



UNIVERSITY OF GOTHENBURG  
DEPT OF JOURNALISM, MEDIA AND COMMUNICATION



# The contribution of social media to crisis communication

TIEMS

Public Alerting and Social Media during Crisis and Disasters

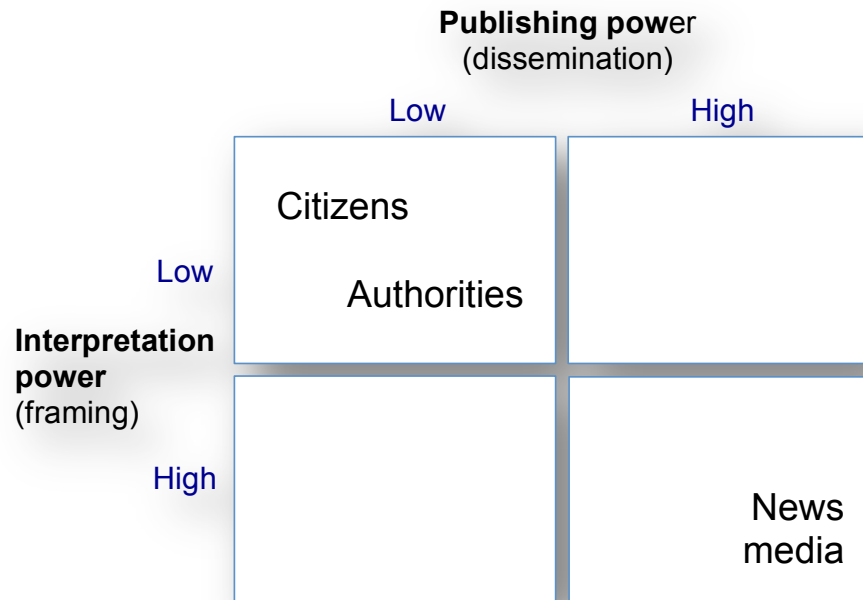
Berlin, October 30 – November 1, 2013

Marina Gheretti





# The power play over public communication



## Before crisis

Crisis preparedness  
Mobilising

## During crisis

Coping  
Guidance

## After crisis

Accountability  
Social cohesion

Source: Bengt Johansson





### Political culture

### Journalism culture

*Consensual*

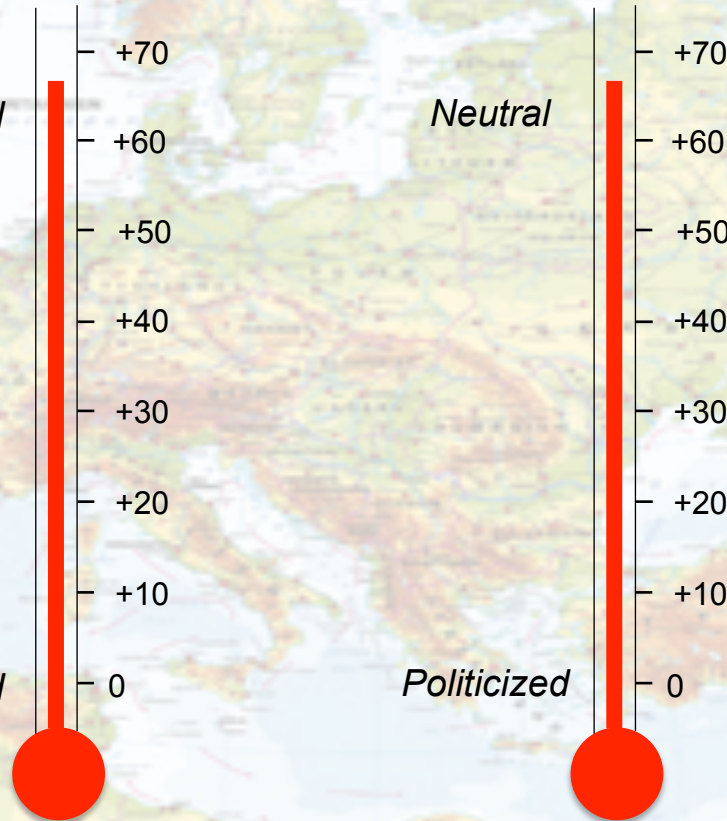
*Neutral*

*Polarized*

*Politicized*

Trust in authorities

Trust in media



Source: Opti-Alert, Project No. 261699, WP4.6.



