

Ergebnisdokumentation

„Vor die Lage kommen!“

Digitale Wege zur Lagedarstellung

7. Mai 2019

Zukunftslabor Sicherheit
Einstein Center Digital Future

Zusammenfassung und Dokumentation: Roman Peperhove, Helga Jäckel, Prof. Dr. Lars Gerhold

Forschungsforum Öffentliche Sicherheit
Freie Universität Berlin, Carl-Heinrich-Becker-Weg 6-10, 12165 Berlin
Tel: +49 (0)30 838 57367, Fax: +49 (0)30 838 4 57367
helga.jaeckel@fu-berlin.de, www.sicherheit-forschung.de

Inhalt

1 Programm	3
2 Einleitung: „Digitale Wege zur Lagedarstellung“	4
3 Methode	6
4 Themenblock „Mehrwert und Herausforderungen durch neue Informationsquellen“	8
4.1 Impuls: „Wie verhalten sich neue Daten zu Erfahrungswissen?“	9
4.2 Impuls: „Mehrwert oder Mehrarbeit? Drohneneinsatz für Einsatzkräfte“	10
4.3 Kleingruppe: Welche Auswirkungen haben digitale Innovationen auf den Einsatzalltag?... 11	
4.4 Kleingruppe: Welche Hürden bestehen zwischen neuen Technologien und der Praxis?..... 11	
5 Themenblock: Auswertung und Kommunikation in Sozialen Medien	13
5.1 Impuls: Von Daten zu Wissen? Soziale Medien als neue Komponente der Lagebilderstellung	13
5.2 Impuls: „Soziale Medien als dynamische und bidirektionale Krisenkommunikation“	14
5.3 Kleingruppe: Wie verändern neue (Kommunikations-)Techniken die Arbeit der BOS?	15
5.4 Kleingruppe: Was soll/kann Krisenkommunikation in sozialen Medien leisten?	16
6 Handlungsempfehlungen	17
6.1 Kleingruppe: Welche Anforderungen bestehen an Daten und an Nutzer?	17
6.2 Kleingruppe: Wie kann die Bevölkerung als ernstzunehmender Akteur in die Krisenkommunikation integriert werden?.....	18
7 Synthese der Ergebnisse.....	20
8 Paneldiskussion	22
Literatur	25
Anhang	26

1 Programm

11:00 – 11:15	Begrüßung und Einführung in das Thema <i>Roman Peperhove</i> (Forschungsforum Öffentliche Sicherheit) <i>Prof. Dr.-Ing. Jochen Schiller</i> (Einstein Center Digital Future)
11:15 – 12:00	Mehrwert und Herausforderungen durch neue Informationsquellen Impuls: Wie verhalten sich neue Daten zu Erfahrungswissen? <i>Prof. Dr. Fritz Böhle</i> (Universität Augsburg) Impuls: Mehrwert oder Mehrarbeit? Drohneneinsatz für Einsatzkräfte <i>Dr.-Ing. Hauke Speth</i> (Feuerwehr Dortmund)
12:00 – 13:00	Besuch Zukunftslabor Sicherheit // Arbeitsgruppenphase I
13:00 – 13:45	Pause
13:45 – 14:30	Auswertung und Kommunikation in Sozialen Medien Impuls: Von Daten zu Wissen? Soziale Medien als neue Komponente der Lagebilderstellung <i>Ramian Fathi</i> (VOST – Virtual Operations Support Team) Impuls: Soziale Medien als dynamische und bidirektionale Krisenkommunikation <i>Marc-André Kaufhold</i> (Technische Universität Darmstadt)
14:30 – 15:30	Zukunftslabor Sicherheit // Arbeitsgruppenphase II
15:30 – 16:00	Pause
16:00 – 17:30	Arbeitsgruppenphase III Entwicklung von Handlungsempfehlungen für Entscheider_innen in Politik, Behörden und Einsatzorganisationen
17:30 – 18:00	Pause
18:00 – 19:30	Diskussionsrunde <ul style="list-style-type: none"> • Michael Kuffer, MdB (Deutscher Bundestag) • Susanne Mittag, MdB (Deutscher Bundestag) • Benjamin Strasser, MdB (Deutscher Bundestag) • Klaus Zuch (Abteilungsleiter Öffentliche Sicherheit und Ordnung, Senatsverwaltung für Inneres und Sport Berlin) • Karsten Göwecke (Ständiger Vertreter des Landesbranddirektors Berlin) • Klaus-Dieter Büttgen (Leiter Forschung, Bundesanstalt Technisches Hilfswerk)
19:30 – 21:00	Abendempfang

2 Einleitung: „Digitale Wege zur Lagedarstellung“

Die Darstellung einer Lage bildet eine notwendige Voraussetzung für Entscheidungen im Krisenfall. Gerade die hohe Dynamik und der häufige Mangel an Informationen erschweren allerdings eine fortlaufend aktuelle Beschreibung von Lagen.

Die zunehmende Digitalisierung bietet technische und organisationalen Möglichkeiten, die Vollständigkeit von Lagedarstellungen als auch ihre Aktualität zu erhöhen.

Der Workshop „Vor die Lage kommen! Digitale Wege zur Lagedarstellung“ am 7. Mai 2019 im Einstein Center Digital Future in Berlin hat die Chancen und Herausforderungen dieser anspruchsvollen Aufgabe näher beleuchtet. Ziel war es hierbei, nach kurzen Impulsen Raum für strukturierte Diskussionen zu bieten.

In der Feuerwehr Dienstvorschrift 100 ist hierzu unter den Stichpunkten „Dokumentation und Lagedarstellung“ festgehalten: „In der Lagedarstellung wird die Gefahrensituation beschrieben (Einsatzübersichten) und gegebenenfalls das Schadengebiet, dessen Nachbarschaft und die eingeleiteten Maßnahmen zur Gefahrenabwehr optisch aufbereitet.“¹ Diese Darstellung von Gefahrensituationen kann durch digitale Medien einerseits schneller erstellt werden, andererseits auch neue Informationsquellen vereinen und abschließend auch anders kommuniziert werden – sowohl innerhalb der Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) als auch mit anderen Akteuren oder der Bevölkerung.

Gleichzeitig entstehen Systeme mit einer Mensch-Maschine Interaktion, die wiederum neue Herausforderungen mit sich bringen. „Digitalisierung als sozialer und kultureller Prozess heißt, dass sich Maschinen an Kommunikation beteiligen und dass alle anderen Akteure (Menschen, Organisationen, Teams) sich darauf einstellen, dass sie sich beteiligen (Baecker 2017, S. 21)“. Diese Teilhabe von Maschinen an Kommunikation, Auswertung und Visualisierung bietet nicht automatisch nur Vorteile, sondern muss unter der spezifischen Besonderheit der Lagebilderstellung näher beleuchtet werden.

Zwei Themenblöcke wurden während der Veranstaltung besonders beleuchtet:

1. Mehrwert und Herausforderungen

Digitalisierung wird auch im Bevölkerungsschutz bisweilen als Allzweckwaffe gegen vermeintliche Probleme genannt. Hierbei wird jedoch leicht übersehen, dass neue (digitale) Möglichkeiten auch eigene organisationale, technische und soziale Prozesse in Gang setzen, die möglicherweise auch zu Mehrarbeit führen können. Gleichzeitig stellt sich die Frage, wie sich Erfahrungswissen zu neuen digitalen Informationen verhält und welcher Wert dem (analogen) Erfahrungswissen in digitalen Umgebungen zukommt.

2. Auswertung und Kommunikation

Kommunikation als technischer und sozialer Prozess spielt im Bevölkerungsschutz eine besondere Rolle. Die private und behördliche Kommunikation über Ereignisse bietet die Möglichkeit, Informationen schnell, einfach und digital verfügbar aufzubereiten und auszutauschen. Auf diese Weise können Lagebilder einerseits schnell und einfach erweitert, verbessert und zu Verfügung gestellt werden. Andererseits umfasst

¹ FwDV 100, Stand: 10. März 1999, S. 42

https://www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/BBK/DE/FIS/DownloadsRechtundVorschriften/Volltext_Fw_Dv/FwDV%20100.pdf?__blob=publicationFile

Kommunikation in diesem Kontext auch die Kommunikation von Lagen mit der Bevölkerung – und dies zunehmend weniger als unidirektionale Informationsvermittlung seitens der BOS an die Bevölkerung, sondern als bidirektionale Kommunikation, bei der die Bevölkerung bzw. Informationen aus der Bevölkerung eingebunden werden.

Beide Aspekte sind Teil der Digitalisierung der Lagedarstellung im Bevölkerungsschutz.

3 Methode

Zu beiden Themenblöcken gab es direkt im Anschluss an themenspezifische Impulsvorträge eine Arbeitsgruppenphase mit Besuch des Zukunftslabors Sicherheit.

