

Maria Pawelec & Luzia Sievi\*

## **Falschinformationen in den sozialen Medien als Herausforderung für deutsche Sicherheitsbehörden und -organisationen**

Sicherheitsrelevante Falschinformationen in den sozialen Medien stellen Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) zunehmend vor Herausforderungen. Auf Grundlage von zehn Expert:inneninterviews mit Vertreter:innen deutscher BOS, ergänzt durch Erkenntnisse aus der Literatur, untersucht die vorliegende explorative Studie die Erfahrungen und damit zusammenhängenden Herausforderungen deutscher BOS mit Falschinformationen. Im Ergebnis zeigt sich, dass viele BOS-Vertreter:innen Falschinformationen mit (als unzutreffend empfundener) Kritik an der eigenen Institution verbinden. Einige BOS begegnen hauptsächlich Gerüchten und Spekulationen (Misinformation) einer verunsicherten Bevölkerung. Intendierte, politische Desinformation betrifft hauptsächlich BOS in Großstädten und auf Bundesebene. Dazu gehören gegen die Polizei gerichtete sowie rassistische Desinformationskampagnen und ideologisch motivierte Desinformation im Zusammenhang mit Covid-19. Bei möglichen Reaktionen auf Falschinformationen stehen BOS in einem Spannungsfeld zwischen dem Schutz der demokratischen Öffentlichkeit vor Falschinformationen sowie Meinungsfreiheit und Datenschutz. Alle BOS begegnen zudem Herausforderungen wie einem geringen behördeninternen Problembewusstsein, Ressourcenmangel, psychischen Belastungen, Abstimmungs- und Zuständigkeitsproblemen. Hier anzusetzen, könnte BOS im Kampf gegen Falschinformationen stärken.

*Schlagwörter:* Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben, Desinformation, Fake News, Falschinformation, Feuerwehr, Katastrophenschutz, Polizei, Sicherheitsbehörden

### **False Information on Social Media as a Challenge for German Security Authorities and Organizations**

Security-related false information on social media increasingly poses challenges to security authorities and organizations (abbreviated in German to 'BOS'). Based on ten expert interviews with BOS representatives in Germany, supplemented by insights from the literature, this explorative study examines German security authorities and organizations' experiences of false information and the related challenges. The study finds that many BOS representatives associate false information with criticism (which is perceived as inaccurate) of their own institution. Some BOS mainly encounter rumours and speculation (misinformation) arising from uncertainty. Intentional political disinformation mainly affects BOS in large cities and at the federal level. This includes anti-police and racist disinformation and ideologically motivated falsehoods related to Covid-19. In terms of possible reactions to false information, BOS are caught between protecting the democratic public from false information and safeguarding freedom of expression as well as privacy. All BOS also encounter challenges such as a lack of problem awareness

---

\*Dieser Artikel entstand im Rahmen des vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderten Projekts "Prevent" (Förderkennzeichen: 16KIS1494).

and resources, psychological stress, and coordination difficulties. Addressing these issues could help BOS tackle false information.

*Keywords:* disaster management, disinformation, false information, fake news, fire brigade, misinformation, police, security authorities, security organizations

## 1. Einleitung

Falschinformationen können die Sicherheit Einzelner und die öffentliche Sicherheit bedrohen (Lorini et al., 2021). Dazu gehören sowohl ohne böswillige Intentionen gestreute Misinformation als auch absichtlich verbreitete Desinformation.

<sup>1</sup> Solche Falschinformationen stellen Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS)<sup>2</sup> vor große Herausforderungen, denn im Alltag, aber auch in Gefahren- und Krisensituationen sind sie mit dafür zuständig, die öffentliche Sicherheit zu wahren und die Bevölkerung zu schützen (vgl. Geier, 2017, S. 94) – auch vor den Folgen falscher Informationen. Gleichzeitig agieren BOS in liberalen Demokratien in einem Spannungsfeld, da sie wichtige Grundrechte wie die Meinungsfreiheit achten müssen. Welche Erfahrungen machen BOS vor diesem Hintergrund mit Falschinformationen und vor welchen Herausforderungen stehen sie hier? Diesen Fragen geht das vorliegende Paper anhand einer Fallstudie über deutsche BOS nach.

In den vergangenen Jahren gab es im deutschen Kontext zahlreiche regionale und bundesweite Beispiele für sicherheitsrelevante Falschinformationen, d. h. Mis- und Desinformationen, welche die Sicherheit der Bevölkerung, von Einsatzkräften oder von kritischen Infrastrukturen bedrohen oder die das Potenzial haben, selbst- oder fremdgefährdende Handlungen auszulösen.<sup>3</sup> Diese wurden insbesondere in den sozialen Medien verbreitet, auf die Menschen in Krisenzeiten häufig als Informationsquellen zurückgreifen (Fathi et al., 2019, S. 211). Ein Weckruf für die deutschen Sicherheitsbehörden und die Öffentlichkeit war der Amoklauf in einem Münchener Einkaufszentrum 2016. Hier kursierten in den sozialen Medien u. a. Gerüchte, dass es mehr als einen Täter gäbe und die weiteren Schützen noch nicht gefasst seien. Diese Gerüchte führten zur Flucht zahlreicher Menschen von Orten, an denen keine Gefahr herrschte, bei der

---

<sup>1</sup> Zur Unterscheidung siehe z. B. Möller et al. (2020, S. 11–12) und Turcilo und Obrenovic (2020, S. 9). Als Verbreitung von „Falschinformationen“ definieren wir die Kommunikation unwahrer und irreführender Tatsachen gegenüber Dritten sowie die unterlassene Kommunikation von Tatsachen, deren Kenntnis durch die Allgemeinheit zur Vermeidung schwerwiegender Schäden von hoher gesellschaftlicher Bedeutung ist. Wir verwenden also als „neutralen“ Oberbegriff im vorliegenden Paper den Terminus „Falschinformationen“ und unterscheiden, wo möglich, zwischen absichtsvoll und nicht absichtsvoll verbreiteten Falschinformationen. Letzteres dient der begrifflichen Klarheit und der Anschlussfähigkeit an die Literatur zu Falschinformationen. Zudem nehmen mehrere für dieses Paper interviewte Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) eine solche Unterscheidung vor und reagieren auf die verschiedenen Arten von Falschinformationen unterschiedlich. Gleichzeitig ist hier jedoch anzumerken, dass es manchen interviewten BOS an begrifflicher Schärfe mangelt und BOS nur schwer zwischen Mis- und Desinformationen unterscheiden können, da sie die Intention der Verbreitenden kaum überprüfen können. Die Grenzen zwischen Mis- und Desinformation verschwimmen zudem, wenn Akteure Misinformationen aufgreifen und instrumentalisieren.

<sup>2</sup> Zu den BOS gehören im hier untersuchten deutschen Kontext das Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK), das Technische Hilfswerk (THW), die Polizeien, Feuerwehren und private Hilfsorganisationen, die im Bevölkerungsschutz mitwirken.

<sup>3</sup> Hier zählen wir auch Falschinformationen dazu, die BOS selbst und ihre Einsätze betreffen, da diese generell das Vertrauen in BOS und damit deren Fähigkeit untergraben könnten, für Sicherheit zu sorgen.

sich mehrere Personen verletzten (Fathi et al., 2019, S. 223; Welty, 2017). Als weiteres relevantes Beispiel gilt ein tausendfach geteilter Tweet eines deutschen Schauspielers im Rahmen des G20-Gipfels in Hamburg 2017. Dieser behauptete, die Polizei habe bestätigt, dass G20-Gegner:innen bestimmte Hamburger Stadtviertel im Visier hätten, und empfahl seinen Follower:innen, sich „in Sicherheit zu bringen“ (Fathi et al., 2019, S. 225). Auch im Kontext der Flut im Ahrtal 2021, bei der mehr als 180 Menschen starben, verunsicherten zahllose Falschinformationen die Bevölkerung zusätzlich (Tagesschau, 2021), zum Beispiel die gezielte Desinformation, dass die Zahl der Einsatzkräfte reduziert worden sei (Rüdel, 2021).<sup>4</sup>

Die Folgen von Falschinformationen können zunächst regional begrenzte Auswirkungen haben, aber dennoch gefährlich sein. Beispielsweise führte in der Flutkatastrophe von 2021 das Gerücht, der Damm Steinbachtalsperre könne brechen oder sei gebrochen, zu Panik und Flucht (Rüdel, 2021). Falschinformationen erlangen überregionale Wirksamkeit, wenn Akteur:innen (im deutschen Kontext z. B. rechtsextreme oder staatsnahe russische Gruppierungen) sie aufgreifen, instrumentalisieren und verbreiten, etwa wenn die falsche Nachricht von 600 Kinderleichen im Ahrtal Verschwörungserzählungen stützen soll (Steinwehr, 2021), oder wenn Bilder von einem Sammelplatz der Einsatzkräfte im Flutgebiet dazu genutzt werden, den Behörden vorzuwerfen, sie hielten die Einsatzkräfte fest und hinderten sie an Hilfeinsätzen (Jonas, 2021). Gerade gezielte Desinformationskampagnen dienen häufig auch dem Ziel, demokratische Institutionen zu destabilisieren und ihre Glaubwürdigkeit zu erschüttern (Kagel, 2019, S. 160). Falschinformationen bedrohen überdies die demokratische Deliberation. Sie untergraben die hier notwendige „Grundrationalität“, „verstellen den Blick auf reale Probleme“, erschweren damit die Meinungsbildung und können Politikverdrossenheit befördern (ebd., S. 156, 163, 165; vgl. McKay & Tenove, 2021; Stieglitz et al., 2023). Betrachtet man Sicherheit als Konstrukt, das „geglaubt“ werden muss“, bedroht die Verunsicherung durch Falschinformationen die öffentliche Sicherheit in besonderem Maße (Kagel, 2019, S. 158).

Zahlreiche Akteur:innen und Maßnahmen müssen in demokratischen Staaten zusammenwirken, um dieser wachsenden Problematik der Verbreitung von Falschinformationen in den sozialen Medien zu begegnen. Als besonders bedeutsam für die Bekämpfung von Falschinformationen in den sozialen Medien gilt insbesondere die Stärkung der Medienkompetenz von User:innen (siehe etwa Mason et al., 2018; McDougall & Julian, 2019; Schröder, 2021). Darüber hinaus gilt die Regulierung, Ko-Regulierung und Selbstregulierung großer Social Media-Plattformen als unerlässlich, da deren Algorithmen und Moderationsentscheidungen einen massiven Einfluss auf die den Nutzer:innen ausgespielte Inhalte haben (zur Plattformregulierung im europäischen Kontext siehe etwa Blasio & Selva, 2021; Bontridder & Poulet, 2021). Häufig diskutiert werden zudem technische Möglichkeiten, authentische Inhalte zu kennzeichnen (Pawelec & Bieß, 2021, S. 151–154) oder mit Hilfe künstlicher Intelligenz Falschinformationen aufzudecken, zu markieren und zu löschen – einschließlich Desinformationen, die selbst mit Hilfe von künstlicher Intelligenz generiert wurden, darunter Deepfakes (siehe ebd., S. 136–151) sowie Desinformation, die von Programmen wie ChatGPT geschrieben wurde (siehe Ferrara, 2023). Diese und weitere Maßnahmen wie eine Stärkung des professionellen Journalismus und von Faktencheck-Organisationen (siehe etwa Kagel, 2019, S. 164) können dazu beitragen, Sicherheitsbedrohungen durch Falschinformationen abzumildern.