# The swine flu pandemic, 2009

## Extensive vaccination campaigns in Italy and Sweden

	<b>ITALY</b>	<b>SWEDEN</b>
Vaccination goal	40 %	95 %
Vaccination rate	1.5 %	60 %
Deaths/100 000 inhabitants	0.40	0.31



Source: Opti-Alert, Project No. 261699, WP4.6.



UNIVERSITY OF GOTHENBURG  
DEPT OF JOURNALISM, MEDIA AND COMMUNICATION







UNIVERSITY OF GOTHENBURG  
DEPT OF JOURNALISM, MEDIA AND COMMUNICATION



# The public's use of social media



GÖTEBORGS UNIVERSITET

## Before crisis: Gothenburg, Instagram, December, 2012

IMON ROND 2 I  
FRAMTIDSGYMNASIET KL 11  
DÄR , DE LIGGER I  
JÄRNTORGET SKICKA VIDARE  
TILL ALLA NI KÄNNER R PS DE  
SKA VARA MER EN TUSEN PERS  
DENNA GÅNGEN! SKICKA  
VIDARE OCH SKRIV I FB ATT VI  
SKA TILL PLUS FÖR ATT  
MINDFUCCA DOM

*“Tomorrow round 2, in  
Framtidsgymnasiet  
[school], 11 h, by  
Järntorget [meeting  
point] pass on to  
everybody you know  
there will be more than  
thousand this time!  
Pass on and write on FB  
that we are going to  
Plus [school] to  
mindfuck them”*