Im Zukunftslabor Sicherheit wurden thematisch abgestimmt Demonstratoren von Projekten aus dem BMBF Rahmenprogramm „Forschung für die zivile Sicherheit“ präsentiert. Der Fokus lag auf Projekten, die zur digitalen Lagebilderstellung forschen. Nähere Informationen zum Zukunftslabor Sicherheit finden Sie hier: www.zukunftslabor-sicherheit.de

Die Ergebnisse der folgenden Projekte waren zu sehen:

- AHA: Automatisiertes Helferangebot bei Großschadensereignissen
- Audime: Audiovisuelle Medizinische Informationstechnik bei komplexen Einsatzlagen:
- EFAS: Einsatzunterstützungssystem für Feuerwehren zur Gefahrenbekämpfung an Bord von Seeschiffen
- EffFeu: Effizienter Einsatz von Unbemannten Flugsystemen für Werkfeuerwehren
- KUBAS: Koordination ungebundener vor-Ort-Helfer zur Abwendung von Schadenslagen
- SEERAD: Seenotrettungssystem basierend auf einem störungsarmen Radar
- SAFEST: Social Area Framework for Early Security Triggers at Airports
- SenSE4Metro: Sicherheitsmanagement- und Notfalleinsatzsystem für U-Bahn-Systeme

In den Arbeitsgruppen zum Themenblock „Mehrwert und Herausforderungen durch neue Informationsquellen“ wurden diese Fragen diskutiert:

- AG 1: Welche Auswirkungen haben digitale Innovationen auf den Einsatzalltag?
- AG 2: Welche Hürden bestehen zwischen neuen Technologien und der Praxis?

Danach folgte der zweite Block zu „Auswertung und Kommunikation in Sozialen Medien“, zu dem die Arbeitsgruppen folgende Fragen diskutierten:

- AG 3: Wie verändern neue (Kommunikations-)Techniken die Arbeit der BOS?
- AG 4: Was soll/kann Krisenkommunikation in sozialen Medien leisten?

In den Gruppen wurden jeweils Themensammlungen anhand von beschrifteten Karten vorgenommen, die anschließend diskutiert und mit Klebepunkten priorisiert wurden.

Die dritte Arbeitsgruppenphase diskutierte in zwei Gruppen die übergreifenden Fragen:

- Welche Anforderungen bestehen an Daten und an Nutzer?
- Wie kann die Bevölkerung als ernstzunehmender Akteur in die Krisenkommunikation integriert werden?

Ziel dieses Slots war die Entwicklung von Handlungsempfehlungen. Hierzu wurden die priorisierten Schwerpunkte der Arbeitsgruppen 1-4 herangezogen und aus diesen heraus vertiefende Fragen entwickelt.

Die vertiefenden Fragen wurden eingehend diskutiert und Handlungsempfehlungen entwickelt, die anschließend im Plenum vorgestellt wurden.

4 Themenblock „Mehrwert und Herausforderungen durch neue Informationsquellen“

Im Kontext des Bevölkerungsschutzes bietet die Digitalisierung Möglichkeiten, neue Informationsquellen in die Erstellung von Lagebildern zu integrieren. Dies sind zum einen Informationen aus sozialen Netzwerken, die via Twitter, Facebook, Instagram oder anderen Plattformen geteilt werden und von den BOS ausgewertet werden können. Zum anderen gibt es aber auch neue Informationsquellen und Perspektiven, die bisher noch nicht vollkommen ausgereift sind und nur punktuell genutzt werden können: Dazu gehört bspw. der Einsatz von Drohnen. Die Entwicklung von Drohnen hat in den vergangenen Jahren große Fortschritte gemacht. Die Geräte sind verlässlicher, kleiner, leichter zu handhaben und günstiger geworden. Durch den Einsatz von kamerabestückten Drohnen können potenziell gefährliche Orte visuell erfasst werden, die derzeit kaum erreichbar sind. Zudem ist es möglich, sich durch die Vogelperspektive neue Eindrücke zu verschaffen. Die Feuerwehr Dortmund testet Drohnen bereits im Einsatz und stellt die bisherigen Erkenntnisse beim Workshop vor.

Ein elementares Standbein innerhalb der Einsatzarbeit der BOS ist das Erfahrungswissen. Dieses Wissen erlaubt es Einsatzkräften, schnelle Entscheidungen zu treffen und sich hierbei auf unbewusstes und sprachlich kaum erfassbares Wissen zu stützen. Im Kontext des Workshops wurde die Fragestellung thematisiert, was genau Erfahrungswissen ist und wie es in einer neuen digitalen Umgebung bewertet wird. Prof. Dr. Böhle eröffnete deshalb den Workshop mit der generellen Vorstellung der Erkenntnisse zum Wert des Erfahrungswissens.

Da die reine Sammlung von Informationen noch keinen Mehrwert bietet, stellt sich aus Sicht des Forschungsforums Öffentliche Sicherheit die Frage, wie aus der Kombination von Technik und Mensch neues Wissen generiert werden kann. „Eine differenzierte Betrachtung von Wissen lässt erkennen, dass Fakten und Daten erst in Informationen überführt werden müssen, was wiederum einen Zugang voraussetzt, und Informationen erst verarbeitet, in ihrer Bedeutung erkannt, bewertet und mit anderen Wissensinhalten assoziativ verknüpft werden müssen, bevor man von „Wissen“ sprechen kann.“ (Weichselgartner et al. 2017, S. 71)

Diese Verbindung von Information und Erfahrung wurde während des ersten Themenblocks aufgegriffen.

4.1 Impuls: „Wie verhalten sich neue Daten zu Erfahrungswissen?“

Prof. Dr. Fritz Böhle (Universität Augsburg)

Prof. Böhle verwies zu Beginn seines Impulses auf die lange Tradition von Erfahrungswissen. Vielen Menschen ist es nicht bewusst, dass sie Erfahrungswissen besitzen, da es sich vor allem um einen informellen Wissenszuwachs handelt. Die „traditionelle“ Sicht auf das Erfahrungswissen wurde als weniger notwendig erachtet und als eher hinderlich beurteilt. Heute gibt es eine neue Wertschätzung für das Erfahrungswissen, es wird zunehmend als zukunftsgerichtet erkannt, speziell in Situationen, in denen (noch) kein systematisches Wissen verfügbar ist.

Erfahrungswissen wird vor allem als praktisches Handeln begriffen. Prof. Böhle legte dar, dass Wissen vor allem in zwei Kategorien unterteilt werden kann: Explizites Wissen und implizites Wissen. Das Erfahrungswissen ist eine Mischform aus beiden Formen. Es ist in Teilen kaum beschreib- bzw. darstellbar und ist nur begrenzt rational nachvollziehbar – in anderen Teilen kann es jedoch sehr wohl expliziert werden.



Er verwies auf Studien zu Erfahrungswissen im Bereich von Facharbeitern, die sich auch auf Einsatzkräfte übertragen lässt: So u.a. das Gespür für die Stimmigkeit von technischen und organisationalen Abläufen bspw. zur Fehlerdiagnose und auch der Antizipation von technisch-organisationalen Abläufen, dem Erahnen von Störungen.

Vor allem die Wahrnehmung durch die eigenen Sinne ist laut Prof. Böhle ein Merkmal in diesem Kontext. Er betonte, dass gerade die Symbiose von Fachwissen und Erfahrungswissen als Lösungsansatz für praktische Probleme geeignet ist, als „partizipierende Wahrnehmung“ und als „leibliche Kommunikation“.

Er verwies darauf, dass Erfahrungswissen eine Handlungsfähigkeit bei Unwägbarkeiten und Ungewissheit ermöglicht, die alleine durch Faktenwissen nicht möglich wäre. Prof. Böhle bilanzierte, dass auch bei fortschreitender Digitalisierung und Technisierung Erfahrungswissen nicht an Relevanz verlieren wird vor allem für

- situationsbezogene Nutzung/Anwendung von Daten/Informationen,
- situations- und gegenstandsbezogene Ergänzung von (expliziten) Daten/Informationen.

Kontakt: Prof. Dr. Fritz Böhle, Universität Augsburg, fritz.boehle@phil.uni-augsburg.de

4.2 Impuls: „Mehrwert oder Mehrarbeit? Drohneneinsatz für Einsatzkräfte“

Dr.-Ing. Hauke Speth (Feuerwehr Dortmund)

Der Impuls von Dr. Speth konzentrierte sich auf die praktische Anwendung von Drohnen im Rettungseinsatz. Er betonte, dass noch vor wenigen Jahren, Drohnen keine Verwendung in den BOS hatten; was u.a. an einer Skepsis innerhalb der BOS gelegen haben könnte. In Bezug auf die Nutzung von Drohnen in der Einsatzpraxis war es zunächst wichtig zu realisieren, dass bei der Einführung neuer Einsatzmittel Hindernisse und Fehler normal seien.



Entsprechenden Lernprozesse und Erfahrungen müssten erst einmal generiert werden, um dann für weitere Entwicklungsschritte als Erfahrungswissen verfügbar zu sein.

Der Einsatz von Drohnen werde in der Öffentlichkeit eher kritisch beurteilt. Sie werden teilweise als Gefahr und Bedrohung wahrgenommen. Dr. Speth betonte, dass Drohnen gerade für mittelgroße Einsatzstellen äußerst hilfreich seien, da sie einen größeren Bereich als bei der Nutzung von Drehleitern abbildeten, aber kleinere Gebiete als Hubschrauber oder Satelliten; einen Bereich zw. 10.000m² und 1km², der bisher noch eine Fähigkeitslücke darstelle. Darüber hinaus könnten Sie auch schneller zum Einsatz kommen.

Er betonte, dass Drohnen vor allem für Einsätze mit möglicher Eigengefährdung der Einsatzkräfte hilfreich seien. Zudem könnten bspw. mit Wärmebildkameras Brandnester identifiziert oder auch Personen in einem Einsatzgebiet gefunden werden. In der Lagebilderstellung könnten zunehmend auch Drohnen durch weitere Drohnen gesteuert werden, so Zugang zu bspw. einsturzgefährdeten Gebäuden zu erlangen.

Dr. Speth hob hervor, dass die Sensorik, die an eine Drohne angebracht werden könne, äußerst breit gefächert sei und der Mehrwert sich vor allem durch die entsprechenden Zusätze ergebe. Er verwies darauf, dass die Drohnentechnik zunehmend autonomer werde; vor allem zur Entlastung der Operatoren und als logistische Unterstützung. Hierfür müsse die Sicherheit und Einfachheit der Bedienung weiter verbessert werden.

Abschließend hält Dr. Speth fest, dass Drohnen zwar erst einmal einen Mehraufwand bedeuteten, dann aber mit einem Mehrwert für die BOS einhergingen. Jedoch bedürfe es hierfür weiterer Forschungs- und Lobby-Arbeit (s. Luftrecht) sowie Wissensbündelung im Forschungsgebiet Drohnen und einer besseren Integration in den Einsatzalltag. Hierbei werden Drohnen nicht den menschlichen Einsatztrupp ersetzen.

Kontakt: Dr.-Ing. Hauke Speth, Feuerwehr Dortmund, hspeth@stadtdo.de

4.3 Kleingruppe: Welche Auswirkungen haben digitale Innovationen auf den Einsatzalltag?

Moderation: Helga Jäckel

Um die Auswirkungen digitaler Innovationen auf den Einsatzalltag zu diskutieren, versuchte die Gruppe zuerst die Rahmenbedingungen für den Einsatz zu formulieren. Die Teilnehmenden waren sich einig, dass es nur sinnvoll ist, neue Technologien zu integrieren, wenn Sie eine Unterstützung der Entscheider_innen darstellen. Es wurde angemerkt, dass es sich bei den BOS um einen Nischenmarkt handelt und darauf geachtet werden muss, nicht an den Anwender_innen vorbei zu entwickeln.

Im weiteren Verlauf wurden drei Schwerpunkte diskutiert, die in der Reihenfolge ihrer Priorisierung dargestellt werden.

Durch den Einsatz digitaler Technologien entsteht eine große Menge an Daten. Diese Daten müssen nach taktischer Relevanz ausgewertet und den entsprechenden Einsatzorganen zugeordnet werden. Der Umgang mit der entstehenden Informationsflut muss geschult und das entsprechende Personal zur Verfügung gestellt werden. Es wurde darauf hingewiesen, dass Bedarfsanalysen vor der Entwicklung neuer Technologien durchgeführt werden sollen, um Fehlentwicklungen zu vermeiden.

Der zweite Schwerpunkt der Diskussion befasste sich mit Fragen der Rechtssicherheit. Der oder die Einsatzleiter_in trägt die Verantwortung für ihre Entscheidungen und muss sich auf einen verlässlichen Rechtsrahmen stützen können. Es wurde die Befürchtung formuliert, dass die Souveränität der Einsatzleitung unter einer unklaren Rechtssituation leiden könnte. Hier wurden auch Fragen des Datenschutzes miteingeschlossen.

Der dritte Schwerpunkt thematisierte die Herausforderungen von Änderungsprozessen und der Notwendigkeit diese zu evaluieren, um Erfolge oder Misserfolge nachweisen zu können. Diese Evaluation muss kontinuierlich geschehen und die Änderungsprozesse kontinuierlich angepasst werden.

Alle Stichpunkte der Karten finden sich im Anhang.

4.4 Kleingruppe: Welche Hürden bestehen zwischen neuen Technologien und der Praxis?

Moderation: Roman Peperhove

Die Kleingruppe widmete sich der Frage, warum es schwierig ist, neue Technologien in bestehende Strukturen und Organisationen zu integrieren. Im Laufe der Diskussion kristallisierten sich für die Teilnehmer_innen fünf Schwerpunkte heraus, die im Folgenden in der Reihenfolge ihrer Priorisierung beschrieben werden:

Erstens wurden starre und bürokratische Hürden in den Organisationen benannt. Diesbezüglich sind als Stichpunkte Inflexibilität, Bedenkenträgertum, fehlendes Change-Management für Innovationsprozesse und fehlende Treiber (Persönlichkeiten) für Innovationen zu nennen.

Zweitens wurden unzureichende Akzeptanz und Adaption als große Hindernisse genannt. Hierbei wurde deutlich, dass diese nicht nur relevante Aspekte für BOS sind, sondern sich auch in der gesamten Gesellschaft widerspiegeln: Fehlendes Wissen über technische Möglichkeiten, das subjektive Sicherheitsgefühl, Adaption in bestehende Systeme und ein generelles Unwohlsein gegenüber (technisch) Neuem.

Drittens wurden als Hemmnis in der Praxiseinführung neuer Technologien rechtliche Rahmenbedingungen ausgemacht. Hierzu gehörten fehlende Regelungen ebenso wie bestehende Regelungen (DGSVO) und die offene Frage der Umsetzung. Rechtliche Bedenken in Form von „dual use“ und Missbrauch von Technologien wurden ebenfalls in diesem Kontext genannt.

Viertens wurde die Nutzerseite neuer Technologien diskutiert. Hier wurden vor allem eine (fehlende) Nutzerfreundlichkeit, unzureichende Einarbeitungen und die Notwendigkeit von Schulungen diskutiert. Daneben wurde aber auch die Schwierigkeit der Brücke zwischen Tradition und Innovation aufgezeigt, die die Einführung von Innovationen generell erschwert.

Fünftens wurde die Herausforderung des fehlenden Verständnisses auf Seiten der Entscheider_innen thematisiert. Gefordert wurden mehr informelle Netzwerke und Überzeugungsarbeit, aber auch die Finanzierung von neuen Technologien (und deren Folgekosten).

Alle Stichpunkte der Karten finden sich im Anhang.

5 Themenblock: Auswertung und Kommunikation in Sozialen Medien

In sozialen Medien werden Inhalte erfasst und geteilt, die für eine Lagebilderstellung von deutlichem Mehrwert sein können: „Wie hoch steht das Wasser an welchem Ort? Wo wird Hilfe benötigt? Wie ist das Verhalten der Bevölkerung?“ Hierdurch ergeben sich völlig neue Möglichkeiten der Informationsgewinnung.

„Crisis and emergency response is also an area where lack of information has for a long time been a key ingredient. (...) The rich use of mobile communication technology at a citizens' level means, in theory, that any important piece of information is only one phone call away.“ (Bergstrand & Landgren 2012, S. 122) Kommunikation wird immer schneller und mehr. Es müssen also entsprechende Wege zur Auswertung und Reaktion etabliert werden.

Daneben ist die Bevölkerung vor allem in Krisenlagen zunehmend interessiert und in der Lage, mit Behörden in Kontakt zu treten. Die Intensität der Nutzung sozialer Medien als Informationsquelle durch die Bevölkerung unterscheidet sich bisher noch altersabhängig, jedoch wird sich diese Verschiebung vermutlich zunehmend verringern. Daher ist es notwendig, ein Augenmerk auf die behördliche Kommunikation mit dem Bevölkerungsschutz zu legen. Diese wird bisher vor allem durch Richtigkeit und Vertrauen charakterisiert.

5.1 Impuls: Von Daten zu Wissen? Soziale Medien als neue Komponente der Lagebilderstellung

Ramian Fathi (VOST – Virtual Operations Support Team)

Herr Fathi fokussierte sich bei seinem Impuls auf drei Schwerpunkte:

- Digitalfreiwillige
- Inhalte für Lagebilder
- VOST

Die Nutzung von Smartphones ist mittlerweile weit verbreitet. Auch Betroffene von Krisen nutzen sie und können Daten liefern – Unterstützer_innen der Einsatzkräfte, sogenannte Digitalfreiwillige, müssen nicht vor Ort sein, um eine Auswertung digitaler Medien vorzunehmen. Geburtsstunde für das Konzept der Digitalfreiwilligen war das Erdbeben in Haiti. Hier erstellten erstmals Freiwillige, die global verteilt waren, unterstützende Arbeiten für die Einsatzkräfte vor Ort.

