

#sosmap

Systematische Analyse der K**O**mmunikation in **s**ozialen **M**edien zur **A**nfertigung **P**sychosozialer Lagebilder in Krisen und Katastrophen

Kategorisierungsraster

Kennzeichen psychosozialer Bedarfe und Ressourcen in Sozialen Medien

Gefördert durch:

Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe

BuK

BERGISCHE UNIVERSITÄT WUPPERTAL



Kategorisierungsraster
Version 1.0, November 2024

Autor:innen
S. Tomczyk, C. Alpers, F. Müller & F. Fiedrich

Redaktion, federführende Koordination und Gestaltung
S. Tomczyk & F. Müller

Gefördert durch:
Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK)

Kategorisierungsraster, V1.0 ©2024 is licensed under CC BY-NC-SA 4.0

Inhaltsverzeichnis

Tabellenverzeichnis **iv**

Abbildungsverzeichnis **iv**

1 Projektbeschreibung **1**

2 Einleitung **4**

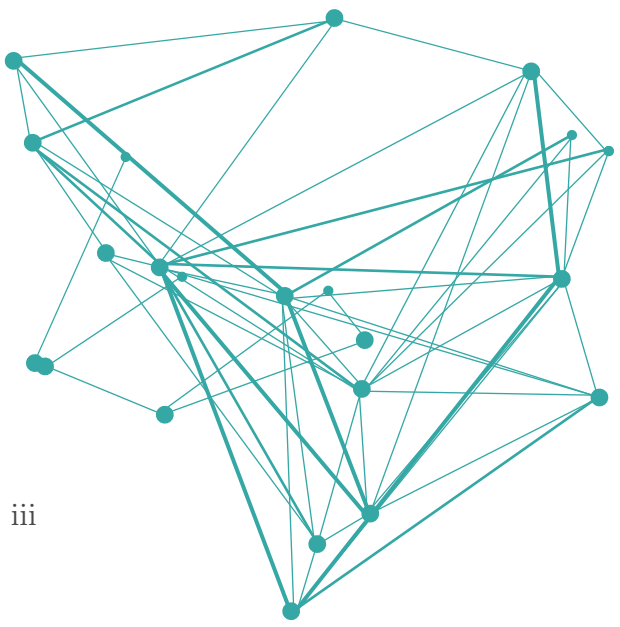
3 Grundlegende Definitionen **6**
3.1 Psychosoziale Belastungen 6
3.2 Psychosoziale Bedarfe 6
3.3 Psychosoziale Ressourcen 7
3.4 Situative Stimmung 7

4 Ergebnisse: Leitfragen **8**

5 Ergebnisse: Klassifikationskriterien **9**

6 Zusammenfassende Darstellung der Ergebnisse **11**

7 Anhang **13**
7.1 Fragestellungen der durchgeführten Delphi-Befragung 13



Tabellenverzeichnis

Abbildungsverzeichnis

1 Übersicht über die Arbeitspakete des Forschungsprojektes #sosmap 2

1. Projektbeschreibung

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

Seit 01.08.2022 fördert und begleitet das Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) im Rahmen der Bekanntmachung „Auswertung sozialer Medien im Hinblick auf psychosoziale Bedarfe der Bevölkerung in Krisen und Katastrophen“ (Nummer 0013) die „Systematische Analyse der Kommunikation in sozialen Medien zur Anfertigung Psychosozialer Lagebilder in Krisen und Katastrophen (#sosmap)“. Krisen- und Katastrophenlagen (KuK) verdeutlichen immer häufiger die bedeutende Rolle sozialer Medien (SoMe) im staatlichen Krisenmanagement. Mit der Nutzung SoMe erfolgt in KuK eine interaktive Kommunikation, durch die die Bevölkerung ihre Erfahrungen, Gefühle und Gedanken sowie ihre Bedarfe und die zur Verfügung stehenden Ressourcen öffentlich macht. Das öffentlich sichtbare Teilen von psychosozialen und vielfältigen sonstigen Bedarfen und Ressourcen der Bevölkerung in SoMe ermöglicht deren Nutzbarkeit im Krisenmanagement. Die Ziele des Projekts sind 1. die Entwicklung von Kriterien zur Identifikation und Nutzung von psychosozialen Bedarfen und Ressourcen der Bevölkerung auf Basis der in SoMe öffentlich geteilten Informationen sowie 2. die darauf aufbauende Ableitung von Rahmenempfehlungen für die Erstellung und Nutzung eines digitalen psychosozialen Lagebildes im Bevölkerungsschutz. Koordiniert wird das Projekt durch den Lehrstuhl für Bevölkerungsschutz, Katastrophenhilfe und Objektsicherheit der Bergischen Universität Wuppertal unter der Leitung von Prof. Dr.-Ing. Frank Fiedrich. Unterstützung erfolgt durch die Universität Greifswald und die Hochschule des Bundes für öffentliche Verwaltung sowie durch zahlreiche assoziierte Partner.

Zusammenfassung 1

Das Ziel des drittmittelgeförderten Forschungsprojektes #sosmap ist die Entwicklung von sozialwissenschaftlich fundierten Rahmenempfehlungen, die dem staatlichen Krisenmanagement Auswertungsmöglichkeiten sozialer Medien im Hinblick auf psychosoziale Bedarfe und Ressourcen der Bevölkerung in Krisen- und Katastrophenlagen aufzeigen sollen.

