

apuntes

ideograma

Cómo se comunican las crisis en Twitter

Un análisis de la
comunicación de 35
alcaldes/as en 40
atentados y crisis

#4

febrero 2019

ideograma

Xavier Peytibi
Carlos Guadián

La manera de comunicar dice mucho sobre quien gestiona una situación de crisis. En el presente estudio, presentado por **Xavier Peytibi** en el Congreso ALICE y realizado junto a **Carlos Guadián**, se han analizado diferentes situaciones de crisis y cómo los alcaldes/alcaldesas de las ciudades que han padecido dichas situaciones las han afrontado. ¿Cómo se comunica —y cómo debe comunicarse— durante una crisis de emergencia? ¿Quién lo hace mejor y consigue mayor impacto? ¿Quién se convierte en protagonista de la comunicación y cómo?

Cómo se comunican las crisis de modo online

Un análisis de la comunicación de 35 alcaldes/alcaldesas en 40 atentados y crisis

Febrero de 2019

Investigación y redacción:

- Xavier Peytibi
- Carlos Guadián

Un proyecto: **ideograma**
www.ideograma.org | www.gutierrez-rubi.es

Se puede acceder al informe online en:
<https://www.ideograma.org/como-se-comunican-las-criisis-online-un-analisis-de-la-comunicacion-de-35-alcaldes-as-en-40-atentados-y-criisis/>

¿Situación de Crisis?

El 17 de agosto de 2017, poco después de las 17h, una furgoneta recorría 530 metros en la zona central de la Rambla de Barcelona, una de las calles más concurridas de la ciudad. 16 muertos y 130 heridos serían el balance final de ese atentado terrorista. A las 17.26h, un tuit de los Mossos d'Esquadra (la policía catalana) indicaba que la gente no se acercara a la zona. A las 17.33h se publicaba el primer tuit de la alcaldesa, Ada Colau, haciendo un retuit comentado en el que decía «siguiendo de cerca los acontecimientos ocurridos en la Rambla. Equipos de emergencia activados y trabajando». Ese era el primero de 92 tuits que lanzaría sobre el atentado durante los siguientes doce días. El mismo día del atentado lanzó 8 tuits más (la mayoría tuits propios, no retuits), con un increíble efecto viral, que hizo que Ada Colau se convirtiera en una de las referencias comunicativas de ese día (algo a lo que deben aspirar los alcaldes y alcaldesas en estas situaciones, poniéndose al servicio de su ciudadanía). Obtuvo 54.000 retuits en esas primeras siete horas, y un total de 98.000 cuando terminó la crisis, con 201.000 me gusta.

3

El primer tuit que lanzó Colau era informativo, como la mayoría de tuits en estas situaciones, pero lanzaría tuits de otras muchas tipologías (agradecimientos, condolencias, acciones desde la alcaldía...). Son estas tipologías y estos comportamientos en redes lo que nos ha parecido interesante analizar, a fin de establecer unas fases que puedan servir de ayuda en futuras crisis comunicativas de emergencias.

Para hacerlo, hemos analizado **40 crisis** parecidas en diferentes ciudades del mundo. De hecho, 2017 y 2018 fueron, por desgracia, años intensos en lo que se refiere a crisis por emergencias en ciudades. Estambul, Londres, Nueva York, San Petersburgo, Marsella, Barcelona, Austin, Munster... Hablamos, sobre todo, de atentados en todo el mundo, de inundaciones, de incendios, de terremotos. ¿Cómo han comunicado esas crisis en Twitter los alcaldes y alcaldesas de esas ciudades? ¿Qué fases han seguido? ¿Qué comunicación creemos que es la mejor en estos casos? A esas preguntas intentaremos responder en este estudio cuantitativo y cualitativo.

Metodología

Se han analizado un total de 40 situaciones de crisis en 35 ciudades, entre 2017 y 2018 (hasta agosto). [Acceso al [dataset](#) que ha servido de base para realizar el análisis].

La tipología de estas situaciones mayoritariamente responde a la categoría de atentados, pero también hemos querido ver otras tipologías como: Huracán, Incendio, Inundación, Ola de calor y Terremoto con el objetivo de ver si hay diferentes reacciones en función de la tipología y gravedad de la situación.

Las ciudades analizadas han sido: Atenas, Austin, Barcelona, Barranquilla, Carcassonne, Centro de Italia, Estambul, Estocolmo, Fort Lauderdale, Hamburgo, Harrisburg, Houston, Jakarta, Jerusalem, Las Vegas, Lieja, Lisboa – Leiria (Pedrógão Grande), Londres, Manchester, Marsella, Melbourne, Mogadiscio, Munster, New York, Oaxaca, Parkland, Sacramento, San Petersburgo, Santo Domingo, Seattle, Surabaya, Toronto y Turku.

Las cuentas de Twitter analizadas han sido las siguientes:

[@kaminisq](#), [@FMedina_PCML](#), [@mayoroflasvegas](#), [@kadir_topbas](#), [@comunelaquila](#), [@engyarisow](#), [@CarlAustinBehan](#), [@adacolau](#), [@CHunschofsky](#), [@gov_spb](#), [@NYCMayor](#), [@SylvesterTurner](#), [@GobCdOax](#), [@jackseiler](#), [@aniesbaswedan](#), [@AlejandroChar](#), [@NirBarkat](#), [@kwanngrd](#), [@DavidColladoM](#), [@jcgaudin](#), [@CarcaInfos](#), [@engyarisow](#), [@Willy_Demeyer](#), [@TorontosMayor](#), [@minnaarve](#), [@SapawargaSby](#), [@OlafScholz](#), [@cityofmelbourne](#), [@EricPapenfuse](#), [@austintexasgov](#), [@MayorEdMurray](#), [@Mayor_Steinberg](#), [@MayorofLondon](#), [@GobCdOax](#), [@LeweMarkus](#)

La recogida de datos se ha realizado teniendo en cuenta las limitaciones que la propia api de Twitter impone. Es decir, se han podido analizar aquellas cuentas de alcaldes y alcaldesas en las que se han podido recuperar las publicaciones realizadas durante la situación de crisis y su posterior gestión.

Con el objetivo de hacer un análisis adecuado, se han definido unas categorías de tuits acordes a la tipología del mensaje empleado; hemos recogido 3.200 tuits de cada alcalde o alcaldesa, unos 128.000 tuits en total. De ellos, se han segmentado y analizado solo los que tenían en cuenta la crisis en sus ciudades, haciendo un total de 1.058 tuits.



Hacer clic sobre la imagen para ampliar o [aquí](#) para acceder a la [versión interactiva](#).

Analizándolos uno a uno, hemos podido determinar ocho grandes tipologías en la temática de los tuits durante las distintas crisis:

- 1. Mensajes informativos**
- 2. Mensajes de condolencias**
- 3. Mensajes institucionales**
- 4. Mensajes de acciones de alcaldía**
- 5. Mensajes de agradecimientos**
- 6. Mensajes sobre actos institucionales**
- 7. Mensajes de vuelta a la normalidad**
- 8. Mensajes con ideas de futuro**

Pero ¿son las mismas tipologías en situaciones parecidas? ¿Todos los alcaldes y alcaldesas usan las ocho tipologías? ¿Cuántos tuits propios hacen? ¿Podemos establecer una pauta de comunicación para situaciones de crisis de emergencia?...

Tipologías

Las tipologías utilizadas por cada alcalde/alcaldesa varían en función de la situación a la que deben hacer frente y, evidentemente, de la estrategia de comunicación acometida.

La tipología marca claramente a qué fase se le da más importancia, pero, sobre todo, denota a quién se coloca en el centro de la comunicación.

Por lo tanto, no es solo el volumen publicado, sino a qué tipo de comunicación se le da más importancia. Otro elemento que tenemos en cuenta, también, es la clase de crisis a la que han de hacer frente. Si es natural o provocada y si es previsible o no. Estos factores cambian y condicionan qué tipos de publicación se han utilizado en cada ocasión.

1. Informativos

Son aquellos tuits que indican qué está sucediendo a lo largo de las crisis. También indican qué hay que hacer para ayudar, dónde informarse, etc. Son los mayoritarios, como veremos, y es interesante ver algunos casos específicos.

