

Warum Katastrophenschutzbehörden soziale Medien nicht nutzen wollen

Christian Reuter, Marc-André Kaufhold

Institut für Wirtschaftsinformatik, Universität Siegen

Zusammenfassung

Da soziale Medien immer populärer werden, steigt auch die Bedeutung bürgergenerierter Inhalte stetig. In Deutschland wurde deren umfassende Nutzung im Katastrophenschutz erstmalig während des mitteleuropäischen Hochwassers 2013 öffentlich wahrgenommen (Kaufhold & Reuter, 2014). Twitter, Facebook und Google Maps dienten der Informationsverbreitung und Koordination freiwilliger Helfer. Solche Informationen sind potentiell auch für Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) von Relevanz, jedoch existieren ebenfalls Gefahren. Da es sich um einen sicherheitskritischen Kontext handelt, spielt die Berücksichtigung kritischer Stimmen eine besondere Rolle. Dieser Artikel thematisiert folglich die Gründe der Nichtnutzung sozialer Medien in Katastrophenlagen. Hierfür werden zuerst verwandte Arbeiten dargestellt, um anschließend die Ergebnisse einer explorativen Studie mit Gegnern des Einsatzes vorzustellen. Der Beitrag liefert praktische Argumente hinsichtlich der Nützlichkeit, Gewissheit, Verfügbarkeit und den Auswirkungen, die beim Einsatz sozialer Medien bei Katastrophenschutzbehörden adressiert werden müssen.

1 Einleitung und verwandte Arbeiten

Die Nutzung sozialer Medien in Katastrophenlagen hat sich unter dem Begriff „Crisis informatics“ zu einer eigenen Forschungsagenda entwickelt. Der Begriff betrachtet den Katastrophenschutz als soziales System, in dem Informationen innerhalb und zwischen offiziellen und öffentlichen Kanälen verbreitet werden (Palen et al., 2009). Es gibt viele Gründe für die Nutzung sozialer Medien in Katastrophenlagen (Reuter et al., 2016a). Einige Studien haben allerdings auch Gründe dagegen identifiziert, wobei diese eher organisational als technisch begründet sind, wie die Ergebnisse einer Interviewstudie in den USA nahelegen (Hiltz et al., 2014). Konkret sind dies demnach ein Mangel an Personal oder Zeit, Strategien und Richtlinien sowie offizielle Nutzungsverbote. Die Datenmenge und die Schwierigkeit der Erkennung relevanter Informationen wurden in Gruppeninterviews mit 24 Bezirksbeamten in Virginia als Barrieren identifiziert (Kavanaugh et al., 2011). Gemäß einer US-Studie mit 505 BOS-Pressesprechern fehlt es zudem an Erfahrung und Wissen (San et al., 2013). Eine Um-

Veröffentlicht durch die Gesellschaft für Informatik e.V. 2016 in:
S. Franken, U. Schroeder, T. Kuhlen (Hrsg.):
Mensch und Computer 2016 – Kurzbeiträge, 4. - 7. September 2016, Aachen.
Copyright © 2016 bei den Autoren.
<http://dx.doi.org/10.18420/muc2016-mci-0205>

frage unter 241 US-BOS stellte weiterhin einen Mangel an Beratung, Fähigkeiten, Vertrauenswürdigkeit und Informationsüberflutung fest (Plotnick et al., 2015). Eine weitere US-Studie mit 500 Beteiligten (International Association of Chiefs of Police, 2015) stellte die Sorgen Online-Radikalisierung, gewaltbereiter Extremismus, krimineller Gebrauch und Fake Accounts vor. Eine Studie aus Thailand betont den chaotischen Gebrauchs sozialer Medien und die daraus entstehenden Risiken der Fehlerkorrektur (Kaewkitipong et al., 2012). Eine Studie mit 163 europäischen BOS ergänzt die Defizite des einheitlichen Gebrauchs und der Glaubwürdigkeit (Flizikowski et al., 2014). Gemäß einer Umfrage bei 761 BOS in Europa (Reuter et al., 2016a) ist die Organisationskultur das wichtigste Kriterium. Studien im deutschsprachigen Raum können gegenwertig nicht identifiziert werden.

