

# „Social Media: Katastrophentauglich oder katastrophal?“

Der zweite Expertentalk zu diesem Thema ging am 23. September über den Dächern von Wien im SkyGate des Wiener TechGates vonstatten. 130 Experten aus Einsatzorganisationen, karitativen Organisationen, Regierungsbereichen und Behörden sowie Vertreter der Presse füllten den Saal, um gemeinsam mit dem hochkarätig besetzten Podium über die Anwendungsbereiche von Facebook, Twitter & Co zu diskutieren.

Eine Podiumsdiskussion über den Einsatz von sozialen Medien im Internet für Katastrophenmanagementzwecke ist nicht leicht in zwei Stunden unterzubringen. Besonders, wenn das Podium mit so viel geballtem Wissen gefüllt ist und die Themenansätze und die Verwendung von „Social Media“ unterschiedlicher nicht sein können. Am Podium stellten ihre Standpunkte und Verwendungszwecke von Social Media vor:

- Thomas Meier, Pressesprecher des Präsidenten des ÖBFV und Leiter des Referates 5.1
- Leopold Kraus, Leiter des A1 Krisenteams und Leiter der Plattform und Net-

work Operation; er muss sich im Bereich der social Media permanent über deren Verfügbarkeiten mit BMI, Stadt Wien und Bundeskanzleramt abstimmen.

- Robert Stocker, Leiter BMI Abteilung 2.13. Einsatzkrisen und Katastrophenmanagement inkl. Zivilschutz; in dessen Bereiche fallen u.a. Katastrophen wie Fukushima oder die Morde an den Polizisten im September.
- Gerald Czech, Head of New Media im österreichischen Roten Kreuz; er hat die strategische und operative Leitung über Auftritte im Internet und ist der Spezialist im Umgang mit Social Media
- Stefan Kreuzer, Stv. Leiter der Abt. IVW4 des Amtes der Niederösterreichischen

*zusammengefasst von Richard Berger*

Landesregierung; seine Aufgaben sind Katastrophenschutzplanung, im Besonderen die Aufbau- und Ablauforganisation im Katastrophenfall. Er ist Chef des Stabes im Landesführungsstab.

- Georg Thallinger, Joanneum Research, Leiter Forschungsgruppe Audiovisuelle Medien und Leiter des KIRAS Forschungsprojektes QuOIMA, welches sich mit der Beobachtung von Medien beschäftigt
- Klaus Mak, leitet seit 1993 die Zentraldokumentation in der Landesverteidigungsakademie des Österreichischen Bundesheeres; sein Steckbrief ist das Wissensmanagement als Gesamtes und er beschäftigt sich besonders als Be-



Expertenrunde: (v.l.n.r.) Klaus Mak, Georg Thallinger, Stefan Kreuzer, Leopold Kraus, Gerald Czech, Robert Stocker und Thomas Meier.

Fotos: Stefan Seyfert / Die Österreichische Feuerwehr / Dräger

darfsträger des QuOIMA-Projektes mit dem Speichern von Informationen aus sozialen Netzwerken im Internet.

„Unter sozialem Netzwerk versteht man das Beziehungsgeflecht zwischen einer Vielzahl von Akteuren“, so lautet eine der vielen Definitionen von „sozialen Netzwerken“. Gerald Czech verglich gleich zu Beginn seiner Ausführungen die Gruppierungen des 19. Jahrhunderts, um anderen zu helfen, mit sozialen Netzwerken: „Die Feuerwehr und das Rote Kreuz waren und sind nichts anderes, als soziale Netzwerke. Facebook ist nur ein neuer Kanal, über welchen man miteinander kommuniziert.“ Dieser Blickwinkel in die Welt der sozialen Netzwerke im Internet ist besonders interessant, wird dadurch vor allem die Angst vor diesem „Medium“ doch etwas genommen.