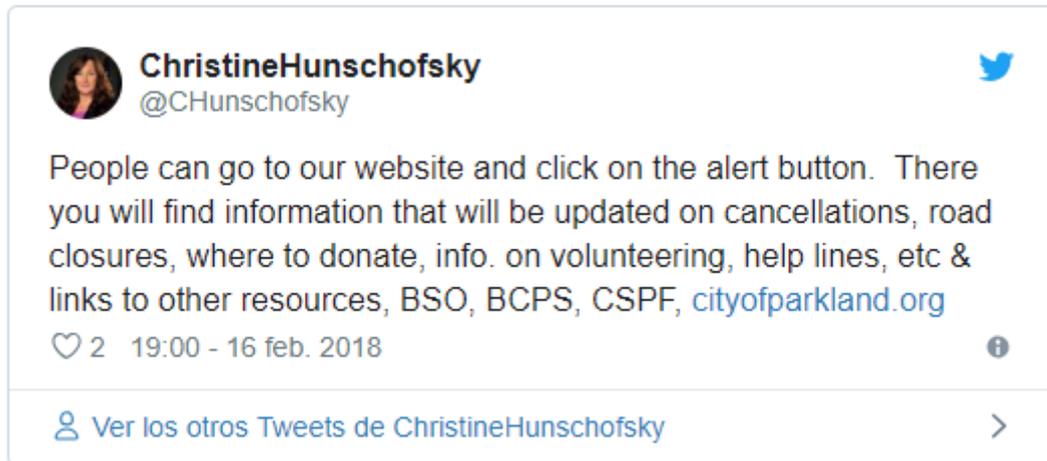
*Bill de Blasio en el atentado en **New York** el 18 de mayo de 2017 abre hilo informativo. Una víctima mortal.*



*En **Turku**, Finlandia, un atentado con 2 víctimas. La alcaldesa hace retuit de un medio de comunicación.*



Parkland, Florida, EE. UU. (atentado con 17 víctimas). Se crea un servicio de alertas en directo desde la web del municipio.



 **ChristineHunschofsky**
@CHunschofsky 

People can go to our website and click on the alert button. There you will find information that will be updated on cancellations, road closures, where to donate, info. on volunteering, help lines, etc & links to other resources, BSO, BCPS, CSPF, cityofparkland.org

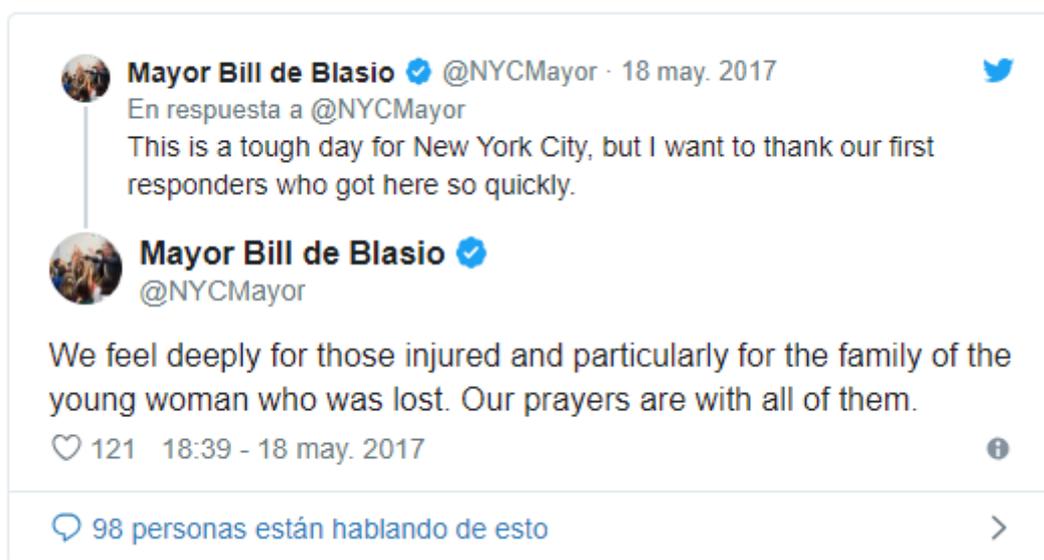
♡ 2 19:00 - 16 feb. 2018 

 [Ver los otros Tweets de ChristineHunschofsky](#) 

2. Condolencias

Son aquellos tuits que mandan mensajes de condolencia a las víctimas. Pueden ser del propio alcalde/alcaldesa, o que estos hagan retuits de condolencias de otras autoridades.

Nueva York, EE. UU. (atentado con 1 víctima mortal).



Fort Lauderdale, EE. UU. (atentado con 5 víctimas). Retuit del alcalde [@jackseiler](#) a los bomberos de la ciudad.



Estambul, Turquía (atentado con 39 víctimas). Retuit del alcalde @kadir-topbas a la alcaldesa de París.



Estocolmo, Suecia (atentado con 4 víctimas). Retuit del alcalde @KWanngrd a la alcaldesa de París.



3. Mensaje institucional

Son aquellos tuits que muestran reflexiones o discursos del alcalde/sa, o de otras instituciones. Suelen realizarse después de informar a la ciudadanía (aunque no siempre).

Mogadiscio, Etiopía (atentado con 512 víctimas). Mensaje institucional del alcalde.



Barranquilla, Colombia (atentado con 5 víctimas). Extracto del discurso de alcalde. Hilo de Twitter.



Las Vegas, EE. UU. (atentado con 58 víctimas). Mensaje personal de la alcaldesa.



Carolyn G. Goodman ✓

@mayoroflasvegas



Beautiful from a Maryland resident. One for each person we lost.
[#VegasStrong](#)

♥ 434 22:46 - 4 oct. 2017

💬 125 personas están hablando de esto



New York, EE. UU. (atentado con 8 víctimas). Extracto del discurso de alcalde Di Blasio. Incluye vídeo subtulado.



Mayor Bill de Blasio ✓

@NYCMayor



New Yorkers have been tested before. We will not be intimidated.

♥ 833 0:23 - 1 nov. 2017

💬 515 personas están hablando de esto



San Petersburgo, Rusia (atentado con 15 víctimas). Enlace a la nota de prensa.



 **Санкт-Петербург**
@gov_spb

Георгий Полтавченко: Героические действия сотрудников метрополитена позволили предотвратить более тяжелые
gov.spb.ru/press/governor...

♡ 9 12:14 - 4 abr. 2017

 [Ver los otros Tweets de Санкт-Петербург](#)

4. Acciones de alcaldía

Son aquellos tuits que indican acciones que la alcaldía está llevando a cabo. Nos parecen las iniciativas más interesantes, ya que muestran que se hacen cosas, que se deciden cosas y que el/la político/a es quien toma el mando. Se incluyen visitas a la zona, fondos para las víctimas, donación de sangre...

Manchester, Reino Unido (atentado con 22 víctimas). Creación de un fondo de emergencia.



Barcelona, España (atentado con 17 víctimas). Recorrido por la zona de la alcaldesa.



Lieja, Bélgica (atentado con 2 víctimas). Libro de condolencias.



Willy Demeyer ✓
@Willy_Demeyer



De nombreux liégeois présents dès 10h pour signer registre de condoléances #Liege. Un moment de recueillement aura lieu à 13h Espace Tivoli

♡ 21 10:42 - 30 may. 2018

 [Ver los otros Tweets de Willy Demeyer](#)



Atenas, Grecia (incendio con 74 víctimas). Atención psicológica.



Δήμαρχος Αθηναίων @AthensMayor · 1 ago.



Από σήμερα ομάδα εννέα ψυχολόγων και κοινωνικών λειτουργών από τον δήμο Αθηναίων στις πυρόπληκτες περιοχές για τη στήριξη ανθρώπων που έχουν χάσει μέλη των οικογενειών τους. Σε συνεργασία με τη UNICEF, την Υπάτη Αρμοστεία του ΟΗΕ **για** τους πρόσφυγες **και** την AVIS.

Traducido del griego por  Microsoft

Desde hoy un grupo de nueve trabajadores psicosociales y sociales del municipio de Atenas en zonas devastadas para apoyar a las personas que han perdido a sus familiares. En cooperación con UNICEF, el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los refugiados y Avis.



 17

 46



Parkland, Florida, EE. UU. (atentado con 17 víctimas). Terapia de duelo.

ChristineHunchofsky @CHunchofsky · 15 feb. 2018

:: Stoneman Douglas will be closed Thursday and Friday and all activities will be canceled according to Broward Schools.
:: Westglades will be open for the rest of the week and grief counselors will be at the school for students and staff as needed according to Broward Schools.

ChristineHunchofsky
@CHunchofsky

::
:: Broward Schools requested Parkland provide space for grief counseling and we have made the P-REC, Amphitheatre, and Parkland Library available to them.

