**Zeitschrift:** Bevölkerungsschutz : Zeitschrift für Risikoanalyse und Prävention, Planung und Ausbildung, Führung und Einsatz

**Herausgeber:** Bundesamt für Bevölkerungsschutz

**Band:** 5 (2012)

**Heft:** 14

**Artikel:** Ein guter Link zur Bevölkerung

**Autor:** Nappo, Manuel P.

**DOI:** https://doi.org/10.5169/seals-357954

**Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

**Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

**Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

**Download PDF:** 08.08.2025

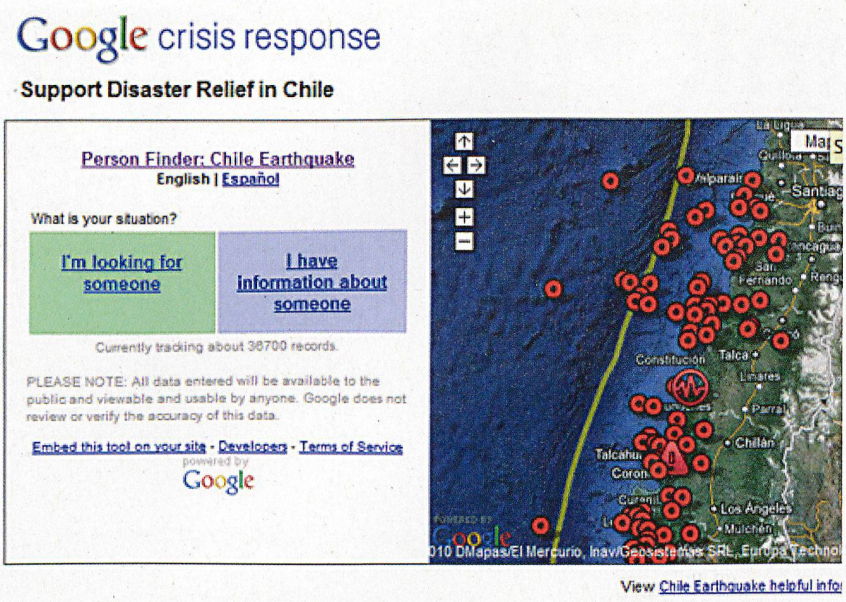
**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch**

Social Media in der Katastrophenkommunikation

# Ein guter Link zur Bevölkerung

Social Media sind allgegenwärtig – und auch ein Thema für den Bevölkerungsschutz. Vielerorts wägen die Behörden noch die Schwierigkeiten und die Chancen ab, andernorts wurden sie bei Katastrophen bereits erfolgreich genutzt.

Wo immer etwas geschieht: Smartphones sind nicht weit. Oft stellen Zeugen Informationen ins Internet und lassen ein breites Publikum teilhaben. Im Bild: Ein Schulbus der Freiburger Verkehrsbetriebe ist im September 2012 bei Farvagny FR in eine Scheune gerollt.




**Über die Plattform «Google Person Finder» kann nach einer Katastrophe jeder nach seinen vermissten Angehörigen suchen. Im Bild: das Beispiel eines Erdbebens in Chile.**

Wie wir privat handeln würden, wenn sich in unserem Umfeld eine Katastrophe ereignete, ist kaum voraussehbar. Zur Information würden viele wohl erst einmal das Radio oder den Fernseher einschalten. Immer mehr würden aber auch das Internet und die Social Media nutzen, um sich zu informieren.

## Wichtige Informationsquelle, aber nicht ohne Risiko

Betroffene suchen im Katastrophenfall vor allem aus zwei Gründen in den Social Media nach Informationen: Zuerst einmal sind sie es gewohnt, dort Informationen zu erhalten. Die Leitmedien haben sich in den letzten Jahren auf den Computer, das Internet und Web 2.0 fokussiert, so dass sich auch die Medienbindung entsprechend entwickelt hat. Nebst dem TV, der immer noch oft und gerne genutzt wird, sind zunehmend mobile Geräte und der Computer mit Internetanschluss beliebt – besonders bei den bis 44-Jährigen.

Der zweite Grund ist die Geschwindigkeit der Neuen Medien. Oft können Ereignisse wortwörtlich in Echtzeit mitverfolgt werden. Relevante Informationen verbreiten sich rasend schnell. Die Chance, dass in den Social Media jemand mehr weiss und weitere Informationen hat, ist gross. Wie vertrauenswürdig die einzelnen Quellen in den Social Media sind, ist jedoch schwierig einzuschätzen. Der Journalist Konrad Weber liefert in seinem Blog wertvolle Tipps zur Verifikation von Inhalten in den Social Media. Er rät, direkt bei den Personen, welche die Informationen liefern, nachzufragen und über sie zu recherchieren, Metadaten von Bildmaterial auszuwerten sowie Vergleiche zwischen den verschiedenen Inhalten herzustellen. Inwiefern solche Abklärungen von Privatpersonen tatsächlich gemacht werden, ist fraglich. Und für Medien ist es besonders verlockend, Neuigkeiten vor der Konkurrenz zu verbreiten und dabei auf eine abschliessende Prüfung zu verzichten. Die fehlende Quellenverifizierung kann aber verheerend sein; durch subjektive Interpretationen und Falschmeldungen kann die Bevölkerung zusätzlich verwirrt und verunsichert werden.

## Chancen für die Kommunikation von Behörden

Es stellt sich die Frage, ob bei einer Katastrophe die Behörden in den Social Media agieren müssen. «Klar!», lautet die Antwort von Martin Anderson, «Digital Media Manager» der Feuerbehörde im australischen Bundesstaat Victoria: Die Behörden sollten im Katastrophenfall alles machen, um die Ziele zu erreichen (primär Leben zu retten). Dass dazu auch Social Media eingesetzt werden, liege auf der Hand, da es für viele ein Hauptkommunikationskanal sei. Übernehmen die Behörden den Informationslead nicht und dominieren die Information nicht, tun dies andere – deren Verlässlichkeit nicht gewährleistet ist. Ein Vorteil der Social Media ist, dass sie grundsätzlich für alle jederzeit zugänglich sind. Gibt es wichtige Neuigkeiten, können diese auf direktem Weg der breiten Bevölkerung mitgeteilt werden, ohne auf die nächste Pressekonferenz oder das Zeitfenster im TV/Radio warten zu müssen. Mobiltelefone sind zudem weit verbreitet: Gemäss einer repräsentativen Umfrage von comparis.ch Anfang 2012 verfügen bereits über 48 Prozent der Schweizerinnen und Schweizer über ein Smartphone mit Internetzugang. Diese Zahl dürfte weiter ansteigen, da gemäss Bundesamt für Statistik BFS 120 Mobiltelefone auf 100 Einwohner kommen.

Die Wirkung von Social Media reicht zudem weit über diese Mobile-Nutzenden hinaus. Relevante Informationen verbreiten sich dank Multiplikatoren in rasantem Tempo. Das Motto «sharing is caring» – wer sein Wissen teilt, hilft anderen – beschränkt sich nicht nur auf die Online-Welt. Wichtige Informationen werden auch offline weitererzählt und geteilt.

## Empfehlung für eine Präsenz in den Social Media

Katastrophen sind oft nicht oder nur kurz vorher absehbar. Daher gilt für den Einsatz von Social Media, dass bereits frühzeitig die entsprechenden Grundlagen und Voraussetzungen geschaffen werden. Die Instrumente müssen eingerichtet und die zuständigen Personen geschult sein.

Es gibt zwar mehrere Beispiele, bei denen erst nach dem Beginn der Katastrophe Social Media als Kommunikationskanäle aufgebaut und genutzt wurden – meist wurde die Bevölkerung mit Erfolg innert kürzester Zeit erreicht –, es empfiehlt sich jedoch, bereits im Voraus eine Präsenz zu errichten, um sich zu positionieren und Bekanntheit zu erlangen. Am besten packen Behörden dies umfassend mit einer integrierten Social-Media-Strategie an.

Zuerst sollten sich Behörden gemäss Martin Anderson folgender drei Punkte bewusst sein:

- Die Bevölkerung vor Ort kennt die Umgebung und hat oft einen besseren Überblick als Rettungsmannschaften. Sie kann daher wichtige Informationen liefern.
- Behörden haben Informationen, welche die Bevölkerung möchte. Behörden sollten hinhören, was die Bevölkerung wissen möchte, und nicht entscheiden, was sie wissen muss und was nicht.
- Die Bevölkerung ist eine Ressource und keine Belastung. Behörden sollten eine aktive Bevölkerung schätzen und einbeziehen.