---

<sup>4</sup> Die von uns im Rahmen dieses Papers geführten Interviews nennen zahlreiche darüber hinaus gehende Beispiele von Falschinformationen, die für die Arbeit von BOS relevant sind. Auf diese Beispiele gehen wir in Abschnitt 4 und 5 näher ein.

Doch auch BOS sehen sich zunehmend mit Falschinformationen in den sozialen Medien konfrontiert. Weil viele Falschinformationen sich sowohl für die demokratische Deliberation als auch die öffentliche Sicherheit als so gefährlich erweisen, stellt sich dabei für BOS die Frage, ob und in welcher Weise sie dagegen vorgehen sollten. In einer liberalen Demokratie sind die Meinungs-, Rede- und Informationsfreiheit, das Grundrecht auf freie Persönlichkeitsentfaltung, die Unabhängigkeit der Medien und ein pluralistischer Meinungsbildungsprozess zentrale Güter.<sup>6</sup> Gerade staatliche Behörden, aber auch große Hilfsorganisationen haben bei der Desinformationsbekämpfung in pluralistischen Demokratien daher eine besondere Verantwortung, darauf zu achten, dass sie die öffentliche Kommunikation und die verfassungsrechtlich geschützten Rechtspositionen der Bürger:innen nicht ungerechtfertigt beeinträchtigen, sie nicht bevormunden oder sogar staatliche Propaganda verbreiten.

Trotz der aufgezeigten großen sicherheitspolitischen Relevanz von Falschinformationen und der demokratiethoretischen Bedeutsamkeit der Reaktion von BOS darauf gibt es – wie wir in Abschnitt 2 darlegen werden – bisher nur wenig Forschung zu dieser Thematik. BOS werden in der Literatur zur Bekämpfung von Falschinformationen in den sozialen Medien als Akteure bisher vernachlässigt (siehe Stieglitz et al., 2023). Unser Paper trägt dazu bei, diese Forschungslücke in der nationalen und internationalen Forschungslandschaft zu den Erfahrungen und den Herausforderungen von BOS beim Umgang mit Falschinformationen in den sozialen Medien zu schließen. Konkret widmet sich unser Paper zwei Forschungsfragen: Erstens, welche Erfahrungen machen deutsche BOS im Alltag und in Krisensituationen mit Falschinformationen in den sozialen Medien und mit welchen Arten von Falschinformationen sind sie dabei konfrontiert? Zweitens, welchen Herausforderungen und Problemlagen stehen sie bei der Bekämpfung von Falschinformationen gegenüber? Zur Beantwortung der Forschungsfragen führten wir zehn explorative Expert:inneninterviews mit Vertreter:innen deutscher BOS und ergänzten diese mit relevanter Literatur zum Thema.

Im Ergebnis zeigt sich, dass es bei den interviewten BOS-Expert:innen eine große Spannweite gibt, wie „Falsch-“ beziehungsweise „Desinformation“ verstanden und erfahren werden. Einige BOS-Vertreter:innen setzen (als unberechtigt empfundene) Kritik an der eigenen Institution mit Desinformation gleich – eine Tendenz, die aus demokratiethoretischer und praktischer Sicht problematisch ist. Mehrere BOS haben mit Gerüchten und Spekulationen zu tun, die einige Interviewte auf Verunsicherung und Unwissenheit der Bevölkerung zurückführen. Nur wenige BOS-Expert:innen berichten von intendierten, ideologisch oder politisch motivierten Desinformationskampagnen. Beim Umgang mit Falschinformationen befinden sich die BOS in einem Spannungsfeld zwischen dem Schutz der Sicherheit der Bevölkerung und wichtiger Grundrechte wie dem Datenschutz und der Meinungsfreiheit. Sie kämpfen darüber hinaus mit einer Reihe interner und externer Problemlagen, darunter einem geringen Bewusstsein vieler BOS-Mitarbeitender für die Bedeutung von Falschinformationen, einer mangelhaften Fehlerkultur, Ressourcenmangel, psychischen Belastungen, einer fehlenden nationalen Strategie sowie Zuständigkeits- und Abstimmungsproblemen.

Unsere detaillierte, länderspezifische Fallstudie leistet einen wichtigen Beitrag zu einem besseren Verständnis der Rolle von BOS in liberalen Demokratien bei der Bekämpfung von sicherheitsrelevanten Falschinformationen online – eine Thematik, die nicht zuletzt angesichts

---

<sup>6</sup> In unserer Forschung stehen ethische und demokratiethoretische Aspekte im Vordergrund. Für eine Einordnung, welche rechtlichen Aspekte BOS bei der Bekämpfung von Falschinformationen beachten müssen, siehe Stieglitz et al. (2023).

der Kriege in der Ukraine und im Nahen Osten und damit einhergehender Desinformationskampagnen immer weiter an Bedeutung gewinnt.

## 2. Forschungsstand

Bisher wurde nur selten erforscht, welche Erfahrungen BOS in demokratischen Staaten mit verschiedenen Formen von Falschinformationen machen und vor welche Herausforderungen sie dies stellt. International beschäftigen sich viele Studien mit der Kommunikation von Notfalldiensten und Behörden in Krisen (z. B. Jeanis et al., 2021; Kankanamge et al., 2020; Latonero & Shklovski, 2011) oder im Alltag (z. B. Meijer & Torenvlied, 2016) – allerdings ohne Bezug zu Falschinformationen. Studien aus dem Bereich der „Crisis Informatics“ untersuchen zudem seit 2006 den Einsatz sozialer Medien in Krisen und Katastrophen, unter anderem durch Notfalldienste, sowie die Entwicklung entsprechender technischer Tools, und erarbeiten Best-Practices (Reuter & Kaufhold, 2021, S. 409). Die Kriseninformatik beschäftigt sich dabei auch mit der Wahrhaftigkeit und Vertrauenswürdigkeit von Informationen in den sozialen Medien. Ein besonderer Fokus liegt dabei jedoch auf Untersuchungen der Verbreitung von Falschinformationen in spezifischen Krisensituationen wie Naturkatastrophen (Oh et al., 2010; Thomson & Ito, 2012) oder Attentaten (Starbird, 2017; Starbird et al., 2014), oder auf dem Schaden durch Falschinformationen etwa in humanitären Krisen (Tran et al., 2021). Darüber hinaus widmen sich einige Beiträge der Rolle von Bürger:innen (Arif et al., 2017; Zeng et al., 2019) und Journalist:innen (Dhoju et al., 2019; Starbird et al., 2018) bei der Reaktion auf Falschinformationen in den sozialen Medien.

Nur wenig Forschung thematisiert, inwiefern *Hilfsorganisationen* und staatliche *BOS* in Krisen mit Falschinformationen konfrontiert werden, und welche Auswirkungen dies auf ihre Arbeit und auf die Sicherheit der Bevölkerung hat. Hughes und Palen (2012) untersuchen in diesem Zusammenhang die wandelnde Rolle der Öffentlichkeitsarbeit in der Gefahrenabwehr in den USA. Die von ihnen interviewten Öffentlichkeitsbeauftragten beklagen, dass sie teils von den Medien falsch zitiert würden (S. 5), und dass Augenzeug:innen aus Unverständnis für das Vorgehen von BOS Misinformation verbreiteten (S. 10). Sie heben zudem die Bedeutung von Social Media-Monitoring und von angepassten Strategien für das Korrigieren von Falschinformationen hervor (ebd.). Der Beitrag beschäftigt sich jedoch nicht weitergehend mit den Herausforderungen von Falschinformationen für BOS. Eine Umfrage unter Krisenmanager:innen auf Landkreisebene in den USA 2015 zeigt zudem ein gespaltenes Bild in Bezug auf ihre Nutzung von Social Media zur Korrektur von Gerüchten und Falschinformationen (Plotnick et al., 2015). Panagiotopoulos et al. (2016) untersuchen die Krisenkommunikation lokaler Regierungsbehörden auf Twitter in zwei Krisen in Großbritannien 2010 und 2011 und zeigen, dass knapp ein Zehntel der Tweets u. a. durch Polizeibehörden in einer Krise der Korrektur von Gerüchten diene.

Detaillierter befassen sich Andrews et al. (2016) mit der Rolle „offizieller Accounts“ (neben Behördenaccounts jedoch auch Accounts von Mainstream-Medien und Unternehmen) bei der Korrektur falscher Gerüchte auf Twitter in zwei Krisen in Kanada und Australien. Ihre Analyse zeigt unter anderem die große Wirkung eines Tweets der australischen Bundespolizei bei der Korrektur eines falschen Gerüchts, dass es im Zuge einer Geiselnahme in Sydney 2014 zu Hausdurchsuchungen in einem muslimisch geprägten Viertel gekommen sei. Die Studie analysiert jedoch nicht, ob und wie das Gerücht die Einsatzlage und Sicherheit beeinflusste oder

wie es zu dem korrigierenden Tweet der australischen Bundespolizei kam. Eine andere Perspektive nimmt Huey (2022) ein, die aufzeigt, wie Desinformation dem Image der kanadischen Polizei und der Sicherheit von Beamt:innen schaden kann. In einer Analyse qualitativer Interviews mit Fachleuten aus staatlichen, lokalen und städtischen Behörden, dem Militär und Strafverfolgungsbehörden kommen Lovari und Bowen (2020) zudem zu der „überraschenden“ Erkenntnis, dass diese Behörden soziale Medien im Zusammenhang mit der Flut in Südkalifornien 2015 am zweithäufigsten nutzten, um Falschinformationen und Gerüchten zu begegnen (S. 6). Dies sei zentral, um Panik zu vermeiden und Bürger:innen eine gute Entscheidungsgrundlage zu bieten. Die Befragten betonten zudem die herausragende Bedeutung von Ehrlichkeit in ihrer Kommunikation in den sozialen Medien (ebd.). Der Artikel hebt den Umgang mit Falschinformationen als ethisch bedeutsamsten Aspekt der Nutzung sozialer Medien hervor, widmet der Thematik jedoch nur wenige Absätze (ebd.).

Die herausragende Bedeutung von Falschinformationen für die Arbeit der Gefahrenabwehr betonen auch Praktiker:innen in mehreren Workshops, welche die Gemeinsame Forschungsstelle der Europäischen Kommission 2020 organisierte. Demnach sind Falschinformationen eine der Hauptherausforderungen für ihre Nutzung von sozialen Medien (Lorini et al., 2021). Falsche Anschuldigungen könnten beispielsweise verheerende Auswirkungen auf Individuen haben, wie im Falle von Spekulationen über die Identität von Täter:innen bei dem Bostoner Attentat 2013 (ebd., S. 775). Darüber hinaus würden Korrekturen Einsatzkräfte binden (ebd.). Eine weitere Herausforderung für Einsatzkräfte sei es, Informationen aus den sozialen Medien zu validieren, um nicht selbst Falschinformationen zu verbreiten, oder Ressourcen falsch zu verteilen (ebd.). Die Autor:innen gehen jedoch nicht näher auf diese Herausforderungen oder die dahinter stehenden Abwägungen und Werte ein. Nicht zuletzt diskutieren mehrere Studien im Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie die Rolle von BOS wie Polizeien bei der Bekämpfung von Falschinformationen (Laufs & Waseem, 2020; etwa Pomeranz & Schwid, 2021),<sup>7</sup> gehen darauf jedoch nicht detailliert ein.