11 4:21 - 15 feb. 2018

[Ver los otros Tweets de ChristineHunchofsky](#)

Mogadiscio, Etiopía (atentado con 512 víctimas). Donación de sangre.

 **Abdirahman O. Osman** ✓
@engyarisow

Thanks to #UK Amb 2 #Somalia @DConcar for giving blood to support victims of #MogadishuTruckBomb - UK is the leading nation that galvanizes Int'l efforts towards #Somalia

David Concar   ✓ @DConcar
Proud to join those giving blood for the Mogadishu hospitals treating the 100s injured by #MogadishuTruckBomb - UK stands with #Somalia



♥ 13 22:03 - 17 oct. 2017

 Ver los otros Tweets de Abdirahman O. Osman 

Santo Domingo, República Dominicana (huracán con 94 víctimas). Operativo de limpieza.



David Collado
@DavidColladoM



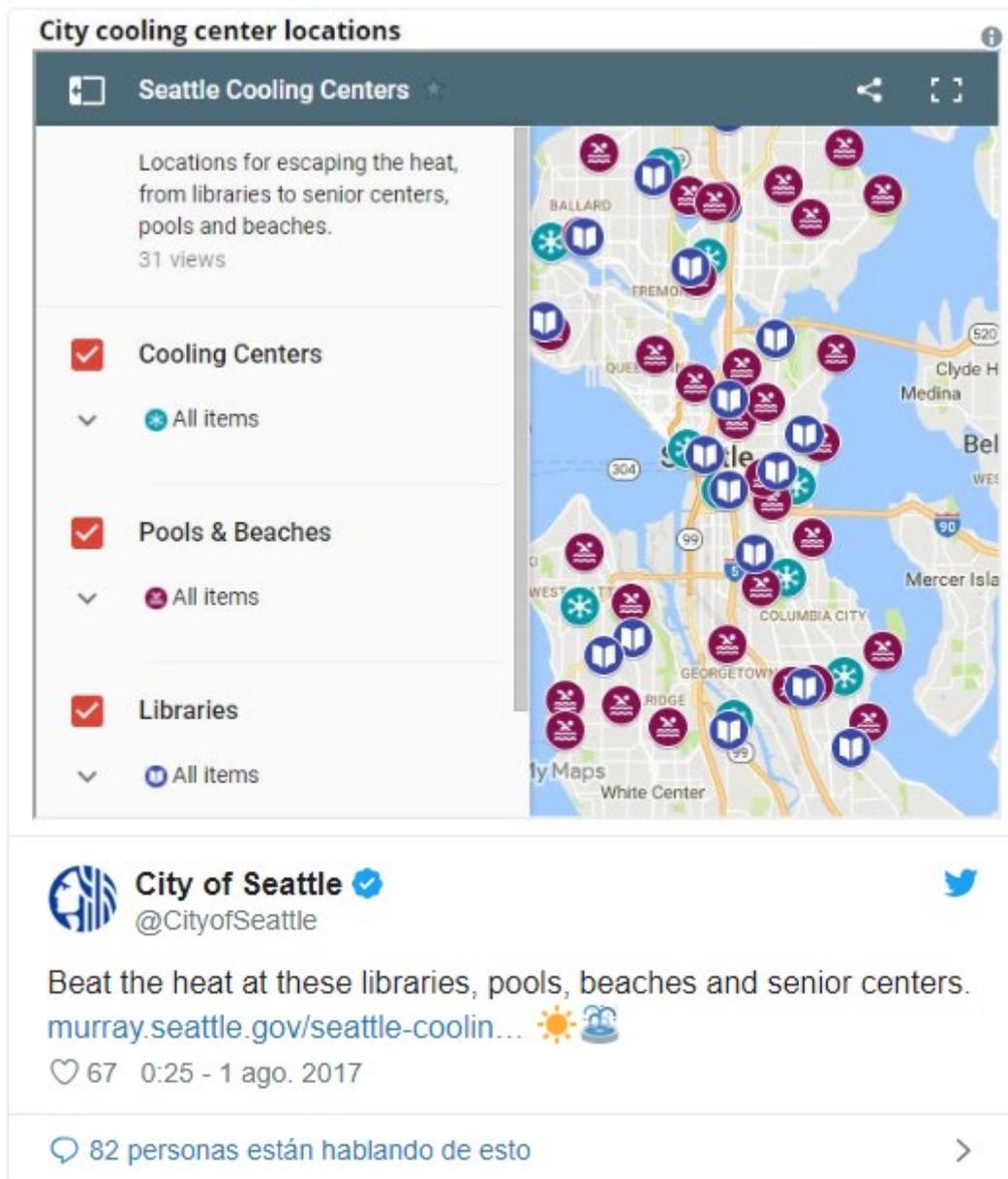
Llegando a la Ciénaga a operativo Social, Fumigación, Alimentos, limpieza y drenaje pluvial. La Ciudad es la gente y la gente la ciudad!

♡ 70 16:26 - 9 sept. 2017

🗨 23 personas están hablando de esto



Seattle, EE. UU. (ola de calor con 0 víctimas). Zonas de enfriamiento. Retuit del alcalde.



The image shows a screenshot of a Twitter post from the official account of the City of Seattle (@CityofSeattle). The tweet features a map titled "City cooling center locations" which displays various icons across the city of Seattle, representing different types of cooling centers. The map includes neighborhood names such as Ballard, Fremo, West Seattle, and White Center. The icons are color-coded: blue for libraries, green for pools and beaches, and purple for senior centers. The tweet text reads: "Beat the heat at these libraries, pools, beaches and senior centers. murray.seattle.gov/seattle-coolin..." followed by weather icons for a sun and a pool. The tweet has 67 likes and was posted on August 1, 2017. Below the tweet, it indicates that 82 people are talking about it.

City cooling center locations

Seattle Cooling Centers

Locations for escaping the heat, from libraries to senior centers, pools and beaches.
31 views

- Cooling Centers
 - All items
- Pools & Beaches
 - All items
- Libraries
 - All items

City of Seattle @CityofSeattle

Beat the heat at these libraries, pools, beaches and senior centers. murray.seattle.gov/seattle-coolin...

67 likes 0:25 - 1 ago. 2017

82 personas están hablando de esto

5. Agradecimientos

Son aquellos tuits que agradecen el trabajo realizado a los servicios públicos, a otros políticos o ciudades sus condolencias, o a la misma ciudadanía por su comportamiento y ayuda durante toda la crisis.

Nueva York, EE. UU. (atentado con 1 víctima).



Londres, Reino Unido (atentado con 22 heridos por la explosión en el metro).



Estocolmo, Suecia (atentado con 4 víctimas).



6. Actos Institucionales

Son aquellos tuits que indican qué actos institucionales se van a realizar en recuerdo de las víctimas, o reuniones para encarar la crisis. Pueden ser vigiliias, reuniones de trabajo, manifestaciones, minutos de silencio...

Marsella, Francia (atentado con 2 víctimas). Oficio religioso.



Melbourne, Australia (atentado con 1 víctima). Rueda de prensa en vídeo. Retuit del alcalde.



Victoria Police ✓
@VictoriaPolice



Media conference regarding the Flinders Street incident with
Commander Russell Barrett.

♥ 145 9:20 - 21 dic. 2017

💬 254 personas están hablando de esto



Lisboa, Portugal (incendio con 64 víctimas). Minuto de silencio.



 **Fernando Medina** 
@FMedina_PCML 

Minuto de silêncio pelas vítimas do incêndio de Pedrógão Grande e de solidariedade para com as famílias e populações afetadas.

♡ 46 14:44 - 21 jun. 2017

 [Ver los otros Tweets de Fernando Medina](#) 

Oaxaca, México (terremoto con 6 víctimas). Encendido de velas.



The image shows a Twitter post from the account 'Oaxaca de Juárez' (@MunicipioOaxaca). The post features a promotional graphic for the 'DÍA DE MUERTOS 2017' (Day of the Dead 2017). The graphic has a black background with a yellow banner at the top that reads 'DÍA DE MUERTOS 2017'. Below the banner, the text says '¡Enciende una vela!' (Light a candle!) in large white letters, followed by 'Homenaje a la víctimas del terremoto.' (Homage to the victims of the earthquake.) in white. The date and time are listed as 'Domingo 29 de octubre Desde las 16:30 h.' (Sunday 29 of October From 16:30 h.) in yellow, and the location is 'Plaza de la Danza' (Dance Plaza) in white. The background of the graphic shows a close-up of a lit candle with a bright flame. The Twitter post itself includes the profile picture of Oaxaca de Juárez, the name 'Oaxaca de Juárez', the handle '@MunicipioOaxaca', and the text: 'Este domingo 29 de octubre te invitamos a encender una vela para recordar a las víctimas del terremoto en nuestro país. #DíasDeMuertos'. It also shows 13 likes and the date '21:13 - 28 oct. 2017'. At the bottom, it indicates '18 personas están hablando de esto' (18 people are talking about this).

