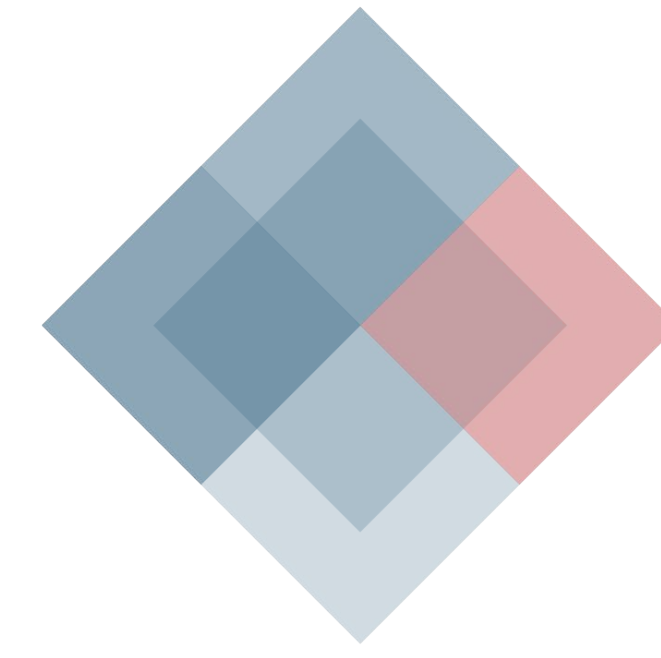


Social Media Monitoring in Krisensituationen



ResKriVer
Resiliente Versorgungsnetze

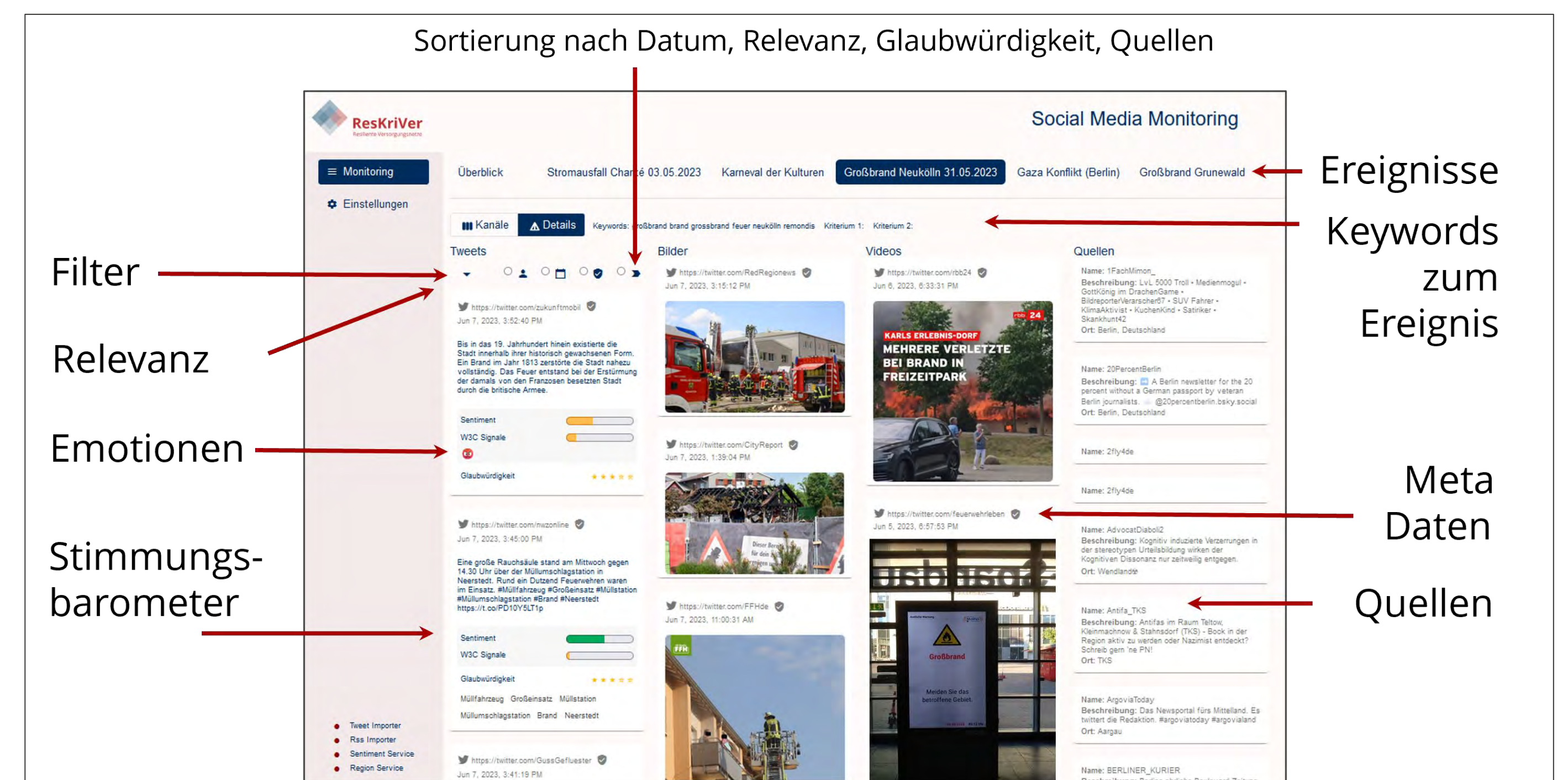
Social Media Monitoring hilft Leitstellen und Redaktionen in Krisenereignissen bei der Suche und Analyse von ergänzenden Informationen von Augenzeugen



Soziale Medien helfen unvorhergesehene Ereignisse zu identifizieren

Mit den Funktionen des Social Media Monitoring Tools können Leitstellen und Redaktionen

- neue Probleme identifizieren und klassifizieren,
- Ereignisse, Gefahren und Risiken erkennen,
- betroffene Gebiete und Objekte eingrenzen,
- aktuelle Bilder und Videos gewinnen,
- die Stimmungslage an Orten erheben und
- Meinungen aus der Bevölkerung erhalten.



Funktionen des Social Media Management Tools



Waldbrand in Berlin
Bildnachweise: Berliner Feuerwehr



Einsatz der Berliner Feuerwehr

Zielgruppen

Das Social Media-Monitoring richtet sich an alle, die in Krisensituationen zeitnah Unterstützung für Sicherheit, Gesundheit und Bevölkerungsschutz leisten, wie z. B.:

- Leitstellen und Krisenstäbe der Feuerwehr, Polizei, THW
- Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) und
- Redaktionen im Medien- und Rundfunk Bereich.

Monitoring und Analyse: die zwei Aufgaben des Social Media Monitoring

Beim Monitoring werden verschiedene Informationskanäle regelmäßig beobachtet, um im Strom der Meldungen kritische Ereignisse zu erkennen. Die Analyse fokussiert auf ein konkretes Ereignis um Vorgang, Ort, Zeit und Relevanz zu durchleuchten:

- **Relevanz:** auf Basis von Schlüsselworten, Anzahl von Views, Likes, Re-Posts und Kommentaren
- **Stimmung:** aller Posts für jedes Ereignis auf einer Negativ-/Positiv-Skala, z.B. um Einsatzkräfte auf besondere Stimmungen einzustellen
- **Emotionen:** wie Ekel, Freude, Furcht, Trauer, Wut, Überraschung oder Verachtung
- **Vertrauen:** von Redaktionen validiert und gekennzeichnet
- **Glaubwürdigkeit:** auf Basis der W3C- Credibility Signals bzgl. Fehler oder Auffälligkeiten bei Rechtschreibung, Grammatik oder Stil.



Condat AG
Rolf Fricke
Tel. +49 172 3991959
rolf.fricke@condat.de
www.condat.de

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages