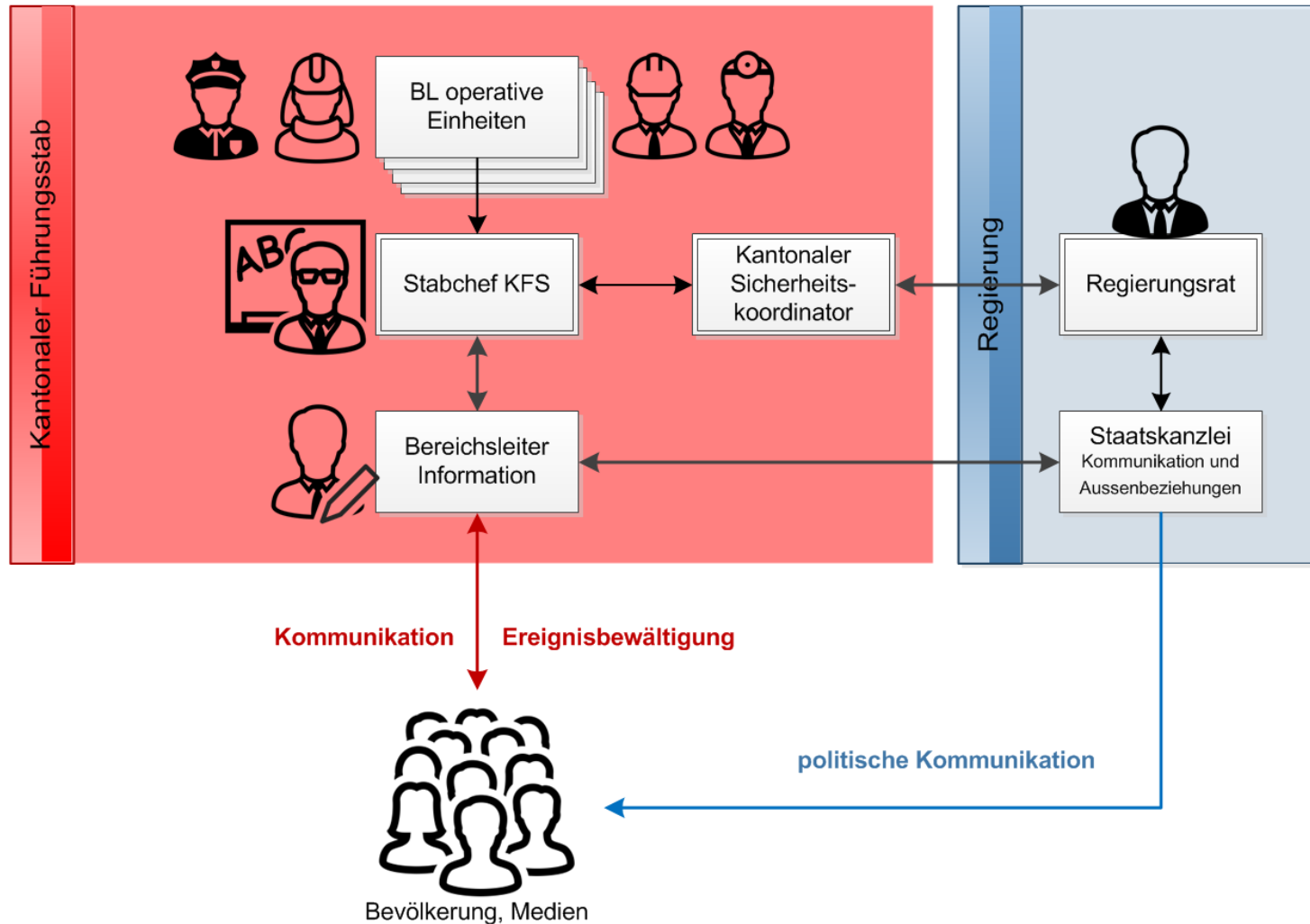


Das Social-Media-Gewitter

Wenn in der Krise alle kommunizieren

Franco Mantovani
Bereichsleiter Information

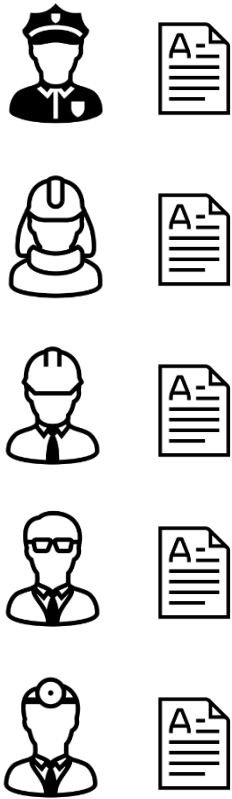
Der kantonale Führungsstab



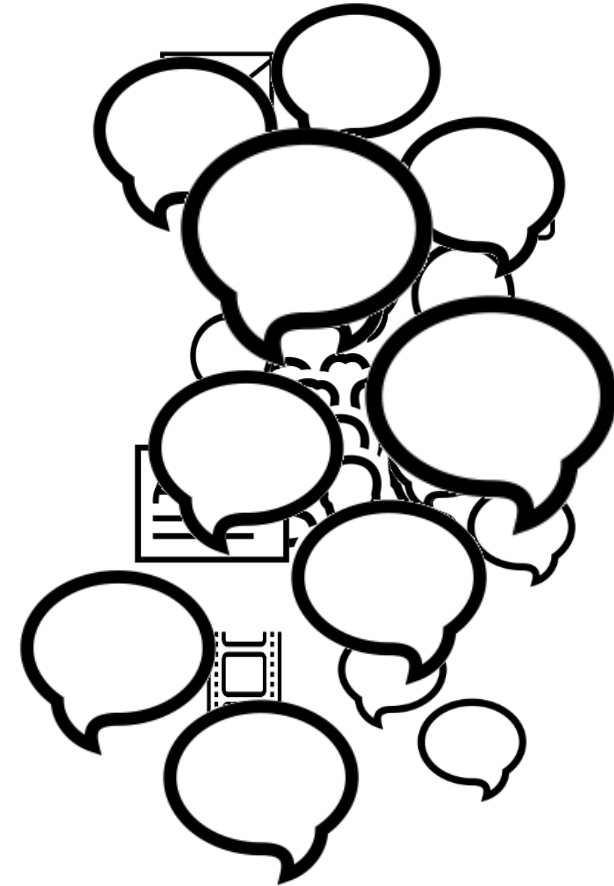
Der BL Information

- › ist für die Information der Bevölkerung zuständig
- › ist **nicht** für die etablierte Kommunikation zwischen den Bereichen zuständig

