

Aktuelle Themen der Krisenkommunikation

Erkenntnisse der Hilfsorganisationen aus dem Projekt „Informations- und Kommunikationskonzepte für den Krisen- und Katastrophenfall“ (K3)



Aktuelle Themen der Krisenkommunikation

Ergebnisse aus dem Projekt „Informations- und Kommunikationskonzepte für den Krisen- und Katastrophenfall“ (K3)



Das Projekt K3

Das Projekt „Informations- und Kommunikationskonzepte für den Krisen- und Katastrophenfall“ (kurz: K3) wird im Rahmen des Programmes „Forschung für die zivile Sicherheit“ unter der Förderrichtlinie „Zivile Sicherheit – Schutz und Rettung bei komplexen Einsatzlagen“ vom *Bundesministerium für Bildung und Forschung* (BMBF) gefördert. Im Fokus steht der Informationsaustausch innerhalb und zwischen Hilfsorganisationen sowie mit der Bevölkerung im Katastrophenschutz und im Sanitätswachdienst. Resultierend aus gewonnenen Ergebnissen und Erkenntnissen wird im Projekt K3 ein technisches und organisatorisches Konzept erarbeitet, das die Krisenkommunikation durch neue Ansätze unterstützen soll. Ziel ist es, dadurch die Lageeinschätzung zu erleichtern und die Reaktionsgeschwindigkeit der Einsatzkräfte zu erhöhen.

Projektlaufzeit

02/2015 – 01/2018

Projektpartner

- Gottfried Wilhelm Leibniz Universität Hannover
- Otto-Friedrich-Universität Bamberg
- Universität zu Köln
- Arbeiter-Samariter-Bund Deutschland e.V., Köln
- Deutsches Rotes Kreuz e.V., Berlin
- Johanniter-Unfall-Hilfe e.V., Regionalverband Weser-Ems
- e*Message Wireless Information Services Deutschland GmbH, Berlin
- MATERNA GmbH, Dortmund



Impressum

Aktuelle Themen der Krisenkommunikation

Ergebnisse aus dem Projekt „Informations- und Kommunikationskonzepte für den Krisen- und Katastrophenfall“ (K3)

Herausgeber

K3-Projektconsortium

Autorinnen und Autoren

Petra Albert, Andreas Blume, Diana Fischer, Katja Fuhrmann, Uwe Kippnich, Stefan Kiesling, Antonia Langhof, Oliver Posegga, Louisa Schneider, Florian Sobiegalla

Titelgrafik

Claudia Ebel, DRK-Service GmbH, Berlin

Druck

DRK-Service GmbH, Berliner Straße 83, 13189 Berlin

Satz/Layout

Claudia Ebel, DRK-Service GmbH, Berlin

Alle Rechte vorbehalten. Vervielfältigung, Übersetzung, Einspeicherung, Verarbeitung und Verbreitung in jeglicher Form sind nicht erlaubt. Nachdruck – auch auszugsweise – nur mit Genehmigung des Herausgebers.

© 2018 Deutsches Rotes Kreuz e.V., Berlin



Inhalt

1 Einleitung	7
2 Konzeptbaustein „Lagebeurteilung und -meldung im Sanitätswachdienst“	8
2.1 Hilfsorganisationsinterne Prozesse der Informationsgewinnung und Entscheidung in Sonderlagen	8
2.2 Lagebeurteilung und -meldung: Vorschläge für die Aus- und Weiterbildung	11
2.3 Fazit	12
3 Konzeptbaustein „Umgang mit ungebundenen Helfer/-innen“	13
3.1 Anforderungsspezifikation „Registrierung von ungebundenen Helfer/-innen“	13
3.2 Die „Helfer-App“	15
3.2.1 Rollen in der „Helfer-App“	15
3.2.2 Abstimmungsprozesse durch die „Helfer-App“	15
3.3 Evaluation der „Helfer-App“ im Rahmen der K3-Einsatzübung	16
3.4 Durchführung und Ablauf der Einsatzübung	16
3.4.1 Evaluationsergebnisse der „Helfer-App“ durch die Anwender	16
3.5 Fazit	17
4 Konzeptbaustein „Nutzung von Social Media im Katastrophenschutz“	19
4.1 Bestehende Aus- und Weiterbildungskonzepte	20
4.2 G7-Gipfel: Social Media im Einsatz	21
4.3 Einsatzmöglichkeiten von Social Media	22
4.4 Social-Media-Monitoring	23
4.4.1 Anforderungsspezifikation Social-Media-Monitoring	24
4.4.2 SOVER: Das Tool	24
4.4.3 Einsatz des SOVER bei der Einsatzübung	25
4.5 Fazit	26
5 Zusammenfassung und Ausblick	27
Literaturverzeichnis	28

Danksagung

Unser großer Dank gilt den ehrenamtlichen Einsatzkräften, die sowohl im realen Einsatz als auch bei der Einsatzübung ihr Engagement zeigten und durch Mithilfe, Gespräche und Interviews einen wesentlichen Beitrag zu den Ergebnissen dieses Forschungsprojekts leisteten. Ohne sie wäre das Vorhaben nicht möglich gewesen.

Die Beeinträchtigung mehrerer Großveranstaltungen durch schwere Unwetter oder Terrorwarnungen – wie die Unterbrechung des Rock-am-Ring-Festivals 2017 oder die Absage des Fußball-Länderspiels in Hannover 2015 – macht deutlich: Risiken für Großveranstaltungen verändern sich. Diese Veränderungen werden auch kontinuierlich bei der Erstellung von Sicherheitskonzepten berücksichtigt. Denn drängen sich Menschenmassen auf engem Raum aneinander, können extreme Wetterlagen oder Terroranschläge verheerende Folgen haben.

Der Sanitätswachdienst, der die Notfallversorgung auf Veranstaltungen sichert, wird mit derartigen Herausforderungen im Vergleich zur normalen Absicherung trotzdem selten konfrontiert. Dennoch ist die einsatztaktische Vorbereitung auf diese Art von seltenen Ereignissen grundlegend. Die Kommunikation ist dabei ein essenzieller Erfolgsfaktor. Es besteht Kommunikationsbedarf zwischen den beteiligten Akteuren der Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) zur Lagebeurteilung und zur Koordinierung von Maßnahmen. Hilfsorganisationen als integralen Bestandteilen der BOS kommt mit der medizinischen Rettung und Versorgung sowie den Betreuungsaufgaben eine zentrale Rolle zu. Aber auch die Kommunikation nach außen zu Betroffenen, zur Bevölkerung im Allgemeinen und zu denen, die sich als ungebundene Helfer/-innen zur Bewältigung der Lage einbringen wollen, ist dringend erforderlich, um dem Informations- und Partizipationsbedürfnis der Öffentlichkeit gerecht zu werden. Dabei spielen auch Social Media eine wichtige Rolle, über die heutzutage gerade in besonderen Lagen Informationen von der Bevölkerung in Echtzeit schnell und einfach geteilt werden.

Eine gute Krisenkommunikation – definiert als „Austausch von Informationen und Meinungen während einer Krise zur Verhinderung und Begrenzung von Schäden an einem Schutzgut“ (Bundesamt für Bevölkerungsschutz 2005–2017) – zwischen beteiligten

Akteuren erleichtert die adäquate Lagebeurteilung und unterstützt damit Entscheidungsprozesse in komplexen Schadenslagen und kritischen Situationen. Dies setzt eine Beteiligung aller relevanten Akteure voraus sowie eine Anpassung an aktuelle Entwicklungen im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT).

Im Katastrophenfall kann es außerdem in der Krisenkommunikation immer wieder Kommunikationsbarrieren geben, die den Informationsfluss zwischen den Beteiligten stören. In der Literatur werden sie in drei verschiedene Kategorien eingeteilt: technologische, organisationale und soziale Kommunikationsbarrieren. Bei den technologischen Barrieren handelt es sich um Probleme, die aufgrund der verwendeten Technologie im Krisenmanagement bestehen. Sie adressieren hauptsächlich das „wie“ im Kommunikationsprozess. Organisationale Barrieren können zwischen und innerhalb der beteiligten Organisationen aufkommen und soziale Barrieren aufgrund der unterschiedlichen beteiligten Gruppen und Personen entstehen (vgl. Manoj & Baker 2007; Fischer et al. 2016).

Um alle drei Dimensionen der Krisenkommunikation zu berücksichtigen, wurden im Rahmen der Projektarbeit Lösungen entwickelt, die technische, organisationale und soziale Komponenten integrieren. Die vorliegende Zusammenfassung der Projektergebnisse beschreibt die drei Konzeptbausteine „Lagebeurteilung und -meldung im Sanitätswachdienst“ (Kapitel 2), „Umgang mit ungebundenen Helfer/-innen“ (Kapitel 3) sowie „Nutzung von Social Media im Katastrophenschutz“ (Kapitel 4) als mögliche Lösungsansätze (vgl. Auflistung Seite 27). Dazu werden die drei Konzeptbausteine auch digital sowie als separate Broschüren zur Verfügung gestellt, die die Ergebnisse als Anregung für die Aus- und Fortbildung ausführlich vorstellen. Auf Anfrage erhalten Sie diese gerne ab Januar 2018 von ASB, DRK und JUH (vgl. Rückseite der Broschüre). ■

Konzeptbaustein „Lagebeurteilung und -meldung im Sanitätswachdienst“¹

Hilfsorganisationen sowie andere BOS, die an Großveranstaltungen beteiligt sind, sehen sich in der Regel einer komplexen Einsatzlage gegenüber. Auf Grundlage einer Masse an (teilweise widersprüchlichen) Informationen müssen schnell Entscheidungen getroffen werden. Insbesondere in Krisen- und Katastrophensituationen stellt die rasche Verarbeitung von Informationen eine nochmals größere Herausforderung dar, beispielsweise in Einsatzlagen wie Extremwetterereignissen oder Massenunfällen von Verletzten und Betroffenen, in denen auch ein regulärer Sanitätswachdienst zu einer sogenannten Sonderlage aufwachsen kann. In solchen Situationen werden häufig kritische Knackpunkte in Informationsprozessen offensichtlich. In der einschlägigen Fachliteratur werden in Bezug auf Informationsprozesse allgemein diverse Probleme beschrieben, wie etwa fehlende, unzuverlässige oder falsche Informationen,

Informationsüberlastung, eine insgesamt mangelnde Qualität der verfügbaren Informationen, fehlendes Vertrauen in diese sowie eine falsche Priorisierung von Informationen. Diese Probleme würden in der Folge dazu führen, dass den Entscheidern die Lagebeurteilung und Entscheidungsfindung erschwert wird (vgl. Day et al. 2009; de Bruijn 2006).

Im Rahmen des Forschungsprojekts K3 wurde nun u.a. empirisch erforscht, wie die Informations- und Entscheidungsprozesse speziell in Hilfsorganisationen konkret strukturiert sind und inwiefern sich hierauf bezogen (neue) Herausforderungen beobachten lassen. Es wurde analysiert, ob kritische Knackpunkte identifiziert werden können, und falls ja, wie Organisationen aktuell mit diesen umgehen.

2.1 Hilfsorganisationsinterne Prozesse der Informationsgewinnung und Entscheidung in Sonderlagen

Um Erkenntnisse mit Blick auf organisatorische Strukturen und Prozesse für Informationsgewinnung, -verarbeitung und ihren Austausch in bzw. zwischen Hilfsorganisationen im Rahmen von Entscheidungsprozessen zu gewinnen, führte der Bereich „Arbeit und Organisation“ des Instituts für Soziologie der Leibniz Universität Hannover (im Folgenden ISH)

von 2015 bis 2017 v.a. teilnehmende Beobachtungen bei Sanitätswachdiensten während Großveranstaltungen durch. Dabei wurden auch (Kurz-) Interviews mit Einsatz- und Führungskräften von ASB, DRK und JUH geführt. Im Zentrum der Beobachtungen sowie Interviews standen folgende Fragen:

1

Wie sind die **Strukturen und Prozesse** der Informationsgewinnung, -verarbeitung und des -austauschs in Hilfsorganisationen ausgestaltet?

2

Wie funktionieren sie in **Krisen- und Katastrophensituationen** bzw. bei **seltenen Ereignissen** und **Sonderlagen** genau?

3

Wie gehen Hilfsorganisationen mit dem Problem der Unterscheidung zwischen **relevanten und irrelevanten Informationen** vor dem Hintergrund von Panik, Gerüchten oder fehlenden Informationen um?

Um die Besonderheiten der Arbeit von Hilfsorganisationen während Sanitätswachdiensten und die damit verbundenen Herausforderungen bestmöglich verstehen zu können, wurden zudem einige Beobachtungen

in „verwandten“ Kontexten – sozusagen als „Kontrastrfälle“ – durchgeführt, beispielsweise im Rettungsdienst und bei Sicherheitsbegehungen von Veranstaltungsgeländen durch die Feuerwehr.

¹ Kapitel 2 wurde unter der Verantwortlichkeit der JUH verfasst.

Kontext	Anzahl
Fußballspiele	10
Musikfestivals	6
Sportveranstaltungen (diverse)	4
Stadtfeste und Festumzüge im Stadtgebiet	5
mehrtägige Großveranstaltungen (diverse)	1
Katastrophenschutzübungen	2
Schichten im Regelrettungsdienst (HiOrg)	5
Flüchtlingsunterkünfte	1
Ausbildungen und Lehrgänge in Hilfsorganisationen	5
Gremien- und Vorbereitungstreffen in Hilfsorganisationen	5
Sicherheitsabnahme des Veranstaltungsgeländes durch Berufsfeuerwehr	1
Insgesamt	45

Abbildung 1: Durchgeführte teilnehmende Beobachtungen des Projektpartners ISH im Rahmen des Projektes K3

In Bezug auf die Problemstellung des Projektes waren insbesondere Beobachtungen von Einsatzsituationen aufschlussreich, in denen sich Hilfsorganisationen mit seltenen Ereignissen oder Sonderlagen konfrontiert sahen. Diese Situationen sind im Kontext von Sanitätswachdiensten zwar äußerst selten, stellen aber genau aus diesem Grund eine große Herausforderung für Führungs- und Einsatzkräfte dar, da sich keine Einsatzroutinen einspielen können.

Die Beobachtungen zeigten, dass die meisten Einsatzkräfte von Führungskräften in solchen Situationen aktuell nicht als verlässliche Informationsquelle betrachtet und genutzt werden. Es fiel auf, dass das Bedürfnis der Informationsvalidierung seitens der Führungskräfte bzw. Einsatzleitungen so hoch war, dass sie selbst von den eigenen Einsatzkräften übermittelte lagebezogene Informationen in der Regel zusätzlich durch bestimmte, von ihnen als besonders kompetent und vertrauenswürdig erachtete Personen überprüfen ließen.

„Du musst da mal hinten hinfahren, (...) Fahr da mal hin, gib mir 'ne Lagerückmeldung. Ich brauche jetzt 'ne verNÜNFTIGE Aussage, was da passiert. Weil sich die Stimmung der Helfer und auch die Stimme so überschlagen hat, dass du gedacht hast: Alter, da geht grad die Welt unter (...) ,Fahr da mal hin und gib mir 'ne adäquate Rückmeldung, was da jetzt eigentlich Phase ist, bevor ich da jetzt alles hinschicke, was wir haben.‘.“ (Einsatzleiter)

„Ganz oft lassen sich Helfer, Ehrenamtliche noch mehr als Profis – aber selbst Profis passiert das – einfach von der Gesamtsituation anstecken. Und das macht es ganz schwierig, so 'ne Lage noch zu überblicken.“ (Einsatzleiter)

„Es fehlt einfach die Übung. Also, in dieser Größenordnung. Und dann ist es (...) unter Umständen wirklich sinnvoll, eigene Leute hinzuschicken und zu sagen: ‚Jetzt gebt mir mal von da vorne 'ne Rückmeldung, was da eigentlich los ist.‘.“ (Führungsassistent, Zugführer)

„Es gibt erstmal keinen, der 'ne klare Rückmeldung gibt. Die sind alle drauf gedrillt (...) Patienten zu versorgen.“ (Führungsassistent, Zugführer)

Abbildung 2: Aussagen von Führungskräften bzw. Einsatzleitern zur Lageeinschätzung

Diese Vorgehensweise zeigt zunächst, dass eine Situation keineswegs von allen gleich wahrgenommen und beurteilt, sondern im Rahmen sozialer Prozesse konstruiert wird, und dass unterschiedliche Definitionen einer Situation parallel bestehen können. Eventuell voneinander abweichende Situationsdefinitionen müssen innerhalb der Organisation bearbeitet werden, was einen gewissen Zeitaufwand bedeutet. Hinzu kommt, dass die zusätzliche Informationsvalidierung sowohl eine teilweise kritische zeitliche Verzögerung von Entscheidungsprozessen als auch temporäre personelle Verschiebungen nach sich zieht, die die Einsatzstruktur unterlaufen und Prozesse teilweise empfindlich stören.

Bisherige Ausbildungskonzepte, Handlungsempfehlungen, Maßnahmenkataloge und Fachveranstaltungen zum Thema richten sich in der Regel an hauptamtliches Rettungsdienstpersonal und nicht an das ehrenamtliche Personal von Hilfsorganisationen mit einem hohen Anteil an Sanitätshelfer/-innen. Sanitätshelfer/-innen machen jedoch den Großteil der Einsatzkräfte bei Sanitätswachdiensten aus und bearbeiten die Situation daher zuerst. In den meisten Fällen ist also nicht das routinierte, medizinisch hoch qualifizierte Personal eines Rettungswagens das „erstintreffende Rettungsmittel“ an der Schadensstelle, sondern die Erstversorgungstrupps/-teams (EVT) des Sanitätswachdienstes, da sich diese durchgehend auf dem gesamten Gelände bewegen. Während die Rettungsdienstgesetze der Länder für Rettungswagen und Krankentransportwagen eine bestimmte medizinische Qualifikation der Besatzung festschreiben, existieren für EVT aktuell noch keine Vorgaben hinsichtlich der medizinischen sowie der Führungsqualifikation der

Einsatzkräfte. Erfahrungsgemäß werden hier zumeist Sanitätshelfer/-innen eingesetzt, die häufig über vergleichsweise wenig Einsatzerfahrung verfügen.

Die in den Hilfsorganisationen vorhandenen Konzepte zur Aus- und Fortbildung im Sanitätsdienst bereiten die Einsatzkräfte zwar teilweise auf seltene Einsatzsituationen vor, die zur Bearbeitung solcher Ereignisse erforderlichen Kenntnisse werden jedoch, wenn überhaupt, zu einem relativ späten Zeitpunkt der Ausbildung vermittelt. Bei Sanitätswachdiensten werden Einsatzkräfte teilweise aber bereits zu einem sehr frühen Zeitpunkt ihrer Ausbildung eingesetzt (auch wenn das laut Curriculum anders vorgesehen ist). Auch werden Module der Helfergrundausbildung (jenseits der medizinischen Ausbildung) zur Vorbereitung auf den Einsatz in Sanitätswachdiensten von Vertretern der Hilfsorganisationen in Leitungspositionen angesichts des aktuellen Mangels an Einsatzkräften als zu zeitaufwendig betrachtet. Zudem beinhalten diese Module Inhalte aus dem Bereich Katastrophen-/Bevölkerungsschutz, die im Kontext von Sanitätswachdiensten nicht zwingend erforderlich sind. Das führt dazu, dass Sanitätshelfer/-innen zum Teil ohne spezifische, für Sanitätswachdienste und dabei vorkommende Sonderlagen notwendige Grundkenntnisse in Einsätze geschickt werden und in komplexen Lagen an die Grenzen ihrer Einsatzfähigkeit geraten.

Um die Einsatzkräfte in der Abarbeitung solch seltener Lagen bestmöglich zu unterstützen und Informationsprozesse zu beschleunigen, sollten daher auch folgende Themen in der Ausbildung berücksichtigt werden:

1	Einsatzstrukturen und -prozesse besser verstehen	Wer benötigt wann Informationen und warum?
2	Ereignisse/Lagen verstehen	Welche Informationen sind für die Einschätzung einer Lage relevant und warum? Welche Indikatoren helfen bei der Einschätzung einer Lage?
3	Ereignisse/Lagen melden	Wie lassen sich Lagemeldungen strukturieren, sodass alle relevanten Informationen (so viel wie nötig, so wenig wie möglich) übermittelt werden?

2.2 Lagebeurteilung und -meldung: Vorschläge für die Aus- und Weiterbildung

Im Rahmen von K3 wurde ein Konzeptbaustein „Lagebeurteilung und -meldung im Sanitätswachdienst“ für die Ausbildung entwickelt mit dem Ziel, die oben beschriebene, bisher angewandte, zeitaufwendige Form der Informationsvalidierung aufzubrechen. Im Kern liegt dem Baustein die Frage zugrunde, wie die eigenen Einsatzkräfte zu einem möglichst frühen Zeitpunkt ihrer Ausbildung durch ein gezieltes Training dazu gebracht werden können, insbesondere in Sonderlagen eine schnelle, qualifizierte Lagebeurteilung vornehmen und alle relevanten Informationen strukturiert an Führungskräfte bzw. die Leitstelle übermitteln zu können. Der Baustein berücksichtigt explizit, dass Sonderlagen während Sanitätswachdiensten der Ausnahmefall sind und sich somit insbesondere für ehrenamtliche Einsatzkräfte keine Einsatzroutine einstellen kann. Ziel ist es, prinzipiell alle Einsatzkräfte auf allen Ebenen zu qualifizieren. Die einheitliche gemeinsame Schulung von Einsatz- und Führungskräften soll in diesem Zusammenhang dazu führen, das Systemvertrauen zu stärken. Vertrauen in die Qualität der Ausbildung, die spezifische Kompetenzen bei den Einsatzkräften gewährleistet, erweitert das Spektrum an einsatztaktischen Handlungsoptionen. Dadurch soll erreicht werden, dass Informationsgewinnung und -prozessierung zur Lagebeurteilung nicht nur von einigen wenigen Personen abhängen.

Das Modul wird sowohl Inhalte zum besseren Verständnis der Einsatzstrukturen von Sanitätswachdiensten einbeziehen als auch theoretische und praktische

Anteile zur Lagebeurteilung und -meldung und zu Patientenvorsichtung und Sichtungsalgorithmen umfassen. Um nachvollziehen zu können, wer wann welche Informationen benötigt, sollen die Einsatzkräfte die jeweiligen Einsatzstrukturen kleiner und großer Sanitätswachdienste verstehen. Dadurch werden sie sensibilisiert, Ereignisse und Dinge so zu filtern und zu schildern, dass diese für die aufnehmende Stelle einsatztaktisch schnell weiterverarbeitet werden können. Darüber hinaus soll vermittelt werden, welche Abläufe für eine strukturierte Lagebeurteilung und -meldung zu beachten sind. Hierbei orientiert sich das Modul an etablierten Beurteilungs- bzw. Sichtungsalgorithmen (z. B. PRIOR®, mSTaRT etc.) und nutzt die auf Seite 12 beschriebene Taschenkarte als strukturgebendes Hilfsmittel. Hinzu kommen weitere Hinweise, die für eine praktische Abarbeitung der Lage zu beachten sind. Dazu gehören beispielsweise die Entfluchtungsplanung, geeignete Wege für Patiententransporte mit Rolltragen, gute Kenntnisse der Raumordnung des Veranstaltungsortes sowie Bereitstellungsräume bzw. potenziell dafür geeignete Örtlichkeiten. Das Konzept für eine praktische Übung – inklusive Vorschlägen für Szenarien, einem Tool zur Berechnung des Verhältnisses von Übenden zu Patientenmimen sowie Evaluationskriterien – soll den Einsatzkräften dazu dienen, die Anwendung des gelernten Wissens zu trainieren. Dabei können die einzelnen Blöcke sowohl im Rahmen einer Wochenendausbildung am Stück oder auch verteilt auf mehrere Gruppenabende geschult werden.

