσεων πολιτών - εθελοντών

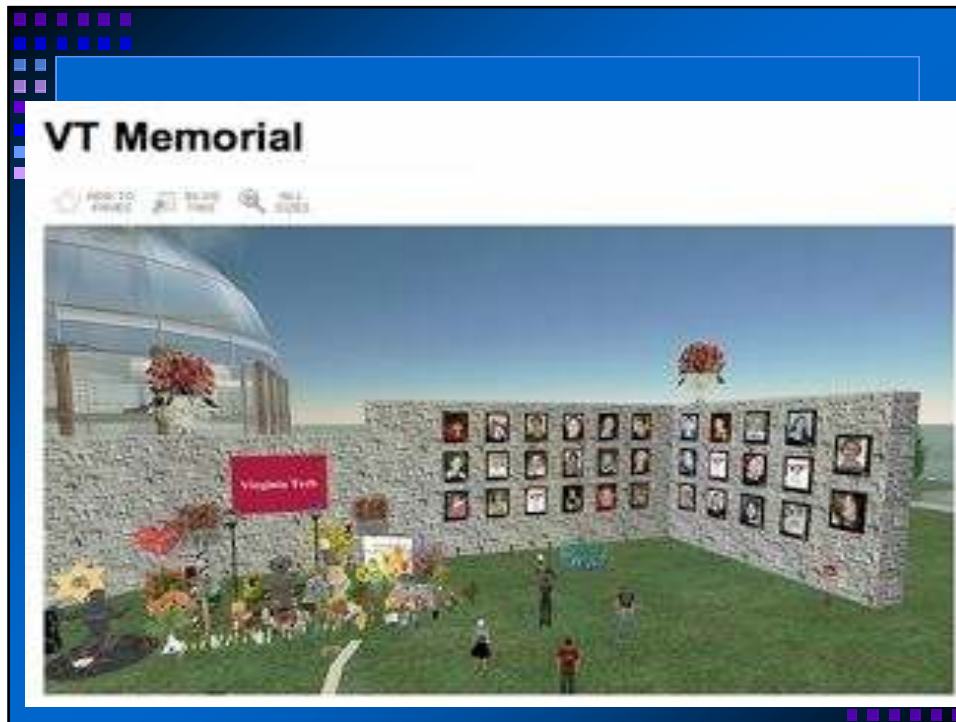
- **sensemaking** (sharing, collection and creation of information about the crisis for understanding what has happened and how the situation should be managed);
- **alliance and networking** amongst citizens for learning, instruction and/or guidance;
- **empathy** demonstrations and **psychological support** to victims and their relatives and friends;
- **caretaking**;
- **guidance and instruction**

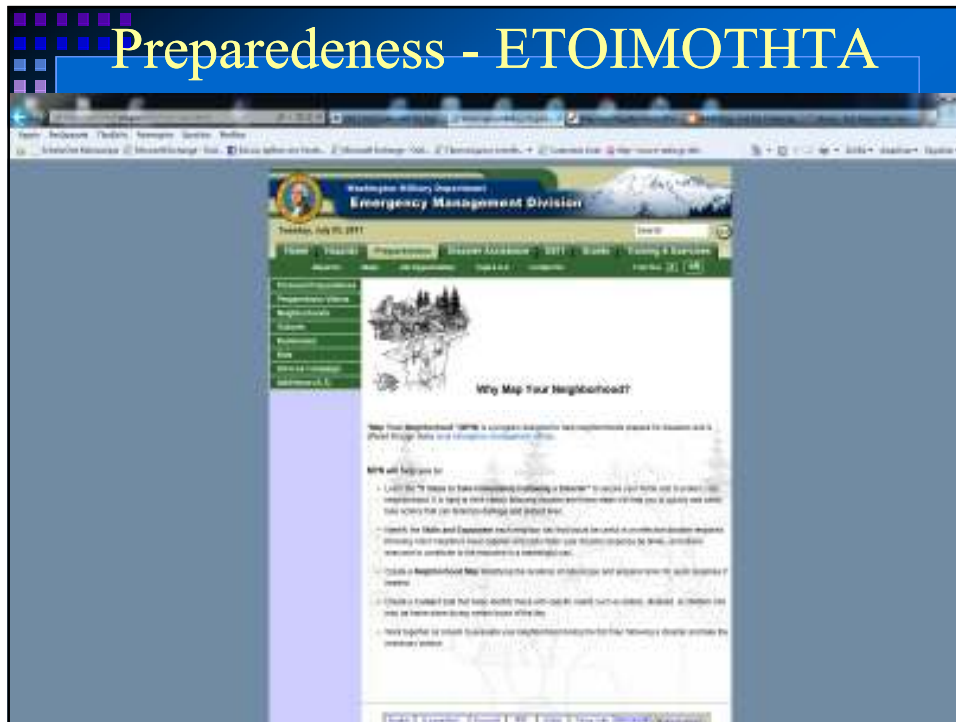
(Palen & Vieweg, 2008) :

