

# Vorwort

*Michael Lülff und Ramian Fathi*

Soziale Medien sind ein fester Bestandteil der gesellschaftlichen Kommunikation geworden. Es stellt sich nicht mehr die Frage, ob eine Integration von sozialen Medien in die Kommunikationsstrategie von Behörden sinnvoll, erforderlich oder zeitgemäß ist. Das ist sie zweifellos. Es stellen sich eher Fragen nach der richtigen und angemessenen Herangehensweise, um dieses Medium nachhaltig als dialogorientiertes Mittel zu verwenden. Auch der Grad der Ausprägung der Integration ist maßgeblich für die Informationsgewinnung und den Nutzeneffekt. Einen Musterplan zur erfolgreichen Integration und nachhaltigen Nutzung von sozialen Medien für Behörden in der Gefahrenabwehr wird es vermutlich nicht geben können. Dazu sind die Anforderungen und Umgebungsparameter zu different und individuell. Ein Austausch über erfolgreiche Praxisanwendungen, Strategien und daraus entwickelten Konzepten kann jedoch eine Grundlage für den richtigen Umgang darstellen.

In diesem Grundlagenbuch wird versucht, durch praxisnahe Beiträge von ExpertInnen aus den Bereichen der Gefahrenabwehr, Kommunikation und dem Bevölkerungsschutz die Herausforderungen, Chancen und Praxisbeispiele aus einer Anwenderperspektive zu beleuchten. Die AutorInnen in diesem Herausgeberwerk haben die vielseitigen Aspekte und Handlungsebenen sozialer Medien in ihren Beiträgen detailliert dargestellt. Eingangs werden grundlegende Eigenschaften, Erscheinungsformen und deren Einbindung in den Behörden- und Einsatzalltag beschrieben. Darüber hinaus werden Nutzungsmöglichkeiten und die Vielschichtigkeit in Bezug auf diverse Apps und ihre Kommunikations- und Warnkanäle erläutert sowie der Nutzungsgrad analysiert.

Es ergaben sich mannigfaltige Schnittstellenbereich für die BOS zu sozialen Medien. So zeigten die Beiträge über Spontanhelfende, dass der Umgang mit dieser Personengruppe ein stetig aktuelles Thema ist, welches langfristig Beachtung finden wird. Die integrative Einbindung Spontanhelfender oder die Kooperation mit ihnen ist jedoch nicht trivial und führt viele Fragestellungen in organisatorischen und kommunikativen Bereichen mit sich.

Generell bedarf die Nutzung sozialer Medien durch Behörden eine ständige juristische Bewertung. Von der reinen Darstellung der Behörden auf Plattformen bis hin zum Grad der Verwendungstiefe der gewonnenen Informationen. Diese Bewertungen bilden die Grundlage für die Art der Verwendung und zeigen den Nutzungsrahmen der BOS auf. Die juristischen Beiträge zeigen: Auch wenn hier

Grenzen vorhanden sind, so ergibt sich dennoch ein umfassendes Nutzungspotenzial.

Eine willkürliche und unstrukturierte Nutzung dieses Handlungsfeldes kann ohne Methoden und Strategien jedoch die Gefahr der Ineffizienz beinhalten. Grundlegende Strategieansätze und Werkzeuge mit Umgangsmöglichkeiten von Falschmeldungen wurden von den BeiträgerInnen genauso dargestellt wie Best-Practice-Erfahrungen zur Medienerstellung und dem alltäglichen Betrieb eines für die Pandemie entwickelten Social-Media-Command-Centers. Dabei wurden reale Einsatzbeispiele und komplexe Übungsszenarien miteinbezogen.

Wie vielschichtig und komplex sich die Nutzung sozialer Medien für Behörden entwickeln kann, zeigten auch die Beiträge im Kapitel Social Media Analytics im Einsatz. Sei es der Einsatz von digital Freiwilligen in behördlichen »Virtual Operations Support Teams« (VOST), die bundesweit bereits intensiv zum Einsatz kamen, der Vorteil digitaler Lagekarten oder die Nutzungsmöglichkeiten von Crowdsourcing – alle BeiträgerInnen des Kapitels gaben einen Einblick in den beachtlichen Mehrwert der Nutzung sozialer Medien für eine erfolgreiche Einsatzabwicklung.

Die Herausgeber hoffen, den LeserInnen mit dieser Sammlung einen Strategie-, Methoden- und Werkzeugkasten an die Hand geben zu können, der sich hoffentlich immer weiter mit neuen Inhalten füllen wird.

# Geleitwort

*Univ.-Prof. Dr.-Ing. Frank Fiedrich*

Soziale Medien prägen seit vielen Jahren unseren privaten und beruflichen Alltag. Gepaart mit rasanten technischen Entwicklungen im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik, wie mobiles Internet und Smartphones, ist eine nachhaltige Veränderung der gesellschaftlichen Kommunikationskultur zu beobachten. Insbesondere die Funktionen des sogenannten Web 2.0, also z. B. die des kollaborativen Zusammenarbeitens, ermöglichen die internationale Vernetzung und eine omnipräsente Verfügbarkeit von Informationen im Internet. Darüber hinaus hat sich die Geschwindigkeit, mit der Informationen über Krisen und Katastrophen zur Verfügung stehen, stark verändert. Während früher aufwendige redaktionelle Recherchen die Berichterstattung prägten, bieten soziale Medien eine Plattform an, Informationen in Form von Texten, Bildern, (Live-)Videos oder Audioformaten mit einer großen Reichweite zu verbreiten. Diese nachhaltigen Veränderungen führen zu notwendigen Anpassungen in den öffentlichen Strukturen der Gefahrenabwehr und im Einsatzmanagement. Parallel zu etablierten Formen der Informationsübermittlung, wie z. B. die einer Pressekonferenz, erwarten Nutzerinnen und Nutzer heute von Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben zusätzlich ein frühzeitiges Handeln, Informieren und Warnen mittels sozialer Medien. Die Entwicklungen unterstreichen die Notwendigkeit von Kompetenzen und Wissen über und in sozialen Medien innerhalb der Einsatzorganisationen. Spätestens die Corona-Pandemie, aber auch die Flutkatastrophe 2021 in Nordrhein-Westfalen und Rheinland-Pfalz haben diesen Bedarf auf tragische Weise verdeutlicht.

Das praxisnahe Buch beleuchtet die komplexe Thematik aus den notwendigen unterschiedlichen Perspektiven: Neben der Bedeutung für die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit werden rechtliche Rahmenbedingungen und der einsatztaktische Mehrwert von ExpertInnen diskutiert und analytische Aspekte der Auswertung sozialer Medien für die Stabsarbeit oder für strategische Krisenmanagementübungen, wie der LÜKEX, detailliert beleuchtet. Zudem findet auch das Thema Psychosoziale Notversorgung in sozialen Medien die notwendige Aufmerksamkeit. Dadurch bietet das Buch wichtige und umfassende Einblicke im Zusammenhang mit dem Umgang sozialer Medien in der Gefahrenabwehr.

Ich wünsche den Leserinnen und Lesern viel Freude bei der Lektüre!

Frank Fiedrich

Wuppertal, den 19.04.2022