

Universität Stuttgart



Fraunhofer
IAO

FRAUNHOFER-INSTITUT FÜR ARBEITSWIRTSCHAFT UND ORGANISATION IAO

UNIVERSITÄT STUTT GART INSTITUT FÜR ARBEITSWISSENSCHAFT UND TECHNOLOGIEMANAGEMENT IAT

STUTT GARTER RUNDER TISCH

»FORSCHUNG IM BEVÖLKERUNGSSCHUTZ«



»Warnung der Bevölkerung«

Stuttgart, 27. Januar 2015

Dr. Wolf Engelbach
Johannes Sautter
Sven Wirth (Hrsg.)

Notfall in der Notfallkommunikation

A.Laumen, G. Brujin ,M. Röck, Feuerwehr Frankfurt

Bevölkerungswarnung in der Forschung – Das Alert4All Warnsystem

Willi Wendt, Fraunhofer IAO

Bevölkerungswarnung – Ergebnisse und Diskussion zum Brainstorming

Johannes Sautter, Fraunhofer IAO

TeilnehmerInnen

Organisation

1. Besserer-Joppien, Thomas	Gemeinde Untereisesheim
2. Bruijn, G.	Feuerwehr Frankfurt
3. Dittrich, Bernhard	Landratsamt Esslingen
4. Dobrokhotova, Ekaterina	Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO
5. Drews, Patrick	Regierungspräsidium Stuttgart
6. Engel, Kerstin	Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO
7. Engelbach, Wolf	Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO
8. Geckeler, Alexandra	DRK-Landesverband Baden-Württemberg e.V.
9. Gödde, Florian	Landeshauptstadt Stuttgart
10. Habermann, Manuel	Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO
11. Halbach, Marius	THW
12. Joerdel, Olaf	THW Landesverband Baden-Württemberg
13. Kühner, André	Johanniter-Unfall-Hilfe e.V.
14. Laumen, Anne	Freelancer
15. Mauthner, Jana	Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO
16. Pfeiffer, Uwe	Stadt Heilbronn
17. Rembold, Jürgen	Landeshauptstadt Stuttgart
18. Röck, Markus	Stadt Frankfurt am Main
19. Roth, Stefan	Innenministerium Baden-Württemberg
20. Sautter, Johannes	Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO
21. Schmidt, Klaus	Landesfeuerweherschule Baden-Württemberg
22. Schneider, Frank	Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO
23. Schneider, Georg	Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO
24. Schwinn, Peter	Stadt Offenburg
25. Vogt, Marcus	Duale Hochschule Baden-Württemberg
26. Wendt, Willi	Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO
27. Wirth, Sven	Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Inhalt

1	Notfall in der Notfallkommunikation	4
2	Bevölkerungswarnung in der Forschung – Das Alert4All Warnsystem	5
3	Bevölkerungswarnung – Ergebnisse und Diskussion zum Brainstorming	6
4	Resümee der Veranstaltung	10

1 Notfall in der Notfallkommunikation

A. Laumen, G. Brujin ,M. Röck, Feuerwehr Frankfurt

Vier Grundfragen zur Notfallkommunikation werden herausgestellt, beschrieben und beantwortet:

- Was ist das Ziel von Notfallkommunikation?
- Wie messen wir die Zielerreichung?
- Was ist Qualität in der Notfallkommunikation?
- Wie können wir die Ziele erreichen?

Das Ziel in der Notfallkommunikation ist geprägt von den betroffenen Menschen, dem Zeitpunkt, der Bewegung zu einer Handlung und der Verhaltensanweisung gegenüber den Betroffenen. Möglichkeiten bei der Messung der Zielerreichung werden aufgezeigt und beispielhaft am Erreichungsgrad dargestellt. Die Qualität ist u.a. von Aspekten wie der schnellen, wirkungsvollen und einfachen Notfallkommunikation abhängig. Die Zielerreichung wird von unterschiedlichsten Faktoren (Medien, Fachämter, Homepage etc.) und deren Interdependenzen beeinflusst.