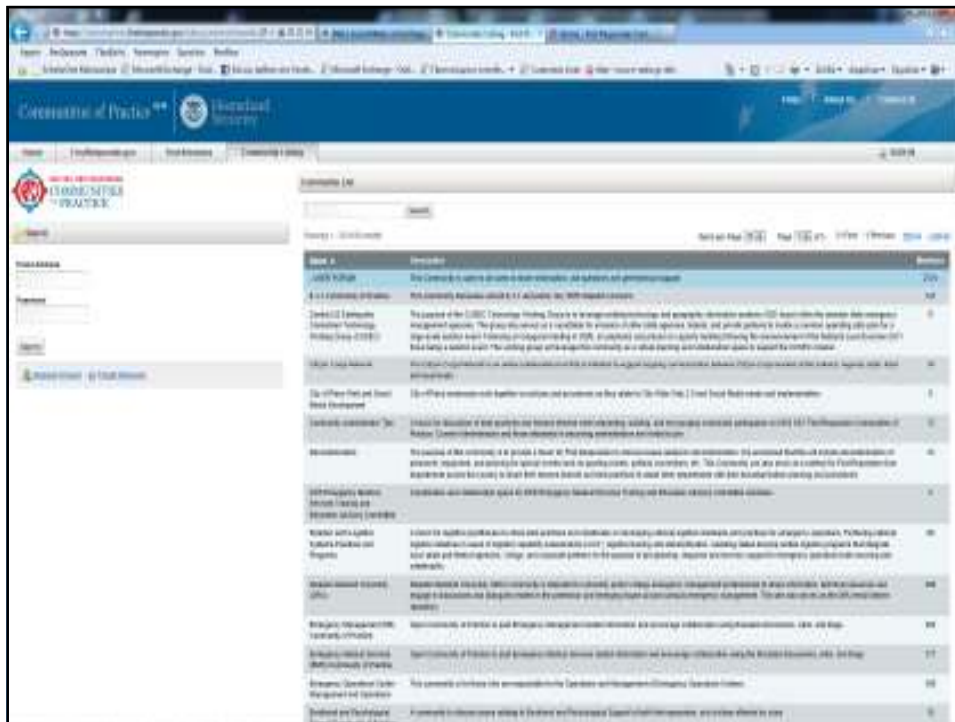
Παραδείγματα και εφαρμογές στη διαχείριση κρίσεων