2 Explorative empirische Studie

Um sich den Barrieren des Einsatzes sozialer Medien durch Katastrophenschutzbehörden im deutschsprachigen Raum zu nähern, wurde eine qualitative Studie, eingebettet in die Jahresfachtagung der Vereinigung für Gefahrstoff- und Brandschutzforschung (VGBF), durchgeführt mit der Zielgruppe von Führungsdiensten, häufig aus den Reihen der Feuerwehr, aber auch anderer Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS). Die Tagung hat ein jährlich wechselndes Leitthema und wurde 2016 zu „Soziale Medien und Geographische Informationssysteme“ mit etwa 80 Teilnehmern durchgeführt. Zur Erarbeitung von Gründen gegen die Nutzung sozialer Medien sollten insbesondere die Ansichten der Gegner ermittelt werden (Wulfleff, 2012). Um eine Selektion der Gegner zu erreichen, wurde in diesem Rahmen ein paralleler Workshop zum Thema „Warum soziale Medien nicht nutzen“ ausgerichtet. Folglich wurde mit einer Gruppe von zwölf Personen zu jenem Thema gearbeitet. Hierbei wurde im ersten Schritt ein Brainstorming durchgeführt und alle identifizierten Kritikpunkte schriftlich festgehalten. Im Anschluss wurden diese in der Gruppe diskutiert und gruppiert, wobei jeder Teilnehmer sich auf einen selbst verfassten Kritikpunkt beziehen und diesen kompakt erläutern sollte, sodass dann in der Gruppe ergänzende Meinungen angesprochen werden konnten, bis ein weitgehender Konsens hergestellt war. Ergänzend hierzu wurden elf Interviews mit Vertretern von BOS zu akuten Herausforderungen durchgeführt, deren Ergebnisse in Teilen bereits veröffentlicht wurden (Reuter et al., 2015). Im Folgenden fokussieren wir die Auswertung des Workshops.

2.1 Ergebnis I: Geringe Nützlichkeit

Kein Informationsmehrwert: Ein zentraler Punkt war die Einschätzung, dass Inhalte aus sozialen Medien keinen Informationsmehrwert darstellen würden. Bei Ereignissen, die auch in sozialen Medien zu Beiträgen in signifikanter Menge und Qualität führen würden, gingen, bevor dies identifizierbar sei, immer auch mehrere Notrufe ein. Die Identifizierung neuer Ereignisse wäre dadurch nicht realistisch. Durch die Integration anderer Sichtweisen stellte sich in der Diskussion jedoch heraus, dass es durchaus sinnvoll wäre, eingegangene Notrufe durch Bilder aus sozialen Medien anzureichern. **Verdichtung:** Hervorgehoben wurde auch, dass die einzelnen Posts nicht bearbeitbar wären und verdichtet werden müssten. Der Quali-

tät eines Filters und der Festlegung eines Schwellenwerts käme diesbezüglich eine besondere Bedeutung zu. **Erwartungshaltung:** Ebenfalls wurde stark befürchtet, dass durch die Nutzung sozialer Medien durch Katastrophenschutzbehörden bei der Bevölkerung eine Erwartungshaltung geschaffen werden könnte und dies bei Aspekten wie „Unfall-Gaffern“, die nun auch gesetzlich verhindert werden sollen, hinderlich sei.