Das Projekt ist in fünf Arbeitspakete (APs) strukturiert. In AP 1 wird zunächst eine grundlegende Analyse der Nutzung SoMe durch die Bevölkerung sowie durch Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) realisiert. Ziel ist es, durch Dokumentenanalyse und Scoping Review eine umfassende Übersicht der unterschiedlichen Nutzungsmotive, -arten und -ziele abzubilden. Im Anschluss werden in AP 2 die Vorgehensweisen und Mechanismen von sogenannten Virtual Operations Support Teams (VOST) über Fokusgruppen, qualitative Inhaltsanalysen und teilnehmende Beobachtungen erforscht. VOST sind ein Zusammenschluss aus dislozierit tätigen Freiwilligen, die als etabliertes Team in bestehende Strukturen der Verwaltung oder BOS integriert sind und im Einsatzfall öffentlich verfügbare, digitale Quellen durchsuchen und relevante Daten zu Informationsprodukten für Entscheidungsträger:innen aufbereiten. Im Rahmen des Projektes soll ein VOST-Methodenhandbuch entwickelt werden, das VOST und andere Akteur:innen künftig bei der Erstellung von digitalen Lagebildern unterstützen soll.

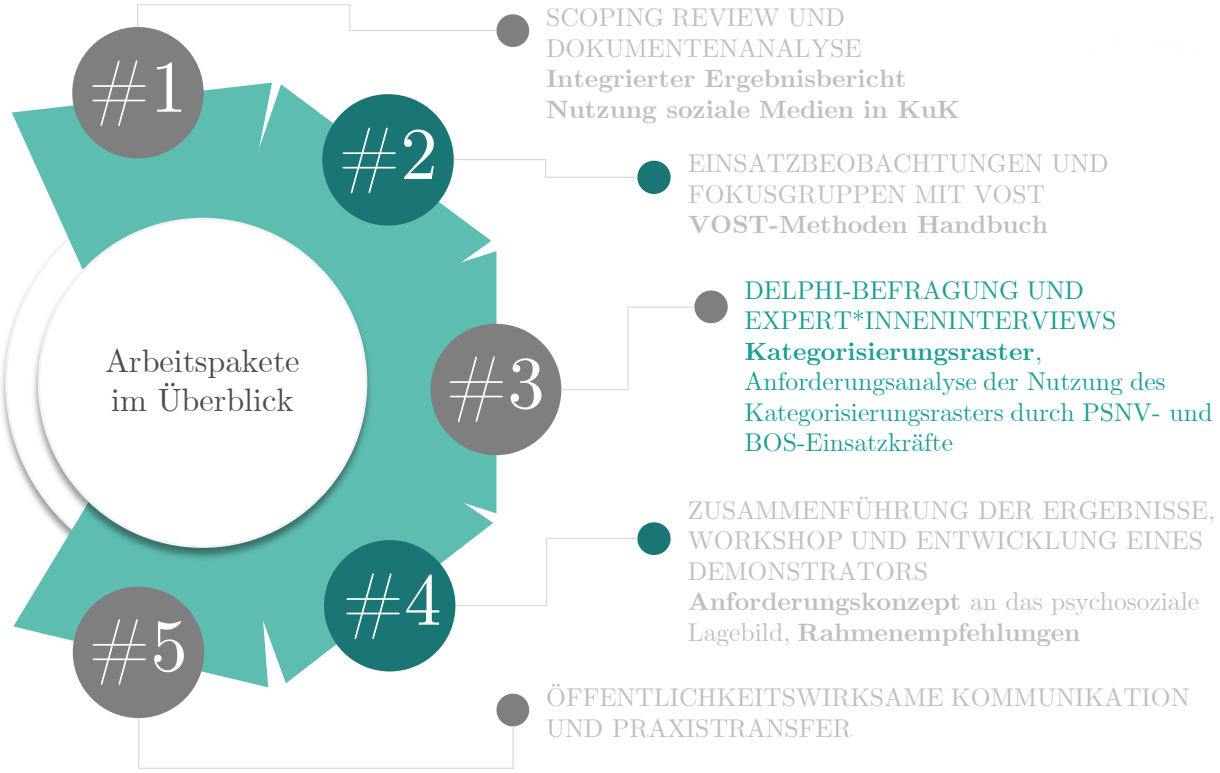


Abbildung 1: Übersicht über die Arbeitspakete des Forschungsprojektes #sosmap

Im parallel laufenden AP 3 werden durch qualitative Auswertungen psychosoziale Bedarfe und Ressourcen aus SoMe und Anforderungen an das psychosoziale Lagebild abgeleitet. Hierbei wird neben einer Anforderungsanalyse ein Kategorisierungsraster für Kennzeichen psychosozialer Bedarfe und Ressourcen in SoMe erarbeitet. In einer Kombination aus qualitativen und quantitativen Auswertungen psychosozialer Bedarfe und Ressourcen aus SoMe werden in AP 4 sowohl das Kategorisierungsraster optimiert als auch Empfehlungen für die visuelle Darstellung eines psychosozialen Bildes der digitalen Lage abgeleitet. Nach der Durchführung eines Workshops mit Planspiel unter Beteiligung der unterstützenden Partner wird darüber hinaus ein

Anforderungskonzept an das psychosoziale Bild der digitalen Lage und ein Konzept für die Fort- und Ausbildung zur Erstellung und Bewertung erarbeitet. Im abschließenden AP 5 werden unter Einbezug der Projektergebnisse die Rahmenempfehlungen formuliert und öffentlichkeitswirksam sowie zielgruppenadäquat verbreitet und in einer Abschlussveranstaltung vorgestellt. Der vorliegende Bericht stellt folglich die Ergebnisse des dritten Arbeitspaketes (AP 3) visuell und integriert aufbereitet dar.





