

SOCIAL MEDIA AND VOLUNTARY ENGAGEMENT IN DISASTER COMMUNICATION IN THE CONTEXT OF THE RESEARCH PROJECT K3

**FROM A GERMAN RED CROSS'
PERSPECTIVE**

04. May 2017 – 16th PSCE Conference in Munich

Uwe Kippnich, Bavarian Red Cross HQ

Louisa Schneider, German Red Cross HQ



CONTENTS

a. Background – Where did we start from?

b. K3 – The Project

c. K3 – Crisis Exercise



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Informations- und Kommunikationskonzepte für
den Krisen- und Katastrophenfall (K3)

Motivation

Die Bereitstellung koordinierter Hilfeleistung in Krisensituationen ist für alle Beteiligten eine sehr anspruchsvolle Aufgabe. Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben müssen ihre Entscheidungen dynamisch auf Basis einer Vielzahl an Informationen treffen. Als Grundlage muss die in Echtzeit auflaufende Information geeignet analysiert, bewertet und priorisiert werden. In Krisensituationen gewinnen Soziale Medien an Bedeutung und müssen sinnvoll in ein modernes Kommunikationskonzept eingebunden werden.



CHALLENGES - WHERE DID WE START FROM?

Aid organizations:

- Provision of coordinated relief assistance from *authorities with security tasks (Public Protection and Disaster Relief - PPDR)* at large events → complex and demanding task
- Decisions → are based on information
- New information situation through social media → Impacts on security situation
- New forms of voluntary engagement → spontaneous volunteers are coordinated or coordinate themselves via social media

BACKGROUND: SOCIAL CHANGE

Differentiation in life styles

- Change of values
- Demographic change
- Growing mobility, temporal and local flexibility
 - Agreement of family, profession, honorary office and the like.

→ Change in the expectations of volunteers

CHALLENGE

- Engaged and active volunteers in the long term

BACKGROUND: DIGITAL CHANGE

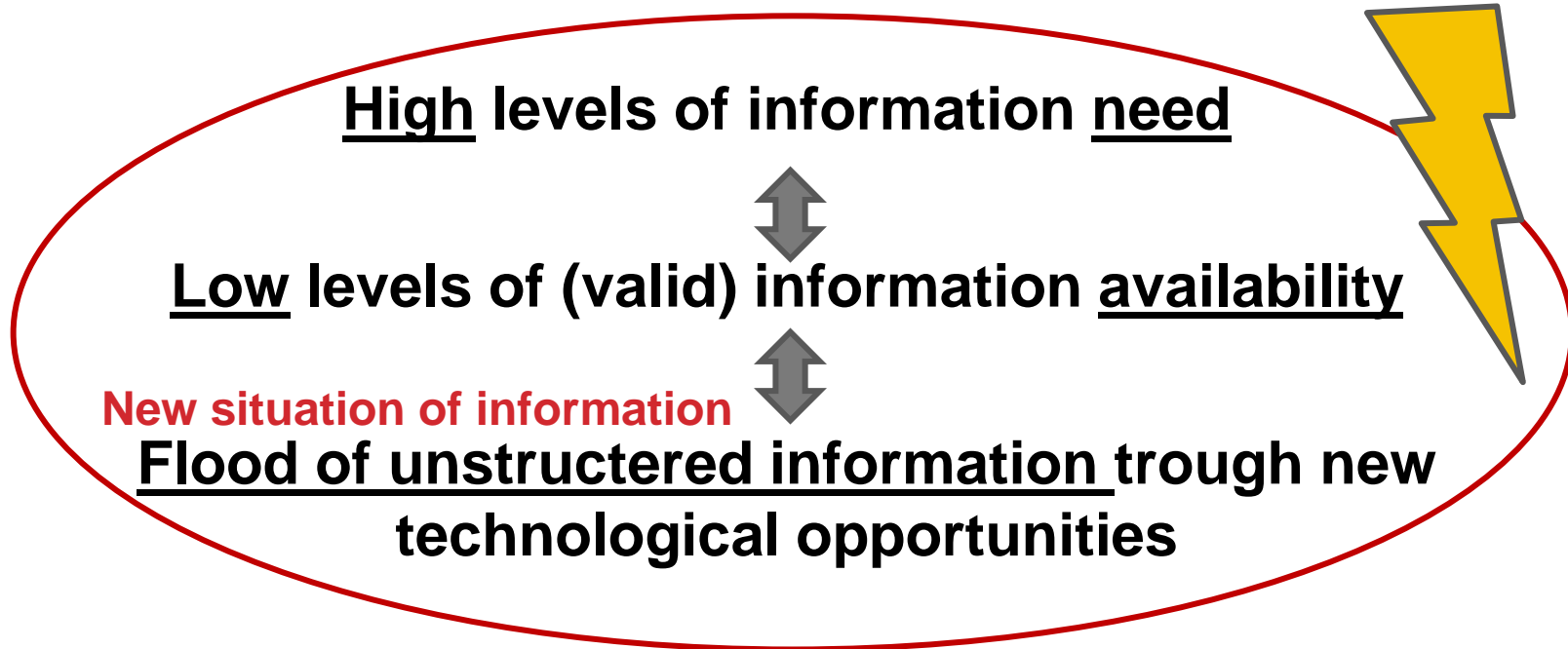
- Web 2.0 and "Digital Revolution"
- Internet: consumer is simultaneously producer → Prosument
→ many to many → Social Media
- Flood of Information → Big Data
- Social Media as tool for the population in crises and disasters → Information and communication
- Crowdsourcing, Crisis Mapping, Digital Volunteers

