

Conclusiones de la sesión “Como prepararse y gestionar una crisis de comunicación en redes. De la teoría a la práctica (viaje de ida y vuelta)”

En esta presentación explicaba el TFM de investigación para la creación del para la creación de un Manual de Crisis de Comunicación en redes sociales para la UPF.

¿Las universidades están preparadas para afrontar una crisis de comunicación? ¿Sabemos qué es y que no es una crisis de comunicación?

El paisaje de las redes sociales evoluciona constantemente. Esto implica que las propias plataformas nacen, crecen, evolucionan y algunas mueren. Pero esto ocurre de una forma muy rápida, podríamos decir que en una secuencia darwiniana acelerada.

El día a día de los llamados Community Managers o gestores de redes sociales es frenético. En organizaciones formadas por miles de personas, siempre hay actividades en marcha y, en una universidad, aún más: conferencias, actos, novedades, ciclos, reuniones, visitas, jornadas de puertas abiertas...Y hasta ahora hemos hablado de la actividad “normal”, deseada y promovida por la propia universidad.

Ahora bien, en una comunidad formada por varios miles de personas, siempre aparecen problemas, desavenencias, discusiones o quejas. A veces individuales (p.e. un error en una nota), ya veces organizadas (p.e. una huelga de los estudiantes de doctorado). Esto comporta una larga lista de amenazas y posibles problemas para la institución: quejas, errores, huelgas, campañas, opiniones y conductas que vayan en contra de los principios que sostienen una institución pública, etc...Pero también noticias sesgadas y las llamadas fake news.

Esto obliga a las instituciones a mantener una escucha activa para detectar posibles amenazas, y así tratar de evitar que exploten y lleguen al nivel de crisis comunicativas. Pero a veces, a pesar de detectarlo y por varios motivos, algunos problemas acaban convirtiéndose en crisis comunicativas en las redes sociales.

Principales conclusiones de la sesión y puesta en común:

1. Seguimos igual en cuanto a niveles de protocolos/manuales a punto en las universidades: en torno al 20/25 % de las instituciones asistentes (18% en el TFM)
2. Necesidad de definir bien qué es una crisis y que no.
3. Voluntad de profundizar en la creación del mapa de riesgos y soporte en la creación de los mensajes para futuras crisis según tipo de origen y voluntad de respuesta
4. Se sugiere la creación de un grupo de trabajo específico