SiKomm
FORSCHUNGSGRUPPE
SICHERHEITSKOMMUNIKATION

Krisenmanagement- und Krisenkommunikationssysteme in Deutschland

Stand der Dinge und Ausblick

Institut für Medienforschung der Universität Siegen
UNIVERSITÄT SIEGEN

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung

Inhalt

SiKomm
FORSCHUNGSGRUPPE SICHERHEITSKOMMUNIKATION

1. **Statusbericht Krisenmanagement- und Krisenkommunikationssysteme in Deutschland**
    a) Stand der Dinge
    b) Ziele der Analyse
    c) Methodik
    d) Ergebnisse/Trends
2. **Usability-Test**
    a) Ziele
    b) Methodik
    c) Ergebnisse
3. **Ausblick**

Institut für Medienforschung der Universität Siegen
UNIVERSITÄT SIEGEN
GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung

Stand der Dinge

SiKomm
FORSCHUNGSGRUPPE SICHERHEITSKOMMUNIKATION

Krisenmanagement- und Krisenkommunikationssysteme spielen eine zentrale Rolle im privat-wirtschaftlichen und staatlichen Krisenmanagement . Trotzdem:

- existieren keine allgemein anerkannten Definitionen, Regeln und Normen für diese Systeme
- gibt es hauptsächlich immer Analysen zu Einzellösungen, aber keine umfassenden, quantitative Studien
- gibt es kein aktuelles Wissen über den Entwicklungs-stand und die Einsatzgebiete solcher Lösungen
- ist der Markt – trotz seiner Wichtigkeit und seines wirtschaftlichen Potentiales intransparent

Institut für Medienforschung der Universität Siegen
UNIVERSITÄT SIEGEN
GEFÖRDERT VOM Bundesministerium für Bildung und Forschung

Ziel der Analyse

- **Die umfassende Analyse der privat-wirtschaftlichen und staatlichen Krisenmanagement-/ Krisen-kommunikationslösungen im deutschsprachigen Raum dient dementsprechend:**
  - der weiteren Erforschung des Forschungsgegenstandes und der Grundlagenforschung in diesem Themengebiet
  - der Feststellung des aktuellen Entwicklungsstandes solcher Systeme,
  - der Analyse der Nutzergruppen und Einsatzgebiete
  - der Transparenz des Marktes

Mit dem Ziel:

- einen Leitfaden für die Entwicklung und Anschaffung solcher Systeme zu entwickeln.

Institut für Medienforschung der Universität Siegen
UNIVERSITÄT SIEGEN
GEFÖRDERT VOM Bundesministerium für Bildung und Forschung

Definition Krisenmanagementsysteme

SiKomm
FORSCHUNGSGRUPPE SICHERHEITSKOMMUNIKATION

Systeme bzw. Lösungen die als **technische Informations- und Kommunikations- (IuK) Systeme** (Computersysteme, Software oder web-basierte Lösung) zu **Informations-, Kommunikations- und Koordinations**- bzw. **Kontrollfunktionen** (sogenannten Command & Control)-, sowie **Trainings-** und **Simulationsfunktionen** im **staatlichen** und **privatwirtschaftlichen** Notfall-/ Krisenmanagement und Kommunikation eingesetzt werden und dabei eine oder mehrere dieser Funktionen besitzt. Hierzu gehören u.a Lösungen wie Leitstellen, Krisenstabslösungen, Warn- oder Alarmierungssysteme, Multi-Channel-Kommunikation und dialogische Kommunikations-, sowie Command and Control (C2/C3) Systeme, Informationssysteme, Trainings-und Simulationssysteme, etc.

Institut für Medienforschung der Universität Siegen
UNIVERSITÄT SIEGEN
GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung

Methodik der Erfassung

SiKomm
FORSCHUNGSGRUPPE
SICHERHEITSKOMMUNIKATION

- Literaturanalyse
- Teilnahme an Konferenzen und Verkaufsmessen
- Experteninterviews mit Anwendern und Entwicklern, sowie Interessensverbänden
- Extensive Internetrecherche

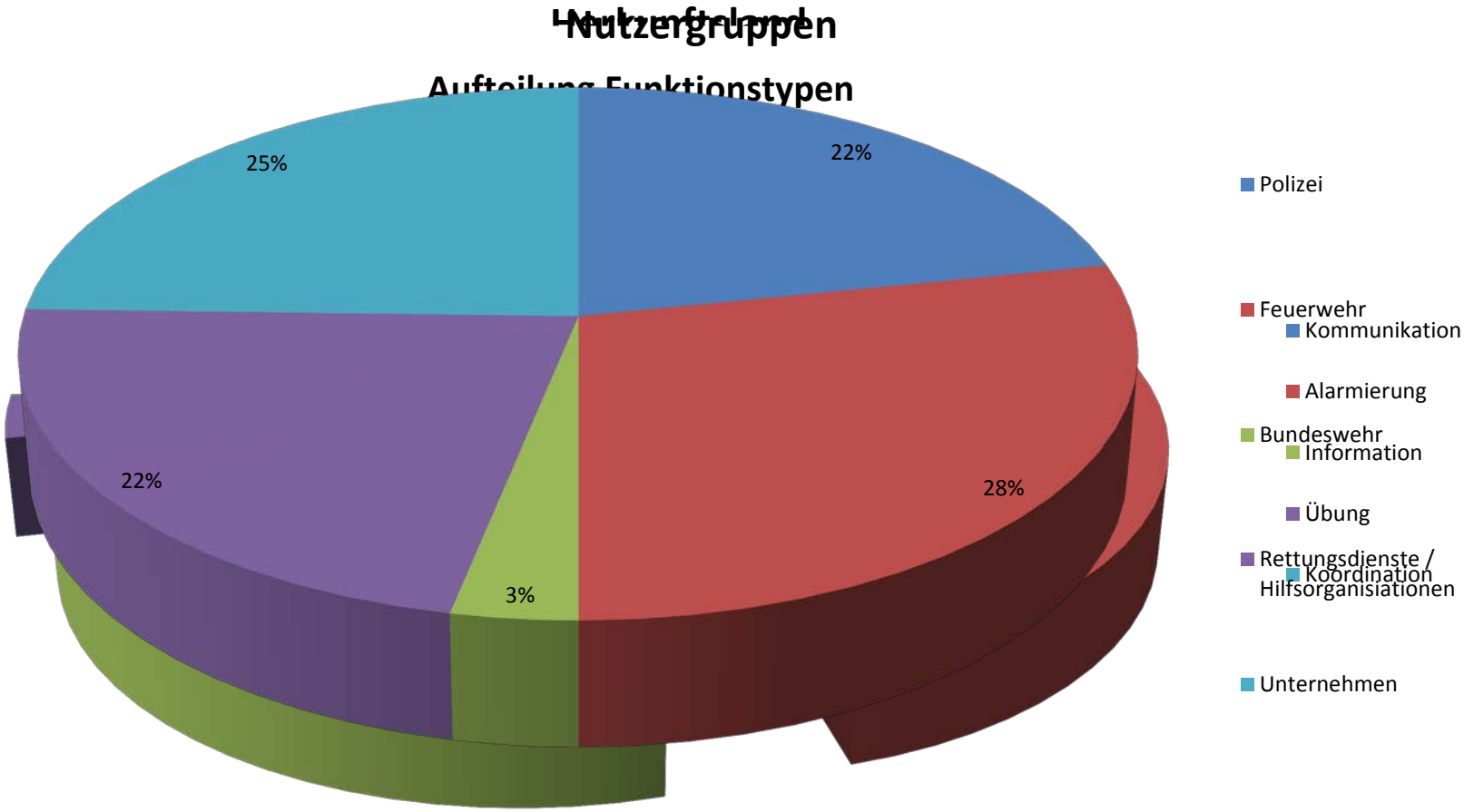
Methodik der Erfassung

SiKomm
FORSCHUNGSGRUPPE
SICHERHEITSKOMMUNIKATION

Welche Daten wurden erhoben:

- Name/Adresse
- Herkunftsland (Deutschland, Österreich, Schweiz)
- Einsatzgebiet
- Nutzergruppe
- Zielgruppe
- Experten-/Amateurs-System
- Funktionsumfang
- Systemspezifikationen & Anforderungen
- Referenzen/Preise

Ergebnisse


Nutzergruppen
Aufteilung Funktionstypen
22%
28%
3%
22%
25%
Polizei
Feuerwehr
Kommunikation
Alarmierung
Bundeswehr
Information
Übung
Rettungsdienste / Hilfsorganisiationen
Koordination
Unternehmen

Ergebnisse

Trends:

- **Expansion** des Marktes
- Verschiebung von militärisch/polizeilichen Lösungen, zu privaten-industriellen Lösungen und anders herum (**Konvergenz von Märkten**)
- Wechsel von Einzeltechnologien zu **Hybridtechnologien**
- Wechsel von Hard- zu Software zu **Web-/Cloudlösungen**
- Wechsel von Experten- zu A**mateursystemen**
- Steigende Anforderungen an **inter-organisationale Lösungen (vertikal/horizontal)**
- Einbindung der Systeme in **tägliche Arbeitsroutinen/-prozesse**

Institut für Medienforschung der Universität Siegen
UNIVERSITÄT SIEGEN
GEFÖRDERT VOM Bundesministerium für Bildung und Forschung

Usability-Untersuchung

SiKomm
FORSCHUNGSGRUPPE
SICHERHEITSKOMMUNIKATION

Ziel der Untersuchung:

Untersuchung der Anwendungspraxis von Krisen-kommunikations- und Krisenmanagementlösungen zur Klärung grundsätzlicher Fragestellung bzgl. der Usability solcher Systemen i.S.v. deren:

- Praxistauglichkeit
- Problemfeldern
- (Verbesserungs-) Potentialen

für das Krisenmanagement und die Sicherheits-kommunikation, v.a. in Hinblick auf den Leitfaden.

Institut für Medienforschung der Universität Siegen
UNIVERSITÄT SIEGEN
GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung

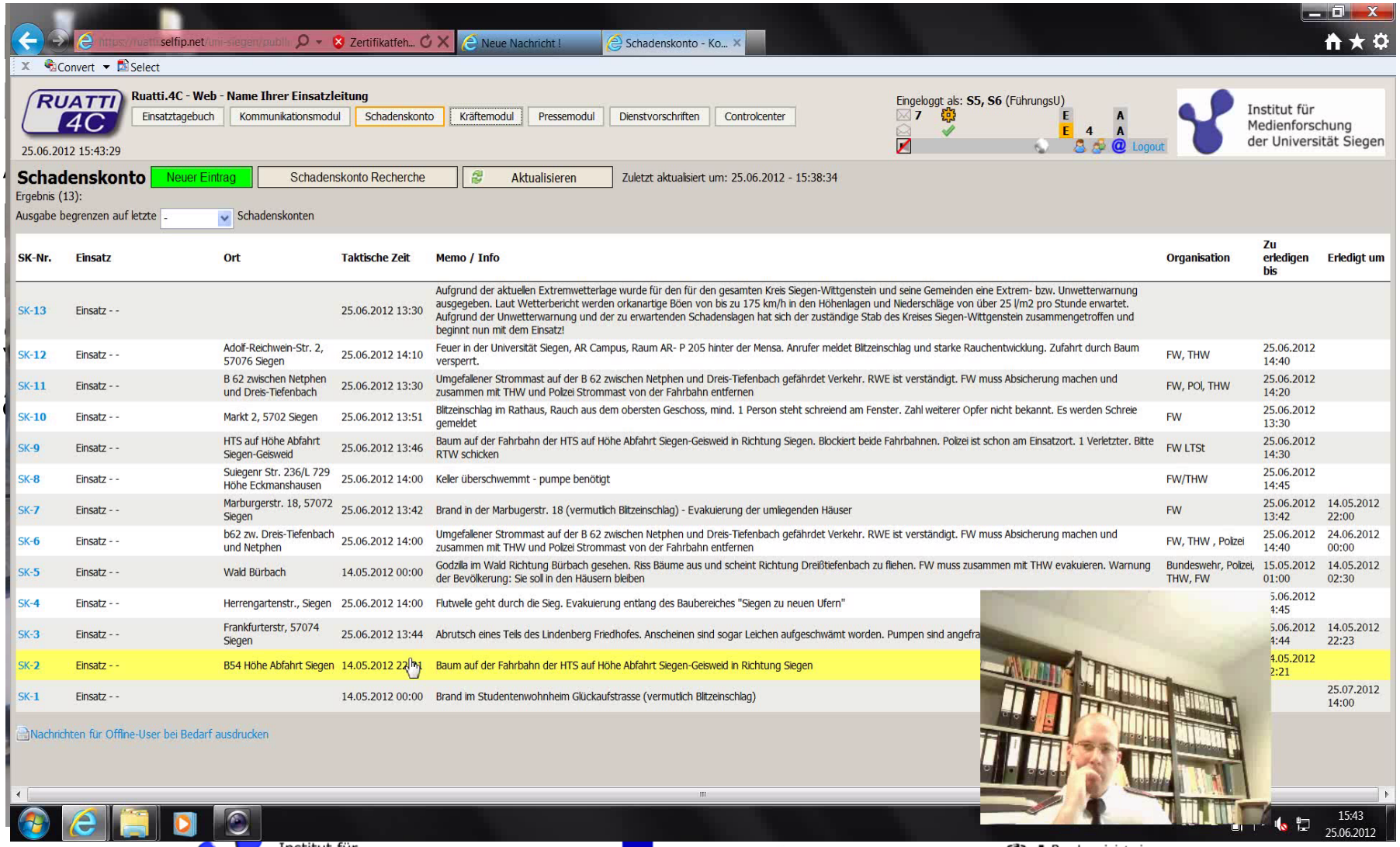
Methodik

- Der erste Teil der Erfassung dient der Erfassung der persönlichen Daten, Erfahrungen, Präferenzen und Anforderungen an das Krisenmanagement und die Krisenkommunikation aus Sicht des Teilnehmers.
- Im zweiten Teil geht es um die anwendungsbezogene Analyse Krisenmanagement und Krisenkommunikationssystemen. Im Rahmen dieses analytischen Evaluationsverfahrens wurde vor dem Hintergrund eines erdachten Szenarios, ähnlich einem ‚Cognitive Walkthrough' Aufgaben gestellt, die die Testpersonen einzeln, aber auch kollaborativ zu bewältigen hatten.
- Im dritten Teil wurden die Testpersonen nach dem Praxistest bzgl. der Praktikabilität der Systeme, der Funktionen, sowie der Chancen und Potentiale solcher Systeme für das Krisenmanagement und die Krisenkommunikation befragt.

Institut für Medienforschung der Universität Siegen
UNIVERSITÄT SIEGEN
GEFÖRDERT VOM Bundesministerium für Bildung und Forschung

Methodik

SiKomm
FORSCHUNGSGRUPPE
SICHERHEITSKOMMUNIKATION



SK-Nr.	Einsatz	Ort	Taktische Zeit	Memo / Info	Organisation	Zu erledigen bis	Erledigt um
SK-13	Einsatz - -		25.06.2012 13:30	Aufgrund der aktuellen Extremwetterlage wurde für den für den gesamten Kreis Siegen-Wittgenstein und seine Gemeinden eine Extrem- bzw. Unwetterwarnung ausgegeben. Laut Wetterbericht werden orkanartige Böen von bis zu 175 km/h in den Höhenlagen und Niederschläge von über 25 l/m2 pro Stunde erwartet. Aufgrund der Unwetterwarnung und der zu erwartenden Schadenslagen hat sich der zuständige Stab des Kreises Siegen-Wittgenstein zusammengetroffen und beginnt nun mit dem Einsatz!			
SK-12	Einsatz - -	Adolf-Reichwein-Str. 2, 57076 Siegen	25.06.2012 14:10	Feuer in der Universität Siegen, AR Campus, Raum AR- P 205 hinter der Mensa. Anrufer meldet Blitzeinschlag und starke Rauchentwicklung. Zufahrt durch Baum versperrt.	FW, THW	25.06.2012 14:40	
SK-11	Einsatz - -	B 62 zwischen Netphen und Dreis-Tiefenbach	25.06.2012 13:30	Umgefallener Strommast auf der B 62 zwischen Netphen und Dreis-Tiefenbach gefährdet Verkehr. RWE ist verständigt. FW muss Absicherung machen und zusammen mit THW und Polizei Strommast von der Fahrbahn entfernen	FW, POl, THW	25.06.2012 14:20	
SK-10	Einsatz - -	Markt 2, 5702 Siegen	25.06.2012 13:51	Blitzeinschlag im Rathaus, Rauch aus dem obersten Geschoss, mind. 1 Person steht schreiend am Fenster. Zahl weiterer Opfer nicht bekannt. Es werden Schreie gemeldet	FW	25.06.2012 13:30	
SK-9	Einsatz - -	HTS auf Höhe Abfahrt Siegen-Geisweid	25.06.2012 13:46	Baum auf der Fahrbahn der HTS auf Höhe Abfahrt Siegen-Geisweid in Richtung Siegen. Blockiert beide Fahrbahnen. Polzei ist schon am Einsatzort. 1 Verletzter. Bitte RTW schicken	FW LTSt	25.06.2012 14:30	
SK-8	Einsatz - -	Suiegenr Str. 236/L 729 Höhe Eckmanshausen	25.06.2012 14:00	Keller überschwemmt - pumpe benötigt	FW/THW	25.06.2012 14:45	
SK-7	Einsatz - -	Marburgerstr. 18, 57072 Siegen	25.06.2012 13:42	Brand in der Marbugerstr. 18 (vermutlich Blitzeinschlag) - Evakuierung der umliegenden Häuser	FW	25.06.2012 13:42	14.05.2012 22:00
SK-6	Einsatz - -	b62 zw. Dreis-Tiefenbach und Netphen	25.06.2012 14:00	Umgefallener Strommast auf der B 62 zwischen Netphen und Dreis-Tiefenbach gefährdet Verkehr. RWE ist verständigt. FW muss Absicherung machen und zusammen mit THW und Polizei Strommast von der Fahrbahn entfernen	FW, THW , Polzei	25.06.2012 14:40	24.06.2012 00:00
SK-5	Einsatz - -	Wald Bürbach	14.05.2012 00:00	Godzilla im Wald Richtung Bürbach gesehen. Riss Bäume aus und scheint Richtung Dreißtiefenbach zu fliehen. FW muss zusammen mit THW evakuieren. Warnung der Bevölkerung: Sie soll in den Häusern bleiben	Bundeswehr, Polizei, THW, FW	15.05.2012 01:00	14.05.2012 02:30
SK-4	Einsatz - -	Herrengartenstr., Siegen	25.06.2012 14:00	Flutwelle geht durch die Sieg. Evakuierung entlang des Baubereiches "Siegen zu neuen Ufern"		5.06.2012 4:45	
SK-3	Einsatz - -	Frankfurterstr, 57074 Siegen	25.06.2012 13:44	Abrutsch eines Teils des Lindenberg Friedhofes. Anscheinen sind sogar Leichen aufgeschwämt worden. Pumpen sind angefra		5.06.2012 4:44	14.05.2012 22:23
SK-2	Einsatz - -	B54 Höhe Abfahrt Siegen	14.05.2012 22:21	Baum auf der Fahrbahn der HTS auf Höhe Abfahrt Siegen-Geisweid in Richtung Siegen		4.05.2012 2:21	
SK-1	Einsatz - -		14.05.2012 00:00	Brand im Studentenwohnheim Glückaufstrasse (vermutlich Blitzeinschlag)			25.07.2012 14:00

Erste Ergebnisse

SiKomm
FORSCHUNGSGRUPPE SICHERHEITSKOMMUNIKATION

Trends:

- **Alter** und **Ausbildung** spielen eine wichtige **Rolle**
- **Alltagstauglichkei**t der Systeme für den normalen Gebrauch
- **Einfachheit** der Benutzung/**Automatisierung**
- Wunsch nach **Web-/Cloudlösungen,** aber Unsicherheit bzgl. der Datensicherheit
- Präferenz von **Amateur-** gegenüber **Expertensystemen**
- **aber:** nach Schulung durchaus schneller Ergebnisse und auch Präferenz für Anwenderbezogene Prozesse

Institut für Medienforschung der Universität Siegen
UNIVERSITÄT SIEGEN
GEFÖRDERT VOM Bundesministerium für Bildung und Forschung

Ausblick

- Zunehmende **Interdependenzen** und Abhängigkeiten der Systeme bei **steigenden Anforderungen** an das **inter-organisationale Krisenmanagement**
- Fragen von **Standards** und **Austauschformaten**
  - z.b. **Standardisierung des Datenaustauschs** von IT-gestützten Krisenmanagementsystemen (s.a. XÖV-Vorhaben Xkatastrophenhilfe)
  - **Zertifizierung**sfragen
- Ungeklärte Frage der **Kommunikationsinfrastruktur** für diese Lösungen und **Redundanzkonzepte**
- Schaffung von **heterogenen System- und Infrastrukturlösung**

Institut für Medienforschung der Universität Siegen
UNIVERSITÄT SIEGEN
GEFÖRDERT VOM Bundesministerium für Bildung und Forschung

SiKomm
FORSCHUNGSGRUPPE
SICHERHEITSKOMMUNIKATION

Vielen Dank

Institut für
Medienforschung
der Universität Siegen

UNIVERSITÄT
SIEGEN

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium
für Bildung
und Forschung