A	Einsatzstrukturen und Lagemeldung	a) Einsatzstrukturen und Herausforderungen von Sanitätswachdiensten b) Lagebeurteilung und -meldung	2 UE 2 UE
B	Patientenvorsichtung in Sonderlagen	a) Sichtungsalgorithmen (Theorie) b) Patientenvorsichtung (praktische Übung)	2–3 UE
C	Übung	Praktische Übung inklusive Evaluationskriterien	½–1 Tag

Der Einsatz von Taschenkarten

Um das im Ausbildungsmodul erworbene Wissen zur strukturierten Lagemeldung auch unter großem Stress abrufen zu können, wurde zur Unterstützung ein etabliertes Instrument des Rettungsdienstes

genutzt: die Taschenkarte als praktische Kurzanleitung. Das auf der **Taschenkarte** beschriebene Schema ist auch die Grundlage der **strukturierten Lagemeldungsabfrage**.

Informationsaufnehmende Stellen wie Führungskräfte oder Funker nutzen es, um die Einsatzkräfte systematisch durch die Lagemeldung zu führen, ohne dass relevante Informationen vergessen werden. Dabei wird

berücksichtigt, dass die Taschenkarte an regionale Gegebenheiten oder Vorgaben angepasst werden kann (z. B. Kategorisierung Patienten rot, gelb, grün vs. kritisch, unkritisch).



Abbildung 3: Entwurf der Taschenkarten für die Meldung auf Sicht und die erste Erkundung, basierend auf der Forschung des ISH bei ASB, DRK und JUH. Konzeptionell wurde die Taschenkarte durch das ISH und die JUH erstellt. (Grafik: K3-Konsortium)

2.3 Fazit

Die teilnehmenden Beobachtungen bei Sanitätswachdiensten während Großveranstaltungen haben wichtige Erkenntnisse mit Blick auf organisatorische Strukturen und Prozesse für Informationsgewinnung, -verarbeitung und ihren Austausch in bzw. zwischen Hilfsorganisationen im Rahmen von Entscheidungsprozessen hervorgebracht. Gerade der Umgang mit seltenen Ereignissen oder Sonderlagen stellt aufgrund fehlender Einsatzroutine eine Herausforderung dar. Einsatzkräfte werden aktuell von Führungskräften in solchen Situationen nicht als verlässliche Informationsquelle betrachtet und genutzt bzw. werden übermittelte lagebezogene Informationen in der Regel zusätzlich durch bestimmte,

von Führungskräften als besonders kompetent und vertrauenswürdig erachtete Personen überprüft.

Es wird als wichtig erachtet, diese Eingriffe in die Einsatzstruktur und die zeitaufwendige Form der Informationsvalidierung durch eine frühe Qualifizierung der Einsatzkräfte zu vermeiden. Das in Ausblick gestellte Schulungsmodul berücksichtigt die benannten Punkte und kann somit langfristig zur Stärkung der eigenen Strukturen und Prozesse zur Informationsgewinnung und Entscheidungsfindung beitragen. ■

Konzeptbaustein „Umgang mit ungebundenen Helfer/-innen“²

Es existieren viele Bezeichnungen für Menschen, die in Katastrophenfällen Hilfe leisten wollen: Spontanhelfer/-innen, freiwillige Helfer/-innen, Ad-hoc-Helfer/-innen, nichtorganisierte Helfer/-innen u.a. In dieser Publikation verwenden wir den Begriff ungebundene Helfer/-innen“ und folgen damit der Definition aus dem INKA-Projekt:

„Ungebundene HelferInnen im Bevölkerungsschutz sind nicht betroffene BürgerInnen, die eigenständig aktiv werden aus dem Bedürfnis heraus anderen in einer Notlage zu helfen. Sie sind nicht als Mitglieder einer Organisation des Katastrophenschutzes im Einsatz. Somit kann nicht von einer für den Einsatz entsprechenden Ausbildung ausgegangen werden. Sie bringen eine Vielzahl von Fähigkeiten aus ihrem persönlichen und gegebenenfalls beruflichen Hintergrund mit. Ihre Hilfeleistung findet gemeinwohlorientiert und unentgeltlich und im Rahmen ihrer eigenen Möglichkeiten statt. Sie wird in der Regel außerhalb ihres unmittelbaren räumlichen wie sozialen Umfelds erbracht. Die HelferInnen mobilisieren sich beziehungsweise koordinieren ihre Hilfstätigkeiten selbstständig und ereignisbezogen insbesondere über soziale Netzwerke“ (Deutsches Rotes Kreuz 2014, S. 17).

Seit jeher helfen Menschen einander in Notsituationen oder bei Katastrophen, denn der Mensch ist ein soziales Wesen. Dies belegt auch die Vielzahl der ungebundenen Helfer/-innen, die bereits 2002 und zuletzt 2013 beim Hochwasser in Ostdeutschland die BOS-Einsatzkräfte bei der Bewältigung der Katastrophe unterstützt haben. Auch 2015/2016 wurde Deutschland von einer „Welle der Hilfsbereitschaft“ erfasst, als viele Geflüchtete ad hoc versorgt und untergebracht werden mussten (vgl. Deutsches Rotes Kreuz 2016).

Für uns als Hilfsorganisationen stellt sich nicht mehr die Frage, ob wir diese Mithilfe wollen, vielmehr fragen wir uns, ob diese Helfer/-innen in unsere Arbeitsabläufe eingebunden werden müssen – und wenn ja, wie dies zu gewährleisten bzw. umzusetzen ist. Wie kann eine gelungene Kommunikation stattfinden, nicht nur während des Einsatzes, sondern auch vor und nach dem Einsatz? Was brauchen die ungebundenen Helfer/-innen und wir als Hilfsorganisation, damit ein gemeinsamer Einsatz gut gelingt?

Diesen Herausforderungen stellte sich das K3-Projekt, indem insbesondere das Potenzial technischer, aber auch organisatorischer Lösungen zur Einbindung von ungebundenen Helfer/-innen und zur Kommunikation mit diesen ausgelotet wurde. Im Folgenden stellen wir die im Projekt entwickelte „Helfer-App“ vor.

3.1 Anforderungsspezifikation „Registrierung von ungebundenen Helfer/-innen“

In Workshops wurden die Anforderungen an ein IT-gestütztes Kommunikationssystem („Helfer-App“) mit ungebundenen Helfer/-innen erhoben. Die Workshops fanden im ersten Quartal 2016 mit Experten aus den jeweiligen Hilfsorganisationen (ASB, DRK und JUH) unter der Moderation des zuständigen Projektpartners aus dem Fachgebiet Software Engineering der Leibniz Universität Hannover statt.

Die Expert/-innen schätzten eine Web-Anwendung bzw. App sowohl für die Registrierung als auch zur Koordination von ungebundenen Helfer/-innen als sinnvolle Unterstützung ein. Es sei aber unbedingt notwendig, für die Registrierung der ungebundenen Helfer/-innen eine Helferanlaufstelle bzw. einen „Helfer-Check-in“ vor Ort aufzubauen.

² Kapitel 3 wurde unter der Verantwortlichkeit des ASB verfasst.

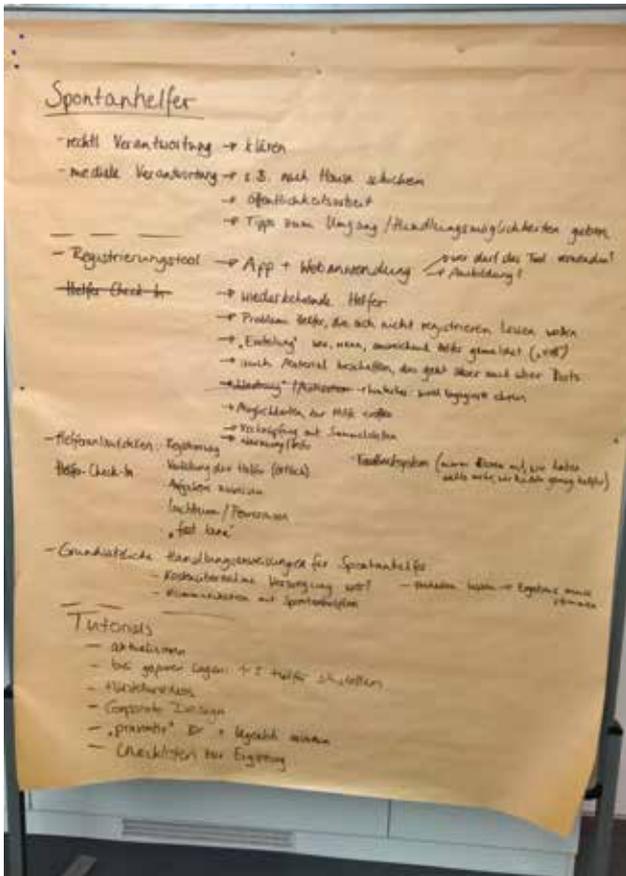


Abbildung 4: Workshop-Ergebnisse zu ungebundenen Helfer/-innen (Foto: ASB; ASB-Workshop 1/2016)

Weitere Ergebnisse, die im Rahmen des Workshops erarbeitet und in die „Anforderungsspezifikation – Registrierung von ungebundenen Helfer/-innen“ aufgenommen wurden, waren beispielsweise:

- Die App soll wiederkehrenden ungebundenen Helfer/-innen eine dauerhafte Registrierung ermöglichen.
Mögliches Problem: Ungebundene Helfer/-innen wollen sich nicht registrieren und können daher nicht über die App erreicht werden. Die App sollte daher so einfach wie möglich zu bedienen sein (KISS-Prinzip: keep it simple and smart/stupid), um sich zu bewähren und stärker genutzt zu werden.
- Die App soll u. a. den zeitlichen Umfang, die genaue Tätigkeit und die Anzahl der benötigten Helfer/-innen sowie die Anzahl der bereits registrierten Helfer/-innen darstellen.
- Die App soll an der Helferlaufstelle bzw. am „Helfer-Check-in“ vor Ort eingesetzt werden, um mithilfe der Einsatzkräfte auch jene ungebundenen Helfer/-innen erreichen zu können, die Social Media weniger nutzen.

Ungebundene Helfer/-innen, die kein Smartphone besitzen oder die App nicht verwenden, können am „Helfer-Check-in“ registriert werden.

- Die Helferlaufstellen bzw. „Helfer-Check-ins“ sind einzurichten, wenn absehbar ist, dass ungebundene Helfer/-innen benötigt werden (aktuelle Gefahrenlage). Ungebundene Helfer/-innen, die sich bereits über die App registriert haben und aktuell ihre Hilfe anbieten, müssen sich dann am „Helfer-Check-in“ melden und werden an ihren Ansprechpartner an der Einsatzstelle weitervermittelt. Das persönliche Erscheinen der bereits registrierten Helfer/-innen unterstützt die Koordination von Einsatzstellen und ungebundenen Helfer/-innen.

Auf Grundlage dieser Anforderungsspezifikation haben die Projektpartner der Universität Bamberg (Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik) die „Helfer-App“ programmiert, die auch im Rahmen der K3-Einsatzübung evaluiert wurde.

3.2 Die „Helfer-App“

Die „Helfer-App“ ist ein technisches Mittel zur Kommunikation mit ungebundenen Helfer/-innen. Sie zielt darauf ab, eine organisatorische und technische Verbindung zwischen Hilfsorganisationen und ungebundenen Helfer/-innen herzustellen. Über dieses Tool können ungebundene Helfer/-innen registriert, anfallende Aufgaben koordiniert und alle laufenden Einsätze angezeigt werden.



Abbildung 5: Die Helfer-App (Foto: Fakultät Wirtschaftsinformatik und Angewandte Informatik, Universität Bamberg – Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik, insbes. Soziale Netzwerke)

3.2.1 Rollen in der „Helfer-App“

In der „Helfer-App“ sind drei verschiedene Rollen angelegt:

- (1) Einsatzleitung
- (2) Einsatzkraft
- (3) Spontanhelfer/-in³

(1) Rolle Einsatzleitung

Die Nutzer dieser Rolle sind v. a. für die Verwaltung der Einsätze zuständig. Sie legen neue Einsätze inklusive der nötigen Informationen an und erstellen Meldungen. Zudem ist es dieser Nutzergruppe möglich, neue Mitarbeiter (Einsatzleitung und Einsatzkraft) anzulegen, da es für diese keine öffentliche Registrierung gibt.