## INFORMATIONSLUT

Klaus Mak eröffnete mit beeindruckenden Zahlen den eigentlichen Expertentalk. In einer Minute im Internet werden über Twitter 278.000 tweets verbreitet, 2.400.000 neue Mails versandt und 20.000.000 neue Fotos verbreitet. Mit einer solchen Datenflut kann man nicht zurecht kommen. Mak ist daran interessiert, Informationen aus dem Datenstrom zu ziehen, um Katastrophen vorzuziehen. Google macht dies bereits seit einiger Zeit, um Grippewellen oder Seuchen zu prognostizieren: Anhand der Suchanfragen und der Suchbegriffe. Mak ist sich sicher, dass Katastrophen bis zu zwei Tage mit einer gewissen Wahrscheinlichkeit vorausgesagt werden könnten. Genau hier kommt für die Landesverteidigungsakademie als einem der Bedarfsträger das KIRAS Projekt QuOIMA (Quelloffene Integrierte Multimedia Analyse) ins Spiel. Das Projekt beschäftigt sich konkret mit der Informationsbeschaffung aus unterschiedlichen Medien, die „quelloffen“ - also frei zugänglich - sind. „Aus den in traditionellen Medien (TV, Radio, Web) wie auch Social Media verfügbaren Text-, Bild-, und Video-Dokumenten sollen automatisch relevante Ereignis-Manifestationen identifiziert und die untersuchten Multimedia-Dokumente in Form eines Clusters den Experten der Krisen- und Katastrophen-Lagebeurteilung zur Verfügung gestellt werden. Die Erforschung und Entwicklung von Algorithmen und Methoden, um obige Ziele zu erreichen, stellen den Fokus im gegenständlichen Projekt dar. Die automatisierte Auswertung der angeführten Inhalte in Multi- sowie Social Media Bereichen bedeutet eine absolute Innovation“, so die Erklärung des Kernziels des Projektes QuOIMA.





Dessen Leiter, Georg Thallinger, weiß, dass es keine Minute gibt, die nicht medial dokumentiert wird. Social Media begleiten uns tagtäglich. So auch in Krisen und Katastrophen. Für Thallinger stellen sich zwei Fragen im Umgang mit Social Media im Katastrophenmanagement: Zum einen: wie kann man aus dem unglaublichen Datenstrom Information herausziehen, die einem erlauben, frühzeitig sich anbahnende Katastrophen zu erkennen? Und auf der anderen Seite: Wie kann man Informationen an die breite Masse im Katastrophenfall verteilen, die den Betroffenen helfen, die Katastrophe zu bewältigen? Thallinger verweist auf andere Länder, wo Akutnotfälle über Tweets bekannt gemacht wurden. Aber auch beim Wirbelsturm Sandy wurden die sozialen Netzwerke Twitter und Facebook massiv genutzt. So wurden Essens- und Getränkestationen von der Stadtregierung gepostet, Hilferufe über die Facebookseite des FDNY entgegengenommen und auch die Standorte von öffentlichen Handyladestationen verbreitet. Denn die Infrastruktur war nach wie vor vorhanden.

Mak stellt auch fest, dass sehr wenig des Potentials der Social Media heute genutzt wird. Er führt auch aus, dass es möglich wäre, die Gemütslage in einem betroffenen Gebiet aus dem Datenstrom zu analysieren.

#### INFRASTRUKTUR: LÄNGER VORHANDEN ALS MAN DENKT

Leopold Kraus weiß, dass es sich bei den Telekommunikationsnetzen um kritische Infrastruktur im Sinne von „schützenswerter Infrastruktur“ handelt. „Deshalb haben wir eine Fülle an präventiven Maßnahmen bereits getroffen und bauen immer noch unser erdkabelgebundene Netz zwischen den Basisstationen des Mobilfunknetzes auf Glasfaser um. Generell ist Glasfaser ja weniger bei Wasserschäden anfällig als Kupfer“, so Kraus. Wenn der Strom gänzlich in einem Bereich ausfällt, sind oft nur einzelne Stationen betroffen. „Im Falle eines Falles sind einzelne Mobilfunkstationen in sechs bis acht Stunden ohne Strom ausgefallen. Länger halten die Batterien nicht. Stationen an wichtigen Standorten können bis zu 48 Stunden ohne Strom aus dem Netz betrieben werden.“ Und nur weil eine Station ausfällt, heißt das nicht, dass das gesamte Netz zusammenbricht. Kraus verweist auch auf viele Übungen mit Behörden und unterstützende Maßnahmen, wie etwa gelagerte Mobiltelefone, die im Krisenfall unterstützend eingesetzt werden können. So verfügt A1 über mobile Funkstationen und ausreichend Satellitentelefone, die im Bedarfsfall über den Landesführungsstab rasch in den Einsatz gebracht

Fotos: Stefan Seyfert / Die Österreichische Feuerwehr / Dräger

werden können. „Innerhalb eines Tages können wir betroffene Mobilfunknetze mit mobilen Containern wieder funktionsfähig machen.“

#### FACEBOOK IM HOCHWASSEREINSATZ 2013 IN NIEDERÖSTERREICH

Stefan Kreuzer stellte kurz die Sicht der Katastrophenschutzbehörde vor. Kreuzer zeichnete verbal ein Bild: Hochwassergebiet, Häuser stehen unter Wasser, Strom ist nicht vorhanden, keine Infrastruktur. „In den Köpfen von uns Katastrophenschützern spielen sich immer Worst-Case-Szenarien ab, also jene Szenarien, wo gar nichts mehr geht“, erklärt Kreuzer. Die Behörde steht nach wie vor vor der Aufgabe: Mit welchen Systemen gehen wir in den Katastropheneinsatz? Diese Systeme müssen permanent verfügbar sein. Wenn diese ausfallen, dann ist die Lebensader abgeschnitten. Baut man alle Informationsverteilung auf soziale Netzwerke auf, so muss die Infrastruktur verfügbar sein. In den USA – besonders New York City – ist dies der Fall. In Österreich ist die Abdeckung und Verfügbarkeit ebenfalls in den großen Städten perfekt vorhanden. Die Katastro-



phen spielen sich aber meist nicht dort ab, wo die Infrastruktur 100%ig ist.

Kreuzer, der selbst nicht auf Facebook vertreten ist, sieht deshalb eine große Bedeutung von Social Media in der Prävention. Das Amt der NÖ Landesregierung bedient sich hier von befreundeten NGOs wie zum Beispiel dem NÖ Zivilschutzverband. Im eigentlichen Katastrophenfall gibt es derzeit keine Lösung seitens der Landesregierung. Der Führungsstab der Niederösterreichischen Feuerwehr unterstützte hier im Juni-Hochwasser den Landesführungsstab. In Schichten sichtetten ehrenamtliche Mitglieder im Führungsstab in der Position des S5 so viele offene Facebook-Kanäle wie möglich, um rasch auf Falschmeldungen zu reagieren. Kreuzer stellte eine Falschmeldung vor, die den Führungsstab lange beschäftigen sollte: Es wurde von einer privaten Person auf einer Informationsseite in Facebook die Meldung gepostet, dass das Krankenhaus Krems evakuiert werde, weil ein Damm zu brechen drohte. Tatsächlich wurden kritische Patienten von der Intensivstation in nicht vom Hochwasser betroffene Krankenhäuser verlegt. Es handelte sich um insgesamt acht Patienten.

MAST  
PUMPEN

Engineered  
Quality



Die ATP 20 R (400 V).  
Kraftvolle Pumpleistung  
bis 2.500 l/min,  
80 mm Korndurchlass,  
Drehrichtungsautomatik und  
Flachsaugen ohne Zubehör.

Mit der Abwassertauchpumpe ATP 20 R bleiben Sie bei Hochwasser gelassen. Nicht nur wegen ihrer kraftvollen Leistung, sondern auch wegen der Drehrichtungsautomatik und dem einzigartigen Motorvollschutz (MAST MD-Elektronik), mit Temperaturschutz, Phasenausfallschutz, Unterspannungsschutz, Dichtungsüberwachung und vergossenem Motor. Denn Sicherheit geht vor. Flachsaugen ist ohne Zubehör möglich.

[www.mast-pumpen.de](http://www.mast-pumpen.de)



ten. Die Falschmeldung der totalen Evakuierung des Krankenhauses verbreitete sich wie ein Lauffeuer und führte teilweise zu kritischen Situationen mit Schaulustigen. Man konnte aber auch rasch reagieren: Der Führungstab nahm mit dem Urheber der Informationsseite Kontakt auf und stellte die Meldung richtig. Aber alle Meldungen auf allen offenen Kanälen konnte auch der S5 nicht vollständig abdecken. Hier wäre ein Ansatz sich als Bedarfsträger an das Projekt QuoIMA anzuschließen.

**SOCIAL MEDIA AN DER RICHTIGEN STELLE**

Thomas Meier stellte fest, dass Social Media bei den Feuerwehren noch in den Kinderschuhen steckt. Meier relativierte den Nutzen für die einzelne Feuerwehr: Was erwartet man, von der Einsatzorganisation in Facebook zu lesen? Die Einsatzorganisation vor Ort nutzt andere Kanäle, um Informationen weiterzugeben: Radio und Fernsehen sind jene Kanäle, die (immer noch) am häufigsten genutzt werden. Meier stellt die Informationsqualität über die Informationsquantität. So ist er vorsichtig im Umgang mit sozialen Netzen auf Ebene der einzelnen Feuerwehr. Auf Landesebene kann man sich die Verwendung aber gut vorstellen. Von Seiten des ÖBFV wurden Social Media genutzt, um auf der Landesebene den Pressesprechern gleiche Informationsstände mitzuteilen. Somit wussten alle Pressesprecher, wie es gerade um die Lage in den angrenzenden Bundesländern steht und welche Meldungen von den Pressestellen kolportiert wurden.

**ANTWORT-GESCHWINDIGKEIT ZÄHLT**

Robert Stocker sieht die Abgrenzung der Social Media im Kommunikationsziel: Einerseits gibt es in der Kommunikation zwischen den Behörden und den Einsatzorganisationen wenig Einsatz von Social Media, andererseits verwenden viele Österreicherinnen

und Österreicher Social Media. Für Stocker stellt sich das Problem der „Verlässlichkeit der Quelle“ bei Facebook, Twitter & Co. Und: die Geschwindigkeit der Antwort zählt. In dieses Horn stößt auch Gerald Czech: Hat man früher drei Tage später im Pressespiegel über eine Falschmeldung gelesen, kann man heute rasch auf eine solche reagieren und diese richtig stellen, noch bevor es in die Zeitung kommt, oder es kann in der Online-Ausgabe der Zeitungen noch richtiggestellt werden. Früher konnte man nur Tage später eine Richtigstellung bringen. Stocker allerdings sieht den Nutzen erst dann als gegeben, wenn die Quelle der Falschmeldung bekannt ist und man rasch und rechtzeitig reagieren kann. Dafür sind Personalressourcen von Nöten. Stocker stellt auch klar, dass das BM.I eine eigene Stellung im Katastrophenfall hat. Die eigentlich zuständige Behörde ist – je nach Ereignis – die Landesregierung, die Bezirkshauptmannschaft, der Bürgermeister. Das BM.I stellt Ressourcen zur Verfügung und dient als Plattform, aber nicht als Entscheidungsinstanz. Die Entscheidungen, die im BM.I derzeit anstehen, gehen noch in der Telekommunikationsgeschichte weiter zurück: Stellt man im Call Center für Fragen zur Wahl nicht nur die telefonische Fragestellung zur Verfügung, sondern öffnet man das Call Center auch für Fragen via E-Mail? Stocker ist die Datenflut bewusst, die eine Öffnung im Call Center für Anfragen via Social Media auslösen würde. Und auch wenn es nicht offen angesprochen wurde: Die Beantwortung solch einer Menge an Anfragen kostet Geld.