**During crisis: Stockholm riots,  
May, 2013**



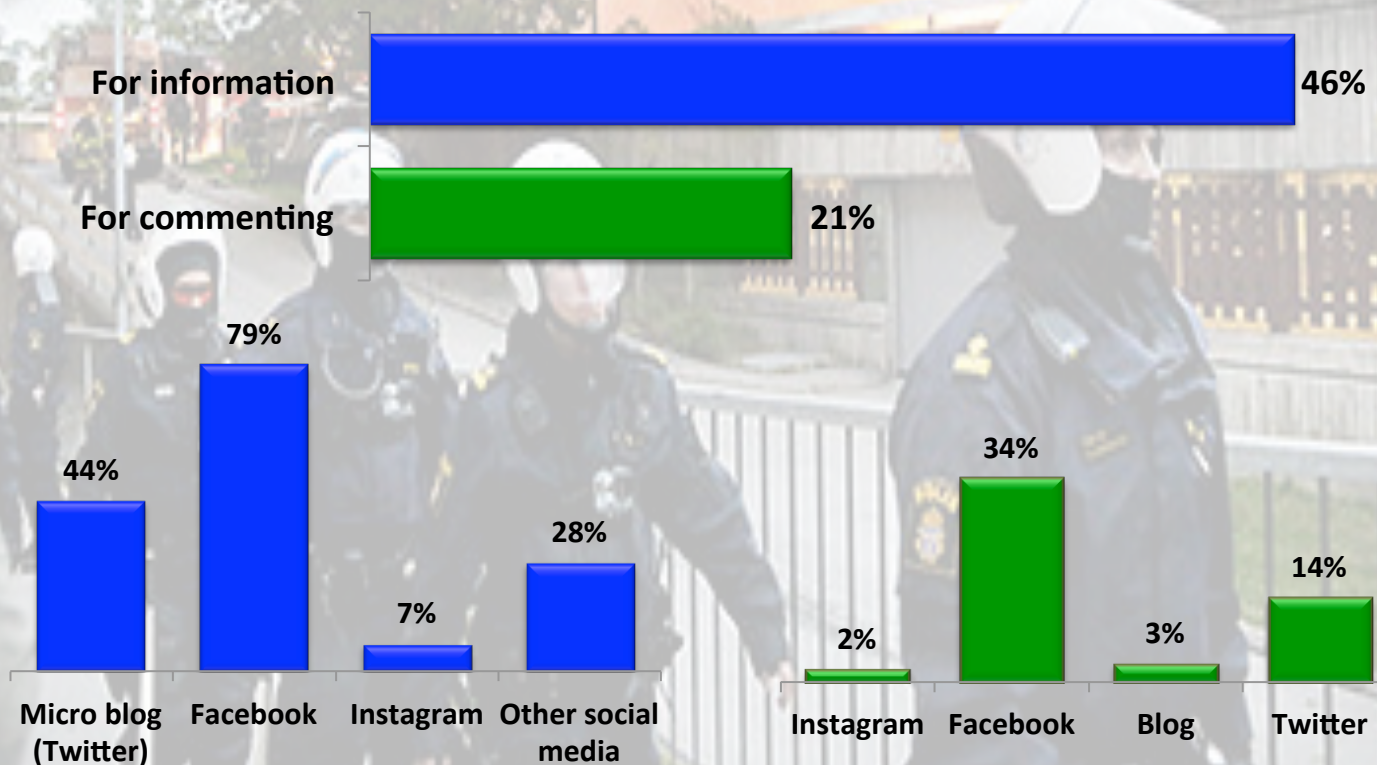


# Stockholm riots, May 2013

2,750 Persons in electronic survey during Stockholm riots

1,552 Respondents (57 % net response rate)

Use of social media during riots:







## During crisis: Hurricane Sandy, 29 October 2012



"Mentioning of "Hurricane Sandy" increased by one million per cent on Facebook" (Betabeat)



Top-Shared Terms by U.S. Users – as of 10 AM ET – provided by Facebook:

1. we are ok
2. power – lost power, have power, no power
3. damage
4. hope everyone is ok
5. trees
6. made it
7. safe
8. thankful
9. fine
10. affected

- Most references from local authorities, local transports and news media
- Used for hyper local tags
- Used by companies to address rumours

Source: [www.digitaltrends.com](http://www.digitaltrends.com), October 30, 2012



St. Jude's Storm

Tidslinje

Senaste

# During crisis: St Jude's, October 2013

Gilla

Skapa s

Visa 5 kommentarer till



St. Jude's Storm

för 9 timmar sedan

Cornwall a few minutes ago

From: <https://twitter.com/SteveWbu>



Gilla · Kommentera · Dela

1

2 personer gillar detta.

Toppkommentarer



Skriv en kommentar...



Sally Miller oh dear lord

Gilla · Svvara · för 9 timmar sedan



Nessie Moyes Saw this on another site and it said Plymouth



Gilla · Svvara · för 8 timmar sedan



St. Jude's Storm

Plymouth is flooded and roads are closed. Nothing more remarkable is mentioned from Plymouth yet, but we will update if something important comes up 😊

Gilla · 2 · för 8 timmar sedan



Skriv ett svar...



Visa 3 kommentarer till



St. Jude's Storm

för 11 timmar sedan

There is now 1 person confirmed dead, and 3 are reported missing.

Gilla · Kommentera · Dela

Toppkommentarer



Skriv en kommentar...



Graham Hosehead Millitt who died?

Gilla · Svvara · för 10 timmar sedan



St. Jude's Storm

A canoeist after being pulled from swollen River Tees near Barnard Castle, County Durham, after capsizing

Gilla · 1 · för 10 timmar sedan



Skriv ett svar...



Gail Txwomyn where are they missing from??