Auch und gerade im deutschen Kontext wurde bisher wenig erforscht, vor welchen Herausforderungen BOS bei der Bekämpfung von Falschinformationen in den sozialen Medien stehen. Einige Studien betrachten die Nutzung sozialer Medien durch deutsche BOS ohne Bezug zu Falschinformationen (siehe etwa Johann & Oswald, 2018). Weitere Beiträge konzentrieren sich auf die Krisenkommunikation deutscher BOS, thematisieren jedoch nur selten ihren Umgang mit Falschinformationen und lassen Alltagssituationen außer Acht. Beispielsweise evaluiert Reeh (2019) die krisenrelevanten Social-Media-Kompetenzen deutscher und österreichischer Polizei- und Sicherheitsbehörden und Jungblut et al. (2022) konzentrieren sich auf die Nutzung Sozialer Medien durch die deutsche Polizei während Krisensituationen – beide ohne Bezug zu Falschinformationen. Nur Akkaya et al. (2019) analysieren, welche Praktiken beim Gebrauch sozialer Medien in Krisen durch die Polizei erfolgreich sind und sehen als einen Vorteil, dass Gerüchte erfolgreich eingedämmt werden können. Wegner et al. (2020) untersuchen, wie der Polizeieinsatz in der Silvesternacht im Leipziger Stadtteil Connewitz 2019/2020 von Polizei und Demonstrierenden in den sozialen Medien dargestellt und wie dies medial rezipiert wurde, und thematisieren dabei auch falsche Darstellungen durch die Polizei selbst. Möser (2020) untersucht „kommunale Krisenkommunikation in digitalen Zeiten“ und analysiert da-

---

<sup>7</sup> Zahid et al. (2022) betrachten zwar die Nutzung sozialer Medien weltweit im Rahmen der COVID-19-Pandemie und identifizieren Falschinformationen als Herausforderung für Behörden und Regierungen, gehen jedoch nicht näher auf diese Herausforderungen oder die Reaktion von Behörden ein.

bei auch die Nutzung von Social Media durch BOS bei einer Bombenentschärfung in Hannover, einem Fehllarm in Frankfurt und dem Amoklauf in München 2016. Die Fallstudien sind jedoch sehr kurz und thematisieren Falschinformationen und den Umgang damit nur am Rande.

Beiträge speziell zum Umgang deutscher BOS mit Falschinformationen in der Krise und im Alltag sind selten. Fathi et al. (2019) untersuchen anhand mehrerer Fallbeispiele Falschinformationen in der Lage und die potenzielle Rolle digitaler Freiwilliger und von Teams zur digitalen Lageerkundung (Virtual Operation Support Teams – VOST) bei der Bewältigung von Krisen. Ihre Studie berücksichtigt Fälle bis 2019, fokussiert sich auf wenige BOS und geht nicht genauer auf die Herausforderungen ein, denen BOS bei ihren Reaktionen auf Falschinformationen gegenüberstehen. Darüber hinaus thematisieren Jarolimek und Melzer (2022) Veränderungen der öffentlichen Kommunikation im Rahmen der Corona-Pandemie. Ihre kurze Fallstudie zeigt, wie die Polizei im Rahmen einer Demonstration gegen Corona-Maßnahmen Opfer von Falschinformationen wurde. Sie führt jedoch kaum aus, welchen Herausforderungen die Polizei bei ihrer Reaktion darauf begegnete.

Das vorliegende Paper trägt daher dazu bei, die aufgezeigte Forschungslücke in Bezug auf die Erfahrungen und Herausforderungen deutscher BOS mit Falschinformationen in den sozialen Medien zu schließen. Dabei bereichert es auch die internationale Forschungslandschaft, denn auch international wurde die Rolle von BOS im Zusammenhang mit der Problematik von Falschinformationen bisher wenig erforscht.

### 3. Darstellung der interviewten BOS und Forschungsmethode

Aufgrund der bestehenden Forschungslücke zu unserer Thematik wählen wir eine explorative, qualitative Herangehensweise. Diese zielt darauf ab, grundlegende Informationen zu sammeln und erste Hypothesen zu diesem Forschungsfeld aufzustellen. Entsprechend nähern wir uns dem Thema mit qualitativen und problemzentrierten Expert:innen-Interviews. Durch offene Leitfragen ermittelten wir Prozesswissen, d. h. Erfahrungen und Praxen deutscher BOS mit Falschinformationen, aus denen wir anschließend Hypothesen zu unseren beiden Forschungsfragen generierten (vgl. Bogner et al., 2014, S. 23 f.). Leitfaden-Interviews als Methode der empirischen Sozialforschung zur Exploration und Thesengenerierung ermöglichen es insbesondere, den „Bezugsrahmen des Befragten“ mitzuerfassen und „Einblick in die Relevanzstrukturen und die Erfahrungshintergründe“ der Befragten zu erhalten (Schnell et al., 2008, S. 387).<sup>8</sup> Zwischen April 2022 und März 2023 interviewten wir Expert:innen zum Thema Öffentlichkeitsarbeit und/oder Desinformation von zehn deutschen BOS. Unsere Interviewten arbeiten

---

<sup>8</sup> Nachteile leitfadengestützter, aber offener qualitativer Expert:innen-Interviews sind, dass die daraus gewonnenen Erkenntnisse nur schwer vergleichbar und auch nicht standardisierbar sind (vgl. Bogner et al., 2014, S. 24). Die Interviewenden üben in Leitfaden-Interviews aufgrund der mangelnden Standardisierung einen größeren Einfluss auf die Datenqualität aus als in standardisierten Befragungen, da sie laufend den Gesprächsverlauf bewerten und spontan auf ihn reagieren. Dies schwächt die Vergleichbarkeit, kann jedoch zu spannenden neuen Erkenntnissen führen (Schnell et al. 2008, S. 388). Der Vorteil dieser Herangehensweise ist zudem, dass sie bei Forschungslücken einen ersten Überblick über das Feld liefert. Somit können ihre Ergebnisse eine Grundlage für erste Thesen und weitere Forschungsfragen bilden. Dies ist auch das Ziel dieses Papers und wir gehen davon aus, dass die gewonnenen Thesen in späterer Forschung weiter überprüft werden. Daher überwiegen für den vorliegenden Zweck die Vorteile qualitativer Leitfaden-Interviews.

für eine Polizei einer mittelgroßen Stadt (Polizei M) und einer Großstadt (Polizei G), die Bundespolizei, das Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK), eine weitere, hier auf Wunsch anonymisierte Bundessicherheitsbehörde (Bundessicherheitsbehörde A), eine Feuerwehr einer mittelgroßen Stadt (Feuerwehr M) und einer Großstadt (Feuerwehr G), das Technische Hilfswerk (THW) sowie zwei Hilfsorganisationen (Hilfsorganisation A, Hilfsorganisation B). Die Befragten der Bundespolizei, des BBK, der Bundessicherheitsbehörde A, des THWs und der Hilfsorganisationen agieren auf Bundesebene, wohingegen die Befragten der Feuerwehren und der städtischen Polizeien auf kommunaler Ebene tätig sind (diese Polizeien sind allerdings den Innenministerien des jeweiligen Bundeslandes unterstellt). Dadurch sollte eine möglichst große Bandbreite verschiedener Akteur:innen abgedeckt werden, die in der Gefahrenabwehr arbeiten.

Die verschiedenen BOS sind alle mit der zivilen Sicherheit und dem Katastrophenschutz befasst, verfolgen dabei jedoch unterschiedliche Aufgaben. So gehört zu den Aufgaben der von den Gemeinden organisierten Feuerwehren der „Brandschutz und die Allgemeine Hilfe“, d. h. „die Gewährleistung vorbeugender und abwehrender Maßnahmen gegen Brände und Brandgefahren sowie gegen andere Gefahren, die im Alltag z. B. durch Unfälle, bei denen auch technische Hilfen erforderlich sind, drohen“ (Geier, 2017, S. 107 f.). Dazu zählt auch „die Information der Bevölkerung über Selbstschutzmaßnahmen“ (ebd., S. 109). Feuerwehren können je nach Bundesland auch für den Rettungsdienst, d. h. die notfallmedizinische Rettung, mitverantwortlich sein, diese Aufgabe kann jedoch auch nicht-staatlichen Hilfsorganisationen übertragen werden (ebd., S. 110, 112). Nicht-staatliche Hilfsorganisationen verfolgen in der Katastrophenhilfe und im Bevölkerungsschutz darüber hinaus eigene Ziele, die sie in ihren Satzungen festlegen. Die Hilfsorganisationen und Polizeien gelten als Partner des Bevölkerungsschutzes (ebd., S. 113). Die wichtigsten Aufgaben der von den Ländern bzw. dem Bund organisierten Polizeien sind „die Abwehr von Gefahren für die öffentliche Sicherheit und der Schutz der öffentlichen Ordnung“ (ebd.); sie sind zudem für die Kriminalitätsprävention und -bekämpfung sowie Strafverfolgung verantwortlich. Zuletzt sind das THW und das BBK Bundesbehörden, die für den Zivilschutz zuständig sind und auf Anfrage Katastrophenhilfe leisten. Das THW als „operative Zivilschutzorganisation“ (ebd., S. 101) bietet vor allem technische Hilfe im Zivilschutz. Im digitalen Bereich leistet das THW auf Anfrage Amtshilfe durch Virtual Operations Support Teams (VOST), die als digitale Einheiten „durch die Analyse sozialer Medien, die gezielte Informationsaufbereitung und eine digitale Lagekartierung“ (Müller-Tischer, 2023) die Einsatzkräfte unterstützen. Die VOST-Teams können das Lagebild hierbei durch Informationen aus den sozialen Medien vervollständigen, aber auch Beiträge zur Krisenkommunikation und Öffentlichkeitsarbeit leisten, indem sie in den sozialen Medien „das arbeitsintensive Monitoring und die wichtige Bewertung der Informationen übernehmen“ (ebd.). Das BBK als „behördlich-planerischer Arm“ (Geier, 2017, S. 96) der staatlichen Sicherheitsvorsorge wiederum sorgt für den „Selbstschutz, Warnung der Bevölkerung, ... Katastrophenschutz nach Maßgabe des § 11 ZSKG, Maßnahmen zum Schutz der Gesundheit ...“ (BBK, o. J.). Staatliche BOS verfügen zudem über Hoheitsrechte (die nicht-staatlichen Hilfsorganisationen auch übertragen werden können, etwa das Fahren mit Blaulicht). Für den Umgang mit Falschinformationen sind hierbei potenziell insbesondere das Recht der Polizeien zur Ausübung von Polizeigewalt sowie die Ermittlungsbefugnisse von Polizeien und Verfassungsschutz relevant.