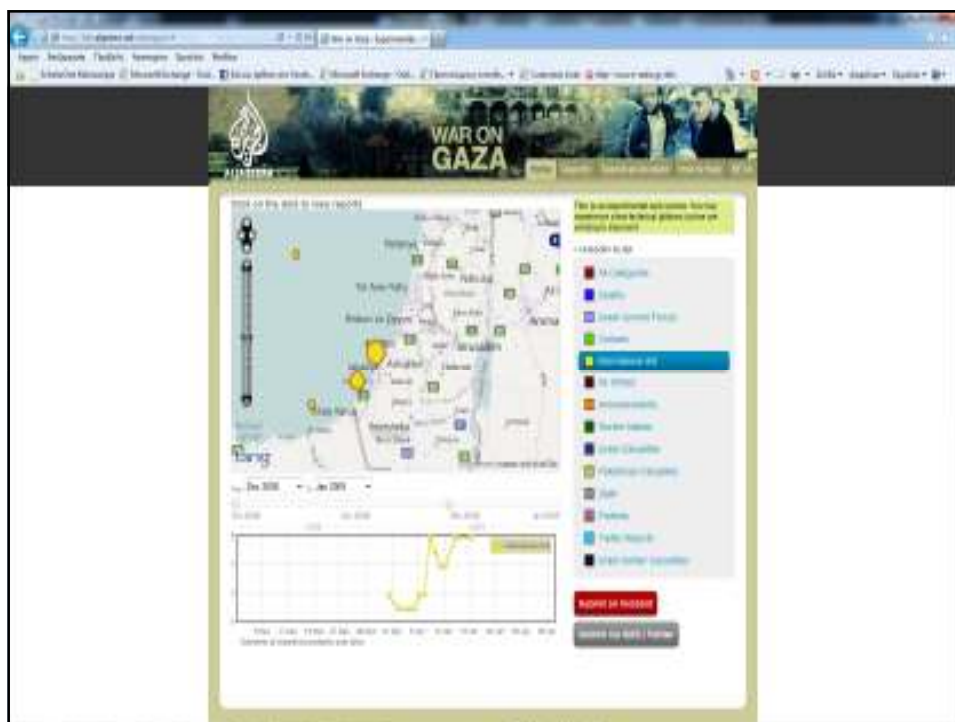
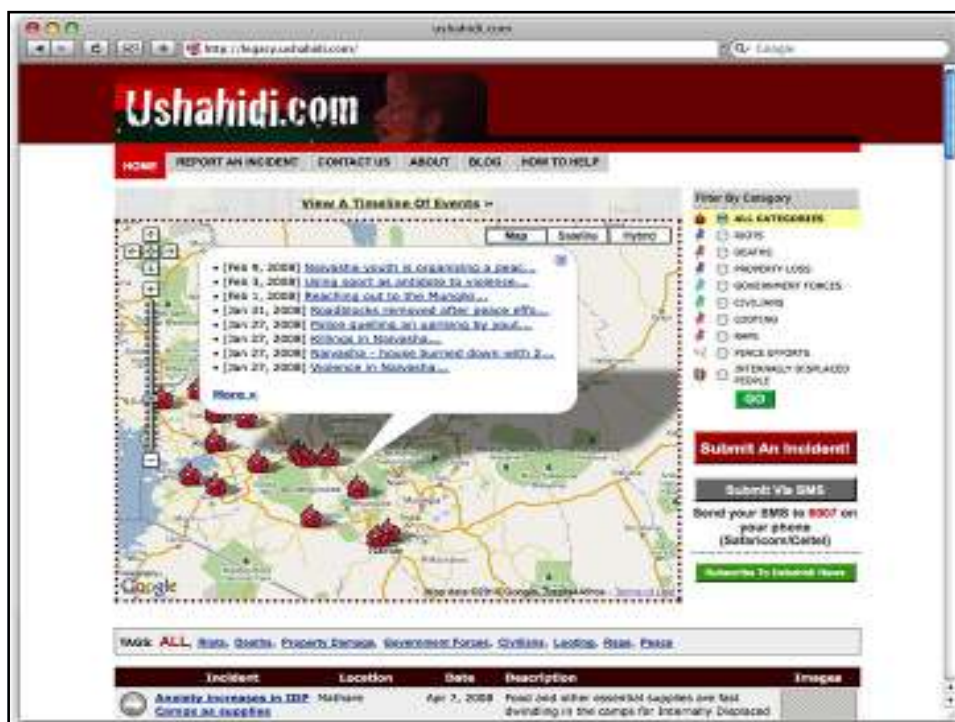
Crowdsourcing – crowdmapping