Seitdem haben sich Tätigkeitsfelder für unterschiedliche Schwerpunkte gebildet (z.B. Kartenerstellung, Statistik, Soziale Medien). Am Beispiel der Twitteraktivitäten nach dem Anschlag auf dem Breitscheidplatz im Dezember 2016 in Berlin zeigte Herr Fathi, wie bereits nach wenigen Minuten global über den Anschlag getwittert wurde. Die Verbreitung ist deutlich schneller, als die herkömmlichen Medien und Einsatzkräfte es leisten können. Zudem werden auswertbare Inhalte transportiert.



Die Inhalte können hierbei von sehr unterschiedlicher Relevanz für die Lagebilderstellung sein und reichen von Beschreibungen des Unfallortes bis hin zu Augenzeugenberichten oder auch Film- und Fotoaufnahmen. Noch relativ neuartig ist die Einbindung von neuen Daten, wie beispielsweise aus Webcams oder Drohnen. Entscheidend ist, dass eine sehr große Fülle von Daten zur Verfügung steht. Verändert hat sich hier vor allem die Geschwindigkeit der Verbreitung von Daten im Vergleich zu Zeiten ohne digitale Technologien.

Es war vor allem die neuartige Geschwindigkeit der Verbreitung von Informationen, die laut Herrn Fathi dazu geführt hat, dass ein VOST (Virtual Operations Support Team) gegründet wurde. Angebunden wurde das VOST an das Technische Hilfswerk. Der Ansatz des VOST ist ein globales Phänomen, das in vielen europäischen Ländern existiert.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass ein VOST ein Zusammenschluss von Digitalfreiwilligen ist, die partiell und temporär für die Erfüllung spezifischer Aufgaben in den Einsatz gebracht werden. Die Daten für die Aufgaben des VOST Teams werden in der Regel aus sozialen Medien gewonnen, verifiziert und ausgewertet. Eine Verbindungsperson im Einsatzstab bringt dann die Erkenntnisse in die Lageerstellung mit ein (bspw. Menschenströme, ungewöhnliche Ereignisse).

Der große Vorteil dabei ist, dass die Mitglieder einerseits Erfahrung im Krisenmanagement haben, aber nicht vor Ort sein müssen, um die Arbeit vor Ort zu unterstützen.

Kontakt: Ramian Fathi, Bergische Universität Wuppertal, fathi@uni-wuppertal.de

5.2 Impuls: „Soziale Medien als dynamische und bidirektionale Krisenkommunikation“

Marc-André Kaufhold (Technische Universität Darmstadt)

Herr Kaufhold bezog sich bei seinem Impuls vor allem auf zwei Forschungsprojekte zum Thema Soziale Medien und Krisenkommunikation: Emergency Management in Social Media Generation (EmerGent) und Kontinuität durch sozio-technische Vernetzung in Katastrophenlagen (KontiKat). In seinem Impuls konzentrierte sich Herr Kaufhold auf die Krisenkommunikation von Behörden zur Bevölkerung. Diese kann vor einer Krise stattfinden, um Verhaltensweisen zu vermitteln, aber auch während und nach einer Krise.



In der Vergangenheit gab es vor allem unidirektionale Kommunikation; eine Information der Bevölkerung durch die Medien, durch die mit relativ geringem Aufwand eine gewisse Bindung zur Bevölkerung geschaffen wird. In Sozialen Medien findet nun eine bidirektionale Kommunikation zwischen Behörden und der Bevölkerung sowie innerhalb der Bevölkerung statt. Studien zur Mediennutzung zeigen, dass sich die Bevölkerung neben den klassischen Medien auch schwerpunktmäßig über soziale Medien informiert. Krisen-Apps sind noch nicht ganz so relevant im Hinblick auf ihre Nutzung durch die Bevölkerung, jedoch nimmt ihre

Bedeutung zu. Seitens der Bevölkerung besteht hier laut Herrn Kaufhold durchaus eine Erwartungshaltung: Sie geht zum einen davon aus, dass Behörden die Sozialen Medien monitoren und zum anderen auch sehr schnell auf Nachrichten und Posts reagieren.

Die bidirektionale Kommunikation ist aufwändiger, da man in eine aktive Kommunikation eintritt und somit persönlicher und informeller interagiert. So wird eine Verbindung aufgebaut, durch die eine höhere Akzeptanz erreicht und eine höhere Fehlertoleranz gegenüber den Einsatzkräften ermöglicht wird. Hier ist deutlich mehr Monitoring notwendig. Die Ansätze sind sehr unterschiedlich, manche beschränken sich auf bestimmte Inhalte, andere auf den Kommunikationskanal (bspw. nur Twitter).

Derzeit werden in der Forschung und der Praxis Richtlinien entwickelt, um die Kommunikation zwischen Behörden und Bevölkerung zu professionalisieren. Auch die Bildung der Bürger wird hierbei betrachtet, da die Nutzer der Sozialen Medien wissen müssen, die Inhalte zu verstehen, zu bewerten und zu nutzen.

In Zukunft wird es vor allem darum gehen, die algorithmischen Fähigkeiten bei der Informationsauswertung zu verbessern, aber auch die Nutzbarkeit durch den Menschen vor allem hinsichtlich der Usability und der Transparenz der Systeme.

Kontakt: Marc-André Kaufhold, Technische Universität Darmstadt und Universität Siegen, marc.kaufhold@uni-siegen.de

5.3 Kleingruppe: Wie verändern neue (Kommunikations-)Techniken die Arbeit der BOS?

Moderation: Helga Jäckel

Die Gruppe erweiterte die Frage dahingehend, dass die neuen Kommunikationstechniken nicht nur die Arbeit der BOS verändern, sondern durch diese insgesamt eine neue Kultur der Kommunikation entsteht. Jeder kann „Pressesprecher“ sein, was neue Strukturen und eine klare Abgrenzung der Zuständigkeiten innerhalb der BOS braucht.

Die Diskussion wurde zu mehreren Schwerpunkten geführt, die anschließend wieder priorisiert wurden und hier in der Reihenfolge der Priorisierung aufgelistet werden:

- Als ein entscheidendes Hemmnis beim Einsatz neuer Technologien wurde die Trägheit des Systems identifiziert. Die Technik entwickelt sich enorm schnell, die Behörden hingegen kommen in der Umsetzung nicht nach. Es kommt zu einem Veränderungsstau.
- Ausgehend davon, dass die Bevölkerung einen Anspruch auf Informationen hat und durch die permanente Erreichbarkeit über bspw. Social-Media-Kanäle muss zudem eine Qualitätssicherung der Kommunikation gewährleistet werden. Die interne und externe Kommunikation muss auf diese veränderte Situation ausgerichtet werden. Es entstehen neue Berufsfelder, die sich mit den Fragen der veränderten Kommunikation auseinandersetzen. Hier wurden große Herausforderung für den Bildungssektor der BOS gesehen, die Medienkompetenz der Mitarbeiter_innen zu steigern.

- Um die Flut an Informationen bewältigen zu können, ist eine Kanalisation durch Filter wichtig. Die Kommunikation in Social-Media sollte Rollen basiert sein, so dass eine erhöhte Glaubwürdigkeit (Trust Worthiness Index) erreicht wird.
- Die neuen Kommunikationswege können nicht nur in der Weitergabe von Informationen an die Bevölkerung genutzt werden, sondern auch innerhalb der Organisationen zur Planung von Einsätzen.

Alle Stichpunkte der Karten finden sich im Anhang.

5.4 Kleingruppe: Was soll/kann Krisenkommunikation in sozialen Medien leisten?

Moderation: Roman Peperhove

Die Teilnehmer_innen dieser Kleingruppe diskutierten sowohl Hürden in der Krisenkommunikation als auch Ziele und Wege zu einer erfolgreichen Krisenkommunikation.

Als Ziele wurden unter anderem eine bessere Lagedarstellung, die Beruhigung der Bevölkerung als auch die kanalübergreifende, bidirektionale Kommunikation genannt.

Wie die Krisenkommunikation stattfinden sollte, wurde wie folgt definiert: Sie sollte eindeutig sein, komplexitätsreduziert, zeitnah stattfinden und Verhaltenshinweise beinhalten. Hierfür wäre ein Vermeiden von Expertenvokabular und Mehrsprachlichkeit hilfreich. Darüber hinaus müssten auch die Bedürfnisse der Zielgruppe bekannt sein.

Die Inhalte müssten aus gesicherten Fakten bestehen, um Legendenbildung und fake news zu verhindern. Daher sollte es sich bei allen Inhalten um gesicherte Informationen handeln. Auch eine Reaktion auf falsche Inhalte wäre wichtig.