BOS haben somit unterschiedliche Aufgaben- und Themenschwerpunkte. Daher sind jeweils unterschiedliche Falschinformationen besonders relevant für ihre jeweilige Arbeit. So zeigen

auch unsere Interviews, dass verschiedene BOS unterschiedlich stark von Falschinformationen betroffen sind (siehe Abschnitt 4), und auch von der Bevölkerung unterschiedlich wahrgenommen werden, was wiederum Auswirkungen vor allem auf die Kritiken hat, denen BOS online begegnen. Beispielsweise betont der Befragte von Feuerwehr M, „dass Feuerwehren eigentlich einen sehr hohen Vertrauensvorschluss ... innerhalb der Bevölkerung“ genossen – einen Vertrauensvorschluss, den die Befragten der Polizeien für sich nicht bestätigen können. Dennoch sind alle BOS innerhalb ihrer jeweiligen Aufgabenbereiche für die Bewertung von Informationen und das Informieren der Bevölkerung in Gefahren- und Krisensituationen und in Bezug auf den Selbstschutz verantwortlich. Zudem nimmt die Öffentlichkeitsarbeit aller BOS unabhängig von potenziellen Hoheitsrechten und -aufgaben eine besondere Stellung ein und ihre Kommunikationswirkung unterscheidet sich von der anderer Akteure wie der Medien, der Zivilbevölkerung und Augenzeug:innen (zur besonderen Reichweite und Wirkmächtigkeit der Öffentlichkeitsarbeit von BOS siehe Abschnitt 5.1 und zur Wahrnehmung derselben von Seiten der BOS siehe Abschnitt 5.3.3). Im vorliegenden Paper untersuchen wir daher die Erfahrungen und Herausforderungen einer möglichst großen Bandbreite deutscher BOS. Nach unserer Kontaktaufnahme wählten die angefragten BOS die aus ihrer Sicht passenden Gesprächspartner:innen aus, wobei bei der Polizei M und G, Feuerwehr M und Bundessicherheitsbehörde A jeweils zwei Personen am Interview teilnahmen. Da sich die Interviewpartner:innen an den relevanten Stellen einig waren und beide als Vertreter:innen ihrer Organisation sprachen, unterscheiden wir im Folgenden nicht zwischen den Befragten.<sup>9</sup> Bis auf drei Befragte sind die Interviewten in der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit ihrer Institution tätig und dabei auch mit Social Media befasst. Alle Interviewten arbeiten hauptamtlich. Wenngleich manche Interviewte auch ehrenamtlich in BOS tätig sind (z. B. in freiwilligen Feuerwehren), so bezieht sich der Großteil ihrer Aussagen – außer wir weisen explizit darauf hin – auf ihre hauptamtliche Tätigkeit. Die hier gewonnenen Erkenntnisse können daher nicht ohne Weiteres auf ehrenamtliche Strukturen der Gefahrenabwehr übertragen werden. Insgesamt interviewten wir sechs Frauen und neun Männer, von denen sechs Personen Leitungspositionen (zumeist als Leiter:innen der Pressestelle oder des Pressereferats) inne hatten. Abgesehen von zwei Personen, die von der Institution als in die Pressearbeit neu einzuarbeitende Mitarbeitende zum Interview dazu gebeten wurden, verfügten alle Befragten über mehrjährige Arbeitserfahrung.<sup>10</sup>

Wir fragten in den 1-1,5 Stunden langen Interviews zunächst nach der allgemeinen Öffentlichkeitsarbeit der Organisationen im Bereich Social Media (nach Zielen, Zielgruppen, Grundsätzen und Ressourcen), um ein grundlegendes Verständnis für die Arbeitsweise und Ziele der Organisationen zu erhalten. Dies diente uns als Hintergrundinformation und Kontext, um die Folgefragen besser verstehen und einordnen zu können. Zweitens fragten wir nach konkreten Erfahrungen und Problemen mit Falschinformationen im Bereich Social Media. Unser Ziel war, zu erfahren, mit welchen Arten von Falschinformationen die Befragten konfrontiert sind und welche hierbei von ihnen als problematisch empfunden werden (oder nicht). Zudem wollten wir eruieren, auf welche Schwierigkeiten BOS beim Umgang mit Falschinformationen stoßen, die ihnen eine Bekämpfung derselben erschweren. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse

---

<sup>9</sup> Es sollte hierbei beachtet werden, dass die Aussagen der Expert:innen zwar für die Institution getätigt werden, aber dennoch deren subjektive Erfahrungen widerspiegeln.

<sup>10</sup> Leider können wir aus Gründen der faktischen Anonymisierung keine detaillierteren Informationen über die Interviewten nennen. So würde die Offenlegung der spezifischen Abteilungen der drei Interviewten, die nicht im Bereich Öffentlichkeitsarbeit tätig sind, Rückschlüsse auf die Personen zulassen.

bilden die Grundlage der vorliegenden Arbeit. Drittens erfragten wir Maßnahmen, die bei der Bekämpfung von Falschinformationen eingesetzt werden, und welche Erfahrungen damit gemacht wurden. Die entsprechenden Erkenntnisse schneiden wir in der Diskussion an, sie sind jedoch nicht zentraler Gegenstand des vorliegenden Papers.

Die Interviews (von denen sieben per Videokonferenz, eines per Telefon und zwei persönlich geführt wurden) wurden mit einer Ausnahme aufgezeichnet, anonymisiert transkribiert und bilden unseren Textkorpus. Auf diesen haben wir unsere Frageperspektive nach Erfahrungen und Problemlagen im Umgang mit Desinformation angewandt und nach der qualitativen Inhaltsanalyse von Gläser und Laudel (2010, S. 197-204) ausgewertet.<sup>11</sup> Hierzu extrahierten wir die für die Forschungsfragen relevanten Informationen mit Hilfe eines Suchrasters und verarbeiteten sie vom Text getrennt weiter. Die Kategorien des Suchrasters entwickelten wir anhand eigener Vorüberlegungen. Um die Offenheit für unvorhergesehene Informationen zu bewahren, verfeinerten und ergänzten wir die Kategorien während des Extraktionsprozesses mit weiteren, aus den Interviews abgeleiteten Kategorien. Anschließend bereiteten wir die Daten auf, das heißt wir fassten inhaltlich zusammenhängende Informationen zusammen und reduzierten die Textbasis in Bezug auf Informationen, die der Beantwortung unserer Forschungsfragen nicht dienlich waren. Schließlich werteten wir die Informationen aus den so entstandenen Kategorien in Bezug auf unsere Fragestellungen aus: Wir analysierten die Aussagen und suchten nach „fallübergreifenden Zusammenhängen“ (Gläser & Laudel, 2010, S. 203). Diese qualitative Analyse wurde von beiden Autorinnen im engen Austausch miteinander durchgeführt. Im vorliegenden Paper konzentrieren wir uns dabei auf die Antworten zu dem zweiten Problemkomplex, also den Erfahrungen und Problemen mit Falschinformationen. Diese Antworten haben wir zudem mit den Ergebnissen unserer Literaturrecherche abgeglichen. An dieser Stelle sei darauf verwiesen, dass wir aus Gründen der Anonymitätswahrung unserer Interviewten von ihnen genannte Beispiele teilweise generalisieren und nicht auf weitere Quellen verweisen können, welche die Beispiele untermauern.

#### **4. Begriffsverständnis und Erfahrungen deutscher BOS mit Falschinformationen**

Die Interviewten führten verschiedene Beispiele auf, als sie nach ihren Erfahrungen mit Falschinformationen gefragt wurden. Aus diesen Beispielen lässt sich ableiten, mit welchen Arten von Falschinformationen BOS-Mitarbeitende sich selbst konfrontiert sehen, wie sie mit „Falschinformation“ zusammenhängende Begriffe verstehen, welche (weiteren) Begrifflichkeiten sie verwenden und welche Erfahrungen sie hier für bedeutsam halten (Forschungsfrage 1).

---

<sup>11</sup> Qualitative Inhaltsanalysen werden insbesondere angewandt, wenn die Informationsgewinnung und Exploration im Vordergrund steht (Bogner et al., 2014, S. 72). Das fünfstufige Auswertungskonzept von Gläser und Laudel basiert auf der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2022), ist aber durch die Möglichkeit der Kategorienbildung während des Extraktionsprozesses offener für unerwartete Aussagen als dessen Methode. Es bietet sich zudem für diese Studie an, da Gläser und Laudel es eigens für Expert:inneninterviews konzipiert und zugeschnitten haben. Indem es regelgeleitet ist, ist es zwar nicht eins zu eins replizierbar, aber prinzipiell intersubjektiv nachvollziehbar – allerdings ist dies eher bei einer größeren Zahl an Auswertungen gegeben (vgl. Bogner et al., 2014, S. 75). Nachteilig ist, dass aufgrund der geringen Zahl der Interviews die Aussagen nur begrenzt überprüft werden können und dass nur manifestes Wissen der Befragten erhoben und interpretiert wird (vgl. ebd.).

Als Ergebnis zeigt sich, dass die befragten BOS-Vertreter:innen einen weiten Begriff von „Des- und Falschinformation“ haben. In sechs Interviews verbinden die Befragten „Des- oder Falschinformation“ mit (als unzutreffend empfundener) Kritik an der eigenen Institution und entsprechenden „Shitstorms“, also einem „Sturm der Entrüstung im virtuellen Raum“ (Bendel, 2021). Im Alltag sowie in Einsatzlagen sind die Befragten in vier der zehn Interviews hauptsächlich mit Gerüchten und Spekulationen, also Misinformation, konfrontiert, die in drei Interviews auf Verunsicherung und Unwissenheit seitens der Bevölkerung zurückgeführt werden. Intendierte und politische Desinformation spielt im Alltag der Interviewten hingegen selten eine Rolle und betrifft vor allem jene BOS, die bundesweit oder in großen Städten operieren.

#### 4.1 Kritik an BOS und „Shitstorms“

Als erster Befund zeigt sich, dass die Mehrzahl der Befragten Kritiken an ihren eigenen Institutionen als relevantes Problem im Zusammenhang mit Falschinformationen verstehen. In sechs Interviews nennen die Befragten als Beispiele für Erfahrungen mit Des- und Falschinformationen (als unzutreffend empfundene) Kritik an der eigenen Institution in Form von kritischen Social Media Beiträgen oder „Shitstorms“. So setzt ein Befragter der Feuerwehr M „Falschmeldungen“ damit gleich, dass *„einer Blödsinn über die Feuerwehr ... geschrieben“* habe, oder eine Interviewte der Polizei G berichtet als Beispiel für Falschinformationen *„im Kleinen“*, dass die Polizei für herumstehende Unfallwägen oder die Verkehrsplanung verantwortlich gemacht werde, obwohl sie dafür nicht zuständig sei. Diese Aussagen und Erfahrungen der BOS-Vertreter:innen werden hier zunächst beschrieben und anschließend kritisch eingeordnet.

Die Kritik Dritter an der eigenen Organisation kann sich laut des Befragten der Hilfsorganisation A an ihren politischen Haltungen entzünden, etwa zum Impfen in der Corona-Pandemie oder zum Umgang mit Geflüchteten. Kritik könne sich aber auch auf die eigene Arbeit beziehen. Tatsächliches Fehlverhalten zum Beispiel beim Umgang mit Klient:innen oder Spendengeldern sei natürlich keine Falschinformation, solche Themen seien aber potenziell Gegenstand verzerrter Darstellungen. Ähnlich berichtet der Interviewte der Hilfsorganisation B von teils ungerechtfertigter Kritik in Bezug auf eigenes Fehlverhalten und über ein besonderes öffentliches Interesse am Umgang mit Spendengeldern. Wenn ihre anschließende Kommunikation misslinge, befürchtet der Befragte der Hilfsorganisation A, dass die Kritik eine gewisse *„Eigendynamik“* annehmen und sich möglicherweise zu einer *„Desinformationskampagne“* auswachsen könne. Dies überschneidet sich mit der Beobachtung von Möser (2020, S. 203), dass die Digitalisierung kommunale Verwaltungen vor neue Herausforderungen stellt und *„Shitstorm[s] jede Verwaltung öffentlich vor sich hertreiben können“*.