2. Einleitung

Soziale Medien gewinnen immer mehr an Bedeutung. Das wird besonders in Krisen- und Katastrophensituationen ersichtlich (Reuter Spielhofer, 2017). In solchen Zeiten nutzen Betroffene Helfende die digitalen Plattformen nicht nur rein informativ, sondern vor allem interaktiv, um Hilfe zu koordinieren und emotionale Unterstützung zu finden. Diese spontanen und dynamischen Kommunikationsprozesse bieten Einblicke in psychosoziale Bedarfe und verfügbare Ressourcen der Bevölkerung, die insbesondere für Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) wertvoll sein können (Muniz-Rodriguez et al., 2020). Gleichzeitig werden die BOS aber vor die Herausforderung gestellt, eben diese Kommunikation richtig zu erfassen, zu bewerten und die Informationen anschließend in das Krisenmanagement zu integrieren (Endsley et al., 2000).

Ein Kategorisierungsraster ist erforderlich, um psychosoziale Bedarfe und Ressourcen in sozialen Medien systematisch zu erfassen und zu analysieren. Das Ziel ist die Erstellung eines psychosozialen Lagebilds, das sowohl der Identifikation von Informations- und Unterstützungsangeboten als auch der Einschätzung psychosozialer Bedarfe und Ressourcen dient. So können Entscheidungsträger bedarfsgerechte Maßnahmen ergreifen (Fathi et al., 2020). Um wichtige Informationen aus sozialen Medien für Entscheidungsträger*innen in Krisensituationen leichter zugänglich und verständlich zu machen, gründeten sich die Virtual Operations Support Teams (VOST) (Martini et al., 2015). Diese Teams bestehen aus digitalen Helfer*innen, die darauf abzielen, durch eine engere Zusammenarbeit mit den Behörden für den Katastrophenschutz (BOS) Daten aus sozialen Netzwerken besser in das offizielle Krisenmanagement zu integrieren.

Ein Kategorisierungsraster ermöglicht eine strukturierte, einheitliche Analyse relevanter Informationen aus einer großen Menge an Beiträgen auf sozialen Medien. Dadurch kann vermieden werden, dass wichtige Inhalte übersehen oder falsch interpretiert werden. Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben können schneller

erkennen, wo akuter Unterstützungsbedarf besteht, was die Planung und Umsetzung gezielter Maßnahmen zur Krisenbewältigung verbessert. Die Kategorien sollen eine Klassifizierung verschiedener psychosozialer Bedarfe und deren standardisierte Bewertung ermöglichen, sodass Vergleiche über verschiedene Krisensituationen hinweg möglich sind. So können auftretende Muster erkannt und zukünftige Krisenmanagementstrategien optimiert werden. Die systematische Unterscheidung der Ressourcen und Bedarfe verhindert außerdem, dass Hilfsangebote ineffizient verteilt oder Bedarfe übersehen werden.

Zudem steckt viel Entwicklungspotenzial in einem gut definierten Kategorisierungsraster. Während die automatische Erkennung von Stimmungen bereits erforscht wird (Arias et al., 2022), könnte das Raster als Grundlage für maschinelles Lernen dienen, um auch psychosoziale Bedarfe und Ressourcen automatisiert zu identifizieren.

Zusammenfassung 2

Psychosoziale Bedarfe und Ressourcen werden in Krisen und Katastrophen zunehmend auch über soziale Medien sichtbar. Eine strukturierte Analyse dieser ermöglicht eine bessere Steuerung im Psychosozialen Krisenmanagement und dank frühzeitiger und präziser Beschreibung auch die Ableitung relevanter Handlungsempfehlungen, etwa bezüglich Psychosozialer Notfallversorgung, Krisenintervention oder Hilfsangeboten.