2.2 Ergebnis II: Fehlende Gewissheit

Weiterhin wurden Barrieren im Bereich der Gewissheit identifiziert. **Keine Validität:** Die Unsicherheit, dass die angebotenen Informationen stimmen, war ein zentraler Kritikpunkt. Falschmeldungen, wie z.B. „*vermeintliche Vergewaltigungen in Köln*“, würden auch häufig geteilt, unabhängig vom Wahrheitsgehalt. Die Identität des Senders müsste deutlich werden, um dies zu reduzieren: „*Wenn den Unsinn viele behaupten, wird es nicht richtiger*“. **Missbrauch:** Die befürchtete missbräuchliche Nutzung sozialer Medien durch bewusste Falschmeldungen wurde als weiterer zentraler Hinderungsgrund angeführt. Bei Notrufen würde dies zwar auch auftreten, jedoch vergleichsweise selten. Gerade gegenüber „*den anonymen*“ sozialen Medien herrscht hier eine gewisse Skepsis. In den zusätzlichen Interviews wurde die Zuverlässigkeit als wichtigster Punkt genannt.

2.3 Ergebnis III: Unzureichende Verfügbarkeit

Neben Nützlichkeit und Gewissheit wurde sich mit der Verfügbarkeit beschäftigt. **Nicht für kleine Einsatzlagen:** Es wurde ausgeschlossen, dass soziale Medien in kleinen Einsatzlagen einbezogen werden könnten, da dort keine Beiträge vorhanden seien. Lediglich die Anwendung in großen Krisensituationen wäre - wenn überhaupt - sinnvoll. **Unzuverlässige Infrastruktur:** Die Verlässlichkeit des Netzes beziehungsweise dessen regelmäßiges Zusammenbrechen in Einsatzlagen wurde ebenfalls thematisiert. Demnach wäre es nicht möglich, in sicherheitskritischen Lagen hierauf zu vertrauen. Das „*Ersetzen des Notrufes durch den Kanal sozialer Medien*“ sei dadurch unmöglich. Dies wurde im Diskurs relativiert, da es als weiterer Kanal und nicht als zentraler Notruf genutzt werden müsse. **Privatsphäre:** Kritik gab es ebenfalls bezüglich der nutzbaren Menge von Nachrichten aufgrund der Privatsphäre, insbesondere da private Nachrichten aus sozialen Medien nicht einfließen würden. Weiterhin wurde kritisiert, dass nicht jeder sein Einverständnis zur Nutzung gegeben habe; die geäußerte Kritik zu diesem Punkt schien aber eher diffuser Natur.

2.4 Ergebnis IV: Auswirkungen

Als zusammenfassender Punkt wurde der Effekt von Informationen aus sozialen Medien diskutiert. Auch wenn die Nützlichkeit, Gewissheit oder Verfügbarkeit infrage gestellt wurden und Informationen beispielsweise keinen Informationsmehrwert in Bezug auf die Einsatzlage darstellen würden, wäre es aus Perspektive der Krisenkommunikation sinnvoll, über deren Existenz zu wissen, denn: „*Auch Falschmeldungen haben Auswirkungen*“. Demnach kann die Kenntnis der Stimmung und aktueller Themen in sozialen Medien hilfreich sein, auch wenn diese für die operative Einsatzlage nicht immer verwendet werden könnten.

3 Zwischenfazit und nächste Schritte

Wollen Katastrophenschutzbehörden soziale Medien nutzen? Diese Frage konnte in diesem Beitrag nicht beantwortet werden. Jedoch wurde die Perspektive der Gegner, insbesondere basierend auf einem Workshop, analysiert. Trotz der Infragestellung von (I) Nützlichkeit, (II) Gewissheit und (III) Verfügbarkeit wurde deutlich, dass (IV) Auswirkungen entstehen und die Kenntnis über die Stimmung in sozialen Medien von Relevanz sein kann, um kommunikativ darauf zu reagieren. Die Kenntnis der Gründe der Nichtnutzung kann helfen, diese technisch oder organisational zu adressieren. Aktuelle Ansätze wie semi-automatische (Alarm-)Meldungen (Reuter et al. 2016b) adressieren Nützlichkeit und Gewissheit; ad hoc Netzwerke (Reuter et al. 2016c) die Verfügbarkeit sozialer Medien. Auffällig ist, dass viele genannten Aspekte technisch adressierbar sind. Das Vorgehen zukünftiger Arbeiten sollte wiederum sein, Skeptiker zu Wort kommen zu lassen und daraus Erkenntnisse zu ziehen.