CHALLENGE

- New information situation in crisis / disaster / major damage situations

DISASTER SITUATIONS

Characteristics of disasters (Shklovski et al. 2010):



→ Challenge: The use of Social Media as an additional source of information in disaster and crisis situations!



THE PROJECT

INFORMATION AND COMMUNICATION CONCEPTS IN CRISIS AND CATASTROPHE – K3


 Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Informations- und Kommunikationskonzepte für den Krisen- und Katastrophenfall (K3)

Motivation

Die Bereitstellung koordinierter Hilfeleistung in Krisensituationen ist für alle Beteiligten eine sehr anspruchsvolle Aufgabe. Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben müssen ihre Entscheidungen dynamisch auf Basis einer Vielzahl an Informationen treffen. Als Grundlage muss die in Echtzeit auflaufende Information geeignet analysiert, bewertet und priorisiert werden. In Krisensituationen gewinnen Soziale Medien an Bedeutung und müssen sinnvoll in ein modernes Kommunikationskonzept eingebunden werden.



GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
 für Bildung
 und Forschung

PROJECT PARTNERS



Gottfried Wilhelm Leibniz
 Universität Hannover,
 Forschungszentrum L3S



Otto-Friedrich-Universität
 Bamberg,
 Wirtschaftsinformatik



Universität zu Köln,
 Seminar für
 Wirtschaftsinformatik und
 Informationsmanagement