Die ersten beiden Punkte verdeutlichen, wie wichtig das Monitoring, das stete Beobachten, ist. Idealerweise übernehmen Personen diese Aufgabe, die einerseits in den Social Media zuhause und andererseits im Umgang mit Katastrophen erfahren sind. So kann sichergestellt werden, dass Gefahren richtig eingeschätzt und die Relevanz von Nachrichten korrekt interpretiert werden.
Der Einsatz von Social Media ist nicht nur zur Information und Kommunikation während einer Katastrophe sinnvoll. Im Alltag oder im Vorfeld eines Ereignisses können sie in der Prävention oder für Warnungen genutzt werden, danach etwa, um Hilfe zu koordinieren. Social Media sollten nicht nur als Informationskanal benutzt werden, sondern als Dialogmedium zur Kommunikation mit der Bevölkerung: Lesen und hören, was die Bürgerinnen und Bürger für Ängste haben, worüber sie informiert werden wollen, kann Voraussetzung für gezieltes Handeln sein. Die Behörden sollten die Social Media ebenfalls als Informationsquelle nutzen.

## Erfahrungen weltweit

Erfahrungen mit Social Media im Bereich des Bevölkerungsschutzes gibt es weltweit: Nach dem verheerenden Erdbeben in Haiti im Januar 2010 entwickelte Google in nur 72 Stunden «Google Person Finder». Auf dieser Plattform konnte jeder nach seinen vermissten Angehörigen suchen oder eintragen, wenn jemand gefunden wurde. Die Plattform wurde weiterentwickelt und war 2011 auch bei der Nuklearkatastrophe in Fukushima im Einsatz.
Eine ebenfalls bereits weit verbreitete Plattform ist Crowdmap, dank der die Behörden zusammen mit der Bevölkerung eine Karte mit wichtigen Informationen anlegen können. Für den Gaza-Konflikt sind beispielsweise die gefährlichen Stellen auf einer Karte markiert. Und im Winter 2010 wurde Crowdmap nach dem Schneesturm in Washington benutzt, um darzustellen, wo Hilfe bei Aufräumarbeiten benötigt wurde.
Während des Hurrikans Irene 2011 an der US-Ostküste gab es ebenfalls entsprechendes Kartenmaterial von der Stadtverwaltung. Zudem informierte diese aktiv auf Twitter und Facebook. Die Menge an Nachrichten mit

**Während des Hurrikans Irene 2011 an der US-Ostküste informierte New Yorks Bürgermeister Mike Bloomberg auch auf Twitter.**

dem Twitter-Hashtag #irene war gewaltig. Gemäss einer Auswertung war der Hurrikan 2011 auf Rang 3 der meistdiskutierten Themen in den Social Media. Auch das «National Hurricane Center» konnte auf Facebook mit 6,4 Millionen Besuchen in einer Woche einen Rekord verzeichnen.
Eine der zurzeit innovativsten Apps für mobile Geräte setzt die Feuerwehr des kalifornischen San Ramon Valley ein. Jeder Nutzer kann ein Profil mit seinen Fähigkeiten hinterlegen, die er im Notfall einsetzen kann. Entspricht bei einem Notruf das Anforderungsprofil den angegebenen Fähigkeiten und hält sich der Nutzer auch in der Nähe auf, erhält er eine Nachricht und kann rasch Hilfe leisten.
Auch wenn die Neuen Medien neue Technologien mit sich bringen, es sind die Leute dahinter, die Social Media zu dem machen, was sie sind. Seien es die Freiwilligen, die innert kürzester Zeit eine neue Plattform aufsetzen, andere, die ihre Hilfe anbieten, oder einfach nur Leute, die sich in Momenten austauschen wollen, in denen sie den Dialog mit Gleichgesinnten schätzen und informiert werden wollen. People are the key – web 2.0 is only the tool.

**Manuel P. Nappo**
Leiter der Fachstelle Social Media Management,
HWZ Hochschule für Wirtschaft Zürich

*Weiterführende Literatur*

*Fend, Thalmann-Hereth, Süss, Schulmeister: Generationsgestalten und ihre Leitmedien, in: Süss, Daniel: Digital Natives: Gemeinsames und Variationen, Referat, 28.06.2011*
*Weber, Konrad: Verifikation von Inhalten in Social Media, http://konradweber.ch/angebot/news-verifikation/*