Oaxaca de Juárez
@MunicipioOaxaca

Este domingo 29 de octubre te invitamos a encender una vela para recordar a las víctimas del terremoto en nuestro país.
#DíasDeMuertos

13 21:13 - 28 oct. 2017

18 personas están hablando de esto

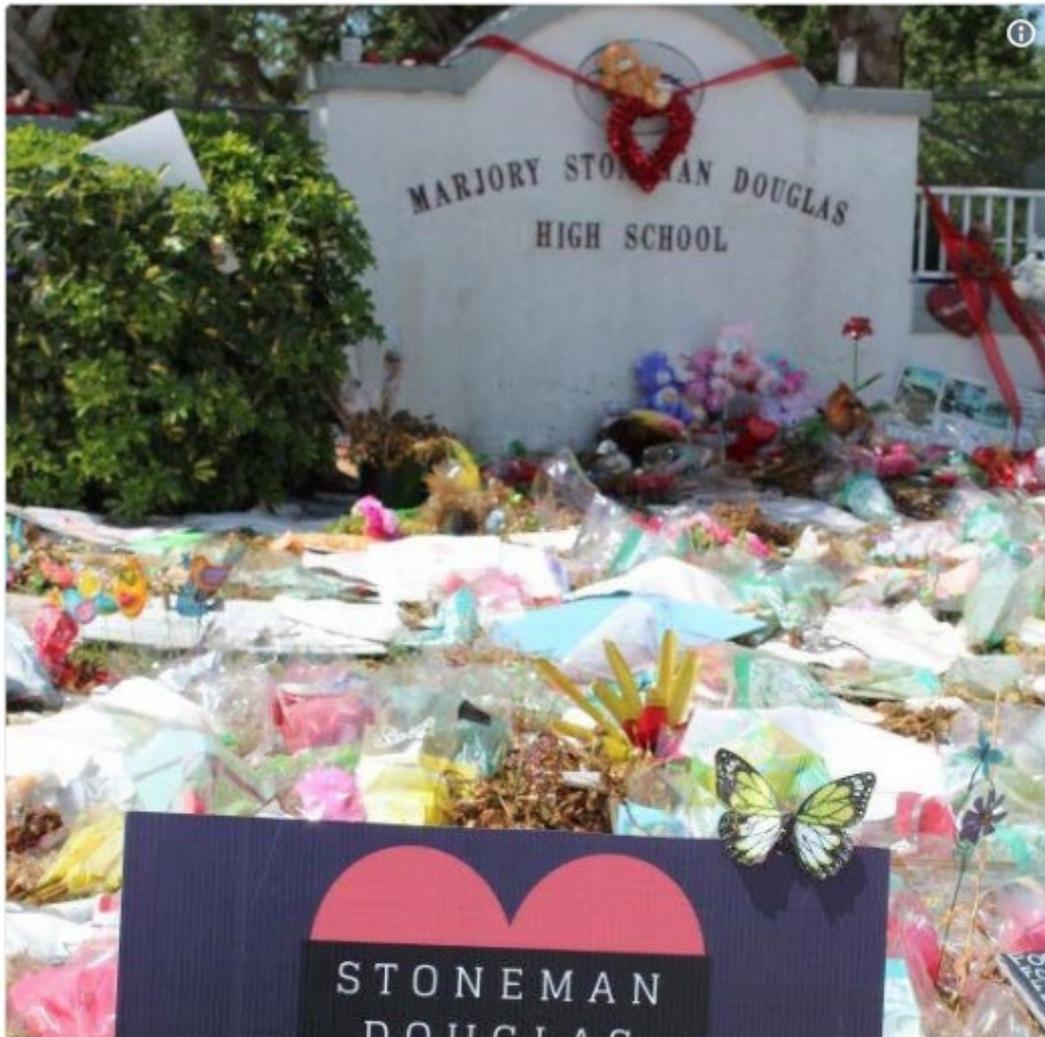
7. Vuelta a la normalidad

Son aquellos tuits que hablan de cómo encarar el presente, para volver a la normalidad, aunque siguen hablando del motivo de la crisis.

Barcelona, España (atentado con 17 víctimas). Retirada de memoriales populares.



Parkland, Florida, EE. UU. (atentado con 17 víctimas). Retirada de memoriales populares.



ChristineHunchofsky
@CHunchofsky



Tomorrow begins the process of archiving the memorial items in front of MSD with the same love and care with which they were placed. #NeverForget #NeverAgain #ParklandStrong #MSDStrong

♡ 1.347 13:52 - 27 mar. 2018

276 personas están hablando de esto



Manchester, Reino Unido (atentado con 22 víctimas). Maratón.



A screenshot of a tweet from Dr Carl Austin-Behan (@CarlAustinBehan) posted on May 25, 2017, at 18:00. The tweet text reads: "I will be running the @Great_Run this Sunday & I will now be doing this in aid of emergency fund, please support ❤️🐝 justgiving.com/campaigns/char...". The tweet has 45 likes and includes a bee emoji. Below the tweet is a link to view other tweets from the user.

Dr Carl Austin-Behan 🐝
@CarlAustinBehan

I will be running the @Great_Run this Sunday & I will now be doing this in aid of emergency fund, please support ❤️🐝
justgiving.com/campaigns/char...

♡ 45 18:00 - 25 may. 2017

[Ver los otros Tweets de Dr Carl Austin-Behan](#) 🐝

8. Ideas de futuro

Son aquellos tuits que explican cómo se va a recordar a las víctimas o ese suceso.

Barcelona, España (atentado con 17 víctimas). Futuro memorial.

Ada Colau ✓ @AdaColau · 28 ago. 2017
En respuesta a @AdaColau
No poden seguir al carrer, però els guardarem, cuidarem i arxivarem al Museu d'Història. Són un tresor d'aquesta ciutat solidària i valenta

Ada Colau ✓ @AdaColau
Mentre treballem per fer un memorial, mantindrem un espai reduït a l'inici de la #Rambla per a ofrenes
ajuntament.barcelona.cat/premsa/2017/08...
♥ 240 16:50 - 28 ago. 2017

110 personas están hablando de esto

Barcelona, España (atentado con 17 víctimas). Medallas al mérito.

Ada Colau ✓ @AdaColau · 23 ago. 2017
En respuesta a @AdaColau
Les adms estem unides x donar la millor resposta. BCN ofereix nova ubicació Centre de Coordinació i Formació i més hores GUB x reforç punts

Ada Colau ✓ @AdaColau
Atorgarem Medalla d'Or Mèrit Cívic a GUB i serveis d'emergències i estem preparant acte d ciutat com a reconeixement de BCN a aquests cossos
♥ 278 14:15 - 23 ago. 2017

123 personas están hablando de esto

Conclusiones

1. **Cuanto antes informe el alcalde/alcaldesa, antes podrá erigirse como protagonista de la comunicación (líder de la crisis).** Ser el primero/a, por lo tanto, implica ser el/la referente. Un buen ejemplo es el atentado en Las Vegas. Su alcaldesa tuiteó sobre el atentado el día 2 de octubre a las 9.03h.



Sin embargo, ¡el atentado ocurrió el día 1 a las 22.08h! No dijo nada en toda la noche, con lo que ella no fue el centro de la comunicación, en ningún momento.

Tiroteo de Las Vegas de 2017

El **tiroteo de Las Vegas de 2017** fue un **tiroteo masivo** ocurrido el **1 de octubre de 2017 a las 22:08 h** en la ciudad de **Las Vegas**, en el estado de **country** Route 91 Harvest. Durante la actuación de cierre del cantante ~~Jason Aldean un único tirador~~, Stephen Paddock, disparó contra la multitud sureste de la zona donde se realizaba el concierto al aire libre, con un saldo de 59 muertes y 851 heridos.³
Ha sido la peor masacre en los Estados Unidos desde los atentados del 11 de septiembre de 2001.⁴

No solo eso, sino que en toda la mañana del día 2 tampoco dijo nada. No fue hasta las 14h del día 2, y haciendo un RT de otro, cuando volvió a comunicar.