Gilla · Svvara · för 11 timmar sedan



St. Jude's Storm har svarat · 4 svar · för 10 timmar sedan



Visa 6 kommentarer till

Chatt (7)



# After crisis: Norway, August, 2011

## SLIK MINNES VI VÅRE KJÆRE

*[This is how we remember our dear ones]*





## The authorities' use of social media

About a very  
tragic  
shooting to  
death

## MARTINS POLISBLOGG

HÄR PUBLICERAR JAG REFLEKTIONER SOM HAR SIN UTGÅNGSPUNKT I MITT ARBETE SOM POLIS.  
FÖR ALLA MINA FUNDERINGAR, SE [HTTP://MARTINFUNDERAR.BLOGSPOT.COM/](http://MARTINFUNDERAR.BLOGSPOT.COM/)

LÖRDAGEN DEN 17:E AUGUSTI 2013

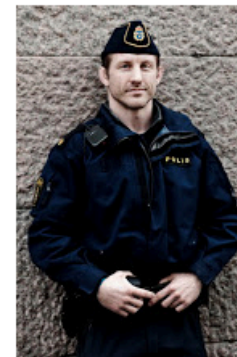
### Om en mycket tragisk dödsskjutning

*Innan jag börjar berätta så vill jag en extra gång betona att jag inte har skrivit detta inlägget för att skuldbelägga någon enskild kollega. Jag är övertygad om att alla har gjort sitt bästa för att göra ett bra jobb efter sina förutsättningar, både under och efter den tragiska händelsen. Om någon tar illa vid sig av det som jag har skrivit så ber jag om ursäkt. Jag väljer ändå att publicera texten då jag känner att den lyfter frågor som jag hoppas vi kan lära oss något av, och då jag tror att polisen mår bra och utvecklas av öppenhet.*

*Detta inlägg skrevs ursprungligen veckan efter dödsskjutningen. Tack vare kloka kollegor som jag bollade med så valde jag att vänta med att lägga ut det. Det var tur för mig, hade jag publicerat då så hade jag riskerat att få en del av skulden för kravallerna i Stockholms förorter i maj. Jag bedömer dock att situationen är annorlunda nu, dels för att förundersökningen mot kollegan som sköt är nedlagd (vilket både gör ämnet mindre känsligt för honom och ändrar vad som är sekretessbelagt) och dels för att det har gått så pass mycket tid att alla inblandade har haft möjlighet att få lite distans till tragedin.*

*Hela gruppen, för dagen sex personer, var inne på stationen då det gick ett larm om att en synbart psykiskt störd man hotfullt hade visat en stor kniv för en väktare. Bara en radiobil var ledig för att åka på larmet, så vi svarade och ilade ut med tre bilar. Det visade sig snabbt att mannen hade gått in i ett stort hyreshus. Jag och kollegan pratade kort i bilen om att använda pepparsprej och sköld om kommunikation inte fungerade och vi skulle behöva övermannas mannen inne i en hostad*

OM MIG



Följ på Twitter

ARKIV

- ▼ 2013 (18)
  - ▶ september (3)
  - ▼ augusti (1)
    - Om en mycket tragisk dödsskjutning
  - ▶ juli (4)
  - ▶ juni (2)
  - ▶ maj (1)





28 October 2013

Region of Västra  
Götaland

**Länsstyrelsen VG**  
@LansstyrelsenVG  
Nyheter från Länsstyrelsen i Västra Götaland. Vid enskilda ärenden kontakt via vastragotaland@lansstyrelsen.se eller 010-224 40 00.  
lansstyrelsen.se/vastragotaland

175 TWEETS   151 FOLLOWING   251 FOLLOWERS   Follow

**Tweets**

**Länsstyrelsen VG** @LansstyrelsenVG 2h  
SMHI har uppgraderat till en klass 3-varning längs Västkusten. Följ väderutvecklingen hos SMHI. [#storm](#) [bit.ly/7Wuavj](#)  
Expand   Reply   Retweet   Favorite   More

**Länsstyrelsen VG** @LansstyrelsenVG 4h  
Stor försiktighet gäller om du måste ut under stormen som drar in senare idag. Följ väder- och trafikläget! [#storm](#) [bit.ly/16CJcWn](#)  
Expand