Arbeiter-Samariter-Bund
 Deutschland e.V.,
 Köln



Deutsches Rotes Kreuz
 e.V., Berlin



Johanniter-Unfall-Hilfe
 e.V., Berlin

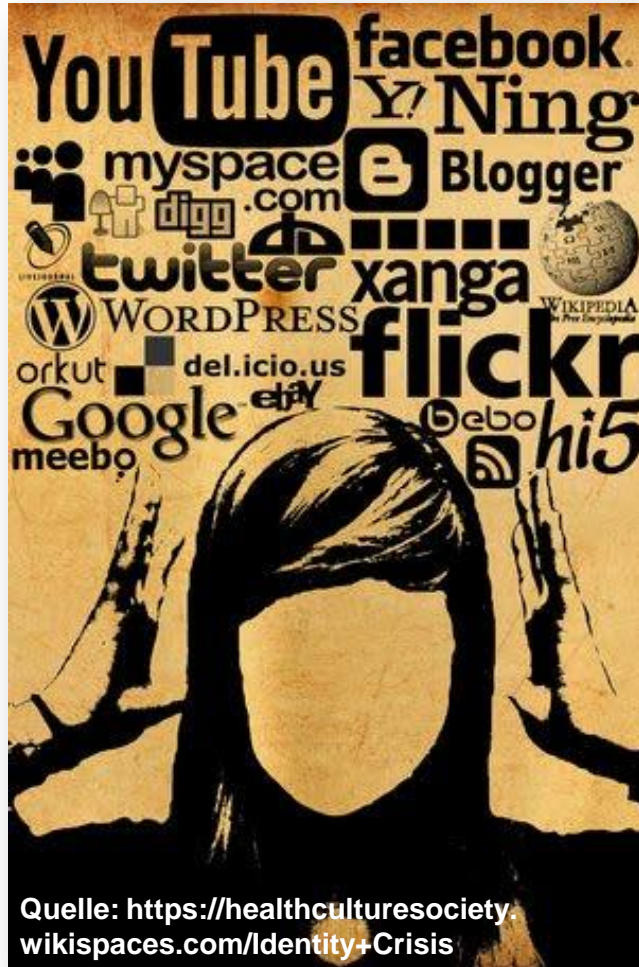


e*Message Wireless
 Information Services
 Deutschland GmbH,
 Berlin



MATERNA GmbH -
 Information &
 Communications,
 Dortmund

FLOOD OF INFORMATION



- „The more information, the better“ → ??

Important
Information

SCENARIO

Use of ambulance services on a big event e.g. marathon, festival, soccer etc.

It comes to an event:

From static ⚡ → to dynamic position/situation



OBJECTIVES OF THE K3-PROJECT

→ Innovative Crisis Communication Concept:

- Technical component:

(1) Crawler: Analysis of Social Media

(2) App for spontaneous Volunteers

(3) 2-Way-Pager

} Demonstrator →
 Integration
 platform for all
 applications

- Conceptual component:

(4) Manual and training concepts



PRESENT RESULTS FROM **K3**

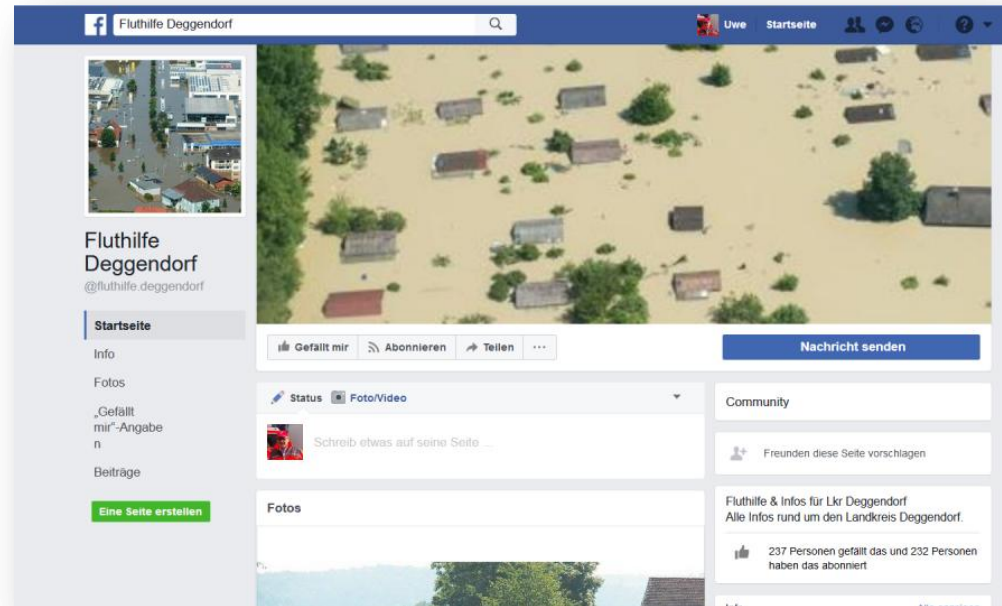
- **L3S, Uni Hannover:** Social-Media-Crawler/SOVER
- **ISH, Uni Hannover:** Accompanying observations and interviews within various ambulance services → Organizational sociological analyzes
- **SE, Uni Hannover:** Specification "Registration of spontaneous volunteers", Specification "Preparation an analysis of Social Media Data (Crawler System)"
- **SNA, Uni Bamberg:** Network analysis, flow diagrams, analysis of communication barriers, app for spontaneous volunteers
- **MATERNA, Dortmund: Demonstrator** → Integration platform for all applications