3. Grundlegende Definitionen

Der vorliegende Bericht ist ein Teil des Forschungsprojekts #sosmap, das sich mit der Untersuchung der Nutzung SoMe in KuK durch die Bevölkerung sowie Entscheidungsträger:innen von BOS befasst. Für die Erstellung des Kategorisierungsrasters wurden die Kategorien in einem mehrstufigen Prozess erarbeitet, der eine systematische Literaturrecherche, ein durch Fachpersonen aus Psychologie, Soziologie, Psychotherapie und Krisenintervention/PSNV geleitetes Mapping und eine anschließende zweistufige Delphi-Befragung umfasste. Die Literaturrecherche hatte die bisherige Beschreibung psychosozialer Bedarfe und Ressourcen im Fokus, die in Modellen zum Erleben und Verhalten in Krisen und Katastrophen beschrieben worden sind. Auf dieser Grundlage wurde ein Mapping zentraler Konzepte und Begriffe entwickelt, um sie für die weiterführende Arbeit zu verdichten. Das Kategorisierungsraster soll eine übersichtliche Einordnung und zugleich eine gute Handhabung in der Praxis gewährleisten. Daher war es zentral, die identifizierten Aspekte auf relevante Dimensionen zu reduzieren. Diese wurden als psychosoziale Belastungen, Bedarfe, Ressourcen charakterisiert. Zudem wurde situative Stimmung als Indikator für alle Bereiche sowie die wahrgenommene Relevanz für das Krisenmanagement erfasst. Im Rahmen einer zweistufigen Delphi-Befragung wurden die Kategorien samt Indikatoren anhand exemplarischer Beiträge aus sozialen Medien erprobt, die von Expert:innen psychiatrisch-psychotherapeutischer Versorgung, psychologischer Diagnostik sowie psychosozialer Notfallversorgung (PSNV) bewertet wurden. Ziel war es, so eine validierte und handlungsrelevante Klassifizierung psychosozialer Bedarfe und Ressourcen zu ermöglichen. Folgende Kategorien werden genutzt, um psychosoziale Bedarfe und Ressourcen der Gesellschaft auf sozialen Medien systematisch zu analysieren und zu erfassen:

- # Psychosoziale Belastungen
- # Psychosoziale Bedarfe
- # Psychosoziale Ressourcen
- # Situative Stimmung

3.1 Psychosoziale Belastungen

Durch Krisen und Katastrophen können vielfältige Lebensbereiche beeinträchtigt sein, da sie sich unmittelbar auf körperliche und seelische Unversehrtheit auswirken können, aber auch mittelbar materielle Schäden verursachen können, welche wiederum zu Belastungen führen können. Diese materiellen und psychischen Beeinträchtigungen können anhand der Beiträge in sozialen Medien beschrieben werden, um relevante Bereiche von Beeinträchtigung zu erfassen. Daher sollen folgende Bereiche bewertet werden: Erwerbsarbeit, Finanzielles, Sozialleben, Familie, Gesundheit, psychisches Befinden und Sicherheit. Die Auswahl dieser Lebensbereiche orientiert sich am WHO-QoL Bref (World Health Organization, 1998) und der Liste der differentiellen Lebensbelastetheit (Linden Ritter, 2007).

3.2 Psychosoziale Bedarfe

Menschen äußern in Krisen oft Unsicherheit, Angst oder Hilfebedarfe in sozialen Medien. Spezifische Hilfsbedarfe wie psychosoziale Betreuung, materielle Unterstützung oder Informationsmangel sollen erkannt werden. Das Verständnis dieser Bedarfe hilft, gezielt psychosoziale Unterstützung bereitzustellen. Unter dem Oberbegriff Bedarfe werden daher kognitive, emotio-

nale und motivationale Bedarfe von Personen gefasst, hier infolge besonderer physischer oder psychischer Belastungen, z. B. dem Erleben von Krisen und Katastrophen. Das Ausmaß ist abhängig von direkter oder indirekter Beteiligung an Krisensituationen, Merkmalen der Situation (z. B. objektives oder subjektives Ausmaß der Betroffenheit und des Bedrohungs- oder Schädigungspotenzials) sowie der individuellen Lebensgeschichte und Vulnerabilität (vgl. Diathese-Stress-Modell der Psychopathogenese). Die Bedarfe stehen in Zusammenhang mit individuellen Bedürfnissen, können dabei auch orthogonal zu diesen bestimmt werden (z. B. bei Bedürfniskonflikt).

3.3 Psychosoziale Ressourcen

Als psychosoziale Ressourcen werden personale, soziale oder umweltbezogene Aspekte bezeichnet, die selbst von zentralem Wert und funktional für die Bewältigung von Anforderungen sind (z. B. Selbstwert, Selbstwirksamkeit, unterstützende soziale Beziehungen, Gesundheit) oder die als Mittel dienen können, um persönlich als relevant bewertete Ziele erreichen zu können (z. B. Geld, Gesetzgebung). Ressourcen werden dabei wirksam, indem sie situativ verfügbare Potenziale offenlegen. Im Gegensatz zu psychosozialen Bedarfen, die transsituativ erscheinen und in Bezug zu Bedürfnissen definiert werden können (z. B. Sicherheit, Kontrolle, Bindung, Lust), können psychosoziale Ressourcen auch darüber hinaus definiert werden (z. B. im sozialen Nahraum oder der Nachbarschaft). Besonders relevante Ressourcen sind dabei Coping-Strategien, soziale Unterstützung, professionelle psychosoziale Unterstützung, Materielles, ereignisbezogene Informationen und praktische Hilfe.

