

# Gemeinsame Kanäle zur Kommunikation im Ereignis

Autor(en): **Fuchs, Christian**

Objektyp: **Article**

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

Band (Jahr): **8 (2015)**

Heft 21

PDF erstellt am: **23.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-515569>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

## eKom-Konzept

# Gemeinsame Kanäle zur Kommunikation im Ereignis

Social Media, Smartphones und neue Informationstechnologien eröffnen neue Möglichkeiten, um die Bevölkerung in Katastrophen und Notlagen zu informieren. Bei der Nutzung der neuen Kommunikationsformen ergeben sich aber nicht nur Chancen, sondern auch Risiken. Ein Konzept zeigt auf, wie künftig schweizweite Verbreitungs Kanäle aussehen könnten.



Mit Pushmitteilungen, Meldungslisten und Kartendarstellungen in einer App könnten die Meldungen aller Partner im Bevölkerungsschutz die Bevölkerung über dieselben Kanäle erreichen (Illustration aus dem eKom-Konzept).

**Neue Technologien schaffen Chancen, die Bevölkerung rascher, besser und gezielter als bisher zu informieren.**

Der Bevölkerungsschutz ist darauf angewiesen, im Notfall die Bevölkerung möglichst flächendeckend informieren und zu einem bestimmten Verhalten auffordern zu können. Dafür gibt es heute einen einzigen einheitlichen, raschen und standardisierten Informationsprozess: Wenn die Sirenen heulen, soll die Bevölkerung Radio hören und die dort verlesenen Verhaltensanweisungen befolgen. Daneben gibt es diverse Informationsangebote verschiedener Partnerorganisationen des Bevölkerungsschutzes, welche die Bevölkerung breiter und in verschiedenen Ereignisphasen informieren sollen. Aus der Sicht der Bevölkerung ist dieser Zustand aus zwei Gründen zu verbessern:

- Die Vermittlung von Verhaltensanweisungen ausschliesslich über Radio (und in einigen Kantonen nur über die Senderketten der SRG) greift zu kurz. Das geänderte Medienverhalten in der Bevölkerung erfordert es, diese möglichst auch über andere Kanäle anzusprechen.
- Die dezentrale Organisation des Bevölkerungsschutzes erschwert es der Bevölkerung, die relevanten Informationen rasch zu finden. Momentan gibt es mindestens 50 Social-Media-Präsenzen und über 15 Apps von Amtsstellen und Blaulichtorganisationen (aus Kantonen und Städten).

## Alle möglichen Kanäle nutzen

Gleichzeitig schaffen neue Technologien, insbesondere der mobile Internetzugang über Smartphones, Chancen, die Bevölkerung rascher, besser und gezielter als bisher zu informieren. Stichworte dazu sind die Information an alle Mobiltelefone in einem betroffenen Gebiet (via SMS oder

Cell Broadcast, eine Technologie für schnelle, unadressierte Massen-Nachrichten), die Weiterleitung von Informationen in sozialen Netzwerken wie Twitter oder die Darstellung mit Karten und Piktogrammen. Bevölkerungsschutzorganisationen insbesondere im englischsprachigen Raum haben hier bereits viel Erfahrung gesammelt.

Die Nutzung zusätzlicher Kanäle folgt der Überlegung, die Bevölkerung über möglichst alle Kanäle zu erreichen, die in einer konkreten Ereignissituation zur Verfügung stehen. Sie erfordert allerdings auch zusätzliche Ressourcen. Ein wichtiger Trend ist die Einführung von standardisierten Meldungsformaten, die es Drittanbietern erlauben, wichtige Informationen des Bevölkerungsschutzes automatisiert in ihre Angebote einzubinden. Die Informationen können so gezielt – abhängig vom Ort der Nutzenden – auf der Frontseite von Suchportalen, auf lokalen Newsseiten oder eingezeichnet in Kartenanwendungen erscheinen. Viele dieser Kanäle sind allerdings nicht ausfallsicher. Kern eines neuen Systems soll aus diesen Gründen eine ausfallsichere «Minimalkommunikation» bleiben.

### Zusammenarbeit auf allen Stufen

Ein gebündeltes Angebot aller Akteure im Bevölkerungsschutz bietet zahlreiche Vorteile: Für die einzelnen Organisationen ist der Aufwand zu bewältigen, Bevölkerung und Medien erhalten eine einheitliche, umfassende und damit attraktive Lösung und durch Echtereignisse wird das System regelmässig genutzt (und dadurch auf seine Funktion geprüft). Zudem vereinfacht sich die Kooperation mit Partnern, etwa Betreibern von Webangeboten, wenn über das ganze Paket relevanter Informationen gemeinsam verhandelt werden kann.