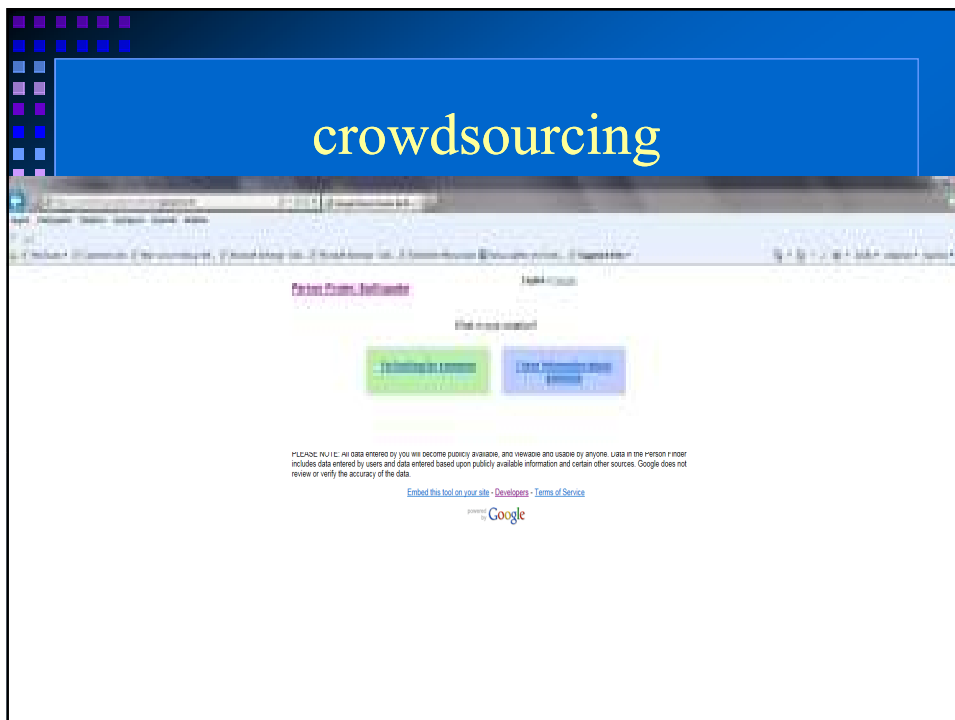
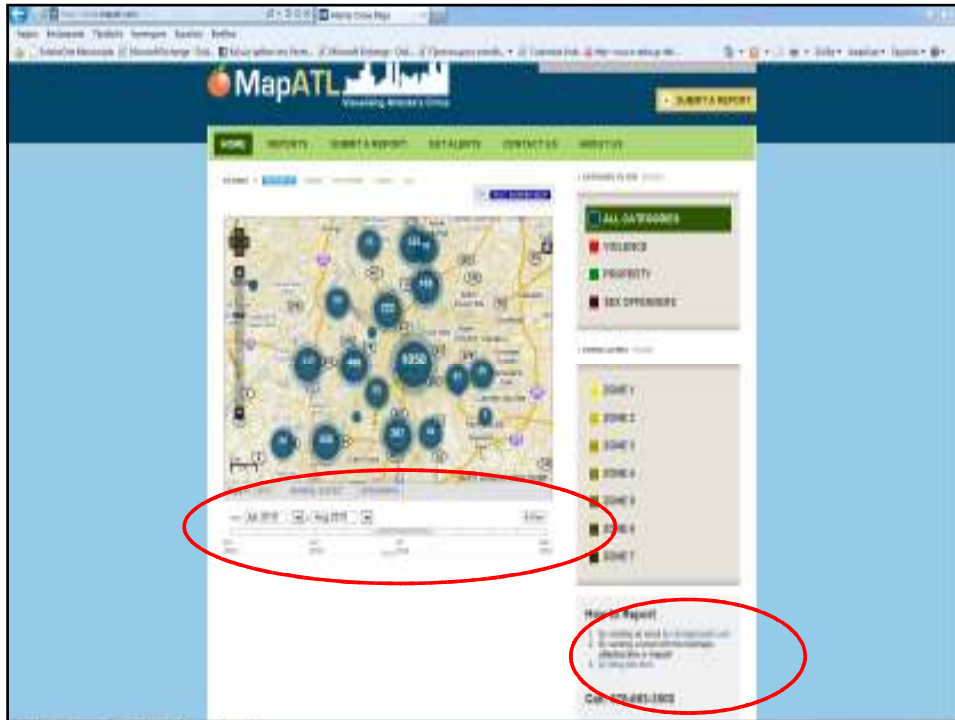