3.4 Situative Stimmung

Krisen beeinflussen kollektive und individuelle Emotionen (z. B. Angst, Trauer) und werden häufig in Änderungen der Stimmung und situativer emotionaler Zustände (sog. States) sichtbar. Die emotionalen Zustände der Beitragsersteller*innen werden erfasst, um mögliche Belastungen zu identifizieren, sodass Krisenstäbe und Notfalldienste schneller angemessene Maßnahmen ergreifen können. Neben der Erfassung von aktuellen Zuständen können durch die systematische Erfassung der situativen Stimmung auch langfristige Trends und Muster identifiziert sowie potenzielle Zusammenhänge zwischen Belastungen/Bedarfen und Stimmungen festgestellt werden. Ist das der Fall, kann die in Beiträgen ausgedrückte Stimmung bei der Auswahl von Beiträgen für psychosoziale Lagebilder unterstützen. Um die situative Stimmung der Beiträge zu erfassen, wurden verschiedene emotionale Zustände so ausgewählt, dass die meisten Emotionsgruppen abgedeckt sind. Angelehnt an Mathur et al. (2020) erfolgte die Darstellung folgender Kategorien: 1. ängstlich, 2. geekelt, 3. traurig, 4. verärgert, 5. angespannt, 6. freudig, 7. überrascht, 8. verunsichert.

Zusammenfassung 3

Die Kategorisierung psychosozialer Bedarfe und Ressourcen in sozialen Medien bietet großes Potenzial für das Krisenmanagement. Wichtig ist, dass einerseits wesentliche Aspekte erfasst werden und andererseits die Kategorisierung handhabbar für die Praxis bleibt. Daher wurde in einem mehrstufigen Prozess eine Definition und Kategorisierung psychosozialer Belastungen, Bedarfe, Ressourcen und situativer Stimmung vorgenommen, die eine elementare Kategorisierung von Beiträgen ermöglichen und klare Indikatoren für den Praxiseinsatz bieten.

4. Ergebnisse: Leitfragen

Die Analyse und Kategorisierung der Beiträge in sozialen Medien müssen zentrale inhaltliche Fragen beantworten, die eine entsprechende Einordnung ermöglichen:

1. Welche persönlichen/personenbezogenen, sozialen oder umweltbezogenen Aspekte werden angesprochen?
2. Welche kognitiven, emotionalen oder motivationalen Aspekte werden deutlich (z. B. semantisch kodiert)?
3. In welchen Zusammenhang mit Zielen oder Herausforderungen werden diese Aspekte gesetzt, um entsprechend als Bedarfe oder Ressourcen eingeordnet werden zu können?

Darüber hinaus lassen sich Leitfragen formulieren, die eine Kontextualisierung der Beiträge ermöglichen und damit als Vergleichsgrundlage verschiedener Lagen nützlich sein können:

1. Welche Erkenntnisse zu weiteren soziodemografischen oder biografischen sowie situativen Hintergründen lassen sich darüber hinaus ableiten (z. B. Bildungsgrad, Vulnerabilität, Lokalität)?
2. Welche Informationen liefert der informations- und kommunikationstechnologische Kontext der Beiträge (z. B. Art des Beitrags, Plattform, weitere Verbreitung)?

Die Analyse und Kategorisierung der Beiträge in sozialen Medien geben Auskunft über kognitive, emotionale und motivationale sowie persönliche bzw. personenbezogene und soziale Aspekte der Kommunikation, z. B. durch direkte Äußerungen oder Kommentierungen, ich-bezogene Aussagen oder Aufforderungen zu gemeinsamen Aktivitäten (z. B. Solidaritätsbekundungen oder Spontanhilfe). Auf diese Weise können Hinweise auf die o. g. Kategorien abgeleitet werden. Die Einbindung von Metadaten, etwa zur Lokalität des Beitrags oder der Angaben und Eigenschaften der Personen, die die Beiträge erstellt oder geteilt haben, geben darüber hinaus Hinweise über soziodemografische oder geografische Informationen, die in Zusammenhang mit erstgenannten Aspekten gesehen werden können.

Zusammenfassung 4

Die Analyse und Kategorisierung beantwortet Leitfragen, die personenbezogene, soziale und umweltbezogene Aspekte betreffen, relevante Themenfelder beschreiben und bestimmte kognitive, emotionale oder motivationale Aspekte ausdrücken. Zudem können diese Ergebnisse durch Metadaten kontextualisiert werden, um weiterführende Hinweise z. B. bezüglich geografischer oder soziodemografischer Einflüsse zu geben.

5. Ergebnisse: Klassifikationskriterien

Die Klassifikationskriterien dienen einer mehrstufigen Beschreibung und Klassifikation der Beiträge in sozialen Medien. Die Kriterien sind dabei nicht zwingend exklusiv zu verstehen und nicht jedes Kriterium kann für jeden Beitrag zutreffend eingeschätzt werden. Zentral ist, im ersten Schritt eine möglichst präzise Beschreibung zu ermöglichen, die etwa die betroffenen Lebensbereiche und Belastungsfaktoren charakterisiert und im zweiten Schritt eine Einordnung des Kontexts (als Ziel bzw. Ressource oder als Herausforderung bzw. Bedarf) vorzunehmen und im Folgenden eine Einschätzung der Relevanz und Dringlichkeit der Beiträge für das Psychosoziale Lagebild des digitalen Raumes zu erlauben. Nachfolgend werden die identifizierten und empirisch geprüften Aspekte anhand der zuvor genannten Leitfragen präsentiert.

Welche persönlichen/personenbezogenen, sozialen oder umweltbezogenen Aspekte werden angesprochen?