ANALYSIS OF SOCIAL MEDIA

Information from social Media through Social Media Monitoring

- Situation maps → space-related information
- Mood within population → Certain groups / affected persons / volunteers etc.
- Opinion-maker

→ Social Media Crawler



SOCIAL MEDIA...

- **For disseminating information (event-related crisis communication)**
 - Warning of the population
 - Information about the event
- **As a resource management tool**
 - Coordination of spontaneous volunteers
 - Supply and demand of relief supplies
- **Dialogue-oriented communication**
 - Risk communication, discourse
- **Collecting situational and relevant information through Social Media Monitoring**



SOCIAL-MEDIA-CRAWLER

Sover My Crawlers Shared Crawlers Launch Crawler

Sign Out[bob2]  Deutsch

Setup a new crawler

Crawler → applied mainly to Twitter

Create crawler → Specify:

- Type of event: real-time, past
- Name of the crawler
- Description of the crawler (for other users)
- Seed Keywords / Keywords
- Language
- People → you can select specific accounts
- Date
- Place



SOCIAL-MEDIA-CRAWLER

Select filter

Create Filter

Words

All of these words

Any of these words

None of these words

These hashtags

Written in

People

From these accounts

To these accounts

Mentioning these accounts

Places

Near this place

Date: to

Create Filter

SOCIAL-MEDIA-CRWALER WITHIN THE K3-CRISIS EXERCISE



Sub S2:
Monitoring of social
media according to
relevant information
by an expert



**Disseminating of
situational relevant
information to S2**

APP FOR SPONTANEOUS VOLUNTEERS

Registrierung

Bitte alle mit * markierten Felder ausfüllen

Indem Du Dich registrierst, stimmst Du den [Allgemeinen Geschäftsbedingungen](#) und [Datenschutzbestimmungen](#) sowie der Nutzung von Cookies zu.

Registrieren

[Ich habe schon ein Benutzerkonto](#)



Die Helfer-App

Du möchtest gerne bei öffentlichen Einsätzen als unabhängige Person helfen und mit den Hilfsorganisationen zusammenarbeiten? Dann nutze unsere Plattform, um Dich bereits frühzeitig zu registrieren, einen Überblick über aktuelle Aufgaben zu erhalten und um weiterführende Informationen zu erhalten.

Anmelden

Registrieren



Organisation & Strukturen

Bei einem Einsatz kann es hin oder wieder etwas stressiger werden. Die Einsatzkräfte bemühen sich, freiwillige Helfer nicht durch die üblichen Umgangsformen zu überfordern. Wir bitten Dich aber trotzdem um Rücksicht, falls der Ton mal etwas ruppiger wird.

Ähnlich sieht es für die Haftung während eines Einsatzes aus. Einzige Ausnahme sind hier selbst mitgebrachte Gegenstände und Werkzeuge. Falls Du also einmal Deine eigene Schaufel oder ähnliches mitbringst, passe darauf besonders gut auf.



Versicherungsschutz & Haftung

Freiwillige Spontanhelfer sind prinzipiell versichert, wenn sie im Auftrag der Hilfsorganisationen handeln und die ihnen zugeteilten Aufgaben erledigen. Du brauchst dir also keine Sorgen darüber machen, wer in einem Schadensfall für die Kosten aufkommt.