RT



Steve Sisolak

@SteveSisolak

Governor candidate, NV

Seguir

We desperately need blood at the United Blood Center at 6930 W Charleston and 601 Whitney Ranch Dr. in Henderson.

Traducir Tweet

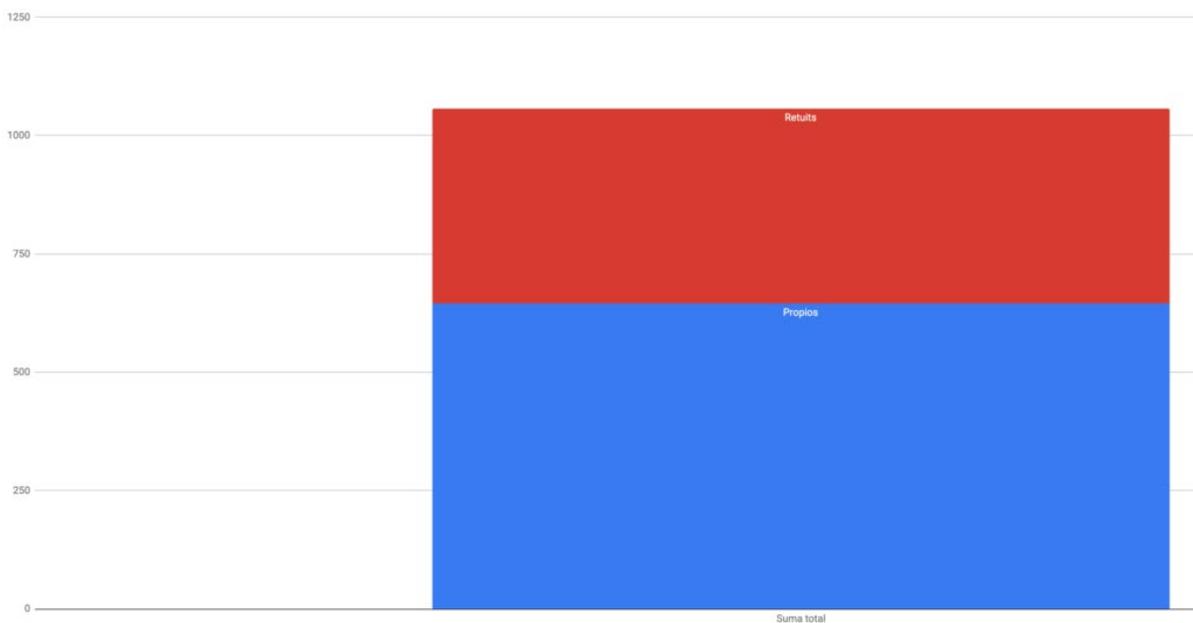
14:39 - 2 oct. 2017

2.203 Retweets **1.378** Me gusta



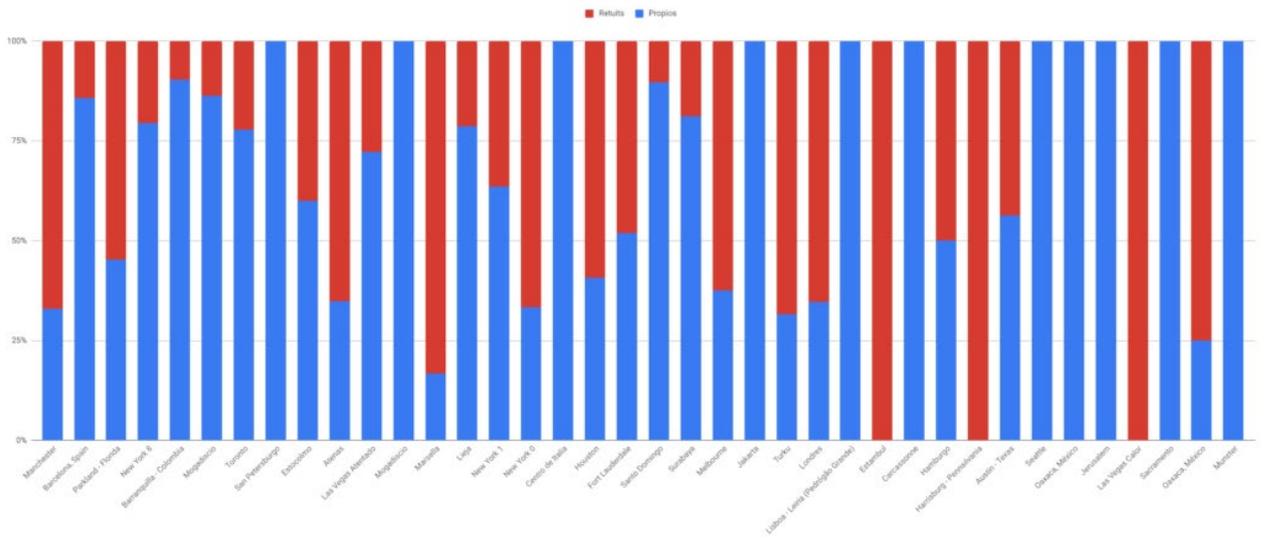
2. En los tuits de la tipología «información», no importa hacer retuits, siempre y cuando se aporte. En el resto de las tipologías observadas, son mejor los tuits propios. Recomendamos, de todas maneras, los tuits comentados. En el análisis realizado la gran mayoría de contenidos fueron propios, frente a las republicaciones de otros usuarios.

Tweets propios vs. RT



Hacer clic sobre la imagen para ampliar o [aquí](#) para acceder a la [versión interactiva](#).

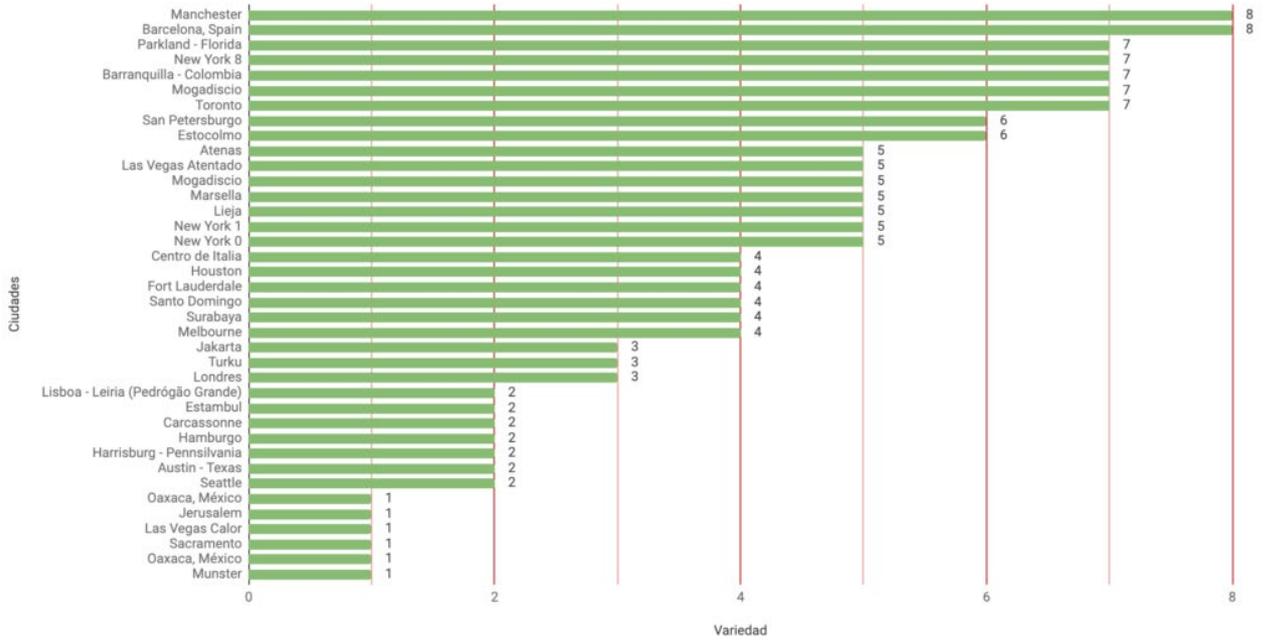
Como se puede observar, la gran mayoría **prima los contenidos propios** sobre los republicados. Solo hay unos pocos casos en los que es al revés, como vemos en el siguiente gráfico:



Hacer clic sobre la imagen para ampliar o [aquí](#) para acceder a la [versión interactiva](#).