- **Indikatoren für persönliche/-personenbezogene Aspekte**: Ich-Formulierungen, verbale oder nonverbale Reaktionen, Thematisierung des eigenen Erlebens oder Befindens
- **Indikatoren für soziale Aspekte**: Wir/Sie-Formulierungen, Thematisierung des Erlebens oder Befindens anderer Personen
- **Indikatoren für umweltbezogene Aspekte**: Beschreibung der nichtmenschlichen Umgebung (z. B. durch Fotos, Videos, verbale Äußerungen) der Krisen und Katastrophen bzw. der eigenen/sozialen Situation

Welche kognitiven, emotionalen oder motivationalen Aspekte werden deutlich (z. B. semantisch kodiert)?

- **Kognitive Aspekte**: Gedanken (wertfreie Assoziationen oder Überlegungen, z. B. ich denke, ..., wie wäre ..., was ist, wenn ...), Überzeugungen (nicht auf konkrete Gegenstände (Personen, Objekte, Situationen) bezogene Werthaltungen, z. B. es ist so, dass ..., X ist ..., war klar, dass ...), Einstellungen (auf konkrete Gegenstände (Personen, Objekte, Situationen) bezogene Werthaltungen, z. B. X ist gut, X ist schrecklich), Eindrücke (z. B. Sinneseindrücke, ich sehe ..., überall sind ...)
- **Emotionale Aspekte**: Anzeichen aktueller emotionaler Zustände/Affekte sowie situativer Stimmungen (überdauernd), die auf Basis einzelner Beiträge schwer differenziert werden können und erst im Kontext (z. B. zeitlich überdauernde, wiederholte Kommunikation) zuverlässiger identifiziert werden können; Einordnung emotionaler Zustände ist anhand von Valenz (positiv/negativ) Erregung (vs. Entspannung) und Dominanz (hohe vs. geringe Kontrolle) möglich.
  Auf Basis bisheriger Arbeiten (z. B. Sentimentanalyse) und Modellen (z. B. Mathur et al., 2020) wurden weitere Kategorien definiert, die eine inhaltliche Einordnung der Emotionen ermöglichen und bereits anhand kurzer (Text-)Beiträge zugeordnet werden können: 1. ängstlich, 2. geekelt, 3. traurig, 4. wütend / verärgert, 5. angespannt, 6. freudig, 7. überrascht, 8. verunsichert.
- **Motivationale Aspekte**: Motivationen bezeichnen handlungs- oder entscheidungsorientierte Einflüsse, d. h. darunter sind hier v. a. Äußerungen und Inhalte zu verstehen, die in Zusammenhang mit konkreten Handlungen stehen, z. B. Ankündigungen von Handlungen, Aufrufen zur Unterstützung, dabei sollte die handelnden Subjekte, Zielobjekt(e), Art und Umfang der Handlung ebenfalls festgehalten werden

In welchen Zusammenhang mit Zielen oder Herausforderungen werden diese Aspekte gesetzt, um entsprechend als Bedarfe oder Ressourcen eingeordnet werden zu können?

- **Ziele und Herausforderungen**: Nach Klassifikation der Beiträge hinsichtlich ihrer Inhalte und Aspekte (Person, Soziales, Umwelt) und der kognitiven, emotionalen und motivationalen Aspekte kann eine Einordnung als Ressource und/oder Bedarf vorgenommen werden.
  Bedarfe werden als wahrscheinlich angesehen, wenn der Beitrag einen Mangel, ein Bedürfnis erkennen lässt oder eine Herausforderung zum Ausdruck gebracht wird, die zu bewältigen ist, ohne jedoch ein klares, (realistisch) zu erreichendes Ziel benennt.
  Ressourcen werden als wahrscheinlich angesehen, wenn der Beitrag eine Bewältigung erkennen lässt oder referenziert (d. h. einen erfolgreichen Umgang mit einer Herausforderung) oder ein klares Ziel formuliert wird, das durch den Mitteleinsatz oder die personale Ressource erreicht werden soll. Dabei können Beiträge auch beide Aspekte beinhalten, häufig wird einer der beiden Bereiche dominieren.

Welche Erkenntnisse zu weiteren soziodemografischen oder biografischen sowie situativen Hintergründen lassen sich darüber hinaus ableiten (z. B. Bildungsgrad, Vulnerabilität, Lokalität)?

- **Hintergründe/Kontextualität**: Personenbezogene, biografische oder situative Informationen, die nicht anderweitig klassifiziert werden können, können hier eingeordnet werden. Dazu zählen etwa Merkmale der Lage (Art und Ausmaß der Lage, zeitlicher Verlauf) sowie Merkmale der Person (Alter, Geschlecht, Bildungsgrad, sofern diese bekannt/erkennbar sind

- Nach Möglichkeit sollen die betroffenen Lebensbereiche klassifiziert werden, um eine passgenaue Einschätzung relevanter Bedarfe/Ressourcen zu ermöglichen, dazu zählen etwa 1. Erwerbsarbeit (z. B. Schwierigkeiten der Arbeit nachzukommen, Angst vor Entlassung, Stress/Burnout-Gefahr), 2. Finanzielles (z. B. Einkommenseinbußen, erhöhte Belastung durch anstehende Reparaturen, Zerstören von Eigentum), 3. Sozialleben (z. B. Freunde und Bekannte treffen, Hobbies nachgehen, Freizeitgestaltung) , 4. Familie (z. B. Kinderbetreuung, Familienmitglieder), 5. Gesundheit (z. B. Krankheit, Behandlungsschwierig¬keiten, Schmerzen, Schlaf, Medikamentenbedarf), 6. Psychisches Befinden (z. B. Angst, Depressive Symptome, Glaube/Spiritualität, Selbstbewusstsein, Zukunftssorgen) und 7. Sicherheit (Gefährdung des leiblichen Wohls durch externe Faktoren, z. B. Hochwasser oder Angriff)

Welche Informationen liefert der informations- und kommunikationstechnologische Kontext der Beiträge (z. B. Art des Beitrags, Plattform, weitere Verbreitung)?