**Krisinformation.se** @krisinformation 12h  
Myndighetsmeddelande till allmänheten från länsstyrelserna i Västra Götalands län och Hallands län pga stormvarning. [krisinformation.se/web/Pages/News...](#)  
Retweeted by Länsstyrelsen VG  
Expand

**Krisinformation.se** @krisinformation 13h  
Trafikverket meddelar att järnvägstrafik ställs in på flera sträckor för att förhindra olyckor och stillastående tåg. [krisinformation.se/web/Pages/News...](#)  
Retweeted by Länsstyrelsen VG  
Expand

**Trafik P4 Göteborg** @TrafikP4Gbg 13h  
Kattegatt (Vatten): Varning klass 2 mycket högt vattenstånd.

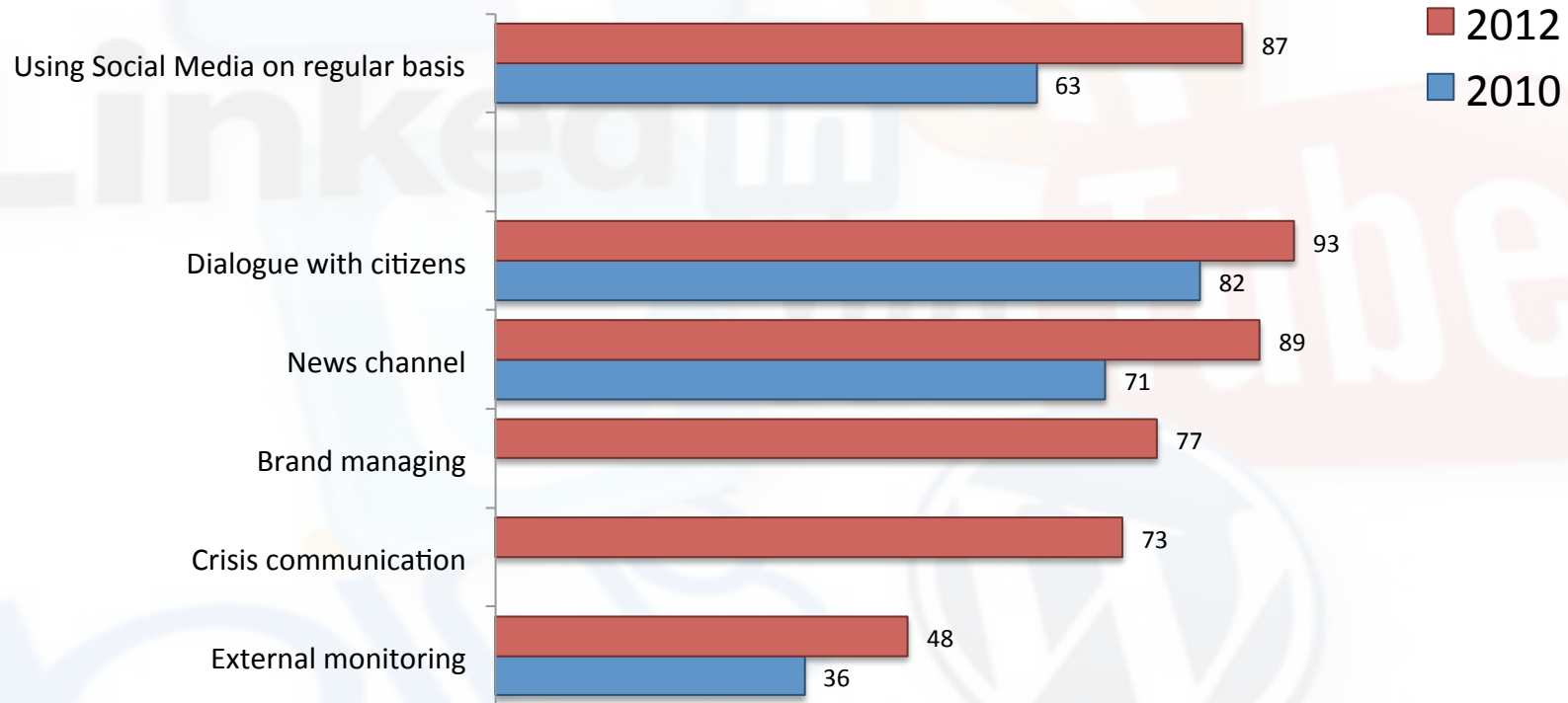
Be very cautious if being outdoors during the storm that is expected later today.