Die Überlegung, schweizweit gemeinsame Verbreitungskanäle einzuführen, fand denn auch bei zahlreichen Partnerorganisationen Zuspruch. An einem Workshop im September 2013 sprachen sich Informationsverantwortliche und Stabschefs des Bevölkerungsschutzes (kantonale Führungsstäbe und Kantonspolizeien) dafür aus, die Idee weiter zu konkretisieren. Eine Arbeitsgruppe, bestehend aus Kommunikationsfachleuten aller interessierten Kantone und des Bundesamtes für Bevölkerungsschutz BABS, sollte eine Grundlage für den Entscheidungsprozess im BABS und später in den Kantonen schaffen. Das eKom-Konzept als Resultat dieser einjährigen Zusammenarbeit liegt seit Herbst 2014 vor.

### Nutzungsfreundliche Lösungen

Das Konzept konzentriert sich auf die Bedürfnisse der Kantone als wichtigste Absender von Ereignisinformatoren. Die Kommunikationsfachleute einigten sich auf fünf Meldungstypen, die für die Kommunikation im Ereignisfall zur Verfügung stehen sollten: rasch abzusetzende



**Ein benutzerfreundlicher Eingabeassistent sollte die rasche Eingabe einer Meldung ermöglichen. Aus einer einzelnen Eingabe sollen dann verschiedene Produkte entstehen (Textmeldung, Kurzmeldung für SMS, Karteneintrag usw.).**

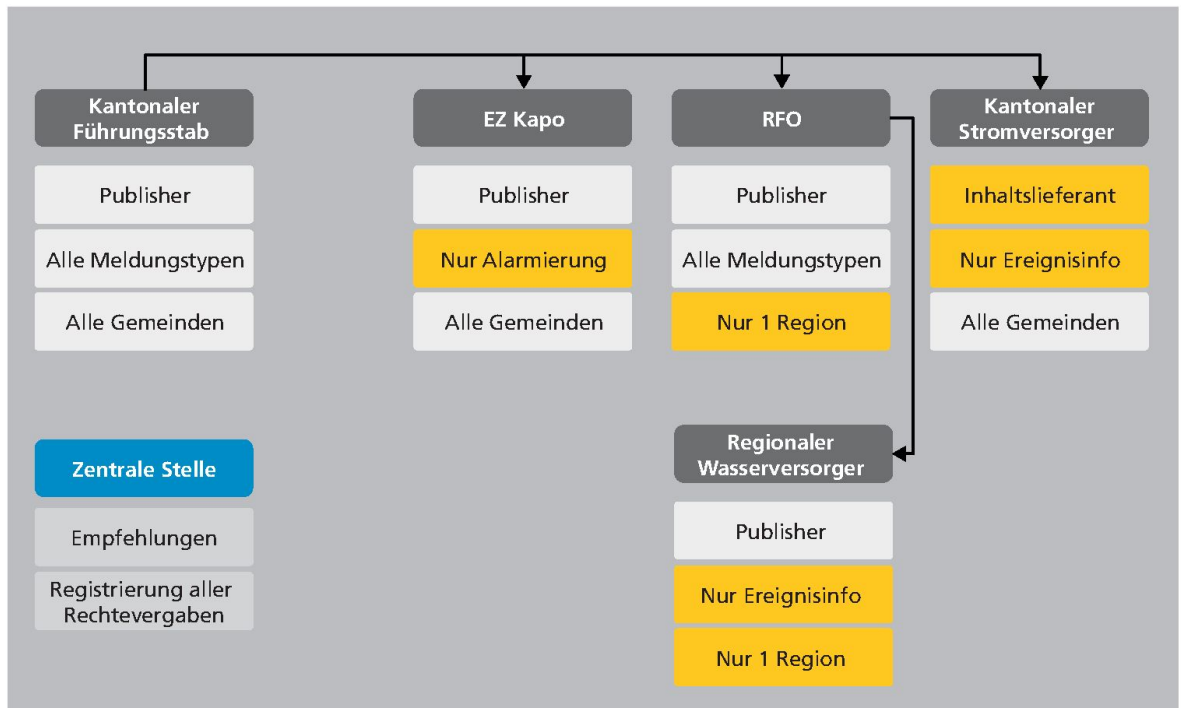
und zu verbreitende Kurzinformationen, Warnungen, Alarmierungen (jeweils inklusive Anpassungen und Entwarnungen) sowie frei zu gestaltende Informationen (etwa Medienmitteilungen, Bilder, Karten, Videos). Hinzu kommt eine Kategorie FAQ (Frequently Asked Questions), die teils vorbereitet, teils dynamisch im Ereignis erstellt werden soll und die wichtigsten aufkommenden Fragen in der Bevölkerung aufgreift. Diese Fragen sollen in Listen zusammengefasst dargestellt, einzeln verlinkt oder (etwa um Gerüchten entgegenzutreten) aktiv verbreitet werden können.