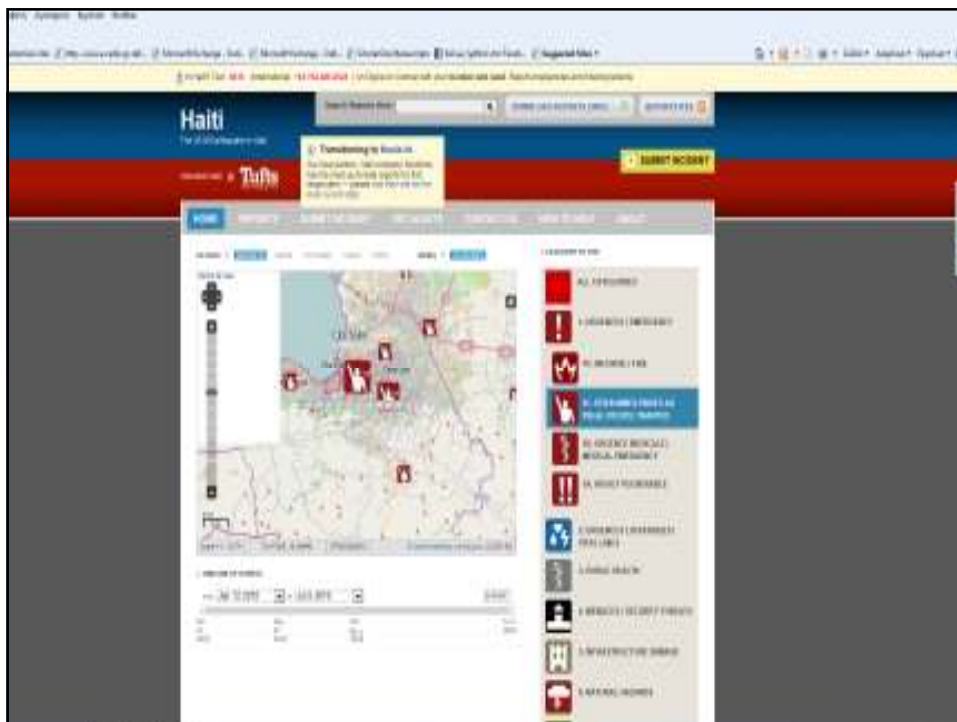


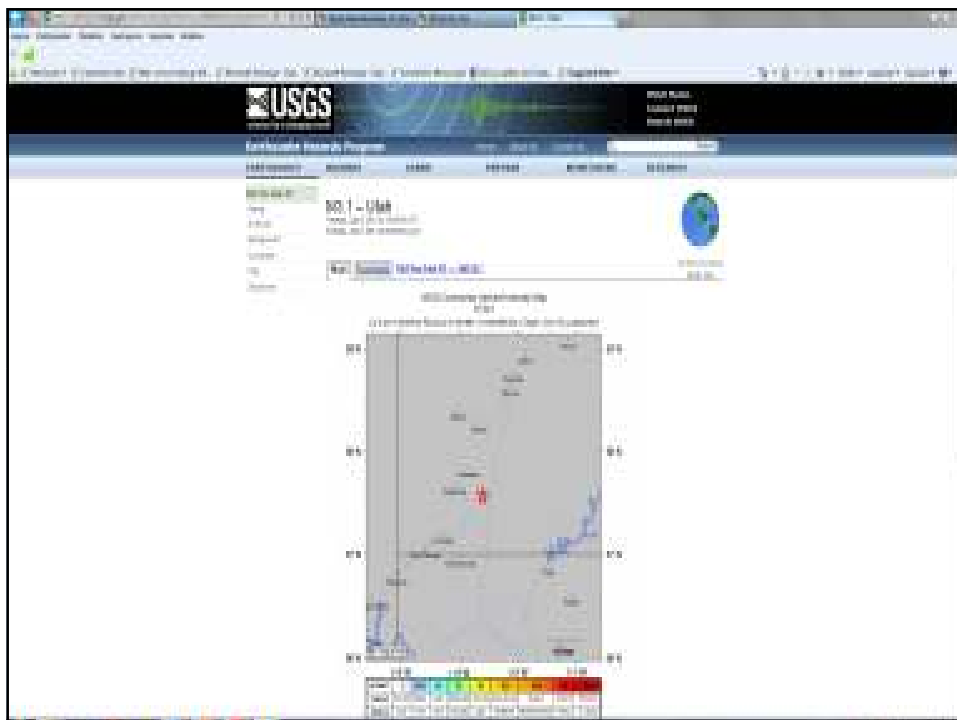


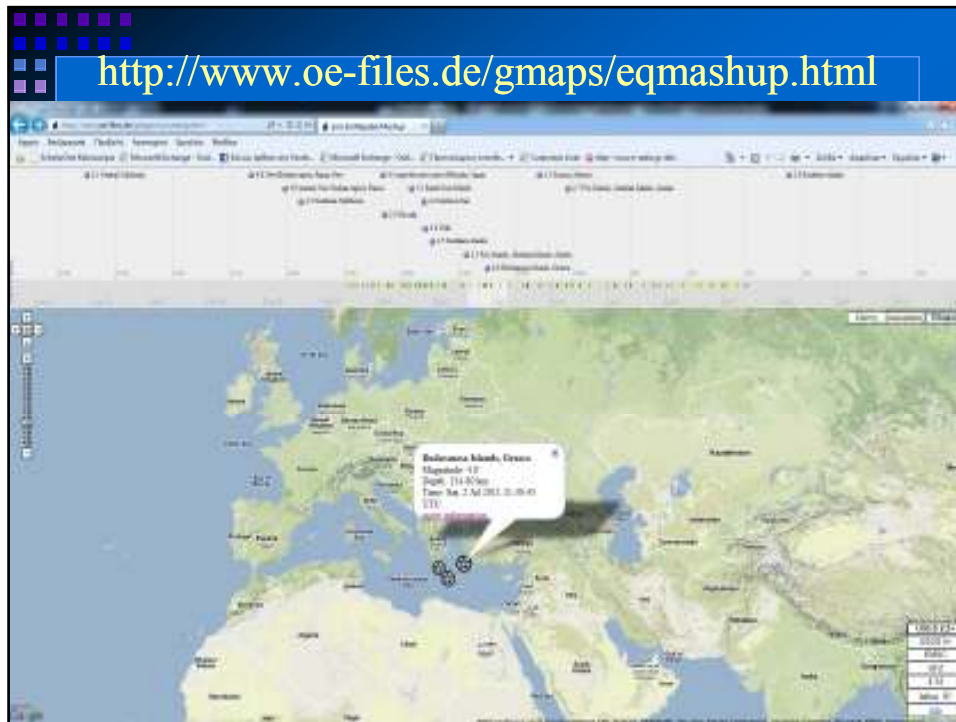














Stages of Risk Management	Current use N=127	Importance 1 - 5 (not important at all - very important)
Mitigation		
Environmental scanning	87%	4.8
Risk assessment and ranking	43%	4.1
Collaborative decision making	9%	2.9
Early warning systems	67%	4.6
Preparedness		
Training and/or exchange of training material	0.7%	4.3
Best practice exchanges	1.4%	4.8
Education on crisis management	2.7%	4.9
Collaboration for developing crisis management & recovery plan	1.4%	3.2
Response		
Citizen engagement and volunteerism	1.4%	4.3
Stakeholders collaboration and coordination	0.7%	4.1
Consultation for real time decision making	0%	3.8
Crisis real time monitoring and management	2.1%	4.8
Supporting the communication and collaboration of the crisis management team	0%	4.6
Mass media management	11%	5
Customer management, e.g. responding to customers' inquiries	18.8%	4.7
Recovery		
Damage assessment and risk intelligence	1.4%	4.2
Feedback collection and process improvements	5.5%	4.8
Reputation management	27.5%	4.9
Image repositioning and re-branding	22.1%	4.8

Παράγοντες που επηρεάζουν τη σημαντικότητα των κοινωνικών μέσων στη διαχείριση κρίσεων

- Το είδος της κρίσης – συμβάντος
- Το μέγεθος του συμβάντος (emergency, disaster and catastrophe)
- Η φάση – στάδιο διαχείρισης κρίσεων
- Το είδος των εμπλεκόμενων ετέρων

Απαραίτητες ενέργειες (offline & Online)

- Ενημέρωση – εκπαίδευση προσωπικού
- Τεχνολογικές υποδομές
- Σχέδιο και ομάδα διαχείρισης κρίσεων
- Επικοινωνιακή πολιτική και στρατηγική
- Υποστήριξη και ενθάρρυνση προσωπικού