Wichtig für die Planung, aber auch für das langfristige Lernen aus vergangenen Einsätzen sind Statistiken, die den Nutzern dieser Gruppe auf zwei Ebenen zur Verfügung stehen. So können Kennzahlen zu allen, aber auch zu einzelnen Einsätzen angezeigt werden.

(2) Rolle Einsatzkraft

Die Nutzer dieser Rolle sind v. a. für die Verwaltung der Aufgaben innerhalb von Einsätzen zuständig. Sie legen neue Aufgaben inklusive der nötigen Informationen an und erstellen Kommentare. Sie können außerdem Kommentare zu einer Aufgabe erstellen und Anfragen zu konkreten Aufgaben an geeignete ungebundene Helfer/-innen versenden. Zudem ist es dieser Nutzergruppe möglich, neue ungebundene Helfer/-innen zu registrieren und deren Daten zu verifizieren.

(3) Rolle Spontanhelfer/-in

Die Nutzer dieser Rolle können ihre Hilfe im Rahmen eines Einsatzes anbieten. Dazu müssen sie sich für eine konkrete Aufgabe innerhalb eines Einsatzes melden. Falls sie direkt von einer Einsatzkraft angefragt werden, können sich ungebundene Helfer/-innen für diese Aufgabe melden oder die Anfrage löschen. Zudem ist es dieser Nutzergruppe möglich, Kommentare zu einer Aufgabe zu verfassen, der sie zugeteilt sind. Nutzer dieser Rolle können außerdem ihr persönliches Benutzerkonto verwalten.

3.2.2 Abstimmungsprozesse durch die „Helfer-App“

Je nach Rolle werden die Funktionen aus einem anderen Blickwinkel betrachtet. Im Mittelpunkt steht dabei die Abstimmung von Hilfsangeboten und anfallenden Aufgaben.

Um die Aktivitäten ungebundener Helfer/-innen über die App gut koordinieren zu können, werden anfallende Aufgaben nach Einsätzen gruppiert. Das heißt, zuerst muss ein Einsatz angelegt werden. Dies geschieht durch die Einsatzleitung und bildet somit den Rahmen für zusammengehörige Aufgaben. Diese Aufgaben wiederum können von Einsatzkräften erstellt und verwaltet werden.

Haben sich ungebundene Helfer/-innen erst einmal registriert, können sie sich anhand einer Karte Einsätze in ihrer Nähe anzeigen lassen und sich für einen Einsatz entscheiden. Innerhalb dieses Einsatzes können sich ungebundene Helfer/-innen für eine spezielle Aufgabe melden und somit ihre Hilfe für eine bestimmte Tätigkeit anbieten.

³ In der Helfer-App wurde der „ungebundene Helfer“ mit dem Begriff „Spontanhelfer“ programmiert.

Melden sich zu wenige ungebundene Helfer/-innen für eine Aufgabe, hat die zuständige Einsatzkraft die Möglichkeit, geeignete ungebundene Helfer/-innen zu kontaktieren.

Dies garantiert, dass Aufgaben gewählt werden können, gleichzeitig aber auch eine direkte Ansprache durch die Hilfsorganisationen möglich ist.

3.3 Evaluation der „Helfer-App“ im Rahmen der K3-Einsatzübung

Im Rahmen der Einsatzübung sollte ein Funktionsmuster der „Helfer-App“ evaluiert werden. Geplant war eine Aufteilung der ungebundenen Helfer/-innen in zwei Gruppen: Eine Gruppe sollte die für sie vorbereiteten Aufgaben ohne die Nutzung der „Helfer-App“ lösen, während die andere Gruppe durch die App unterstützt wurde. Die Gruppe, die nicht mit der App ausgerüstet wurde, begleiteten Einsatzkräfte der JUH. Die durch die „Helfer-App“ unterstützte Gruppe beaufsichtigten Einsatzkräfte des ASB. Die für die Übung gewonnenen ungebundenen Helfer/-innen wurden durch den

projektexternen Partner Team Bayern angeworben. Im Rahmen einer begleitenden Beobachtung durch den Partner SNA sollte die „Helfer-App“ evaluiert werden. Die an der Evaluation beteiligten Einsatzkräfte des ASB, DRK sowie der JUH wurden im Vorfeld über den Aufbau der Übung informiert und mit erforderlichem Informationsmaterial versorgt. Die groben Details des Ablaufs und die Gestaltung der Einsatzübung wurden im Vorfeld der Übung mit dem Partner SNA bei einem Treffen mit dem BRK und dem Team Bayern besprochen.

3.4 Durchführung und Ablauf der Einsatzübung

Die finalen Details zur Durchführung der Einsatzübung wurden am Tag der Übung bekannt gegeben. Für die ungebundenen Helfer/-innen wurden zwei räumlich getrennte Flächen vorbereitet. Auf diesen wurden Campingzelte aufgestellt, die durch die ungebundenen Helfer/-innen abgebaut werden sollten. Zum Auftakt der Übung wurden sowohl der Einsatz als auch die durch die Helfer/-innen zu lösenden Aufgaben in der „Helfer-App“ angelegt. Dem Aufruf des Team Bayern folgten acht ungebundene Helfer/-innen, die am „Helfer-Check-in“ empfangen und in zwei Gruppen á vier Personen aufgeteilt wurden. Die ohne „Helfer-App“ agierende Gruppe wurde sofort zu ihrem Einsatzort transportiert, während die andere Gruppe vor dem Transport zum Einsatzort in die Nutzung der App eingewiesen wurde. Nach der Ankunft am Einsatzort bearbeiteten beide Gruppen die jeweils für sie vorgesehenen Aufgaben. Nach erfolgreichem Abschluss der Arbeiten wurden die Gruppen wieder aus dem Einsatzgebiet eskortiert. Der Partner SNA beobachtete mit je einer wissenschaftlichen Begleitperson die beiden Gruppen bei der Durchführung. Eine dritte Person beobachtete die Koordination der ungebundenen Helfer/-innen aus der Perspektive der Einsatzleitung.

3.4.1 Evaluationsergebnisse der „Helfer-App“ durch die Anwender

Hinsichtlich der Nutzung der App durch die **ungebundenen Helfer/-innen** konnten folgende Beobachtungen gemacht werden:

- Die Registrierung der ungebundenen Helfer/-innen dauerte unerwartet lange. Hintergrund war die Anbindung der Installation an eine zusätzliche Anwendung zur Realisierung von Push-Benachrichtigungen.
- Die ungebundenen Helfer/-innen verstanden die Benutzeroberfläche intuitiv und konnten die App einfach bedienen.
- Die ungebundenen Helfer/-innen meldeten sich selbstständig für die durchzuführenden Aufgaben an und markierten ihre durchgeführten Tätigkeiten nach Vollendung als abgeschlossen.
- Die Möglichkeit zur Kommunikation durch die „Helfer-App“ wurde von den ungebundenen Helfer/-innen genutzt.
- Die ungebundenen Helfer/-innen nutzten die „Helfer-App“ während der Übung wiederholt, um sich über die aktuelle Einsatzlage zu informieren.
- Nach der Bearbeitung der Aufgaben nutzten alle ungebundenen Helfer/-innen die „Helfer-App“, um sich von den Aufgaben abzumelden und sich über weitere zu informieren.

- Insgesamt löste die Gruppe der ungebundenen Helfer/-innen mit „Helfer-App“ ihre Aufgaben schneller als die Gruppe ohne „Helfer-App“. Dies ist jedoch nicht zweifelsfrei auf die Nutzung der Anwendung zurückzuführen, da beide Gruppen von unterschiedlichen Hilfsorganisationen betreut wurden, die ihrerseits unterschiedlich bei der Einbindung der ungebundenen Helfer/-innen vorgegangen sind.

Aufseiten der **BOS-Einsatzkräfte** gab es folgende Beobachtungen zu verzeichnen:

- In der Einsatzleitung gab es zunächst keinen Konsens über die Zuständigkeit für die Koordination ungebundener Helfer/-innen. Die Koordination wurde nach kurzer Diskussion durch die Stabsstelle S3 übernommen.
- Ebenfalls unklar war die Verantwortlichkeit für die Erstellung von Aufgaben, die durch ungebundene Helfer/-innen vorgenommen werden sollten. In der ursprünglichen Anforderungserhebung wurde ein Rollenkonzept modelliert, das es der Einsatzleitung erlaubt, übergeordnete Einsatzlagen in der App zu eröffnen. Das Anlegen von Aufgaben für ungebundene Helfer/-innen sollte durch Einsatzkräfte bei Bedarf im Feld erfolgen. In der Einsatzübung wurde deutlich, dass diese Anforderung nicht konform mit der regulären Hierarchie der Einsatzkräfte ist. Die direkt mit den ungebundenen Helfer/-innen konfrontierte Einsatzkraft gab zu Protokoll, dass sie ohne entspre-

chende Weisung nicht befugt sei, Einsatzbefehle dieser Form zu geben.

- Die Nutzung der „Helfer-App“ erfolgte darüber hinaus wie geplant. Die Bedienung erschloss sich den beteiligten Einsatzkräften intuitiv. Die vorgesehenen Aufgaben (d.h. das Anlegen und Verwalten von Einsätzen und Aufgaben für ungebundene Helfer/-innen) konnten ohne weitere Rückfragen durchgeführt werden.

Weitere Beobachtungen:

- Die ungebundenen Helfer/-innen wurden sehr eng durch die Einsatzkräfte begleitet. Dies betraf sowohl den Transport der ungebundenen Helfer/-innen als auch deren Unterstützung im Einsatzgebiet.
- Der für die ungebundenen Helfer/-innen zuständige Koordinator des ASB wertete die Funktionen der „Helfer-App“ inklusive der Möglichkeiten der Koordination ungebundener Helfer/-innen positiv. Darüber hinaus merkte er jedoch an, dass die App die Abläufe im Einsatz besser widerspiegeln könnte. Insbesondere unterschied er dabei zwischen Einsätzen, in denen ungebundene Helfer/-innen dezentral, selbst organisiert und selbstständig agieren können, und Einsätzen, in denen ungebundene Helfer/-innen stark kontrolliert und zentral organisiert werden müssen.

Die gegenwärtige Gestaltung der „Helfer-App“ ist vornehmlich für Einsätze des ersten Typs ausgelegt. Der geübte Einsatz fällt in die zweite Kategorie.

3.5 Fazit

Die Evaluation der „Helfer-App“ kann nur im Sinne einer Demonstration verstanden werden. Die Komplexität der realitätsnahen, aufwendigen und umfangreichen Einsatzübung hat zu organisatorischen Engpässen in der Abstimmung der Übungsinhalte geführt. Das im Vorfeld entwickelte Konzept einer wissenschaftlichen Evaluation der „Helfer-App“ und ihrer Anforderungen konnte aufgrund dieser nicht vollständig umgesetzt werden. Dazu müsste eine isolierte Evaluation der Anwendung in einer reduzierten und auf die „Helfer-App“ ausgelegten Übung stattfinden.

Insgesamt wurde die „Helfer-App“ sowohl von ungebundenen Helfer/-innen als auch von Einsatzkräften gut angenommen. Die Nutzbarkeit und Handhabung der Anwendung wurden besonders positiv hervorgehoben. Das Gesamturteil fällt damit positiv aus.

Zu den ursprünglich erhobenen Anforderungen konnten neue Anforderungen ergänzt werden. Diese betreffen insbesondere das Rollenkonzept und die damit verbundenen Berechtigungen sowie die Unterstützung in unterschiedlichen Einsatzlagen und die Prozesse, die für diese typisch sind.