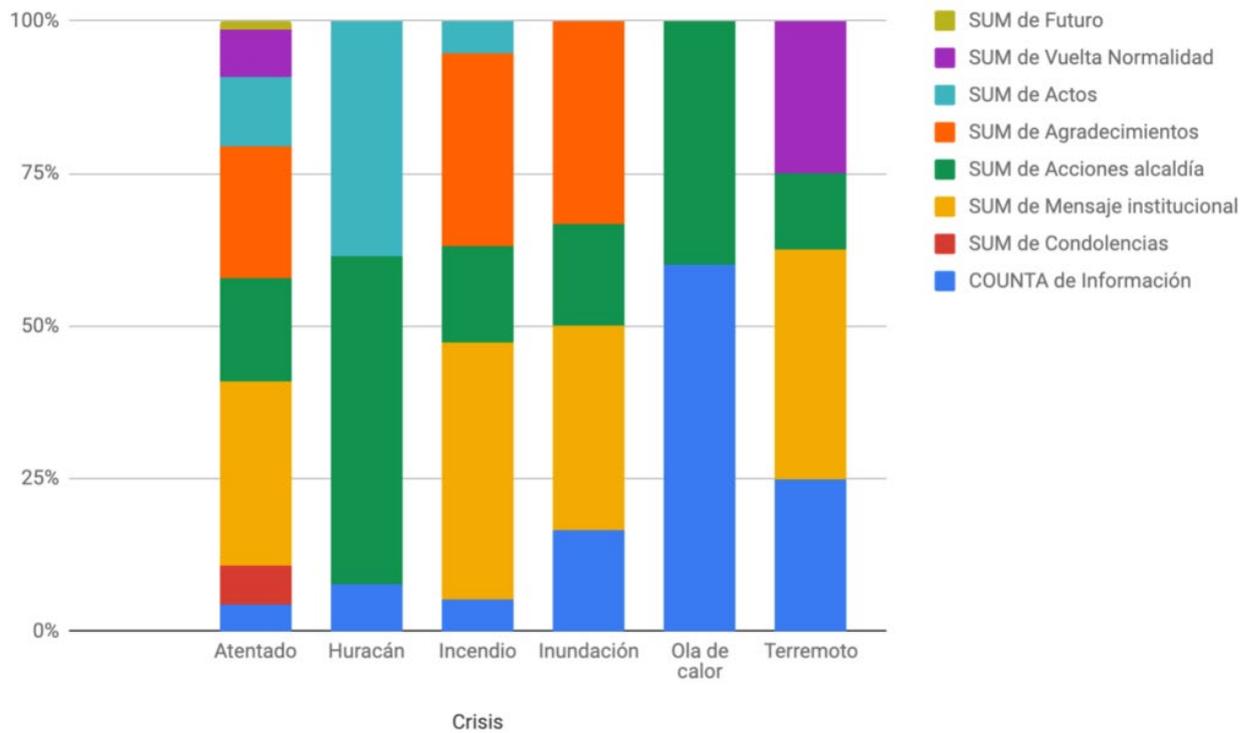
3. A mayor variedad de tipologías usadas, mejor comunicación (más protagonismo) y más impacto. Después de analizar la variedad utilizada de publicaciones, la conclusión es que aquellos alcaldes/ alcaldesas que utilizaron más variedad de tuits tuvieron mejores resultados. Ciudades como Manchester o Barcelona utilizaron las ocho variedades propuestas, mientras que, si nos fijamos en el otro extremo, Munster o Oaxaca solo utilizaron una única tipología.

Tipologías utilizadas

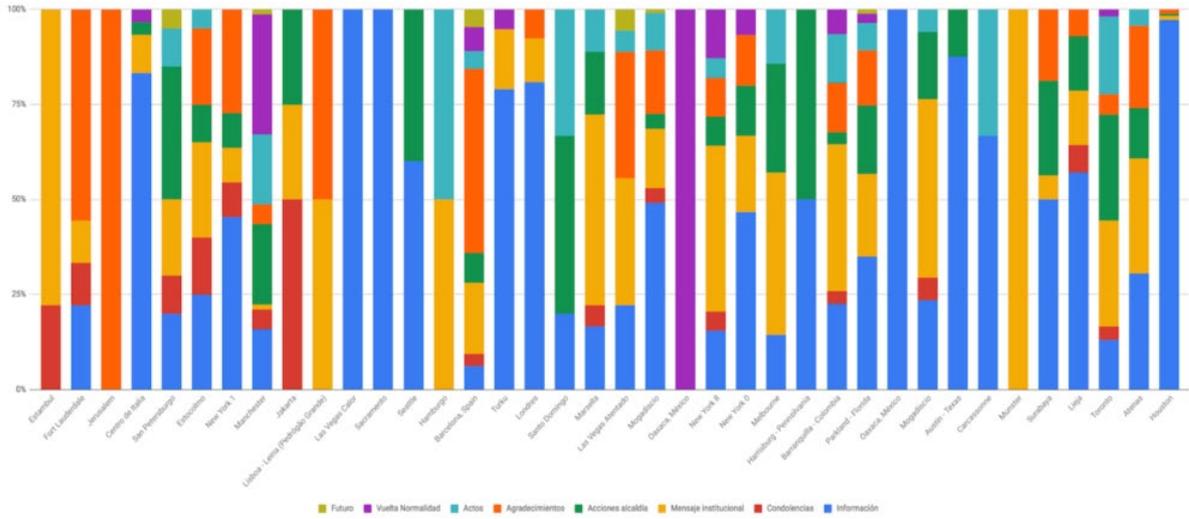


Hacer clic sobre la imagen para ampliar o [aquí](#) para acceder a la [versión interactiva](#).

4. La tipología varía en función del tipo de crisis. En una crisis de causa natural, se usa sobre todo «información»; en atentados, «mensaje institucional». Estos últimos también tienen más impacto, ya que suponen una declaración, una aportación frente a la emisión de una información que tiene un carácter más objetivo. Las publicaciones de información y de mensaje institucional serían las más utilizadas en general. Por tipo de crisis, la tipología utilizada sería la siguiente:

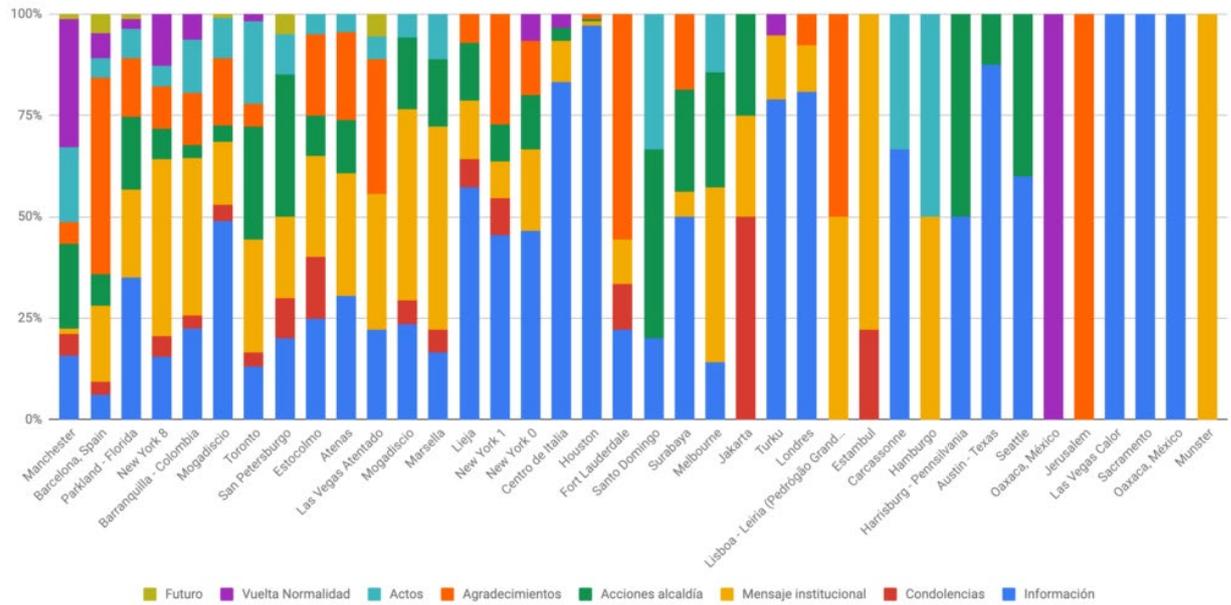


Hacer clic sobre la imagen para ampliar o [aquí](#) para acceder a la [versión interactiva](#).



