

## Systematische Analyse der Kommunikation in sozialen Medien zur Anfertigung Psychosozialer Lagebilder in Krisen und Katastrophen (#sosmap)

Francesca Müller, Tim Lukas

## Kernaussagen

- Jüngste Krisen- und Katastrophenereignisse erfordern fundierte Kenntnisse zu sozialen
  Dynamiken, Informationsbedarfen und Selbstschutzkompetenzen der Bevölkerung.
- Das vielfältige und öffentliche Teilen von Bedarfen und Ressourcen der Bevölkerung in sozialen Medien stellt eine Herausforderung für das Krisenmanagement dar.
- Erkenntnisse des Forschungsprojekts #sosmap sollen in Rahmenempfehlungen für die Erstellung und Nutzung eines digitalen psychosozialen Lagebildes formuliert werden.

Das Bevölkerungsverhalten, als das Verhalten und Erleben von Menschen verschiedener Bevölkerungsgruppen, wird geformt durch kognitive, emotionale, motivationale sowie soziale Prozesse und bildet ein komplexes Zusammenspiel diverser Faktoren. Jüngste Ereignisse, wie die Covid-19-Pandemie, der Krieg in der Ukraine sowie die drohende Energiemangellage, erfordern fundierte Kenntnisse zur Risikowahrnehmung, zu sozialen Dynamiken, Informationsbedarfen und Selbstschutzkompetenzen, um adäquat reagieren und notwendige Maßnahmen ergreifen zu können (Schopp 2022). Effektives und effizientes Krisenmanagement kann zur Bewältigung von Krisen und Katastrophen auf zivilgesellschaftliches Unterstützungsengagement zurückgreifen. Hierzu zählen Potenziale, Ressourcen sowie Bedürfnisse der Bevölkerung, welche von Faktoren wie Ereignisart, soziodemografischen Variablen und weiteren Aspekten beeinflusst werden.

Die Identifikation von Daten mit Bezug zum Bevölkerungsverhalten kann, aufgrund einer veränderten Kommunikationskultur des interaktiven und digitalen Austauschs, besonders in Krisen- und Katastrophen- phenlagen nicht ausschließlich analog erfolgen. Verschiedene Einsatzlagen in Krisen- und Katastrophen- situationen haben die bedeutende Rolle sozialer Medien im staatlichen Krisenmanagement verdeutlicht (Reuter 2017). Der Paradigmenwechsel geht mit einem Wandel von einer ausschließlich informierenden zu einer interaktiven Kommunikation in der Krise einher. Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) stellt dies vor enorme Herausforderungen, da vielfältige psychosoziale und sonstige Bedarfe sowie Ressourcen der Bevölkerung in sozialen Medien online öffentlich sichtbar geteilt und dadurch für Entscheidende nutzbar gemacht werden können. Zugriffsrechte sowie die große und vielfältige Datenmenge erschweren das händische Monitoring, wodurch der systematischen Sammlung und Darstellung von Informationen mit dem Ziel eines psychosozialen Lagebildes Grenzen gesetzt sind. Diese Aufgabe übernehmen zunehmend sogenannte digital Freiwillige, die sich in Virtual Operations Support Teams

(VOST) virtuell organisieren (Fathi 2020). VOST sind digitale Einsatz-Unterstützungseinheiten, welche bei Krisen und Katastrophen, aber z. B. auch bei Großveranstaltungen mit neuartigen Methoden lagerelevante Daten aus sozialen Medien gewinnen, auswerten, visualisieren und Entscheidungstragenden übermitteln.

Das Projekt "Systematische Analyse der Kommunikation in sozialen Medien zur Anfertigung Psychosozialer Lagebilder in Krisen und Katastrophen (#sosmap)" soll Anforderungen der BOS an die Aufbereitung der digitalen Daten, etablierte Methoden der VOST zur Analyse sozialer Medien sowie bestehende organisatorische Strukturen des Informationsmanagements erfassen und zusammenführen, um psychosoziale Bedarfe und Ressourcen zeitnah zu erkennen und zur Lagebewältigung zu nutzen.

Die Erkenntnisse sollen in Rahmenempfehlungen formuliert und in ein Kategorisierungsraster für psychosoziale Bedarfe und Ressourcen in den sozialen Medien integriert werden. Hierdurch soll nicht nur ein breiteres Verständnis für die Arbeits- und Vorgehensweise der VOST erwirkt, sondern auch eine praxistaugliche Entscheidungshilfe für die Erstellung und Nutzung eines psychosozialen Lagebildes unter Verwendung digital öffentlich zugänglicher Daten realisiert werden.

Im Rahmen einer Panelumfrage konnten bereits wichtige Erkenntnisse zur Nutzung sozialer Medien im Alltag, in Krisen und Katastrophensituationen sowie zur psychischen Bewältigung von Erlebnissen gewonnen werden. Dabei haben 70 % der Befragten angegeben, soziale Medien in Krisen und Katastrophen bereits zum Teilen von Informationen verwendet zu haben. Am häufigsten geteilt wurden Wetterbedingungen und -warnungen sowie Straßen-/Verkehrsbedingungen und Zerstörungen aufgrund des Ereignisses. Die eigene psychische Verfassung aufgrund eines Notfallereignisses wurde durch 37 % der Befragten noch nie in den sozialen Medien geteilt (vgl. Abb.). Weiterführende Informationen zu den Ergebnissen und dem Forschungsprojekt #sosmap finden Sie auf der Projektwebseite sosmap.info.



Abb. Selbstberichtete Häufigkeit der Nutzung sozialer Medien zum Teilen der eigenen psychischen Verfassung aufgrund eines Notfallereignisses (Panelbefragung). Quelle: Eigene Darstellung.

## Literatur

Fathi, R., Thom, D., Koch, S., Ertl, T. und Fiedrich, F. (2020): VOST: A case study in voluntary digital participation for collaborative emergency management. In: Information Processing & Management, Band 57, Heft 4. S. 102–174. DOI: 10.1016/j.ipm.2019.102174.

Reuter, C. und Kaufhold, M.-A. (2017): Fifteen years of social media in emergencies: A retrospective review and future directions for crisis Informatics. In: Journal of Contingencies and Crisis Management, Band 26, Heft 4. S. 41–57. DOI: 10.1111/1468-5973.12196.

Schopp, N., Schüler, C., Tondorf, V. und Schüller, L. (2022): Lagebild Bevölkerungsverhalten für ein effektives Krisenmanagement. In: Bundesgesundheitsblatt, Band 65, Heft 10. S. 1067–1072. DOI: 10.1007/s00103-022-03583-2.

## Autorinnen und Autoren

Francesca Müller (Bergische Universität Wuppertal)

Tim Lukas (Bergische Universität Wuppertal)