Gerade die Verifikation von Inhalten wurde als wichtig angesehen, um „digitale Parallelwelten“ zu vermeiden. Hierzu sollten bereits im Vorfeld entsprechende Informationskanäle etabliert werden, um Vertrauen in der Bevölkerung aufzubauen. Auf diese Weise könnte das hohe Vertrauen in die BOS, das auch online funktionieren kann, erhalten bzw. gesteigert werden. Auch das Verständnis für das Handeln der BOS im Krisenfall würde gesteigert.

Um die genannten Potentiale ausschöpfen zu können, bedürfe es allerdings zum einen der Erkenntnis, welche technischen Möglichkeiten überhaupt existieren und zum anderen, wie sie genutzt werden können. Zu bedenken gaben die Teilnehmer_innen die hohe technische Dynamik, die zu regelmäßigen Veränderungen führen kann.

Als Hürden wurden fehlende Finanzmittel, eine langsame Bürokratie, Bedarf an Personal und deren Kompetenzen benannt.

Alle Stichpunkte der Karten finden sich im Anhang.

6 Handlungsempfehlungen

Im letzten Arbeitsschritt wurden die zuvor in den Arbeitsgruppen erarbeiteten Aspekte zusammengefasst, noch einmal tiefergehend diskutiert und schließlich zu Handlungsempfehlungen ausgearbeitet. Ziel dieses Schrittes war es, für die sehr heterogenen Fragestellungen dennoch prioritäre Vorschläge für perspektivische Handlungsbedarfe abzuleiten. Diese wurden zur Paneldiskussion vorgestellt und mit dem Panel diskutiert.

6.1 Kleingruppe: Welche Anforderungen bestehen an Daten und an Nutzer?

Moderation: Helga Jäckel

Es wurden von den Teilnehmenden zwei Fragestellungen identifiziert, die weiter diskutiert wurden, um zum Ende der Arbeitsgruppenphase Handlungsempfehlungen zu generieren.

Wie können neue Technologien in die BOS erfolgreich integriert werden?

Die Arbeitsgruppe identifizierte zuerst Hindernisse, die bei der Einführung neuer Technologien überwunden werden müssen. Die Integration neuer Technologien wird von den unflexiblen Organisationsstrukturen und bürokratischen Hemmnissen behindert. Hinzu kommt, dass Personen in den richtigen Positionen gebraucht werden, die voranschreiten, um zu verhindern, dass die die BOS den technologischen Anschluss verpassen. Bedenkenträger sollten überzeugt werden. Aus der Gruppe wurde vorgeschlagen, Innovationsprozesse durch ein Change-Management anzustoßen und so eine stetige Betreuung des Prozesses sicherzustellen.

Handlungsempfehlung:

Bewusst Ressourcen für den „Change Prozess“ einsetzen.

Wie können aus der Vielzahl der Daten relevante Informationen identifiziert und genutzt werden?

Um die Digitalisierung der Abläufe bei den BOS zu realisieren, muss eine Strategie entwickelt werden. Es sollte zuallererst eine Bedarfsanalyse erstellt werden, um den Umgang die Informationsflut systematisiert zu bewältigen. Die Einsatzdokumentationen müssen angepasst werden, so dass eine sinnbringende Auswertung der Daten realisiert werden kann. Daneben sollen Maßnahmen und Prozesse entwickelt werden, die die technische Resilienz der Systeme verbessern und entsprechende Redundanzen schaffen.

Bei der Auswertung der Daten muss die Frage nach dem „wofür?“ gestellt werden. Welche Daten verfügen über taktische Relevanz und müssen erhoben werden und welche Daten können vernachlässigt werden. Im Einsatz geht es hauptsächlich um taktisch relevante Daten, hier sollte eine Priorisierung vorgenommen werden.

Die Arbeitsgruppe diskutierte den Punkt der starren Strukturen noch weiter und plädierte dafür, Bürokratie in ihrem Rahmen zu gestalten. Es gibt viele Möglichkeiten zu Veränderungen im rechtlichen Rahmen und braucht bisweilen etwas Mut, diese zu nutzen. Die Teilnehmenden kamen überein, dass es wünschenswert wäre, wenn Freiräume für Experimente und innovative Ideen geschaffen würden. Besonderen Wert wurde

noch einmal daraufgelegt, die Praxistauglichkeit der Forschung zu fördern und nicht an den Bedarfen der Anwender vorbei zu forschen.

Handlungsempfehlungen:

Schaffung/Förderung des Angebots aktueller und aggregierbarer Daten für die Nutzung in den BOS (open data).

Schaffung ausreichender Gestaltungs- und Handlungsfreiräume nach dem Prinzip: Aufgabe, Kompetenz, Verantwortung!

6.2 Kleingruppe: Wie kann die Bevölkerung als ernstzunehmender Akteur in die Krisenkommunikation integriert werden?

Moderation: Roman Peperhove

Die Arbeitsgruppe leitete aus den bisherigen Arbeiten zwei Fragestellungen ab, die nacheinander diskutiert wurden.

Wie können Vertrauen, Authentizität und Glaubwürdigkeit von BOS in sozialen Medien erreicht und erhalten werden?

Die Diskussion hatte drei Schwerpunkte. Erstens die inhaltliche Seite der Kommunikation, zweitens die strategische Seite von Krisenkommunikation in sozialen Medien und drittens die Voraussetzungen hierfür.

Bei den inhaltlichen Perspektiven war sich die Arbeitsgruppe einig, dass nur eine hohe Transparenz und Offenheit zu einem Erfolg in diesem Feld führen kann. Eine regelmäßige, schnelle und auf Fakten basierende Kommunikation auf Augenhöhe mit den Nutzern sei der Grundpfeiler für die erfolgreiche Kommunikation. Hierfür müssten die Nutzer jedoch langfristig angesprochen werden und bereits vor einer Krisenlage Teil des Netzwerks sein.

Strategisch müsste Krisenkommunikation in sozialen Medien als ein wichtiges Element mit aufgenommen werden. Das Ziel müsse eine multimediale Berichterstattung sein, die innerhalb von BOS interdisziplinär aufgestellt ist. Hierfür müsste sowohl in der Ausbildung bereits das Thema aufgegriffen werden und die Möglichkeiten für einen 24-Stunden Betrieb geschaffen werden.

Voraussetzung hierfür ist nach Ansicht der Teilnehmerr_innen das Vorhandensein für die Relevanz des Themas auf Seiten der Entscheider_innen. Gerade die Tatsache, dass die Relevanz sozialer Medien offensichtlich noch nicht überall erkannt wird, führte zu Unverständnis auf Seiten der Teilnehmer_innen. Sie vermuteten hier ein generelles Strukturproblem. Die Politik und die Behörden müssten daher (weiter) sensibilisiert werden.

Handlungsempfehlung: Soziale Medien sollten als Teil dialogorientierter Kommunikation auf Seiten der BOS und Politik strukturiert und finanziert werden.

Wie können neue Technologien (schneller, erfolgreicher) in BOS integriert werden?

Bei dieser Frage verwiesen die Diskutierenden zunächst einmal auf Herausforderungen unterschiedlicher Art, die sich in den schwierigen rechtlichen Rahmenbedingungen, Herausforderungen bei der Einhaltung der Datenschutzgrundverordnung oder fehlenden Innovationspotentialen im Vergaberecht äußerten.

Dabei waren den Teilnehmer_innen vor allem zwei Punkte wichtig. Zunächst sollte das Ziel eines Veränderungsprozesses geklärt sein, bevor technische oder organisationale Veränderungen in Angriff genommen werden. Zum anderen bräuchte es neben Personen, die die Einführung neuer Technik fördern auch Personen, die nach der Einführung hiermit umgehen können.

Vor allem der zweite Punkt führte zu drei interessanten Eckpunkten: 1. Die BOS sollten noch stärker versuchen intern zu erfassen, welche Fähigkeiten vorliegen und diese nutzen. 2. Eine gleichberechtigte Kommunikation innerhalb von BOS bei neuen Technologien sei notwendig (da Technik-affine junge Leute oft hierarchisch eher tiefer angesiedelt sind) und 3. Die Ausbildung solle entsprechend angepasst werden.

Handlungsempfehlung

- **Den rechtlichen Rahmen optimieren,**
- **Im Kontext der Kommunikation die Einstellung (mind set) für Innovationen in Behörden ändern.**

Alle Stichpunkte der Karten finden sich im Anhang.

7 Synthese der Ergebnisse

Die Veranstaltung stellte insbesondere Fragen nach dem Mehrwert technischer Innovationen für BOS und nach Herausforderungen bei der Einführung in den Einsatzalltag. Für die folgende Aufstellung wurden die Ergebnisse der Arbeitsgruppenphasen explizit in Bezug auf diese Fragen hin analysiert und zusammengefasst.

Neue Technologien können nur dann einen Mehrwert bilden, wenn Sie eine Unterstützung der Einsatzkräfte darstellen. Die Teilnehmenden waren sich einig, dass hierzu der rechtliche Rahmen zur Einführung und Nutzung verbessert werden muss, aber auch entsprechende Mittel und Personal zur Verfügung gestellt werden müssen, um Schulungen und einen reibungslosen Ablauf zu garantieren.

In Bezug auf neue Kommunikationstechniken, wurde erkannt, dass diese sowohl zur internen als auch zur externen Kommunikation verwendet werden können. Im Bereich der Krisenkommunikation können soziale Medien zu einer besseren Lagedarstellung, zur Beruhigung der Bevölkerung, aber auch zur Nutzung kanalübergreifender, bidirektionaler Kommunikation beitragen.

Im Umgang mit der Informationsflut wurde die Notwendigkeit von Schulungen besonders hervorgehoben, aber auch darauf hingewiesen, vorhandene Kenntnisse in den BOS besser zu nutzen. Grundsätzlich sollten Kenntnisse über innovative Möglichkeiten und deren Nutzen verbessert werden.

Die Fülle an Daten sollten nach ihrer taktischen Relevanz ausgewertet werden und entsprechende technische Filter in Anwendung kommen. Die Glaubwürdigkeit von vermittelten Informationen müsste sichergestellt werden. Hierzu könnte ein Trust Worthiness Index erstellt werden oder Kanäle über einen längeren Zeitraum aufgebaut werden, um auf diese Weise Vertrauen aufzubauen.

Am Anfang der Verarbeitung von Daten sollte eine Bedarfsanalyse durchgeführt werden, um nicht an den BOS vorbei zu arbeiten. Der gesamte Veränderungsprozess sollte von einer Evaluation begleitet werden. Außerdem wurde der Nutzen sogenannter open data hervorgehoben, die allen BOS den Zugriff auf Geodaten etc. ermöglichen.

Besonders hervorgehoben wurden die Hindernisse, die durch die starre Bürokratie und eine fehlende Akzeptanz von Innovationen in den Organisationen entstehen. Starre Strukturen sollten in einem begleiteten Innovationsprozess (Change-Management) aufgebrochen werden und so auch das Mindset der Personen in den Organisationen verändert werden.

Auch für diesen Prozess müssen Ressourcen zur Verfügung gestellt werden. Daneben sollten Gestaltungs- und Handlungsräume geschaffen werden, die von den BOS eigenverantwortlich genutzt werden können.

Im Umgang mit neuen Kommunikationstechniken ist der Bereich der Qualitätssicherung besonders wichtig. Grundlagen könnten u.a. eine eindeutige, komplexitätsreduzierte und zeitnahe Kommunikation sein. Diese sollte darüber hinaus regelmäßig, schnell und faktenbasiert stattfinden.

Nur eine hohe Transparenz in der Krisenkommunikation führt zum Erfolg. Die Berichterstattung der BOS sollte multimedial und von einem interdisziplinär aufgestellten Team durchgeführt werden.

Um dies zu erreichen, muss die Relevanz des Themas erhöht und die Politik und Behörden (weiter) sensibilisiert werden.

Soziale Medien sollen als fester Bestandteil einer dialogorientierten Kommunikation etabliert werden. Hierfür wird eine entsprechende Finanzierung und Strukturierung benötigt.

8 Paneldiskussion



Moderation:

Roman Peperhove (Forschungsfürum Öffentliche Sicherheit)

Diskutanten:

- Michael Kuffer, MdB (Deutscher Bundestag)
- Susanne Mittag, MdB (Deutscher Bundestag)
- Benjamin Strasser, MdB (Deutscher Bundestag)
- Klaus Zuch (Abteilungsleiter Öffentliche Sicherheit und Ordnung, Senatsverwaltung für Inneres und Sport Berlin)
- Karsten Göwecke (Ständiger Vertreter des Landesbranddirektors Berlin)
- Klaus-Dieter Büttgen (Leiter Forschung, Bundesanstalt Technisches Hilfswerk)

Den Panelist_innen wurden die Handlungsempfehlungen aus den Arbeitsgruppenphasen und die Diskussionspfade, die zu ihnen geführt hatten, vorgestellt. In einer ersten Runde wurden sie gebeten, eine Einschätzung aus ihren Erfahrungsbereichen zu den Handlungsempfehlungen abzugeben.

Herr Büttgen betonte die Notwendigkeit von einer verbesserten Lagedarstellung durch die Auswertung aus sozialen Medien, forderte allerdings zusätzlich noch Möglichkeiten zur intelligenten Auswertung der großen vorliegenden Datenmengen. Herr Göwecke stellte fest, dass die Berliner Feuerwehr bereits daran arbeite innovativer und flexibler zu werden. Er verwies anhand des Beispiels des Anschlags auf dem Berliner Breitscheidplatz darauf, dass Verfahrensketten bspw. durch den Datenschutz sehr langwierig sein könnten, da diese Bestimmungen die Bereitstellung von Daten verzögerten. Die geforderte Schnelligkeit könne daher

nicht immer erreicht werden. Auch das Beschaffungssystem sei kompliziert und verhindere teilweise eine schnelle und innovative Handhabung.

Die Abgeordnete Susanne Mittag sprach sich aus Sicht der Politik und mit der Erfahrung als Pressesprecherin der Polizei in diesem Kontext für mehr Mut aus. Schon die Einführung von Pressesprecher_innen sei eine Innovation bspw. für die Polizei gewesen. Sie vermutete, dass die Relevanz von sozialen Medien noch nicht erkannt werde. Gerade das frühzeitige Aufbauen von Kanälen und Nutzer_innen hielt sie für wichtig, um Vertrauen aufzubauen. Die Politik könne Vorgaben machen, aber sie müssten in den BOS auch gelebt werden.

Der Abgeordnete Benjamin Strasser bezog sich auf drei Punkte: Erstens sprach er sich für die Forderung nach einer koordinierenden Stelle aus. Diese Stelle könne ein Digitalisierungsministerium sein, welches die Umsetzung der Digitalisierung koordiniere und bearbeite. Zweitens ging er auf die Probleme mit der Bürokratie ein, die für ihn einen eher vagen Begriff darstelle. Hier sei es gerade im Bevölkerungsschutz notwendig, die Divergenzen zwischen Bund und Ländern zu verbessern. Die Lösung könne hier eine weitere Föderalismuskommission sein. Heute müsse BOS-übergreifend zusammengearbeitet werden. Auch die parallele Entwicklung von technischen Lösungen könne zum Problem werden, wenn Schnittstellen nicht mehr funktionierten. Drittens führte er die Auswertung und Speicherung von Daten an, die noch nicht endgültig diskutiert sei. Die bisherige Strategie scheint dafür nicht ausreichend zu sein.

Herr Zuch sah es als zu pessimistisch an, der starren Bürokratie alle Schuld zuzuweisen. Er hob hervor, welche Errungenschaften in den vergangenen Jahren und Jahrzehnten bereits gemacht wurden. Während seiner Ausbildung waren die Polizist_innen mit Handbüchern unterwegs, heute jedoch mit Tablets für Notizen, Fotos, Videos und ähnliche Informationen. So könnten auch alle einlaufenden Daten digital ausgewertet werden, bspw. im predictive policing. Es gäbe also auch viele Fortschritte. Die Berliner Polizei hätte viele Erfahrungen mit Großveranstaltungen und Staatsbesuchen. Hier würden Daten ausgewertet und Expert_innen hinzugezogen, bspw. zum crowd management. Die Berliner Polizei versuche mittlerweile durch soziale Medien ihre Arbeit transparent zu vermitteln und die Bevölkerung zu informieren. Im Bevölkerungsschutz sei die Frage der Warnung äußerst wichtig, dies zeige sich unter anderem durch Apps wie NINA des Bundesamtes für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe.

Herr Zuch nahm im weiteren Bezug auf die Anmerkung des Abgeordneten Strasser zu Problemen, die durch den Föderalismus entstehen könnten. Hier gäbe es aber bereits eine Einigung im Arbeitskreis II der Innenministerkonferenz, die Wiesbadener Beschlüsse, die eine gegenseitige Nutzung von technischen Lösungen erlaube.

Der Abgeordnete Michael Kuffer betonte, dass wenn von neuen Technologien die Rede sei, diese dann bei der Beschaffung auch noch neu sein müssten. Es werde schon vieles richtiggemacht, aber zu langsam. Es müsse eine Beschleunigung von Entwicklung und Einsatz geben. Beim Datenschutz und bei der Datennutzung müsse geschaut werden, ob es nicht auch Ausnahmen geben könne. Auch der Einsatz von Testsystemen müsse möglich sein, nicht lediglich finale Lösungen. Bei Behörden sah der Abgeordnete Michael Kuffer einen großen Vertrauensvorschuss. Wichtig sei, dass die Polizei schnell vor Ort ist und in den Sozialen Medien über die Lage informiere.

