

# **Strategien zur präventiven Krisenkommunikation im digitalen Zeitalter mit besonderer Berücksichtigung des Phänomens „Blackout“**

**Bachelorarbeit  
zur Erlangung des akademischen Grades  
Bachelor of Arts in Social Sciences**

**Bachelorstudiengang Information, Medien &  
Kommunikation**

Eingereicht von: Janine Schrahböck  
Personenkennzeichen: 2110639034  
Datum: 06. Juni 2024  
Betreut von: Prof. (FH) Mag. Dr. Michael Roither, MBA

## **Vorwort**

Das Verfassen dieser Bachelorarbeit war ein spannender, interessanter und lehrreicher Weg. Im Zuge der Erarbeitung habe ich mich mit einem kritischen Thema befasst, welches mich persönlich interessiert und für die gesamte Bevölkerung von Bedeutung ist.

An dieser Stelle möchte ich mich bei meiner Interviewpartnerin und meinen Interviewpartnern für ihre Zeit und Expertise bedanken, welche einen wertvollen Beitrag zu dieser Forschung beigetragen haben. Ein großes Dankeschön gilt auch Prof. (FH) Mag. Dr. Michael Roither, MBA für die Unterstützung sowie die kompetente Betreuung im Zuge der Erstellung dieser Bachelorarbeit.

Außerdem bedanke ich mich herzlich bei meiner Familie, meinen Freundinnen und Freunden sowie meinen Kolleginnen und Kollegen für die Unterstützung in der gesamten Studienzeit.

Janine Schrahböck

Bad Vöslau, 06. Juni 2024

# Inhaltsverzeichnis

Kurzfassung.....	v
Abstract .....	vii
1 Einleitung.....	1
1.1 Problemstellung.....	1
1.2 Zielsetzung und wissenschaftliche Fragestellung.....	2
2 Kommunikation und Krise.....	3
2.1 Kommunikation .....	3
2.2 Ausgewählte Kommunikationsmodelle .....	6
2.3 Krise .....	8
2.4 Krisenkommunikation.....	11
2.5 Modelle & Theorien des Krisenmanagements & der Krisenkommunikation .....	16
3 Digitalisierung und Einfluss auf die Krisenkommunikation .....	20
3.1 Technologische Entwicklungen und Krisenkommunikation.....	20
3.2 Social Media und Krisenkommunikation.....	22
4 Blackout.....	25
5 Vorgangsweise und Methoden.....	30
5.1 Methoden.....	30
5.2 Begründung der Wahl eines qualitativen Ansatzes.....	31
5.3 ExpertInnen-Interviews.....	32
5.3.1 Auswahlverfahren.....	32
5.3.2 Durchführung .....	33
5.3.3 Analysemethode .....	34
6 Auswertung der Interviews .....	37
7 Ergebnisse und Schlussfolgerungen .....	58
8 Zusammenfassung.....	64
9 Literatur.....	66
Abbildungsverzeichnis .....	72
Tabellenverzeichnis .....	73
Anhang.....	74
Eidesstattliche Erklärung.....	83

## Kurzfassung

Krisensituationen wie Naturkatastrophen oder Krankheitswellen treten immer häufiger auf und stellen Regierungen sowie die Bevölkerung vor enorme Herausforderungen. Vor allem das Thema des längerfristigen und großflächigen Stromausfalles, dem Blackout, wird häufig diskutiert. Unabhängig davon, wie hoch die Wahrscheinlichkeit für eine solche Krise ist, gilt es, sich in Friedenszeiten Konzepte zu überlegen sowie die Bevölkerung auf Bevorstehendes vorzubereiten, um etwaige Krisen nach Eintritt bestmöglich überstehen zu können. Dabei ist die präventive Krisenkommunikation ein wesentlicher Teil des Krisenmanagements, welcher großen Einfluss auf eine positivere Krisenbewältigung haben kann. Die Digitalisierung und ihre technologischen Entwicklungen bringen einige Veränderungen mit sich, welche Auswirkungen auf die Kommunikation rund um Krisen haben. Das Ziel dieser Arbeit ist es, Strategien zur präventiven Krisenkommunikation herauszuarbeiten sowie den Einfluss der Digitalisierung auf diese zu untersuchen. Ein besonderes Augenmerk wird auf das Phänomen des Blackouts gelegt und etwaige Erkenntnisse auf dieses angewandt.

Als empirische Forschungsmethode wurden leitfadengestützte Interviews durchgeführt, welche anschließend mittels qualitativer Inhaltsanalyse ausgewertet wurden. Die befragten Personen bringen Expertise zu den Themen Krisenkommunikation, Krisenmanagement sowie Blackout und Digitalisierung ein, welche sie durch unterschiedlichste Positionen in großen österreichischen Unternehmen, Regierungsabteilungen sowie selbstständigen Tätigkeiten besitzen.

Diese Arbeit gibt einen Überblick über die Veränderungen, welche die Digitalisierung mit sich bringt und wie sich diese auf präventive Krisenkommunikation auswirken. Neben den Chancen wie schnelle und einfache Informationsverbreitung sowie Erreichen einer größeren Zielgruppe, sind auch die Risiken wie Falschinformationen und Diskussionen in den sozialen Netzwerken zu beachten. Um die sich bietenden Chancen nutzen zu können, ist es erforderlich, sich der bestehenden Herausforderungen bewusst zu sein und aktiv gegen diese vorzugehen. Ein wesentlicher Aspekt ist dabei die Sensibilisierung der Bevölkerung hinsichtlich der Erkennung und Bewertung von Falschmeldungen. Durch kritisches Hinterfragen können Fake News erkannt werden und somit die Verbreitung falscher Informationen verhindert werden. Strategien für eine effektive Präventionsarbeit sind das Schaffen von Vertrauen, Sicherheit und Glaubwürdigkeit, schnelle Informationsweitergabe sowie ehrliche und transparente Kommunikation. Vor allem in der präventiven Blackout-Kommunikation ist das Verständnis der Zielgruppe, das Überprüfen der gesendeten Botschaften und eine einfache Sprache besonders wichtig.

## **Abstract**

Crisis situations such as natural disasters or waves of disease are occurring more and more frequently and pose enormous challenges for governments and the population. In particular, the topic of long-term and widespread power failures, also known as blackout, is frequently discussed. Regardless of how high the probability of such a crisis is, it is important to consider concepts in peacetime and to prepare the population for what lies ahead in order to be able to survive any crises in the best possible way once they occur. Preventive crisis communication is an essential part of crisis management that can have a major impact on more positive crisis management. Digitalization and its technological developments are bringing about a number of changes that have an impact on crisis communication. The aim of this paper is to work out strategies for preventive crisis communication and to examine the influence of digitalization on these. Particular attention is paid to the phenomenon of blackouts and any findings are applied to this.

The empirical research method used was guided interviews, which were then analyzed using qualitative content analysis. The interviewees contribute expertise on the topics of crisis communication, crisis management, blackouts and digitalization, which they have gained through a wide variety of positions in large Austrian companies, government departments and self-employed activities.

This thesis provides an overview of the changes brought about by digitalization and how these affect preventive crisis communication. In addition to the opportunities such as the quick and easy dissemination of information and reaching a larger target group, the risks such as misinformation and discussions in social networks must also be taken into account. In order to utilize the opportunities, you need to be aware of the challenges and actively combat them. Above all, sensitizing the population to false reports and raising their awareness is an important step in this regard. Critical scrutiny can help to recognize fake news and thus prevent the spread of false information. Strategies for effective prevention work include creating trust, security and credibility, passing on information quickly and communicating honestly and transparently. Understanding the target group, checking the messages sent and using simple language are particularly important in preventive blackout communication.

# 1 Einleitung

## 1.1 Problemstellung

Weltweit treten häufig Situationen auf, die für Menschen, Regierungen und Unternehmen eine Herausforderung darstellen. Ob Naturkatastrophen, Krankheitswellen oder großflächige Stromausfälle, von Krisen ist oft die ganze Bevölkerung (beispielsweise Österreich) betroffen und die Schäden können immens sein. Ein professioneller Umgang mit Krisensituationen ist daher unerlässlich, um die Bevölkerung mit notwendigen Informationen und Sicherheit zu versorgen. Neben dem Umgang mit der Krise selbst ist es vor allem wichtig, den Betroffenen Aufmerksamkeit zu schenken und sie bestmöglich durch die Krisenzeit zu begleiten. In Österreich ist die Katastrophenhilfe grundsätzlich Aufgabe der Bundesländer. Der durch Krisen entstehende erhöhte Koordinationsbedarf erfordert den Einsatz des Staatlichen Krisen- und Katastrophenschutzmanagements. Dieses führt effiziente Hilfe im Krisenfall im In- und Ausland aus. (Bundesministerium für Inneres, o.J.)

In solchen Situationen ist eine effektive Kommunikation von entscheidender Bedeutung. Dabei gilt es, die Bevölkerung zu informieren, ohne sie in Panik zu versetzen. Dies ist eine Gratwanderung, die schnell zu Angst und Verunsicherung in der Bevölkerung führen kann. Daher ist es essenziell, über effektive Strategien sowohl für die präventive als auch für die aktive Krisenkommunikation zu verfügen. (Drews, 2018, S. 15 f.)

Krisen lassen sich in ihrem Auftreten und Verlauf nicht vollständig verhindern. Durch aktive Krisenkommunikation und Prävention wird jedoch dazu beigetragen, die Bevölkerung effektiv auf bevorstehende Ereignisse vorzubereiten und über Grundlagen der Krise sowie Vorgehensweisen zu informieren. Vor Eintritt einer Krise wird die Bevölkerung durch erfolgreiches Kriseninformationsmanagement über mögliche Vorkommnisse und Gefahren aufgeklärt. Außerdem sind Handlungsempfehlungen zu geben, um den Bürgerinnen und Bürgern im Falle einer Katastrophe ein sicheres Gefühl zu vermitteln. Um diese Maßnahmen erfolgreich umzusetzen, sind Strategien zur präventiven Krisenkommunikation unverzichtbar. (Hofmann & Höbel, 2013)

Als besonderes Phänomen gilt das „Blackout“, welches als längerfristiger, großflächiger Stromausfall definiert wird. Durch das Bundesheer wird die Wahrscheinlichkeit eines Ausbruches auch seitens des Staates als sehr hoch bewertet. Da ein solches Ereignis in dem zu erwartenden Ausmaß noch nie zuvor aufgetreten ist, gilt es, sich auf ein Szenario wie dieses vorzubereiten. Denn die Konsequenzen eines Blackouts bedürfen sowohl einer gewissenhaften Vorbereitung als auch präventiver Arbeit. Diese besondere Situation erfordert ein klar definiertes und strukturiertes Krisenmanagement sowie einfach aufbereitete und unterstützende Kommunikation an die Bevölkerung. (Saurugg, o.J.; Huggler, 2022)

Die Digitalisierung hat zu einer signifikanten Veränderung der Art und Weise geführt, in der Kommunikation im Kontext von Krisen stattfindet. Durch digitale Möglichkeiten haben sich neue Kommunikationskanäle eröffnet, die den Zugang zu Informationen erleichtern und eine schnelle Verbreitung ermöglichen. Online-Medien und Social Media haben dazu geführt, dass Krisen nicht mehr auf bestimmte Regionen begrenzt sind, sondern global betrachtet werden müssen. Die weltweite Vernetzung und die Digitalisierung haben die Dynamik von Krisen sowie die Krisenkommunikation und den Umgang mit ihnen verändert. Es ist nun möglich, viele Informationen nahezu in Echtzeit zu übermitteln, was das Verhalten in einer Krisensituation beeinflusst. (Schiffl, 2021)

Die Nutzung sozialer Medien und anderer Online-Plattformen kann das Ausmaß von Krisen verstärken, da neben den ursprünglichen Problemen auch weitere Kommunikationskrisen entstehen können. Es ist leichter als je zuvor, Fake News und Verschwörungstheorien im digitalen Zeitalter zu verbreiten, was zu weiteren Risiken in der Krisenkommunikation führt. Die Verbreitung von Falschinformationen kann zu Panik und Hysterie in der Bevölkerung führen, was die Lösung der Krise behindert. (Rocha et al., 2021, S. 1007)

Trotz der Herausforderungen ergeben sich auch Chancen für eine schnellere und vereinfachte Kommunikation mit der Bevölkerung in Krisensituationen. Diese Möglichkeiten müssen sinnvoll und bedacht eingesetzt werden, um ein positives Ergebnis in Krisensituationen zu erzielen. Um dies zu erreichen, ist ein ausgereiftes Krisenmanagement erforderlich, welches insbesondere bereits vor der Krise angewendet wird, um durch präventive Maßnahmen Panik und Falschinformationen einzudämmen. Dadurch liegt der Fokus auf dem eigentlichen Problem. (Störmer, 2021, S. 17 f.).

## **1.2 Zielsetzung und wissenschaftliche Fragestellung**

Die vorliegende Arbeit behandelt das Thema präventive Krisenkommunikation und deren Veränderungen seit der Digitalisierung. Folgende Forschungsfragen werden nachfolgend in der Arbeit beantwortet:

- **Welche Chancen und Herausforderungen ergeben sich durch die Digitalisierung in Bezug auf präventive Krisenkommunikation?**
- **Welche Kommunikationsstrategien bereiten die Öffentlichkeit effektiv auf ein „Blackout“ vor?**

Ziel dieser Arbeit ist es, den Stand des Wissens zu Kommunikation und Kommunikationsmodellen sowie den Krisenbegriff zu erfassen. Außerdem wird die Digitalisierung und deren Einflüsse und Veränderungen auf die Kommunikation in und vor Krisensituationen erläutert. Die gewonnenen Erkenntnisse liefern ein verbessertes Verständnis für die Krisenkommunikation im digitalen Zeitalter und zeigen auf, welche präventiven Strategien angewendet werden können, um die Bevölkerung zu informieren, ohne dabei unnötige Ängste zu schüren.

## 2 Kommunikation und Krise

Um die Thematik dieser Arbeit verständlich und nachvollziehbar darzulegen, ist es essenziell, zentrale Begriffe zu definieren. In diesem Kapitel werden die wichtigsten inhaltlichen Grundlagen zu den Themen Kommunikation sowie Krise erläutert. Zunächst wird auf den Kommunikationsbegriff und verschiedene Kommunikationsmodelle eingegangen. Folgend werden die Begriffe Krise und Krisenkommunikation definiert beziehungsweise erläutert.

### 2.1 Kommunikation

Es gibt kaum Situationen, in denen nicht kommuniziert wird. Diese Tatsache unterstreicht die hohe Bedeutung der Kommunikationswissenschaft, da nahezu alle Bereiche des Lebens von Kommunikation geprägt sind. Dieses Phänomen erstreckt sich von der zwischenmenschlichen Kommunikation in Form von Face-to-Face-Gesprächen, Telefonaten, Textnachrichten und dem Konsum von Massenmedien und reicht über das Tierreich, wo auch unter Lebewesen kommuniziert wird, bis hin zur Physik, in der von *kommunizierenden Röhren* gesprochen wird. (Beck, 2015, S. 13f.)

Das Wort *Kommunikation* entstammt dem Lateinischen, leitet sich von *communicatio* ab und bedeutet so viel wie *Mitteilung*. Das zugrunde liegende lateinische Wort *communis* bedeutet so viel wie *gemeinsam* und ist somit die Wurzel des Begriffs *communicare*, der mit *gemeinsam handeln, teilen* oder *mitteilen* übersetzt werden kann. In der heutigen Zeit wird der Begriff Kommunikation in einem erweiterten Sinne verwendet, der über die reine Mitteilung von Informationen hinausgeht. Kommunikation bezeichnet in diesem Sinne gemeinsames Handeln, das auf der Basis von gemeinsamem Wissen und gemeinsamen Zielen erfolgt. (Grimm & Delfmann, 2017, S. 1)

Kommunikation wird im täglichen Alltag als Austausch- beziehungsweise Transportprozess definiert. Der Austausch von Gedanken, Informationen und Daten zwischen zwei oder mehreren Parteien kann dabei sowohl verbal als auch nonverbal erfolgen. Dazu werden auch unterstützende Hilfsmittel wie die Sprache, beispielsweise Mimik und Gestik in der persönlichen Kommunikation oder Zeichen und Bilder in der digitalen Kommunikation, verwendet. (Burkart, 2021, S. 17)

Gegenstand der sozialwissenschaftlichen Kommunikationswissenschaft ist vorrangig die Humankommunikation, die sich auf die Kommunikation zwischen Menschen beschränkt. Die Kommunikation zwischen Tieren oder Maschinen bleibt den Natur- und Ingenieurwissenschaften vorbehalten. (Beck, 2015, S.17)

Hier bekommt der Begriff des sozialen Verhaltens eine zentrale Bedeutung. Dies impliziert, dass sich Lebewesen in ihrer Interaktion gegenseitig beeinflussen und jede Aktion eine Reaktion des anderen hervorruft, welche wiederum weitere Reaktionen fördert. Hierbei ist es jedoch nicht von Bedeutung, ob durch dieses

Verhalten ein gemeinsames Ziel erreicht wird oder ob die Aktion gegen das Gegenüber gerichtet ist. Egal ob unterstützend oder entgegengerichtet, all dieses Verhalten wird als kommunikativ angesehen. Diesen Ansatz, dass jedes Verhalten Kommunikation ist, verfolgt beispielsweise Paul Watzlawick in seiner Kommunikationstheorie, welche im Folgenden erläutert wird. (Burkart, 2021, S. 23ff.)

Da Kommunikation ein Verhalten ist, muss diese nicht immer gewollt sein. Oftmals erfolgt sie auch unbewusst, wenn Menschen einander wahrnehmen. In weiterer Folge kann auch die Interpretation der Kommunikation unbewusst und aus unterschiedlichen Perspektiven erfolgen. Die Interpretation bezeichnet die Auffassung der Dinge, die Menschen sehen, hören oder anderweitig wahrnehmen. Grundsätzlich erfolgt die Interpretation der Dinge durch den Menschen anhand seiner Vergangenheit und des bereits Erlebten. Dennoch besteht die Möglichkeit, die Ansichten und Auffassungen anderer Menschen zuzulassen und anzunehmen, sofern dies gewünscht ist. (Dengscherz & Cooke, 2020)

Menschliche Kommunikation ist also mehr als nur ein Transportprozess. Neben der Übermittlung von Daten und Informationen spielen auch deren Bedeutung und die auftretenden Reize zwischen den Kommunikationspartnerinnen und Kommunikationspartnern eine Rolle. Menschen verstehen einander wechselseitig und weisen Signalen und Zeichen ähnliche Bedeutungen zu. So kann Kommunikation als *„Zeichenprozess, der sich aus dem wechselseitig aufeinander bezogenen (interaktiven) und absichtsvollen (doppelten Intention) kommunikativen Handeln von mindestens zwei Menschen (Kommunikantinnen und Kommunikanten) entwickeln kann“* (Beck, 2015, S.33) definiert werden. So kann eine einzelne Mitteilung (eine Nachricht) als Kommunikation bezeichnet werden. Eine allerdings wechselseitige Kommunikation zwischen mehreren Gesprächsteilnehmerinnen und Gesprächsteilnehmern wird demnach als *„Interaktion“* definiert. (Watzlawick, Beavin & Jackson, 2011, S.58)

Der Mensch geht zumeist davon aus, dass seine kommunikativen Fähigkeiten hinreichend sind, um eine gelingende Kommunikation zu gewährleisten. Dennoch lassen sich Situationen identifizieren, in denen diese Annahme nicht zutrifft. Kommunikationsprozesse können aufgrund von Missverständnissen oder unklarer Ausdrucksweise in Gesprächen oder anderen Kommunikationssituationen scheitern. Dies kann dazu führen, dass die intendierte Botschaft beim Gegenüber nicht ankommt. In diesem Fall können Konflikte entstehen, welche in weiterer Folge zu Problemen oder gar Katastrophen führen können. Die zwischenmenschliche Kommunikation ist folglich in hohem Maße unzuverlässig und führt zu der Problematik, dass aufgrund falscher Erwartungen oder der Annahme, dass eine sichere Kommunikation stattgefunden hat, Komplikationen in der Kommunikation entstehen. (Brandl, 2015, S. 9f.)

Die Kommunikationswissenschaft befasst sich also, verglichen mit der Publizistikwissenschaft, nicht nur mit dem Material der Medien, sondern darüber hinaus auch mit dem allgemeinen Kommunikationsprozess. Sie ist Teil der Sozialwissenschaften, welche sich mit der Beziehung von Individuen zu anderen beschäftigen. Im Gegensatz zur Publizistik, in der das Veröffentlichende und die Verbreitung von Aussagen im Vordergrund steht, ist in der Kommunikationswissenschaft der Prozess der Verbreitung einer Mitteilung zwischen mindestens zwei Menschen sowie das verwendete Medium Gegenstand der Disziplin. (Burkart, 2021, S. 18 f.)

Den Begriff Kommunikation zu definieren ist keine einfache Aufgabe. Im Laufe der Zeit hat es etwa 200 Versuche gegeben, dies zu tun. In einigen Definitionen, wie auch in der von Köck & Ott wird Kommunikation als Austausch zwischen mindestens zweien Menschen betrachtet. Dabei müssen die Mitteilungen nicht zwingend über die Sprache, sondern können auch über Mimik und Gestik übermittelt werden. (Köck & Ott, 1994, S.213)

Weiters wird die Kommunikation auch als besondere Fähigkeit eines Individuums verstanden, welches seine Gedanken und Gefühle mit anderen teilen kann und somit die Möglichkeit hat, zwischenmenschliche, vertrauliche Beziehungen untereinander aufzubauen. Dies unterscheidet die Kommunikationswissenschaft in der Soziologie beziehungsweise Psychologie stark von den Ansichten der Naturwissenschaften, in denen dies zwischen chemischen Teilchen nicht der Fall sein kann. (Kron, 1993, S. 171)

Kommunikation kann in drei Ebenen eingeteilt werden. Die intrapersonale Kommunikation bezeichnet den Austausch innerhalb eines Individuums, zum Beispiel die Gedanken und Gefühle eines Menschen (mit sich selbst) bei der Verarbeitung von umweltlichen Eindrücken. Die interpersonale Kommunikation ist die oft betrachtete Art der Kommunikation, in der mindestens zwei Menschen im Austausch miteinander stehen, beispielsweise im Gespräch. In der dritten Ebene, der mediengebundenen Kommunikation bezieht sich die Kommunikation auf eine größere Gruppe, die in Beziehung mit Medien steht, wie beispielsweise Journalistinnen und Journalisten. (Duden Learnattack GmbH, o.J.; Stangl, 2024)

Die Fähigkeit zur Kommunikation stellt eine grundlegende Kompetenz des Menschen dar, die in den meisten Fällen bereits angeboren ist. Neben den Grundkompetenzen, wie dem Schreien oder Lächeln, welche der Mensch bereits zu seiner Geburt besitzt, erwirbt er im Laufe seines Lebens weitere Kompetenzen. Im Laufe der Jahre entwickelt der Mensch die Fähigkeit, zu sprechen, komplexe Sätze zu bilden und zu verstehen, Ironie zu verstehen, zu lügen, Andeutungen zu machen und eine Unmenge an Wörtern zu kennen. Die Kommunikationsfähigkeit eines Menschen kann durch den Einsatz spezifischer Strategien und Methoden kontinuierlich weiterentwickelt werden. Dies führt zu einer Steigerung der individuellen Leistungsfähigkeit im Alltag sowie in

professionellen Kontexten wie Verhandlungen, Werbung oder Krisenkommunikation. (Brandl, 2015, S. 10ff.)

Ein Beispiel für so ein Konzept sind die sechs Säulen effektiver Kommunikation. Wenn man sich mit diesen beschäftigt, können Kommunikationsfähigkeiten verbessert und so in Situationen eingesetzt werden, um professioneller kommunizieren zu können. Die sechs Säulen effektiver Kommunikation umfassen die folgenden Aspekte: Grundlagen, Beziehungen, Überzeugungen, Verhandeln, Konfliktmanagement sowie Strategie und Taktik. Die Grundlagen der Kommunikation beziehen sich auf das Verstehen und das Verstanden werden, um Missverständnisse verhindern zu können. Wie bereits dargelegt, stellen Beziehungen einen wesentlichen Bestandteil in einem Kommunikationsprozess dar. Diese können in erheblichem Maße Einfluss auf die Kommunikation nehmen, jedoch auch dazu genutzt werden, den Kommunikationsprozess zu steuern. Überzeugungen finden insbesondere in Argumentationen Anwendung. Die meisten Kommunikationssituationen weisen eine Zielsetzung auf, die von den beteiligten Akteuren angestrebt wird. Neben der Vertretung der eigenen Interessen ist auch auf ein harmonisches Miteinander zu achten. Im Rahmen von Verhandlungen wird Kommunikation gezielt eingesetzt, um bestimmte Ziele zu erreichen. Da Konflikte in Kommunikationssituationen nicht gänzlich vermeidbar sind, stellt das Konfliktmanagement eine wesentliche Kompetenz in der Kommunikation dar. Schließlich können Taktik und Strategie eingesetzt werden, um den Teilnehmenden einen möglichst großen Vorteil in der Gesprächssituation zu verschaffen. Dies kann beispielsweise durch die Präsentation konstruktiver Vorschläge oder Feedbacks erfolgen. (Brandl, 2015, S. 13ff.)

Die genannten Säulen können sehr gut im täglichen Leben eingesetzt werden, um die Kommunikationsfähigkeiten zu verbessern. Im Folgenden werden ausgewählte wissenschaftliche Kommunikationsmodelle vorgestellt.

## **2.2 Ausgewählte Kommunikationsmodelle**

Einige Definitionen wurden durch die Entwicklung von Kommunikationsmodellen beziehungsweise Kommunikationstheorien angestellt. Dabei kann jede Theorie zwischen nachrichtentechnischen und sozialwissenschaftlichen Ansätzen eingeordnet werden. (Sendlmeier, 2019, S.21)

In der Arbeit werden folgende drei Kommunikationsmodelle näher beleuchtet, welche die oben genannten Prinzipien der Kommunikationswissenschaft begründen und ausgewählt wurden, da die Prinzipien der Krisenkommunikation auf die Modelle anwendbar sind.

1. Das Kommunikationsmodell nach Shannon und Weaver aus dem Jahr 1949
2. Das Kommunikationsmodell nach Paul Watzlawick aus 1967
3. Das Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun aus dem Jahr 1981

Die Modelle werden nun einzeln erläutert.