Die Notfallkommunikation der Feuerwehr Frankfurt erfolgt verstärkt über Twitter. Die sich hieraus ergebenden Chancen und Herausforderungen werden beschrieben. Am Beispiel der Polizei Berlin, der Feuerwehr London und Tweets der Feuerwehr Frankfurt werden die Nutzungsmöglichkeiten von Twitter erläutert.

Beiträge der TeilnehmerInnen

- Es ist mindestens eine landesweite Lösung zu schaffen, bessere wäre jedoch eine bundesweite Warnmöglichkeit.
- Die ältere Bevölkerung ist nur über klassischen Medien zu erreichen.
- Twitter bietet ein schnelles Medium für synchrone Kommunikation.
- Dynamische Informationen oder Auswertungsergebnisse der Twitter-Nachrichten können zur Erstellung eines Lageberichts oder zur Lageergänzung genutzt werden.
- Regelmäßige Retweets bei Twitter genügen, um eine akzeptable öffentliche Wahrnehmung zu erreichen.
- Nachrichtenredaktionen nehmen Tweets auf und verbreiten diese über ihre Kanäle weiter. Es sind darüber hinaus keine Absprachen und keine Pressemitteilungen durch die Organisation notwendig.

2

Bevölkerungswarnung in der Forschung – Das Alert4All Warnsystem

Willi Wendt, Fraunhofer IAO

Das Alert4All-Projektziel orientiert sich an sechs Faktoren (Mehrkanal Information, optimierte Warnungsmeldung, Verständnis für Einfluss von Alarmierung, Entscheidungsunterstützung, Kooperation und Interoperabilität, Training und Erziehung) effektiver Krisenkommunikation. Diese bilden das Fundament des Projektes.

Der Alert4All – Lösungsansatz sieht eine Entwicklung eines integrierten, modularen und skalierbaren Alarmierungssystems vor, welches:

- einen Informationsaustausch zwischen den Behörden ermöglicht
- Entscheidungen in Planung und Einsatz unterstützt
- Optimierte Warnmeldungen erstellt und absetzt
- Innovative Mehrkanal-Alarmierung nutzt
- Die Auswirkungen von Alarmierungen erfasst
- Trainings- und Informationsmaterial für Tool-Anwender anbietet

Das Alert4All-System nutzt ein Informations-Management-Portal als Informationsschnittstellen für Anwender und stellt Informationen für andere Leitstellen bereit, stellt Trainings Module für Training- und Informationsmaterial für Anwender bereit, führt Emotionsanalysen sozialer Netzwerke (Twitter & Facebook) durch, organisiert technologieübergreifende Nachrichtenverteilung und simuliert die Verbreitung von Warnungen und Alarmierungen in der Bevölkerung.

Beiträge der TeilnehmerInnen

- Es sind nicht nur Forschungstätigkeiten zur Bevölkerungswarnung sinnvoll. Unentbehrlich ist eine eindeutige EU-Richtlinie.
- Es bestehen Unterschiede zwischen Werbung und Warnung: Werbung bedarf der Einstimmung des Nutzers, eine Warnung sollte keiner Zustimmung erfordern.
- Interessante wären Forschungsprojekte zu Themen/Techniken, die auch jetzt schon möglich sind (state of the art), da ein Fortschreiten durch die Politik nicht zu erwarten ist.
- Es werden seit Jahrzehnten grundlegende Diskussionen über die Notwendigkeit von Sirenen geführt, ohne nennenswerte Ergebnisse für die Bundesrepublik.

3 Bevölkerungswarnung – Ergebnisse und Diskussion zum Brainstorming

Johannes Sautter, Fraunhofer IAO

Zur Themenidentifizierung lagen den Teilnehmern weiße und blaue Karten vor. Stichwortartig sollten zwei Fragestellungen zum Veranstaltungsschwerpunkt Bevölkerungswarnung beantwortet werden:

Mit welchen aktuellen Themen haben Sie zu tun?