Die beobachteten Unklarheiten im Ablauf der Koordination ungebundener Helfer/-innen deuten zudem darauf hin, dass sich technische Hilfsmittel wie die „Helfer-App“ auf etablierte Hierarchien und Prozesse auswirken, was bei der Schulung der Einsatzkräfte berücksichtigt werden sollte.

Die „Helfer-App“ unterstützt die Kommunikation mit ungebundenen Helfer/-innen und deren Einbindung/Registrierung.

Die Einrichtung einer Helferlaufstelle bzw. eines „Helfer-Check-in“ ist sinnvoll – egal ob als Ergänzung zu einer Helfer-App oder allein, vor allen Dingen unter dem Gesichtspunkt, dass es sicherlich Helfer/-innen gibt, die weder über ein Smartphone verfügen noch die „Helfer-App“ anderweitig verwenden können oder wollen. Der persönliche Kontakt zu ungebundenen Helfer/-innen und das Begrüßen an der Helferlaufstelle bzw. am „Helfer-Check-in“ sind essenziell für den weiteren

Einsatzverlauf und damit für eine gelungene Einbindung in die Strukturen der Hilfsorganisationen.

Die gewonnenen Erkenntnisse hinsichtlich der Krisenkommunikation mit ungebundenen Helfer/-innen wurden als Baustein „Aufbau und Betrieb eines Helfer-Check-in“ in das „Aus- und Weiterbildungskonzept zur Einbindung ungebundener Helfer/-innen“ integriert. ■

4

Konzeptbaustein „Nutzung von Social Media im Katastrophenschutz“⁴

In den letzten Jahren hat die Bedeutung von Social Media und digitalen Technologien auch bei der Bewältigung von Katastrophen und Krisen exponentiell zugenommen (vgl. ICRC, IFRC & OCHA 2017). Bürger/-innen erfahren von einem Schadensereignis heutzutage nicht mehr nur aus den Nachrichten über Fernsehen oder Radio, sondern unmittelbar online – sei es durch den Internetauftritt traditioneller Printmedien oder durch eine Eilmeldung auf ihrem Smartphone

oder Tablet. Auch bei Großveranstaltungen zeigt sich dieser Trend: Festivalteilnehmer/-innen nutzen Social Media, um über das Event zu berichten oder sich zu informieren. Eigens entwickelte Festival-Apps versorgen Besucher/-innen mit relevanten Informationen.

Social Media sind zu einem wichtigen gesellschaftlichen Vernetzungsmedium geworden, welches vielfältige Nutzungsmöglichkeit bietet.

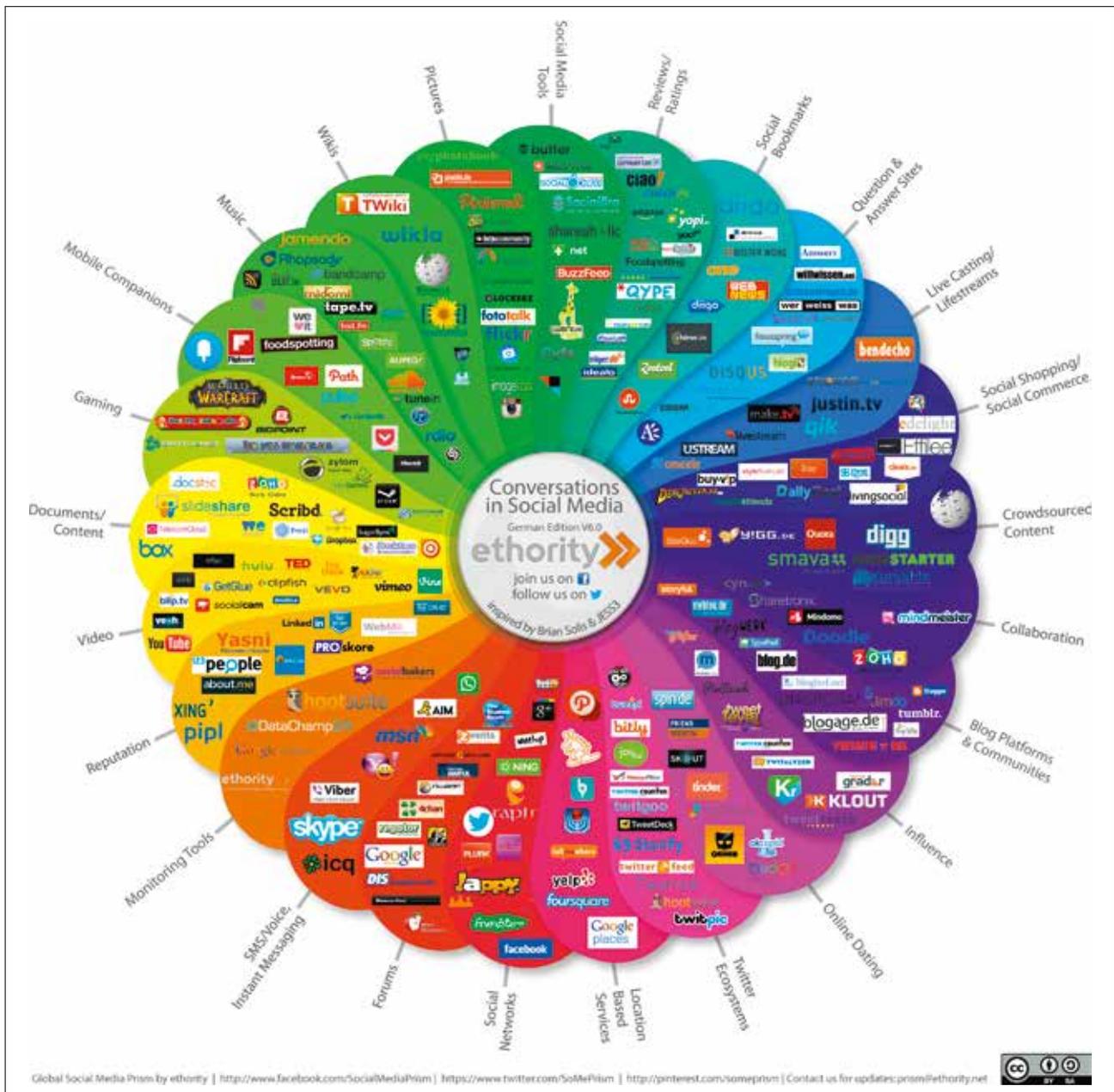


Abbildung 6: Das Social Media Prisma verdeutlicht auf einen Blick, wie ausdifferenziert die Landschaft von Social-Media-Tools mittlerweile ist. (Grafik: ethority; vgl. Kacar 2014)

⁴ Kapitel 4 wurde unter der Verantwortlichkeit des DRK verfasst.

Bestehende Studien zeigen, dass digitale Kommunikationskanäle vor, während und nach Großschadensereignissen entscheidend sein können, um Menschenleben zu retten und Leid zu mindern. Frühwarnmeldungen und Verhaltenshinweise können über Social Media einfach und schnell mit Zielgruppen geteilt werden. Sie bieten eine zusätzliche Kommunikationsmöglichkeit für Betroffene, aber auch für Helfende (vgl. ebd.). Schließlich haben Social Media nicht zuletzt zu einer Aktivierung der Bevölkerung in Krisensituationen geführt, einerseits vor Ort durch die erleichterte (Selbst-)Organisation ungebundener Helfer/-innen über das Internet, andererseits aber auch ortsunabhängig durch verschiedene Formen des sogenannten Online Volunteerings⁵. In Deutschland wurde die weitreichende Nutzung im Bevölkerungsschutz zum ersten Mal während der Hochwasserkatastrophe 2013 öffentlich wahrgenommen. Unzählige ungebundene Helfer/-innen nutzten Facebook, um ihre Hilfstätigkeiten sowie Ressourcen – weitestgehend eigenständig und parallel zu offiziellen Strukturen – zu koordinieren (vgl. Deutsches Rotes Kreuz 2014; Deutsches Rotes Kreuz 2016). Social Media sind im Katastrophenfall für viele Menschen bedeutende Plattformen, die als Informationsquelle genutzt werden und über die Betroffene eigene Erfahrungen oder Bedürfnisse äußern (vgl. de Albuquerque et al. 2016).

Diese Entwicklung und Verbreitung von Social Media ergibt eine neue Informationssituation in Katastrophen und Krisen, welche BOS wie Hilfsorganisationen vor eine Herausforderung stellen: Wo vor der globalen Verbreitung des Web 2.0 und mobilen Endgeräten ein Mangel an Informationen in Katastrophenlagen herrschte, existiert nun eine enorme Flut von unstrukturierten Echtzeitinformationen (vgl. Shklovski et al. 2010). Gleichzeitig fehlen jedoch aktuell noch Möglichkeiten der schnellen Validitätsprüfung von Informationen und ihrer Relevanz für Hilfsorganisationen und andere BOS.

Um dies zu ermöglichen und auch weitere Potenziale zu nutzen, gilt es, eine umfassende Systematisierung für die Einsatzmöglichkeiten von Social Media und gleichzeitig angepasste, praktikable Konzepte zum Umgang mit diesen zu entwickeln. Es zeigt sich ein dringender Handlungsbedarf für Hilfsorganisationen wie ASB, DRK und JUH. Das Projekt K3 setzte sich vor diesem Hintergrund mehrdimensional mit der Thematik auseinander. Sie wurde im Wesentlichen unter vier Gesichtspunkten beleuchtet:

- (1) Bestehende Aus- und Weiterbildungskonzepte
- (2) Social Media im Einsatz und die Nutzung durch Einsatzkräfte
- (3) Entwicklung eines Tools für Social-Media-Monitoring für Hilfsorganisationen
- (4) Anwendung von Social-Media-Monitoring im Einsatzstab durch Expert/-innen

4.1 Bestehende Aus- und Weiterbildungskonzepte

Im Rahmen der Projektarbeit wurden – als Grundlage für weitere Arbeitsschritte – bestehende Aus- und Weiterbildungskonzepte zum Einsatz von Social Media und ungebundenen Helfer/-innen⁶ in der Krisenkommunikation sowohl auf nationaler als auch auf internationaler Ebene von den beteiligten Hilfsorganisationen beleuchtet. Die Ergebnisse zeigen, dass Social Media in der Öffentlichkeitsarbeit deutscher Hilfsorganisationen und BOS zwar bereits weitestgehend etabliert sind, allerdings viele andere Einsatzmöglichkeiten, die sich für den Bevölkerungsschutz bieten, bisher nicht umgesetzt und genutzt werden. Es fehlt einerseits an einer strukturierten Aufarbeitung der Möglichkeiten, andererseits an Schnittstellen (beispielsweise in Stäben) und Personal in den Hilfsorganisationen sowie

Ausbildungskonzepten zur Anwendung auf operativer Ebene. Hierdurch bleibt ein großes Potenzial ungenutzt. Auch wurde bestätigt, dass in den Hilfsorganisationen ASB, DRK und JUH auf Bundesebene bisher keine einheitlichen, gesamtverbandlichen Leitfäden für den Bereich Social Media im Katastrophenschutz existieren. Leitfäden für die Nutzung von Social Media bestehen bereits auf unterschiedlichen (Verbands-)Ebenen, allerdings fokussiert auf die Nutzung in der Öffentlichkeitsarbeit. Vorreiter im Katastrophenschutz, wie z. B. die USA und Philippinen, verfügen teilweise schon seit einigen Jahren über Konzepte und entwickeln diese weiter. Diese ließen sich zwar nicht eins zu eins auf das deutsche System übertragen, bieten allerdings neue, interessante und wirksame Lösungsansätze,

⁵ Eine neue Form von freiwilligem Engagement, das digital und über das Internet stattfindet und durch die Verbreitung und Entwicklung neuer IKT ermöglicht wird (vgl. Whittaker et al. 2015).

⁶ Zu den Ergebnissen bzgl. ungebundener Helfer/-innen vgl. Kapitel 3.

beispielsweise Trainingskonzepte für digitale Expert/-innen oder Empfehlungen zur Verwendung von zweckorientierten Hashtags in besonderen Situationen.