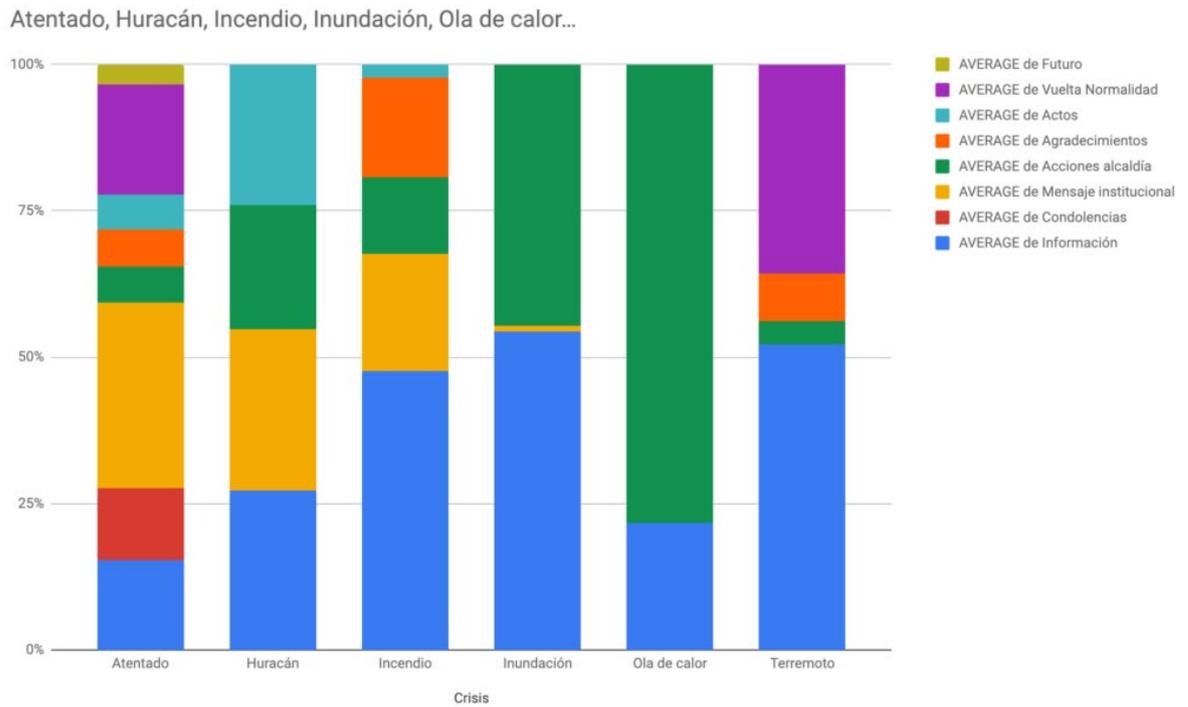
Hacer clic sobre la imagen para ampliar o [aquí](#) para acceder a la [versión interactiva](#).

5. Los atentados son los que generan más tipologías comunicativas, tal y como se evidencia en el gráfico anterior. Y, como vemos a continuación, aquellas ciudades que han sufrido un atentado también son las que han hecho uso de más variedad para comunicar una situación compleja como es esta.



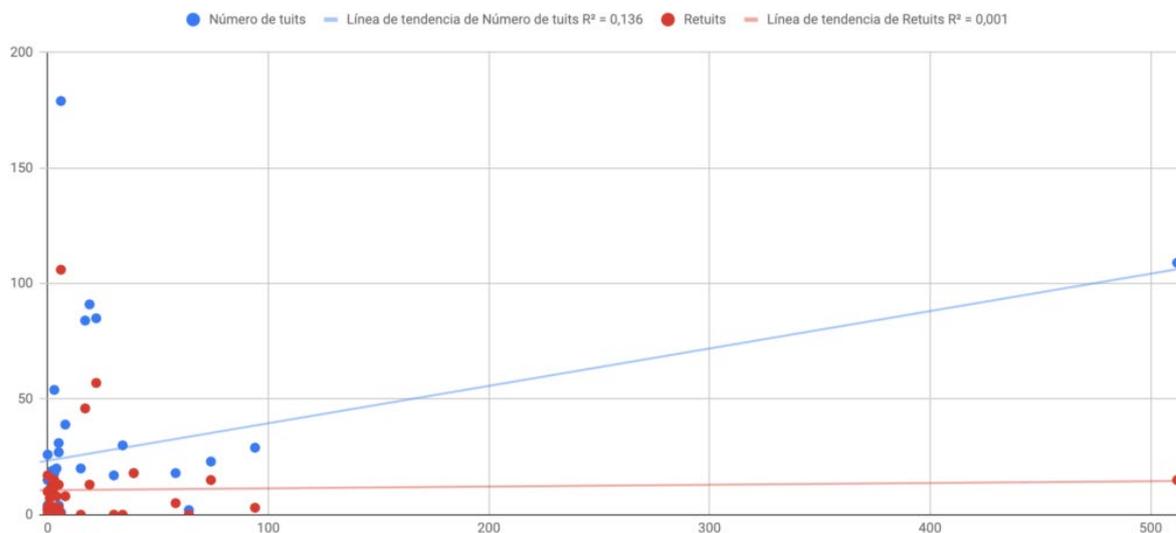
Hacer clic sobre la imagen para ampliar o [aquí](#) para acceder a la [versión interactiva](#).

6. Los atentados son el tipo de crisis que más impacto genera y, dentro de esta, la tipología de publicación que más eco produce son los mensajes de carácter institucional.



Hacer clic sobre la imagen para ampliar o [aquí](#) para acceder a la [versión interactiva](#).

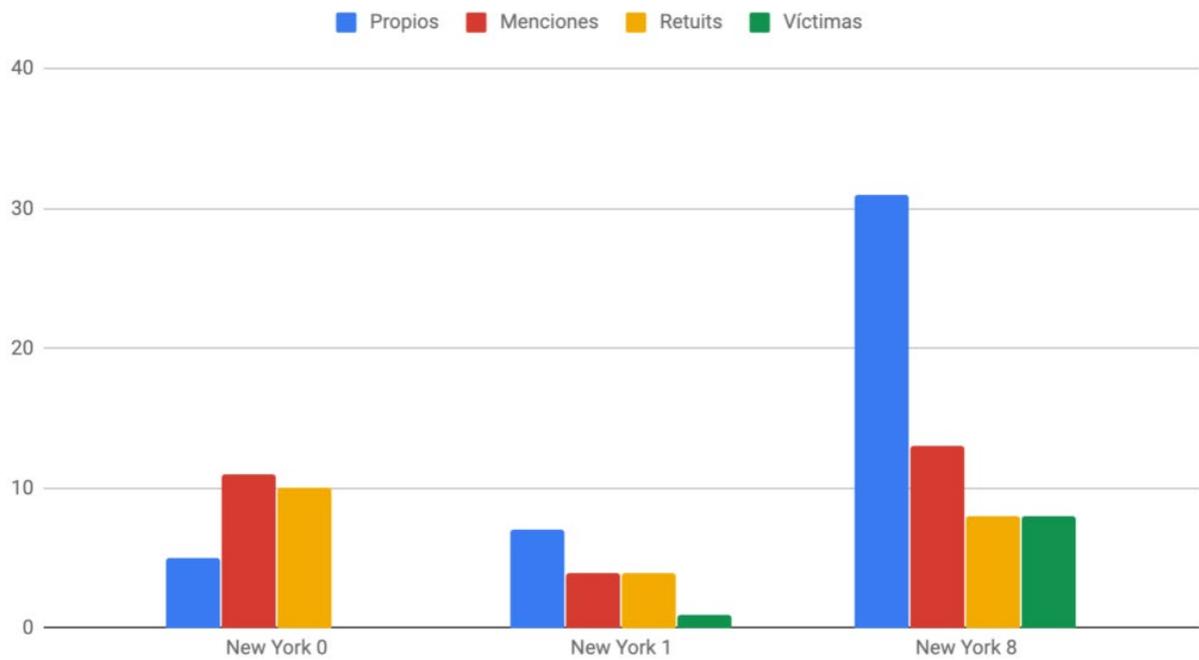
7. En el caso de los atentados, sí que se intuye una correlación positiva entre el número de tuits generados con el número de víctimas. No ocurre lo mismo con el volumen de RT generados para informar. Esta pauta nos da a entender que **la generación propia de contenido en casos de víctimas mortales es una manera de controlar la comunicación.**



Hacer clic sobre la imagen para ampliar o [aquí](#) para acceder a la [versión interactiva](#).

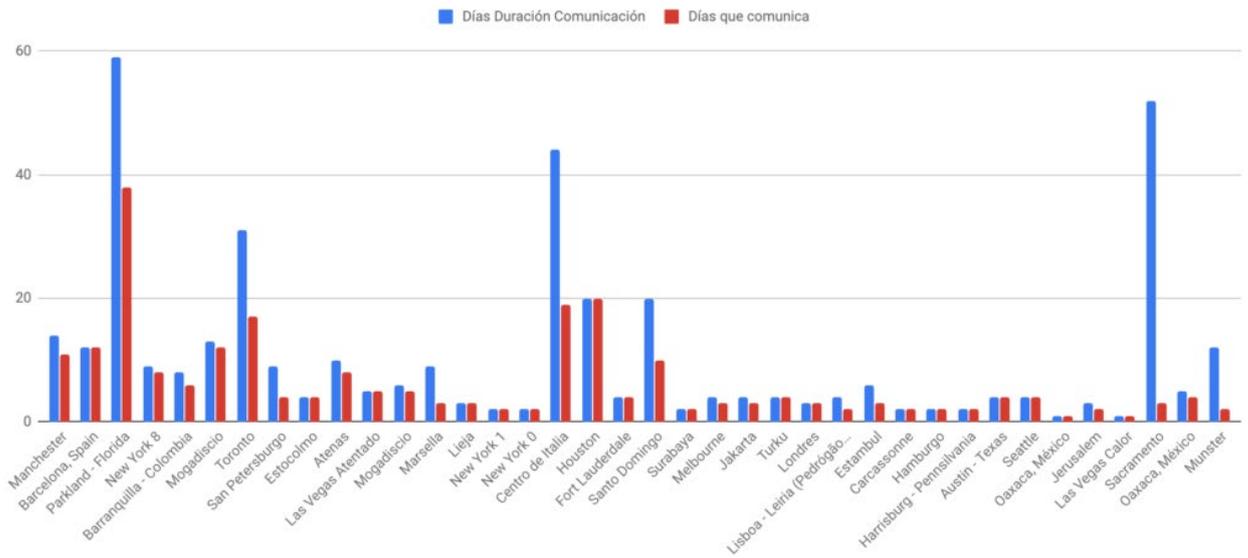
Si miramos un caso más concreto, podemos afirmar que es así. Nueva York se ha analizado tres veces. Tres situaciones en las que se ha pasado de 0 a 8 víctimas. Tal como muestra el siguiente gráfico, la evolución de los tuits propios aumenta en función del crecimiento del número de víctimas.

Evolución atentados en NYC



Hacer clic sobre la imagen para ampliar o [aquí](#) para acceder a la [versión interactiva](#).

8. La temporalidad de la comunicación es uno de los aspectos importantes. Se ha tenido en cuenta el período total en el que se ha publicado y el número de días efectivos. En casi todos los casos es bastante parejo y solo hay algunos en los que las referencias a la crisis se alargan en el tiempo. Casos como el de Parkland o L'Acquila son un claro ejemplo de esta situación.



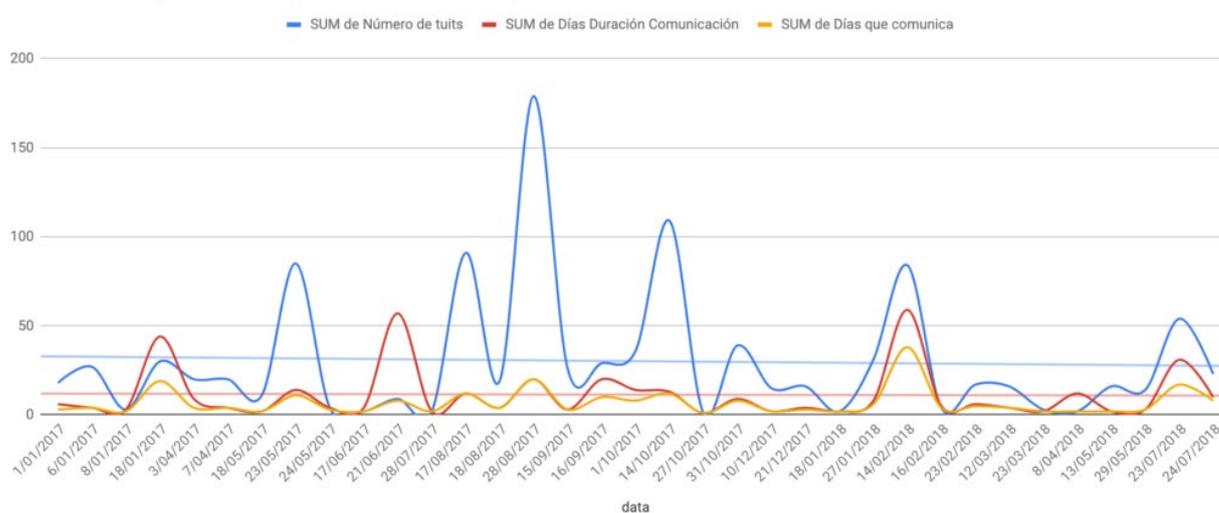
Hacer clic sobre la imagen para ampliar o [aquí](#) para acceder a la [versión interactiva](#).

9. Otro elemento interesante es la intensidad en cuanto a la comunicación. Cuanta más diferencia entre los tuits publicados y los días empleados menos intensidad, y al revés:

Muchos tuits, pocos días --> + intensidad

En el siguiente gráfico se observa que, en mayo, agosto y octubre de 2017 hubo mucha intensidad en las comunicaciones (atentados en Manchester y Barcelona). Mientras que otros sucesos, como el incendio en Lisboa o la ola de calor en EE. UU., tuvieron más días de comunicación que tuits, bajando la intensidad de la comunicación.

Evolución temporal tweets publicados vs. días que comunica



Hacer clic sobre la imagen para ampliar o [aquí](#) para acceder a la versión interactiva.

10. Si vis pacem, para bellum. En resumen:

- Prepárate para lo peor.
- Primero, informa. Luego, comunica, comunica, comunica.
- Sé el centro de la información: ofrece y genera.
- Usa tipologías. Especialmente, mensaje institucional.
- Crea iniciativas desde la alcaldía.
- Comparte contenidos en vídeo e imagen.
- Monitoriza todo lo que sucede (equipo de crisis online).
- Las críticas serán las mismas, pero la percepción no.

ideograma es una empresa de consultoría y asesoramiento en comunicación pública, con una visión global y transversal que contempla su dimensión política, social e institucional.

Fundada y dirigida por **Antoni Gutiérrez-Rubí**, consultor de comunicación pública y asesor político, la compañía cuenta con una experiencia de más de 30 años en el desarrollo de estrategias globales y la prestación de servicios de comunicación dirigidos a candidatos/as, líderes, Gobiernos, Administraciones, grandes empresas, entidades sin ánimo de lucro e instituciones públicas y privadas.

ideograma desarrolla su labor profesional en España y Latinoamérica, trabajando desde Barcelona para Ecuador, República Dominicana, Argentina, Chile, Panamá, Puerto Rico, Colombia, Uruguay o México; contando, además, con distintos miembros de nuestro equipo en algunos de estos países.

[@ideograma](#) | www.ideograma.org

Xavier Peytibi es consultor de comunicación política en **ideograma**. Politólogo, especialista en Relaciones Internacionales. Trabaja en campañas electorales (presidenciales, regionales y locales), comunicación política y pública institucional y comunicación estratégica. Es profesor de numerosos másteres de comunicación política. Dirige la web Beers&Politics y escribe en www.xavierpeytibi.com. (@[xpeytibi](https://twitter.com/xpeytibi))

Carlos Guadián es consultor de comunicación en **ideograma**. Trabaja en análisis de redes sociales (#sna), análisis de datos, escucha activa, reputación online... Desde el año 2003 desarrolla su actividad profesional en campos relacionados directamente con la Administración Pública, la empresa privada y las TIC, la definición de estrategias de presencia online y dando apoyo en el desarrollo de nuevos modelos de gestión y actuación basados en Internet y la web social. (@[carlosquadian](https://twitter.com/carlosquadian))

ideograma

@ideograma
www.ideograma.org