Polizeien auf lokaler und Bundesebene erfahren von ihnen als Falschinformation empfundene Kritik in Bezug auf ihren Umgang mit people of color (z. B. Vorwürfe des racial profiling) oder auf vermeintliche Polizeigewalt. Die Interviewten der Polizei M berichten, dass Kritik an letzterer sich oft auf *„typische, kleine Videoschnipsel“* beziehe, bei denen nur die Fixierung einer Person zu sehen sei:

*„Diese ganzen fünf Minuten vorher oder zehn Minuten vorher sieht halt keiner. Und das ist natürlich schon eine starke Desinformation, wenn es dann wieder heißt Polizeigewalt und Polizei-problem, ... mit der die Polizei alltäglich umgehen muss.“*

In sechs Interviews ordnen die BOS-Vertreter:innen somit von ihnen als ungerechtfertigt empfundene Kritik an der eigenen Institution als Mis- oder sogar Desinformation ein und in vier Interviews wird solche Kritik sogar als erstes Beispiel genannt. Dies könnte unter anderem daran liegen, dass die Öffentlichkeitsarbeit vieler BOS nicht zuletzt darauf abzielt, ein positives Image der jeweiligen Behörde zu fördern, und die Social Media Abteilungen daher ein besonderes Augenmerk auf negative Aufmerksamkeit legen (siehe für die polizeiliche Öffentlichkeitsarbeit etwa Pudlat, 2017, S. 84). Gerade Hilfsorganisationen sind auch finanziell von einer guten Reputation abhängig (was der Befragte von Hilfsorganisation B selbst betont). Zudem könnte das stark selbstbezogene Verständnis von Falschinformationen zumindest teilweise auch darauf zurückzuführen sein, dass BOS häufiger in der Kritik stehen, eben weil sie eine Zielscheibe von Desinformationskampagnen sind (siehe Abschnitt 4.3).

Die Fokussierung auf die eigene Institution in Bezug auf Falschinformationen kann jedoch problematisch werden: BOS-Vertreter:innen könnten aufgrund ihres Eigeninteresses an einem guten Ruf ihrer Institution sowie aufgrund ihrer Verbundenheit mit dieser Institution Kritik daran voreingenommen betrachten und sie vorschnell als zu bekämpfende Mis- oder sogar Desinformation einstufen. Aus demokratietheoretischer Sicht sollten BOS genau abwägen, wo sie die Grenze zwischen Meinungsäußerungen und Mis- oder Desinformation ziehen. Selbst wenn es sich bei Kritik um eine Falschinformation handelt, kann sie Meinungsbestandteile enthalten und zur Meinungskundgabe verwendet werden. Insbesondere legitime und zutreffende Behördenkritik ist darüber hinaus unerlässlich, um eine demokratische Kontrolle ungerechtfertigter Handlungen von Behörden zu gewährleisten. Wenn Kritik an der eigenen Institution von BOS vorschnell und undifferenziert als „falsch“ oder sogar als Desinformation eingestuft wird, birgt dies die Gefahr, dass behörden- und regierungskritische Aussagen mit schnelleren, stärkeren und somit unverhältnismäßigen Maßnahmen bedacht werden, als das sonst üblich wäre. Dies beeinträchtigt die Meinungs- und Informationsfreiheit (schränkt also bürgerliche Freiheitsrechte unverhältnismäßig ein) und untergräbt die demokratische Kontrolle des Behördenhandelns.<sup>12</sup>

Als Thesen, die in weiterer Forschung überprüft werden sollten, ergeben sich hier: In der Öffentlichkeitsarbeit ist die eigene Reputation für BOS ein zentraler Aspekt. Kritiken an der eigenen Institution stehen daher für viele BOS im Fokus und werden – falls sie als unberechtigt eingestuft werden – ebenfalls als Falsch- oder Desinformation betrachtet. Hier bedarf es differenzierter Reflexion, damit legitime Kritiken nicht unberechtigterweise als zu bekämpfende Desinformation behandelt werden.

## 4.2 Spekulationen und Gerüchte

In Krisen und Einsätzen stellen Gerüchte und Spekulationen für alle Befragten eine Herausforderung dar, mit Ausnahme des Befragten der Hilfsorganisation B, der noch keine einsatzbezogenen Falschinformationen erlebt hat. Der Befragte vermutet, dass dies damit zusammenhängen könnte, dass seine Organisation oft als eine der ersten vor Ort ist, aber auch als eine der ersten die Einsätze beendet. Auch könnten lokale Zweigstellen der Organisation auf falsche

---

<sup>12</sup> Die Problematik ist den Befragten bewusst. Beispielsweise berichten die Befragten der Polizei M, dass sie mit Meinungsäußerungen gegen die Polizei leben könne und müsse und dass sie gerade bei Reaktionen auf Polizeikritik versuchen müsse, „sauber zu bleiben“. Siehe ausführlicher dazu Abschnitt 5.1.

Informationen stoßen, die ihm nicht bekannt sind. Alle anderen Befragten berichten von verschiedenen konkreten Erfahrungen mit einsatzbezogenen Falschinformationen. Die Befragten in vier Interviews gehen davon aus, dass die meisten (einzelnen) Falschinformationen nicht aus böser Absicht entstünden, sondern eher Spekulationen und Gerüchte, also Misinformationen, von verunsicherten Menschen in einer Krisenlage seien. Die Interviewten der Polizei G sehen darin *„ein tägliches Problem. ... ganz viele Menschen verbreiten Informationen im Netz einfach aus Unwissenheit.“*

In fünf Interviews werden zahlreiche Einzelbeispiele für solche Gerüchte genannt, die bisher nur teilweise in der Literatur behandelt wurden. Dabei stehen eher regionale Ereignisse im Fokus – mit Ausnahme der Coronapandemie, bei der *„halt Hintergrundwissen [fehlte]“* (Feuerwehr M). So sei üblich, erzählen die Befragten der Polizei M, dass bei Verkehrsunfällen oder anderen gefährlichen Situationen vermutet werde, dass Menschen zu Tode gekommen seien. In Elterngruppen auf Messengerdiensten kursiere zudem oft das Gerücht, ein Kastenwagen stünde vor Kindergärten und der Fahrer spreche Kinder an. Die Interviewten der Feuerwehr M berichten außerdem von einem Sportereignis, bei dem sich die Nachricht über das Unwohlsein einiger hin zu übertriebenen Falschnachrichten *„verselbständigte“* und anschließend immer mehr Teilnehmende sich krank fühlten.

Laut der Befragten der Feuerwehr M werde *„natürlich in den sozialen Medien oftmals sehr viel spekuliert ... , wenn es irgendwo eine Rauchwolke gibt“* und dies werde heutzutage häufig durch Film- und Fotoaufnahmen befeuert, die Augenzeug:innen in Einsatzlagen schnell erstellen und verbreiten. Diese wachsende Tendenz, dass in Einsatzlagen innerhalb kürzester Zeit Augenzeug:innenberichte und entsprechende Aufnahmen online kursieren, bestätigt die Literatur (siehe z. B. Fathi et al., 2019, S. 216; Reuter & Kaufhold, 2021, S. 412).

Die Interviewten der Feuerwehr M nehmen Spekulationen zwar als unproblematisch (und *„alltäglich“*) wahr, andere Interviewte zeigen jedoch auch Probleme auf. Solche Gerüchte führen für die Befragten der Polizei M dazu, dass *„letztendlich“* bei jedem öffentlich gemachten Einsatz geprüft werden müsse, ob Falschinformationen kursierten. Insbesondere in großen Katastrophenlagen können Gerüchte laut dem THW-Vertreter zudem *„lebensbedrohlich“* werden. Die Ausgangslage während einer Katastrophe sei eine meist unvorbereitete und verunsicherte Bevölkerung mit vielfältigen Ängsten. Daraus *„entstehen meistens weniger Desinformationskampagnen wie wir uns das vorstellen, sondern das Übliche sind einfache Gerüchte“*. Diese Gerüchte wurden jedoch gefährlich, als, wie der THW-Vertreter ausführt, in einer Sturmlage eine falsche Notrufnummer kursierte oder als Menschen nachts aus ihren Häusern flohen, weil sie befürchten, dass eine Talsperre brechen könne. Entsprechend wichtig ist für die Befragte der BBK *„verlässliche Information“* in Krisenlagen, denn bestimmte Falschinformation seien *„direkt schädlich für den Selbstschutz“*. Sie nennt hier als Beispiel, dass in der Corona-Pandemie verbreitet wurde, dass das Trinken von Bleichmitteln Covid-19 heile oder dass Ibuprofen bei Covid-19 schädlich sei.

Auch wenn die Datenlage aus unseren Interviews noch gering ist, kann als These für die weitere Forschung aufgestellt werden, dass in Krisenlagen die Unwissenheit und Verunsicherung der Bevölkerung zu Spekulationen und Gerüchten führt, welche die Basis von vielen Falschinformationen bilden. Weitere Forschung könnte eruieren, wie schnell und in welchen Fällen Gerüchte für politische Desinformationskampagnen instrumentalisiert werden und welche Mechanismen und Strategien dafür benutzt werden.

### 4.3 Intendierte Desinformation und Desinformationskampagnen

In Bezug auf Desinformationen ist ein Befund aus den Interviews, dass intendierte Desinformation oder gar entsprechende Kampagnen für die Mehrzahl der BOS noch keine gravierende Rolle spielen: In sieben Interviews, vor allem von regionalen BOS, sehen sich die Befragten nicht oder kaum mit bewusst lancierter Desinformation konfrontiert und können hierzu auch keine konkreten Beispiele nennen. So bezeichnen die Interviewten der Feuerwehr M Desinformationen als „Randthema“ und „relativ unproblematisch“ für ihre Arbeit, der Vertreter der Feuerwehr G hat „relativ wenig“ damit zu tun. Die Befragten der Polizei M berichten zwar, dass Coronaleugner verifizierte polizeiliche Informationen aus ideologischen Gründen anfechteten, weil sie die Polizei als „Teil des Staatsapparates“ sehen, der sie „zu der nächsten Impfung zwingen will“. Dennoch resümieren sie, dass die „behördenerschütternde, markerschütternde Desinformation“ bisher ausgeblieben sei. Die Interviewten der Bundessicherheitsbehörde A haben nach eigenen Angaben bislang noch keine gegen sich gerichtete, gesteuerte Desinformationskampagne festgestellt. Sie berichten jedoch, dass es vereinzelt vorkommt, dass Informationen beispielsweise aus Statistiken aufgegriffen, teilweise politisch oder anders motiviert gedeutet und dann weiterverbreitet werden. Verschobene Darstellungen über den Umgang mit Spendengeldern kennt auch der Vertreter der Hilfsorganisation A, hat aber in der Regel nicht mit Desinformationskampagnen zu tun – ebenso wenig wie der Interviewte der Hilfsorganisation B, der dies unter anderem darauf zurückführt, dass seine Hilfsorganisation in Einsatzlagen schnell vor Ort ist, ihre Präsenz aber stets schnell wieder beendet.

Politisch motivierte Desinformation spielt nur für die Befragten des BBK, des THW und der Großstadtpolizei eine zentrale Rolle. Die Interviewten der Großstadtpolizei sprechen besonders ausführlich über bewusst lancierte Desinformationen und sogar Desinformationskampagnen. Sie berichten, dass sich Kritik an der Polizei zu bewussten und strategischen Desinformationskampagnen auswachsen kann. So seien Hinweise auf die örtliche Polizei in Videos von (vermeintlicher) Polizeigewalt per Bearbeitung unkenntlich gemacht und die Qualität der Videos gesenkt worden, damit, so die Vermutung der Vertreterinnen der Großstadtpolizei, sie bundesweit verteilt und nur verzögert zurückverfolgt werden können. Sogar Bilder von Polizei-Homepages würden genutzt, um Hass auf die Polizei zu schüren. Fotos von spielerischen Interaktionen zwischen Kindern und Polizist:innen an einem Tag der offenen Tür seien in einen anderen Kontext gesetzt worden, um angeblichen Widerstand von Kindern gegen die Polizei zu suggerieren: „das wurde verbreitet mit der Information, ‚Hier, guck mal, selbst die Kinder hassen euch ...‘.“

Ein weiteres von den Befragten der Polizei G genanntes Beispiel ist, dass ein bekannter rechter Politiker nach dem Mord an einer Schülerin durch Messerstiche aus rassistischen Gründen fälschlicherweise einen Mitschüler des Mädchens auf Facebook der Tat beschuldigte. Darüber hinaus trat laut der Interviewten der Polizei G Desinformation verstärkt im Rahmen der Corona-Pandemie auf. Hier habe es „eine ... Verbreitung von Falschinformationen in einer Qualität, in einer Quantität [gegeben], die für uns bis dahin auch absolut neu war. Auch mit einer teilweise bösartigen Strategie dahinter.“ Dazu gehörten auch Vorwürfe überzogener Polizeigewalt bei einer Demonstration gegen Coronamaßnahmen, die in Faktenchecks laut Recherchen der Verfasserinnen widerlegt wurden. Ein „schlimme[r], große[r] Fake“ in diesem Zusammenhang wurde laut der Befragten der Polizei G in zahlreichen Messenger-Gruppen geteilt und verbreitet, „und dann sind die Leute massenhaft auf diesen Kanal geströmt und haben den mit Teilen und mit Kommentaren wirklich belagert, ja, über mehrere Tage.“

Desinformation dient nicht nur der ideologisch motivierten Mobilisierung (siehe auch Kagel, 2019, S. 160), sondern auch „*der Verunsicherung der ohnehin schon verunsicherten Bevölkerung*“ (THW). So berichten die Befragten der Großstadtpolizei, dass „*die Jünger einer ausländischen Troll-Armee*“ Berichte über angebliche Polizeigewalt „*nutzen, um uns und die Arbeit unserer Kolleg:innen in Verruf zu bringen und die Meinung der Menschen ... zu manipulieren*“. Hierbei handele es sich um Versuche einer ausländischen Einflussnahme mit Hilfe von Desinformation. Den ersten entdeckten Versuch dieser Einflussnahme habe es bei einem rassistisch motivierten „*Frauenmarsch*“ gegen Einwanderung gegeben. Dieser wurde in den sozialen Medien aufgegriffen und hier war die Polizei G das erste Mal massiv mit diesen Fake Facebook-Profilen konfrontiert; „*Seitdem wissen wir einfach, dass sie da sind.*“ Die Verantwortlichen der Großstadtpolizei verfolgen die Postenden zwar nicht zurück. Fake-Profile und Trolle seien aber erkennbar. Bei Twitter gebe es viele Fake-Profile, die nicht einmal ein Profilbild hätten („*Eier-Accounts*“). Bei Facebook seien Fake-Profile laut der Interviewten der Polizei G oft einfach zu identifizieren: Oft zeigten sie „*eine hübsche Frau von hinten vor einer interessanten Landschaft mit einer sehr fragwürdigen Chronik*“.

Unsere Interviews legen nahe, dass intendierte Desinformation sowie entsprechende Kampagnen bisher für viele, vor allem regionale BOS noch keine große Rolle im Arbeitsalltag sowie in Krisen spielen. Dagegen sind vor allem überregionale Behörden und solche in Großstädten mit Desinformation befasst. Diese These müsste in der Zukunft jedoch durch weitere Forschung überprüft werden – und könnte zeitnah auch widerlegt werden (siehe Abschnitt 7).

## **5. Herausforderungen und Problemlagen deutscher BOS im Umgang mit Falschinformationen**

Alle Interviewten haben zumindest zu einem gewissen Grad mit Shitstorms, Gerüchten und Spekulationen, und/oder sogar mit intendierter Desinformation zu kämpfen. Diese Falschinformationen bedrohen die Glaubwürdigkeit und den Ruf der eigenen Behörde, den Bevölkerungsschutz sowie die Demokratie. Bei ihrer (möglichen) Reaktion auf Falschinformationen stehen die BOS jedoch vor diversen Herausforderungen und Problemlagen (Forschungsfrage 2). So befinden sie sich in einem Spannungsfeld zwischen dem Schutz der Sicherheit der Bevölkerung und wichtiger Rechte wie der Meinungsfreiheit und dem Datenschutz, die für eine Demokratie unerlässlich sind. Darüber hinaus begegnen sie einer Reihe praktischer interner und externer Problemlagen.

### **5.1 BOS im Spannungsfeld zwischen Sicherheit, Meinungsfreiheit und Datenschutz**

Eingriffe staatlicher Behörden in öffentliche Meinungsbildungsprozesse sind aus demokratietheoretischer Sicht stets kritisch zu hinterfragen, und BOS bewegen sich hier in einem Spannungsfeld zwischen der Wahrung und Schaffung von Sicherheit und dem Schutz weiterer

Rechte, darunter wichtige Freiheitsrechte.<sup>13</sup> Für die Befragten sind hierbei zum einen die Meinungsfreiheit und zum anderen der Datenschutz relevant.

Konkret wird in drei Interviews aktiv die Bedeutung der Wahrung der Meinungsfreiheit beim Umgang mit Falschinformationen angesprochen. So verweisen die Interviewten der Polizei M darauf, dass dieses *„Gut ... nun mal an vorderster Stelle steht“*. Folglich übten sie online oft Zurückhaltung, wenn es nicht um klar falsche Informationen, sondern um *„Grauzonen“* und ideologisch aufgeladene Debatten gehe. Als Beispiel nennen sie *„Kommentar[e] zu einer Coronademo, [wie] ‚Ihr seid doch sowieso nur Handlanger von Bill Gates‘ und ‚Der hat uns durch seine Impfung sowieso alle schon verchipt“*. Sie führen aus: *„wir schreiben ... nie irgendwo rein, ‚Das ist jetzt eine Desinformation‘, weil da wieder der Punkt Meinungsfreiheit ist“*. Insbesondere bei besonders eingriffsintensiven Maßnahmen wie der Löschung oder dem Blockieren bestimmter Accounts oder Posts nennen die Befragten der Polizei M die Meinungsfreiheit als hohe Schwelle.

Die Interviewten der Bundessicherheitsbehörde A reflektieren zudem die Schwierigkeiten einer Abgrenzung von Desinformation und einer

*„Äußerung, die zwar strafrechtlich nicht relevant ist, aber nicht der Haltung oder den Werten ... der Behörde entspricht, aber unter die Meinungsfreiheit fällt und daher ihre Berechtigung hat entsprechend ... in eine demokratische Diskussion eingebracht zu werden.“*

Der Befragte des THW ist bemüht, nicht *„in politischen Mustern zu denken“* und bei seinen Bewertungen nicht *„demokratische Werte anzukratzen“*, sondern *„objektiv bewertbare Muster“* und Begriffe zu verwenden. In Einsatznachbesprechungen werde daher Bedenken und Diskussionen Raum gegeben, um beispielsweise Einschränkungen der freien Meinungsäußerung durch die Desinformationsbekämpfung zu reflektieren.

BOS haben als Behörden und vertrauenswürdige Organisationen eine große Verantwortung, wenn sie zwischen legitimen Meinungen und sicherheitsrelevanten Falschinformationen unterscheiden. Behörden sind Teil der Exekutive und Polizeien üben das staatliche Gewaltmonopol im Inneren aus (Nitschke, 2008). Daher verfügen sie im Verhältnis zu den Bürger:innen über besondere Autorität und Macht. Sie sind deswegen dazu verpflichtet, in ihrer Kommunikation neutral, wahrheitsgemäß und sachlich zu agieren (vgl. Dunckel, 2020, S. 71–74; Eggers, 2020, S. 55). Darüber hinaus besitzen Behörden besonderes Fachwissen, das in manchen Fällen nur ihnen zugänglich ist, z. B. in Form von Ermittlungsergebnissen von Polizeien (vgl. Franz, 2013, 30f) und sie haben oft eine besondere Ausstattung (Zugänge, Personal und Geldmittel), mit der sie Behauptungen überprüfen können. Darüber hinaus genießen BOS mitunter ein höheres Ranking durch bestimmte Social Media Plattformen und werden von den Medien zumeist als vertrauenswürdige oder immerhin relevante Quelle angesehen (siehe etwa Wegner et al., 2020). Diese Faktoren tragen dazu bei, dass Informationen von Behörden für viele Bürger:innen besonders interessant sind und sie häufig eine größere Reichweite erhalten.

Unsere Interviews bestätigen, dass zumindest einige BOS-Vertreter:innen von sich aus aktiv die Meinungsfreiheit ansprechen und die Wahrung derselben als wichtigen Aspekt im Zusammenhang mit ihrer Öffentlichkeitsarbeit empfinden. Angesichts der großen Bedeutung der Meinungsfreiheit für die Demokratie wäre weiter zu erforschen, ob BOS dieses Spannungsfeld

---

<sup>13</sup> Zu Kritiken an staatlichen Regulierungen und Maßnahmen siehe exemplarisch Colomina et al. (2021) und Vese (2022).

in der Mehrzahl bewusst ist und welche Lösungsmöglichkeiten sie im Umgang damit entwickelt haben.

Neben der Meinungsfreiheit beschränken auch datenschutzrechtliche Vorgaben das Vorgehen von BOS gegen Falschinformationen. Der Befragte des THW betont hierbei, dass der Schutz personenbezogener Daten einen hohen Stellenwert für die Demokratie hat. Daher gebe es in seiner Arbeit Herausforderungen in Bezug auf „das Thema Privacy“. Das THW betreibe ein automatisiertes Social-Media-Monitoring auf verschiedenen Plattformen mit Hilfe von Data-crawlern und der Interviewte fragt sich: „wie kann ich das so auswerten, dass die Informationen im Vordergrund stehen und nicht das wer-hat-das-verbreitet?“ Ähnliches berichten die Befragten der Polizei G. Sie wünschen sich ein Tool zum Social Media-Monitoring, das „ganz klar zeigen könnte“ woher bestimmte Posts oder Kommentare stammen (Georeferenzierung). Dies sei jedoch aus datenschutzrechtlichen Gründen in Deutschland unmöglich.<sup>14</sup>

Mitunter hindern datenschutzrechtliche Vorgaben die BOS daran, personenbezogene Daten zu veröffentlichen, um Falschinformationen richtigzustellen, etwa wenn die Polizei G bei Vorwürfen zu Polizeigewalt auf Demonstrationen nicht offenlegen kann, welche Personen auf Fotografien zu sehen sind (siehe ausführlicher Abschnitt 5.2.3).