Bei der anschließenden Diskussion wurde zunächst thematisiert, dass neue Medien auch zu Fehlern wie bspw. der Verbreitung von Falschmeldungen führen könnten, die ein negatives Bild der BOS erzeugen. Es bestehe ein Dilemma zwischen schneller Kommunikation und inhaltlicher Richtigkeit.

Fehler müssten schneller erkannt, diskutiert und daraus gelernt werden. Eine Herausforderung stelle hier auch die Fehlerkultur bei den BOS dar: Mut zum Treffen von Entscheidungen werde nur selten belohnt, sondern oft eher gerichtlich geprüft – auch bei ehrenamtlich Tätigen. Die Öffentlichkeit neige auch schnell zur Vorverurteilung, die dazu führen könne, dass die fachliche Beurteilung zu kurz kommt. Eine ausführliche Diskussion in den sozialen Medien könne auch die Retter_innen verunsichern.

Ohne Mut gäbe es aber auch keine Veränderung. Es sei sicherlich notwendig, dass BOS sich für ihre Arbeit erklären müssten. Auch Einsatzkräfte machten Fehler, oft müssten wichtige Fragestellungen im Einsatz jedoch sehr schnell entschieden werden, daher seien auch Fehlentscheidungen kaum zu verhindern. Ein offener Umgang mit Fehlern und Herausforderungen müsse gewährleistet sein, um die Resilienzentwicklung in der Bevölkerung zu stärken. Eine offene Kommunikation sei auch notwendig, um Fehlerquellen zu identifizieren. Diese Offenheit strahle dann bis in die Haushaltsdebatten aus, in denen die Gelder für Entwicklung und Einführung in die Praxis beschlossen würden.

Ein anderer Themenschwerpunkt lag auf der Akzeptanz neuer Technologien. Der Mensch sei bei allen Innovationen der entscheidende Faktor. In Berlin gebe es vor allem ältere Mitarbeiter_innen in Behörden, die davon überzeugt werden müssten, dass die Technik das (Arbeits-) Leben erleichtern könne.

Aus dem Podium wurde die Frage aufgeworfen, wie eine Fehlerkultur funktionieren könne, wenn Leiter_innen von Organisationen hierzu kaum die Möglichkeit gegeben werde, da sie im Zweifel (z.B. im Falle von Fehlentscheidungen im Einsatz) aus der Öffentlichkeit, den Medien oder dem politischen Gegner kritisiert würden. Hier brauche es politische Rückendeckung.

Eine offene Fehlerkultur könne nur möglich sein, wenn für die Wahrheit keine Abstrafung durch die Medien erfolge. Gerade bei Wahlen würde es den Politiker_innen negativ angerechnet werden, wenn sie offen Fehler kommunizierten. Es brauche also auch hier wieder Mut und eine Veränderung in der Führungskultur. Die Führungsebene müsse eine Fehlerkultur vorleben und ihren Mitarbeiter_innen den Rücken stärken. Für das Ehrenamt könne die Politik Rückendeckung geben – um ehrenamtlich Tätige zu schützen, die möglicherweise Angst haben, etwas falsch zu machen.

In der Abschlussrunde wurden zukünftige Themen im Bereich der Digitalisierung im Bevölkerungsschutz diskutiert. Die Bundesanstalt Technisches Hilfswerk plane konkret eine Digitalisierung der Ausbildung: augmented reality, virtual reality sollen vermehrt zum Einsatz kommen. Zudem soll ein Ideenmanagement etabliert werden, um neue Ideen auch besser erkennen und umsetzen zu können.

Das erklärte Ziel sei es, dass nicht nur junge Menschen digitale Technologien akzeptierten, sondern die Gesamtheit der Führungs- und Einsatzkräfte. Dafür sei eine gemeinsame Strategie wichtig. Von Seiten der Politik wurde diesbezüglich auf die Notwendigkeit einer entsprechenden zukünftigen Finanzierung hingewiesen.

Ein weiterer Punkt sei, dass soziale Medien von allen Akteuren als eigenes (Kommunikations- und Informations-) Medium anerkannt würden: Als wichtiges zentrales Instrument. Auf Bundesebene könne zwar Geld zur Verfügung gestellt werden, aber umsetzen müssen diese Veränderungen die Länder. Wichtig sei, dass alle Systeme den aktuellen Sicherheitsstandards entsprächen.

Im Bereich der Lagebilderstellung solle es bundesweit einheitliche Messenger Systeme geben. Auch die Nutzung von Künstlicher Intelligenz (KI) und Big Data müssten weiter ausgebaut werden. Es wurde der Aufbau einer eigenen Infrastruktur für sensible Daten angeregt. Die Datenauswertung sei aus Sicht der Strafverfolgung ein großes Problem: Heute würden Daten im Terrabyte-Bereich sichergestellt, die kaum strukturiert analysiert werden könnten. Hier könnte KI eventuell helfen. In Berlin werde derzeit eine neue Leitstelle entwickelt, die aus einer einheitlichen Plattform für Polizei und Feuerwehr bestehe und diesen Anforderungen gewachsen sein solle.

Der Moderator Roman Peperhove dankte allen Panelist_innen und den Teilnehmer_innen für die aktive Teilnahme und beendete die Veranstaltung.

Literatur

- Arens M. (2008) Lasswell-Formel. In: Sander U., von Gross F., Hugger KU. (eds) Handbuch Medienpädagogik. VS Verlag für Sozialwissenschaften
- Baecker D. (2017) Wie verändert die Digitalisierung unser Denken und unseren Umgang mit der Welt? In: Gläß R., Leukert B. (eds) Handel 4.0. Springer Gabler, Berlin, Heidelberg
- Bergstrand, F., & Landgren, J. (2012). Information systems in crisis. In *Crisis Information Management* (pp. 121-137). Chandos Publishing.
- FwDV 100, Stand: 10. März 1999
https://www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/BBK/DE/FIS/DownloadsRechtundVorschriften/Volltext_Fw_Dv/FwDV%20100.pdf?__blob=publicationFile
- Weichselgartner, J., Karutz, H., Fekete, A., Kutschker, T., & Geenen, E. M. (2017). Wissenschaftliche Theorie und Methodik. In *Bevölkerungsschutz* (pp. 69-92). Springer, Berlin, Heidelberg.

Anhang

AG 1: Welche Auswirkungen haben digitale Innovationen auf den Einsatzalltag?

- Unterstützung für Entscheider_innen
- Bevormundung/Überprüfbarkeit/Einschränkung
- Einfluss auf Souveränität der Einsatzkraft/-leitung
- Verantwortung für Entscheidung
- Rechtssicherheit
- Nischenraum BOS → an Anwendungsperspektive vorbei entwickelt
- Einsatzdokumentation

Block:

- Auswertung der Daten
 - Welche Daten wofür
 - Informationen von taktischer Relevanz
- Umgang mit Informationsflut
- Datenschutz
- Technische Resilienz
- Implementierung in bestehenden Prozesse/Systeme
- Robustheit
- offene Systeme denken
- Evaluations digitaler Innovationen
- Redundanzen schaffen (z.B. Analogfunk)
- Einsatz vs. Vorausschau

AG 2: Welche Hürden bestehen zwischen neuen Technologien und der Praxis?

1. Block:

- Starre Systeme
 - Prozesse
 - Hierarchien
 - Finanzen
- Bedenkenträger – problemorientiert
- Betreuung bei Einführung/Umsetzung
- Change Management Innovationsprozesse
- Anschlussfähigkeit
- unflexible Organisationsstrukturen
- Organisationskultur und Ressourcen
- Starre Strukturen
- Bürokratie
- Das Versickern von Impulsen der Organisation
- Niemand schreitet voran (fehlende Treiber in der Praxis)
- Der Mensch in entscheidenden Positionen
- privat – öffentlich
- Überblick über neue Technologien

2. Block:

- Akzeptanz/ subjektives Sicherheitsbefinden
- große Anzahl an neuen Technologien
- Akzeptanz neuer Technologien
- gesellschaftliche Akzeptanz
- fehlendes Wissen über neue technische Lösungen/Möglichkeiten
- Adaption in bereits bestehende Systeme
- Mensch-Maschine Interaktion (Meaningful Human Control)
- Gap zwischen „neuen“ Technologien und Praxis
- Datengenerierung
- Akzeptanz in der Gesellschaft
- Angst vor ...