Im Rahmen des Projektes K3 wurde darüber hinaus in Workshops und mit Expert/-innen⁷ über eine breite Nutzung von Social Media im Bevölkerungsschutz diskutiert. Immer wieder kam dabei die Frage auf, ob die Inhalte der Dienstvorschrift (DV) 100⁸ in ihrer jetzigen Form einer „guten Krisenkommunikation“ angemessen

sind, oder ob sie ggf. angepasst werden sollten. Die DV stammt in ihrer aktuellen Version aus den 90er-Jahren⁹ und ist seitdem unveränderter Standard für den Führungsprozess und die Stabsorganisation im deutschen Katastrophenschutz über alle beteiligten BOS hinweg. Kommunikation wird hierin als Führungsmittel verstanden. In den Stabsfunktionen gibt es keine Schnittstelle für die Nutzung der verschiedenen Potenziale, die sich durch Social Media bieten.

4.2 G7-Gipfel: Social Media im Einsatz

K3-Forscher/-innen erhielten zum G7-Gipfel am 7. und 8. Juni 2015 im Schloss Elmau oberhalb der Ortschaft Krün (Bayern) die Möglichkeit, die Kommunikation während des Einsatzes in einem Einsatzabschnitt aus wissenschaftlicher Sicht zu begleiten und zu evaluieren. Es wurde dabei die Krisenkommunikation in einer zwar statischen, aber außergewöhnlichen Lage beobachtet, welche sich unter Umständen auch leicht zu einer dynamischen Lage hätte entwickeln können. Ziel war es, den Istzustand der Krisenkommunikation mit unterschiedlichen Methoden detailgenau nachzuverfolgen. Während des Einsatzes wurde u. a. die Rolle von Social Media für Einsatzkräfte beobachtet. Als kritisch galt die Verwendung privater Social-Media-Kanäle von Einsatzkräften. Es sollte vermieden werden, dass Einsatzkräfte Bilder von sich und dem Einsatz beispielsweise auf Facebook posten. Dies könnte zu ungewollten Reaktionen und zur Verbreitung sensibler Informationen führen, was sich wiederum negativ auf den Einsatzverlauf auswirken kann. Aufgrund dessen baten die Führungskräfte alle Einsatzkräfte, während des Einsatzes keine Social Media zu nutzen und v. a. weder Meldungen noch Bilder zu posten. Die Gründe hierfür wurden klar erläutert und kommuniziert, was Unverständnis entgegenwirken sollte. Auch Führungskräfte wurden aufgefordert, sich in der Vorbildfunktion an das Verbot zu halten. Im Gegenzug – als Anerkennung der Unterstützung und Kooperation – wurden den Einsatzkräften nach Beendigung des Einsatzes alle öffentlich aufgenommenen Fotos über eine Cloud zur Verfügung

gestellt, welche sie dann auch für ihre persönlichen Social-Media-Accounts verwenden durften.

Rückblickend wurde diese Strategie sowohl von den Einsatzkräften als auch vonseiten der Führungskräfte als sehr positiv und erfolgreich bewertet. Es konnte vermieden werden, dass sensible Informationen durch Einsatzkräfte während des Einsatzes online gestellt wurden. Gleichzeitig haben sich die Einsatzkräfte über die professionellen Fotoaufnahmen gefreut. So konnten, basierend auf offener und transparenter Kommunikation von Beweggründen sowie Vertrauen gegenüber den Einsatzkräften, Risiken und Unverständnis auf eine sehr einfache Art vermieden werden.

Auch Messenger-Dienste stellen unter Einsatzkräften ein wichtiges Tool dar, deren Verwendung jedoch umstritten ist. Durch die Vorteile und erweiterten Funktionen nutzen viele Einsatzkräfte – da auch privat in Gebrauch – zusätzlich WhatsApp o.Ä. zur Koordination und Kommunikation in Einsätzen. Bewährte und bekannte Kommunikationswege zu nutzen, z. B. über Gruppenchats, die auch in Nichtkrisenphasen verwendet werden, erübrigen einen Wechsel des Kommunikationstools. In vielen Fällen lassen sich dadurch Prozesse beschleunigen und erleichtern. Die Messenger-Dienste ermöglichen eine vielseitige und schnelle Kommunikation, die allerdings auch Risiken birgt. Sie sind zumindest als Führungsmittel im Einsatz nicht unproblematisch, da viele Dienste – u. a. auch WhatsApp – weder datenschutzkonform¹⁰ noch ausfallsicher sind.

⁷ Es wurde u. a. ein Workshop bei der Fachtagung Katastrophenvorsorge 2016 in Berlin sowie ein Workshop mit Social-Media-Expert/-innen der DRK-Landesverbände im DRK-Generalsekretariat 2017 in Berlin durchgeführt.

⁸ Die Dienstvorschrift 100 „Führung und Leitung im Einsatz“ dient Führungskräften als Handreichung und Nachschlagewerk zu Vorgehensweisen im Katastrophenschutz (SKK 2000).

⁹ Ständige Konferenz für Katastrophenvorsorge und Katastrophenschutz (Hrsg.) (1999): Führung und Leitung im Einsatz. Vorschlag einer Dienstvorschrift. Köln.

¹⁰ In Deutschland werden die Rechte des Einzelnen geschützt und unterliegen dem Grundgesetz. Bezüglich personenbezogener Daten greifen die gesetzlichen Datenschutzerfordernungen. Zunächst hat jeder selbst das Recht, über die Weitergabe, den Zweck und die Verarbeitung seiner persönlichen Daten zu entscheiden (Wirtschaftswissen.de, kein Datum).

Auch sollte eine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung Sicherheit gegen Hacker bieten. Es gibt alternativ entwickelte Dienste für BOS, die verwendet werden können und bereits bei der Polizei in einigen Bundesländern eingesetzt werden. Sie müssen zuverlässig, stabil und belastbar sein sowie über eine hohe Sicherheit bei der

Übermittlung verfügen. Verbreiten sich Falschmeldungen oder sensible Daten über Messenger-Dienste weiter, wird dies im Vergleich zu öffentlichen Meldungen – und somit durch Monitoring erreichbar – noch kritischer betrachtet, da BOS es nicht mitbekommen und gegensteuern können.

4.3 Einsatzmöglichkeiten von Social Media

Durch Expert/-inneninterviews, Workshops, Literaturrecherche und die Erstellung von Anforderungsspezifikationen wurden im Projekt Lösungen auf unterschiedliche Fragen und Bedarfe der Hilfsorganisationen bezüglich der Nutzung von Social Media erarbeitet.

Die Einsatzmöglichkeiten von Social Media sind vielfältig, dies spiegelt sich auch in den Möglichkeiten für den Katastrophenschutz wider. Auch das Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) hat die Bedeutung dieses Themas bereits erkannt und rät in seinen kürzlich veröffentlichten „Rahmenempfehlungen für den Einsatz von Social Media im Bevölkerungsschutz“ dazu, diese zusätzlichen Kommunikationskanäle produktiv zu nutzen – sowohl zur Gewinnung und Steuerung ungebundener Helfer/-innen als auch zum Social-Media-Monitoring (vgl. Bundesamt für Bevölkerungsschutz 2017). Darüber hinaus werden Empfehlungen zum Umgang mit Social Media gegeben und die Einsatzmöglichkeiten in wesentliche Bereiche aufgeteilt. Diese Bereiche wurden auch im Projekt K3 als wichtige Einsatzmöglichkeiten identifiziert.

Unter Berücksichtigung der Rahmenempfehlung und basierend auf eigenen Ergebnissen aus dem Projekt werden vier wesentliche Bereiche unterschieden, in denen Social Media im Katastrophenschutz sinnvoll eingesetzt werden können:

- (1) als Tool zur Öffentlichkeitsarbeit bzw. Krisenkommunikation während oder nach der Krise
- (2) als Tool zur Öffentlichkeitsarbeit und Risikokommunikation vor der Krise
- (3) zum Ressourcenmanagement
- (4) zur Gewinnung zusätzlicher, lagerelevanter Informationen durch Social-Media-Monitoring

Obwohl Social Media für das Krisenmanagement nützlich sein können, werden in der Literatur auch diverse Probleme in Bezug auf Daten aus Social-Media-Plattformen diskutiert. Unter anderem können sich Gerüchte bzw. sogenannte Fake News aufgrund der Unklarheit über die Quelle der Information auf Social-Media-Plattformen ausbreiten (vgl. Oh et al. 2013; Fischer et al.

2016). Dies wird in ohnehin schon kritischen Lagen als ein besonderes Risiko angesehen, welchem gezielt entgegnet werden sollte.

(1) Öffentlichkeitsarbeit und Krisenkommunikation Nutzung als Tool:

- Informationen zum Ereignis, Verhaltenshinweise
- Warnungen

Bei Unglücksfällen und Katastrophen sind für die Warnung der Bevölkerung – entsprechend der föderalen grundgesetzlichen Regelungen – die Behörden der Länder zuständig (vgl. Bundesamt für Bevölkerungsschutz 2005–2017). Dennoch bietet es sich für Hilfsorganisationen hervorragend an, Social Media in der Krisenkommunikation zu verwenden, um Informationen und Verhaltenshinweise zu teilen.

Als Tool zur Warnung der Bevölkerung gibt es außerdem sogenannte Warn-Apps, die bei besonderen Vorkommnissen wie Sturm, Starkregen oder Großbränden regional die Bevölkerung warnen und informieren. Die bekanntesten Wetter- und Gefahrenwarndienste sind derzeit KATWARN (Combirisk und Fraunhofer-Institut Fokus), NINA (BBK) und die WarnWetter-App (DWD).

(2) Öffentlichkeitsarbeit und Risikokommunikation

- Partizipativen Dialog über Risiken fördern
Social-Media-Plattformen können im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit von Hilfsorganisationen sinnvoll auch im Alltag genutzt werden, um mit der Bevölkerung in eine dialogorientierte Kommunikation zu treten. Sie können als Tool genutzt werden, um einen realistischen Blick auf Risiken zu fördern und Bürger/-innen die relevanten Themen des Bevölkerungsschutzes und der Vorsorge näherzubringen. Hierbei ist es allerdings wichtig, einen nach beiden Seiten hin offenen Dialog zu ermöglichen, um Mitwirkungsrechte der Bürger einzuschließen sowie Risiken transparent und nachvollziehbar zu vermitteln (vgl. Renn et al. 2007).
- Ansprache potenzieller Ehrenamtlicher
Da der Großteil des deutschen Katastrophenschutzes von ehrenamtlichen Einsatzkräften und Helfer/-innen gestemmt wird, insgesamt die Zahl klassischer

Ehrenamtlicher jedoch sinkt, ist es für ehrenamtsbasierte Organisationen eine besondere Herausforderung, dieser Entwicklung entgegenzuwirken und neue Ansätze zu bieten (vgl. Deutsches Rotes Kreuz 2015). Auch hierfür können Social Media als zusätzliches Tool für die Öffentlichkeitsarbeit und zur Ansprache von Zielgruppen genutzt werden.

(3) Ressourcenmanagement

- Vernetzungs- und Organisationstool von ungebundenen Helfer/-innen:
 - Hilfsangebote sowie dringende Bedarfe können einfach koordiniert werden.

Hilfsorganisationen bieten Social Media eine niedrigschwellige Möglichkeit, mit ungebundenen Helfer/-innen in Kontakt zu treten und sie in die eigene Arbeit einzubinden. Dadurch können Parallelstrukturen vermieden, Risiken minimiert und kann die Arbeit im Katastrophenschutz insgesamt effektiver gestaltet werden (vgl. Deutsches Rotes Kreuz 2016).