Die Arbeit der Polizei M wird auch auf andere Weise durch Datenschutzvorgaben eingeschränkt: Bestimmte Falschinformationen verbreiteten sich vor allem über Messengerdienste, diese dürften Behörden jedoch

*„teilweise aus Datenschutzgründen ... nicht nutzen .... Dadurch ist das ganze Onlinegeschehen ja noch viel schneller als das, was wir bei Facebook, Twitter usw. mitbekommen, und dieses Messengergeschehen bekommen wir oft sehr spät erst mit, wenn es dann in den sozialen Medien richtig aufplopt.“*

Im Falle eines Unwetterereignisses sei beispielsweise auf Messengerdiensten bereits

*„eine Stunde lang ... das Gerücht herum[gegangen], in dem Einkaufszentrum sind zwanzig Leute gestorben, weil eine Decke eingestürzt ist. Und das entsprach nicht der Wahrheit und das haben wir dann halt mitbekommen, weil wir dann erste Anfragen über die Medien ... bekommen haben“.*

## 5.2 Interne Problemlagen

Neben dem demokratietheoretischen Spannungsfeld zwischen Sicherheit, Meinungsfreiheit und Datenschutz begegnen den BOS auch praktische Probleme und Herausforderungen beim Umgang mit Falschinformationen. Als interne Problemlagen werden hier dabei Einschränkungen bezeichnet, die sich auf die interne Struktur, Kultur und Arbeitsweise der BOS beziehen.

---

<sup>14</sup> Studien aus dem Bereich der Kriseninformatik untersuchen und entwickeln bereits technische Tools und Anwendungen, die Endnutzer:innen und daher gegebenenfalls auch BOS-Mitarbeitende insbesondere in Krisen dabei helfen könnten, Social Media Monitoring zu betreiben und Falschinformationen zu identifizieren. Dazu gehören Anwendungen zur Steigerung der Medienkompetenz in Bezug auf Falschinformationen (siehe Schmid et al., 2022 im Kontext der Covid-19-Pandemie) sowie zur automatischen Erkennung von Falschinformationen durch den Abgleich mit vertrauenswürdigen und als nicht vertrauenswürdig bekannten Quellen (siehe etwa Shao et al., 2016). Einen aktuellen Literaturüberblick über technische Maßnahmen gegen Falschinformationen, die über deren Detektion hinausgehen und sich an Social Media-Nutzer:innen wenden, geben Hartwig et al. (2023). Wir danken einer/m anonymen Gutachter:in für diese Literaturhinweise.

Diese Problemlagen sind nicht notwendigerweise „hausgemacht“, sondern in einen weiteren politischen, administrativen und gesellschaftlichen Kontext eingebettet.

### 5.2.1 Bewusstsein für Desinformation

Jüngere Umfragedaten (ohne Bezug zu Falschinformation) deuten darauf hin, dass „die wahrgenommene Bedeutung sozialer Medien [seitens BOS; Anm. d. Verf.] für den Informationsaustausch mit der Bevölkerung und für die Lagebeobachtung“ ansteigt (Reuter & Kaufhold, 2021, S. 425). Das Ergebnis unserer Befragung ist, dass die Interviewten wiederholt beschreiben, dass in diesem Bereich zwar einiges vorangeht, es aber immer noch vielen BOS-Mitarbeitenden selbst an Bewusstsein über die Bedeutung von Falschinformation sowohl für die Gesellschaft als auch die eigene Organisation sowie an Wissen zum Thema mangelt. Sie empfänden dies oftmals auch nicht als „ihre Aufgabe“ (Befragte des BBK). So beschreibt die Befragte des BBK gewisse „*Deutungsmuster durch BOS*“, dass Menschen, die Falschinformationen glauben, „*dumm*“ und, falls sie Warnungen und Behördeninformationen nicht läsen, „*selber schuld*“ seien. Dies sei ethisch problematisch und erschwere den Umgang mit Falschinformationen.

Zudem beschreibt die BBK-Vertreterin, dass viele BOS Falschinformationen zwar als strafrechtlich relevant ansähen, ihre Bedeutung für den Bevölkerungsschutz und die Demokratie jedoch unterschätzten: „*die klassische Gefahrenabwehr hat mit Kommunikation überhaupt nichts am Hut*“. BOS bräuchten hier ein größeres Bewusstsein für die Konsequenzen von Falschinformationen konkret auch für eigene Einsätze. So können Falschinformationen z. B. zu einer „*niedrigere[n] Warncompliance*“ im Bevölkerungsschutz führen. Auch die Interviewten der Bundessicherheitsbehörde A glauben, dass das Missbrauchspotenzial von gezielter, gesteuerter Desinformation behördlich „*teilweise noch unterschätzt wird beziehungsweise unbekannt ist*“. Die Behördenmitarbeitenden sehen hier einen Bedarf für eine fortwährende Sensibilisierung und die Vermittlung von Grundwissen zum Thema Desinformation, zu den Konsequenzen für Sicherheitsbehörden, sowie zum Umgang damit. Der THW-Befragte sieht eine unzureichende Beschäftigung mit dem Thema Desinformation und eine mangelnde Vorbereitung der Behörden darauf. Der Umgang mit Hass und Hetze und beispielsweise mit Querdenker:innen gehöre nicht zum Kerngeschäft vieler BOS: „*Das sind ja nachgerückte Fragen der mittel- bis längerfristigen Krisenbewältigung und nicht der akuten ... Rettung von Menschenleben*.“ Auch bei der Bundespolizei befassen sich laut dem Interview Fortbildungen in behördeneigenen Einrichtungen zum Thema Krisenkommunikation noch zu wenig direkt mit den sozialen Medien.

Die BBK-Vertreterin konkretisiert darüber hinaus, dass gerade viele ehrenamtliche, kleine Feuerwehren (im Gegensatz zu großen Berufsfeuerwehren) keine professionelle Außenkommunikation betrieben und sich auch nicht für die Bekämpfung von Falschinformationen zuständig fühlten. Nur wenn eine einzelne Person

*„da Bock darauf hat, dann macht der so ein bisschen Risikokommunikation, und dann wird es wahrscheinlich auch so sein, dass man dann in der Lage eher einen Pack-an hat, tatsächlich auch mal Falschinformationen richtigzustellen“.*

Die Befragten der Feuerwehr M bestätigen, dass Social Media ein Randthema für Feuerwehren sei:

*„Als Feuerwehrmann geht man ja erst mal zur Feuerwehr, um Feuer auszumachen oder Menschen zu retten oder Autos aufzuschneiden oder Katzen aus dem Baum zu holen und nicht um soziale Medien zu bedienen.“*

Mit letzterem könnten sich nur wenige Kolleg:innen identifizieren.

Auch die Interviewten der Polizei G berichten, dass ihre Social Media-Arbeit intern mitunter auf wenig Verständnis treffe. Viele Kolleg:innen könnten das „Leid“ nicht nachvollziehen, dem sie bei Shitstorms und Desinformation in den sozialen Medien tagelang ausgesetzt seien, und begriffen nicht, wie sehr Shitstorms dem Image der eigenen Behörde schaden können. Zudem bemängeln die Befragten der Großstadtpolizei, dass vielen Behörden eine praxisnahe Social-Media-Strategie fehle.

Unsere Befunde zeigen, dass nach wie vor ein Bedarf besteht, für die Problematik von Falschinformationen auch innerhalb von BOS zu sensibilisieren – insbesondere bei Mitarbeitenden, die nicht im Bereich Öffentlichkeitsarbeit tätig sind, sowie in höheren Hierarchieebenen.

### **5.2.2 Fehlerursachen und Fehlerkultur**

Vor allem die interviewten Polizeibehörden betonen, dass ihre Öffentlichkeitsarbeit von den Grundsätzen der Wahrhaftigkeit, Verlässlichkeit und Sachlichkeit geleitet werde, um vertrauenswürdig zu sein und damit die herausgegebenen Informationen *„niet- und nagelfest und richtig“* (Polizei M) seien. Die Befragten der Feuerwehren M und G stellen die Schnelligkeit und Transparenz ihrer Öffentlichkeitsarbeit in den Vordergrund. So schildert der Interviewte der Feuerwehr G, dass seine Feuerwehr sich von klassischen Behörden und Kommunen unterscheide, weil sie Berichte zum Einsatzgeschehen nicht von politischen Entscheidungsträgern absegnen lassen müsse. Der Befragte berichtet im Interview zudem wiederholt von einem selbstkritischen Umgang, wenn Follower ein Fehlverhalten der Feuerwehrleute anprangerten. Ähnlich berichten die Interviewten der Polizei M, dass das Innenministerium ihres Bundeslandes den Polizeibehörden die klare Vorgabe gemacht habe, *„wo Transparenz möglich ist, diese Transparenz auch darzustellen und selbst, wenn es ein Fehler innerhalb der Polizeiarbeit war“*.

Die Interviews beschreiben jedoch auch eine Risikoaversion und problematische Fehlerkultur deutscher Behörden, die einen kompetenten Umgang mit Falschinformationen erschwert. Laut der BBK-Vertreterin sei Falschinformation *„ein Gebiet, an dem will sich niemand die Finger verbrennen“*. Wer dagegen vorgehe, werde sichtbar, mache sich angreifbar und produziere womöglich auch Fehler. Da es in Deutschland eine *„ganz schlechte Fehlerkultur“* gebe, scheuten sich manche Behörden, Verantwortung für die Desinformationsbekämpfung zu übernehmen.

Eine mögliche Fehlkommunikation der Behörden selbst wird auch problematisiert. Die Interviewten der Polizei G beschreiben, wie interne Hierarchien bei Shitstorms eine solche Fehlkommunikation verursachen können: Anfragen würden intern über mehrere Hierarchieebenen zu den betroffenen Kolleg:innen weitergeleitet, und deren Antwort werde dann wieder über diese Ebenen zurück an die Social-Media-Abteilung gegeben. Dabei würden dieser Abteilung mitunter wichtige Informationen vorenthalten, auch aus Angst, sie veröffentliche ungefiltert Informationen. Dadurch entstehe die Gefahr, dass die Social Media-Abteilung unzureichend informiert sei und *„man eben auch als Behörde Falschnachrichten nach draußen“*

gibt, ein „*absolute[s] No-Go*“. Dieses „*organisatorische ... Versagen*“ sei „*dem Netz*“ letztendlich „*total egal*“, wenn ein Fehler in der Kommunikation passiere. Wegner et al. (2020) sehen darüber hinaus „spezifische Social Media-Funktionslogiken wie beispielsweise die Unmittelbarkeit, mit der auf Sachverhalte und auf Posts reagiert wird“, die Falschnachrichten vonseiten der Polizei begünstigen können. Gleichzeitig sind diese Falschinformationen oft besonders einflussreich und werden vor ihrer Richtigstellung häufig geteilt, da die „Polizei beispielsweise im Hinblick auf Einsatzlagen nicht nur einen temporären Wissensvorsprung, sondern oft exklusives Wissen besitzt, das jedenfalls nicht zeitnah von unabhängiger Stelle überprüfbar ist“ (ebd., S. 45).