### Die Stellen innerhalb des Kantons sollten angepasste Berechtigungen erhalten.

Weiter nimmt das Konzept auf die verschiedenen Zuständigkeiten und Strukturen Rücksicht: Verschiedene Stellen innerhalb des Kantons sollten angepasste Berechtigungen erhalten, um an Inhalten mitzuarbeiten (aber ohne sie zu publizieren), bestimmte Meldungstypen oder Meldungen zu bestimmten Gebieten abzusetzen. Der Kanton sollte seine Publikationsrechte selbständig delegieren können.

Nur skizziert wurden die möglichen Verbreitungskanäle. Gesetzlich sind eine zentrale Plattform (mit kantonalen Unterseiten) und eine App, auf der alle Meldungen verfügbar sein sollen. Abofunktionen sollen es ermöglichen, individuelle Informationsbedürfnisse abzudecken. Weiterhin bedient werden müssten die bereits existierenden Kanäle. Der Alarmierungsprozess muss also weiterentwickelt, nicht neu erfunden werden. Kantonale Informationsangebote sollen so eingebunden werden, dass das





Die unterschiedlichen Organisationsformen in den Kantonen erfordern ein massgeschneidertes Management der Benutzerrechte: Der kantonale Führungsstab kann seine Publikationsrechte gemäss der Konzeptidee ganz oder teilweise weitergeben, indem er bestimmte Meldungstypen von der Einsatzzentrale der Kantonspolizei (EZ KaPo) absetzen lässt, Meldungen zu bestimmten Gebieten von einem regionalen Führungsorgan (RFO) oder Beiträge zu Meldungen etwa von technischen Betrieben verfassen lässt. Wer Rechte erhalten hat, kann diese wiederum ganz oder teilweise «weitervererben» (das RFO kann eine andere regional zuständige Stelle einbinden). Die zentrale Stelle registriert die Zugriffsrechte und verfasst Empfehlungen, die zu grosse Unterschiede vermeiden und Erfahrungswerte aufgreifen sollen.

System Meldungen erzeugt, die wiederum in diese Angebote importiert werden können.

#### Austausch mit der Bevölkerung

Eine grosse Herausforderung bilden die «dialogischen Medien», also Social-Media-Angebote, in denen Rückfragen und Kommentare aus der Bevölkerung zu erwarten sind. Um von einer Vielzahl von Rückmeldungen nicht überlastet zu werden, soll eine zentrale Stelle allgemeine Fragen durch Hinweise auf die FAQ abfangen und die Kommunikationsverantwortlichen auf Themen von besonderem Interesse aufmerksam machen. Allerdings wird jede kommunizierende Stelle auch – aus ihrer Sicht – diese Kanäle beobachten müssen.

### Eine grosse Herausforderung bilden Social-Media-Angebote, in denen Rückfragen und Kommentare aus der Bevölkerung zu erwarten sind.

Welche Kanäle konkret an das System angebunden werden sollen, ist nicht abschliessend definiert. Wenn die Meldungen in sinnvoll standardisierter Form vorliegen, sollte es relativ einfach sein, neue Kanäle anzubinden oder in der Bevölkerung nicht mehr beliebte Dienste abzukoppeln.

Solche Anpassungen würden, in Absprache mit den Kantonen, durch eine vom BABS betriebene zentrale Stelle organisiert. Diese Stelle würde im Ereignisfall auch ad hoc Koordinationsaufgaben übernehmen und bei grossem Meldungsanfall Übersichtsprodukte herstellen, welche die Informationen für die Bevölkerung zusammenfassen und strukturieren. In der ereignisfreien Zeit würde die zentrale Stelle den Dialog mit den Nutzenden und die Weiterentwicklung des Systems sicherstellen. Da das BABS vor einer grösseren Reorganisation steht, wurde die Aufgabe noch nicht zugeteilt. Die Nationale Alarmzentrale NAZ im BABS nimmt bereits heute ähnliche Funktionen wahr, etwa im Bereich der verbreitungspflichtigen Warnungen vor Naturgefahren oder der Informationskoordination bei Ereignissen in Kernkraftwerken.

Das Konzept wurde inzwischen den Kommunikationsverantwortlichen aller Kantone zugestellt, das Echo auf die Vorschläge war sehr positiv. Nun folgt eine BABS-interne Arbeitsphase. Ziel ist es, ein verbindliches Angebot zu formulieren, das den Kantonen unterbreitet werden soll und sie einladen soll, bei der Entwicklung und Nutzung der im Konzept dargestellten Lösung mitzuarbeiten.

#### Christian Fuchs

Informationsschef Nationale Alarmzentrale, BABS