Informationsfluss



Realität



Social Media, Handy, E-Mail

- Kommunikationsfluss: Nicht mehr von wenigen zu vielen: Jeder ist Sender und Empfänger
- Nutzer fordern Dialog und senden selber
- Nutzer erwarten schnelle Antworten
- Spielregeln sind asymmetrisch

Grundsätze der Kommunikation

- SRL 28 Informationsrichtlinien
 - aktiv und umfassend
 - offen (sachlich und wahrheitsgetreu)
 - zeitgerecht (und kontinuierlich)

- ➔ Diese Grundsätze müssen wir befolgen, wenn wir glaubwürdig sein wollen.

Die Zwickmühle

- Wenn wir Informationen zurückhalten, verbreiten sich Falschinformationen ungehindert weiter. Geben wir aber nicht bestätigte Informationen heraus, riskieren wir unsere Glaubwürdigkeit.

- ...und natürlich kann das auch rechtliche, politische und finanzielle Folgen haben.

Amoklauf in München

22. Juli 2016



Was ist passiert?

- Der 18-jährige **Schüler** David S. **erschoss** am 22. Juli 2016 am und im Olympia-Einkaufszentrum (OEZ) **9 Menschen**, **4** weitere **verletzte** er.
- Mind. **32 Personen** **verletzten** sich **auf der Flucht** oder bei **Paniken**, die in der Innenstadt ausbrachen.
- Gut 2½ Stunden nach Beginn des Amoklaufs stellte eine Polizeistreife den Täter in der Nähe des Einkaufszentrums, woraufhin dieser sich erschoss.

Quelle: Wikipedia

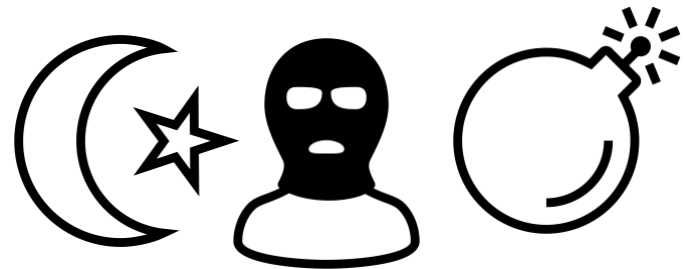
Kommunikation

- 4310 Notrufe in 6 Stunden (4x > als normal)
- 113'000 Kurznachrichten auf Twitter
- 1 Tatort, 66 Phantom-Tatorte
- Unzählige Kommentare auf Facebook, Whatsapp, Instagram und Snapchat

Stadt München: 1400 k Einwohner, ~1'100 Notrufe an normalen Tagen
 Kanton Luzern: 400 k Einwohner, ~ 365 Notrufe an normalen Tagen / x4 = 1'460 im Ereignisfall

Terror!

- > Bereits um 19:00 Uhr, als noch nichts über den Täter oder Motiv klar ist, **mutmassen 40 Nutzer** auf Twitter, dass es sich bei der Tat um einen **Terrorakt** handelt, **drei weitere fragen: Terror oder Amok?** Im weiteren Verlauf der Nacht wird von einem Amoklauf kaum noch gesprochen.

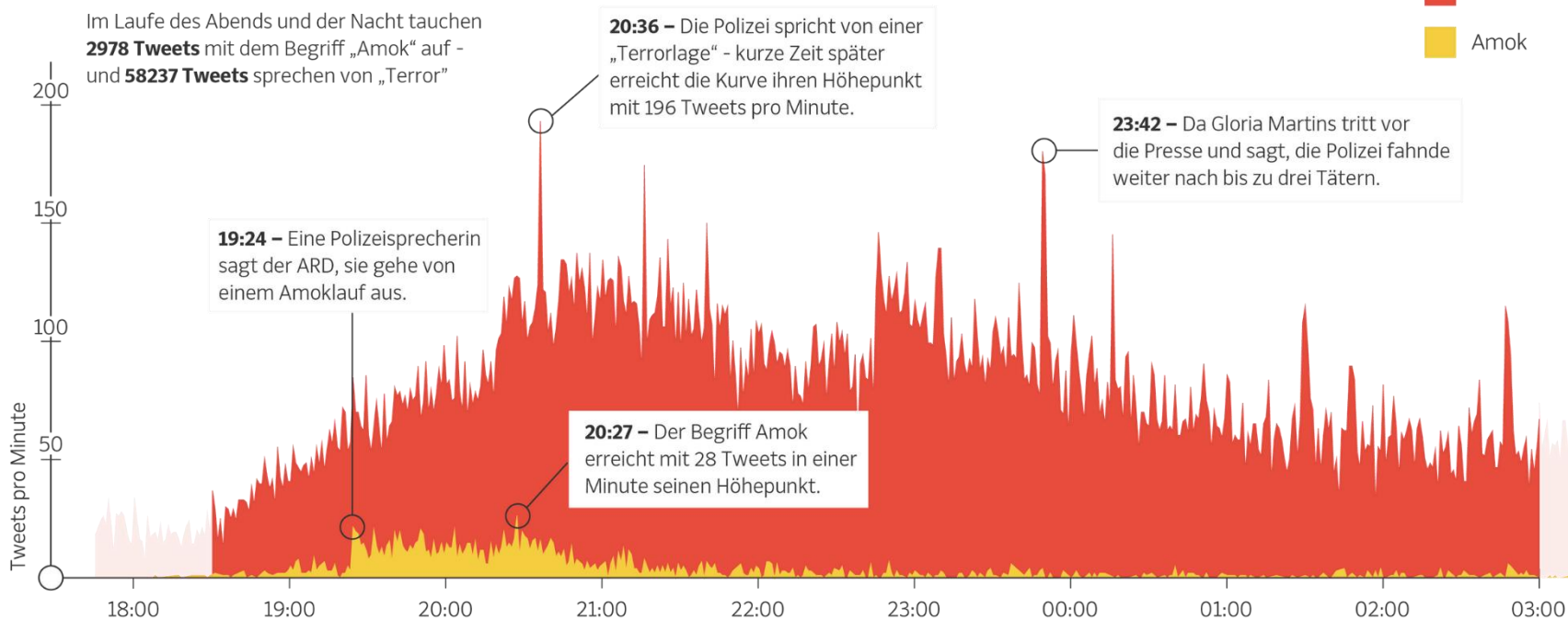


Twitter: Amok vs. Terror

Terror oder Amok?

Im Laufe des Abends und der Nacht tauchen **2978 Tweets** mit dem Begriff „Amok“ auf - und **58237 Tweets** sprechen von „Terror“

■ Terror
■ Amok



Quelle: Süddeutsche Zeitung "Timeline der Panik"

Falschmeldung wird Selbstläufer

- @itsflyingbird ist am Stachus und diskutiert mit einer Freundin auf Twitter.
- Sie findet es schlimm, dass Leute alles live auf Social Media verbreiten: «Fakten wird man so nicht bekommen. Nur noch mehr Unruhe.»
- @itsflyingbird stimmt ihr zu.

Dann schreibt er:

Falschmeldung wird Selbstläufer



itsflyingbird
 @itsflyingbird

[@charleenquinzel](#) Da ist meine Berufsschule ...
 Ja hoffen wirs mal ... Bin grad am Stachus und
 hier jetzt auch Schüsse

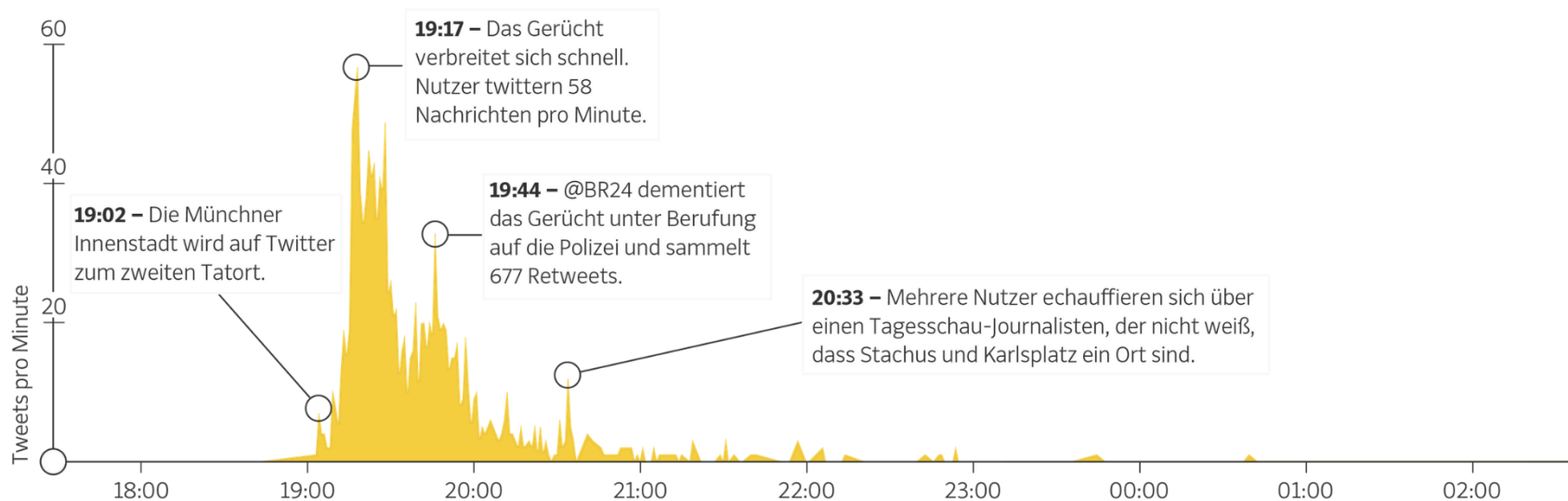
19:02 - 22. Juli 2016

Der erste Tweet, der den Stachus erwähnt.

Falschmeldung wird Selbstläufer

Tatort Stachus

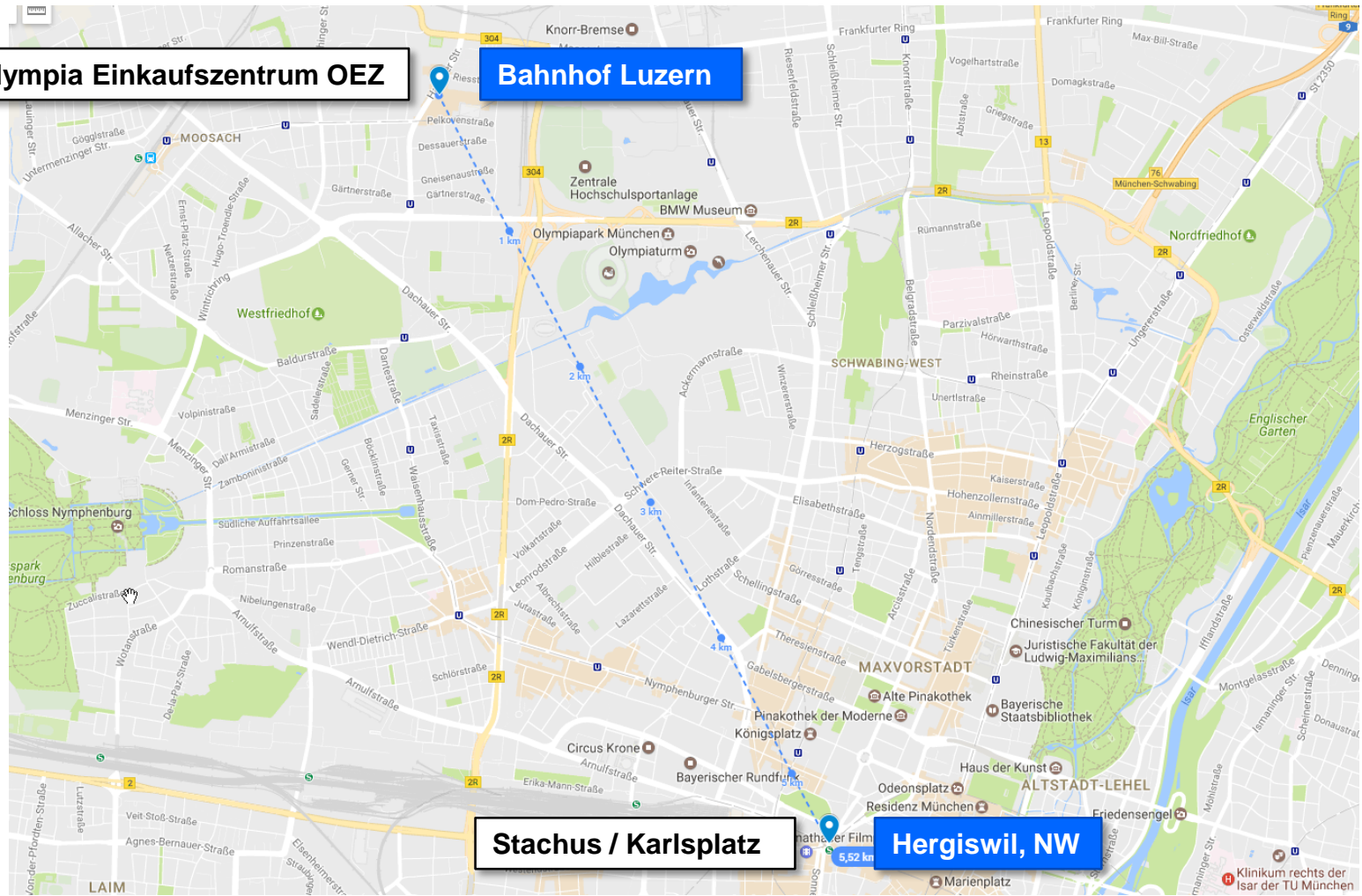
Bis zum nächsten Morgen wird der Stachus in 1600 Tweets erwähnt.



Quelle: Süddeutsche Zeitung "Timeline der Panik"

Olympia Einkaufszentrum OEZ

Bahnhof Luzern



Stachus / Karlsplatz

Hergiswil, NW



jazmin

@jazminangelique

Grad gehört es soll in ganz München Schießereien geben. Auch am Stachus! Da wirds einem richtig schlecht! #münchen

19:11 - 22. Juli 2016



Emil

@whereisemil

According to [#unofficial](#) information there are several attackers at different spots throughout [#Munich](#)! At Olympia [#OEZ](#) an at [#Stachus](#)

19:10 - 22. Juli 2016

Nina

@itsninaydg

Am Karlsplatz/Stachus soll auch eine Riesen Schießerei sein! @PolizeiMuenchen

19:14 - 22. Juli 2016



Sven Herold

@svenherold

#munichshooting Helicopters at #Stachus Karlsplatz. Unconfirmed: Suspect could have escaped towards central station.

19:13 - 22. Juli 2016



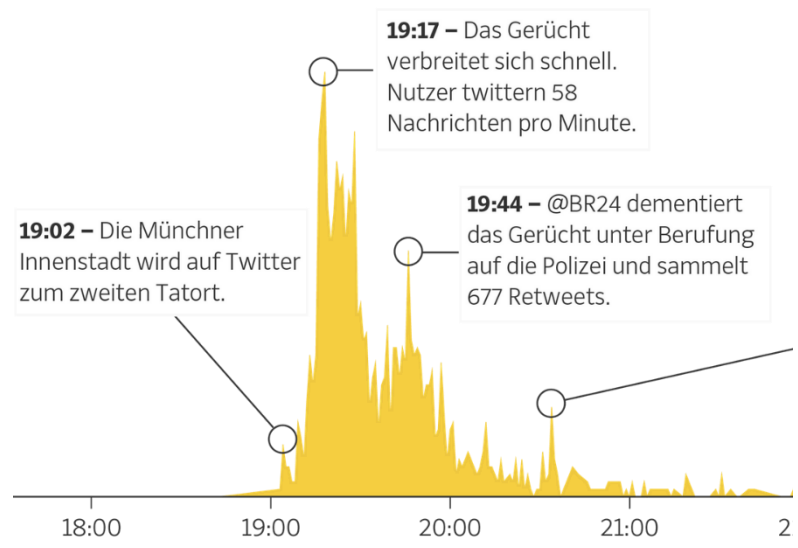
Marcus da Gloria Martins
Pressesprecher der
Münchener Polizei

«Das grösste Problem ist, dass wir mit rationalen Sachargumenten gegen eine Wand von Gerüchten, Meinungen, Stimmungen und vor allem Ängsten ansprechen müssen.»

*«Viele nutzen Twitter so,
als würden sie laut denken»*

Elodie Fichet,
University of Washington

«*Offizielle Stellen können die Ereignisse in Echtzeit auf Twitter formen und so beruhigend auf die Diskussion einwirken.*»



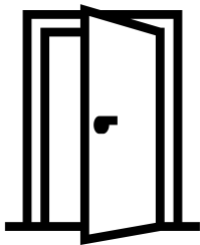
Elodie Fichet,
University of Washington

Problemfelder

- **Gerüchte, Spekulationen, Interpretationen**
→ falsche Informationen, die echte Panik auslösen
- **Verbreitung:** Informationen verbreiten sich wie Öl auf Wasser: dünn aber schnell und grossflächig
- Bewusste Falschmeldungen, Angstmache
- Unbewusste Panikreaktionen

Ungewissheit erzeugt Angst

- In der Angst wird ein Türenknallen zu einem Schuss und ein Regenschirm zu einer Schusswaffe. Wo einer rennt, rennen wenige Sekunden später Dutzende.



Fakes



SAT.1 BAYERN
@sat1bayern



Ein Student hat ein Foto gepostet.
#amoklauf am #oez

Translate from German



22/07/16 19:35 from Munich, Bavaria

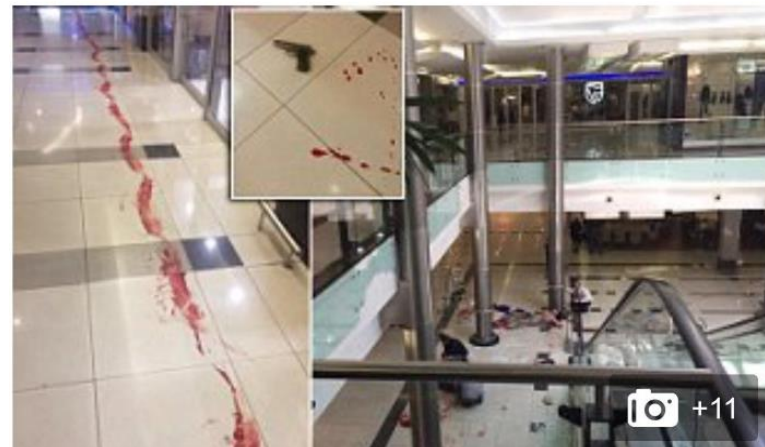
2 RETWEETS 1 LIKE



Armed robbers leave a trail of blood through South African shopping mall after heist goes wrong and terrifying shoot-out leaves seven people wounded

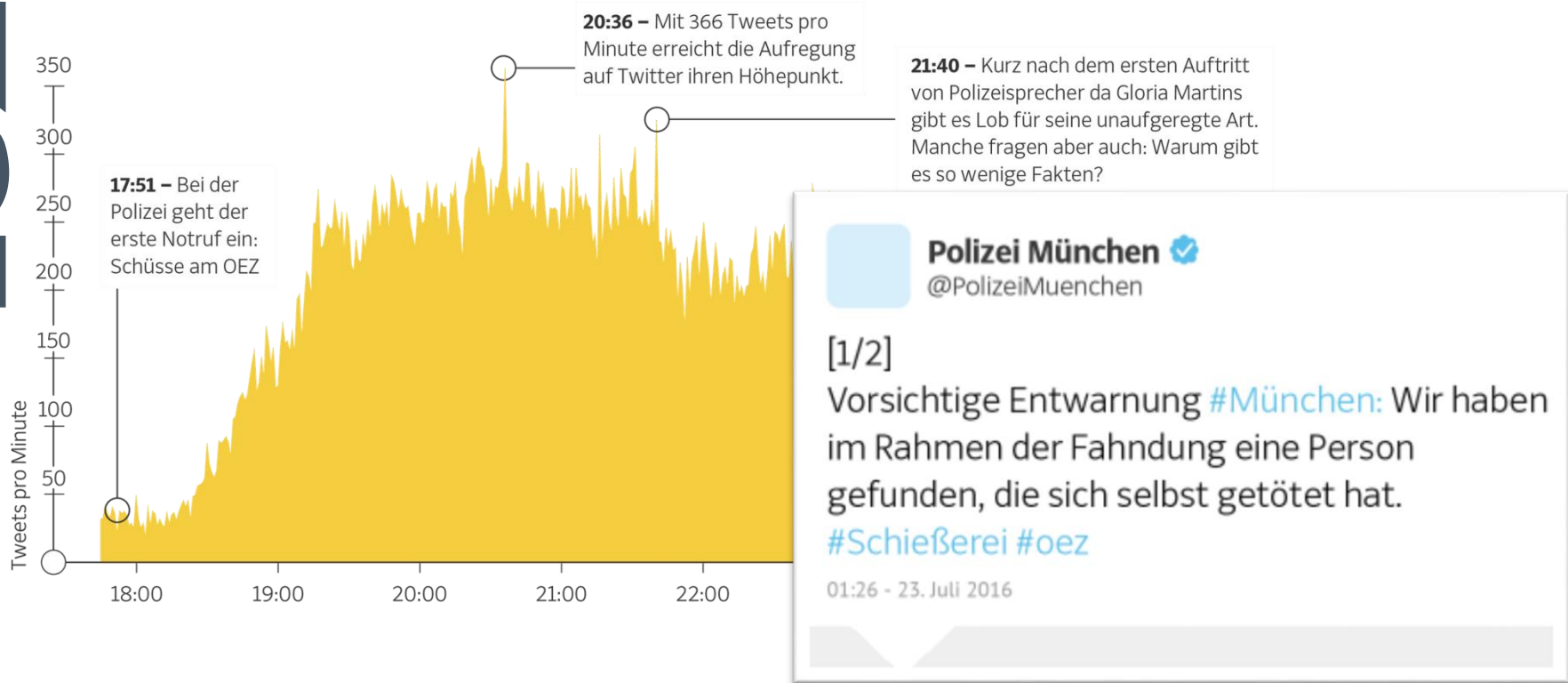
By Tim Macfarlan For Mailonline

16:48 GMT 29 Jan 2015, updated 08:13 GMT 30 Jan 2015



Das Twitter-Gewitter der Nacht

Alle Tweets der Nacht



Verhalten der Medien

- Medien übernahmen Social Media Meldungen
- Quellen wurden nicht kritisch betrachtet

Mel
@philomelanie
Angeblich auch Schüsse am Stachus. #OEZ #München via @ntvde
19:04 - 22. Juli 2016

Max
@Max_in_Vienna
... reports 1 dead an 10 woundend in ... shooting. Unconfirmed reports of ... at Stachus, near railway station.
19:05 - 22. Juli 2016

@gowcms
#München auf NTV wurde gesagt ggf. auch Schüsse am Stachus - wer weiß mehr?
19:03 - 22. Juli 2016

Rolle der klassischen Medien

- Die klassischen Medien müssen sich ihrer Verantwortung bewusst sein.
- Quellen müssen geprüft und klar genannt werden.
- Wir müssen Sie als Partner sehen und sie uns.
- Wir versorgen sie regelmässig mit Informationen und Material.

Anspruchshaltung ↔ Kommunikationsgrundsätze

Geschwindigkeit ↔ Faktencheck

Tatsachen ↔ Faktencheck

Anweisungen ↔ Faktencheck

sammeln, auswerten, priorisieren,
verbreiten

Marcus da Gloria Martins
 Pressesprecher der
 Münchner Polizei



«Gebt uns doch einfach mal die Chance, Fakten zu schaffen. Nicht spekulieren, nicht raten, nicht voneinander abschreiben. Lasst uns unsere Arbeit machen!»

Fazit

- Fakten bekannt geben, sobald gesichert
- Kontinuierliche Kommunikation
- Soziale Medien ernst nehmen und aktiv bewirtschaften: Lead!

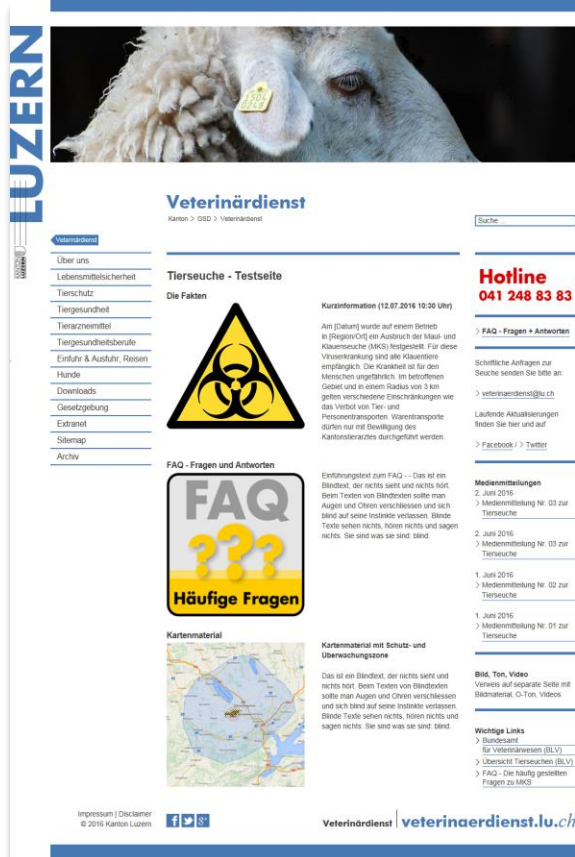
- *Wir lassen uns nicht von Gerüchten treiben, WIR sind die Quelle der verlässlichen Informationen!*

Kommunikationserfolg München

- Marcus da Gloria Martins für sein sachliches, unaufgeregtes und vertrauensbildendes Auftreten
- Dem Krisenkommunikationsteam (über 30 Mitarbeitende), das die sozialen Medien versteht und ernst nimmt.

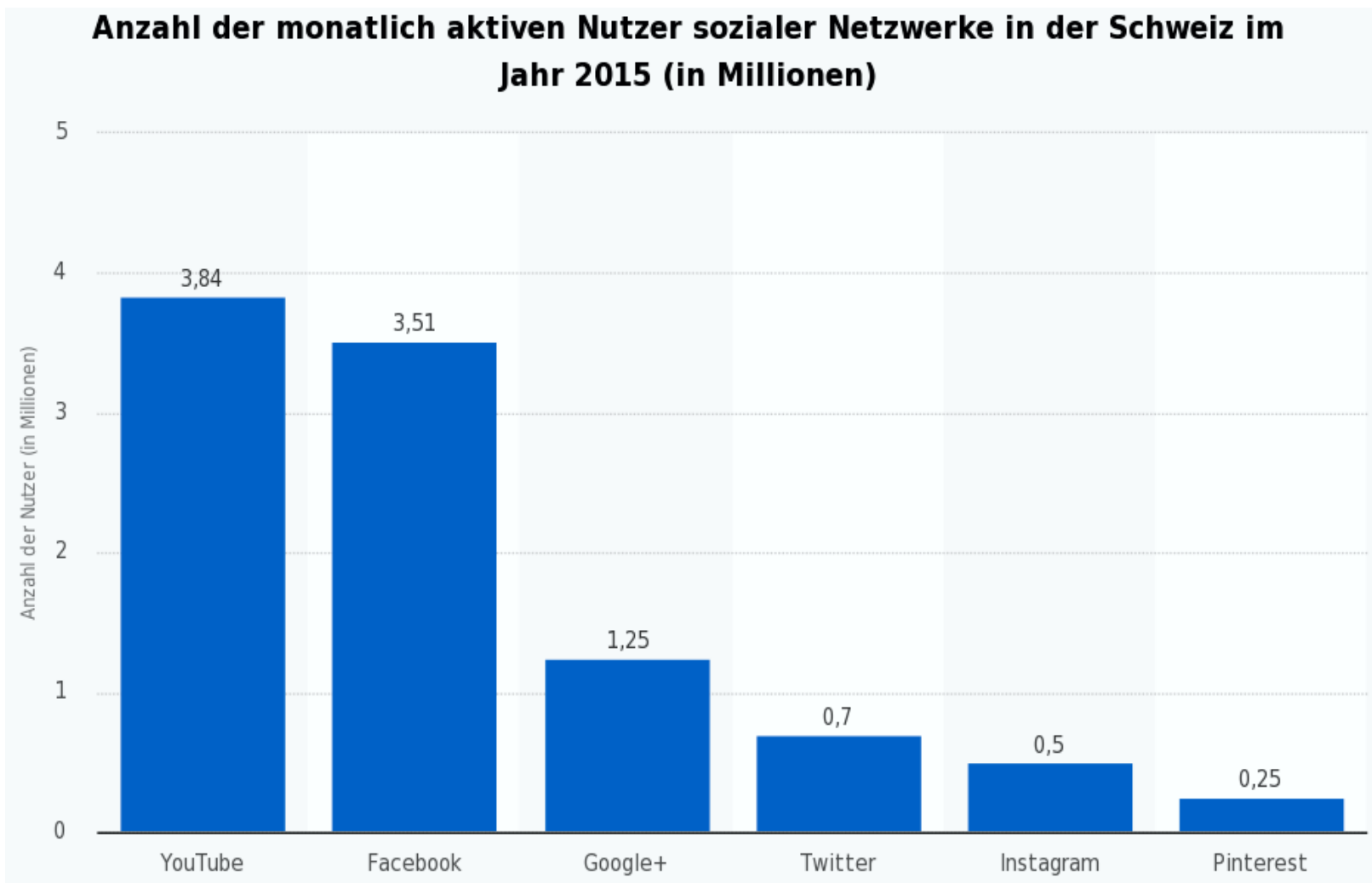
Weiteres im Kanton Luzern

- Website des Kantons (lu.ch) wird zur Informationsdrehscheibe für das Ereignis
- In jeder Meldung wird darauf hingewiesen

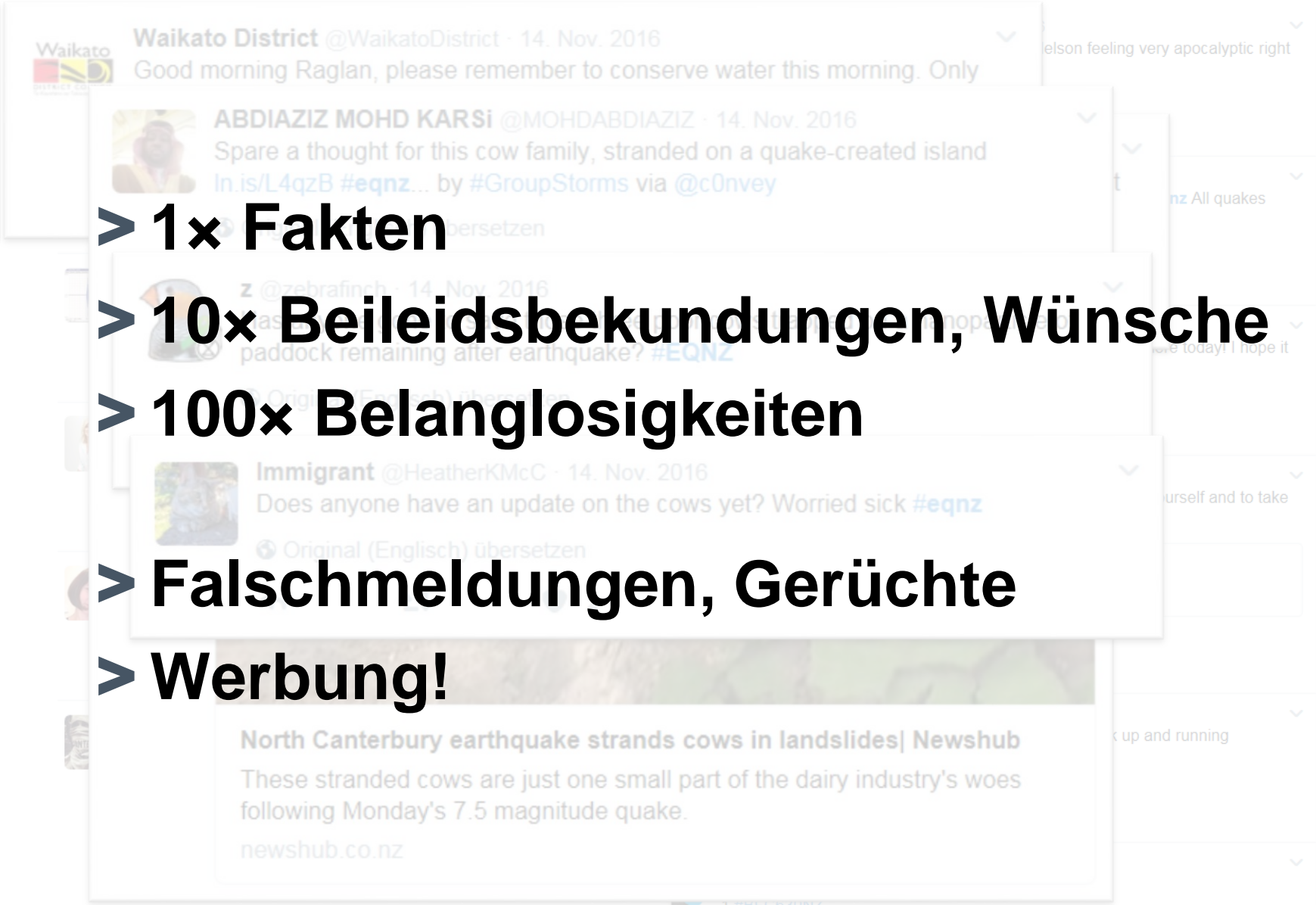


The screenshot shows the website of the Veterinärdienst (Veterinary Service) of the Canton of Lucerne. The main heading is 'Tierreuche - Testseite' (Rabies - Test page). A prominent yellow biohazard symbol is displayed. The text provides information about a rabies outbreak in the region, mentioning that the disease is fatal for humans and animals. It also includes a 'FAQ - Häufige Fragen' (FAQ - Frequently Asked Questions) section with a biohazard symbol and a 'Kartenmaterial' (Map material) section with a map of the region. The website also features a 'Hotline' number (041 248 83 83) and a search bar.

Wieso Twitter?



Stand: März 2015, Quelle: Goldbach; März 2015



- > 1x Fakten
- > 10x Beileidsbekundungen, Wünsche
- > 100x Belanglosigkeiten
- > Falschmeldungen, Gerüchte
- > Werbung!

LawDownUnder @LawDownUnder · 14. Nov. 2016
 I love Lower Hutt. Supermarket: Bread and long life food still there but br
 chilled wine, and chocolate all gone! Hysterical. #eqnz

- 1.#BFC630NZ
- 2.#eqnz
- 3.Kaikoura
- 4.#SUNZSummit
- 5.#SCANZ16
- 6.#nzearthquake

Berlin: 19. Dezember 2016

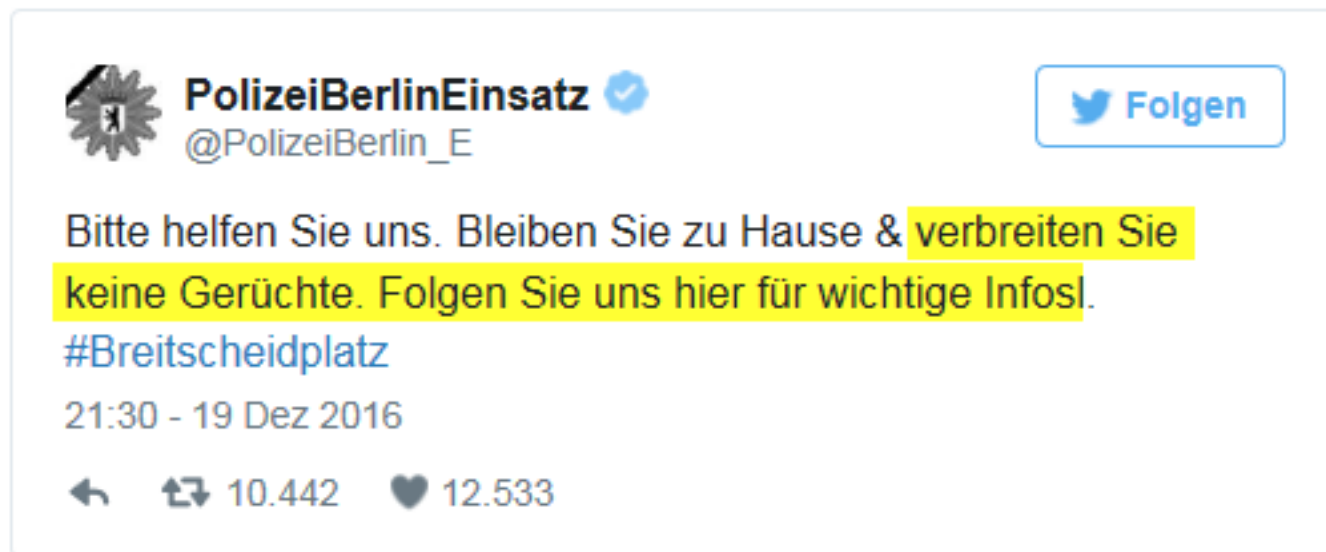
Anschlag Weihnachtsmarkt

Was hat sich geändert?

- Aktionen Polizei
- Reaktionen Medien
- Verhalten der Bürger

Berlin: 19. Dezember 2016

Aktionen der Polizei



Berlin: 19. Dezember 2016

Reaktionen der Medien

- > «TV-Sender reagieren besonnen auf den mutmaßlichen Terror-Anschlag»
- > «Die Sender rufen zur Vorsicht auf, was Informationen aus den sozialen Netzwerken angeht und halten sich selbst, was das Verbreiten von Netz-Informationen angeht, zurück»

www.turi2.de/aktuell/anschlag-berlin-bringt-die-medien-wallung/

Berlin: 19. Dezember 2016 Verhalten der Bürger

Täter!



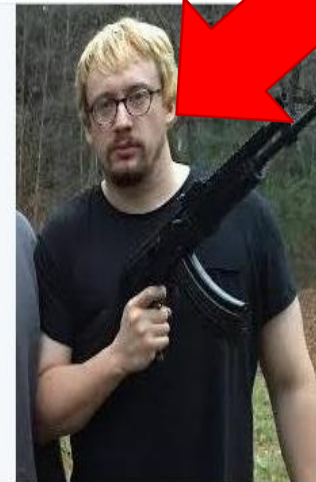
LinusYT
@Linus_YT

Folgen

#Breitscheidplatz Bild vom mutmaßlichen Täter aufgetaucht.
Täter offenbar Opfer von massivem Cybermobbing
23:39 - 19 Dez 2016

1

Täter!



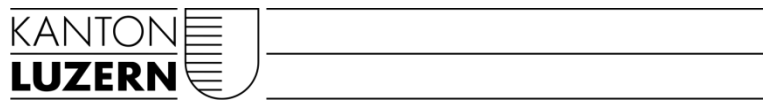
Kirbydamasta
@kirbydamasta

Folgen

UPDATE: Police have identified truck driver as white nationalist
Samuel Hyde. #Berlin
21:21 - 19 Dez 2016

1

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Justiz- und Sicherheitsdepartement
Kantonaler Führungsstab
Ausbildungszentrum Sempach
Allmend
6204 Sempach