The Swedish Transport Administration announces that several railway transports are cancelled to avoid accidents.





## Use of social media among Swedish public authorities, per cent



Source: TNS Sifo



## A Swedish study of public agencies and on-line crisis communication

- 20 agencies with responsibility for crisis response
- Telephone interviews with communication managers
- Questions about online strategies and previous experiences of crisis management



*“Initially in a crisis there is very extensive media reporting and media is our best friend in crisis management.”*

Media disseminate important information

No conflicting interests in the early stages

**Media = the “little helper”**





More scrutinizing and  
interpretative news after the  
first phase of a crisis

*“After day three or four they  
start to question and  
investigate.”*

FACE the  
NATION





## Gaining control of the information flow

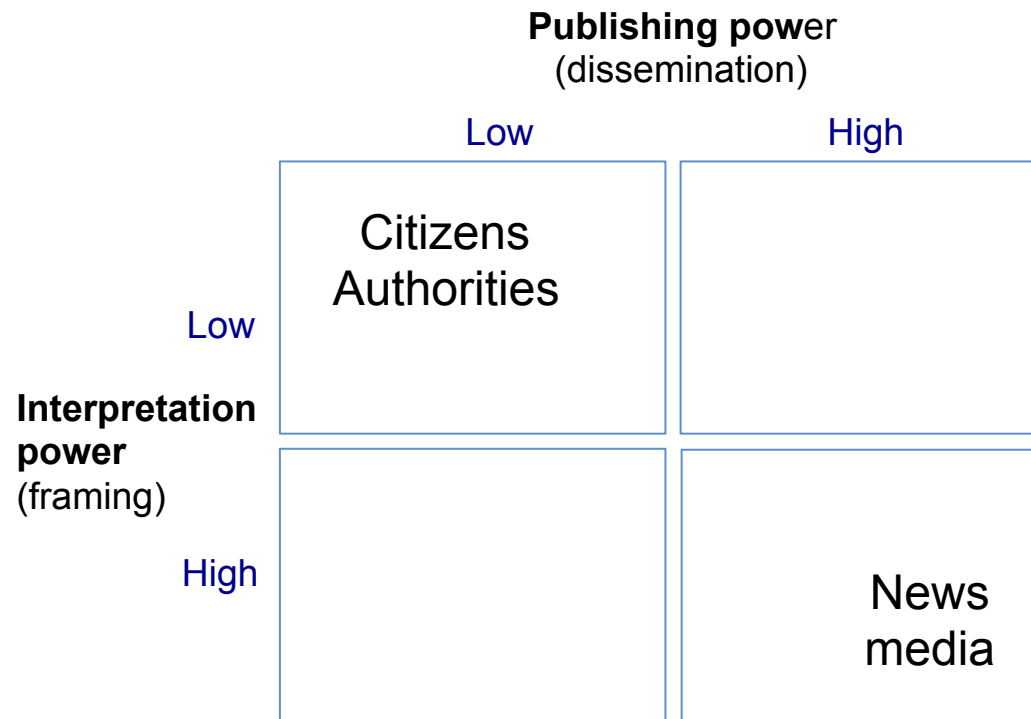
*"We can disseminate information much faster today"*

*"If there is something wrong we can adjust that today. We are getting better all the time in doing that"*

*"People use the original source today. You are not committed to the paper you usually read to find information. If there is something we are responsible for you go to our website"*



# The contribution of social media to crisis communication: A change in power play?



**From news media to authorities and citizens**

Source: Bengt Johansson



UNIVERSITY OF GOTHENBURG  
DEPT OF JOURNALISM, MEDIA AND COMMUNICATION



**Thank you for your attention**