Ähnlich sieht es für die Haftung während eines Einsatzes aus. Einzige Ausnahme sind hier selbst mitgebrachte Gegenstände und Werkzeuge. Falls Du also einmal Deine eigene Schaufel oder ähnliches mitbringst, passe darauf besonders gut auf.

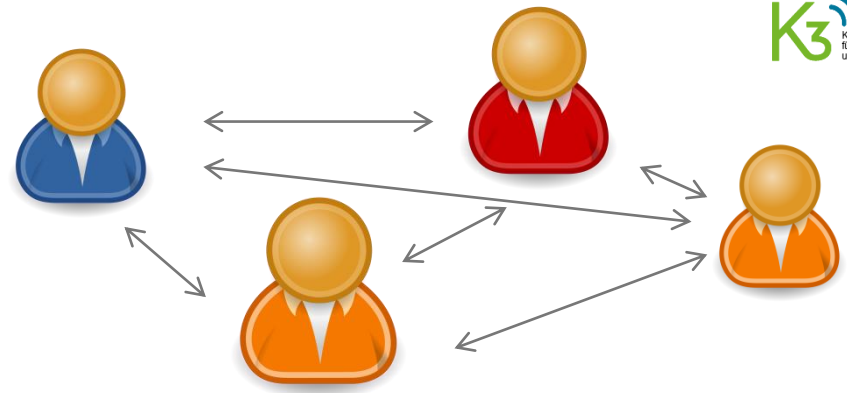


Datenschutz & Privatsphäre

Wir wissen, dass dir Deine persönlichen Daten und Deine Privatsphäre sehr wichtig ist. Deshalb hast Du die Möglichkeit Deine Hilfe anzubieten, ohne umfangreiche Auskunft über Deine Person zu geben. Wir benötigen allerdings mindestens Deinen vollständigen Namen und deine Anschrift, um Dir einen Versicherungsschutz zu ermöglichen.

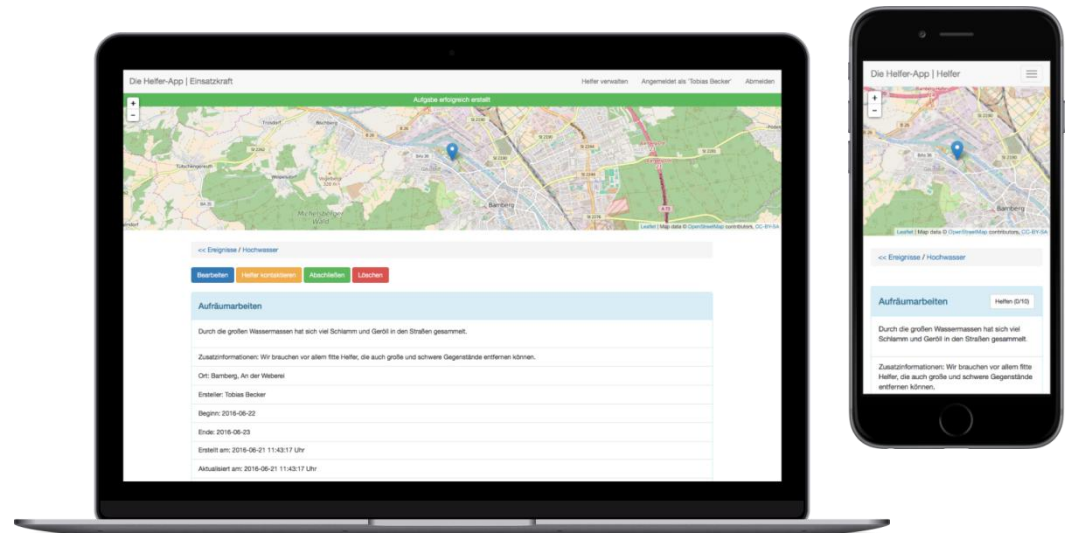
Bist Du einmal registriert, kannst Du dein Profil weiter mit Informationen über Dich befüllen und Dich so für besondere Aufgaben qualifizieren. Solltest Du zu irgendeinem Zeitpunkt nicht mehr helfen wollen, kannst Du Dein Benutzerkonto und die damit verbundenen Daten jederzeit löschen.