**SERIOSITÄT, GESCHWINDIGKEIT, QUALITÄT**

Das Podium war sich einig: Es geht in den Social Media um die Gewissheit, dass die Quelle, aus welcher die Information stammt, seriös ist, wenn man die daraus resultierenden Daten für das Katastrophenmanagement heranziehen will. Falschmeldungen,

die – weil sensationell – rasch und oft verbreitet werden, können zu einem falschen Lagebild führen, wenn man rein die Social Media scannt. Gerald Czech realisiert: Es gibt falsch positive und falsch negative Meldungen: Eine gewisse Fehleinsatzquote ist notwendig, um einen guten Dienst zu liefern.“ Denn reagiert man einmal zu oft, ist es halb so schlimm, als wenn man einmal zu wenig reagiert. Stocker und Kreuzer sind sich einig, dass die Quelle seriös sein muss. Offiziell wirkende Plattformen, wie die von Kreuzer im Gespräch am Podium angesprochene Facebook-Seite des deutschen Bundesamtes für Bevölkerungsschutz, können irreführend sein. Die Seite ist professionell geführt und erweckt für den Nutzer den Anschein, tatsächlich die offizielle Seite des Bundesamtes zu sein... ist sie aber nicht. Die Mitteilungen dieser Seite sind nicht qualitativ, weil sie aus einer anderen Quelle stammen, als es den Anschein hat. Wie also soll man unterscheiden? Diese Frage blieb unbeantwortet.

Klaus Mak betont, dass man auf eine Information reagieren muss, egal ob diese falsch oder richtig ist. Und das macht den Umgang mit Social Media nur für ein professionelles Betreuersteam sinnvoll. Ob in Zukunft jeder eine App haben wird, mit der man vor Katastrophen gewarnt wird, kann heute nicht gesagt werden. Hier entstehen sogar Haftungsfragen, wie Stefan Kreuzer auf die Frage aus dem Publikum antwortet. Aber eine Streuung über viele, wenn nicht sogar alle Kanäle, kann man andenken. Es sind aber auch hierfür die Ressourcen für die Betreuung notwendig. Robert Stocker sieht das Ressourcenproblem ähnlich: Zunächst muss man unterscheiden, ist man eine Organisation, die Informationen weitergibt, oder eine Organisation, die Informationen erhält und verarbeitet. Beide Organisationen benötigen unterschiedliche Personalressourcen. Bei womöglich tausenden Anfragen gibt es auch eine Erwartungshaltung der Anfragenden auf Antwort. Für die Beantwortung der Anfragen benötigt man eine Expertenrunde, da eine einzelne Person das gar nicht alleine beurteilen kann.

**GESPRÄCHE BEI KLEINEN SNACKS MIT BLICK AUF DIE DONAU**

Im Anschluss an die offizielle Podiumsdiskussion konnten die Teilnehmer die Experten in lockerer Atmosphäre noch eingehender befragen. Es bildeten sich Gruppen, die auch untereinander das Gehörte angeregt diskutierten. So stellte eine Gruppe an Feuerwehrfunktionären für sich fest, dass die Personalressourcen für rasche Antworten über soziale Netzwerke, bei einer ehrenamtlichen Organisationsstruktur wie



Fotos: Stefan Seyfort / Die Österreichische Feuerwehr / Dräger

der Freiwilligen Feuerwehr, in der geforderten Qualität nicht ausreichend vorhanden sind. Man war sich rasch einig, solche Kommunikation auf höherer Ebene (LFK, ÖBFV) abzuwickeln.