### **Kommunikationsmodell nach Shannon & Weaver**

Das dem nachrichtentechnischen Ansatz zugrunde liegende Modell ist das Transportmodell nach Shannon und Weaver. (1949) Dieses, von den beiden Mathematikern entwickelte Modell, geht davon aus, dass es einen Sender und einen Empfänger gibt, welche beide über das gleiche Repertoire an Zeichen und die gleichen Kodier- beziehungsweise Dekodierregeln verfügen. Dazwischen befindet sich der Übertragungskanal, der das Medium beschreibt, über das die Signalübertragung stattfindet. Die Übertragung von Signalen kann durch Störquellen beeinträchtigt werden, was zu einer Beeinträchtigung der Informationsübertragung führen kann. Das Ziel ist es daher, die Störquellen so gering wie möglich zu halten. (Sendlmeier, 2019, S.23)

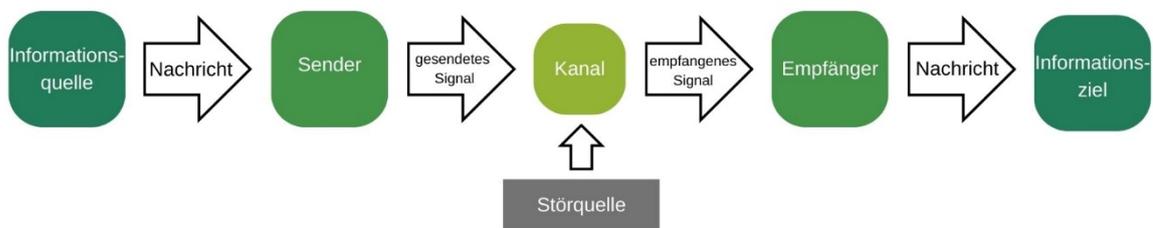


Abbildung 1: Kommunikationsmodell nach Shannon und Weaver (Eigene Darstellung in Anlehnung an Shannon und Weaver, 1949)

In einem Beispiel menschlicher Kommunikation fungiert das Gehirn des ersten Sprechers als Sender, die Stimmbänder als Kodierer, die Umgebung mit elektromagnetischen Signalen als Übertragungskanal, die Ohren des Empfängers als Dekodierer und die zweite Person als Empfänger der Nachricht. Als Störquelle können ein Hintergrundgeräusch oder das Klingeln eines Handys auftreten. (Dördelmann, 2018, S. 216)

Da das Shannon-Weaver-Modell von Nachrichtentechnikern entwickelt wurde, um die technische Übertragung von Nachrichten effizienter zu gestalten, ist es für die Anwendung auf Humankommunikation unzureichend. Das Modell wurde zudem überwunden, da es nicht berücksichtigt, dass Menschen sich wechselseitig verstehen müssen. (Beck, 2015, S.32)

### **Kommunikationsmodell nach Watzlawick**

Ein Modell, welches die Kommunikation aus psychologischer Perspektive betrachtet, ist die Kommunikationstheorie nach Paul Watzlawick. Diese Theorie umfasst fünf Axiome, welche die Grundregeln der menschlichen Kommunikation festlegen. Ein Axiom bezeichnet eine unumstößliche Grundannahme. Im ersten Axiom präsentiert Watzlawick die Aussage: „*Man kann nicht nicht kommunizieren.*“ (Watzlawick, Beavin & Jackson, 2011, S.60)

Diese Theorie beschreibt, dass Kommunikation nicht nur durch verbale Äußerungen, sondern auch durch Verhaltensweisen, Mimik und Gestik stattfindet. Es werden dabei auch Paradoxien thematisiert, die das Widersprüchliche ausdrücken. Durch die Doppelbindung in einem Paradoxon kann der Empfänger die Informationen des Senders nicht vereinbaren, was zu einem unlösbaren Konflikt führt. Die Kommunikationstheorie nach Watzlawick besagt, dass die Beziehung zwischen Gesprächspartnern neben dem Inhalt auch einen Einfluss auf die Kommunikation hat. Des Weiteren entstehen durch den Grundsatz von Ursache und Wirkung Konflikte, welche durch Gefühle der Gesprächspartner verstärkt werden. (Bender, 2014)

### **Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun**

Das interpersonale Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun ist auch als Kommunikationsquadrat oder Vier-Ohren-Modell bekannt. Das Kommunikationsquadrat beschreibt, dass jede Nachricht auf vier Ebenen gesendet und empfangen wird. Diese Ebenen sind die Sachebene, die Appellebene, die Beziehungsebene und die Selbstoffenbarungsebene. Eine unmissverständliche Überbringung der Nachricht ist das Ziel jeder Kommunikation, aber aufgrund der vielen Ebenen, bei denen ein Missverständnis auftreten kann, oft nicht der Fall. (Schulz von Thun, 1981)

Wenn also ein Sender eine Nachricht übermitteln will, steht der Sachinhalt im Vordergrund. Die Information umfasst Daten und Fakten, die wahr oder falsch, relevant oder irrelevant und hinlänglich oder unzureichend sein können. Die Nachricht muss eindeutig und verständlich sein, damit der Empfänger sie anhand der drei genannten Kriterien verstehen kann. Jede Mitteilung enthält zudem einen Appell des Absenders, welcher ausdrückt, was der Sender bewirken möchte. Dies kann in Form von Wünschen, Ratschlägen oder Handlungsanweisungen erfolgen. Die Art und Weise der Kommunikation ist maßgeblich von der Beziehungsebene zwischen den Kommunikationspartnern abhängig. In verschiedenen Beziehungen herrschen unterschiedliche Ausdrucksweisen, Tonfälle sowie Mimik und Gestik vor. Diese Umgangsformen können je nach Ausmaß Wertschätzung, Respekt oder Missachtung und Demütigung übertragen. Über die Selbstoffenbarung gibt der Sender bei jeder Nachricht Informationen über seine eigene Person, wie Werte, Gefühle und Bedürfnisse preis. (Schulz von Thun, 1981)

## **2.3 Krise**

Das Verständnis einer Krise kann auf verschiedene Weisen gefasst werden. Wie bei einigen Definitionen der Fall, gibt es unzählige Zugänge und Versuche, die Merkmale einer Krise zu definieren.

Der Begriff Krise stammt ursprünglich von dem griechischen Wort »krisis« und bedeutet den höchsten Punkt einer Krankheit beziehungsweise jenen Punkt, an dem die Erkrankung ihren Verlauf ändert im medizinischen Sinne. Weiter wird

er als Abweichung von der Normalität beziehungsweise als *Störung* betrachtet. Heute hat das Wort Krise eine weitreichendere Bedeutung und kann im psychologischen oder wirtschaftlichen Sinne verstanden werden. Psychosoziale Krisen, in der negative seelische Zustände zu Krankheit und Zusammenbruch führen, werden in dieser Arbeit nicht behandelt. (Merten, 2014, S.155)

In der Wirtschaft werden Krisen als *„Ereignisse oder Störungen, die nachhaltigen negativen Einfluss auf die Rentabilität oder die Reputation des Unternehmens haben (können) und zur Schadensminderung aktives Krisenmanagement benötigen.“* (Hofmann & Höbel, 2013, S.12), verstanden.

Im allgemeinen Sinne kann eine Definition einer Krise wie folgt lauten: *„Krisen sind plötzliche, nicht erwartete und schwer zu bewältigende Ereignisse oder Entwicklungen, die Personen, Gruppen, (Wirtschafts-) Organisationen oder Volkswirtschaften unvorbereitet treffen, eine schwerwiegende Beeinträchtigung bisheriger Lebensvollzüge, Prozesse oder Zielerreichungen bedeuten und dadurch kurz- oder langfristig stark einschränkenden oder sogar existenzbedrohenden Charakter haben können“* (Salewski & Köhler, 2005, S. 214).

Eine Krise hat also immer das Merkmal des Unerwarteten und plötzlich Eintretenden und kann durch die Faktoren der Unsicherheit, Einschränkung und Existenzbedrohung ergänzt werden. Außerdem verlaufen Krisen dynamisch, sind komplex und sind schwer bis gar nicht zu steuern. Da sie ein hohes Interesse bei der Bevölkerung und der Presse erlangen, ist das Kommunikationsmanagement von hoher Bedeutung. (Bundesministerium des Innern, 2014, S. 5)

Krisen sind von Katastrophen abzugrenzen, da sie im Gegensatz zu Katastrophen, bei denen Lebensräume und Sachwerte der Menschen übermäßig bedroht beziehungsweise bereits beschädigt sind, auch positive Ausgänge haben können. Eine Problemlösung kann auch dazu führen, dass eine Organisation stärker aus der Krise herausgeht, als sie zuvor war. Krisen müssen also nicht zwingend nur negative Ausgänge haben. Die Abweichung von der Normalität oder ein veränderter Zustand außerhalb der Routinen, den eine Krise charakterisiert, können Raum für positive Veränderungen und Weiterentwicklung schaffen. (Behr & Liedtke, 2021, S. 368; Bundesministerium des Innern, 2014, S. 4)

Jede Reaktion auf eine Krise besteht aus einem operativen und einem kommunikativen Teil. Die Wahrnehmung einer Krise ist häufig nicht durch das tatsächliche Geschehen oder die Tatsache der Krise selbst determiniert, sondern vielmehr durch die öffentliche Meinung über diese Tatsachen. Des Weiteren wird der Begriff der Krise in den Medien häufig in übertriebenem Maße verwendet, was zu einer Verfälschung der Wahrnehmung von Zwischenfällen führt. (Hofmann & Höbel, 2013, S.12)

Im Krisenmanagement werden drei unterschiedliche Arten von Krisen behandelt, die sich in ihrem Verlauf unterscheiden: die plötzliche Krise, die

schleichende Krise und die periodische Krise. Diese können in einem Koordinatensystem dargestellt werden und basieren auf den beiden Komponenten öffentliches Interesse und Zeit. (Hahn, 2018, S. 42ff.)

Eine plötzliche Krise oder ein Skandal erregt innerhalb kürzester Zeit großes öffentliches Interesse und versetzt das normale Leben in einen Ausnahmezustand. In Fällen dieser Art besteht die Gefahr, dass die Sicherheit und Gesundheit der Menschen beeinträchtigt werden. (Hahn, 2018, S. 42f.)

Die schleichende Krise verläuft umgekehrt. Zunächst besteht nur geringes öffentliches Interesse, welches sich jedoch im Laufe der Zeit steigert, bis es schließlich zu einer Eskalation kommt. Wird eine schleichende Krise frühzeitig erkannt, ist ihre Gefahr reduzierbar und steuerbar. Dies eröffnet eine Möglichkeit für ein besseres Krisenmanagement im Vergleich zu einer plötzlich auftretenden Krise. In der Phase des steigenden öffentlichen Interesses wird die Bevölkerung über das möglicherweise bevorstehende Ereignis informiert und es werden Handlungsempfehlungen für die Phase vor und während des Eintritts der Krise weitergegeben. (Hahn, 2018, S. 43f.)

Bei der dritten Art, der sogenannten Welle, verläuft die Krise periodisch und wechselhaft in Kommen und Gehen des Problems. Hier wird das öffentliche Interesse stark beeinflusst und kann durch gezielten Einsatz von Kommunikation der Medien auf das Thema gelenkt werden. Bei einer solchen Art der Krise, ist es besonders wichtig, Gefahren rechtzeitig zu erkennen und das Problem nicht zu verdrängen. (Hahn, 2018, S. 44)

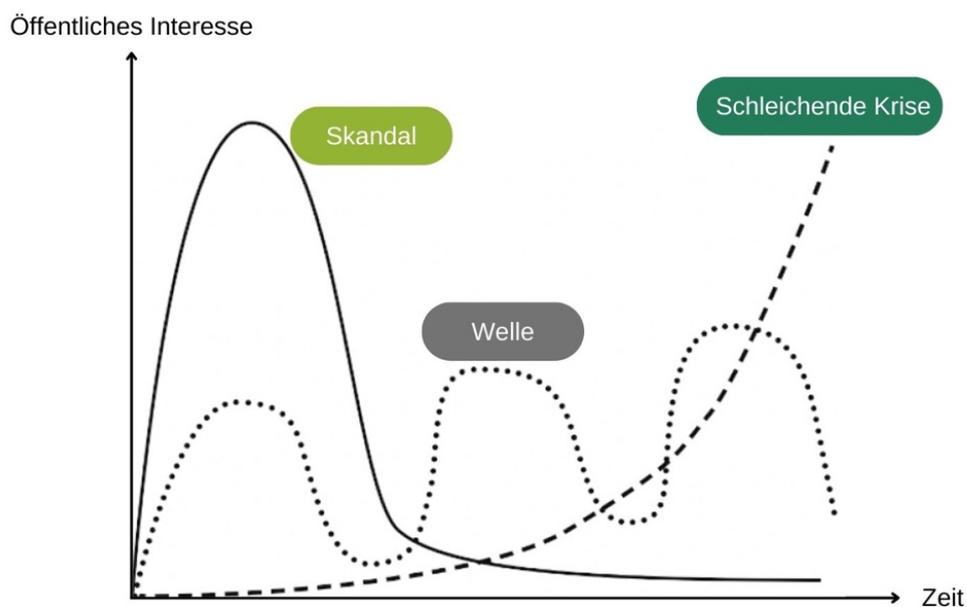


Abbildung 2: Krisenverlaufskurven (Abgewandelte Darstellung in Anlehnung an Möhrle, 2016, S. 141)

Da in dieser Arbeit öffentliche Krisen im Fokus stehen, wird nun seitens der Autorin jeder der oben genannten Krisenverläufe mit einem Beispiel unterlegt.

Als Beispiele für einen plötzlichen Krisenverlauf können Naturkatastrophen wie beispielsweise Hochwasser herangezogen werden. Diese treten ohne Vorankündigung auf und versetzen die Bevölkerung schnell in eine Lage, in der sie informiert werden möchte und Interesse an dem Geschehen hat. Ein Blackout kann als schleichende Krise verstanden werden. Obwohl der Stromausfall selbst plötzlich auftritt und von niemandem genau vorhergesehen werden kann, ist bereits weit im Voraus bekannt, dass die Wahrscheinlichkeit einer solchen Krise hoch ist. Daher steigt das öffentliche Interesse an Informationen zu einem Blackout stetig an, bis es beim Ausbruch seinen Höhepunkt erreicht. Ein Beispiel für wellenhaftes Interesse der Bevölkerung an einer Krise ist der Klimawandel. Das Problem des Klimawandels besteht dauerhaft, jedoch wird bei besonders einschneidenden Ereignissen die Aufmerksamkeit in den Medien verstärkt auf das Thema gelenkt. Obwohl der Klimawandel nicht täglich in den Medien präsent ist, wird vermehrt über die Klimakrise und ihre Folgen berichtet, wenn beispielsweise eine Protestaktion stattfindet oder ein Starkwindereignis als Folge der Erderwärmung auftritt. In diesen Zeiten steigt das öffentliche Interesse an der Thematik, bis es wieder von anderen akuten Themen überschattet wird.

Die genannten Beispiele verdeutlichen, welchen Einfluss unterschiedliche Krisenverläufe auf das öffentliche Interesse gegenüber den Krisen haben. In der Krisenkommunikation wird dynamisch und vielseitig reagiert, um auf die unterschiedlichen Besonderheiten der einzelnen Verlaufsarten Einfluss nehmen zu können.

## **2.4 Krisenkommunikation**

Wie erläutert, können Krisen auf verschiedene Arten verstanden werden. Gleiches gilt für den Begriff der Krisenkommunikation, der schwer zu definieren ist und von den Umständen der Krise abhängt.

Krisenkommunikation umfasst den medialen Umgang mit einer Krise, also die Aufbereitung der Informationen für die Bevölkerung durch die Medien. Der Begriff kann auch verwendet werden, um die Kommunikation von Personen zu beschreiben, die in einer Krise handeln, wie zum Beispiel Polizistinnen und Polizisten oder Feuerwehrleute vor Ort. (Drews, 2018, S. 51f.)

Eine weitere Definition der Krisenkommunikation beschreibt diese als Teil des Krisenmanagements, der Einfluss auf weiche Faktoren, wie Verhalten oder Handlungsweisen hat und dazu dient Krisen zu verhindern oder zu bewältigen. (Lies, o.J.)

In dieser Arbeit wird der Begriff der Krisenkommunikation vorwiegend für die Informationsverbreitung der Medien vor und in Krisenzeiten genutzt.

Der Bedarf an Krisenkommunikation ist besonders im letzten Jahrhundert stark gestiegen. Gründe dafür sind schnellere und breitere Verbreitung von

Information zu problematischen oder kritischen Situationen und somit die unkontrollierbarere Präsenz dieser Themen in der Öffentlichkeit. Außerdem ist es mittlerweile leichter möglich, Informationen, die der Öffentlichkeit früher absichtlich vorenthalten wurden, gezielt zu suchen, zu finden und auch zu verbreiten. So finden sich auch Gruppen zusammen, welche dieselben Meinungen vertreten und diese gemeinsam an die Öffentlichkeit bringen. (Burkhardt, 2022, S. 300)

Der Begriff der Öffentlichkeitsarbeit bildet die Grundlage der Krisenkommunikation. Insbesondere bei der Kommunikation mit der Bevölkerung ist das Verhältnis zwischen Regierungen und Behörden zur Bevölkerung von enormer Bedeutung und hat einen großen Einfluss auf den Verlauf der Krisenkommunikation. (Deg, 2017, S.8)

Albert Oeckl definiert Öffentlichkeitsarbeit wie folgt: „*Es drückt ein Dreifaches aus: Arbeit mit der Öffentlichkeit, Arbeit für die Öffentlichkeit, Arbeit in der Öffentlichkeit. Wobei unter Arbeit das bewusste, geplante und dauernde Bemühen zu verstehen ist, gegenseitiges Verständnis und Vertrauen aufzubauen und zu pflegen.*“ (Oeckl, 1964)

Somit ist Öffentlichkeitsarbeit ein bedeutender Bestandteil des Krisenmanagements und muss bereits vor dem Eintreten einer Krise gut geführt werden, um einen positiven Verlauf zu gewährleisten. Insbesondere bei Krisen, die die gesamte Bevölkerung betreffen, ist das Vertrauen in die Behörden eine Grundlage für ein gut funktionierendes Kommunikationsmanagement. Ein Grundsatz der Öffentlichkeitsarbeit ist es, keine falschen oder irreführenden Informationen zu verbreiten. Dies ist besonders in der Krisenkommunikation von Vorteil, da die Bevölkerung den Informationen und Richtlinien der Regierung so vertrauen kann. Um dieses Vertrauen zu erreichen, müssen Behörden und Regierungen bereits in Friedenszeiten über längere Zeiträume transparent nach außen kommunizieren, um eine gute Bindung zur Bevölkerung aufzubauen. (Hofmann & Höbel, 2013, S. 19)

Unabhängig von der Art der Krise gibt es einige Komponenten, die in der Krisenkommunikation beachtet werden müssen. Es ist grundlegend wichtig, Informationen schnell und zuverlässig zu verbreiten. In der Krisenkommunikation ist Aktualität von hoher Bedeutung, da die Nachfrage nach Informationen zu der betroffenen Situation vor und während Krisenzeiten sehr hoch ist. Die Krisenkommunikation der Behörden oder Institutionen an die Bevölkerung muss stets Kompetenz vermitteln. Glaubwürdigkeit spielt eine wichtige Rolle, wenn es um Vertrauen geht. Zuletzt dürfen auch emotionale Elemente nicht außer Acht gelassen werden.

Empathie sowie Menschlichkeit sind ein wichtiger Faktor in der Vermittlung von Informationen in der Krisenkommunikation. Dadurch fühlen sich die Menschen verstanden und haben das Gefühl, dass sie auf Augenhöhe behandelt werden. Wenn diese Faktoren berücksichtigt werden, kann der Schaden in einer Krise minimiert werden. (Hofmann & Höbel, 2013, S.21)

Die Krisenkommunikation erfordert präzise festgelegte Strukturen und Vorgehensweisen. Es ist wichtig, dass alle Beteiligten, insbesondere die Verantwortlichen, mit denselben Informationen versorgt werden, um einen einheitlichen Kenntnisstand sicherzustellen. Darüber hinaus muss im Vorfeld klar sein, welche Informationen an die Öffentlichkeit gelangen. (Bundesministerium des Innern, 2014, S. 2)

Der Kreislauf des Krisenmanagements ist auch für die Krisenkommunikation von Bedeutung. Dieser beginnt mit der Krisenvorbereitung, in der die Grundpfeiler des Kommunikationsmanagements gelegt werden. Darauf folgt die proaktive Prävention, welche ein wesentlicher Gegenstand dieser Arbeit ist. Prävention ist der reaktiven Kommunikation überlegen, da diese bereits vor dem Ausbruch der Krise Informationen verbreitet und somit den Wissensstand der Bevölkerung verbessert. Anschließend folgt die Früherkennung der Krise, die kommunikative Bewältigung nach dem Ausbruch und nach Beendigung der Krise die Nachbearbeitung und Evaluation. (Schroer, o.J.)

In der folgenden Abbildung wird der Krisenmanagementkreislauf dargestellt, wobei die oben genannten Phasen in *Vorsorge*, *Vorbereitung*, *Krisenbewältigung* und *Nachbereitung* eingeteilt werden.

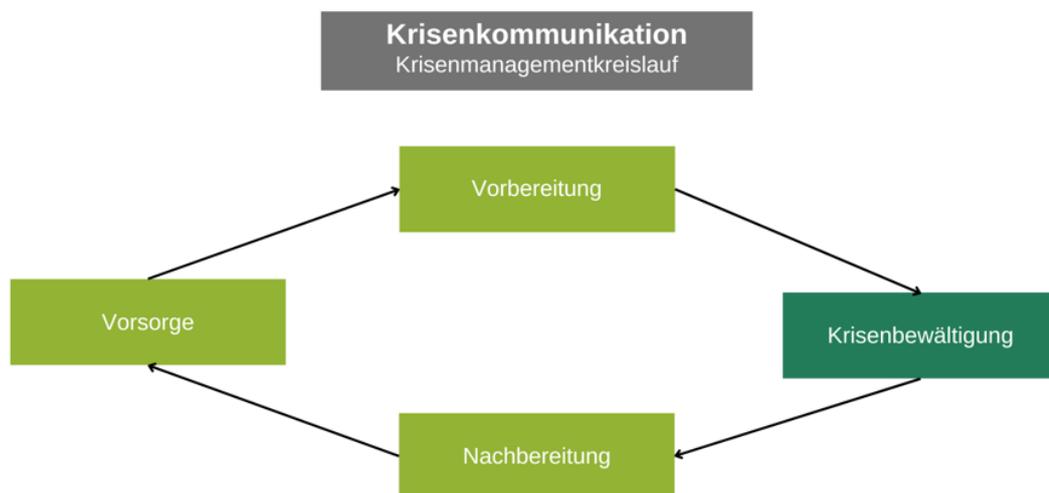


Abbildung 3: Krisenkommunikation im Krisenmanagementkreislauf (Eigene Darstellung nach Schroer, o.J.)

Die Phase der Krisenvorbereitung kann auch als die potenzielle Krisenphase gesehen werden. In dieser gibt es bereits erste Anzeichen, dass ein Problem bevorsteht, welches sich negativ in eine Krise entwickeln könnte. In dieser Phase ist es von entscheidender Bedeutung, das vorhandene Potenzial zu identifizieren und eine Abstimmung mit den internen Akteuren, sei es in der Regierung oder in einem Unternehmen, herbeizuführen, um die finalen Abläufe und Verantwortlichkeiten festzulegen. Die dazu benötigten Infrastrukturen, wie Krisenteams oder Krisenstäbe sollten bereits vor dieser Phase existieren, um in diesem Stadium keine Zeit zu verlieren. (LexisNexis GmbH, o.J.)

Genauso wichtig wie die Zeit vor einer Krise ist auch die Zeit nach der Krise. In dieser gilt es, die durchlebte Situation zu analysieren und herauszuarbeiten, welche Maßnahmen geholfen haben, welche noch ausgebaut werden müssen. Außerdem wird die aktuelle Situation evaluiert und aufgezeigt, welche Verbesserungen es gibt und wie sich die Lage verändert hat. All diese Maßnahmen sind besonders wichtig, um sich für eine eventuell nächste Krise vorzubereiten und mit dem Gelernten besser mit der Situation umgehen zu können. (LexisNexis GmbH, o.J.)

Die wichtigsten Grundpfeiler in Definitionen des Begriffes der Krisenkommunikation belaufen sich auf Informationsvermittlung und Informationsaustausch, um die Auswirkungen und Schäden der Krise so gering wie möglich zu halten. Das Ziel der Krisenkommunikation besteht darin, durch Informationen und Meinungsäußerungen die negativen Folgen einer Krise zu minimieren. Es ist daher besonders wichtig, im Vorfeld Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten zu definieren. Außerdem ist die Entwicklung einer eindeutigen Kommunikationsstrategie, die inhaltlich und argumentativ konsistent auftritt, unerlässlich. (Bundesministerium des Innern, S. 13)

Krisenkommunikation benötigt klar ausgearbeitete Strukturen und Vorgehensweisen. Auch nach dem Beenden einer Krise werden Strategien analysiert und Erfahrungen aufgearbeitet. (Merten, 2014, S. 155)

In der Nachbereitung müssen Erkenntnisse gewonnen werden, die die Strategien für eine nächste Krise verbessern und erweitern. Dabei helfen beispielsweise Dokumentation über die getätigten Aktionen und das Führen eines Krisenhandbuchs. Das Handbuch ist die Sammlung aller Dokumente, die die Krise betreffen. Dieses kann auch digital, beispielsweise in Form eines Wikis vorliegen. Wichtig hierbei ist, dass alle relevanten Akteure aktuellen Zugriff auf das Handbuch haben. (Bundesministerium des Innern, 2014, S. 8; Steinke, 2018, S. 59)

Damit die Kommunikation vor und während einer Krise gut funktioniert, ist es wichtig, dass sie offen, transparent, glaubwürdig und dialogorientiert geführt wird. Diese Grundsätze müssen zwischen allen Parteien eingehalten werden und gelten also sowohl für Behörden, Medien und die Bevölkerung. (Bundesministerium des Innern, 2014, S. 12)

Grundlegend können einige Handlungsempfehlungen für positiv verlaufende Krisenkommunikation im präventiven sowie proaktiven Bereich zusammengefasst werden. Zu Beginn ist eine frühzeitige Kommunikation über die bevorstehende oder bereits eingetretene Krise maßgeblich. Dies bedeutet, Aktualität und Schnelligkeit zu wahren, wenn es um die Informationsverbreitung geht. Sowohl die Bevölkerung als auch Journalistinnen und Journalisten werden nächstmöglich mit Informationen versorgt, auch wenn diese noch nicht vollständig geprüft oder sicher sind. Beispielsweise kann hier mit Sätzen wie: *Genauer wird gerade geprüft* vorgegangen werden.

Des Weiteren ist es von essenzieller Bedeutung, dass die Prinzipien der Ehrlichkeit und Transparenz stets gewahrt werden. Dies gilt insbesondere im Kontext der Zusammenarbeit mit der Bevölkerung. Um die mediale Arbeit effizient führen zu können, stimmen Behörden ihre Verantwortungsbereiche ab, um immer am gleichen Stand und erreichbar zu sein. (Drews, 2016, S. 307)

Ein Teil dieser Arbeit ist die präventive Krisenkommunikation, welche Vertrauen in der Bevölkerung gegenüber Behörden aufbaut und sie über eventuell bevorstehende Situationen informiert. Da Krisen den Definitionen nach Ereignisse sind, auf die man nicht ausreichend vorbereitet ist, gewinnt hier vor allem die Früherkennung von potenziellen Krisen an Bedeutung. Krisenprävention verhindert also, dass es Situationen gibt, auf die man nicht vorbereitet ist. (Berner, 2006)

Prävention wird grundsätzlich als vorbeugende Maßnahme, durch welche nicht erwünschte Ereignisse vermieden werden, bezeichnet. Das Wort wird häufig im Zusammenhang mit Gesundheit beziehungsweise Krankheit verwendet, kann aber auch für Süchte, Verbrechen oder Krisen verwendet werden. Somit ist klar, dass Prävention immer vor Ausbruch eines Ereignisses stattfinden muss und maßgeblich dazu beitragen kann, in herausfordernden Situationen weitaus besser vorbereitet zu sein oder diese gar nicht erst auftreten zu lassen. (Duden, o.J.)

Die präventive Krisenkommunikation von Behörden, auch Risikokommunikation genannt, zielt darauf ab, durch ein gutes Verhältnis zur Bevölkerung Vertrauen zu schaffen und sie in möglichen Risiken und Gefahren zu sensibilisieren. Durch Information und Aufklärung werden Betroffene informiert und durch Empfehlungen dazu angestoßen, Maßnahmen zur Vorsorge zu treffen. Damit steigt der Stand des Wissens in der Bevölkerung und führt so eine Verhaltensänderung herbei, welche in der aktiven Krisenkommunikation positive Ergebnisse erzielt. Aus diesem Grund ist die Krisenprävention ein Bestandteil jeder Kommunikationsstrategie. (Bundesministerium des Innern, 2014, S. 11)

Für Behörden und Unternehmen ist es nicht nur wichtig, mit der Bevölkerung in Kontakt zu stehen, sondern auch bereits in Friedenszeiten gute Kontakte zu Journalisten und Medien aufzubauen. Diese müssen auch regelmäßig gepflegt werden. So kann in der Krisensituation auf ein breites Netzwerk zurückgegriffen werden, welches die betroffenen Stellen unterstützt und somit die mediale Arbeit erleichtert. (Krüger, 2016)

Krisenkommunikation richtet sich zumeist an eine Vielzahl von Menschen. Um die Aufmerksamkeit dieser zu erreichen, gibt es unterschiedliche Methoden und Kommunikationsmittel. Vor allem in der digitalisierten Informationsgesellschaft, auf die in Kapitel 3 genauer eingegangen wird, müssen sich Kommunikationsmittel abheben, um sich gegen gewohnte Visualisierungsformen, mit denen der Mensch täglich konfrontiert ist,

durchzusetzen. Zu Aufmerksamkeit der Kommunikationsmaßnahmen führen ein authentisches sowie durchgängiges Konzept und eine ausgewogene Mischung an Medienformen. Hierbei gilt es vor allem, das Material an die Zielgruppe anzupassen. (Bethke & Bach, 2020, S. 169)

Beispiele für Kommunikationsmittel, die in der klassischen Kommunikation aber auch in der Krisenkommunikation eingesetzt werden können sind Visualisierungen, wie Grafiken, Bilder oder Ausgefalleneres wie beispielsweise Wortwolken. Diese helfen dabei, Aufmerksamkeit zu erregen und Impulse zu setzen, da Bilder gerne vom Gehirn verarbeitet werden und Botschaften versenden können. Plakate, Poster und Flyer sind ebenfalls Klassiker, welche in der Kommunikation eingesetzt werden. Poster lassen meist nur wenig Information zu. Dies kann positiv gesehen werden, da man sich so auf das Wesentliche konzentriert, oder negativ, weil nicht jeder Inhalt vermittelt werden kann. Oft werden Poster daher auch digitalisiert und somit eine Verbreitung in digitalen Medien möglich zu machen. Vor allem in der Krisenkommunikation lassen sich Fallbeispiele gut einsetzen, da sie es der Zielgruppe ermöglichen, sich in gewisse Situationen hineinzusetzen und sich so mit dem Thema zu identifizieren und auseinanderzusetzen. Auch Videos oder Erklärfilme sind ein Weg, ein Thema zu veranschaulichen. Diese bieten die Möglichkeit, komplexe Themen vereinfacht darzustellen und durch bewegte Bilder sehr realitätsnah zu kommunizieren. (Bethke & Bach, 2020, S. 170ff.)

Neben diesem Auszug gibt es unzählige weitere Möglichkeiten, Kommunikation durchzuführen. Weitere digitale Elemente der Krisenkommunikation werden in Kapitel 3 erläutert.

## **2.5 Modelle & Theorien des Krisenmanagements & der Krisenkommunikation**

Wie bereits im vorangegangenen Kapitel erwähnt, folgt eine Krise oft einem Schema und durchläuft dabei mehrere Phasen. Nach der bereits beschriebenen möglichen Aufteilung in eine Vorsorge-, Vorbereitungs-, Krisenbewältigungs- und Nachbereitungsphase gibt es auch andere Modelle, die diese Phasen etwas anders betrachten. Ausgewählte werden in diesem Kapitel in einem kurzen Auszug vorgestellt und erläutert.

Die Art des Krisenmanagements kann nach der Anzahl der zu durchlaufenden Stufen eingeteilt werden. Ein dreistufiges Modell betrachtet lediglich die Phase vor eine Krise, die Krise selbst und die Phase nach einer Krise.

Grundsätzlich kann man zwischen präventivem Krisenmanagement, in dem die Krise so früh wie möglich ausgeräumt werden oder gar verhindert werden soll und dem proaktiven Krisenmanagement, in dem es um die rasche Reaktion nach Auftreten der Krise geht, unterscheiden. In letzterem geht es darum, durch aktives Gegenwirken den Verlauf der Krise mitzugestalten. Weiter gibt es das Modell des reaktionsfähigen Krisenmanagements, welches wieder eine andere

Art der Krisenbewältigung darstellt. In diesem gibt es keine Warnungen vor dem Eintritt einer Krise, sondern es werden schnelle und gezielte Analyse Maßnahmen erarbeitet und gesetzt, die die Krise effektiv beheben sollen. Schließlich beschreibt das reaktive Modell eine Krisenbewältigung, in der durch ausgelöste Emotionen wie Angst und Panik, unüberlegte Reaktionen gesetzt werden. Durch so ein Verhalten kann die Krise nochmal verstärkt werden und ein positiver Ausgang ist sehr unwahrscheinlich. (Marker, 2020)

Ein Krisenmodell nach Steven Fink teilt eine Krise ebenfalls in vier Stufen auf. Das Prodromalstadium umfasst die Zeit zwischen den ersten Anzeichen, dass es zu einer Krise kommen könnte und dem schließlichen Ausbruch dieser. In dieser soll die Lage analysiert und beobachtet werden, um die Krise möglicherweise noch verhindern zu können. Das akute Stadium beschreibt den Zeitpunkt, zu dem die Krise aktiv wird. In dieser Phase muss gehandelt werden. Danach folgt die chronische Phase, in der die Auswirkungen der Krisen beseitigt werden müssen. Im Falle eines Blackouts wäre dies zum Beispiel das Wiederhochfahren des Systems wie beispielsweise Lebensmittellogistik. Zuletzt findet die Lösungsphase statt, in der durch Analysen bewertet wird, was in der Krise gut verlaufen ist oder was verbessert werden muss. (Marker, 2020; Fink, 1986)

Das Modell nach Mitroff teilt das Krisenmanagement in 5 Phasen. In das Erkennen, die Analyse beziehungsweise Prävention, die Eindämmung, Erholung sowie die Erfahrung. Dieser Forscher stellte fest, dass es nicht möglich sei, sich auf jede Art der Krise vorzubereiten. Jedoch könnten Krisen in Kategorien eingeteilt werden, nach denen sich auch die dazugehörigen Präventionsmaßnahmen richten. (Mitroff, 1994)

Das Modell nach John Burnett durchläuft insgesamt sogar sechs Phasen, wobei die drei Hauptphasen Identifizierung, Konfrontation sowie Neukonfiguration jeweils in zwei weitere Phasen geteilt werden. Die genauen Schritte dieses Modells sind die Zielbildung, die Umweltanalyse, die Strategieformulierung, die Strategiebewertung, die Strategieumsetzung und die strategische Kontrolle. Zu Beginn des Zyklus werden in der Vorbereitung Ziele gesetzt sowie das Umfeld analysiert. Weiters wird die Strategie formuliert und nach der Ausführung dieser in der Krisenbewältigung im Anschluss bewertet. Die Überwachung der Maßnahmen sowie die Überprüfung nach der Krise bilden den Abschluss eines Kreislaufs. (Burnett, 1998)

Die genannten Modelle beziehen sich auf das Krisenmanagement und zeigen auf, in welche unterschiedlichen Phasen dieses unterteilt werden kann. Folgend wird ein Modell, welches sich auf die Kommunikation bezieht, vorgestellt.

### **Situational Crisis Communication Theory (SCCT) nach Timothy Coombs**

Das Krisenkommunikationsmodell nach W. Timothy Coombs liefert einen Rahmen für den systematischen Umgang mit Krisen und die Steuerung der Kommunikation während der gesamten Krisendauer. Durch das Anwenden

dieses Modells fällt es leichter, auf Krisen zu reagieren und so die Schäden so gering wie möglich zu halten. (Abbas, 2023)

Die Theorie basiert auf der Annahme, dass die Reaktion der Bevölkerung beziehungsweise der Öffentlichkeit in hohem Maße von deren Wahrnehmung der Situation beeinflusst wird. In diesem Kontext besteht ein Zusammenhang zwischen der Ursache und der Art der Krise, beispielsweise einer Naturkatastrophe. Außerdem spielt die Vergangenheit sowie die bereits passierte Krisenkommunikation eine Rolle. Es geht darum, dass eine negative Einstellung gegenüber dem scheinbaren Verursacher der Krise steigt, wenn die Öffentlichkeit die Verantwortung der Schäden einer Organisation (zum Beispiel einem Unternehmen) zuschreibt. (Schwarz, 2015, S. 10009)

Um Reputationsschäden für Unternehmen und Organisationen zu minimieren, erweisen sich effektive Kommunikationsstrategien, die von Timothy Coombs entwickelt wurden, als hilfreich. Dadurch lassen sich negative Konsequenzen für die Organisation vermeiden. Durch die richtige Anwendung dieser, kann auch wieder ein positiver Ruf hergestellt werden. (Coombs, Holladay & Sherry, 2002, S. 166)

Coombs teilt die Forschung zur Krisenkommunikation in die Art beziehungsweise Form und den Inhalt der Krisenkommunikation ein. Die Art umfasst beispielsweise die Schnelligkeit der Reaktion, während der Inhalt die überbrachte Botschaft beschreibt. (Coombs, 2006, S. 149)

Die Situational Crisis Communication Theory (SCCT) von Timothy Coombs beinhaltet drei Primärstrategien, die durch vier weitere Strategien unterstützt werden können. Die primären Strategien sind das Abstreiten, Abschwächen und Wiederaufbauen. Die Denial-Strategie zielt darauf ab, die Krise selbst beziehungsweise ihren Gegenstand zu leugnen. Dies kann beispielsweise durch reines Leugnen oder auch durch das Verantwortlichmachen jemand anderes geschehen. Die Diminish-Strategie soll die Auswirkungen der Krise, die von der Öffentlichkeit wahrgenommen wird, abschwächen. Hierbei kann zum Beispiel bestritten werden, dass diese Folgen nicht vorhersehbar waren oder auch Rechtfertigungen angestellt werden. Mit der Rebuild-Strategie erkennt eine Organisation die Krise und deren negative Folgen an und bittet die Öffentlichkeit darum, ihnen wieder Vertrauen zu schenken sowie die Situation zu entschuldigen. Dabei kommen zum Beispiel auch Entschädigungen zum Einsatz. (Ewald & Rössing, 2017)

Die dazugehörigen Sekundärstrategien können mit den jeweiligen Primärstrategien frei kombiniert werden. Diese sind das Einnehmen der Opferrolle, Lob der Stakeholder, Erinnerung an vergangene Leistungen sowie die Veröffentlichung der negativen Themen vor den Medien. Diese Strategien helfen dabei, den Ruf eines Unternehmens oder einer Organisation zu erhalten oder nicht zu stark zu schädigen. Im Falle einer Krise kann auf diese

Zurückgegriffen werden und die Reaktion und die Krisenkommunikation darauf aufgebaut werden. (Ewald & Rössing, 2017)

### **3 Digitalisierung und Einfluss auf die Krisenkommunikation**

In den vorangegangenen Kapiteln wurden die Begriffe Kommunikation, Krise sowie Krisenkommunikation definiert und erläutert. In dieser Arbeit wird auch der Einfluss der Digitalisierung und neuer Technologien auf die präventive Krisenkommunikation behandelt. Im Folgenden werden technologische Entwicklungen aufgezeigt, die die Digitalisierung beeinflussen, und untersucht, inwiefern sie die Krisenkommunikation verändern.

#### **3.1 Technologische Entwicklungen und Krisenkommunikation**

Unter dem Namen Digitalisierung wird das Informationszeitalter verstanden. Dieses bringt drastische Änderungen mit sich und beeinflusst auch die Krisenkommunikation. (Bendel, o.J. a)

Die Digitalisierung beschreibt die „*Virtualisierung und Vernetzung der realen Welt, das Teilen von Daten sowie die plattformbasierte Organisation von Wertschöpfungsketten*“. (Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz, o.J.) In einer digitalisierten Welt sind Daten und Systeme rein digital und können somit von mehreren Beteiligten gleichzeitig genutzt werden. Außerdem sind sie beliebig reproduzierbar, weswegen sie vor Abnutzung und Defekten geschützt sind. (Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz, o.J.)

Der Digitalisierung gingen andere technologische Entwicklungen, vorrangig die Begründung des World Wide Webs, voraus. Diese spielen auch heute noch eine bedeutende Rolle in der Entwicklung der Kommunikation, insbesondere in Krisenzeiten. Tim Berners-Lee gilt als der Begründer des World Wide Web, welches im Jahr 1989 erstmals vorgestellt wurde. Seitdem hat sich im Zuge der Entwicklung des Internets einiges verändert. Nicht nur die technischen Komponenten, wie die Bit-Menge der Datenübertragung, welche die Geschwindigkeit des Internets beeinflusst, sondern auch die Nutzungsmöglichkeiten haben enorm zugenommen. (Stoffels & Bernskötter, 2012, S. 1)

Schätzungen nach, nutzten im Jahr 2023 rund 5,4 Milliarden User das Internet. Das sind knapp 70% der gesamten Weltbevölkerung. Diese Zahlen machen deutlich, welchen Stellenwert das Internet mit all seinen Funktionen hat. (Lohmeier, 2023)

Durch den Beginn des Web 2.0, welches eine Erweiterung des WWW mit verstärkter Zusammenarbeit zwischen Produzierenden und Nutzenden darstellt, begannen auch soziale Medien zu wachsen. Anfangs standen vor allem Facebook und Twitter im Rampenlicht und die Nutzerzahlen stiegen rasant. Die technologischen Weiterentwicklungen machen es möglich, fast ohne Kosten, eine große Öffentlichkeit über ein soziales Netzwerk zu erreichen. Durch diese

Entwicklungen wurden klassische Medien wie Zeitungen oder das Fernsehen von ihrer Monopolstellung abgelöst. (Stoffels & Bernskötter, 2012, S. 2)

In einer Studie zur TV-Tagesreichweite in Österreich bis 2022 kam heraus, dass im Jahr 2022 in Österreich circa 66,5% der Bevölkerung fernsehen, das sind ungefähr 5 Millionen Menschen jeden Tag. Im Vergleich zu 2020 sank dieser Wert um 3,8%. (Harms, 2024)

Wenn es um die Hauptnachrichtenquelle der Österreicher im Jahr 2023 geht, gaben 46% der Befragten im Alter ab 55 Jahren das Fernsehen an. Hier ist sichtbar, dass für ältere Menschen das Fernsehen immer noch von hoher Bedeutung für die Nachrichtenbeschaffung ist. Bei den 18-bis-24-Jährigen hingegen sehen nur 15,5% das Fernsehen als ihre wichtigste Nachrichtenquelle. Bei dieser Altersgruppe stehen eindeutig die sozialen Medien mit circa 64% an erster Stelle. Trotz der häufigen Falschinformationen stehen die sozialen Netze vor dem Fernsehen, Radio oder Zeitungen. (Statista Research Department, 2023)

Im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung haben sich auch die Formen der Kommunikation verändert. Der Begriff der digitalen Kommunikation bezeichnet die Übermittlung von Informationen mithilfe digitaler Medien. Die Kommunikation erfolgt unter Zuhilfenahme digitaler Tools und Kanäle, welche unter anderem eine Ortsunabhängigkeit ermöglichen. Digitale Kommunikation eröffnet eine Vielzahl an Kanälen und Formen, über die sich Informationen in kurzer Zeit und ohne großen Aufwand austauschen lassen. Die wichtigsten Kommunikationskanäle sind E-Mails, Messenger-Dienste, Webseiten und Blogs sowie schließlich die sozialen Medien. (Sesli, 2024)

Die Nutzung digitaler Technologien bietet eine Reihe von Vorteilen. Zu den Vorteilen zählt insbesondere der schnelle und unkomplizierte Informationsaustausch. Die Nutzung digitaler Technologien ermöglicht die zeitnahe Verbreitung von Postings oder Nachrichten bei der gewünschten Zielgruppe. Die genannten Vorteile führen zudem zu einer erhöhten Agilität in der Kommunikation. Weitere Vorteile digitaler Kommunikation sind die zeitliche sowie räumliche Flexibilität. Unabhängig davon, an welchem Ort sich die Zielgruppe befindet, können Informationen an diese gesendet werden. Als weiterer Vorteil ist die Kostensenkung sowie die Umweltfreundlichkeit zu nennen, die mit der digitalen Kommunikation gegenüber den klassischen Kommunikationsmitteln einhergehen. Die Nutzung digitaler Plattformen ist mit keinerlei bis lediglich sehr geringen Kosten verbunden und trägt durch den reduzierten Papierverbrauch außerdem zum Umweltschutz bei. (Sesli, 2024)

Neben den genannten Vorteilen sind jedoch auch Risiken zu berücksichtigen, die mit der Verwendung digitaler Kommunikationskanäle einhergehen. Sicherheit sowie Datenschutz sind Aspekte, deren Kontrolle im digitalen Raum erschwert wird. Des Weiteren kann die Fülle an Informationen zu Stress bei den Rezipientinnen und Rezipienten führen. (Loos, o.J.)

Chancen und Risiken der digitalen Kommunikation werden im folgenden Kapitel Social Media und Krisenkommunikation genauer erläutert.

Die schnelle und beschleunigte Verbreitung von Inhalten führt besonders in Krisensituationen zu schwer kontrollierbarem Nachrichtenfluss in den Online-Plattformen. Um diese Entwicklungen verstehen und vor allem beeinflussen zu können, muss unter anderem die Zusammenarbeit zwischen digitalen Öffentlichkeiten sowie des Journalismus verstanden werden. Neben den Kommunikations- und Interaktionsprozessen in digitalen Medien tragen auch die unterschiedlichen Formen und Verläufe von Krisen dazu bei, wie sie in den Medien verbreitet und dargestellt werden. (Burkhardt, 2022, S. 300)

### **3.2 Social Media und Krisenkommunikation**

Soziale Medien sind maßgeblicher Teil des Web 2.0 und ermöglichen die Vernetzung der Nutzerinnen und Nutzer über das Internet. Über diverse Plattformen können Benutzerinnen und Benutzer kommunizieren und kooperieren. (Bendel, o.J. b)

Soziale Medien haben die Krisenkommunikation maßgeblich verändert. Durch die Möglichkeit, Texte, Bilder und Videos in Echtzeit hochzuladen und der ganzen Welt zugänglich zu machen, ist eine schnelle und effektive Kommunikation möglich. Ein weiterer Vorteil ist der geringe Kostenfaktor, da die Nutzung von Plattformen wie Facebook, Instagram oder TikTok sowie das Publizieren auf diesen von Grund auf kostenlos ist. (Schneider & Toyka-Seid, o.J.)

Außerdem wird nicht mehr nur von einem Medium an viele Rezipientinnen und Rezipienten kommuniziert, sondern nach dem Many-to-Many-Prinzip. Das bedeutet, dass viele Absenderinnen und Absender mit vielen Empfängerinnen und Empfängern kommunizieren. Die Rolle, die eine Akteurin oder ein Akteur einnimmt, kann sich dabei ständig ändern. In der Kommunikation über soziale Medien wird jeder zur Senderin oder zum Sender und zur Empfängerin oder zum Empfänger und es herrscht keine eindeutige Hierarchie. (Hoepner, 2019)

In den sozialen Medien entstehen oft Dialoge, die in Krisensituationen hohe Ansprüche an Behörden und Unternehmen stellen. Nutzerinnen und Nutzer erwarten eine schnelle Reaktion und Antworten auf ihre Fragen. Wenn den Bedürfnissen der Nutzerinnen und Nutzer nicht nachgegangen wird, führt dies schnell zu einer weiteren Kommunikationskrise, beispielsweise in den Kommentaren. (Bundesministerium des Innern, 2014, S. 22)

Die einfache Verbreitung von Inhalten im Internet birgt aber auch Risiken, da Falschnachrichten, umgangssprachlich auch als Fake News bezeichnet, schnell und einfach verbreitet werden können. Dabei handelt es sich um Meldungen, die unwahre Informationen enthalten und vor allem über das Internet verbreitet werden. Diese Falschmeldungen sind meist nicht vollständig erfunden, sondern enthalten oft unwahre Informationen, die vermischt oder verdreht wurden.

Was oft als Scherz beginnt, kann jedoch auch böswillige Hintergründe haben, die insbesondere in Krisensituationen zu Angst, Hass und Hetze führen können. Das große und gefährliche Risiko von Fake News besteht in der Verbreitung von Unwahrheiten, wenn diese Nachrichten Glauben finden. Daher ist es besonders wichtig, in Krisensituationen darauf zu achten, welche Inhalte im Internet geteilt und publiziert werden. (Stadt Wien, o.J.)

In einer Untersuchung zur Covid-19-Pandemie in Deutschland wurde festgestellt, dass der Informationsbedarf in Krisenzeiten aufgrund der zunehmenden Online-Kommunikation gestiegen ist. Insbesondere suchen Menschen nach aktuellen und vertrauenswürdigen Informationsquellen. Es ist daher besonders wichtig, dass Menschen inmitten einer Flut von Informationen wichtige und wahre Informationen filtern können. In der Studie gaben 80% der Befragten an, dass sie in Bezug auf die Covid-19-Pandemie bereits mit Falschinformationen in Berührung gekommen sind. Diese wurden vor allem über Facebook und andere Plattformen der sozialen Medien verbreitet. 45% der Befragten recherchierten daraufhin zu dem Thema. (März, Mandl & Dreisiebner, 2021)

Wenn gezielt Desinformationen verbreitet werden, sind die betroffenen Stellen, wie Regierungen, Behörden oder Unternehmen, angehalten, diese zu analysieren und auszuräumen. Eine schnelle und koordinierte Reaktion sowie eine Sensibilisierung der Bürgerinnen und Bürger sind hierbei besonders wichtig. Als betroffene Nutzerin oder betroffener Nutzer ist vor allem eine kritische Haltung gegenüber Meldungen im Netz von Bedeutung. Falschmeldungen lassen sich oft an der Absenderin beziehungsweise am Absender oder am veröffentlichenden Account erkennen. Wenn anonyme E-Mail-Adressen oder erfundene Namen verwendet werden, ist dies ein Indiz für Falschnachrichten. Durch Fortschritte in der künstlichen Intelligenz sind mittlerweile auch Faktenchecks möglich. So können beispielsweise Bilder und Videos in bestimmte Suchmaschinen hochgeladen werden, um herauszufinden, ob sie manipuliert wurden. Letztlich sind eine umfassende Recherche und ein Vergleich der Quellen der wichtigste Schritt, um sich zu einem Thema zu informieren und abzuwägen, ob es sich um wahre oder erfundene Inhalte handelt. Meldungen, bei denen bereits Zweifel bezüglich ihrer Richtigkeit bestehen, sollen auf keinen Fall weitergeleitet werden. (Presse- und Informationsamt der Bundesregierung Deutschland, 2023)

In Krisensituationen häufen sich Fake News und Verschwörungstheorien. Die Covid-19-Krise gilt als größter Beschleuniger dieses negativen Effekts der sozialen Medien. Die Plattformen haben jedoch auch Maßnahmen ergriffen, um die Verbreitung von Fake News einzudämmen. So ermöglicht Facebook Nutzerninnen und Nutzern, Falschmeldungen schnell zu melden, damit diese entfernt werden können. (A-SIT Zentrum für sichere Informationstechnologie, 2022)

Soziale Medien sind oft Schauplatz von Diskussionen. Auch, ob eine Pandemie als Krise bewertet wird oder wer dafür verantwortlich ist, wird ausgehandelt.

Die Informationen zu einer Krise können in sozialen Netzwerken einfach reproduziert werden. Außerdem sind sie durchsuchbar und können von unterschiedlichen Gruppen unterschiedlich bewertet werden. (Burkhardt, 2022, S. 300)

## 4 Blackout

Diese Arbeit spezialisiert sich auf präventive Krisenkommunikation vor dem eventuellen Ausbruch eines Blackouts. Um die erarbeiteten Inhalte mit diesem in Beziehung setzen zu können, muss zunächst geklärt werden, wie sich das Phänomen Blackout definiert.

Der Begriff des Blackouts beschreibt einen großflächigen, längerfristigen Stromausfall. Im Gegensatz zu einem normalen Stromausfall, der meist auf kleinere Regionen wie einzelne Häuser oder Straßen beschränkt ist und oft nur kurze Zeit andauert, nimmt ein Blackout größere Dimensionen an, in dem das gesamte Versorgungsnetz weitläufig zusammenbricht. So ein totaler Ausfall aller netzabhängig elektrisch betriebenen Geräte kann einige Tage andauern und hat die Folgen, dass vor allem Hilfsmittel, die im täglichen Leben selbstverständlich sind, nicht mehr zur Verfügung stehen. Dazu zählen unter anderem Strom für Beleuchtung, Warmwasser, Kochen, Heizen oder Kühlen. Außerdem fällt die gesamte Infrastruktur nach und nach zusammen und Angebote wie Tankstellen, Züge, medizinische Versorgung sowie Wasserversorgung funktionieren nicht mehr wie gewohnt. (Detlinger, 2015, S. 12)

Die elektrische Versorgung ist aus der heutigen Welt nicht mehr wegzudenken und wird nahezu in jedem Lebensbereich benötigt. Diese Abhängigkeit von Strom und komplexen Infrastrukturen bringt auch die Schattenseite der Versorgungsunsicherheit mit sich, welche sich im Thema Blackout immer häufiger als Problem und Sorge darstellt. Eine Studie zweier Forscher der University of Auckland und der University of Lincoln zeigt auf, dass die Versorgungssicherheit mit Strom als Teil der kritischen Infrastruktur immer fragiler wird und die Wahrscheinlichkeit für Stromausfälle immer weiter zunimmt. Dies lässt sich unter anderem auf steigende Nachfrage in der Bevölkerung durch Wachstum und veränderte Lebensgewohnheiten sowie Unsicherheiten in der Energieversorgung zurückführen. (Matthewman & Byrd, 2014, S. 1)

Das Ausmaß eines solchen Blackout-Szenarios ist im Vorhinein nicht abzuschätzen und kann bis zu einem Totalausfall der Stromversorgung über mehrere Länder reichen. Um eine solche unvorhersehbare Situation möglichst gut zu überstehen ist eine rechtzeitige und gründliche Vorbereitung auf diese maßgeblich. Hier kommen präventive Kommunikationsstrategien zum Einsatz, welche die Bevölkerung rechtzeitig über Gefahren aufklären und somit für den Fall eines eintretenden Blackouts vorbereiten. (Österreichischer Zivilschutzverband, o.J.)

Ein Blackout kann mehrere Ursachen haben. Grundsätzlich ist die Stromversorgung dann gestört, wenn der Frequenzbereich von 50 Hertz, in dem der Strom normalerweise durch die Leitungen fließt, gestört wird und beispielsweise mehr Strom entnommen als zugeführt wird. Ursachen können neben technischen Fehlern und menschlichem Versagen auch Cyberangriffe sein,

bei denen die Energieversorgung gezielt angegriffen wird. Technisches Versagen kann auf interne komplexe Systemfehler innerhalb der Stromversorgungsnetze oder auch auf Erschöpfung fossiler Brennstoffe zurückzuführen sein. Insbesondere Staaten, die auf erneuerbare Energien setzen, sind von den Wetterverhältnissen sowie den Auswirkungen des Klimawandels und der Erderwärmung abhängig. (Wien Energie, o.J.; Stadt Wien, o.J.; Matthewman & Byrd, 2014, S. 1ff.)

Expertinnen und Experten des österreichischen Bundesheers schätzen die Wahrscheinlichkeit für ein Blackout in den nächsten fünf Jahren hoch. Somit wurde die Risikoeinschätzung seitens des Staates bestätigt. Trotz der hohen Eintrittswahrscheinlichkeit kann man keinesfalls ein Datum für den Ausbruch eines Blackouts festlegen. Wenn man von der Wahrscheinlichkeit eines Ausbruchs spricht, ist nicht die mathematisch berechenbare Wahrscheinlichkeit gemeint, da diese kaum vorhanden ist. Das Szenario eines Blackouts ist in diesem Ausmaß noch nie vorgekommen, weswegen die echte Wahrscheinlichkeit kaum eine Rolle spielt. Vielmehr geht es um die Konsequenzen des Ereignisses, mit denen die Bevölkerung kaum bis gar nicht umgehen kann. (Herbert Saurugg, o.J.)

Im Zusammenhang mit Blackout geht es um die Sicherung von sogenannten Schutzgütern. Eine Einteilung von Schutzgütern kann in unterschiedliche Kategorien erfolgen. Die effiziente Vorbereitung auf ein Blackout erfordert die Kenntnis der relevanten Schutzgüter sowie die Einschätzung des jeweiligen Bedarfs. Zudem ist es von entscheidender Bedeutung, die Aufrechterhaltung dieser Schutzgüter auch während eines Stromausfalls zu gewährleisten. Kategorien Schutzgüter sind beispielsweise Energie, Telekommunikation, Gesundheit, Wasser, Ernährung, Transport und Medien. Zu diesen zählen konkretere Einrichtungen wie Tankstellen, Antennenmasten, Krankenhäuser, Wasserwerke, Supermärkte, Bahnhöfe sowie das Fernsehen. In der Prävention müssen die genannten Güter also auf ihre Resilienz in einem Stromausfall untersucht werden und Faktoren wie Abhängigkeit und Zeit berücksichtigt werden. Dadurch wird ein Überblick geschaffen, welches Schutzgut durch welche Maßnahmen wie lange gesichert werden kann. (Haacke & Endreß, 2022)

Da bei einem Blackout jegliche Versorgungssicherheit zusammenbricht, muss sich jeder Mensch auf ein solches Szenario vorbereiten. Verhaltenstipps, die oft kommuniziert werden und auch seitens der österreichischen Regierung empfohlen werden belaufen sich meist darauf, sich auf einen zweiwöchigen Campingurlaub vorzubereiten. Das bedeutet, alles, was man in einer Zeit von zwei Wochen benötigt, um ohne Stromversorgung und fließendem Wasser auszukommen, zu bevorraten. Das beinhaltet einen Lebensmittel- und Getränkevorrat. Wichtig hierbei ist, dass die Lebensmittel auch ohne Kühlung haltbar sind und mit möglichst wenig Aufwand viel Energie spenden. Neben Lebensmitteln wird auch ein Vorrat an Beleuchtung, wie Taschenlampen mit Ersatzbatterien, Kerzen und Feuerzeugen empfohlen. Außerdem soll an Koch-

sowie Heizmöglichkeiten wie Campingkocher oder externe Öfen gedacht werden. Ein Notstromaggregat erleichtert in diesem Fall einiges, da es bis zu mehreren hundert Kilowatt Strom für Heizen und Kochen liefert. Um am aktuellen Stand zu bleiben und die Informationen der Regierung und Behörden zu erhalten, sollte jedenfalls ein Radio mit alternativem Antrieb wie Batterien oder Kurbel vorhanden sein. (Bundesministerium für Finanzen, o.J.)

Die Auswirkungen eines überregionalen und langfristigen Stromausfalls sind schwer einschätzbar. Aktuell wird in den Medien von einer möglichen Dauer von mehreren Tagen bis zu einer ganzen Woche berichtet. Diese Dauer ist aber natürlich vom betroffenen Bereich des Stromausfalles abhängig. (Wien Energie, o.J.)

Ereignisse, bei denen mehrere Länder gleichzeitig keine Stromversorgung haben sind selten. 1976 waren Teile der Schweiz, Österreichs und Deutschland als Folge eines Waldbrandes für mehrere Stunden ohne Strom. In den USA kam es 2012 nach einem Hurrikan zu einem großflächigen Stromausfall. Dieses Szenario kommt mittlerweile öfter vor, da Waldbrände und Starkwindereignisse oft zu Stromausfällen führen. Eine Situation, die die Vernetzung des Stromnetzes Europas zeigt, ist der Stromausfall im Jahr 2021. Durch die Stromleitungen fließen stets 50 Hertz Strom, das ist der Frequenzbereich, in dem alles perfekt läuft. Am 08. Jänner 2021 wurde dieses Gleichgewicht gestört, da es zu einer Überlastung im kroatischen Stromnetz kam. Dies führte dazu, dass die Stromversorgung von ganz Europa gestört war. Dieses Ungleichgewicht konnte durch schnelles Eingreifen der nationalen Stromversorger wieder ausgeglichen werden und nach nur etwas mehr als einer Stunde alle Länder wieder erfolgreich mit Strom versorgt werden. Dieses Beispiel zeigt, wie schnell es zu einer Kettenreaktion kommen kann und dass durch die Vernetzung auch viele, einst nicht betroffene Regionen, ohne Strom sein können. (Wien Energie, o.J.)

Ein weiteres Ereignis, welches die Zerbrechlichkeit sowie die Vernetzung des modernen Stromnetzes aufzeigt, ist ein Ausfall im Jahr 2003 in der Schweiz. Ein Baum, der auf eine Stromleitung stürzte und diese zerstörte legte die gesamte Leitung auf dem Lukmanierpass lahm. Dadurch kam es zu Überlastungen weiterer Leitungen, welche in weiterer Folge ebenfalls ausfielen. Dies führte weiter bis hin zu einer Unterbrechung der Verbindungsleitungen nach Italien, welche eine völlige Trennung vom europäischen Stromnetz nach sich zog. Diese Beispiele zeigen auf, welche Auswirkungen Kleinigkeiten wie umgestürzte Bäume haben können und wie schnell es gehen kann, dass eine ganze Nation ohne Strom ist. (Matthewman & Byrd, 2014, S. 3f.)

Die genannten Beispiele unterstreichen zwei bedrohliche Effekte, die in Zusammenhang mit einem Blackout auftreten können. Der Dominoeffekt bezeichnet eine Kettenreaktion, bei der weitere Bereiche durch den Stromausfall in Mitleidenschaft gezogen werden. Beispiele hierfür wären elektrisch betriebene Zugangskontrollen wie elektrische Türöffner oder Kameraübertragungen, welche ohne Strom nicht funktionieren. Beispielsweise könnte es dadurch

passieren, dass Rolltore zu Garagen nicht mehr geöffnet werden können oder dass echte Einbrüche nicht mehr erkannt werden, da die Alarmanlage durch den Stromausfall bereits vorsorglich ausgelöst hat. Der zweite Fall ist der Kaskadeneffekt, welcher auch Lawineneffekt genannt wird, bei der eine eigentlich kleine Ursache enorme Auswirkungen nach sich zieht. Das zuvor genannte Szenario des umgestürzten Baumes auf die Stromleitung ist genau so ein Beispiel für den Kaskadeneffekt, bei dem eine eigentlich banale Sache gravierende Folgen hat. (Haacke & Endreß, 2022)

Ein Blackout zieht auch soziale Folgen nach sich. Grundlegende belaufen sich auf direkte Folgen wie Probleme in der Lebensmittelversorgung, Störungen der Infrastruktur und des Transportwesens und wirtschaftliche Verluste. Neben diesen kommen auch ethische Bedenken auf, da vor allem die Datenerhebung rund um Stromausfälle schwierig ist. Die Menschen müssen sich daher auf die Berichterstattung der zuständigen Medien verlassen und auf die zuvor stattgefundenen Präventionsmaßnahmen stützen. Außerdem kann es zu erhöhter Kriminalität kommen, welche die Menschen zusätzlich gefährdet. (Matthewman & Byrd, 2014, S. 4f.)

Eine Untersuchung mehrerer Forscher beschäftigte sich mit der Analyse von früheren Stromausfällen, mit dem Ziel, deren Verlauf und Merkmale zu verstehen, um damit in weiterer Folge großflächige Ausfälle verhindern zu können. Anhand 37 Stromausfällen wurden folgende fünf Phasen identifiziert: Die Vorbedingung, das auslösende Ereignis, die Kaskadenergebnisse, der Endzustand sowie die Wiederherstellung. Dabei wurde erkannt, wie wichtig es ist, bereits vor einem auslösenden Ereignis Maßnahmen zu ergreifen, welche Stromausfälle sowie andere unkontrollierbare Situationen zu verhindern. (Lu et al., 2006)

Die Kommunikation nimmt eine sehr wichtige Rolle im Krisenmanagement rund um das Thema Blackout ein. Damit die Krisenkommunikation Erfolg hat, soll sie aktivierend und motivierend sein. Wichtig ist auch, dass komplexe Informationen so aufbereitet werden, dass sie für die Menschen leicht zu verstehen sind. Hier können zum Beispiel Diagramme in ausgewählten Farben zum Einsatz kommen, welche die Komplexität der Themen reduzieren können. Außerdem helfen solche Visualisierungen, einen Wiedererkennungswert zu schaffen, sodass die Menschen die Informationen sofort der jeweiligen Krisenkommunikation zuordnen. Grundsätzlich muss klar und einfach kommuniziert werden und ein gutes Verhältnis zur Bevölkerung aufgebaut sein. (Huggler, 2022)

Da im Falle eines Blackouts auch Kommunikationskanäle, welche normalerweise zur Verbreitung von Informationen dienen, ausfallen, ist die rechtzeitige und umfangreiche Bereitstellung von Informationen maßgeblich. Vor allem die Selbsthilfefähigkeit in der Bevölkerung, welche im Blackoutfall unbedingt notwendig ist, muss aufgebaut und gestärkt werden. Präventive Maßnahmen sind entscheidend, um die Situation nach Ausbruch gut überstehen zu können.

Im Zuge des Krisenmanagements müssen Zielgruppen definiert werden und vor allem gefährdete Gruppen, wie Ältere, Menschen mit geringem Einkommen oder Personen, deren Muttersprache nicht die Amtssprache ist, adressiert und unterstützt werden. Dazu sollen vor allem bewährte Mittel wie Außenwerbung auf Litfaßsäulen oder Medienwerbung verwendet werden, um die Bevölkerung zu adressieren. (Rudolph-Cleff et al., 2022, S. 33)

Weiteres zum Thema Blackout wird in den Kapiteln 6 und 7 im Rahmen der empirischen Forschung erläutert.

## 5 Vorgangsweise und Methoden

### 5.1 Methoden

Zur Beantwortung der genannten Forschungsfragen wird in dieser Arbeit die empirische Methode der leitfadengestützten Interviews mit Expertinnen und Experten angewendet. Die geführten Interviews werden anschließend mittels qualitativer Inhaltsanalyse ausgewertet und bilden somit die Grundlage für die Ergebnisse.

Leitfadeninterviews sind eine weit verbreitete Methode der qualitativen Datenerhebung. Dabei wird ein vorgegebener Leitfaden als Struktur für den Gesprächsverlauf verwendet. Hierbei ist wichtig, dass die Struktur der Interviews im Vorfeld ausgearbeitet und geklärt wird. Außerdem muss der Leitfaden mit den darin enthaltenen Fragen zu den Themen des Forschungsfeldes definiert werden. Dieser vorstrukturierte Leitfaden bildet den Rahmen für die Interviews und beinhaltet zu Beginn die Begrüßung der Teilnehmenden sowie eine Einführung in das Forschungsthema. Danach werden die Forschungsfragen einzeln aufgeführt, die gegebenenfalls auch Unterfragen enthalten können. Am Ende des Leitfadens steht die Verabschiedung, in der den Teilnehmenden nochmals für ihre Teilnahme an der Befragung gedankt wird. Die gute Vorbereitung eines detaillierten Leitfadens ist entscheidend für die Qualität der Datenerhebung und für ein professionelles Auftreten gegenüber dem Interviewpartner. (Helfferich, 2014, S. 559)

Die Methode der leitfadengestützten Interviews wird auch als Experten- oder Expertinneninterview bezeichnet. In der qualitativen Sozialforschung handelt es sich um teilstrukturierte Interviews, die sich an einem zuvor entwickelten Leitfaden orientieren. Für die Konzeption und Erstellung des Leitfadens ist ausreichend Zeit einzuplanen, da er die Grundlage des Interviews darstellt. (Bogner, Littig & Menz, 2014, S. 27)

Da die Ergebnisse des Interviews Expertenwissen liefern sollen, muss der Leitfaden sorgfältig ausgearbeitet werden. Die darin formulierten Fragen müssen bestimmte Merkmale aufweisen. Dazu gehören eine klare und eindeutige Formulierung, eine einfache Wortwahl und die Anpassung der Wortwahl an die Ausdrucksweise des Gesprächspartners. Dies muss im Laufe des Interviews angepasst werden. Außerdem sollten die Fragen offen und wertfrei gestellt werden, damit der Befragte frei antworten kann. Sollten Tabuthemen in den Fragen auftauchen, sind diese am Ende vorsichtig anzusprechen. (Berger-Grabner, 2016, S. 142)

Neben den drei Hauptgütekriterien wissenschaftlicher Forschung, Objektivität, Reliabilität und Validität, die für jede Forschungsmethode gelten, gibt es auch Gütekriterien, die explizit auf Experteninterviews zugeschnitten sind. Eines dieser Kriterien ist zum Beispiel die Freiwilligkeit des Interviews. Die oder der Befragte muss über die Absichten der Forscherin oder des Forschers ausreichend

informiert sein und ihre oder seine eindeutige Zustimmung gegeben haben. Falls die oder der Befragte eine Anonymisierung des Interviews wünscht, muss diesem Wunsch entsprochen werden. Dies bedeutet, dass formale Angaben wie Name und Adresse der oder des Befragten entfernt werden und gleichzeitig alle Angaben weggelassen werden, die durch Aussagen zur Person oder zur Funktion einen eindeutigen Rückschluss auf die Person zulassen. Darüber hinaus ist ein höfliches und professionelles Verhalten in der Interviewsituation notwendig und wichtig, um qualitative Forschung durchführen zu können. (Bogner, Littig & Menz, 2014, S. 88ff.)

Nach der Erhebung der Daten, wie in diesem Fall durch Experteninterviews, müssen diese aufbereitet und analysiert werden, um Ergebnisse zu erhalten, die dann zur Beantwortung der Forschungsfragen dienen. Die Auswertungsmethodik wird in einem späteren Kapitel näher erläutert.

## **5.2 Begründung der Wahl eines qualitativen Ansatzes**

Wie bereits erwähnt, werden zur Beantwortung der wissenschaftlichen Fragestellungen leitfadengestützte Interviews eingesetzt.

In den Interviews werden die Themen Krise sowie Krisenmanagement, Blackout, Kommunikation und effektive Krisenkommunikation behandelt. Darüber hinaus werden Fragen zur Digitalisierung gestellt.

Die Wahl des leitfadengestützten Interviews als Forschungsmethode zur Datenerhebung und Ergebniserhebung eignet sich im Kontext dieser Bachelorarbeit, da sie einige Vorteile bietet, die speziell auf das Thema der Arbeit und die daraus resultierenden Forschungsfragen abgestimmt sind.

Zur Beantwortung der genannten Fragestellungen ist ein qualitativer Forschungsansatz notwendig, da Vorwissen und Expertise erforderlich sind, um qualitative Aussagen zu den Forschungsthemen treffen zu können. Dies betrifft insbesondere die untersuchten Forschungsfelder Krise, Krisenkommunikation und Digitalisierung. Da diese Themenbereiche sowie das Phänomen des Blackouts sehr komplex sind, kann nicht jeder qualitativ hochwertige Aussagen dazu treffen. Daher werden Expertinnen und Experten herangezogen, um von deren Expertise für die Forschung zu diesem Thema zu profitieren.

Zur Beantwortung der Forschungsfragen liefert die qualitative Forschung ein tieferes Verständnis zu den komplexen Fragestellungen und ermöglicht individuelle Sichtweisen und Perspektiven. Durch die Befragung von sechs Expertinnen beziehungsweise Experten wird sichergestellt, dass die Meinungen unterschiedliche Ansichten beinhalten. Die Interviews zeichnen sich durch eine offene und vertrauensvolle Atmosphäre aus, was zu tiefergehenden Ergebnissen führt. Obwohl leitfadengestützte Interviews einen vorgegebenen Ablauf (den Leitfaden) haben, ist es möglich, die Reihenfolge der Fragen zu verändern und so besser auf die Antworten des Gegenübers eingehen zu können. Es ist auch möglich, einzelne Themen zu vertiefen, wenn dies den Ergebnissen zuträglich

ist. Die Verwendung des Leitfadens für mehrere Interviews ermöglicht eine gute Vergleichbarkeit der Ergebnisse. (Berger-Grabner, 2016, S. 142)

Die genannten Gründe rechtfertigen die Wahl des qualitativen Forschungsansatzes mittels leitfadengestützter Interviews als Forschungsmethode.

### **5.3 ExpertInnen-Interviews**

Die empirische Methode der ExpertInnen-Interviews wurde bereits im vorangegangenen Kapitel detailliert erörtert. Im Folgenden werden die Vorgehensweise und die Durchführung der Interviews in dieser Bachelorarbeit beschrieben. Für diese Arbeit wurden sechs Interviews mit Expertinnen und Experten durchgeführt.

#### **5.3.1 Auswahlverfahren**

Das ExpertInnen-Interview definiert sich vor allem über die ausgewählte Expertin oder den ausgewählten Experten, welche beziehungsweise welcher im Interview befragt wird. In der Literatur werden Expertinnen und Experten häufig als Fachpersonen oder Kenner definiert. Daher verfügen sie über ein spezifisches Wissen in einem Fachgebiet. (Bogner, Littig & Menz, 2014, S.9)

Expertise ist in sämtlichen Bereichen des Lebens von Relevanz. Die Menschheit agiert zumeist auf Basis wissenschaftlicher Erkenntnisse, welche durch Expertinnen und Experten erforscht wurden. (Bogner, Littig & Menz, 2014, S.9)

Die vorliegende Bachelorarbeit zielt darauf ab, ExpertInnen-Wissen als Grundlage für Handlungsempfehlungen für die Bevölkerung zu nutzen. Zu diesem Zweck wurden sechs Expertinnen und Experten befragt, die durch ein gezieltes, nicht zufälliges Auswahlverfahren ausgewählt wurden.

Im Rahmen der Untersuchung wurden Expertinnen und Experten mit einschlägiger Erfahrung und Fachkenntnis in den untersuchten Bereichen herangezogen. Um die Repräsentanz zu gewährleisten, wurden Personen aus den Bereichen der präventiven Krisenkommunikation, der Blackout-Vorsorge oder den Kommunikationswissenschaften befragt. Jede und jeder Befragte verfügt über Erfahrung in den Themen des Krisenmanagements oder der Krisenkommunikation und eignet sich aufgrund dieser sowie der Verantwortung im jeweiligen Unternehmen zu den Themen Krise, Krisenkommunikation oder Blackout als Expertin beziehungsweise Experte für die Befragung zu dieser Forschung.

Um eine tiefgehende Analyse der Thematik zu ermöglichen, wurden einige Merkmale, wie die berufliche Position, die Erfahrung im Umgang mit Krisenkommunikation und Fachkenntnisse im Bereich Energieversorgung berücksichtigt. Schlussendlich handelt es sich bei den ausgewählten Expertinnen und Experten zum Beispiel um Kommunikationswissenschaftler, Krisenkommunikationsbeauftragte aus Unternehmen, Spezialisten für Blackout

oder Verantwortliche des Krisenmanagements aus öffentlichen Behörden, wie Gemeinden oder dem Bundesheer.

Eine detaillierte Darstellung der beruflichen Tätigkeiten sowie der Unternehmen, in denen die befragten Personen tätig sind, findet sich in Tabelle 1:

<b>Interview-Partner/Partnerin</b>	<b>Funktion/Tätigkeit</b>	<b>Branche des Unternehmens</b>
P1, weiblich	Kundenkommunikation, Mitglied im Krisenstab	Telekommunikation
P2, männlich	Krisenmanager	Energie
P3, männlich	Geschäftsführer und Berater	Business Continuity Management; Notfall- & Krisenmanagement
P4, männlich	Stellvertretender Gruppenleiter im Krisenmanagement	Öffentlicher Dienst
P5, männlich	Pressesprecher für Infrastruktur	Transport & Logistik
P6, männlich	Selbstständiger in der Blackoutvorsorge, ehemaliger Offizier beim Bundesheer	Blackout- & Krisenvorsorge

Tabelle 1: Befragte Expertinnen und Experten

### **5.3.2 Durchführung**

Die Durchführung der Interviews erforderte zunächst die Identifikation von Personen, die über Wissen und Erfahrung im Forschungsgebiet verfügen. Diese wurden kontaktiert und gefragt, ob sie ihre Expertise für die Forschung dieser Bachelorarbeit zur Verfügung stellen würden. Die befragten Personen sollten Expertinnen oder Experten auf den Gebieten Kommunikationswissenschaften, Krisenkommunikation, Krisen im Allgemeinen und Digitalisierung sein. Dabei ist es nicht von entscheidender Bedeutung, in welchem Umfeld diese Personen arbeiten oder tätig sind. Nach der Kontaktaufnahme haben sechs Personen einer Befragung zugestimmt. Diese wurden nun erneut kontaktiert, um die Formalitäten wie Termin und Durchführung zu klären.

Die Dauer der geführten Interviews belief sich auf 25 bis 45 Minuten. Die Interviews wurden entweder persönlich oder alternativ über eine Videokonferenz durchgeführt. In sämtlichen Fällen wurde der Leitfaden

durchgegangen und die bereits definierten Fragen gestellt. Die Interviews wurden aufgezeichnet, um sie im Rahmen der späteren Analyse auswerten zu können.

Der Leitfaden für die Interviews im Rahmen dieser Bachelorarbeit fungiert als Grundgerüst für den Interviewablauf. Dieser wurde bereits im Vorfeld mit der gebotenen Sorgfalt ausgearbeitet und enthält alle wesentlichen Punkte des Interviews. Die Begrüßung der jeweiligen Expertin oder des Experten erfolgt inklusive eines Dankes für die Bereitschaft zur Teilnahme am Interview sowie einer kurzen Einführung in das Thema der Befragung. Da jedoch keine Ergebnisse vorweggenommen werden sollen und eine Beeinflussung der Befragten zu vermeiden ist, wird die Themenübersicht sehr kurz gehalten.

Danach werden bereits die einzelnen Fragen angeführt, die an die Expertinnen und Experten gestellt werden, welche in vier Hauptkategorien eingeteilt sind. Wie bereits erwähnt, ist es möglich, den Ablauf der einzelnen Fragen an das jeweilige Gespräch anzupassen und auch eventuell Rückfragen zu stellen, wenn dies angemessen ist. Am Ende des Leitfadens wird die Verabschiedung der Interviewpartner vermerkt. Der Leitfaden befindet sich in Anhang A.

Die durchgeführten Interviews dienen der Generierung qualitativer Inhalte und Ergebnisse, aus denen Schlussfolgerungen zur Beantwortung der Forschungsfragen abgeleitet werden können. Weiters ist es das Ziel, Empfehlungen für effektive Kommunikationsstrategien zur präventiven Krisenkommunikation zu erarbeiten.

Im Rahmen der Durchführung des Interviews ist es von essenzieller Bedeutung, dass die Forschende bzw. der Forschende den befragten Personen aufmerksam zuhört und sie während der gesamten Dauer für ihre Anwesenheit und die Antworten wertschätzt. Außerdem ist es empfehlenswert, dass das Wort zumeist bei der oder dem Interviewten liegt und die beziehungsweise der Forschende sich im Hintergrund hält. (Berger-Grabner, 2016, S. 142)

### **5.3.3 Analysemethode**

Die geführten ExpertInnen-Interviews wurden mittels qualitativer Inhaltsanalyse ausgewertet. Hierbei ist im Vorhinein abzuklären, ob die Expertinnen und Experten mit der Nennung ihres Namens einverstanden sind oder ob die erhobenen Daten anonymisiert werden müssen. (Berger-Grabner, 2016, S. 142)

In diesem Fall hat sich eine Person geäußert, anonymisiert werden zu wollen. Aus Gründen der Einheitlichkeit werden in dieser Arbeit deswegen alle Interviewpartnerinnen und -partner anonym behandelt und lediglich einer männlichen oder weiblichen Bezeichnung zugeordnet.

Nach Abschluss aller Interviews mit den ausgewählten Expertinnen und Experten stehen die Audiodateien der Aufzeichnungen der Gespräche zur

Verfügung. Aufgrund ihrer Größe und Unübersichtlichkeit müssen die Dateien in weiterer Folge geordnet und strukturiert werden. (Döring, 2023, S. 572)

Das Ziel dieser Sortierung ist es, das Material in solch einen Zustand zu bringen, in der durch Analysieren die Beantwortung der Forschungsfragen ermöglicht wird. (Berger-Grabner, 2016, S. 144)

Die Transkription der Audiodateien diente der Umwandlung der gesprochenen in geschriebene Sprache. Bei der Transkription wurde sich an die Transkriptionsregeln nach Kuckartz gehalten. Die Transkriptionsregeln sehen unter anderem vor, dass wortwörtlich transkribiert werden muss, wobei Dialekte möglichst äquivalent ins Hochdeutsche zu übersetzen sind. Außerdem ist festgelegt, dass sehr lange Pausen durch Auslassungspunkte (...) gekennzeichnet werden. Pro Sekunde wird ein Punkt gezeichnet. Sollte die Pause deutlich länger sein, wird der Zahl in Sekunden der Pausendauer vermerkt. Bei einer besonderen Betonung von Begriffen ist eine Unterstreichung erforderlich. Ein sehr lautes Sprechen wird durch das Schreiben in Großbuchstaben dargestellt. Kuckartz führt darüber hinaus weitere Regeln an, welche in seinem Buch vermerkt sind. Um die Lesbarkeit zu gewährleisten, werden diese jedoch nicht vollständig angeführt. (Kuckartz, 2018, S. 167ff.)

Nachdem alle Interviews vollständig und richtig transkribiert wurden, erfolgt die Analyse mittels qualitativer Inhaltsanalyse. Im Rahmen der qualitativen Inhaltsanalyse erfolgt zunächst die Kategorienbildung. In dieser Bachelorarbeit wird nach dem deduktiven Ansatz gearbeitet, welcher eine A-priori-Kategorienbildung unabhängig von den erhobenen Daten vorsieht. Infolgedessen werden die Kategorien, anhand derer die Interviews im Anschluss analysiert werden, anhand der Themenbereiche der Fragestellungen definiert. (Mayring, 2015, S.97)

Die Analyseeinheit in dieser Forschung bilden die vorliegenden Transkripte der einzelnen Interviews. In dieser Bachelorarbeit wird nach dem deduktiven Ansatz gearbeitet, welcher eine a-priori-Kategorienbildung unabhängig von den erhobenen Daten vorsieht. Somit werden Kategorien, nach denen die Interviews dann analysiert werden anhand der Themenbereiche der Fragestellungen definiert. Anhand der vorliegenden Transkripte wurden folgende Kategorien festgelegt:

- 1. Krise**
- 2. Krisenmanagement**
- 3. Krisenkommunikation**
- 4. Blackout**
  - 4.1. Blackout allgemein
  - 4.2. Blackout Verantwortlichkeiten
  - 4.3. Blackout Vorsorge

#### 4.4. Blackout Kommunikation

### 5. Prävention

### 6. Digitalisierung

#### 6.1. Digitalisierung in der Krisenkommunikation

#### 6.2. Soziale Medien in der Krisenkommunikation

Während der Analyse der Transkripte nach den oben genannten Kategorien ist eine weitere Kategorie induktiv entstanden. Dies bedeutet, eine Kategorie wurde direkt aus dem Material abgeleitet und gebildet. In diesem Fall handelt es sich dabei um Kategorie 7: Nachbereitung. (Mayring, 2015, S. 85)

Die Bildung von Kategorien stellt eine grundlegende Vorgehensweise in der Inhaltsanalyse dar. Im Rahmen dessen ist eine Struktur zu entwickeln, die eine Untersuchung des vorliegenden Materials im Anschluss ermöglicht. Da nicht alle Passagen aus dem Material verwendet werden, sind einige Schritte durchzuführen, um einen Rahmen zur Analyse herzustellen. In einem ersten Schritt werden die Kategorien mittels einer präzisen Definition festgelegt. Im Anschluss erfolgt die Zuweisung eines Ankerbeispiels zu jeder Kategorie, welches die Textpassagen veranschaulicht, die zur jeweiligen Kategorie passen können. Zuletzt werden Kodierregeln definiert, welche eindeutig festlegen, wann sich ein Absatz zur Analyse eignet. (Mayring, 2015, S. 97)

Das genau definierte Kategorienschema befindet sich in Anhang B.

Im Rahmen der Auswertung wurde das Material einer ersten Durchsicht unterzogen und relevante Textpassagen aus den Transkripten den jeweiligen Kategorien zugeordnet. Die Zuordnung erfolgte mit dem Programm MAXQDA24, welches eine farbliche Markierung sowie Sortierung der Kategorien ermöglicht. Die Verwendung des Programms wurde gewählt, da es eine übersichtliche sowie einfache Handhabung der einzelnen Transkripte und Kategorien möglich macht. Die Transkripte können als Dateien hochgeladen und anschließend einzeln aufgerufen werden. Weiters erlaubt das Programm die Erstellung eigener Kategorien sowie deren Zuordnung zu einzelnen Sätzen durch eine intuitive Benutzerführung. Im Anschluss an diesen Prozess ist es mit MAXQDA möglich, die Aussagen aller Personen zu einzelnen Kategorien zusammengefasst anzuzeigen, wodurch die Zusammenfassung dieser erleichtert wird. (MAXQDA, 2024)

Im Folgenden werden die Textpassagen den jeweiligen Personen (P1-P6) zugeordnet und in den jeweiligen Absätzen angeführt. Im Anschluss an die Zuweisung der Textstellen zu den jeweiligen Kategorien erfolgte eine Zusammenfassung der Textstellen nach dem Modell der inhaltlichen Strukturierung nach Mayring. (Mayring, 2015, S. 104)

## 6 Auswertung der Interviews

Im Folgenden werden die Ergebnisse der durchgeführten empirischen Untersuchung mittels ExpertInnen-Interviews dargestellt. Die verwendeten Methoden und die zu analysierenden Kategorien wurden bereits in Kapitel 5 erläutert. Nun werden die einzelnen Kategorien dargestellt und die Inhalte zusammenfassend mit Beispielen aus den Interviews präsentiert.

### **Kategorie 1: Krise - Definitionen & Abgrenzungen einer Krise**

Kategorie 1 dient der Darstellung unterschiedlicher Sichtweisen auf den Begriff der Krise seitens der interviewten Personen.

Person 3 definiert eine Krise als ein außergewöhnliches Ereignis, welches dazu führt, dass mehrere Schutzziele gleichzeitig bedroht beziehungsweise gefährdet werden. Als Schutzziele sind beispielsweise Leib und Leben oder weitreichende Schäden an Anlagen und Infrastruktur zu verstehen. (P3, Abs. 7)

Allerdings kann auch in Krisen, die nicht zwingend Leib und Leben gefährden, sondern Teile der Infrastrukturen eines Unternehmens betreffen, wie beispielsweise Cyberangriffe oder technische Störungen wie Mobilfunkausfälle, unterschieden werden. (P1, Abs. 5)

Eine Krise ist von einem Notfall abzugrenzen, da sie als etwas Neuartiges oder selten Auftretendes definiert wird, das jedoch organisationsgefährdend wirkt. Es sind spezifische Maßnahmen und Abläufe erforderlich. Sofern ein überdimensioniertes Ausmaß angenommen wird, kann seitens der Behörde eine Krise als Katastrophe erklärt werden. (P6, Abs. 11)

Krisen sind durch ein hohes Eskalationspotenzial gekennzeichnet und bedürfen eines Zusammenwirkens verschiedener Ressourcen, um bewältigt werden zu können. (P2, Abs. 5)

Eine größere Krise charakterisiert, dass die zur Verfügung stehenden Ressourcen nicht mehr ausreichen, um die Situation beziehungsweise die Krise zu überwinden. Des Weiteren kann es zu einer Kumulation von Ereignissen kommen, welche eine Koordination der verschiedenen Akteure erforderlich macht, um eine effiziente und effektive Reaktion auf die Situation zu gewährleisten. (P4, Abs. 5)

### **Kategorie 2: Krisenmanagement: Erläuterungen zu Krisenmanagement**

In Kategorie 2 werden Aussagen zum Thema des Krisenmanagements zusammengefasst.

Im Krisen- beziehungsweise Risikomanagement geht es darum, sich die Frage zu stellen, welche potenziellen Ereignisse eintreten könnten. Dabei stellt die Notfallplanung ein wichtiges Element in der Vorsorge und der Vorbereitung von Krisensituationen dar. (P3, Abs. 25)

Für das Management und die Koordination in Krisenfällen ist in einem Unternehmen der Interviewten ein Krisenstab vorgesehen, der ein eigenes abgesichertes Krisenzentrum hat. Auch im Falle eines Blackouts oder eines anderen Notfalls ist die Funktionsfähigkeit dieser Bereiche gewährleistet, da sie extern stromversorgt sind. An diesem Ort kommen alle relevanten Akteure zusammen, um die Lage zu beurteilen und anschließend Maßnahmen zu definieren, die der Krise entgegenwirken können. (P5, Abs. 9)

Dies ist auch im Unternehmen von Person 1 der Fall. *„Wir haben auch zum Beispiel einen Ort, wo wir alle hinkommen können, der auch, also einen Raum, der abhörsicher ist und voll ausgestattet ist auch mit Satellitentelefon und ich weiß nicht was alles.“* (P1, Abs. 25)

Im Rahmen des Krisenmanagements werden in einem Unternehmen mindestens einmal pro Jahr Krisenstabsübungen durchgeführt, welche die zuvor definierten Szenarien im Trockentraining darstellen. Die Übungen dienen dazu, die Effektivität der bereits implementierten Maßnahmen zu evaluieren und potenzielle Optimierungspotenziale zu identifizieren. *„Im Zuge dessen sind wir draufgekommen, dass vieles, mit dem wir als selbstverständlich rechnen, dann nicht mehr funktioniert.“* (P5, Abs. 9)

Die genannten Maßnahmen zielen darauf ab, die Sensibilität gegenüber dem Thema Blackout und anderen Krisen zu fördern, um aufzuzeigen, welche Konsequenzen die implementierten Maßnahmen nach sich ziehen. (P5, Abs. 9)

Das Krisenmanagement wird vor allem als wichtig bewertet, da man in Zukunft mit einer Zunahme von Extremereignissen zu rechnen hat. Diesbezüglich ist zu berücksichtigen, dass auch in der Prävention ein Umdenken erforderlich ist. Die Informations- beziehungsweise Präventionskonzepte sind so zu überdenken, dass die Bevölkerung auch mit kürzeren Vorwarnzeiten rechtzeitig informiert werden kann. (P3, Abs. 36)

Nach dem Überwinden einer Krise stellt die nachfolgende Analyse und Reflexion einen wesentlichen Bestandteil des Krisenmanagements dar. *„Also das ist für mich auch noch ganz wichtig, dass man aus den Fehlern quasi lernt oder auf jeden Fall hat dann, dass man eine Nachbesprechung macht und sich überlegt, was an beim nächsten Mal besser machen kann.“* (P1, Abs. 25)

Vor allem im Falle eines Blackouts ist es einer interviewten Person aus Unternehmenssicht wichtig, dass Leib und Leben vor der Arbeit kommen. Hier sei es die Aufgabe der Unternehmen, dafür zu sorgen, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Sicherheit sind und dies auch so lange bleiben, bis die Situation entschärft ist. (P1, Abs. 43)

### **Kategorie 3: Krisenkommunikation – Krisenkommunikationsstrategien**

Im Folgenden werden allgemeine Aussagen zur Krisenkommunikation sowie zu entsprechenden Strategien erörtert. Die befragten Expertinnen und Experten

identifizierten einige wesentliche Aspekte, die bei einer effektiven Krisenkommunikation zu berücksichtigen sind.

Ein essenzieller Aspekt ist der Aufbau von Vertrauen zur Zielgruppe. *„Ich glaube, das Wichtigste ist, dass man Vertrauen und Sicherheit ausstrahlt.“* (P5, Abs. 19) Dadurch wirkt man glaubwürdig und die Bevölkerung beziehungsweise die Rezipientinnen und Rezipientinnen handeln eher nach den gegebenen Vorgaben. (P5, Abs. 19)

Dazu gehört auch, *„dass man an sich immer ehrlich und transparent kommuniziert.“* (P5, Abs. 62)

Daher ist es laut Person 6 empfehlenswert, den Vertrauensindex zu berücksichtigen und in weiterer Folge zu überlegen, wer was kommuniziert. Bei einer aktuell wenig positiven Wahrnehmung der Regierung beziehungsweise Politik in der Öffentlichkeit sollte deren Rolle in der Sicherheitskommunikation hinterfragt werden. Sofern eine Kommunikation erforderlich ist, sollte diese stets parteienübergreifend erfolgen. Demgegenüber ist zu empfehlen, Organisationen als Sprachrohre zu nutzen, zu denen das Vertrauen in der Bevölkerung ohnehin hoch ist, wie beispielsweise Einsatzorganisationen, um diese sensiblen Inhalte zu kommunizieren. (P6, Abs. 38)

Eine weitere Strategie, welche von einigen Interviewten erwähnt wurde, ist die Schnelligkeit in der Kommunikation. *„Je rascher, desto besser, je mehr, desto besser und je genauer, desto besser. Das sind nämlich die wichtigsten Punkte.“* (P4, Abs. 9)

Denn wenn etwas passiert, ist Schnelligkeit von entscheidender Bedeutung. Da aber nicht alles vorhergesehen werden kann, ist es unerlässlich, im Vorfeld Prozesse für unterschiedliche Szenarien parat haben, um schnell und adäquat reagieren zu können. (P1, Abs. 23)

Dazu gilt: *„Effektive Krisenkommunikation ist nur dann möglich, wenn man im Vorfeld des Eintritts auf derartige Szenarien sich bereits das Thema Kommunikation sehr gut überlegt hat.“* (P3, Abs. 9)

Person 6 zeigt außerdem das Problem auf, dass Krisenkommunikation erst zum Einsatz kommt, wenn die Krise bereits eingetreten ist. Hinzu kommt die fehlende Vorbereitung, sodass *„(...) Krisen erst wirklich zu Krisen werden, weil die Kommunikation schief läuft, weil zu wenig vorbereitet.“* (P6, Abs. 12)

Wichtig ist außerdem, so weit wie möglich aber auch so wenig wie möglich zu informieren. Außerdem muss man transparent sein aber eine einfache Sprache wählen. Natürlich darf keine Panik verbreitet werden. (P1, Abs. 11)

Ein wesentliches Problem der aktuellen Risikokommunikation sei laut Person 6 die unzureichende Diversität. Die zur Verfügung stehenden Materialien sind in der Regel in Papierform und lediglich in deutscher Sprache verfügbar. Es sei erforderlich, die verwendeten Kanäle zu diversifizieren und mehrsprachige Angebote zu schaffen, um eine größere Anzahl von Menschen zu erreichen. (P6, Abs. 12)

Kommunikation ist auch kein einseitiger Prozess. Man darf nicht glauben, dass das Senden einer Nachricht ausreicht, in der Hoffnung, dass die Botschaft angekommen ist. Es ist erforderlich, eine Überprüfung des Inhalts vorzunehmen, den man verbreiten will, um festzustellen, ob dieser auch angekommen ist und die gewünschte Wirkung erzielt hat. (P6, Abs. 17)

Laut Person 6 muss man den Kommunikationswissenschaften nach davon ausgehen, dass es eher die Ausnahme ist, dass die Kommunikation gelingt. (P6, Abs. 17)

Dazu gehört auch die Sprachwahl: *„Ja, die einfache Sprache ist sicher ein interessanter Aspekt, wichtiger Aspekt.“* (P5, Abs. 13)

Ein weiterer wesentlicher Aspekt ist die Kenntnis der Dialoggruppen sowie der Kommunikationspartner. Person 3 zitiert *„die drei K in der Krise, die Köpfe kennen. Also das heißt, ich brauche also diese Kontaktdaten, ich brauche ein wenig Kenntnis, logischerweise. Und ein dritter Punkt, der sehr zentral ist. Logischerweise, ich muss die entsprechenden Kommunikationsmittel und technische Ausstattung letztendlich verfügen, um mit jemandem überhaupt in Kontakt treten zu können.“* (P3, Abs. 9)

Die Kommunikation mit der Bevölkerung ist von zentraler Bedeutung. Man muss die Bevölkerung miteinbeziehen und auch informieren, damit sie sich vorbereiten kann und dann entsprechend reagieren kann. (P4, Abs. 7)

Ein weiterer Aspekt, der Beachtung findet, ist die Differenzierung zwischen externer und interner Kommunikation. Hier muss abgewogen werden, was und vor allem wann man nach innen oder außen kommuniziert. (P2, Abs. 11-12)

Die Erstellung von Textbausteinen stellt für eine Person eine Möglichkeit dar, sich auf bestimmte Szenarien vorzubereiten. Dies würde dazu führen, dass man in der Krisensituation schneller kommunizieren kann. Des Weiteren sind die Beziehungen zu klären. *„(...) Es steht ja auch die Frage im Raum, wer redet mit wem nicht? Und wenn man hier nichts vorbereitet, dann ist auch das eine sehr komplexe Herausforderung.“* (P2, Abs. 22)

Dabei werden Spielregeln aufgestellt und der Informations- beziehungsweise Kommunikationsbedarf so reduziert, dass jeder ein klares Bild hat, wer mit wem kommuniziert und auch kommunizieren darf. (P2, Abs. 22)

Person 2 berichtet, dass in Krisensituationen in seinem Unternehmen rein über Tatsachen berichtet wird und Einschätzungen vermieden werden. Die Kommunikation erfolgt ausschließlich zu gesicherten Aussagen bzw. Handlungen. Spekulationen, Einschätzungen und Zukunftsvisionen werden nicht bekannt gegeben. Dies würde zu einer hohen Unsicherheit führen und insbesondere dann zu Problemen, wenn die tatsächliche Entwicklung von den prognostizierten Szenarien abweicht und andere Entscheidungen erforderlich sind. (P2, Abs. 9)

Außerdem sieht er die geringe Konsensfähigkeit als eine Schwäche der Gesellschaft, welche auch die Kommunikation im Sinne einer Sprache, Technik beziehungsweise Rhetorik sehr schwierig mache. (P2, Abs. 22)

Person 5 zitiert Watzlawick *„Man kann nicht nicht kommunizieren. Deswegen kommunizieren wir immer und laufend. Nicht nur, wenn Krise ist (...).“* (P5, Abs. 9)

Laut ihm lebt die Kommunikation von Wiederholung. Aufgrund der immer kürzer werdenden Aufmerksamkeitsspanne der Menschen ist es von entscheidender Bedeutung, zu welchem Zeitpunkt, welche Botschaft kommuniziert wird. Dabei geht es vor allem auch darum, Vertrauen aufzubauen und transparent zu sein, damit man Seriosität ausstrahlt und sich die Bevölkerung auf einen verlassen kann. (P5, Abs. 72)

*„(...) wir versuchen uns quasi gegenüber den Endkonsumenten einfach als seriösen Anbieter von Informationen und Gesprächspartner zu präsentieren und dadurch einfach an Seriosität zu gewinnen. Vertrauen zu gewinnen, dass man dann im Krisenfall auf diesen Vertrauenspolster auch aufbauen kann.“* (P5, Abs. 62)

Laut Person 5 achtet sein Unternehmen darauf, die Kommunikation auf eine Linie zu bringen, um eine konsistente und übersichtliche Darstellung zu gewährleisten. Dabei sei es wichtig, die Kommunikationsanlässe gering zu halten und sich auf zentrale Botschaften zu konzentrieren. Das soll dabei verhelfen, den Markenkern zu bewahren und zu verdeutlichen, worum es eigentlich geht. (P5, Abs. 9)

Damit erklärt er auch, dass sich das Unternehmen nicht grundlos zum Thema Blackout äußert, wenn nicht klar ist, woher das Thema kommt. Diese Vorgangsweise hält er für nicht sinnvoll, vielmehr sieht er das Unternehmen als einen relevanten Faktor im Gesamtkonzept. (P5, Abs. 68)

Abschließend wurde festgehalten, dass es die Kunst der Krisenkommunikation ist, *„genau das so hinzubringen, dass man einerseits die Leute abholt, also neugierig macht, betroffen macht, weil sonst gibt es keine Verhaltensänderung, aber nicht überspannt.“* (P6, Abs. 39)

#### **Kategorie 4: Blackout**

##### **Unterkategorie 4.1: Blackout – Allgemein**

In Folgendem werden Themen rund um das Blackout allgemein behandelt.

Das Blackout ist ein sehr spannendes Phänomen, da es etwas ist, das noch niemand in dem Ausmaß, wie es jetzt erwartet wird, erlebt hat. Dabei kommt das Problem auf, dass es keine eindeutigen Definitionen gibt, was ein Blackout ist. (P2, Abs. 14)

*„Das Grundproblem beginnt mal, dass alle vom Blackout reden, aber jeder irgendein anderes Bild im Kopf hat. Das heißt, es fehlt eine gemeinsame Definition, zumindest einen Rahmen, der für alle gilt.“* (P6, Abs. 19)

In Österreich hat jedes Bundesland eine eigene Definition des Blackouts. Ein Problem dabei ist, dass oft nicht weiter als bis zu einem Stromausfall, der ein, zwei Tage dauert, gedacht wird. Nach einem Blackout kann es mehrere Tage dauern, bis alles wieder funktioniert, z.B. Handy, Festnetz, Telekommunikation. Danach folgen Produktion, Logistik, Treibstoffversorgung. Laut Person 6 kann es bis zu zwei Wochen dauern, bis die Grundversorgung mit Lebensmitteln wieder hergestellt ist. (P6, Abs. 19)

Ein weiteres Problem ist, dass Hochrechnungen zufolge bereits nach einer Woche sechs Millionen Menschen in Österreich nichts mehr zu essen haben. Zudem müssen Menschen gefunden werden, die das System wieder hochfahren. Dafür muss jedoch sichergestellt werden, dass diese auch tatsächlich in die Arbeit kommen. All diese Punkte verdeutlichen die Komplexität eines Blackouts. (P6, Abs. 19)

Ein weiterer Aspekt, der das Blackout zu einer anspruchsvollen Krisensituation macht, ist die Tatsache, dass nicht eindeutig und vor allem nicht sofort festgestellt werden kann, ob es sich um ein Blackout handelt. Eine weitere Herausforderung ist, dass sich nicht errechnen lässt, ab wann Systeme wie der Mobilfunk voraussichtlich nicht mehr verfügbar sind. (P1, Abs. 15)

Hier bringt Person 5 ein, dass es zu dem Zeitpunkt, an dem man die Größendimension des Blackouts erkannt hat, vermutlich schon zu spät sein wird, um reagieren zu können. Dann ist es erforderlich, dass alle Vorbereitungen einwandfrei funktionieren. (P5, Abs. 17)

Außerdem passiert ein Blackout sofort, von der einen auf die andere Sekunde. Das macht es unmöglich, die Bevölkerung vor einem Ausbruch zu warnen. (P4, Abs. 21)

*„Aber die Problematik wird halt auch sein, wer entscheidet zu welchem Zeitpunkt, wann es ein Blackout ist?“* (P5, Abs. 23)

Der Begriff des Blackouts wird von der Bevölkerung als sehr angsteinflößend betrachtet. *„Ich habe aber auch in Gesprächen mit der Bevölkerung gelernt, dass es meistens auch damit zusammenhängt, dass man sehr viel Angst verbreitet, indem man sagt, es ist ein Blackout und wir alle müssen sterben. Was natürlich ein totaler Blödsinn ist. Bei einem Blackout ist es finster und das, wars auf der Welt schon oft genug.“* (P4, Abs. 21) s

Beim Thema Blackout wird regelmäßig die Frage diskutiert, wie hoch die Wahrscheinlichkeit eines tatsächlichen großflächigen Stromausfalls ist. Das Bundesheer hat diese Einschätzung vor einigen Jahren mit 100 % getroffen. (P5, Abs. 48)

Person 5 bringt eine andere, skeptischere Perspektive auf das Thema: *„(...) vielleicht war auch der Hype um das Blackout die letzten Jahre vielleicht auch eher ein künstlicher als ein tatsächlich realistischer.“* (P5, Abs. 49) *„Marc Elsberg kennt man natürlich. Der hat natürlich auch einen Verkaufshit damit gelandet.“* (P5, Abs. 58)

*„Ja, also ich glaube, da ist auch viel um Aufmerksamkeit gerungen worden. Da ist auch sehr viel Geld damit verdient worden, mit der Angst der Leute. Wie realistisch ist, glaube ich, ist schwer festzustellen. Wahrscheinlich ist das auch regional sehr unterschiedlich. Ich glaube, es macht auf jeden Fall Sinn, sich damit zu beschäftigen. Ja, so oder so, und wenn es nur quasi für das beruhigende Gefühl ist, dass man selber zu Hause vorgesorgt hat. Denn eine Krise kann ja nicht nur ein Blackout sein, sondern kann ja auch ein Terroranschlag sein, ein Ausfall sonstiger Infrastruktur, eine Pandemie, wo man dann gezwungen ist, ein bisschen zu Hause zu bleiben und sich vielleicht einmal auch mit Nachbarn oder alleine zu versorgen.“ (P5, Abs. 58)*

Zu Marc Elsberg bringt Person 2 ein, dass er mit seinem Buch Blackout den größten Beitrag zum Thema Blackout geleistet habe. Institutionen des Staates, die gewisse Imageprobleme haben, werden laut ihm oft Befangenheiten oder irgendwelche Hintergedanken unterstellt, wenn sie die Bevölkerung zur Blackout-Prävention auffordern. (P2, Abs. 16)

Als Unternehmen ist es unerlässlich, sich im Blackout-Fall als Teil des Gesamtsystems zu betrachten. Vor allem im Hinblick auf das Wiederhochfahren des Systems ist eine reibungslose Kommunikation mit den zentralen Stellen von entscheidender Bedeutung. Nur so kann gewährleistet werden, dass das normale Leben schnellstmöglich wiederhergestellt wird. (P5, Abs. 75)

Dabei ist es von entscheidender Bedeutung, dass jeder seine Rolle kennt. Dies gilt sowohl für jede Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiter im Unternehmen als auch für das Unternehmen im gesamten Land. (P5, Abs. 77)

Im Falle eines Blackouts sind alle Bürgerinnen und Bürger betroffen. Es muss klar sein, dass keine Hilfe von außen kommt. Daher kann das Subsidiaritätsprinzip nach Aussage von Person 6 in diesem Fall nicht mehr zur Anwendung kommen, jeder muss sich selbst helfen. Laut ihm fehle die Kommunikation darüber jedoch und den Menschen sei nicht klar, dass sie selbst an erster Stelle stehen müssen und ihn Teil dazu beitragen müssen, in so einer Situation durchzukommen. (P6, Abs. 16)

#### **Unterkategorie 4.2: Blackout – Verantwortlichkeiten**

Diese Unterkategorie klärt die Frage, in welcher Verantwortung die Expertinnen und Experten das Thema Krisenkommunikation im Zusammenhang mit Blackout sehen.

Person 1 ist der Meinung, dass aufgrund fehlender Konzepte, Österreich aus aktueller Sicht nicht ausreichend auf ein Blackout vorbereitet ist. *„Ja, es wird zwar schon versucht, alle Unternehmen, die kritische Infrastruktur sind zusammenzuholen, aber ich bin überzeugt, dass die meisten noch kein Konzept haben.“ (P1, Abs. 18)*

Sie ist der Meinung, dass einerseits Personen aus Unternehmen der kritischen Infrastruktur sowie auch Unternehmen des beispielsweise Lebensmittelhandels sowie deren Krisenstäbe zusammenkommen sollten, um ein Konzept zu entwerfen. Jedes Unternehmen sollte ein eigenes Konzept für seine

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entwickeln. Darüber hinaus ist ein eigener Plan für Schulen erforderlich, der alle Maßnahmen im Falle eines Blackouts für Schülerinnen und Schüler festlegt. (P1, Abs. 18)

Laut ihr ist ein Unternehmen natürlich für die eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verantwortlich. Die übergeordnete Planung, beziehungsweise das Zusammenführen der wichtigsten Unternehmen und Parteien sei laut ihrer Aufgabe des Bundesministeriums. (P1, Abs. 20)

Hier sieht auch Person 3 die Verantwortung staatlicher Organisationen, entsprechende gesetzliche Rahmenbedingungen zu schaffen, an die sich Unternehmen und Organisationen halten müssen. Diesbezüglich sind insbesondere gesetzliche Vorschriften zum Thema Prävention von Relevanz. (P3, Abs. 40)

Auch Person 4 ist überzeugt, dass vor allem das Bundesministerium für das staatliche Krisen- & Katastrophenmanagement zuständig ist. Laut ihm ist aber die Regierung der Meinung, die APG würde bekanntgeben, wenn ein Blackout ausgebrochen ist. *„Die APG sagt aber, sie möchte das eigentlich nicht tun, denn sie möchte nicht dann mit Haftungsfragen konfrontiert sein, wenn ihre Einschätzung der Situation vielleicht überschießend ist.“* (P2, Abs. 14)

Auch Person 5 schließt sich dessen an. *„Also ich halte das für eine Aufgabe der Behörde und der Regierung, nicht für das einzelne Unternehmen.“* (P5, Abs. 21) Er erachtet es nicht für erforderlich, als Unternehmen in Friedenszeiten über ein mögliches Blackout zu informieren. Die Verantwortung hierfür liegt bei den Gemeinden, Städten, der Feuerwehr, der Polizei und den Rettungsdiensten. Diese sollten sich bereits vor einem Blackout Gedanken machen, wie sie zusammenarbeiten werden und Krisenpläne entwickeln. Auch wenn man alles gut vorbereite, kann es in der Krise immer anders kommen. *„Das wird man dann eh sehen, wie schnell man hier an seine Grenzen stoßen wird.“* (P5, Abs. 21)

Eine Organisation, die für die Information der Bevölkerung zuständig ist, ist der Zivilschutzverband. Person 1 erachtet es als vorteilhaft, diese Information auf lokaler Ebene, beispielsweise auf Gemeindeebene, zu kommunizieren. Diese Information könnte beispielsweise jährlich im Rahmen einer Veranstaltung mit dem Zivilschutzverband erfolgen. (P1, Abs. 16)

Person 3 ist sich auch sicher, dass die Aufklärung der Bevölkerung, also der Zivilschutz, eindeutig Aufgabe des Innenministeriums ist. Im Zuge dessen gibt es bis auf die Gemeindeebene sogenannte Zivilschutzbeauftragte. *„Das ist tatsächlich eine Aufgabe der Behörden. Es ist auch eine Aufgabe der Katastrophenschutzbehörden auf den verschiedenen Ebenen entsprechende Notfallpläne und Vorsorge und Maßnahmenpläne für das Thema Blackout zu erstellen.“* (P3, Abs. 23)

Er sieht die Verantwortlichkeit jedoch kritisch und mit viel Handlungsbedarf, da laut ihm oft Dinge verschwiegen werden, aus Angst die Menschen zu überfordern. Er meint, dass dies auch damit zusammenhänge, dass man die

eigenen Versäumnisse nicht offen freigeben möchte. Jedoch ist es notwendig, die Bevölkerung zu Präventionsmaßnahmen aufzufordern. (P3, Abs. 18)

Person 6 ist der Meinung, dass es keine Verantwortlichkeiten gibt. *„Katastrophenschutz ist Ländersache, daher immer unterschiedlich aufgestellt. Die meisten Akteure sehen sich eben für die Katastrophe, also die unmittelbare Krisenbewältigung, verantwortlich.“* (P6, Abs. 27) Die Vorsorge wird hier oft außer Acht gelassen. (P6, Abs. 27)

Der Koordinierungsbedarf ist aber auf jeden Fall gegeben, weswegen die Bundesländer und Bezirkshauptmannschaften viel zu tun haben und sich koordinieren müssen. Laut Person 6 erfolgt eine derartige Koordination jedoch in der Praxis nur unzureichend. (P6, Abs. 35)

Im Falle eines Blackouts ist laut Person 6 die Gemeinde die Ebene, auf der alles funktionieren muss. Daher ist es erforderlich, im Vorfeld entsprechende Vorarbeiten in den Bereichen Wasser, Abwasserentsorgung, Gesundheitsnotversorgung etc. zu leisten. Je nachdem können diese Dinge auch überörtlich oder mit den Bezirkshauptmannschaften koordiniert werden. Wichtig dabei ist die Kommunikation zwischen Gemeinde und Bevölkerung. (P6, Abs. 35)

#### **Unterkategorie 4.3: Blackout – Vorsorge**

In dieser Unterkategorie werden Aussagen, die die Prävention in Bezug auf ein eventuelles Blackout betreffen, zusammengefasst.

Eine befragte Person gibt an, dass ihr Unternehmen zwei Szenarien erarbeitet hat. Innerhalb der vorliegenden Untersuchung wurde zunächst eruiert, ob ein Blackout während der Arbeitszeit oder außerhalb der Arbeitszeit eintritt. *„Da versuchen wir ja schon im Vorfeld unseren Mitarbeitern Informationen auf den Weg zu geben, um eben quasi eine Panik zu verhindern.“* (P1, Abs. 13)

Diese Vorsorge wurde auch im Unternehmen von Person 5 getroffen. *„Ja, wir haben dort auch im Zuge des Blackout Hypes dann auch für die Mitarbeiter entsprechende Einordnungen des Themas vorgenommen, wie man selber vorsorgen kann, was man tun kann und dafür gesorgt, dass die Mitarbeiter eine realistische und nüchterne Einschätzung des Themas bekommen. Jetzt nicht verharmlosen, aber auch keine Panik verursachen.“* (P5, Abs. 62)

Für ihn gehört zur innerbetrieblichen Vorsorge vor allem, herauszufinden, wo noch Lücken bestehen und welche man einfach und auch kostengünstig schließen kann, bevor eine Krise eintritt. (P5, Abs. 66)

Ein Aspekt der Vorsorge ist laut Person 1 die Kommunikation der Empfehlung, dass jeder ein Kurbelradio zu Hause haben sollte. Dieses kann im Krisenfall ohne Stromversorgung wichtige Informationen über die Frequenz von Ö3 anhören. *„Ja es haben sicherlich einige schon ich weiß nicht Mineralwasser und keine Ahnung irgendwelche Sachen zum Essen schon gestapelt. Aber wichtiger finde ich erstmal, dass sie da informiert werden, dass sie sich so ein Radio besorgen.“* (P1, Abs. 15; Abs. 18)

In Bezug auf technische Vorbereitungen bringt Person 2 ein, dass er es für vernünftig halte, wenn alle Bezirkshauptmannschaften mit Glasfaser versorgt werden würden. Dies wäre durch eine direkte Anbindung an das A1 Backbone-Glasfasernetz möglich. Die Notstromversorgung ist für einen Zeitraum von 72 Stunden gewährleistet, sodass die Möglichkeit besteht, von staatlicher Seite Informationen zu schalten, die dann auf den Bezirkshauptmannschaften abgerufen werden können. (P2, Abs. 16)

In Bezug auf Informationsmaterial zum Thema Blackout und Vorsorge habe es laut Person 3 ausreichend Informationen seitens Zivilschutzverband aber auch von Expertinnen beziehungsweise Experten und Unternehmen gegeben, um sich auf die Situation eines Blackouts vorbereiten zu können. (P3, Abs. 21)

*„Ich glaube, dass jeder das wissen will, kann es wissen. Ich glaube, es ist in den letzten Jahren sehr viel und sehr eingehend darüber informiert worden.“* (P5, Abs. 27)

Auch Person 4 ist dieser Meinung. Insbesondere im Vergleich zu den vergangenen fünf Jahren lässt sich eine deutliche Verbesserung der Situation hinsichtlich der Blackout-Vorbereitung feststellen. Die Pandemie sowie die Situation in der Ukraine haben maßgeblich zu einer Verbesserung der Blackout-Vorbereitung beigetragen, da sie verdeutlicht haben, wie schnell das normale Leben nicht mehr wie gewohnt funktionieren und es plötzlich keinen Strom oder kein Gas geben kann. (P4, Abs. 21)

Des Weiteren führt er das Beispiel eines Stromausfalls in New York an, bei dem über einen Zeitraum von 24 Stunden kein Strom verfügbar war. Hier stellt er fest, dass die Bevölkerung die Situation ohne große Schäden überstanden hat. Diese internationalen Erfahrungen tragen dazu bei, dass die Prävention und Kommunikation mit der Bevölkerung stärker gelebt wird und sich Gemeinden, Länder und Unternehmen mehr Gedanken zu diesem Thema machen. (P4, Abs. 22)

Laut ihm gibt es immer eine Gruppe von Menschen, die sich nur für Themen wie Blackout-Prävention interessieren. *„Ja, aber ich glaube, dass die Gesellschaft grundsätzlich schon auch fähig ist, diese paar Leute, die da ohne Gedanken sich wirklich Gedanken zu machen, auch die mitzunehmen bei einem Blackout (...)“* (P4, Abs. 25)

Person 5 zeigt auch auf, dass in dem Fall die Corona-Pandemie gezeigt hat, dass es nie schlecht ist, Lebensmittelvorräte zu haben. Des Weiteren verweist er darauf, dass die Republik und der Zivilschutzverband regelmäßig und ausreichend Vorgaben rausgeben, wie viel Wasser oder wie viel Lebensmittel man für wie viele Personen man vorrätig haben sollte. (P5, Abs. 27)