Literaturverzeichnis

- Flizikowski, A., Holubowicz, W., Stachowicz, A., Hokkanen, L., & Delavallade, T. (2014). Social Media in Crisis Management – the iSAR + Project Survey. In *Proc. ISCRAM* (pp. 707–711).
- Hiltz, S., Kushma, J., & Plotnick, L. (2014). Use of Social Media by US Public Sector Emergency Managers: Barriers and Wish Lists. In *Proc. ISCRAM* (pp. 600–609).
- International Association of Chiefs of Police. (2015). 2015 Social Media Survey Results. Retrieved from [http://www.iacpsocialmedia.org/Portals/1/documents/FULL 2015 Social Media Survey Results.pdf](http://www.iacpsocialmedia.org/Portals/1/documents/FULL%202015%20Social%20Media%20Survey%20Results.pdf)
- Kaewkitipong, L., Chen, C., & Ractham, P. (2012). Lessons Learned from the Use of Social Media in Combating a Crisis: A Case Study of 2011 Thailand Flooding Disaster. In *Proc. ICIS* (pp. 1–17). Orlando, USA.
- Kaufhold, M.-A., & Reuter, C. (2014). Vernetzte Selbsthilfe in Sozialen Medien beim Hochwasser 2013 in Deutschland. *i-com - Zeitschrift für interaktive und kooperative Medien*, 13(1), 20–28.
- Kavanaugh, A., Fox, E. A., Sheetz, S., Yang, S., Li, L. T., Whalen, T. F., ... Fox, E. A. (2011). Social Media Use by Government: From the Routine to the Critical. In *Proc. DGRC* (pp. 121–130). Maryland.
- Palen, L., Vieweg, S., Liu, S. B., & Hughes, A. L. (2009). Crisis in a Networked World: Features of Computer-Mediated Communication in the April 16, 2007, Virginia Tech Event. *Soc. Sc. Comp. Review*, 27(4), 467–480.
- Plotnick, L., Hiltz, S. R., Kushma, J. a, & Tapia, A. (2015). Red Tape : Attitudes and Issues Related to Use of Social Media by U . S . County- Level Emergency Managers. In *Proc. ISCRAM*. Kristiansand, Norway.
- Reuter, C., Ludwig, T., Kaufhold, M.-A., & Spielhofer, T. (2016a). Emergency Services Attitudes towards Social Media: A Quantitative and Qualitative Survey across Europe. *IJHCS*.
- Reuter, C., Amelunxen, C., & Moi, M. (2016b). Semi-Automatic Alerts and Notifications for Emergency Services based on Cross-Platform Social Media Data – Evaluation of a Prototype. In *Informatik 2016*.
- Reuter, C, Ludwig, T., Kaufhold, M.-A., Hupertz, J. (2016c). Social Media Resilience during Infrastructure Break-downs using Mobile Ad-Hoc Networks. In: *Proc. EnviroInfo*. Berlin, Germany: Springer.
- Reuter, C., Ludwig, T., Friberg, T., Pratzler-Wanczura, S., & Gizikis, A. (2015). Social Media and Emergency Services? Interview Study on Current and Potential Use in 7 European Countries. *IJISCRAM*, 7(2).
- San, Y., Wardell III, C., & Thorkildsen, Z. (2013). *Social Media in the Emergency Management Field: 2012 Survey Results*. National Emergency Management Association.
- Wulfleff, P. (2012). *Die Freiheit der Gläubigen: umstrittene Tendenzen der Frömmigkeit in den Anfängen von Chassidismus und Pietismus*. V&R unipress.