**KATASTROPHENMANAGEMENT 2.0: WAS NUN?**

„Die Möglichkeiten sind enorm“, wie Klaus Mak ausführte. Und wie die Praxis im Hochwasser 2013 zeigte, manipulieren Social Media Meinungen, Stimmungen und Bedürfnisse. Sowohl positiv, als auch negativ betrachtet. Der Einsatz von Social Media im Katastrophenmanagement darf nicht vernachlässigt werden, ist aber eindeutig nicht Thema der einzelnen Feuerwehr, Rot-Kreuz-Dienststelle, Polizeiinspektion oder Ortsgruppe des Hilfswerks oder der Volkshilfe. Die Ansätze, für eine gute Betreuung von Katastrophen, sind vorhanden. Einzig die Synergien sind noch nicht klar ausgefochten, das hat die Podiumsdiskussion gezeigt. Eine gemeinsame Gesprächsbasis würde helfen, aus diesen

unterschiedlichen Ansätzen, eine Kommunikationsstrategie via Social Media im Katastrophenfall zu generieren. Wichtig im Umgang mit Social Media aber ist, dass der Blickwinkel der Betroffenen und der Nutzer nicht immer der Gleiche ist. Deshalb ist die Verbreitung von Informationen über Social Media an eine breite Nutzerriege ebenso wichtig, wie die Nutzung von klassischen Informationskanälen wie Radio und Fernsehen, mit dem Unterschied, dass im Kanal der Social Media, der Informationslieferant die Behörde oder Organisation direkt ist und kein Redakteur diese abändern kann. Gerald Czech machte einen schon fast philosophischen Ausflug während der Podiumsdiskussion, welcher aber die Notwendigkeit des weiterführenden Katastrophenmanagements und der Kommunikation über soziale Netzwerke im Internet wichtig erscheinen lässt: Die heutige Wahrheit schwimmt. Jeder Mensch bildet sich seine eigene Wahrheit, das lehren uns Social Media. Je nach Standort ist gemäß Czech die Wahrheit eine andere. So

ist für die Feuerwehren die Katastrophe beendet. Vielerorts aber ist die Katastrophe noch allgegenwärtig, weil Häuser immer noch unbewohnbar sind oder Menschen für immer aus dem Leben ihrer Familie gerissen wurden. Das Katastrophenmanagement beginnt für gewisse Organisationen dort, wo es für andere endet. Und auch deshalb wäre eine Zusammenarbeit in diesem Bereich wünschenswert. <http://www.kiras.at/geofoerderte-projekte/detail/projekt/quoima-quelloffene-integrierte-multimedia-analyse/>



Video auf [youtube.com/FeuerwehrOEBFV](http://youtube.com/FeuerwehrOEBFV)  
<http://bit.ly/OEFWvideo>



**Euro5+EEV ohne AdBlue®.**  
**Made in Austria Nutzfahrzeuge.**  
**KONSEQUENT EFFIZIENT**

**MAN Feuerwehrfahrzeuge.**  
**Zuverlässig und sauber, wenn's allzu heiss hergeht.**

Feuerwehrfahrzeuge von MAN: Zuverlässig, schnell und robust durch österreichisches Know-how; die MAN TGM benötigen kein AdBlue®, um Euro 5 und EEV zu erfüllen. Und: MAN ist mit vielen Fahrzeugvarianten und Aufbauten bei der Bundesbeschaffung GmbH (BBG) gelistet - dies ermöglicht öffentlichen Bedarfsträgern mit der Rechtssicherheit der BBG einsatzfertige Fahrzeuge abzurufen. Informieren Sie sich bei Ihrem MAN-Partner oder unter [www.mantruckandbus.at](http://www.mantruckandbus.at)

**MADE IN AUSTRIA**

Engineering the Future – since 1758.

**MAN Truck & Bus**