APP FOR SPONTANEOUS VOLUNTEERS



Conceptual design

- Registration
- Communication
- Information supply
- Coordination
- Data analysis



MANUAL AND TRAINING CONCEPTS

→ Cross-organisational Recommendations

- Manual:

Broad readership → holistic subject

- Training concept:

→ Concrete measures for the training and further training of personnel and “classical” volunteers, teaching material



MANUAL AND TRAINING CONCEPTS

- **Additional module / training: "Sports events, festivals, large events"**
 - Location plans
 - Particularities of large events
 - Coordination with other stakeholders
- **Involvement of spontaneous volunteers**
 - Use of app for spontaneous volunteers
 - Dealing with spontaneous volunteers
- **Dealing with social media**
 - Whatsapp
 - Crawler (e.g., tutorial, pocket cards)
 - Information from social media



IMPLEMENTATION AND DOCUMENTED EVALUATION OF AN EXERCISE

"Proof of Concept"

→ developed Crisis Communication Concept:

- (1) Manual for the collection, filtering, preparation and analysis of information
 - (2) Training concept
 - (3) Technologies
- The findings of the exercise through the evaluation will contribute to the optimization of the concept



K3 **CRISIS EXERCISE**

Date: 01/07/2017

Place: Germany/ Würzburg

Number of participants > 100

Scenario: Flood on Afica Festival

- Crisis Exercise



INITIAL SZENARIO

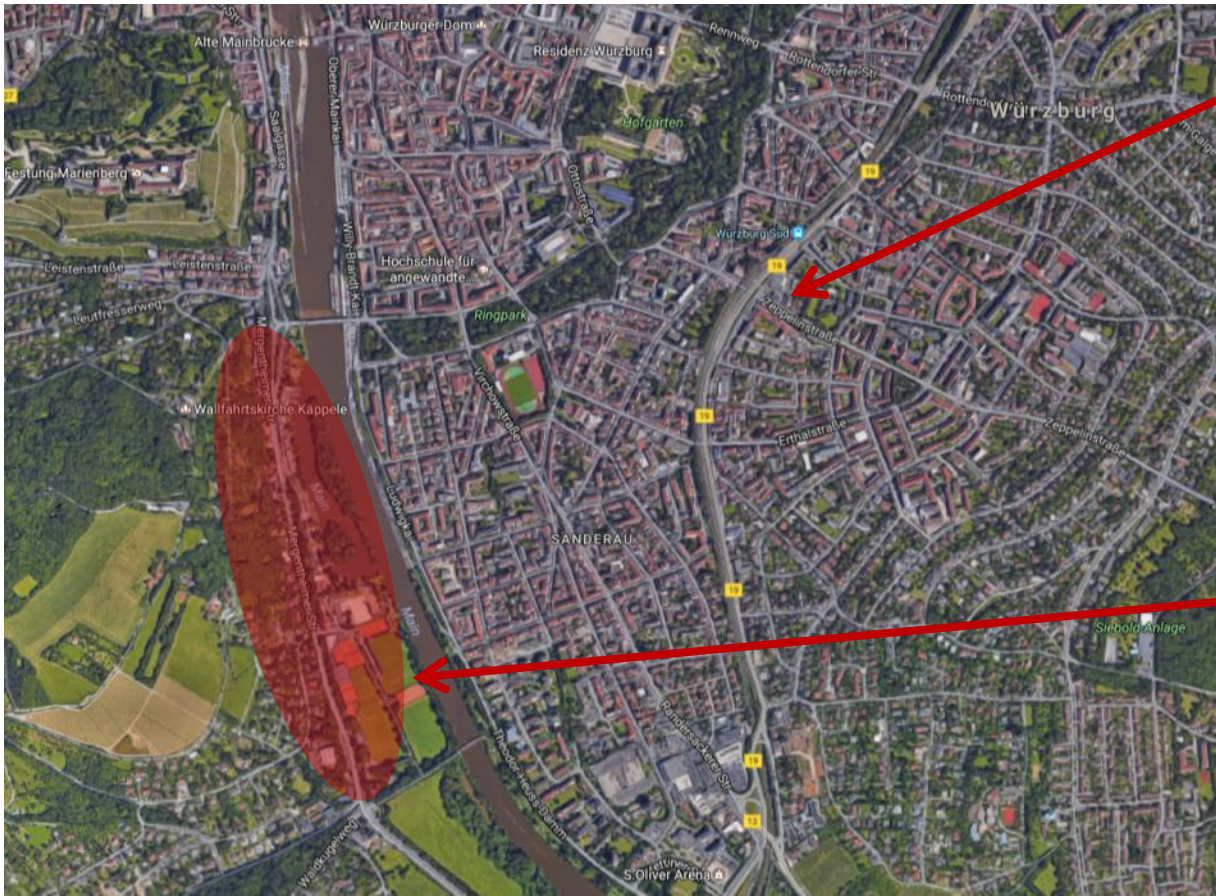
Due to a sudden flood of the Main River, the Africa Festival (the Africa Festival has existed since 1989 and is the largest and oldest festival for African music and culture in Europe) which takes place on the Mainwiesen in Würzburg. The insert is guided by a rod (to DV - 100). In addition to the classical tasks, the aim is to coordinate the ongoing supply of the population with the actual requirements.