- Hier sind Informationen zu den **Rahmenbedingungen des Beitrages** zu klassifizieren, bspw. Plattform (z. B. Facebook, Instagram, Twitter/X), Art und Umfang des Beitrags (z. B. Video, Text, Anzahl der Zeichen, Dauer des Videos), ggf. Informationen zur weiteren Verbreitung (z. B. Anzahl der Kommentare, Anzahl der Aufrufe)

6. Zusammenfassende Darstellung der Ergebnisse

Der Beitrag beschreibt die Entwicklung und den Aufbau eines Kategorisierungsrasters, um psychosoziale Bedarfe und Ressourcen in sozialen Medien systematisch zu erfassen und zu analysieren. Das Raster hat das Ziel, die Erstellung eines psychosozialen Lagebilds (des digitalen Raumes) zu unterstützen, das sowohl der Identifikation von Informations- und Unterstützungsangeboten als auch der Einschätzung psychosozialer Bedarfe und Ressourcen dient. So kann das Psychosoziale Krisenmanagement unterstützt werden, um situativ angemessen und zeitgerecht psychosoziale Unterstützung wahrnehmen, anbieten und steuern zu können.

Ein Kategorisierungsraster ermöglicht eine strukturierte Analyse relevanter Informationen aus einer großen Menge an Beiträgen auf sozialen Medien. Dadurch kann vermieden werden, dass wichtige Inhalte übersehen oder falsch interpretiert werden. In diesem Kategorisierungsraster wurden auf Basis bisheriger Forschung sowie empirischer Arbeiten mit Expert:innen die Oberkategorien Psychosoziale Belastungen, Psychosoziale Bedarfe, Psychosoziale Ressourcen und Situative Stimmung extrahiert. Für jeden Bereich können Indikatoren beschrieben werden, die auf individueller/personenbezogener, sozialer und umweltbezogener Ebene abgebildet sind, sich auf kognitive, emotionale und motivationale Aspekte beziehen und sich anhand von Informationen aus dem Umfeld (z. B. Metadaten) kontextualisieren lassen.

Das Kategorisierungsraster bietet einen empirisch validierten Rahmen für die Arbeit mit sozialen Medien im Psychosozialen Krisenmanagement und der Erstellung eines Psychosozialen Lagebild des digitalen Raumes - daher ist die praktische Erprobung mit relevanten Akteuren, wie VOST, PsychKM oder PSNV, ein wesentlicher nächster Schritt, um die Akzeptanz und Nützlichkeit in der Praxis zu erproben und weitere Hinweise auf die Validität zu erhalten.

Literatur

1 Arias, F., Nunez, M. Z., Guerra-Adames, A., Tejedor-Flores, N., Vargas-Lombardo, M. (2022). Sentiment analysis of public social media as a tool for health-related topics. *IEEE Access, 10*, 74850-74872.

1 Endsley, M. R., Garland, D. J. (2000). Theoretical underpinnings of situation awareness: A critical review. *Situation Awareness Analysis and Measurement, 1*(1), 3-21.

2 Fathi, R., Thom, D., Koch, S., Ertl, T., Fiedrich, F. (2020). VOST: A case study in voluntary digital participation for collaborative emergency management. *Information Processing Management, 57*(4), 102174.

2 Linden, M., Ritter, K. (2007). Differentielle Lebensbelastetheit. *Psychiatrie und Psychotherapie, 3*(4), 140-147.

3 Martini, S., Alten, R., Voßschmidt, S., Zisgen, J., Steenhoek, S. (2015). Ein deutsches VOST? Ein deutsches Virtual Operations Support Team – Potenziale für einen modernen Bevölkerungsschutz. *Bevölkerungsschutz, 2015*.

4 Mathur, M. (2020). Improving the value of the retailer brand through social media equity. *Journal of Brand Management, 27*(5), 508-530.

5 Muniz-Rodriguez, K., Ofori, S. K., Bayliss, L. C., Schwind, J. S., Diallo, K., Liu, M., ... Fung, I. C. H. (2020). Social media use in emergency response to natural disasters: a systematic review with a public health perspective. *Disaster Medicine and Public Health Preparedness, 14*(1), 139-149.

6 Reuter, C., Spielhofer, T. (2017). Towards social resilience: A quantitative and qualitative survey on citizens' perception of social media in emergencies in Europe. *Technological Forecasting and Social Change, 121*, 168-180.

7 WHOQOL Group. (1998). Development of the World Health Organization WHOQOL-BREF quality of life assessment. *Psychological Medicine, 28*(3), 551-558.