Welche zukünftigen Themen erwarten Sie?

Jedem Experte lagen drei weiße Punkte vor, die jeweils den wichtigen drei Themengruppen zuzuordnen waren.

Die vorgebrachten Stichwörter wurden durch Mitarbeiter des Fraunhofer IAO strukturiert und Themengruppen zugeordnet (s. Abb. 2 und 3).

Identifizierte aktuelle und zukünftige Themen

Themen- gruppen	Aktuelle Themen	Zukünftige Themen
Warnsystem/ Technik	9 Punkte Warnsystem, Sirenen, Telefonserver, zukunfts-fähiges und einfaches System, Testlauf Call-Broadcasting	4 Punkte Kanalbündelung, Verteilung der Kommunikationsmittel, Warnsystem, verwandte Technik, Öffentlichkeitsarbeit Warnsystem, Kapazitäten/Monitoring Social Media
Neue Medien	7 Punkte Internet, Intranet, Homepage, Facebook, Medien, Radio	
Beobachtung/ Analyse	1 Punkt Marktbeobachtung Social Media, Diskussion Katwarn Landkreistag, Finanzierbarkeit, Optimierung vorhandener Systeme, Bevölkerungsinfo über laufende Systeme	
Organisatorische Umsetzung/ Struktur		15 Punkte Information Polizei/Feuerwehr, Notwendigkeit und Aufbau v. Sirenen, Einheitlichkeit BW/Bund, Warnung vs. Weitere

Abb. 01: Aktuelle und zukünftige Themen

	Info, Differenzierung nach Schadenslagen	Bevölkerungswarnung – Ergebnisse und Diskussion zum Brainstorming
Monitoring	5 Punkte Geschwindigkeit, Reichweite, Erreichbarkeitsgrad, Zielerreichung messen	
Kultur/ Bevölkerungsbeteiligung	5 Punkte Verhaltensregeln, Kommunikationskultur, Demografische Probleme	
Szenario/ Kritische Infrastruktur	4 Punkte Stabile Stromversorgung, Privatisierung Strom/Wasser, Nachhaltigkeit	

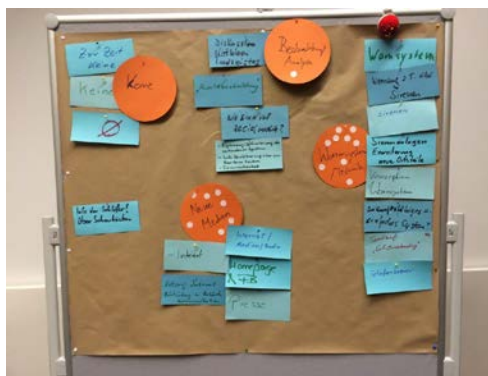


Abb. 02: Aktuelle Aktivitäten inkl. quantitativer Beschreibung der Wichtigkeit



Abb. 03: Fragen der Zukunft inkl. quantitativer Beschreibung der Wichtigkeit

Beiträge der TeilnehmerInnen

Warnsystem/Technik

- Ein einheitliches System fehlt seit dem Abbau der Sirenen. Ziel von Forschungsarbeiten könnte sein: Strukturelle Probleme bekämpfen (Bund hat nach wie vor den Auftrag des Bevölkerungsschutzes).

- Das Problem bei einer bundesweiten Zielvereinbarung ist: Bundesländer verwenden verschiedenen Systeme -> der Endnutzer muss sich somit in mehrere Systemen einarbeiten.
- Eigene Infrastruktur aufbauen (Dark-Sites/Twitter-ähnliche Struktur): Dies ist verbunden mit hohen Kosten (auch Werbekosten) -> Kosten/Nutzen – Betrachtung eher negativ -> daher ist diese Idee eher nicht weiter zu verfolgen.
- Bei der Etablierung eines Broadcasting Systems besteht das Problem, dass die Bevölkerung nicht mehr auf solche Muster (Sirenen-ton) konditioniert ist.
- Ein Sirenen-Aufbau könnte nachvollziehbar werden, wenn eine größere Krise (Verteidigungsfall) zu erwarten ist.