Person 6 führt eine Studie aus 2015 an, in der aufgezeigt wird, dass sich ein Drittel der österreichischen Bevölkerung maximal bis zu vier Tagen versorgen kann. Ein weiteres Drittel der österreichischen Bevölkerung ist maximal bis zu einer Woche in der Lage, sich selbst zu versorgen. Das bedeutet, dass hier weitere Anstrengungen erforderlich sind, um diese Zahlen zu erhöhen. Allerdings ist laut ihm die Vorbereitung einzelner Akteure wie Gemeinden oder Feuerwehren

nicht ausreichend, um die Bevölkerung adäquat zu schützen. Es sei von entscheidender Bedeutung, dass die breite Masse der Bevölkerung in der Lage ist, sich mindestens zwei Wochen lang selbst versorgen zu können, bis die Logistik und alle weiteren erforderlichen Maßnahmen wieder in Kraft gesetzt wurden. (P6, Abs. 20)

Er erklärt, dass seitens der Menschen häufig Ausreden vorgebracht werden, die zu erklären versuchen, dass sie keinen ausreichenden Platz in ihrer Wohnung zur Verfügung hätten, um Lebensmittel oder Wasser einzulagern. Dem widerspricht Person 6 aber. Er vertritt die Auffassung, dass sich auch in einer kleinen Stadtwohnung ausreichend Lebensmittel lagern lassen. (P6, Abs. 23)

Wenn es um die Blackout-Vorsorge geht, ist Person 3 der Meinung, dass es von entscheidender Bedeutung ist, das Lagebild eines Blackouts zu verstehen und sich darüber im Klaren zu sein, dass technische Einrichtungen und Kommunikationsmittel ausfallen werden. Das bedeutet, man braucht dementsprechende Vorsorgen wie Bevorratung bis hin zur Notstromversorgung auf viele Ebenen. (P3, Abs. 17)

Person 4 spricht davon, dass die Blackout-Prävention auf drei Ebenen basiert. Die erste Ebene umfasst das Private. Hier geht es darum, über Vorrat an Wasser, Nahrung sowie Hilfsmittel wie Radio, eventuelle Koch- beziehungsweise Heizoptionen zu verfügen. Des Weiteren ist es empfehlenswert, sich innerhalb der Familie überlegen, wo man sich im Falle eines Blackouts trifft, wenn nicht alle zuhause sind und was man dann tut, beziehungsweise wie man reagiert. Diese Vorkehrungen helfen dabei, sicherzugehen, dass die Familie versorgt ist. (P4, Abs. 15)

Die zweite Ebene ist die Arbeits-Ebene. Für ihn ist es auch hier sehr wichtig, sich bereits in Friedenszeiten Gedanken zu machen, was man im Blackout-Fall tun würde. Da sollte man auch bereits im Vorhinein wissen, was im Krisenfall zu tun ist. Ob seitens des Unternehmens Vorsorge getroffen wurde und ob beziehungsweise, wann man in die Firma kommen muss. *„Habe ich Alternativen? Habe ich Notstromaggregat? Brauche ich Notstromaggregat? Was kann ich mit Notstromaggregat bewerkstelligen? Wie lange habe ich Sprit für das Notstromaggregat?“* (P4, Abs. 16)

Die letzte Ebene ist die der Behörde. Hier geht es darum, für die Bevölkerung beziehungsweise für eine Verwaltungseinheit entsprechende Überlegungen und präventive Vorkehrungen sowie Maßnahmen anzustellen. (P4, Abs. 16)

Die genannten Vorkehrungen, wie die Bevorratung von Lebensmitteln, Kerzen und Taschenlampen, die Nachbarschaftshilfe sowie die Prävention am Arbeitsplatz und in den Behörden, zielen darauf ab, gut auf einen möglichen Blackout-Fall vorbereitet zu sein. *„Das heißt, auch in diesem worst case habe ich aufgrund dieser technischen Prävention, aber auch der Prävention, indem ich die Bevölkerung entsprechend vorbereite, die Maßnahmen gesetzt, um einen Blackout zu bewältigen.“* (P4, Abs. 19)

Person 4 ist der Meinung, dass in besonders im Falle eines Blackout-Ausbruchs auf Zusammenarbeit ankommt. *„Und dann beschließt man Maßnahmen, was man tut, damit man diese Krise gemeinsam bewegt. Immer, alleine ist es immer schwerer. Wenn man zu zweit, zu dritt ist. Je mehr Leute sind, desto besser ist es, davon bin ich überzeugt. Das ist die Botschaft.“* (P4, Abs. 37)

Er gibt bekannt, dass seine Institution ein E-Learning-Tool entwickelt hat, das man der Bevölkerung von Österreichs Hauptstadt Wien zur Verfügung erstellt. Das einstündige Online-Modul bietet Informationen zu den Themen Prävention, Verhalten während eines Blackouts sowie Nachbereitung und ist für alle Interessierten kostenlos zugänglich. *„Das alles ist etwas, wo man der Bevölkerung mit diesem Tool einfach ein bisschen die Angst nimmt vor diesem Unbekannten.“* (P4, Abs. 22)

Person 5 verweist erneut darauf, dass ein Blackout eine besondere Situation darstellt, da noch niemand in einer solchen Situation war. Er ist trotzdem der Meinung, dass diese Tatsache einen nicht davon entbindet, sich rechtzeitig, und zwar Jahre im Voraus Gedanken zu machen, wie man in einer solchen Situation reagieren kann. (P5, Abs. 21)

Für ihn ist wichtig zu erwähnen, dass sich eine Vorbereitung in jedem Fall auszahlt. Auch wenn ein Blackout in absehbarer Zeit nicht zu erwarten ist, ist es ratsam, sich auf andere Ereignisse wie beispielsweise Extremwittersituationen vorzubereiten. (P6, Abs. 42)

Person 6 fasst die wichtigsten präventiven Maßnahmen zur Blackout-Vorsorge zusammen. Er betont, dass trotz einer potenziellen Wasserversorgung in Krisensituationen die Lagerung einer ausreichenden Menge an Trinkwasser unerlässlich ist. Weiters natürlich das Vorhandensein von Erste Hilfe Ausstattung sowie Medikamenten, um sich gegebenenfalls selbst helfen zu können. Hinsichtlich Lebensmittel empfiehlt er lang Haltbares wie Nudeln, Reis oder Hülsenfrüchte. Zuletzt muss sich jeder persönlich Gedanken machen, ob es in seinem Umfeld Menschen mit besonderen Bedürfnissen wie Kleinkinder, Pflegebedürftige oder Sonstige gibt, die im Krisenfall auch unterstützt werden müssen. Das Ziel sei, so der Experte, dass man 14 Tage lang allein überleben könne. (P6, Abs. 31)

Zusammenfassend kann man festhalten, dass Vorsorge im Blackout-Fall von essenzieller Bedeutung ist und maßgeblich dazu beiträgt, wie die Situation im Falle eines Blackouts verläuft. Person 4 sagt dazu: *„Die Leute hören nur mehr diese Situation, dieses Negative, haben immens Angst davor und reagieren irrational. Und da ist es immer wichtig, dass man gerade in der Krise Ruhe bewahrt, dass man sich vorab Gedanken macht, was ist, wenn jetzt das Licht ausgeht?“* (P4, Abs. 23)

#### **Unterkategorie 4.4: Blackout – Kommunikation**

Diese Unterkategorie bezieht sich auf Aussagen zur Krisenkommunikation bezogen auf das spezielle Thema des Blackouts.

Ob bereits genug Menschen zum Thema Blackout aufgeklärt sind, beantwortet Person 2 wie folgt: *„Das Thema ist halt, die Leute, die sich dafür interessieren, die haben wir schon längst abgeholt und die, die sich nicht dafür interessieren, werden wir wahrscheinlich nicht hinter dem Ofen hervorholen können mit sowas. Also ich glaube, die Dinge stehen schon ziemlich dort, wo, nachdem das Thema Blackout jetzt seit fünf Jahren oder seit vier Jahren rauf und runter diskutiert wird, die stehen schon ungefähr dort, wo man es hinkriegen kann.“* (P2, Abs. 16)

Laut ihm befinden sich die Menschen an dem Punkt, an dem sie sich aktuell befinden, und werden sich auch aufgrund mangelnden Interesses nicht weiter beziehungsweise tiefer informieren. Daher ist er der Auffassung, dass es schwierig werden wird, noch höhere Prozentsätze in der Blackout-Vorsorge beziehungsweise Blackout-Kommunikation zu erreichen. (P2, Abs. 16)

Person 6 sieht das anders. Er ist der Meinung, dass es sehr wohl noch eine Gruppe von Menschen gibt, die man durch bessere Kommunikation erreichen könnte. *„Also das ist auch meine Erfahrung immer bei Veranstaltungen, wo sehr viel Dankbarkeit. Aufkommt, weil man. Einfach sich dieser Zusammenhänge nicht bewusst war (...).“* (P6, Abs. 21)

Vor allem wenn es um das Thema Blackout geht, ist es essenziell mit wesentlichen Stellen, wie dem Staat, in Verbindung zu bleiben. So sollen große Unternehmen auch mit der Regierung beziehungsweise dem Krisenmanagement der Republik in Kontakt sein, um hier auf demselben Informationsstand zu sein. Person 5 zufolge wird Ö3 in der Blackout-Kommunikation eine wesentliche Rolle einnehmen. Es wird daher empfohlen, bereits vor dem Eintritt des Ereignisses für Kommunikationskanäle zu sorgen, die auch im Krisenfall dann funktionieren. (P5, Abs. 13)

Wie bereits dargelegt, stellt die Frage, ab welchem Zeitpunkt ein Blackout ausgerufen wird, auch in der Kommunikation ein Problem dar. Gemäß Person 5 obliegt die Entscheidung und Freigabe, ab wann kommuniziert wird, der Behörde. Sollte dies nicht der Fall sein, besteht die Gefahr, dass es zu einer übermäßigen Angst- und Panikmache kommt, wenn ein Unternehmen bereits vor dem offiziellen Kommunikationsstart mit Informationen an die Bevölkerung geht. Vor allem wenn sich im Nachhinein rausstellt, dass vielleicht gar nicht ganz Österreich betroffen war. (P5, Abs. 23)

Wenn es um Blackout-Kommunikation geht, sollte man *„an die Disziplin und an die Friedfertigkeit der Menschen appellieren.“* (P5, Abs. 31) Vor allem im Falle eines Blackouts darf die Situation in keiner Hinsicht ausgenutzt werden. (P5, Abs. 31)

Da das Blackout etwas ist, das noch niemand erlebt hat und niemand einen Bezug dazu hat, ist es für die meisten Menschen nicht greifbar. Person 6 ist der Meinung, dass es deswegen vor allem in der Kommunikation mehr Anstrengung brauche. (P6, Abs. 17)

## Kategorie 5: Prävention

Die Unterkategorie 5 befasst sich mit dem Thema der Prävention von Krisen.

*„Prävention bedeutet, dass ich das im Vorfeld schon vorbereitet haben muss (...)“* (P3, Abs. 13)

Laut Person 2 ist die Prävention in Wahrheit alles. Er ist der Meinung, dass man alles, was man nicht vorbereitet, in der Krisensituation nicht zur Verfügung hat. Das bezieht sich vor allem auch auf die Tatsache, dass erst in der Krisensituation klar wird, dass vieles, was normalerweise immer funktioniert, plötzlich nicht mehr funktioniert. Dies werde laut ihm von vielen Leuten unterschätzt. (P2, Abs. 20)

Daher ist es, wie bereits in Kategorie 2 dargelegt, von essentieller Bedeutung, dass sich Unternehmen und staatliche Stellen auf potenzielle Krisensituationen vorbereiten und dementsprechend auch personelle sowie inhaltliche Planungen anstellen. Dazu sollte man *„(...) einen generellen Prozess aufzusetzen, einen Krisenstab zu definieren.“* (P1, Abs. 25)

Im Unternehmen von Person 2 ist ein wichtiger Punkt in der präventiven Arbeit, dass sobald eine Stufe aktiviert wird, bereits die nächste informiert wird. Dadurch wird gewährleistet, dass es zu keiner langen Phase der Inaktivität kommt, in der keine Tätigkeiten ausgeführt werden. (P2, Abs. 7)

Die Vorbereitung der Kommunikation sowie aller relevanten Maßnahmen muss bereits weit vor dem Eintritt einer Krise abgeschlossen sein, um den gewünschten Effekt zu erzielen. Alles, was nicht rechtzeitig vorbereitet ist, kann schwer bis gar nicht nachgeholt werden. (P6, Abs. 29)

Die Kommunikation im Vorfeld ist von entscheidender Bedeutung für den weiteren Verlauf der Krise. In diesem Kontext ist zwischen Risikokommunikation und Sicherheitskommunikation zu unterscheiden. Während sich die Risikokommunikation mit der Aufklärung über Risiken befasst, zielt die Sicherheitskommunikation auf die Vorsorge ab. Dabei kann es sich beispielsweise um konkrete Informationen zu Vorbereitungsmaßnahmen wie dem Einkauf handeln. Das Ziel besteht in der Schaffung von Bewusstsein hinsichtlich potenzieller Krisenszenarien und deren potenzieller Auswirkungen. Außerdem sind Vorbereitungen wichtig, da dies Handlungssicherheit in der eingetretenen Krise schafft. (P6, Abs. 12)

Der mentale Aspekt in der Prävention ist auch ein wichtiger, deswegen solle man sich psychisch auf eventuelle Situationen einlassen. *„(...) wenn ich einmal gefestigt bin oder gefestigt in eine Krise rein gehe, kann ich ganz anders damit umgehen, wie wenn ich völlig überrascht werde, dann im Tunnelblick, einfach psychologisch bin und dann nicht mehr rational handeln kann (...)“* (P6, Abs. 12)

Durch präventive Maßnahmen kann eine adäquate Reaktion auf potenzielle Gefahrensituationen gewährleistet werden. Die Vorsorge ist auch im Falle eines anderen Extremereignisses, wie beispielsweise Extremwetter, von Nutzen. In

diesem Kontext führt Person 6 eine Situation in der Steiermark an, bei der die Gemeinden bereits in einer anderen Krisensituation von den Blackout-Vorbereitungen profitiert haben. (P6, Abs. 42)

Kommunikations- beziehungsweise Präventionsmaßnahmen müssen nach Setzung dieser auch kontrolliert und beobachtet werden, denn *„erst, wenn es wirklich zur Umsetzung gekommen ist, dann funktioniert es.“* (P6, Abs. 17)

Die Prävention stellt ein wesentliches Element einer effektiv funktionierenden Krisenkommunikation dar. Eine effektive Krisenkommunikation erfordert eine vorbereitende Auseinandersetzung mit potenziellen Szenarien und Kommunikationsstrategien. Nur durch eine gründliche Planung und Vorbereitung kann sichergestellt werden, dass im Falle einer Krise adäquat und erfolgreich reagiert werden kann. (P3, Abs. 9)

Person 3 gibt bekannt, dass sie mit dem Unternehmen verschiedene Informationskampagnen initiiert haben, mit denen sie beispielsweise Roadshows an teilgenommen haben. Im Zuge dessen wurden Unternehmen besucht und in Zusammenarbeit Informationsmaterialien wie Folder oder Beiträge für das Intranet bestellt. Es sei von entscheidender Bedeutung, das Thema auf breiter Ebene zu kommunizieren und es beispielsweise auch in Besprechungen oder Informationsveranstaltungen zu integrieren. In diesem Fall wurde das Thema Blackout behandelt, jedoch können auch andere Themen in ähnlicher Weise bearbeitet werden. (P3, Abs. 15)

Zur Prävention gehört auch das Durchführen von Übungen und Tests in Friedenszeiten. In einem Unternehmen werden beispielsweise mindestens einmal pro Jahr Krisenstabsübungen abgehalten, um sich in eine jeweilige Krisensituation hineinzusetzen und durch das Austesten auf neue Erkenntnisse hinsichtlich Prävention und Versorgung zu stoßen. (P5, Abs. 11)

Neben diesen Präventivmaßnahmen ist eine effektive Krisenkommunikation unerlässlich. Dabei gibt es verschiedene Methoden, die Bevölkerung zu informieren und zu warnen. Sei es präventiv oder auch in der Krisensituation beispielsweise durch Sirenen. (P4, Abs. 9)

Die Aufgabe der Prävention besteht in der Information der Bevölkerung. Allerdings werden in der Praxis eher verharmlosende als klare Botschaften verbreitet. Die Verbreitung von Informationen erfolgt außerdem häufig unzureichend, da nicht alle Kanäle adäquat bespielt werden. (P6, Abs. 27)

Ein Ziel der Prävention ist es, *„den Zeitpunkt, wo das Ganze gesellschaftlich zu kippen beginnt, hinauszuschieben.“* (P6, Abs. 23)

Ein wesentlicher Aspekt der Präventionsarbeit ist laut Person 4 die Erkenntnis, dass jede und jeder Einzelne einen Beitrag leisten kann. Eine vorausschauende Reflexion der eigenen Handlungsmöglichkeiten ermöglicht es, durch das eigene Verhalten zahlreiche andere Bereiche zu entlasten. (P4, Abs. 36)

*„Und wenn jeder versucht, einfach in seinem Bereich zu deeskalieren, zu schauen, dass nichts Zusätzliches passiert, bedeutet es für alle Sicherheit.“ (P6, Abs. 36)*

Person 6 steht in seiner Funktion als Krisenberater auch mit Sozialpartnern in Kontakt. Laut ihm sei es sehr wichtig, dass auch diese vorsorglich kommunizieren. Es bedarf Entscheidungsträger, die bereit sind, das Risiko einzugehen und auch sensible Themen zu kommunizieren. Obgleich die Gesellschaft krisenmüde ist, ist es unabdingbar, sich mit Krisen und anderen Extremsituationen auseinanderzusetzen. Der Experte prognostiziert, dass in den kommenden Jahren mit einer Zunahme derartiger Ereignisse zu rechnen ist. Dabei ist wichtig, dass die Themen bereits in Friedenszeiten zur Sprache gebracht werden. Wenn erst in der Krise selbst kommuniziert wird, ist das zu spät und es bricht Panik aus. Hier bringt er das Beispiel des ersten Corona-Lockdowns, in dem die Leute ohne Verstand alles gekauft haben, da sie einfach Angst hatten. (P6, Abs. 36)

Auch im Rahmen präventiver Maßnahmen ist es nicht möglich, alle Personen zu erreichen. Diesbezüglich ist zu berücksichtigen, dass das Risiko besteht, dass die Vorbereitung nicht für alle geeignet ist. *„Es gibt immer Einzelfälle, die damit überfordert sind und mit dem muss man halt speziell dann umgehen und Angebote auch bereitstellen, damit man die auch wieder auf einen Level holt, ohne dass die in Angst fallen.“* Angst ist ein äußerst ungünstiger Faktor, wenn es darum geht, das eigene Verhalten zu ändern. Daher ist es sehr wichtig, die betreffenden Personen über die aktuelle Sachlage zu informieren und ihnen ein Gefühl der Sicherheit zu vermitteln. (P6, Abs. 39)

Obwohl die Prävention ein enorm wichtiger Teil des Krisenmanagements darstellt, ist eine vollständige Vorbereitung auf potenzielle Krisensituationen nicht möglich. *„100 Prozent Sicherheit kann es nicht geben. Das ist in jedem Bereich so, mit einer gewissen Unsicherheit wird man leben müssen.“* (P5, Abs. 29)

In der Präventionsarbeit geht es darum, die Selbstwirksamkeit der Bevölkerung zu fördern und aus der Annahme zu lösen, dass stets jemand anderes zur Hilfe kommt. Person 6 betitelt dies mit *„Vollkasko mentalität“*. (P6, Abs. 43) In einer Krise kann jeder Mensch betroffen sein, weshalb jede und jeder Einzelne die Verantwortung für einen Beitrag zur Überwindung der Situation übernehmen muss. Oftmals fehlt den Menschen das Verständnis für die Situation beziehungsweise sind ihnen die Zusammenhänge gar nicht bewusst. *„(...) weil eh immer alles funktioniert. Und wenn was schiefgeht, kommt eh wer und sonst zahlt es eh dann irgendwer.“* (P6, Abs. 43; Abs. 21)

## **Kategorie 6: Digitalisierung**

Die Kategorie Digitalisierung wird in zwei Unterkategorien aufgeteilt. 6.1 befasst sich mit der Digitalisierung bezogen auf die Krisenkommunikation. 6.2 bezieht sich auf die Sozialen Medien und deren Einfluss auf die Krisenkommunikation.

## **Unterkategorie 6.1: Digitalisierung – Krisenkommunikation**

Die Digitalisierung bietet laut Person 5 einen klaren Vorteil in Bezug auf Schnelligkeit und Verfügbarkeit aller Informationen, die über das Handy abgerufen werden können. Dadurch wird eine schnelle Informationsweitergabe ermöglicht. (P5, Abs. 33; Abs. 38)

Die schnelle Verfügbarkeit von Informationen und Auskünften im Netz stellt einen entscheidenden Vorteil dar. Beispielsweise können bei Anschlägen oder anderen Krisensituationen umgehend Informationen, Fotos und Videos vom Geschehen abgerufen werden, die anschließend auch für die Managementebene oder von Behörden verwendet werden können. Laut Person 3 ist nicht alles, was im Internet gepostet wird, automatisch gefälscht. (P3, Abs. 30)

*„Aber die Digitalisierung bedeutet schon, das sehen wir auch bei den Szenarien, dass quasi Informationen viel schneller transportiert werden können, quasi in Echtzeit.“* (P3, Abs. 30)

Für Person 2 bietet die Digitalisierungen ebenfalls einen großen Mehrwert. Er erkennt in den technischen Fortschritten eine Möglichkeit, unterschiedliche Kommunikationskanäle zu nutzen und dadurch zu einer verbesserten Kommunikation zu gelangen. In diesem Kontext führt er beispielsweise E-Mail-Verteiler oder Gruppen in Microsoft Teams an. (P2, Abs. 22)

Ein weiterer Vorteil, den die Digitalisierung mit sich bringt, sind neu aufkommende Systeme. Ein Beispiel hierfür ist in Bezug auf Krisenvorsorge der sogenannte Cell Broadcast, welcher aktuell in der europäischen Union in Entwicklung ist. Mit diesem können ortsbezogene digitale Informationen über Mobiltelefone an die Bevölkerung weitergegeben werden. So können alle Smartphones, die im betroffenen Bereich eingeloggt sind, gleichzeitig angesteuert und mit den jeweiligen Informationen versorgt werden. Beispielsweise kann dies in Form einer Warnung vor einem bevorstehenden Ereignis erfolgen. (P3, Abs. 32)

Solche Systeme seien auch notwendig, da die Vorlaufzeiten für Krisen immer kürzer werden. Dabei ist zu berücksichtigen, an welche Zielgruppe welche Nachrichten gerichtet werden sollen. Technische Systeme, deren Realisierung durch die Digitalisierung ermöglicht wird, leisten hierbei Unterstützung. (P3, Abs. 36)

Dies sieht auch Person 4 als großen Vorteil. Die Digitalisierung macht es möglich, die Bevölkerung über viele Kanäle zu erreichen. Diese Vielfalt macht es möglich, viele unterschiedliche Menschen ansprechen zu können und wird sich in Zukunft noch erweitern. *„Ich habe Digital Audio Broadcast, digitales Radio, das auch jetzt sozusagen umgesetzt wird. Ich habe die Möglichkeit über Monitore in der Stadt die Leute zu informieren, über Durchsagen usw. Ich habe die Möglichkeit über Social Media die Leute anzusprechen und ich habe auch die Möglichkeit, über jetzt wahrscheinlich in den nächsten Jahren über Satellit sozusagen auch die Bevölkerung entsprechend zu erreichen.“* (P4, Abs. 9; Abs. 29)

*„Ja, grundsätzlich sehe ich, wenn ich mehr Möglichkeiten der Kommunikation habe, nur Vorteile.“ (P4, Abs. 27)*

Für ihn stellt das Radio ebenfalls eine wichtige Ressource als Präventivmaßnahme dar. Die Vielfalt an verfügbaren Geräten, beispielsweise Kurbelradios, Radios mit Solarzellen, Akkus oder auch Digitalradios, ermöglicht es, sich trotz des Stromausfalls über aktuelle Geschehnisse zu informieren. (P4, Abs. 28)

Die digitale Welt birgt für Person 4 jedoch nicht nur Vorteile, sondern auch Gefahren. Die gegebenen Strukturen lassen sich über das Internet besonders einfach missbrauchen, beispielsweise durch die Verbreitung von Falschinformationen. (P4, Abs. 30)

Hier appelliert er an die Menschen, dass sie Dinge hinterfragen müssen, ob diese auch wahr sein können. Man dürfe nicht immer alles glauben, was man hört oder liest, sondern brauche Selbstkritik, um Dinge kritisch zu hinterfragen. (P4, Abs. 30)

Dass die Digitalisierung nicht nur Chancen, sondern auch Herausforderungen mit sich bringt, sieht auch Person 6 so. *„Ja, Digitalisierung für die Krisenkommunikation, Fluch und eigentlich mehr Fluch wie Segen.“ (P6, Abs. 38)*

Er identifiziert eine Problematik darin, dass sich Szenarien bereits nach wenigen Minuten viral verbreiten. In diesem Kontext ist es für Organisationen herausfordernd, nicht von der Flut an Nachrichten und Postings überrollt zu werden, wenn keine zeitnahe Reaktion erfolgt. (P6, Abs. 38)

Die Digitalisierung soll auch in der Risiko- und Sicherheitskommunikation Anwendung finden. Allerdings gestaltet sich die Kommunikation derartiger Botschaften als herausfordernd, da sie von den Empfängern auch tatsächlich wahrgenommen werden müssen. Außerdem ist dies der *„Fluch der Digitalisierung“ (P6, Abs. 38)*, dass es eine Vielzahl an Informationen verfügbar ist und man eher jene verbreitet, welche positive Emotionen auslösen als jene, die zum Nachdenken anregen oder gar Negativgefühle auslösen. (P6, Abs. 38)

In der Krisenkommunikation muss bereits zu Beginn klar definiert werden, welche Zielgruppe mit welchen Kommunikationsmaßnahmen erreicht werden soll. Des Weiteren ist zu berücksichtigen, ob die erforderlichen Daten der Bevölkerung zur Verfügung stehen. In diesem Kontext führt Person 1 das Beispiel an, dass heutzutage nahezu jeder eine E-Mail-Adresse oder eine Telefonnummer besitzt. Allerdings ist es für Unternehmen nicht einfach, diese Informationen zu erhalten, um entsprechende Verteiler erstellen zu können. (P1, Abs. 29)

Person 1 ist nicht der Meinung, dass die Digitalisierung die analogen Mittel bereits abgelöst hat. *„Also ich glaube trotzdem, um die meisten zu erreichen ist einfach immer noch Radio und oder Fernsehen immer noch das Beste.“ (P1, Abs. 29)*

In Bezug auf die zukünftige Entwicklung erachtet Person 1 die Künstliche Intelligenz als besonders bedeutsam. Die aktuelle Medienlandschaft wird sich ihrer Meinung nach zwar nicht grundlegend verändern, allerdings ist es durchaus möglich, dass der Content zukünftig automatisiert von einer KI erstellt und ausgespielt wird. Unter Zuhilfenahme einiger weniger Fakten ist es hier möglich, zielgruppengerechten Content für unterschiedliche Kanäle zu produzieren. (P1, Abs. 39)

### **Unterkategorie 6.2: Digitalisierung - Soziale Medien**

Person 3 erachtet die sozialen Medien als einen notwendigen Kommunikationskanal, da sie ein weiteres Mittel darstellen, um eine größere Anzahl von Menschen zu erreichen. Neben den klassischen Mitteln wie Kommunikationsfoldern, dem ORF oder dem Radio müssen auch Informationen in den sozialen Medien verbreitet werden, um andere Zielgruppen erreichen zu können. *„Also Social Media insbesondere ich denke von sehr hohem Wert für das Thema, weil ich damit sehr rasch quasi ganz andere Schichten erreichen kann in der Kommunikation, die mit den klassischen Medien üblicherweise Printmedien als solches gar nicht erreichen würde.“* (P3, Abs. 13; Abs. 29)

Auch wenn in den sozialen Netzen auf Falschnachrichten und andere panikmachenden Beiträge geachtet werden muss, überwiegt laut Person 3 der Nutzen dieser Plattformen. (P3, Abs. 33)

Andere Befragte sehen die sozialen Medien skeptisch.

Laut Person 1 spielen soziale Medien in der präventiven Krisenkommunikation aktuell eine untergeordnete Rolle. (P1, Abs. 31)

Sie identifiziert das Problem in der Notwendigkeit, eine Vielzahl von Kommunikationskanälen zu bespielen, um eine breite Zielgruppe zu erreichen. Dies erachtet sie als zeitaufwendig. Laut ihr ist müsse man für jeden Kanal (Facebook, Instagram, TikTok,...) eigene Contents erstellen, da diese in anderer Form benötigt werden (einfache Texte, Bilder, Videos, ...). Für diese Differenzierung sei in der Krise keine Zeit, da vor allem eine Vorbereitung solcher Posts aufgrund der Vielfältigkeit die Krisen annehmen können, nur sehr schwer möglich ist. (P1, Abs. 33)

Des Weiteren ist zu berücksichtigen, dass soziale Medien aufgrund ihrer Beschaffenheit ein erhöhtes Risiko für die Entstehung weiterer Kommunikationskrisen bergen. So ist es beispielsweise möglich, dass jede Nutzerin und jeder Nutzer ihre Meinungen in den Kommentaren preisgeben kann. Diese Meinungsäußerungen sind jedoch häufig negativ oder enthalten gar Unwahrheiten. Obgleich eine vollständige Verhinderung nicht möglich ist, können die Auswirkungen durch Maßnahmen wie das Aussenden identischer Botschaften auf allen Kanälen gemindert werden. (P1, Abs. 37)

Sie geht jedoch davon aus, dass die Menschen in der Lage sein sollten, die Herkunft von Nachrichten zu erkennen und somit in der Lage sind, Fake News

oder andere irrelevante Postings zu identifizieren. Dies stellt einen wesentlichen Faktor dar, um eine Panik zu vermeiden. (P1, Abs. 37)

Auch Person 4 erachtet dieses Problem als kritisch, ist jedoch davon überzeugt, dass durch das richtige Filtern und Hinterfragen der Inhalte erkannt werden kann, ob es sich um eine wahre Information oder eine Falschnachricht handelt. In diesem Kontext ist es von entscheidender Bedeutung, sich Fragen wie *„(...) ist das stimmig, kann das überhaupt sein? Wie passt das zusammen mit anderen Dingen? Wie sieht das jemand anderer?“* (P4, Abs. 31) zu stellen. In Krisenzeiten besteht jedoch die Gefahr, dass Menschen auch unabsichtlich falsche Informationen erhalten, diese teilen und somit ebenfalls Falschnachrichten verbreiten. (P4, Abs. 31)

Die Glaubwürdigkeit stellt ein gravierendes Problem der sozialen Medien dar, wie von Person 2 dargelegt wurde. Obgleich auf diesen Plattformen eine große Menge an Informationen zur Verfügung steht, ist deren Aussagekraft hinsichtlich der Qualität und letztlich der Akzeptanz durch die Menschen begrenzt. (P2, Abs. 22)

Auch Person 5 erkennt die Gefahr, dass die Möglichkeit der Panikmache in Krisensituationen auf den sozialen Medien genutzt wird, um noch mehr Spannung zu erzeugen. Er verweist in diesem Kontext auf den Terroranschlag vom 04. November 2020, bei dem in den Medien sämtliche Theorien und angebliche Zeugenberichte verbreitet wurden, die sich im Nachhinein als nicht wahr herausstellten, da sie aufgrund des eigentlichen Tathergangs gar nicht bestätigt werden konnten. Ein Beispiel hierfür ist die Anzahl der Täter, deren Fahrtroute mit der U-Bahn sowie weitere Details. Des Weiteren betont er die Notwendigkeit, die Bevölkerung über die Möglichkeit der Verbreitung von Falschnachrichten in Krisensituationen aufzuklären. (P5, Abs. 40)

### **Kategorie 7: Nachbereitung: Krisennachbereitung und Ausblick**

Die Kategorie Nachbereitung wurde induktiv bei der Durchforstung des Materials erstellt, da sie wesentliche Inhalte zu der Zeit nach dem Blackout liefert.

Person 6 prognostiziert, dass nach einem Blackout eine signifikante Kommunikationskrise entstehen wird, die mit einer Vielzahl an Fragen und Vorwürfen einhergehen wird. Er rechnet damit, dass es beispielsweise zu folgender Aussage kommen kann: *„Es wurde eigentlich seit zehn Jahren drauf hingewiesen, gewarnt und alle haben es ignoriert. Also nicht der Einzelne sowieso, aber auch von den Behördenseiten oder Gemeinden oder sonst wem.“* (P6, Abs. 25)

Eine Person spricht sogar davon, dass die Kommunikation nach dem Blackout wichtiger sei als die davor. Sie geht davon aus, dass es sehr lange dauern wird, bis alles wieder hochgefahren ist. In diesem Fall müssen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch informiert werden, ab wann sie wieder ins Büro kommen sollen. *„Ja, wahrscheinlich muss man in der Prävention schon die Menschen auch darauf hinweisen, wie es danach weitergeht, Also nicht, dass dann quasi der Strom wieder da ist, es geht alles wieder.“* (P1, Abs. 43)

Die Expertin betont, dass die Bevölkerung nicht auf die Situation nach einem Blackout vorbereitet ist und beim Wiederhochfahren erneut Panik ausbrechen könnte. (P1, Abs. 43)

Es besteht eine gewisse Skepsis hinsichtlich der Entwicklungen in der Bevölkerung nach dem Blackout. Eine Person befürchtet, dass es zu Verbrechen wie Raub oder Mord kommen könnte, da einige Menschen die Situation ausnutzen würden. Des Weiteren wird die Problematik des Wiederhochfahrens des Systems erörtert, da aller Wahrscheinlichkeit nach alle Kühllhäuser ausgefallen sind, Lebensmittel verdorben wurden, Bestattungen nicht stattfinden konnten und so weiter. (P5, Abs. 43)

Ein Problem besteht laut Person 1 vor allem in mangelnder Bewusstheit der Bevölkerung hinsichtlich der Konsequenzen eines Blackouts. (P1, Abs. 47)

## 7 Ergebnisse und Schlussfolgerungen

Im Folgenden werden die Aussagen aus den Interviews, welche mittels Inhaltsanalyse untersucht wurden, interpretiert und mit dem aktuellen Stand des Wissens in Beziehung gesetzt. Dies dient der Beantwortung der beiden zu Beginn definierten Forschungsfragen. Diese lauten:

*Welche Chancen und Herausforderungen ergeben sich durch die Digitalisierung in Bezug auf präventive Krisenkommunikation?*

*Welche Kommunikationsstrategien bereiten die Öffentlichkeit effektiv auf ein „Blackout“ vor?*

Die durchgeführte literarische Forschungsarbeit sowie die Ergebnisse der leitfadengestützten Interviews belegen den signifikanten Einfluss der Digitalisierung auf die Krisenkommunikation.

In Bezug auf die Krisenkommunikation und Prävention bietet die Digitalisierung klare Vorteile, insbesondere hinsichtlich der Schnelligkeit sowie der einfachen und vollständigen Verfügbarkeit von Informationen. Wie bereits in Kapitel 3.1 nach Sesli (2024) dargelegt, ermöglichen digitale Technologien sowie das Internet und die darauf laufenden Plattformen die Verbreitung von Informationen in Echtzeit. Dies ist insbesondere in Krisensituationen von entscheidender Bedeutung und kann auch in der präventiven Arbeit als Vorteil genutzt werden. Die einfache Verbreitung der Inhalte stellt einen weiteren Vorteil der Digitalisierung dar. Im Gegensatz zu analogem Informationsmaterial können Aufklärungen sowie Nachrichten an die Bevölkerung sehr schnell und einfach in Form von Text-Postings oder Bildern mit Bildunterschriften gepostet und somit sofort verbreitet werden.

Die große und heterogene Zielgruppe, die mittels digitaler Kanäle wie Online-Plattformen oder sozialer Medien erreicht werden kann, stellt einen wesentlichen Vorteil der digitalisierten Welt dar, der sich insbesondere in der präventiven Krisenkommunikation zugunsten der Kommunizierenden nutzen lässt. Die Nutzung des Internets ist in der breiten Bevölkerung weit verbreitet. Dies erlaubt es staatlichen Institutionen, auch Zielgruppen zu erreichen, die durch traditionelle Kommunikationskanäle nur schwer zu erreichen sind. Es ist jedoch zu beachten, dass alle Kanäle und Plattformen bespielt werden müssen, um eine möglichst hohe Zahl an Rezipienten zu erreichen. In Kapitel 3.1, auf Seite 19 dieser Arbeit, wird ersichtlich, dass sich die Mediennutzung in den vergangenen Jahren signifikant verändert hat. Gemäß Lohmeier (2023) nutzten im Jahr 2023 rund 70 % der gesamten Bevölkerung das Internet. Diese Entwicklungen sind bei der Auswahl der verwendeten Medien zu berücksichtigen.

Die technologischen Entwicklungen der Digitalisierung werden sowohl von den Expertinnen und Experten als auch in der verwendeten Literatur befürwortet. Dabei werden in Kapitel 3.1 auf Seite 20 Beispiele wie schneller und einfacher Informationsaustausch sowie die Möglichkeit, ortsunabhängig und aktuell zu

publizieren, genannt. Die globale Vernetzung eröffnet insbesondere die Möglichkeit, ortsunabhängig mit vielen Menschen in Kontakt zu treten und diesen auch aufrechtzuerhalten. Die Bildung von Teams, Gruppen oder E-Mail-Verteilern erleichtert die Arbeit und spart Zeit, die sonst für den Weg zu einer Besprechung verbraucht werden würde. Neben dem World Wide Web, welches bereits 1989 von Tim Berners-Lee begründet wurde, und den unzähligen zur Verfügung stehenden Online-Plattformen kommen auch ganz neue Technologien für die Prävention beziehungsweise im Krisenkontext zum Einsatz. Der Cell Broadcast, eine mobile Anwendung, deren Entwicklung derzeit in der europäischen Union vorangetrieben wird, ermöglicht die Erreichbarkeit aller in einem bestimmten Bereich eingeloggten Smartphones. Hiermit können beispielsweise Krisenwarnungen an diese Geräte in Form von Informationsnachrichten oder akuten Alarmen erfolgen.

Neben den bereits genannten Vorteilen, die große Möglichkeiten für die präventive Krisenkommunikation bieten, ist es jedoch auch erforderlich, die Risiken der digitalen Welt zu betrachten. Innerhalb der vorliegenden Forschung konnten sowohl durch die Erfahrungen der Expertinnen und Experten als auch die Literatur eruiert werden, welche Herausforderungen in Bezug auf Kommunikation insbesondere in Krisensituationen auftreten können.

Die Möglichkeit, dass Nutzerinnen und Nutzer sozialer Medien Kommentare schreiben oder deren Meinung öffentlich äußern können, stellt sowohl einen Fluch als auch einen Segen dar. Der Austausch zwischen Bevölkerung und Regierung kann durch diese Funktion jedoch erheblich erleichtert werden. Die Behörden haben die Möglichkeit, mit den Nutzerinnen und Nutzern zu interagieren und somit direkt auf Aussagen beziehungsweise Reaktionen einzugehen. Der verstärkte Austausch zwischen Produzierenden und Nutzenden in den Medien des Internets wird auch in Kapitel 3.1 auf Seite 19 thematisiert. Gemäß Stoffels & Bernskötter (2012, S. 2) waren neben dieser wachsenden Zusammenarbeit auch die geringen Kosten von Publikationen im Internet ein Grund dafür, dass soziale Medien klassische Medien wie Fernsehen und Zeitung aus ihrer Monopolstellung verdrängten. Obgleich der Vorteile, dass im Internet jeder posten kann, was er will, bietet diese Freiheit auch eine einfache Möglichkeit, Falschinformationen zu verbreiten.

Insbesondere im Kontext von Krisen werden rasch Falschinformationen oder panikmachende Inhalte verbreitet. Infolgedessen finden sich im Internet eine Vielzahl von Informationen und Beiträgen zu einem bestimmten Thema. Dies kann dazu führen, dass Menschen auch unabsichtlich das Falsche glauben und diese Informationen wiederum verbreiten. Die genannten Nachteile finden sich auch in Kapitel 3.2, Seite 22 dieser Arbeit wieder, in dem jedoch auch aufgezeigt wird, dass es Möglichkeiten gibt, die Bevölkerung gegenüber solcher Falschnachrichten zu sensibilisieren. Neben der Aufklärung nennt das Presse- und Informationsamt der Bundesregierung Deutschland (2023) beispielsweise erfundene Namen sowie anonyme E-Mail-Adressen als Indizien für

Falschnachrichten. Es wird empfohlen, Inhalte zu hinterfragen und selbstkritisch zu filtern.

Die rasante Verbreitung von Inhalten, die bereits als Vorteil genannt wurde, muss auch einer kritischen Betrachtung unterzogen werden. Auch falsche Informationen oder negative Nachrichten verbreiten sich mit derselben Geschwindigkeit und können innerhalb weniger Minuten viral gehen und auf allen Plattformen sichtbar sein. Dies kann für die betroffenen Organisationen mit beträchtlichen Herausforderungen verbunden sein, da es in einer solchen Situation kaum möglich ist, die Nachrichtenflut zu stoppen. In diesem Zusammenhang ist auf die Ausführungen des Bundesministeriums des Innern (2014, S. 22) zu verweisen, wonach die Beantwortung von Nutzerfragen eine Herausforderung darstellt, da diese in kurzer Zeit Antworten erwarten. Dies birgt das Risiko, weitere Kommunikationskrisen zu provozieren.

Die Erlangung von Glaubwürdigkeit stellt in Online-Medien eine Herausforderung dar. Große Menge an Informationen und Plattformen macht es schwierig, nachzuvollziehen, wo Nachrichten herkommen und ob diese auch geprüft wurden. Daher ist es hierfür besonders wichtig, wie in Kapitel 2.4 auf Seite 12 erläutert wird, bereits in Friedenszeiten Vertrauen zur Bevölkerung aufzubauen, um sich in einer Krisensituation darauf stützen zu können.

Soziale Medien bieten die Möglichkeit, eine Vielzahl von Menschen in kurzer Zeit und mit geringem Aufwand zu erreichen. Allerdings ist auch hier ein gewisser Aufwand erforderlich, um alle Kanäle mit dem jeweils passenden Material zu versorgen. In der präventiven Arbeit kann dies jedoch als Vorteil genutzt werden, um Content für die unterschiedlichen Plattformen passend aufzubereiten und somit die gewünschten Gruppen gezielt zu erreichen.

Die Frage, welche Chancen und Herausforderungen sich durch die Digitalisierung in Bezug auf präventive Krisenkommunikation ergeben, kann wie folgt beantwortet werden: Die technologischen Fortschritte und digitalen Plattformen bringen sowohl Vorteile als auch Nachteile mit sich. Die schnelle Verbreitung und die Verfügbarkeit von unzähligen Informationen online sowie die Möglichkeit, eine große Zielgruppe zu erreichen, stellen insbesondere im Kontext präventiver Krisenkommunikation wesentliche Chancen dar. Dennoch ist vor allem in Bezug auf Krisen auf die Risiken der Falschmeldungen sowie der fehlenden Glaubwürdigkeit zu achten. Hier ist besonders an die Selbstständigkeit der Bevölkerung zu appellieren, Informationen sowie Nachrichten kritisch zu hinterfragen und angemessen damit umzugehen.

Die zweite Forschungsfrage bezieht sich auf effektive Kommunikationsstrategien zur Vorbereitung der Bevölkerung auf ein Blackout. Dabei stellt die präventive Arbeit einen wesentlichen Aspekt dar. Kapitel 2.4, Seite 13, präsentiert ein Modell des Krisenmanagementkreislaufs nach Schroer (o. J.), welches mit der Vorsorge und Vorbereitung beginnt. Dieses Modell unterstreicht die Relevanz dieser Phasen für jede Krisensituation. Die

Vorbereitung sowie die getroffenen Präventionsmaßnahmen entscheiden maßgeblich über den Verlauf der Krise. Das Krisenmanagement stellt somit den ersten Schritt der Vorbereitung auf Krisen dar. Wie einige der Expertinnen und Experten beschreibt auch Merten (2014, S. 155) eine Krise als einen außerordentlichen Zustand, der von der Normalität abweicht und der Infrastrukturen sowie Leib und Leben der Bevölkerung gefährdet. Zudem kann eine solche Krise oft mit den Mitteln der betroffenen Organisation oder eines Staates nicht mehr bekämpft werden. Wie in Kapitel 2.4 auf Seite 13 dieser Arbeit dargelegt wird, stellt die Bildung eines Krisenstabs einen essenziellen Schritt im Rahmen der Krisenvorbereitung dar. In diesem werden die maßgeblichen Richtlinien, Präventionsmaßnahmen sowie die aktive Krisenbewältigung definiert und festgehalten.

Aus der analysierten Literatur sowie den geführten Interviews mit Expertinnen und Experten lassen sich folgende Punkte ableiten, die in Kombination als Kommunikationsstrategien für präventive Krisenkommunikation herangezogen werden können.

- **Vertrauen schaffen und Sicherheit geben:** Es ist besonders wichtig, Vertrauen zu seiner Zielgruppe aufzubauen. Nach Hofmann & Höbel (2013, S. 19) stellt dieses Vertrauen die Grundlage eines effektiven Krisenmanagements dar. Diesbezüglich ist insbesondere im Falle eines Blackouts, bei dem die Krisensituation nahezu jeden betrifft, von essenzieller Bedeutung, dass bereits vor Ausbruch dieser eine Vertrauensbasis zwischen der Regierung beziehungsweise dem Staat und der Bevölkerung etabliert ist. Dies gewährleistet die Glaubwürdigkeit der kommunizierenden Stellen und erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass sich die Bevölkerung an die Vorgaben hält und nach Empfehlungen handelt. Die Kommunikation nach außen muss dabei stets Sicherheit ausstrahlen, um die Bevölkerung zu beruhigen und nicht in Panik zu versetzen.
- **Ehrlich und transparent kommunizieren:** Die Kommunikation sensibler Inhalte erfordert eine hohe Sensibilität hinsichtlich der verwendeten Kommunikationsmittel und -inhalte. Dabei spielt die Ehrlichkeit eine entscheidende Rolle. Die Grundlage für das Vertrauen der Bewohnerinnen und Bewohner in die jeweilige herausgebende Stelle ist die Kommunikation der Wahrheit. Nur wenn die Bewohnerinnen und Bewohner wissen, dass die Informationen und Handlungsempfehlungen der herausgebenden Stelle auf Fakten basieren, können sie diese ernst nehmen und entsprechend handeln. Daher ist es von essenzieller Bedeutung, die jeweiligen Kommunikationsprozesse zu überwachen, um potenzielle Misstrauensbekundungen und daraus resultierendes Nichthandeln oder gar Ignorieren zu verhindern.
- **Schnelle und gut vorbereitete Kommunikation:** Auch im Kontext präventiver Krisenkommunikation erweist sich die Schnelligkeit als ein wesentlicher Aspekt für effektive Kommunikation. Es ist von

entscheidender Bedeutung, bereits im Vorfeld Überlegungen anzustellen, um in der Situation adäquat vorbereitet zu sein. Die Bereitstellung neuer Informationen zum betroffenen Thema kann dazu beitragen, etwaige Falschmeldungen zu entkräften. Wie in Kapitel 2.4, auf Seite 12 dargelegt, ist Aktualität ein maßgeblicher Faktor, da insbesondere in Krisensituationen ein hoher Informationsbedarf in der Bevölkerung besteht.

- **Einfache und verständliche Sprache sowie Diversität:** Im Rahmen der präventiven Blackout-Kommunikation ist es von essenzieller Bedeutung, dass alle Menschen erreicht werden. Daher ist eine einfache Sprache erforderlich, um eine große Gruppe an Menschen informieren zu können. In diesem Zusammenhang kann auf die in Kapitel 2.2, ab Seite 7 erläuterten Kommunikationsmodelle aus der Wissenschaft zurückgegriffen werden, welche Grundpfeiler für die menschliche Kommunikation bieten und aufzeigen, wie Nachrichten seitens des Empfängers unterschiedlich aufgefasst werden können. Nach Shannon und Weaver (1949) können äußere Störquellen in der Kommunikation auftreten, welche in der präventiven Krisenkommunikation beispielsweise kulturelle Unterschiede sein können. Schulz von Thun (1981) beschreibt die vier Ebenen des Sachinhalts, des Appells, der Beziehung sowie der Selbstoffenbarung, auf denen jede Nachricht gesendet sowie verstanden werden kann. Die Kenntnis dieser Theorien ermöglicht eine möglichst unmissverständliche Formulierung von Nachrichten. Im Rahmen der Krisenkommunikation ist zudem auf die Diversität in Bezug auf Sprachen Rücksicht zu nehmen. Um eine möglichst große Anzahl von Menschen zu erreichen, ist es erforderlich, Informationen auch in anderen Sprachen bereitzustellen.
- **Überprüfung der gesendeten Botschaften:** Ein Punkt, der oft vernachlässigt wird, ist die Nachverfolgung der gesendeten Nachrichten. Vor allem in der präventiven Arbeit besteht die Kommunikation nicht nur aus dem Senden einer Nachricht. Daher ist es wichtig, auch zu untersuchen, ob die Botschaften so wie geplant beim Empfänger ankommen. Wenn dies nicht der Fall ist, wird die Zielgruppe nicht die gewünschten Handlungen vollziehen und somit nicht zur geplanten Vorbereitung auf die Krise beitragen. Dengscherz & Cooke (2020) weisen darauf hin, dass die Interpretation von Nachrichten durch jeden Menschen aufgrund seiner individuellen Vergangenheit differiert. Daher ist eine Überprüfung der gesendeten Nachrichten auf das Verständnis der Empfänger unabdingbar und trägt wesentlich zum Erfolg einer eventuellen Krisenbewältigung bei.
- **Verständnis der Zielgruppe und Interaktion:** Die Kenntnis der Zielgruppe ist von entscheidender Bedeutung, um die Kommunikation auf diese zuzuschneiden und anzupassen. Hierzu gehört auch die

Kenntnis Kontaktdaten der Gruppe beziehungsweise der Kommunikationsmittel, welche diese nutzt. Man muss wissen, welche Personengruppe, man über welche Medien erreichen kann und durch die passende Mischung dieser versuchen, ein möglichst breites Feld abzudecken. Weiters gibt es verschiedene Möglichkeiten, Informationen aufzubereiten. Diese müssen nach Bethke & Bach (2020, S. 169) an die Zielgruppe sowie die verwendeten Medien angepasst sein.

Die genannten Strategien sind mit inhaltlichen Aspekten zum Thema des Blackouts zu füllen. Den Aussagen der interviewten Personen zufolge besteht nach aktuellem Stand weiterhin ein Bedarf an Information und Kommunikation zu diesem Thema. Derartige Maßnahmen umfassen insbesondere die Bereitstellung von Informationen zu präventiven Maßnahmen, wie beispielsweise das Bevorraten von Wasser und Nahrung, die Beschaffung technischer Hilfsmittel wie Kurbelradios oder Kochgeräte sowie die Planung innerhalb des privaten Umfelds. Auch wenn sich die Expertinnen und Experten über die Wahrscheinlichkeit eines tatsächlichen Blackouts uneinig sind, ist ihnen die Relevanz präventiver Maßnahmen bewusst, weswegen sie diese als unabdingbar erachten. Die Verantwortung für die Umsetzung präventiver Maßnahmen liegt zwar primär beim Staat, jedoch muss sich jeder Einzelne darüber im Klaren sein, dass die Bewältigung der Situation ohne eigene Initiative nicht möglich ist. Dies gilt ebenfalls für die Vorbereitung in Unternehmen, welche sich darüber hinaus auch mit der Regierung und den Behörden koordinieren müssen.

## 8 Zusammenfassung

Die präventive Krisenkommunikation ist ein zentraler Punkt im Krisenmanagement und kann bei effektiver Ausführung maßgeblich zu einer positiveren Krisenbewältigung beitragen. Neben der Krisenkommunikation als solches ist die Digitalisierung und welche Veränderungen sie für die Kommunikation rund um Krisen mit sich bringt Gegenstand dieser Arbeit. Besonders wurde das Phänomen „Blackout“ beleuchtet und versucht, Strategien zur präventiven Kommunikation eines großflächigen Stromausfalles herauszuarbeiten.

Der Literaturteil gliedert sich in die Themen Kommunikation und Krise, Digitalisierung und deren Einfluss auf die Krisenkommunikation und das Phänomen des Blackouts. Um die Krisenkommunikation näher beleuchten zu können, wurde zunächst die Kommunikation aus sozialwissenschaftlicher Perspektive sowie einzelne Kommunikationsmodelle erläutert. Weiters wird auf die Definition einer Krise und ihre Verläufe beziehungsweise das Krisenmanagement eingegangen und einzelne Modelle des Krisenmanagements beziehungsweise der Krisenkommunikation dargestellt. Die Auswirkungen der Digitalisierung wurden anhand einiger Statistiken der Mediennutzung in Österreich aufgezeigt. Außerdem wurde auf die Chancen und Risiken von digitalen Kommunikationskanälen sowie insbesondere der sozialen Medien dargelegt.

Für die empirische Forschung wurden in dieser Arbeit leitfadengestützte Interviews durchgeführt. Diese wurden in weiterer Folge durch qualitative Inhaltsanalyse ausgewertet.

Aus dieser Analyse geht hervor, dass die Digitalisierung sowohl Vor- als auch Nachteile in Bezug auf präventive Krisenkommunikation bietet. Einerseits machen technologische Entwicklungen wie beispielsweise das Internet und soziale Medien eine enorm schnelle und vielfältige Informationsverbreitung möglich. Durch Geräte wie Smartphones können unendlich viele Informationen zu jeder Zeit und nahezu an jedem Ort abgerufen werden. Außerdem erreicht man auf diesen Wegen auch Zielgruppen, die in den klassischen Medien nicht so stark vertreten sind. Diese Chancen können im Rahmen präventiver Krisenkommunikation genutzt werden, um schneller und vielfältiger zu kommunizieren, Inhalte besser auf die Zielgruppe abzustimmen sowie eine größere Breite der Bevölkerung zu erreichen.

Neben den positiven Auswirkungen bringt die Digitalisierung auch Herausforderungen mit sich, auf die geachtet werden muss. Diese belaufen sich vor allem auf die Möglichkeiten, dass jede Nutzerin und jeder Nutzer Informationen im Internet publizieren kann und somit Falschinformationen sehr leicht und schnell verbreitet werden können. Dadurch leidet auch die Glaubwürdigkeit der geteilten Inhalte, auch wenn diese beispielsweise durch Behörden oder große Unternehmen verbreitet werden.

Somit kann auch aus der Forschung festgehalten werden, dass sowohl Chancen als auch Herausforderungen durch die Digitalisierung entstehen. Um die Vorteile bestmöglich zu nutzen, gilt es, die Bevölkerung aufzuklären und sie in Selbstkritik zu schulen und somit besser auf Falschmeldungen sowie auf etwaige Kommunikationskrisen beispielsweise in den Kommentaren vorzubereiten.

Neben den diskutierten Veränderungen der Digitalisierung lassen sich aus der Literatur sowie aus den geführten und analysierten Interviews einige Eckpunkte festhalten, welche als Kommunikationsstrategien für die präventive Krisenkommunikation zum Thema „Blackout“ genutzt werden können.

In erster Linie muss Vertrauen und Sicherheit geschaffen werden, um die Glaubwürdigkeit zu stärken sowie die Handlungsfreudigkeit nach den herausgegebenen Empfehlungen in der Bevölkerung zu erhöhen. Um dies zu erreichen, muss Ehrlichkeit und Transparenz gewahrt werden. Vor allem bei einem kritischen Thema wie dem Blackout ist es wichtig, sich auf Fakten zu beruhen und der Bevölkerung den aktuellen Wissensstand weiterzugeben. Die eigene Zielgruppe zu kennen sowie mit dieser zu interagieren, um die gesendeten Botschaften überprüfen zu können, ist ebenfalls ein wichtiger Punkt für eine effektive Krisenkommunikation. Außerdem kommt es auf Schnelligkeit sowie gute Vorbereitung an. Um so viele Menschen wie möglich zu erreichen, muss eine einfache Sprache verwendet werden sowie die Information auch in anderen Sprachen und Beschaffenheiten angeboten werden, um sie für jede und jeden zugänglich zu machen.

## 9 Literatur

- Abbas, T. (2023). *Coombs Crisis Communication Model – Explained*. Abgerufen von: <https://changemanagementinsight.com/coombs-crisis-communication-model/>
- A-SIT Zentrum für sichere Informationstechnologie – Austria. (2022). *Onlinesicherheit.at. Fake News: Wie kann Desinformation in sozialen Netzwerken entlarvt werden?* Abgerufen von: <https://www.onlinesicherheit.gv.at/Services/News/Fake-News-Wie-kann-Desinformation-in-sozialen-Netzwerken-entlarvt-werden.html>
- Beck, K. (2015). *Kommunikationswissenschaft*. (4. Auflage). UVK Verlagsgesellschaft mbH.
- Behr, I. & Liedtke, F. (2021). *Krise im öffentlichen Raum, Formen und Funktionen kleiner Kommunikationsformate zu Covid 19*. Springer-Verlag GmbH Deutschland.
- Bendel, O. (o.J.). a. *Gabler Wirtschaftslexikon. Digitalisierung*. Abgerufen von: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/digitalisierung-54195>
- Bendel, O. (o.J.). b. *Gabler Wirtschaftslexikon. Soziale Medien*. Abgerufen von: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/soziale-medien-52673>
- Bender, S. (2014). *Paul Watzlawick. Paul Watzlawick über menschliche Kommunikation...* Abgerufen von: <https://www.paulwatzlawick.de/impressum.html>
- Berger-Grabner, D. (2016). *Wissenschaftliches Arbeiten in den Wirtschafts- und Sozialwissenschaften. Hilfreiche Tipps und praktische Beispiele*. (3. Auflage). Springer Gabler.
- Berner, W. (2006). *Die Umsetzungsberatung. Krisenprävention: Durch innere Vorbereitung bösen Überraschungen vorbeugen*. Abgerufen von: <https://www.umsetzungsberatung.de/krisen/krisenpraevention.php>
- Bogner, A., Littig, B. & Menz, W. (2014). *Interviews mit Experten. Eine praxisorientierte Einführung*. In: Bohnsack, R. et al. (Hrsg.), *Qualitative Sozialforschung*. Springer VS.
- Brandl, P. (2015). *Kommunikation. ... und was Sie darüber wissen sollten, um sich das Leben leichter zu machen*. GABAL Verlag GmbH.
- Bundeskanzleramt Österreich (o.J.) *Verhalten bei Blackout*. Abgerufen von: [https://www.oesterreich.gv.at/themen/notfaelle\\_unfaelle\\_und\\_kriminalitaet/katastrophenfaelle/1/Seite.29500329.html](https://www.oesterreich.gv.at/themen/notfaelle_unfaelle_und_kriminalitaet/katastrophenfaelle/1/Seite.29500329.html)

- Bundesministerium des Innern. (2014). *Leitfaden Krisenkommunikation*. Abgerufen von:  
[https://www.bmi.bund.de/SharedDocs/downloads/DE/publikationen/themen/bevoelkerungsschutz/leitfaden-krisenkommunikation.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=4](https://www.bmi.bund.de/SharedDocs/downloads/DE/publikationen/themen/bevoelkerungsschutz/leitfaden-krisenkommunikation.pdf?__blob=publicationFile&v=4)
- Bundesministerium für Inneres. (o.J.). *Krisen- und Katastrophenmanagement*. Abgerufen von: <https://bmi.gv.at/204/skkm/start.aspx>
- Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz. (o.J.). *Was ist Digitalisierung?* Abgerufen von:  
<https://www.de.digital/DIGITAL/Navigation/DE/Lagebild/Was-ist-Digitalisierung/was-ist-digitalisierung.html>
- Burkhardt, S. (2022). In: Borucki, I. et al. (Hrsg.), *Handbuch Politische Kommunikation*. Springer VS.
- Burkart, R. (2021). *Kommunikationswissenschaft. Grundlagen und Problemfelder einer interdisziplinären Sozialwissenschaft*. (6. Auflage). Böhlau Verlag.
- Burnett, J. (1998). *A strategic approach to managing crises*. Public Relations Review. Cornelsen Verlag GmbH (o.J.). *Duden. Prävention*. Abgerufen von:  
<https://www.duden.de/rechtschreibung/Praevention>
- Coombs, W. (2006): *Crisis management: A communicative approach*. In: Botan, C. & Hazleton, V. (Hrsg.), *Public relations theory II*. New York, London: Lawrence Erlbaum Associates.
- Coombs, W. & Holladay, S. (2002). *Helping crisis managers protect reputational assets: Initial tests of the situational crisis communication theory*. Abgerufen von:  
[https://www.researchgate.net/publication/280233740\\_Coombs\\_WT\\_Holladay\\_SJ\\_2002\\_Helping\\_crisis\\_managers\\_protect\\_reputational\\_assets\\_Initial\\_tests\\_of\\_the\\_situational\\_crisis\\_communication\\_theory\\_Management\\_Communication\\_Quarterly\\_16\\_165-186](https://www.researchgate.net/publication/280233740_Coombs_WT_Holladay_SJ_2002_Helping_crisis_managers_protect_reputational_assets_Initial_tests_of_the_situational_crisis_communication_theory_Management_Communication_Quarterly_16_165-186)
- DeepL SE. (2024). *DeepL Write*. Abgerufen von:  
<https://www.deepl.com/de/write>
- Deg, R. (2017). *Basiswissen Public Relations. Professionelle Presse- und Öffentlichkeitsarbeit*. (6. Auflage). Springer VS.
- Dengscherz, S. & Cooke, M. (2020). *Transkulturelle Kommunikation. Verstehen – Vertiefen – Weiterdenken*. UVK Verlag.
- Detlinger, R. (2015). *Trinkwasser Blackout. Ausfall der öffentlichen Trinkwasserversorgung und deren Bewältigung*. Diplomica Verlag.
- Dördelmann, J. (2018). *Betriebliche Gesundheitsförderung. Ein Leitfaden für Physiotherapeuten*. Springer.

- Döring, N. (2023). *Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften*. (6. Auflage). Springer.
- Drews, J. (2016). *Risikokommunikation und Krisenkommunikation. Kommunikation von Behörden und die Erwartung von Journalisten*. Springer VS.
- Duden Learnattack GmbH (o.J.). *Lernhelfer. Kommunikationsprozesse*. Abgerufen von:  
<https://www.lernhelfer.de/schuelerlexikon/deutsch/artikel/kommunikationsprozesse#>
- Ewald, M. & Rössing, T. (2017). *Sieben Strategien gegen die Krise*. In: PR-Werkstatt: Krisenkommunikation. Abgerufen von:  
<https://www.prreport.de/singlenews/uid-11918/sieben-strategien-gegen-die-krise/>
- Fink, S. (1986). *Crisis management: Planning for the inevitable*. AMACOM.
- Grimm, R. & Delfmann, P. (2017). *Digitale Kommunikation. Sprache, Protokolle und Datenformate in offenen Netzen*. (2., revidierte und erweiterte Auflage). De Gruyter.
- Haacke, F. & Endreß, C. (2022). *Risiko Blackout. Krisenvorsorge für Wirtschaft, Behörden und Kommunen*. Richard Boorberg Verlag.
- Hahn, S. & Neuss, Z. (2018). *Krisenkommunikation in Tourismusorganisationen. Grundlagen, Praxis, Perspektiven*. Springer VS.
- Harms, F. (2024). *Statista. TV-Tagesreichweite in Österreich bis 2022*. Abgerufen von:  
<https://de.statista.com/statistik/daten/studie/303729/umfrage/tv-tagesreichweite-in-oesterreich/>
- Helffreich, C. (2014). *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung*. Springer VS.
- Hoepner, G. (2019). *WirtschaftsWiki FH Aachen. Many-to-Many*. Abgerufen von:  
<https://www.wirtschaftswiki.fh-aachen.de/index.php?title=Many-to-Many>
- Hofmann, T. & Höbel, P. (2013.) *Krisenkommunikation*. (2. Auflage). Herbert von Harlem Verlag.
- Huggler, T. (2022). *Energienotstand: Welche Krisenkommunikation brauchen wir beim Blackout?* Abgerufen von:  
<https://www.farner.ch/de/insights/energienotstand-welche-krisenkommunikation-brauchen-wir-beim-blackout/>
- Köck, P. & Ott, H. (1994). *Wörterbuch für Erziehung und Unterricht*. Verlag Ludwig Auer.
- Kron, F. (1993). *Grundwissen Didaktik*. Verlag Herder KG.

- Krüger, S. (2016). *Legal Tribune Online. 10 Tipps für die Krisenkommunikation.* Abgerufen von: <https://www.lto.de/recht/kanzleien-unternehmen/k/kanzlei-kommunikation-krise-presse-organisation-tipps/>
- Kuckartz, U. (2018). *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung.* (4. Auflage). Beltz Juventa.
- LexisNexis GmbH (o.J.) *Krisenkommunikation: Unternehmenskrisen erfolgreich abwenden.* Abgerufen von: <https://www.lexisnexis.com/de-de/wissen/krisekommunikation>
- Lies, J. (o.J.) *Gabler Wirtschaftslexikon. Krisenkommunikation.* Abgerufen von: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/krisekommunikation-52704>
- Lohmeier, L. (2023). *Statista. Statistiken zur Internetnutzung weltweit.* Abgerufen von: <https://de.statista.com/themen/42/internet/#:~:text=Laut%20einer%20Sch%C3%A4tzung%20gibt%20es,bei%20rund%201%2C05%20Milliarden.>
- Loos, S. (o.J.). *Digitale Kommunikation: 8 Vorteile für dein Unternehmen.* Abgerufen von: <https://framr.tv/de/blog/digitale-kommunikation-vorteile-fuer-dein-unternehmen/>
- Lu, W. et al. (2006). *Blackouts: Description, Analysis and Classification.* Abgerufen von: [https://www.researchgate.net/publication/228786762\\_Blackouts\\_Description\\_Analysis\\_and\\_Classification](https://www.researchgate.net/publication/228786762_Blackouts_Description_Analysis_and_Classification)
- Marker, A. (2020). *Modelle und Theorien zur Verbesserung des Krisenmanagements.* Abgerufen von: <https://de.smartsheet.com/content/crisis-management-model-theories#:~:text=Coombs%20stellte%20fest%2C%20dass%20dies,%C3%BCber%20das%20Unternehmen%20zu%20sprechen.>
- Mayring, P. (2015). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken* (12., überarbeitete Auflage). Beltz.
- Matthewman, S. & Byrd, H. (2014). *Blackouts: a sociology of electrical power failure.* Abgerufen von: [https://core.ac.uk/outputs/19531796/?utm\\_source=pdf&utm\\_medium=banner&utm\\_campaign=pdf-decoration-v1](https://core.ac.uk/outputs/19531796/?utm_source=pdf&utm_medium=banner&utm_campaign=pdf-decoration-v1)
- März, S., Mandl, T. & Dreisiebner, S. (2021). *Informationsverhalten während Krisen: Mediennutzung, Zufriedenheit mit der Informationsversorgung und Umgang mit Fake News während der Covid-19-Pandemie im deutschsprachigen Raum.* Abgerufen von: <https://doi.org/10.1515/iwp-2020-2135>
- Merten, K. (2014). *Krise, Krisenmanagement und Krisenkommunikation.* In: Thießen, A. (Hrsg.), *Handbuch Krisenmanagement.* (2. Auflage). Springer VS

- Mitroff, I. (1994). *Crisis management and environmentalism: A natural fit*. California Management Review.
- Möhrle, H. (2016). *Krisen-PR. Risiken und Krisen souverän managen. Das Handbuch der Kommunikationsprofis*. (3. Auflage). Frankfurter Societäts-Medien GmbH.
- Oeckl, A. (1964). *Handbuch der Public Relations. Theorie und Praxis der Öffentlichkeitsarbeit in Deutschland und der Welt*. Süddeutscher Verlag München.
- OpenAI. (2024). *ChatGPT*. Abgerufen von: <https://chatgpt.com/auth/login>
- Österreichischer Zivilschutzverband (o.J.). *Blackout. Was tun, wenn der Strom ausgeht?* Abgerufen von: <https://www.zivilschutz.at/thema/blackout/>
- Presse- und Informationsamt der Bundesregierung. (2023). *Bundesregierung.de. Umgang mit Desinformation*. Abgerufen von: <https://www.bundesregierung.de/breg-de/schwerpunkte/umgang-mit-desinformation/falschmeldungen-erkennen-1750146>
- Rocha, Y. et al. (2021). *Journal of Public Health: From Theory to Practice. The impact of fake news on social media and its influence on health during the COVID-19 pandemic: a systematic review*. Springer-Verlag GmbH Germany.
- Rudolph-Cleff, A. et al. (2022). *Crisis communication in a blackout scenario – An assessment considering socio-spatial parameters and the vulnerabilities of the population*. In: *International Journal of Disaster Risk Reduction*. Volume 72. Elsevier. Abgerufen von: [https://www.researchgate.net/publication/358939082\\_Crisis\\_communication\\_in\\_a\\_blackout\\_scenario\\_-\\_An\\_assessment\\_considering\\_socio-spatial\\_parameters\\_and\\_the\\_vulnerabilities\\_of\\_the\\_population](https://www.researchgate.net/publication/358939082_Crisis_communication_in_a_blackout_scenario_-_An_assessment_considering_socio-spatial_parameters_and_the_vulnerabilities_of_the_population)
- Saurugg, H. (o.J.). *Risiko und Wahrscheinlichkeit eines überregionalen Strom-Infrastruktur- sowie Versorgungsausfalls („Blackout“)*. Abgerufen von: <https://www.saurugg.net/blackout/risiko-eines-strom-blackouts>
- Schiffel, H. (2021). *Industriemagazin. Wie die Digitalisierung die Krisenkommunikation verändert*. Abgerufen von: <https://industriemagazin.at/artikel/wie-die-digitalisierung-die-krisenkommunikation-veraendert/>
- Schneider G. & Toyka-Seid C. (o.J.). *Bundeszentrale für politische Bildung. Soziale Medien/Soziale Netzwerke/Social Media*. Abgerufen von: <https://www.bpb.de/kurz-knapp/lexika/das-junge-politik-lexikon/321140/soziale-medien-soziale-netzwerke-social-media/>
- Schroer, K. (o.J.). *BWL-Lexikon. Krisenkommunikation*. Abgerufen von: <https://www.bwl-lexikon.de/wiki/krisenkommunikation/>
- Schulz von Thun, F. (1981). *Miteinander reden 1 – Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation*. Rohwolt.

- Schwarz, A. (2015). *Strategische Krisenkommunikation von Organisationen*. In: Fröhlich, R. et al. (Hrsg.), (*Handbuch der Public Relations. Wissenschaftliche Grundlagen und berufliches Handeln. Mit Lexikon*. (3., überarbeitete und erweiterte Auflage). Springer Fachmedien.
- Sendlmeier, W. (2019). *Sprechwirkungsforschung. Grundlagen und Anwendungen mündlicher Kommunikation*. (3. Auflage). Logos Verlag.
- Sesli, T. (2024). *Digitale Kommunikation: Definition, Bedeutung, Vor- und Nachteile*. Abgerufen von: <https://www.acquisa.de/magazin/digitale-kommunikation>
- Sonix, Inc. (2024). *Sonix.ai*. Abgerufen von: <https://sonix.ai/>
- Stadt Wien (o.J.). *Stadt Wien. Was sind Fake News?* Abgerufen von: <https://www.wien.gv.at/medien/fake-news/was-sind-fake-news.html>
- Stadt Wien (o.J.). *Die Helfer Wiens. Blackout*. Abgerufen von: <https://diehelferwiens.wien.gv.at/blackout#:~:text=Unter%20%22Blackout%22%20versteht%20man%20einen,f%C3%BCr%20einen%20Blackout%20ist%20gering.>
- Stangl, W. (2024). *Online Lexikon für Psychologie & Pädagogik. Kommunikation*. Abgerufen von: <https://lexikon.stangl.eu/535/kommunikation>
- Statista Research Department. (2023). *Statista. Hauptnachrichtenquellen in Österreich nach Altersgruppen 2023*. Abgerufen von: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/608096/umfrage/online-und-printausgaben-von-zeitungen-als-hauptnachrichtenquelle-in-oesterreich-nach-altersgruppen/>
- Steinke, L. (2018). *Kommunizieren in der Krise. Nachhaltige PR-Werkzeuge für schwierige Zeiten*. (2., überarbeitete Auflage). Springer Gabler.
- Stoffels, H. & Bernskötter, P. (2012). *Die Goliath-Falle. Die neuen Spielregeln für die Krisenkommunikation im Social Web*. Springer Gabler.
- Störmer, M. (2022). *Krisenkommunikation in der digitalen Gesellschaft. Strategien und Lösungsansätze für eine nachhaltige Kommunikation*. transcript Verlag.
- VERBI – Software. Consult. Sozialforschung. GmbH. (2024). *MAXQDA 24*. Abgerufen von: <https://www.maxqda.com/de>
- Watzlawick, P., Beavin, J. & Jackson, D. (2011). *Menschliche Kommunikation. Formen Störungen Paradoxien*. Verlag Hans Huber.
- Weaver, W. & Shannon C. (1949). *The Mathematical Theory of Communication*. University of Illinois Press.

## **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Kommunikationsmodell nach Shannon und Weaver (Eigene Darstellung in Anlehnung an Shannon und Weaver, 1949).....	7
Abbildung 2: Krisenverlaufskurven (Abgewandelte Darstellung in Anlehnung an Möhrle, 2016, S. 141).....	10
Abbildung 3: Krisenkommunikation im Krisenmanagementkreislauf (Eigene Darstellung nach Schroer, o.J.).....	13

## **Tabellenverzeichnis**

Tabelle 1: Befragte Expertinnen und Experten.....	33
---	----

# Anhang

## Anhang A

### Interviewleitfaden – Experteninterviews

---

Mit:

Datum:

Ort:

Die Erlaubnis für die Aufzeichnung des Gesprächs wurde:

Erteilt

Nicht erteilt

Anonymisierung der Expertin/des Experten

Ja

Nein

Thema

Strategien zur präventiven Krisenkommunikation im digitalen Zeitalter mit besonderer Berücksichtigung des Phänomens „Blackout“.

Forschungsfragen

*Welche Chancen und Herausforderungen ergeben sich durch die Digitalisierung in Bezug auf präventive Krisenkommunikation?*

*Welche Kommunikationsstrategien bereiten die Öffentlichkeit effektiv auf ein „Blackout“ vor?*

Einstieg

Begrüßung und Dank für die Zeit

Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit nehmen, um an diesem Interview teilzunehmen.

Der Titel der Bachelorarbeit lautet:

*Strategien zur präventiven Krisenkommunikation im digitalen Zeitalter mit besonderer Berücksichtigung des Phänomens „Blackout“.*

Da es weltweit immer häufiger zu Krisen kommt und vor allem der Ausbruch eines Blackouts oft in den Medien diskutiert wird, habe ich mich für die Forschung zu diesem Thema entschieden. Im Rahmen der Arbeit soll herausgearbeitet werden, worauf es bei effektiver Krisenkommunikation ankommt und was vor allem bereits präventiv getan werden muss, um die Bevölkerung über das eventuell bevorstehende Ereignis zu informieren, ohne sie dabei in Panik zu versetzen. Wichtig zu erwähnen ist, dass sich die Forschung lediglich auf die Zeit bis zum Ausbruch eines Blackouts bezieht und technische Herausforderungen in der Krisenkommunikation während eines Stromausfalles nicht Gegenstand der Arbeit sind.

Weiters beleuchtet die Arbeit die Digitalisierung und die damit verbundenen Veränderungen, welche diese mit sich bringt.

Das Interview wird eine ungefähre Dauer von 20 bis 30 Minuten haben. Zu Beginn werde ich Sie zu Ihrem Bezug zum Thema beziehungsweise Ihrer Position befragen. Anschließend stelle ich Ihnen offene Fragen, deren Antworten die Grundlage für meine Forschungsergebnisse liefern. Ich darf Sie um ehrliche Antworten bitten und freue mich auf all Ihre Einblicke und Erfahrungen. Da wir den Zeitrahmen von 30 Minuten nicht überschreiten sollten, darf ich um präzise Antworten ersuchen.

Bevor wir mit den inhaltlichen Fragen starten, darf ich Sie noch um die Zustimmung zur Datenschutzerklärung, also der Aufnahme dieses Gespräches sowie der Weiterverwendung des Gesagten für die beschriebene Forschung bitten.

Darf Ihr Name beziehungsweise Ihre Position/Ihr Unternehmen genannt werden oder wünschen Sie eine Anonymisierung?

## Hauptteil

### Fragen zur Person & Position

In welcher Branche beziehungsweise welchem Unternehmen sind Sie tätig und wie würden Sie Ihre Position benennen?

Inwiefern kommen Sie mit Krisenmanagement, Krisenkommunikation beziehungsweise Blackout in Verbindung?

### Inhaltliche Fragen

#### Krisenkommunikation

- Wie würden Sie eine Krise definieren und wann kommt Krisenkommunikation für Sie zum Einsatz?

- Welche sind für Sie die wichtigsten Punkte für eine effektive Krisenkommunikation?
- Worauf ist bei der Kommunikation zu einer Masse von Menschen (zum Beispiel zur Bevölkerung von Österreich) zu achten?
- Welche Kommunikationsstrategien werden zur Aufklärung über kritische Informationen angewandt?

### Digitalisierung

- Welche Chancen beziehungsweise Herausforderungen sehen Sie für die Krisenkommunikation in Bezug auf die Digitalisierung?
- Wie hat sich die Kommunikation zwischen der Regierung und der Bevölkerung seit der Digitalisierung verändert?
- Haben Sie konkrete Beispiele, in denen die Verwendung digitaler Medien in der Krisenkommunikation Vor- oder Nachteile gebracht hat?
  - Wenn ja, welche?
  - Wenn nein, welche könnten Sie sich vorstellen?
- Welche Rolle spielen soziale Medien in der (präventiven) Krisenkommunikation?
- Haben Sie das Gefühl, dass soziale Medien in der Panikverbreitung innerhalb der Gesellschaft eine große Rolle spielen?

### Prävention

- Welchen Stellenwert hat die präventive Krisenkommunikation Ihrer Meinung nach?
- Welche präventiven Maßnahmen können getroffen werden, um sich auf potenzielle Krisensituationen vorzubereiten?

### Blackout

- Welche Maßnahmen müssen Ihrer Meinung nach vor einem Ausbruch eines Blackouts getroffen werden, sodass die Bevölkerung ausreichend informiert ist?
- Haben Sie das Gefühl, dass die Bevölkerung aus aktueller Sicht genug auf ein Blackout vorbereitet ist?
  - Wenn ja, warum? Was läuft gut?
  - Wenn nein, warum? Was muss verbessert/geändert werden?

- In welcher Verantwortung sehen Sie diese Vorbereitung beziehungsweise Aufklärung der Bevölkerung? (Regierung,...?)

### Ausblick

- Wie stellen Sie sich die Zukunft im Bereich präventiver Krisenkommunikation vor?
- Gibt es noch etwas, das sie dem Gesagten hinzufügen wollen?

### Schluss

### Rückblick

Zusammenfassend darf ich wiederholen, dass Ihre Einblicke eine große Bereicherung für meine Forschung sind. Sie werden nun in weiterer Folge analysiert und mit dem Thema der Arbeit in Beziehung gesetzt, um so die definierten Forschungsfragen beantworten zu können und Schlussfolgerungen liefern zu können. Ich darf mich nochmals bei Ihnen für Ihre Zeit und Ihr Engagement bedanken

### Verabschiedung

Vielen Dank und noch einen angenehmen Tag.

## Anhang B

### Kodierschema

Kategorie	Unterkategorie	Definition	Ankerbeispiel	Kodierregel
<b>1. Krise</b>		Definitionen, Merkmale und Abgrenzungen von Krisen	P6: „Also es ist ein Ereignis, das für eine Organisation über das Notfallmanagement hinausgeht.“	Aussagen zur Definition von Krisen.
<b>2. Krisenmanagement</b>		Erläuterungen zu Krisenmanagement	P3: „Aus der Kommunikationssicht ist in jedem Fall das wichtigste Instrument, das wir da haben, das Risikomanagement (...)“	Aussagen über das Krisenmanagement sowie Krisenstäbe.
<b>3. Krisenkommunikation</b>		Krisenkommunikation und Kommunikationsstrategien	P5: „Ja die einfache Sprache ist sicher ein interessanter Aspekt, ein wichtiger Aspekt.“	Aussagen zur allgemeinen Krisenkommunikation sowie Strategien dazu.
<b>4. Blackout</b>	4.1 Blackout - Allgemein	Allgemeines zum Thema Blackout	P4: „Der Blackout ist etwas, was von einer Sekunde zur	Aussagen zum Thema Blackout allgemein.

			<i>anderen passiert.“</i>	
	4.2 Blackout - Verantwortlichkeiten	Verantwortlichkeiten in der Informationsbeziehungswise Kommunikation der Bevölkerung	<i>P3: „Also die Aufklärung der Bevölkerung , also der Zivilschutz, ist eindeutig Angelegenheit des Innenministeriums (...).“</i>	Aussagen über die Verantwortlichkeiten der Blackout-Kommunikation.
	4.3 Blackout - Vorsorge	Vorsorge für den Blackout Fall und dazugehörige Kommunikationen	<i>P4: „Sich einfach die Gedanken zu machen, was passiert, wenn ich keinen Strom mehr zur Verfügung habe?“</i>	Aussagen über die Vorsorge in Bezug auf ein Blackout.
	4.4 Blackout - Kommunikation	Präventive Blackout Kommunikationen	<i>P5: „Man muss dann vielleicht nur an die Disziplin und an die Friedfertigkeit der Menschen appellieren.“</i>	Aussagen zur präventiven Kommunikation in Bezug auf ein Blackout.
<b>5. Prävention</b>		Prävention in Bezug auf Krisenmanagement und Krisenkommunikation	<i>P3: „Prävention bedeutet, dass ich im Vorfeld schon</i>	Aussagen zur Prävention allgemein.

			<i>vorbereitet haben muss (...)</i> “	
<b>6. Digitalisierung</b>	6.1 Digitalisierung in der Krisenkommunikation	Einflüsse der Digitalisierung auf die Krisenkommunikation	P2: <i>„Die Digitalisierung selber, da sehe ich einen großen Mehrwert drinnen.“</i>	Aussagen zur Digitalisierung in der Krisenkommunikation allgemein.
	6.1 Soziale Medien in der Krisenkommunikation	Die Rolle der sozialen Medien in der Krisenkommunikation	P3: <i>„Also Social Media insbesondere ich denke von sehr hohem Wert für das Thema, weil ich damit sehr rasch quasi ganz andere Schichten erreichen kann in der Kommunikation (...)</i> “	Aussagen über soziale Medien und deren Einfluss auf die Krisenkommunikation.
<b>7. Nachbereitung</b>		Krisennachbereitung nach einer Krise und Ausblick	P1: <i>„Also ich glaube nämlich genau, dass die Kommunikation nach einem Blackout, fast noch wichtiger ist als die davor.“</i>	Aussagen zur Krisennachbereitung sowie Aussagen zur Zukunft der Krisenkommunikation.

## **Anhang C**

### **Nutzung von KI-Tools**

---

In dieser Bachelorarbeit wurden folgende IT-gestützte Hilfsmittel verwendet.

#### **Sonix.ai**

Sonix wurde im Zuge der Transkription der aufgenommenen Interviews verwendet. Es ist ein Tool, welches automatische Transkription einer MP3 Datei ermöglicht. Alle generierten Transkripte wurden jedoch selbstständig überprüft und etwaige Fehler ausgebessert. Die verwendete Version wurde zuletzt 2023 aktualisiert.

Link zur Webseite: <https://sonix.ai/>

#### **MAXQDA 24**

MAXQDA wurde als Tool verwendet, um die bereits vorhandenen Transkripte der Interviews auszuwerten. Die Software ermöglicht eine einfache und übersichtliche Darstellung der verschiedenen Transkripte sowie die Zuordnung einzelner Textpassagen zu den jeweils zuvor definierten und erstellten Kategorien. Das Tool wurde lediglich zur übersichtlicheren Auswertung verwendet, alle Kategorien sowie die Zuordnung erfolgten persönlich. Die verwendete Version MAXQDA 24 stammt aus dem Jahr 2023

Link zur Webseite: <https://www.maxqda.com/de>

#### **GPT-3**

ChatGPT wurde als generatives KI-Tool zur Unterstützung bei Ideenfindung sowie Strukturierung verwendet. Es wurden lediglich Impulse sowie Ansätze herangezogen und keinesfalls durch die KI generierte Inhalte übernommen. Für dies wurde Version 3.0 verwendet.

Link zur Webseite: <https://chatgpt.com/auth/login>

#### **DeepL Write**

DeepL Write ist ein KI-basierter Schreibassistent, welcher für die Überarbeitung von Textstellen verwendet wurde. Die Version der Software besteht seit dem Jahr 2018.

Link zur Webseite: <https://www.deepl.com/de/write>

## **Anhang D**

### **Transkripte der durchgeführten Interviews**

---

Aufgrund des Umfangs der Transkripte, die im Rahmen der leitfadengestützten Interviews für diese Bachelorarbeit angefertigt wurden, sind diese in ein zweites Dokument mit dem Titel: *BA\_2110639034\_Schrahböck Janine\_Anhang D* ausgelagert. Dieses ist der Bachelorarbeit beigelegt.

## Eidesstattliche Erklärung

Hiermit erkläre ich ehrenwörtlich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig angefertigt, andere als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel nicht benutzt und die den benutzten Quellen wörtlich oder inhaltlich entnommenen Stellen als solche kenntlich gemacht habe.

Ich erkläre außerdem, dass die vorliegende Arbeit bei keiner anderen Institution (Fachhochschule, Universität, Pädagogische Hochschule oder vergleichbare Bildungseinrichtung) zur Erlangung eines akademischen Grades eingereicht wurde.

Bad Vöslau, 06. Juni 2024

---

Ort, Datum



---

Unterschrift