3. Block:

- Fachliche Eignung, Erfahrungsmangel
- Verbindung Tradition/Innovation
- nutzerfreundlichen Bedienung
- Schulung der Mitarbeiter_innen in der Anwendung der neuen Technologien
- Einarbeitung
- Erlernen neuer Technologien

4. Block (+1):

- informelle Netzwerke/Austausch
- Verständnis/Akzeptanz bei (pol.) Entscheider:innen
- Lobbyarbeit und Überzeugungsarbeit
- Finanzierung

+1:

- Rechtlich Rahmenbedingung
- pro/contra
- rechtliche Regelungen und Rahmenbedingungen
- Rechtlicher Rahmen wird noch gefasst/diskutiert
- rechtliche/juristisch
- Vorausschauende Beschaffung, Planung, Strategie
- Datenschutz
- Wissenschaftliche Verwertungspläne
- Dual Use und Austauschszenarien bedenken (insb. bei internen Kooperationen)

AG 3: Wie verändern neue Kommunikations-Kulturen/techniken die Arbeit der BOS

- Kulturwandel der Kommunikation

1. Block

- Führung im digitalen Zeitalter
- Technische Entwicklungen schneller als behördliche Entwicklung (
- neue Technologien umsetzen „Veränderungsstau“ (z.B Bürgerchat)
- Mehrgleisigkeit (verschiedene Kanäle)

2. Block

- Kanalisieren von Informationen „Filter“

- Informationen für Einsätze
- Einsatzplanung (geographisch flexibel)
- Rollenbasierte Kommunikation
- Kommunikationsinhalte (Lagedarstellung)

3. Block

- Neue Kultur, Einsatzkommunikation
- Interne/Externe Kommunikation
- Interne Kommunikation? vs. Social Media
- Umgang mit internen Informationen der BOS

4. Block

- Warnung
- Bedeutung von „neuen“ Kompetenzen: z.B Medienkompetenz

5. Block

- Qualitätssicherung der Kommunikation
- Wertende (Außen-) Darstellung vs. Objektivität
- Veränderte interne + externe Erwartungen
- Anspruch auf Informationen
- Bewertung von Einsätzen (= Hinterfragen von Behörden).
- 24/7 Erreichbarkeit

6(+1). Block

- neue Berufsfelder: Social Media Manager, Internet officer
- One message policy
- „jeder ist Pressesprecher_in“ -Bildungsarbeit-
- Informations- und Deutungshoheit
- Feedback und Fehlerkultur verändern sich ...
- Digital Image

+1 Block

- digitale Partizipation
- Partizipation bei der Kommunikation
- Hilfsersuchen über Social Media
- Erschließung von neuen Möglichkeiten – Angebot v. Hilfe

- neue Deliktfelder
 - Staatschutz
 - Verfassungsschutz

AG 4: Was kann/soll Krisenkommunikation leisten=

- Ziele:

- Bestimmung der betroffenen Region
- Kanalstruktur (Gemeinde, Stadt, Verwaltungsgebiet, Land)?
- Adaptiv-Kanalübergreifend (Änderung der Tool-Landschaft, Strategie)
- Lagebild-relevante und verlässliche Informationen „erzeugen“
- Situation „unter Kontrolle“ bringen
- Beruhigung der Bevölkerung möglich

- freie Helfer aktivieren
- **Hürden:**
 - Finanzierbarkeit
 - Personal benötigt
 - Kompetenzen der Verantwortlichen
 - Langsame Bürokratie
- **Transparenz:**
 - Vertrauen muss gegeben sein
 - Transparenz + Verständnis für Handeln
 - Glaubwürdigkeit funktioniert
- **Inhalte:**
 - Statusmeldungen
 - FAKTEN (nicht fake)
 - Legenden verhindern
 - 1. Info + Verhaltenshinweise der Gefahrenabwehrbehörden
 - 2. Erfassung der Bedürfnisse der Bevölkerung
 - Übermittlung gesicherter/wahrer Informationen (keine Falschmeldungen)
 - „keine Reaktion“ nicht möglich
- **Verifikation:**
 - digitale Parallelwelten?!
 - Wie können Informationen „gesichert“ werden?
 - Verknüpfung Risiko-/ Krisenkommunikation
 - Kanäle etablieren im Vorhinein
- **Technik:**
 - Technische Möglichkeiten kennen/nutzen
 - Hohe technische Dynamik
 - Information (vs.)? Technische Möglichkeit
- **Wie:**
 - Verständliche Verhaltensweise
 - Informieren
 - Expertensprache vermeiden
 - Komplexitätsreduktion notwendig
 - Unterschiedliche Relevanz von Informationen
 - Informationen zur Lage zeitnah an Hilfsbedürftige
 - Erreichen aller Bevölkerungsgruppen
 - Mehrsprachigkeit
 - Zielgruppe kennen
 - Bedürfnisse der Bevölkerung werden kommuniziert, psychosoziale Faktoren
 - Abstimmung der Inhalte

AG 5:

Wie können neue Technologien in die BOS integriert werden?

- Starre Systeme
- Prozesse

- Hierarchien
- Finanzen
- Bedenkenträger – problemorientiert
- Betreuung bei Einführung/Umsetzung
- Change Management Innovationsprozesse
- Anschlussfähigkeit
- unflexible Organisationsstrukturen
- Organisationskultur und Ressourcen
- Starre Strukturen
- Bürokratie
- Das Versickern von Impulsen der Organisation
- Niemand schreitet voran (fehlende Treiber in der Praxis)
- Der Mensch in den entscheidenden Positionen

Wie kann erfolgreiche Nutzung der Daten in den BOS erfolgen?

- Einsatzdokumentation
- Technische Resilienz
- Auswertung der Daten
- Welche Daten wofür?
- Informationen von taktischer Relevanz
- Umgang mit Informationsflut
- Bedarfsanalyse vor Entwicklung

Wie können neuen Technologien in die BOS erfolgreich integriert werden?

- Bewusst Ressourcen für den „Change-Prozess“ einsetzen

Wie können aus der Vielzahl der Daten relevante Informationen identifiziert und genutzt werden?

- Schaffung/Förderung des Angebots aktueller und aggregierbarer Daten für die Nutzung in den BOS (open data)
- Schaffung ausreichender Gestaltungs- und Handlungsspielräume (Aufgaben, Kompetenzen, Verantwortung, alternative Ressourcen)
 - ... mehr Mut ...
 - Bürokratie gestalten
 - Freiräume für Experimente/ Innovationsideen schaffen
 - Praxistauglichkeit der Forschung fördern
 - Schnittstellen identifizieren und nutzen

Wie können neue Technologien (schneller, erfolgreicher) in BOS integriert werden?

- Technische Entwicklung schneller als Behördliche Entwicklungen
- neue Technologien umsetzen „Veränderungstau“ (z.B Bürgerchat)
- Mehrgleisigkeit (versch. Kanäle)
- Vergaberecht → Innovationspartnerschaft
- Ausbildung
- rechtl. Rahmen schwierig
- Datenschutz als Hürde?
- Erst das Ziel, dann die Technik

- Absprachen/Prozess zwischen Finanzen und Praxis
 - Treiber und Ermöglicher notwendig
 - Personal für die Technik normal ist
 - jungen Leuten Gehör verschaffen
 - Gleichberechtigte Kommunikation - die Info steht im Vordergrund
 - Skills intern erfassen und koordinieren
- Rechtlichen Rahmen optimieren
- Organisationskultur/Mindset für Innovation (bei der Kommunikation) in Behörden ändern

AG 6: Wie können Vertrauen, Authentizität und Glaubwürdigkeit von BOS in sozialen Medien erreicht und erhalten werden?

- Transparenz
- größtmögliche Ehrlichkeit/Offenheit
- Vertrauen muss gegeben sein
- Multimediale Berichterstattung
- Konsistenz
- Interdisziplinarität → innerhalb von Organisationen
- Kontinuierlicher Kontakt in allen gesellschaftlichen Bereichen
- Follower vor der Lage „einsammeln“
- Beständigkeit
- Regelmäßigkeit
- Transparenz
- Aktualität
- Auf Augenhöhe kommunizieren
- ehrliche Kommunikation:
 - nur bestätigte/tatsächliche Infos rausgeben
 - auch ggf. sagen, dass man das zum jetzigen Zeitpunkt nicht weiß
- Präsenz in den Sozialen Medien → durch Inhalte Follower generieren
- Informationsbedarf der Bevölkerung bedienen
- Feedback einfordern? (und anbieten)
- Fehlerkultur
- Erreichbarkeit
- Das Thema als relevant verständlich machen
- Best Practice und Worst Case
- Ausbildung (Presse)
- Zielgruppengerechte Kommunikation
- lokale Politik und Behörden sensibilisieren
- neue Kooperationen – Know-how ins Boot holen
- Neue Medien gern nutzen, nicht als Zwang
- 24/7
- Professionalisierung
- Generelles Strukturproblem
- Bewusstseinswandel
- Nur neue Technologien/Medien?

- akzeptanzbildende Maßnahmen initiieren und unterstützen z.B Fachveranstaltungen zum Austausch von Strategien
- Soziale Medien sollen als Teil dialogorientierter Kommunikation auf Seiten der BOS und Politik strukturiert und finanziert werden
- rechtlichen Rahmen optimieren
- Organisationskultur/mindset für Innovationen in Behörden ändern