Mittlerweile gibt es – wie auch im Projekt K3 entwickelt und zur Demonstration angewandt¹¹ – einige Helfer-Apps. Helfer/-innen, die ungebunden bleiben möchten, aber bereit sind sich auf einer Plattform zu registrieren, können darüber alarmiert und durch Hilfsorganisationen gezielt in bestimmten Lagen eingebunden werden. Aufgrund der eigenen Dynamik von Social Media sowie

4.4 Social-Media-Monitoring

Social-Media-Monitoring ist ein zentraler Bestandteil des Forschungsprojektes K3. Im Rahmen des Projektes wurde sowohl ein IT-gestütztes Tool zum Monitoring in Krisen- oder komplexen Schadenslagen (SOVER) (weiter-)entwickelt als auch die konzeptionelle Operationalisierung für den Katastrophenschutz seitens der Hilfsorganisationen erörtert. Ein eigenständiges Durchsuchen von Social Media ist komplexer und schwieriger als eine klassische Suche per Stichwort über eine Suchmaschine. Deshalb gibt es bereits Monitoring-Verfahren, die bestimmte Wortkombinationen in Zusammenhang mit einem Muster, welches für eine Region ungewöhnlich ist, erkennen (vgl. Müller-Tischer 2015). Social-Media-Monitoring bietet die Möglichkeit, Informationen, Falschmeldungen und Tendenzen bezüglich eines Ereignisses zu beobachten, zu identifizieren und ggf. zu verifizieren oder als unwahr zu erkennen.

keiner bundesweit umgesetzten Strategie hat sich bisher jedoch noch keine großflächig durchgesetzt.

(4) Gewinnung zusätzlicher, lagerelevanter Informationen durch Big-Data-Analyse

- Social-Media-Monitoring
 - Relevante Informationen und Tendenzen beobachten und verifizieren
 - Falschmeldungen frühzeitig identifizieren und richtigstellen
 - Stimmungslage in der Bevölkerung beobachten und die richtigen Schlüsse ziehen
- Crowdsourcing durch Online Volunteers
- Crisis mapping

Jede Information aus Social Media kann entscheidend sein. Letztlich muss jedoch jede Information – wurde sie noch so präzise über einen Algorithmus oder ein technisches Verfahren gefiltert und identifiziert – von einer verantwortlichen Person als relevant eingestuft, verifiziert und weitergeleitet werden. Hilfsorganisationen benötigen entsprechende Konzepte und ausgebildete Social-Media-Expert/-innen.

Expert/-innen betonen außerdem, dass Konzepte und Empfehlungen bezüglich des Umgangs mit Social Media nicht starr gehalten sein und einen Spielraum für Flexibilität bieten sollten. Als Grund wird die hohe Dynamik der Nutzung von Social Media genannt, die einem verhältnismäßig schnellen Wandel unterliegt.

Social Media können folglich als Sensoren für Ereignisse eingesetzt werden, um ein schnelleres und umfassenderes Lagebild zu erstellen. Dies spielt in komplexen und kritischen Lagen eine wichtige Rolle, da es geschehen kann, dass Informationen über die Katastrophe oder das Geschehen vor Ort über Plattformen geteilt werden, über welche BOS (noch) nicht verfügen. So geschieht es, dass sich Bürger/-innen „der Lage voraus“ befinden, was in Schadenslagen jedoch nicht immer zielführend ist. Unter Umständen können Hilfsmaßnahmen erschwert werden. Es gilt daher, relevante Informationen zur Lagebeurteilung schnellstmöglich an BOS und dortige Entscheider zu vermitteln. Auf Basis der gewonnenen Erkenntnisse werden dann die richtigen Verhaltenshinweise für die Bevölkerung generiert und Einsatzplanungen durchgeführt.

¹¹ Zu den Ergebnissen bzgl. ungebundener HelferInnen vgl. Kapitel 3.

Da sich jeder an den Diskussionen in sozialen Netzwerken beteiligen kann, ist es meist schwierig, den Wahrheitsgehalt einer Mitteilung sofort zu erkennen. Neben richtigen Informationen über das Geschehen kann es gezielte Falschmeldungen oder falsch interpretierte Aussagen geben. In einer ohnehin schon angespannten Lage können diese Meldungen fatale Folgen haben. Social-Media-Monitoring eröffnet die Möglichkeit, Falschmeldungen frühzeitig zu identifizieren und einer viralen Verbreitung durch gezielte Richtigstellung entgegenzuwirken. Risiken, die von Social Media ausgehen, können dadurch minimiert werden. Auch können weitere Tendenzen erkannt werden, beispielsweise welche Personen auf einer sozialen Plattform besonders einflussreich sind – sogenannte Influencer – oder wie die Stimmungslage in der Bevölkerung ist. Gibt es beispielsweise Anzeichen dafür, dass Menschen durch ein Ereignis traumatisiert wurden, kann ggf. schneller und gezielter psychologische Unterstützung angeboten werden.

4.4.1 Anforderungsspezifikation Social-Media-Monitoring

In Workshops und durch Interviews mit Expert/-innen der beteiligten Hilfsorganisationen wurden von den Partnern des Fachgebietes Software Engineering der Leibniz Universität Hannover zunächst die Anforderungen an ein IT-gestütztes Tool für Social-Media-Monitoring erhoben und eine Anforderungsspezifikation¹² durchgeführt. Das zu entwickelnde Tool soll das Social-Media-Monitoring in kritischen Lagen ermöglichen und auf die Bedarfe von Hilfsorganisationen im Katastrophenschutz angepasst sein. Es ergaben sich vielseitige funktionale und nichtfunktionale Anforderungen.

Die erhobene Spezifikation stellt zunächst die Rahmenbedingungen dar: Das IT-gestützte Tool soll die Lageerkundung und -einschätzung eines Einsatzstabs in besonderen Situationen unterstützen, indem zusätzliche Informationen von Social Media übersichtlich und zeitnah zur Verfügung gestellt werden. Diese dienen als zusätzliche Informationsquelle und ergänzen bzw. unterstützen die bestehenden Prozesse und Informationsquellen. Das Einbeziehen von

Social-Media-Informationen soll allerdings jederzeit optional bleiben und dient nicht dazu, bestehende Prozesse oder Informationsquellen zu ersetzen.

Weitere Ergebnisse, die im Rahmen der Spezifikations-Workshops erarbeitet wurden, sind in der „Anforderungsspezifikation – Aufbereitung von Social-Media-Daten (Crawlersystem)“ detailliert dargestellt und nachzulesen.

4.4.2 SOVER: Das Tool

Der SOVER ist die IT-gestützte Web-Anwendung, welche im Projekt K3 zum Social-Media-Monitoring in komplexen und kritischen Lagen vom Forschungszentrum L3S der Universität Hannover entwickelt wurde. Er ermöglicht die zielführende Suche und das Sammeln von Informationen durch die Eingabe von Suchwörtern. Darüber hinaus findet gleichzeitig ein sogenanntes Adaptive Crawling statt, was bedeutet, dass das System während der Suche automatisch neue Stichwörter hinzufügt, die im Zusammenhang mit bereits eingegebenen Suchwörtern aktuell im World Wide Web auftreten. Viele Informationen zusammen können ein Muster ergeben und auf ein Ereignis hindeuten. Algorithmen helfen, diese Muster zu erkennen.

Adaptive Crawling

Suchworte: Africa Festival + Hochwasser

→ Suche läuft, Algorithmen werden angewandt

Neue Suchworte: Africa Festival + Hochwasser + Main + Würzburg

Der SOVER sammelt die Daten aus unterschiedlichen, öffentlich zugänglichen Social-Media-Kanälen in Echtzeit. Das bedeutet, die Daten werden ständig aktualisiert. So werden neue Daten mit einer geringen zeitlichen Verzögerung erreichbar. Es können hierfür mehrere Filter mit unterschiedlichen Suchwörtern und Funktionen angelegt werden, die parallel laufen und über den Desktop einsehbar sind. So ist es möglich, verschiedene Quellen und Ereignisse zeitnah und gleichzeitig im Auge zu behalten. An einer automatisierten Erkennung von Falschmeldungen wird derzeit noch geforscht und es werden Lösungen entwickelt.

¹² Zu Beginn der Entwicklung eines Softwaresystems muss bestimmt werden, welche Anforderungen (requirements) das System erfüllen soll. Anforderungen fixieren, was von einem Softwaresystem als Eigenschaften erwartet wird. Rahmenbedingungen definieren die Umgebungsbedingungen und Begrenzungen für das zu entwickelnde System. Spezielle Eigenschaften werden in funktionale und nichtfunktionale Anforderungen unterschieden (Balzert 2009).

4.4.3 Einsatz des SOVER bei der Einsatzübung

Die im Rahmen von K3 entwickelten Tools und Konzepte wurden allesamt in einer großen, organisationsübergreifenden (DRK/BRK, ASB, JUH) Einsatzübung am 01. Juli 2017 in Würzburg getestet und anschließend evaluiert. Als reales Übungsszenario diente das Africa Festival – eine Großveranstaltung zur Kultur und Musik des afrikanischen Kontinents mit mehreren Zehntausend Gästen – das aufgrund eines plötzlichen Hochwassers im Jahr 2013 evakuiert werden musste.

Es wurde u. a. die Möglichkeit einer Social-Media-Schnittstelle in einem Einsatzstab getestet. Konzeptuell wurde hierfür ein Social-Media-Experte als sogenannter Sub S2¹³ vor Ort im Stab angesiedelt. Er nutzte über den Demonstrator das Monitoring-Tool SOVER, um Informationen aus unterschiedlichen sozialen Netzwerken – Facebook und Twitter – zur aktuellen Lage zu sichten und vorzusortieren. Als relevant bewertete Informationen gab der Sub S2 mündlich an den S2 weiter, der nach der DV 100 für die Lagebeurteilung zuständig war (vgl. Abb. 7).

Diese Erkenntnisse bildeten mit den Informationen aus den herkömmlichen Quellen die Grundlage für die weitere Einsatzplanung.

Fazit des Sub S2: Die Funktionen des SOVER könnten noch etwas benutzerfreundlicher gestaltet sein (Stichwort: Usability) oder erweitert werden. Ein automatischer Abgleich von Bildern und Posts auf ihren Wahrheitsgehalt wäre ein Fortschritt, um Fake News schnellstmöglich zu erkennen. Die Entscheidung über relevante und irrelevante Informationen bezüglich der Lage sei dem Sub S2 nicht schwergefallen. Jedoch sollte eine Rückmeldung durch den S2 formalisiert und immer dokumentiert werden. Dies wurde in der Übung nicht berücksichtigt, wäre allerdings für einen echten Einsatz zielführend, um Informationsflüsse und Entscheidungen besser nachvollziehen und Verantwortlichkeiten festhalten zu können. Ebenso müsse geklärt werden, ob bestimmte Informationen direkt an Polizei oder Feuerwehr weitergeleitet werden, sollten diese in deren Zuständigkeitsbereich fallen und als kritisch oder gefährlich eingeschätzt werden oder ob dies nicht in den Aufgabenbereich eines Sub S2 fällt.



Abbildung 7: Einsatzstab bei der Einsatzübung am 01.07.2017 in Würzburg. Der sogenannte Sub S2 unterstützt die Stabsfunktion Lage (S2) mit Informationen aus Social Media. (Foto: BRK; K3-Einsatzübung)

¹³ Die Stabsarbeit ist in unterschiedliche Sachgebiete gegliedert. Das Sachgebiet S2 ist für die Lage, also die Lagefeststellung und -darstellung zuständig.

Für die Einsatzübung war die Aufgabe für eine Person als Sub S2 bzw. Social-Media-Experte handhabbar, so die zuständige Einsatzkraft. Für eine größere oder komplexere Lage sollten jedoch in jedem Fall mindestens zwei oder mehrere Personen als Social-Media-Expert/-innen eingeplant werden und das Social-Media-Monitoring übernehmen. Dafür müssten nicht alle Beteiligten vor Ort sein, jedoch müssten die (Kommunikations-)Strukturen klar definiert sein. Das Monitoring als solches sowie die Tätigkeit als Sub S2 wurde als positiv und als wichtige Aufgabe bewertet, welche in zukünftigen Einsatzstäben nicht fehlen sollte. Kritisch wurde angemerkt, dass der SOVER oder ein ähnliches System nur dann funktioniere, wenn die entsprechende IT-Infrastruktur (Hard- und Software) und ein hochleistungsfähiger Internetanschluss vorhanden seien (Philipp Moret, 2017, persönliches Interview geführt von Sakina Elkazhein).