SZENARIO (EXTRACT)

- **Event with campers → Africa Festival**
- **Medical service (UHS) is established on site**
- **Flood is rising – camping grounds and medical service (UHS) must be evacuated or dismantled**
- **Alarm for the fast-response unit (SEG) → Dismantling the tents, UHS, support campers**
- **Integration of spontaneous volunteers**
- **Integration Crawling System and Information through Social Media**

STRUCTURE



Crisis unit
KV Würzburg



Exercise area

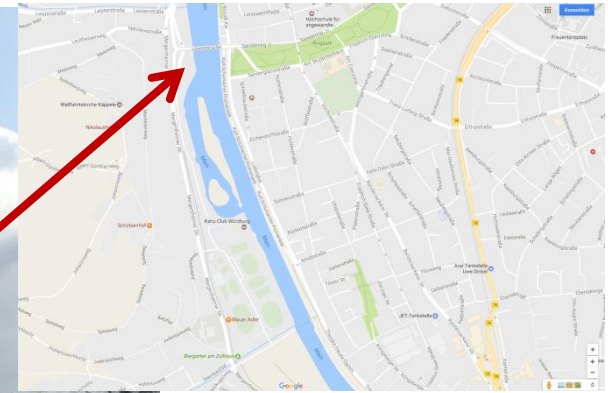


CRISIS UNIT (DV 100)



- **S1:** Responsibility for spontaneous volunteers
- **Sub S2:** Social Media Monitoring via Crawler/Sover
- **S6:** Alarming via pager, demonstrator

EXERCISE SECTION I „RÜCKHALTEBECKEN“



Darstellung: Uwe Kippnich, 2017.

EXERCISE SECTION II + III

„RUDERKLUB“



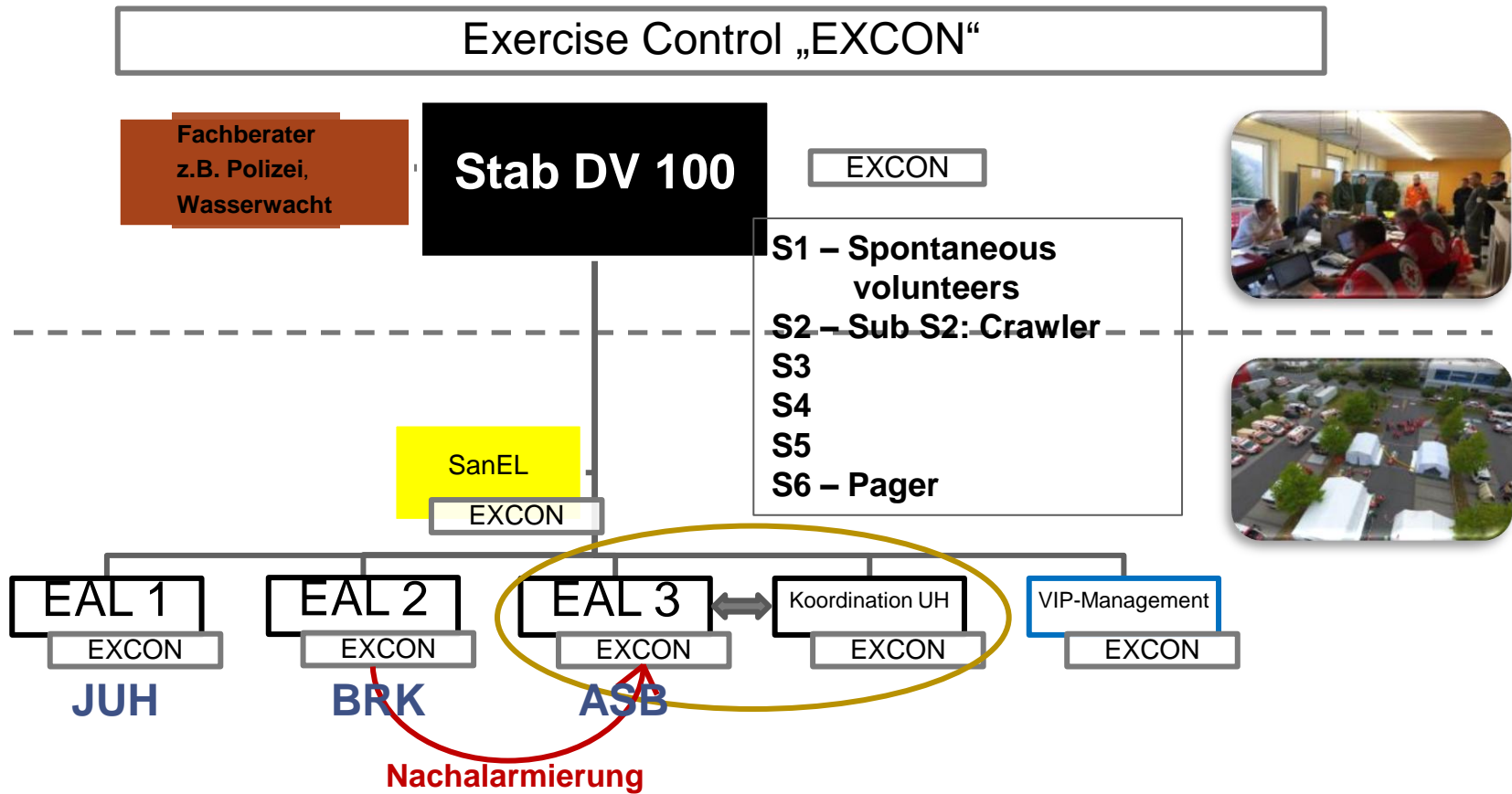
BUILDING OF THE REGIONAL RED CROSS WATER SAFETY

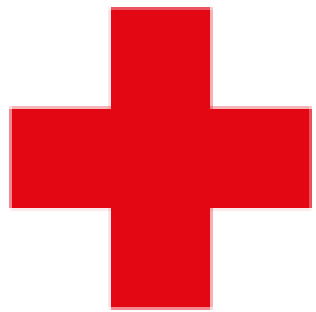


BRK

→ Guest service, VIP

STRUCTURE





**Deutsches
Rotes
Kreuz**

**Thank you for
your attention.**