7. Anhang

7.1 Fragestellungen der durchgeführten Delphi-Befragung

Frage 1 Wie würden Sie die Stimmung der verfassenden Person(en) des Beitrags einschätzen? Wählen Sie für jede Stimmung aus, wie sie sehr auf den Beitrag zutrifft. Wenn Sie weitere Stimmungen aus dem Beitrag entnehmen, nutzen Sie dafür die offenen Antwortmöglichkeiten.

Frage 2 In welchen Lebensbereichen sehen Sie die verfassende(n) Person(en) belastet im Zusammenhang mit der Katastrophe oder Krise? Bitte schätzen Sie auch die Stärke der vorhandenen Belastungen für die zutreffenden Lebensbereiche ein.

Frage 3 Bitte schätzen Sie nun ein, ob Sie im Beitrag Anzeichen für Bedarfe zur Bewältigung der Katastrophe in einem der folgenden Bereiche erkennen. Bewerten Sie nur die Bedarfe, für die Sie Anzeichen im Beitrag erkennen.

Frage 4 Bitte schätzen Sie nachfolgend ein, ob Sie im Beitrag Anzeichen für Ressourcen zur Bewältigung der Katastrophe in einem der folgenden Bereiche erkennen. Schätzen Sie bitte die Stärke der vorhandenen Ressourcen ein.

Frage 5 Welche der folgenden Maßnahmen würden Sie als Reaktion auf den Beitrag empfehlen? Schätzen Sie bitte die Dringlichkeit ein, mit der Sie die Maßnahme empfehlen würden.
Halten Sie eine sonstige Maßnahme anhand des vorliegenden Beitrags für sinnvoll, die hier noch nicht aufgeführt ist? Bitte beschreiben Sie, welche Art von Angebot/Unterstützung Sie angesichts des vorliegenden Beitrags außerdem für sinnvoll erachten.

Frage 6 Woran machen Sie Ihre Gesamteinschätzung der empfohlenen Maßnahmen fest? Beschreiben Sie kurz oder stichpunktartig, welche Aspekte des Beitrags Sie für Ihre Einschätzung genutzt haben.

Frage 7 Wie bewerten Sie die Aussagekraft des Beitrags für die Einschätzung der psychosozialen Lage der Bevölkerung in Bezug auf die Krise?

Impressum

Kategorisierungsraster (2024)
Klassifikation der Kommunikationsinhalte sozialer Medien zur Ermittlung der Bedarfe und Ressourcen der Bevölkerung in Krisen und Katastrophen

Autor:innen
Samuel Tomczyk[2]
Carlotta Alpers[2]
Francesca Müller[1]
Frank Fiedrich[1]

Organisationen
[1] Bergische Universität Wuppertal,
Fachgebiet für Bevölkerungsschutz, Katastrophenhilfe und Objektsicherheit (BuK)
[2] Universität Greifswald

Die Lizenz CC BY-NC-SA 4.0 verlangt, dass die Weiterverwender:innen die Urheber:innen nennen. Sie erlaubt den Weiterverwender:innen, das Material zu verbreiten, zu mischen, zu adaptieren und darauf aufzubauen, und zwar in jedem Medium oder Format und nur für nichtkommerzielle Zwecke. Wenn andere das Material verändern oder anpassen, müssen sie das veränderte Material unter denselben Bedingungen lizenzieren.

Redaktion, federführende Koordination und Gestaltung
Francesca Müller

Projektwebseite
www.sosmap.info

Gefördert durch:
Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK)

Das Forschungsprojekt #sosmap im Überblick

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

Förderung
Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe

Förderkennzeichen
BBK III.1 - 41201/0013

Bekanntmachung
Auswertung sozialer Medien im Hinblick auf psychosoziale Bedarfe der Bevölkerung in Krisen und Katastrophen

Projektlaufzeit
01. August 2022 bis 31. Juli 2025

Unterauftragnehmer
Universität Greifswald, Institut für Psychologie Digital Health and Prevention

Kooperationspartner
Hochschule des Bundes für öffentliche Verwaltung, Betriebswirtschaftslehre der öffentlichen Verwaltung

Assoziierte Partner
Virtual Operations Support Teams, Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben, Akteur:innen der Psychosozialen Notfallversorgung und staatliche sowie weitere Akteure

IMPRESSUM

PROJEKTKOORDINATION

Prof. Dr.-Ing. Frank Fiedrich, Francesca Müller
Fachgebiet Bevölkerungsschutz, Katastrophenhilfe und Objektsicherheit (BuK)
Bergische Universität Wuppertal
Gaußstraße 20
42119 Wuppertal

KONTAKT

Francesca Müller
framueller[at]uni-wuppertal.de

GEFÖRDERT UND BEGLEITET VON

Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK)

FKZ: BBK III.1 – 41201 / 0013

GESTALTUNG

Francesca Müller, Icons designed by Freepik

E-PAPER DES BBK-PROJEKTS

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

BBK-Projekt #sosmap. Alle Rechte vorbehalten. Wuppertal 2024.

ABRUFMÖGLICHKEITEN ÜBER DIE PROJEKT-WEBSEITE

www.sosmap.info

Gefördert durch:

Bundesamt
für Bevölkerungsschutz
und Katastrophenhilfe