Warnmeldung und Warnschwellen

- Nach dem Sturmtief Lothar hat sich oft der Vorwurf gegenüber den Institutionen erhoben, dass diese zu spät gewarnt haben. In der Folge haben diese häufiger präventiv gewarnt --> Vorwurf zu oft gewarnt.
- Die Definition der Warnschwelle ist von entscheidender Bedeutung. Es ist in der Praxis die Tendenz erkennbar, dass die Warnschwelle eher sinkt als steigt.
- Wichtig und wünschenswert ist eine schnellere Verbreitung der Warnmeldung.

Neue Medien

- Die Kommunikationsarten (144 Zeichen-Beschränkung bei Twitter) der Bevölkerung werden sich weiter verändern.
- Es gibt nach wie vor Bereiche, die durch moderne Kanäle nicht erreicht werden können (z.B. Twitter bei Nacht oder am Arbeitsplatz. Somit wird der Weckeffekte über Soziale Medien (noch) nicht erreicht.
- Über Twitter ist eine Bevölkerungsinformation von Twitter-Nutzern möglich, keine breite Bevölkerungswarnung.
- Ein neues Modul wäre denkbar: Twitter Alerts. Jedoch stellt Twitter gegenwärtig eine Informationsquelle dar.
- In Schulen funktioniert kein Kanal besser als Social Media. Schulen formulieren vereinzelt Warnungen bei Amokläufen über Twitter.

Struktur/organisatorische Umsetzung

- In Deutschland führt der Föderalismus und fehlende Entscheidungsfreude bei den Institutionen zu Problemen.
- Feste Vorgaben von Zielvereinbarungen (vgl. Zeitfrist bei Rettungsdiensten) wären wünschenswert.

- Ohne zentrale Regelungen (das wäre die optimale Lösung) passiert in Deutschland nichts.
- Das Problem stellt nicht die Technik dar, sondern der Entscheidungsprozess. Die Pandemie-Übung in Stuttgart zeigte, dass mehr Meldungen/Informationen zu werten waren, als verarbeitet werden konnten.
- Die Behördenkommunikation ist grundsätzlich langsam und ist oft geprägt von der Technik-Affinität der Mitarbeiter. Diese Aspekte sind immer zu berücksichtigen.
- Es gibt Einsätze bei denen Facebook-Posts verboten werden, aufgrund rechtlicher Probleme. Es kann kritische Situationen geben, in denen man keine Infos kurzfristig an die Öffentlichkeit geben sollte.

4

Resümee der Veranstaltung

Die zweite Veranstaltung des Veranstaltungsformats Stuttgarter Runder Tisch »Forschung im Bevölkerungsschutz« wurde, als Austauschplattform zwischen Akteuren sowie als »Brücke« zur Forschung, wieder gut von den Teilnehmern angenommen. Zahlreiche aktuelle Herausforderungen, mögliche Weiterentwicklungen und Anregungen für Forschung und Praxis wurden diskutiert und erörtert.

Für die Ergebnisvorstellung der Teilnehmerbeiträge wird es bis zur nächsten Veranstaltung kleine methodische Anpassungen geben, so dass sich die Beteiligten auch mehr an der Themengruppierung beteiligen können.

Die nächste Veranstaltung soll sich schwerpunktmäßig mit Lage und Kommunikation sowie mit dem Informationsaustausch zwischen Institutionen und Organisationen beschäftigen. Der Termin sollte zeitlich deutlich nach dem Deutschen Evangelischen Kirchentag in Stuttgart (3.-7. Juni 2015) liegen.