4.5 Fazit

Social Media sind zu einem wesentlichen Bestandteil der Kommunikationskultur unserer Gesellschaft geworden, nehmen Einfluss auf das Kommunikationsverhalten sowie auf Gewohnheiten der Informationsbeschaffung und -weitergabe. Auch in Katastrophen und Krisen wird dies deutlich. Bürger/-innen nutzen sie als Informationsquelle, aber auch zur Informationsweitergabe, zur Koordination von Hilfstätigkeiten und Ressourcen oder auch, um als Online Volunteer aktiv zu werden. Da hierdurch auch Hilfstätigkeiten von Einsatzkräften und Hilfsorganisationen beeinflusst werden, gilt es, Tools und Konzepte zum Monitoring zu nutzen und zu entwickeln, um relevante Informationen, Aktionen und Tendenzen frühzeitig zu erkennen. Aber auch die Einsatzkräfte selbst nutzen Social Media und

Fazit der Hilfsorganisationen: Für ein Social-Media-Monitoring durch ein Expert/-innenteam, das in Katastrophenlagen den Stab unterstützt, sollten aufbauend auf den Ergebnissen aus der Übung folgende Schritte verfolgt werden:

- (1) Weiterentwicklung des Monitoring-Tools:
 - Mehr Funktionen einarbeiten
 - Usability erhöhen
- (2) Aufbau eines Expert/-innen-Teams:
 - Aufgabenprofil definieren
 - Schulungskonzept erstellen
 - Struktur und Einbindung definieren (Schnittstellen)

greifen auf diese zurück, was in Einsätzen als kritisch betrachtet wird und vermieden werden sollte. Dem Bevölkerungsschutz bieten sie jedoch vielfältige Möglichkeiten, welche einen positiven Mehrwert bergen. Darüber hinaus entstehen durch Social Media aber auch Risiken wie das Verbreiten von Falschmeldungen, welchen nur gezielt und strategisch entgegnet werden kann. Innerhalb von K3 wurden Lessons Learned und Handlungsempfehlungen sowohl bezüglich der Nutzung von Social Media durch Einsatzkräfte selbst als auch bezüglich der Anwendung und Einbindung eines Monitoring-Tools zur Bewältigung von Schadenslagen erörtert. In einer separaten Broschüre in Form eines Konzeptbausteins „Nutzung von Social Media im Katastrophenschutz“ wird dies umfassend dargestellt. ■

Moderne Informations- und Kommunikationstechnologien haben die Geschwindigkeit der Informationsverbreitung auch im Kontext der Absicherung von Großveranstaltungen und im Bevölkerungsschutz in den letzten Jahren kontinuierlich erhöht. Vor einigen Jahren bestand für BOS noch ein etwas größeres Zeitfenster, um sich nach einem kritischen Ereignis die notwendigen Informationen zur Lagebeurteilung zu verschaffen und sich untereinander abzusprechen, welche Informationen in welcher Form anschließend an die Bevölkerung, die Medien oder politische Vertreter/-innen weitergegeben werden sollten. Aktuell wird dieses Zeitfenster von Vertreter/-innen der BOS als zunehmend knapp betrachtet. Insbesondere die verbreitete Nutzung von Social Media (Facebook, Twitter etc.) und Mobile Messenger (WhatsApp, Telegram, Threema etc.) sorgt dafür, dass u. a. besorgte Angehörige, Medien- und Politikvertreter/-innen nicht mehr zuerst die von BOS zur Verfügung gestellten Informationen nutzen, sondern auf andere Kanäle zurückgreifen (können). Für Hilfsorganisationen und andere BOS bedeutet das, dass sie ihre Strukturen und Prozesse der Informationsgewinnung und -verarbeitung sowie des -austauschs an diese neuen Herausforderungen anpassen müssen.

Im Rahmen des Forschungsprojekts K3 wurden darauf ausgerichtet unterschiedliche Konzeptbausteine für ein Informations- und Kommunikationskonzept für Krisen- und Katastrophensituationen entwickelt, die in der vorliegenden Publikation vorgestellt wurden. Die Bausteine sind dabei unabhängig voneinander nutzbar. Während der Konzeptbaustein „Lagebeurteilung und -meldung im Sanitätswachdienst“ die internen Prozesse der Informationsgewinnung und -verarbeitung von Hilfsorganisationen adressiert, richten die Konzeptbausteine „Umgang mit ungebundenen Helfer/-innen“ und „Nutzung von Social Media im Katastrophenschutz“ das Augenmerk auf die Kommunikation mit Nicht-organisationsmitgliedern sowie auf neue Möglichkeiten der Informationsgewinnung aus organisationsexternen Quellen, um so die Reaktionsfähigkeit in Bezug auf diese Gruppen von Produzenten und Konsumenten von Informationen zu erhöhen.

Der Konzeptbaustein „Lagebeurteilung und -meldung im Sanitätswachdienst“ zielt in der Ausbildung auf eine frühzeitige Vermittlung von Kompetenzen in Bezug auf

die Einschätzung und systematische Vorbereitung der Abarbeitung einer Lage an einer Schadensstelle, das Sammeln und Dokumentieren aller dafür relevanten Informationen sowie ihre strukturierte Übermittlung an Führungskräfte, Einsatzleitungen bzw. Leitstellen. Dadurch soll es Hilfsorganisationen ermöglicht werden, organisationsintern schneller und verlässlicher alle für sie relevanten Informationen zu generieren und für ihre Entscheidungen nutzen zu können.

Der Konzeptbaustein „Umgang mit ungebundenen Helfer/-innen“ gibt Handlungsempfehlungen für Einsatz- und Führungskräfte zur erfolgreichen Einbindung von ungebundenen Helfer/-innen. Er zeigt organisatorische Besonderheiten, welche im Umgang und in der Zusammenarbeit mit ungebundenen Helfer/-innen von Einsatz- und Führungskräften beachtet werden sollten. Denn Ungebundene sind in der Regel nicht an die klassischen Einsatzstrukturen und die -kommunikation gewöhnt. Damit eine erfolgreiche Einbindung stattfinden kann, müssen Hilfsorganisationen Abläufe und Zuständigkeiten unbedingt im Vorfeld abstimmen. Darüber hinaus wird anhand der im Projekt entwickelten „Helfer-App“ die Möglichkeit eines modernen Kommunikationstools für ungebundene Helfer/-innen dargestellt und erörtert.

Der Konzeptbaustein „Nutzung von Social Media im Katastrophenschutz“ zeigt den Hilfsorganisationen zunächst noch einmal die ganze Bandbreite an Verwendungsmöglichkeiten von Social Media strukturiert und umfassend auf. Er soll Hilfsorganisationen einen konkreten Anhaltspunkt bei der operativen Umsetzung dieser Potenziale bieten. Anhand des Social-Media-Monitoring-Tools SOVER werden Einsatzmöglichkeiten eines solchen in einem Stab erörtert. Ein potenzielles Aufgabenprofil sowie mögliche Ausbildungsinhalte für das zuständige Personal werden ergänzend aufgezeigt. Des Weiteren erhalten Einsatzkräfte Handlungsempfehlungen zur Verwendung von Social Media während des Einsatzes, um in erster Linie Risiken zu vermeiden.

Thematische Konzeptbausteine – Handreichungen für Hilfsorganisationen:

- (1) Lagebeurteilung und -meldung im Sanitätswachdienst
- (2) Umgang mit ungebundenen Helfer/-innen
- (3) Nutzung von Social Media im Katastrophenschutz

Literaturverzeichnis

Balzert, H. (2009). *Lehrbuch der Softwaretechnik: Basiskonzepte und Requirements Engineering*. Heidelberg: Spektrum Akademischer Verlag.

Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe. (2017). *Rahmenempfehlungen für den Einsatz von Social Media im Bevölkerungsschutz*. Bonn.

Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe. (2005–2017). Abgerufen am 06. November 2017 von Glossar:

https://www.bbk.bund.de/DE/Servicefunktionen/Glossar/_function/glossar.html?lv3=1956410&lv2=4968170

Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe. (2005–2017). Abgerufen am 06. November 2017 von Warnung der Bevölkerung:

https://www.bbk.bund.de/DE/AufgabenundAusstattung/Krisenmanagement/WarnungderBevoelkerung/warnungderbevoelkerung_node.html

Day, J. M., Junglas, I. & Leiser, I. (2009). Information flow impediments in disaster relief supply chains. *Journal of the Association for Information Systems*, 10(8), S. 637-660.

de Albuquerque, J. P., Herfort, B. & Eckle, M. (2016). The Tasks of the Crowd: A Typology of Tasks in Geographic Information Crowdsourcing and a Case Study in Humanitarian Mapping. *remote sensing*, 859(8), S. 1-22.

de Bruijin, H. (2006). One fight, one team: The 9/11 commission report on intelligence, fragmentation and information. *Public Administration*, 84(2), S. 267-287.

Deutsches Rotes Kreuz. (2014). *Die Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen. Teil 1*. Berlin.

Deutsches Rotes Kreuz. (2015). *Auch in Zukunft attraktiv: Ehrenamt im Katastrophenschutz*. Berlin.

Deutsches Rotes Kreuz. (2016). *Die Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen. Teil 3: Handlungs- und Umsetzungsempfehlungen für den Einsatz ungebundener HelferInnen*. Berlin.

Fischer, D., Posegga, O. & Fischbach, K. (Juni 2016). Communication Barriers in Crisis Management: A Literature Review. *Twenty-Fourth European Conference on Information Systems (ECIS), Istanbul, Turkey, 2016*, S. 1-18.

ICRC, IFRC & OCHA. (2017). *How to Use Social Media to Better Engage People Affected by Crises*. Genf.

Kacar, B. (2014). *Social Media Prisma der Kommunikation (Deutschland)*. Abgerufen am 16. November 2017 von BEQO.de:
http://beqo.de/wp-content/uploads/smp_de_big_v6.jpg

Manoj, B. & Baker, A. H. (2007). Communication challenges in emergency response. *Communications of the ACM*, 50(3), S. 51-53.

Müller-Tischer, J. (Juni 2015). *Lagebeurteilung per Twitter*. Abgerufen am 23. August 2017 von Jan Müller-Tischer:
<http://mueti.de/2015/11/06/scatterblogs-lagebeurteilung-per-twitter/>

Oh, O., Agrawal, M. & Rao, H. R. (2013). Community intelligence and social media services: A rumor theoretic analysis of tweets during social crisis. *MIS Quarterly*, 37(2), S. 407-426.

Renn, O., Schweizer, P., Dreyer, M. & Klinke, A. (2007). *Risiko: Über den Gesellschaftlichen Umgang mit Unsicherheit*. München: Oekom.

Shklovski, I., Burke, M., Kiesler, S. & Kraut, R. (2010). Technology Adoption and Use in the Aftermath of Hurricane Katrina in New Orleans. *American Behavioral Scientist*, 53(8), S. 1228-1246.

Ständige Konferenz für Katastrophenvorsorge und Katastrophenschutz (SKK) (Hrsg.). (2000). *Führung und Leitung im Einsatz. Führungssystem. Vorschlag einer Dienstvorschrift DV 100*. Köln.

Tausch, S. (kein Datum). *So gehen Sie im Unternehmen datenschutzkonform mit Kundendaten um*. Abgerufen am 16. November 2017 von Wirtschaftswissen.de:

<https://www.wirtschaftswissen.de/unternehmensgruendung-und-fuehrung/datenschutz/bundesdatenschutzgesetz/so-gehen-sie-im-unternehmen-datenschutzkonform-mit-kundendaten-um/>

Whittaker, J., McLennan, B. & Handmer, J. (2015). A review of informal volunteerism in emergencies and disasters: Definition, opportunities and challenges. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 2015(13), S. 358-368.

Kontakt

Bei Interesse an oder Fragen zu den jeweiligen Konzeptbausteinen wenden Sie sich gerne per E-Mail an:

Lagebeurteilung

andreas.blume@johanniter.de

Ungebundene Helfer/-innen

p.albert@asb.de

Social Media

sicherheitsforschung@drk.de

BMBF gefördertes Projekt – Laufzeit: 01.02.2015 bis 31.01.2018

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung