

Análisis Comparativo de Herramientas de Análisis de Social Media para la Preparación para Desastres

RESUMEN EJECUTIVO¹

Este informe resume los resultados del Estudio Comparativo de las Herramientas de Análisis de Social Media (HASM)² de Preparación a Desastres emprendidos por Trilateral Research & Consulting y financiado por el Centro Global de Preparación para Desastres (GDPC) y la Cruz Roja Americana (ARC). El proyecto comenzó en marzo de 2015 y fue diseñado para apoyar a los actores la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y a otros actores humanitarios en su selección y uso de HASM para la preparación para desastres y la reducción del riesgo de desastres (RRD). La información presentada en este informe se proporciona para ayudar a la red de sociedades nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y otros actores humanitarios en la comprensión de cómo la comunicación en las aplicaciones de los medios sociales (SM) puede ser mejor capitalizada e integrada en su trabajo de RRD y de preparación para desastres.

Las conclusiones y recomendaciones se basan en una investigación de métodos variados que involucró una investigación primaria con actores de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, investigadores científicos y desarrolladores de HASM. El equipo de investigación llevó a cabo 20 entrevistas directas con actores de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y representantes de organizaciones trabajando en la preparación para desastres para trazar el uso de las HASM y las características de este uso. Además, 30 actores de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja completaron una encuesta en línea, y se llevaron a cabo dos talleres en persona para validar los resultados de la investigación. Paralelamente, se llevó a cabo una investigación documental así como pruebas de uso de las HASM para determinar la idoneidad de las mismas.

El informe describe en primer lugar el valor de las SM y de las HASM para la RRD y la preparación para desastres. Además de ser capaz de comunicarse de manera efectiva con la gran cantidad de personas que ya están en los medios sociales de comunicación, se presentan los beneficios adicionales del uso de SM y de las HASM para la RRD y la preparación para desastres. Los beneficios incluyen destacar el valor que las HASM aportan al aprendizaje de las organizaciones ya que estas pueden maximizar sus estrategias a través de aprender cómo atraer a su audiencia y adaptar sus estrategias en consecuencia a estas herramientas. Por otra parte, el uso de HASM permite a las organizaciones identificar el valor y el impacto de las actividades de participación de la comunidad en relación a la RRD y la preparación para el desastre en SM.

Los resultados acerca de las HASM de punta para la preparación para desastres se presentan en el Capítulo II. El capítulo comienza examinando los elementos claves de la RRD y preparación para desastres con el fin de entender las diferencias e implicaciones clave para el uso de HASM para la RRD y la preparación

¹ Link al informe (inglés): <http://preparecenter.org/resources/social-media-analysis-tools-preparedness>

² Social media (SM): Medios de comunicación social (SM)

Social media analysis tools (SMAT): Herramientas de análisis de medios de comunicación social (HASM)

Disaster Risk Reduction (DRR): reducción del riesgo de desastres (RRD)

para el desastre (por ejemplo, la escucha y la participación) en comparación con la respuesta al desastre (por ejemplo, datos en tiempo real para una respuesta rápida). El informe continúa con una introducción a un catálogo de 31 HASM que fueron identificadas como las herramientas más adecuadas para la RRD y preparación para el desastre en base a la investigación. Este catálogo es presentado en el Anexo B. Cada HASM se revisa en función de una serie de características, incluyendo funciones clave, las plataformas de SM analizada, el costo, el idioma de la interfaz, los idiomas en los que se puede analizar los datos, la accesibilidad (por ejemplo, si se puede usar en modo de prueba), la facilidad de uso, y si las instrucciones y ayuda en línea están disponibles.

El capítulo III examina los diferentes tipos de barreras que influyen en la selección y uso de las HASM entre los actores de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Así mismo, con base en los resultados de las entrevistas, encuestas y talleres, se describen las barreras relacionadas con el usuario (por ejemplo, recursos financieros limitados y tiempo) y la herramienta (por ejemplo, difícil de usar, costo). El capítulo contiene una explicación de cada barrera así como ideas de cómo la barrera puede ser mitigada a fin de superarla y facilitar el uso de HASM. En la sección final de este capítulo se presentan cuatro casos de uso que proporcionan a las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y a otros actores humanitarios orientación sobre cómo pueden superar algunas de las barreras clave (por ejemplo, las limitaciones financieras y lingüísticas) en su selección y uso de HASM. Los casos de uso resaltan cómo la selección de una HASM es compleja y esta se basa en una combinación de múltiples factores que actúan para facilitar o restringir la selección del usuario de una HASM. Antes de presentar los casos de uso, se explican los ocho factores claves identificados que influyen en la selección de una HASM. Estos incluyen el dominio del idioma Inglés del usuario, la cultura organizacional, los recursos humanos disponibles, la competencia técnica, el costo las HASM, el valor atribuido a las SM y las HASM, los recursos financieros disponibles y los factores contextuales (por ejemplo, el uso de SM en un país). Además de los casos de uso, se presenta una visión general de pequeños casos de uso que se centran en el uso del idioma Inglés, los recursos financieros y la capacidad de organización para proporcionar nuevas perspectivas y orientación en la selección de una HASM adecuada.

El capítulo IV propone recomendaciones sobre cómo utilizar las HASM para la preparación para el desastre y la reducción de riesgos. El capítulo comienza con recomendaciones generales y asesoramiento estratégico sobre cómo prepararse para el uso de SM y de HASM para después pasar a formular recomendaciones específicas sobre los diversos propósitos en que las HASM pueden ser utilizadas dentro de las actividades de RRD y preparación para desastre. Las recomendaciones específicas incluyen el uso de HASM para:

- **Mejorar la eficacia de las comunicaciones de preparación para el desastre.** Las HASM pueden ser usadas para generar datos analíticos para mejorar la comunicación de la preparación para desastres entre una organización humanitaria y su red.
- **Aumentar el alcance de las comunicaciones de preparación para desastres por medio de la identificación y la orientación a los usuarios influyentes.** Estos usuarios pueden entonces ser capaz de compartir aún más el mensaje inicial.
- **Evaluar la eficacia de los contenidos de preparación para desastres.** Obtener una idea de la medida en que el contenido es considerado efectivo (por ejemplo, en relación a una campaña en particular) es crucial cuando se trata de mejorar el contenido futuro.

- **Programar la publicación de mensajes para aumentar su relevancia.** Los mensajes de preparación para desastre se pueden programar con antelación para ser publicados en un período o fecha determinada.
- **Gestionar la reputación de la organización.** Esto incluye tanto la reducción de los efectos negativos de los rumores al corregir las percepciones erróneas identificadas por búsquedas y alertas de palabras clave, como el reforzar las opiniones positivas al compartir aún más estos mensajes.
- **Permanecer al día y compartir información pública, noticias y actividades de preparación para desastre.** Las HASM se pueden utilizar para mantenerse al día con las novedades y noticias acerca de la preparación para el desastres, mediante la realización de búsquedas de palabras clave y / o el seguimiento de las conversaciones relacionadas con la preparación para desastres.
- **Preparar para mejorar la respuesta.** Las HASM se pueden utilizar para identificar las tendencias y la actividad durante los períodos "normales" con el fin de destacar cualquier cambio que pueda indicar un posible desastre.
- **Intervención temprana.** Usar las HASM para realizar búsquedas de palabras clave y monitorear conversaciones puede proporcionar información sobre posibles riesgos que los usuarios de SM están discutiendo.
- **Identificar las redes comunitarias que pueden movilizarse antes de que ocurra un desastre.** Las organizaciones pueden utilizar la información de las áreas en las que la gente está hablando acerca de la preparación para desastres para fomentar el desarrollo de redes de preparación de la comunidad.

El capítulo V esboza las futuras consideraciones y pasos a seguir para la red de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y para los actores humanitarios relacionados con la política, el desarrollo de herramientas que puedan afectar su uso en el futuro, las áreas de investigación y desarrollo, y los siguientes pasos para la red de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. El capítulo comienza destacando cómo los proveedores de SM pueden tener un impacto sobre el uso futuro de las HASM cambiando sus políticas y procedimientos y cómo se debe prestar atención a la evolución de la disponibilidad y funcionalidad de las HASM junto con los cambios en la normativa de protección de datos. Una serie de áreas adicionales para la investigación se destacan, incluyendo el aumento de conciencia de las necesidades del sector humanitario entre la comunidad de desarrolladores de HASM y la incorporación de los datos de las aplicaciones móviles de mensajería (por ejemplo, WhatsApp y SNAPCHAT) y material basado en la web dentro de HASM actuales y futuras. La última sección de este capítulo proporciona los próximos pasos para los actores de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, incluyendo:

- **La capacitación en el uso de HASM para la RRD y preparación para desastres**
- **El potencial de compartir licencias entre los actores de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja**
- **El desarrollo de un grupo de trabajo sobre SM y HASM a través de la red Cruz Roja y de la Media Luna Roja**
- **El aumento de la capacidad a través de la participación y el uso de voluntarios**

El informe termina con la conclusión del capítulo VI, que reúne a los capítulos anteriores y proporciona un resumen de los puntos clave planteados. Se presenta una visión general de la investigación realizada y los resultados clave generados durante todo el estudio. Como este estudio ha demostrado, mientras que, los medios de comunicación social y las herramientas de análisis de medios de comunicación social se utilizan principalmente para la respuesta a desastres, se sabe mucho menos sobre cómo las SM y las HASM

pueden agregar valor para la reducción del riesgo de desastres y la preparación para desastres. Por tanto, este estudio ha tenido como objetivo aumentar el conocimiento y la comprensión de los actores Cruz Roja y de la Media Luna en este campo y apoyar a los actores humanitarios en su trabajo.