Vor diesem Hintergrund ist auch der Umgang der BOS mit solchen Fehlern mitunter problematisch. So zeugt der Umgang der Polizei mit eigenen Meldungen im Zusammenhang mit Krallen und möglicher Polizeigewalt in der Silvesternacht 2019/2020 in Leipzig-Connewitz, die teils „inkorrekt waren“, laut Wegner et al. (2020, S. 66) von einer „zweifelhaften polizeilichen Fehlerkultur ..., welche nur zum Teil durch die eigene Betroffenheit erklärbar ist.“ In ähnlichem Sinne thematisiert der THW-Vertreter eine Falschmeldung einer Polizeibehörde auf Twitter, dass die Besetzer:innen eines Hauses vor der Stürmung desselben durch die Polizei einen Türknäuf unter Strom gesetzt hätten. Diese Falschinformation wurde „erst Tage später“ richtiggestellt. Dies stuft der THW-Befragte als ethisches Problem ein,

*„weil der Bürger/die Bürgerin erwartet, dass wenn die Polizei, wenn die Gefahrenabwehr kommuniziert, dass das auch der Wahrheit entspricht. Weil sonst sind wir im Bereich, den wir eigentlich bekämpfen wollen“.*

Falschmeldungen, die von BOS verbreitet werden, seien potenziell besonders problematisch, da Behörden laut dem THW-Interviewten bei ihrer Kommunikation möglicherweise eine demokratietheoretisch relevante „*Machtposition*“ bzw. „*Machtfunktion*“ einnehmen. Auch hier haben BOS, wie in Abschnitt 5.1 bereits thematisiert, eine besondere Verantwortung.

Als Ergebnis lässt sich festhalten, dass BOS großen Wert auf eine vertrauenswürdige und wahrheitsgetreue Kommunikation legen. Dennoch können (auch aufgrund von Problemen durch interne Hierarchien) Fehler passieren. Die Interviews verdeutlichen, wie wichtig bei der Falschinformationsbekämpfung auch der offene und transparente Umgang mit eigenen Fehlern ist.

### 5.2.3 Informationszurückhaltung

BOS können oder wollen aus verschiedenen Gründen mitunter Informationen nicht herausgeben, die zur Richtigstellung von Falschinformationen nötig wären. Die BBK-Befragte nennt als einen Grund falsche Vorstellungen über das Verhalten der Bevölkerung in Krisensituationen. Es sei „*seit Jahrzehnten in der Katastrophensoziologie nachgewiesen*“, dass es kaum zu Panik und „*großflächigen Plünderungen in Krisen*“ komme (siehe auch Reuter & Kaufhold, 2021, S. 416). Dennoch seien BOS „*immer noch eher zurückhaltend in der Herausgabe von Informationen*“, dabei riefen „*Warn- oder Informationslücken eine Unsicherheit hervor*“, die zum Rückgriff auf nicht vertrauenswürdige Informationsquellen führen könne. Dem widersprechen jedoch andere Interviews, in denen die BOS-Vertreter:innen die Bedeutung einer proaktiven Kommunikation und Information der Bevölkerung hervorheben (Hilfsorganisation A, THW, Feuerwehr M, Polizei G).

Die Interviewten der *Polizeibehörden* sehen sich darüber hinaus einer Reihe von Sachzwängen und Überlegungen ausgesetzt, die es ihnen erschweren, gewisse Informationen öffentlich zu kommunizieren und Falschmeldungen richtig zu stellen. So halten die Befragten der Polizei G und M aus taktischen Gründen Informationen zurück, um ihren ermittelnden Kolleg:innen und der Staatsanwaltschaft die Arbeit zu ermöglichen, oder weil sie gesetzlich dazu verpflichtet sind. Dabei bewegen sie sich in einem „*Spannungsfeld*“ zu den „*Informationsbedarfen der Bevölkerung*“ (Polizei G). Als Beispiel nennen die Interviewten der Polizei G den Shitstorm um angeblich exzessive Polizeigewalt bei einer Demonstration. Hier habe es viele Spekulationen gegeben, wer auf bestimmten Fotos oder Videos zu sehen sei. Darauf konnte die Polizei aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht näher eingehen. Solche Situationen seien immer eine Dilemmasituation für die betroffenen Mitarbeitenden: „*Weil eigentlich wollen wir die Wahrheit sagen, die auf den Tisch packen, aber es gibt Hindernisse*“. Wichtig ist hier laut der Befragten der Polizei M auch das Image der Polizei und das ihr entgegengebrachte Vertrauen: „*Das, was wir herausgeben, muss soweit niet- und nagelfest sein, dass wir nicht plötzlich mit dem nächsten Post eine 180 Grad Drehung machen*“. Die Recherchen für solche „*100% geprüft[en]*“ Beiträge dauern dann ebenfalls ihre Zeit.

Diese Problematiken (insbesondere in Bezug auf den Datenschutz und Persönlichkeitsrechte Betroffener, sowie – weitergedacht – in Bezug auf die nicht-intendierten Konsequenzen verbreiteter Informationen) könnten auch auf andere BOS übertragbar sein. Zudem kann das Wissen um diese Problematiken Politik und Forschung, aber auch der breiteren Bevölkerung und den Medien helfen zu verstehen, warum in bestimmten Fällen keine Richtigstellungen vorgenommen oder Spekulationen nicht unterbunden werden können.

#### 5.2.4 Personalmangel

In fünf Interviews beklagen die Befragten einen Personalmangel in der Betreuung von Social Media und beim Umgang mit Falschinformation. Gerade in Krisensituationen benötigen BOS kurzfristig viel Personal, um 24/7-Hotlines und Monitoring zu betreiben. Im Interview beschreibt die BBK-Vertreterin, dass das BBK selbst und andere Behörden das mit dem derzeitigen Personalansatz „*nicht lange durchhalten*“ könnten. In Bezug auf die Arbeit lokaler, ehrenamtlich organisierter Feuerwehren berichtet die Befragte zudem:

*„in der Flut [im Ahrtal] wurden wir mit Desinformation oder Falschinformation überschüttet. Und auf lokaler Ebene haben Sie überhaupt keine Ressourcen, damit umzugehen. ... das ist einfach eine komplette Überlastung“.*

Der Interviewte des THW bestätigt diesen Personalmangel bei der Flut im Ahrtal und in anderen Krisen. Hier habe das vorhandene Personal vorrangig mit der unmittelbaren Rettung von Menschen zu tun. Beim Vorgehen gegen Falschinformationen müsse man abwägen, wie die knappen Ressourcen sinnvoll einzusetzen sind:

*„Also ist das notwendig, da jetzt gegen vorzugehen, oder flacht das hoffentlich bald so ab, dass das Gegen-vorgehen, Sich-daran-abarbeiten vielleicht Kräfte/Ressourcen kostet, die ich gar nicht habe?“*

Die Befragten der Feuerwehr M berichten ebenfalls von einem entsprechenden Personalproblem, das „mit Sicherheit einige Feuerwehren haben“.<sup>15</sup> Dies sei besonders schwierig, da Feuerwehr und Polizei „Informationen während des Einsatzes für den Einsatz“ verbreiten. Dabei kann jedoch eine einzelne verantwortliche Person in der Lage nicht als Pressesprecher:in vor Ort für die Presse und gleichzeitig für die Betreuung der sozialen Medien zuständig sein.

Doch auch im Alltag herrscht Personalmangel beim Social Media-Monitoring der BOS. Die Interviewten der Polizeien G und M berichten hier von der Unmöglichkeit, die sozialen Medien auch nach Dienstschluss und an Wochenenden im Blick zu behalten:

*„die Leitstelle übernimmt das dann teilweise an den Wochenenden, die ist da ja auch besetzt, aber auch die haben viele andere Sachen zu tun. Wir haben teilweise pro Wochenende ... 300, 400 Einsätze, dann ... schauen die ab und an mal drauf und bekommen auch nicht alles mit“ (Polizei M).*

Auch die Literatur bestätigt, dass die sozialen Medien durch ihre permanente Verfügbarkeit und Offenheit der Kanäle die Arbeit der Öffentlichkeitsbeauftragten von BOS wie Polizeien verändert und „von der gewohnten Arbeitszeit entkoppelt“ hat (Graßl, 2022, S. 7).

Als Fazit kann gezogen werden, dass die Falschinformationsbekämpfung Ressourcen bindet, die vor allem in Krisensituationen nicht ausreichend zur Verfügung stehen. Dies erfordert von den Verantwortlichen schwierige Entscheidungen, ob sie sich den Falschinformationen oder anderen wichtigen Aufgabenfeldern widmen.

### 5.2.5 Persönliche Belastungen

Mit dem Personalmangel geht eine starke persönliche Belastung mancher BOS-Mitarbeitenden im Umgang mit Falschinformationen einher. Der THW-Interviewte berichtet:

*„Ich kann mich an einen Fall erinnern, wo jemand gesagt hat während der Coronalage: Ich kann nicht mehr diese Desinformationen lesen. Ich halte das nicht aus. Das ist so ein Humbug. Hier sterben Menschen. Wir sind alle so stark betroffen. Meine Kinder können nicht raus. ... ich kann mir diese ... Scheiße nicht mehr geben.““*

Nicht alle seien resilient genug und hielten den Stress aus.

*„[Auf Social Media] haben wir es mit einer hochfrequenten Kommunikation zu tun, die eine volle Last auf die Mitarbeiter wirft. Und zum Teil eine so hohe Last auf die Mitarbeiter, dass sie es nicht bewältigen können. ... Es ist absolut digitaler Stress.“ (Polizei G).*

Bei der Bewältigung dieser Belastung helfe der Austausch im Team sowie bundesweit. Die Befragten der Polizei G wünschen sich zudem technische Tools zur Stärkung der persönlichen Resilienz, die Mitarbeitende im Krisenfall begleiten und dabei insbesondere auf Pausen und persönliche Distanz hinweisen.

---

<sup>15</sup> Allerdings berichtet der Befragte der Feuerwehr G, diese sei im Bereich Öffentlichkeitsarbeit und Social Media personell „gut aufgestellt“.

## 5.3 Externe Problemlagen

Im Umgang mit Falschinformationen kämpfen die BOS nicht nur mit internen Herausforderungen, sondern auch mit externen Problemlagen in Bezug auf politische Entscheidungen, behördliche Zuständigkeiten, sowie Strukturen und Gegebenheiten der Social-Media-Plattformen. Die Interviews legen hierbei nahe, dass übergreifende Strategien auf Bundes- und Landesebene in Deutschland nötig sind. Hierbei könnte auch eine Überarbeitung der jeweiligen Zuständigkeiten und eine bessere Koordination der BOS untereinander und mit anderen Behörden hilfreich sein. In Bezug auf die Reichweite der BOS-Accounts und die Schwierigkeiten, geprüfte Informationen und Richtigstellungen bekannt zu machen, zeichnen die Befragten ein uneinheitliches Bild; hier wäre weitere Forschung vonnöten.

### 5.3.1 Fehlende Strategien

In Bezug auf den Bevölkerungsschutz stellt die BBK-Befragte fest:

*„wir [der deutsche Staat, Anm. d. Verf.] haben keine nationale Strategie gegen Desinformation. ... wir haben Cyberabwehrzentren, ... wir haben Monitoring ... strafrechtlich relevante[r] Inhalte im Internet ..., aber dieser Bereich Richtigstellung von Des- und Falschinformation, das ist etwas, da haben wir keinerlei Strategie“.*

Insbesondere bei hybriden Bedrohungen könne es jedoch Menschenleben kosten, wenn nur auf „Ad-hoc-Maßnahmen“ zurückgegriffen werde. Auch der THW-Vertreter sieht die Notwendigkeit einer stärkeren bundesweiten Koordination und Strategiebildung, um auf Desinformation vorbereitet zu sein:

*„ich glaube die Führungsriege auf Seiten Bundesinnenministerium, Landesinnenministerien, länderübergreifende Koordinierungsstellen müssen sich viel, viel intensiver mit dem Thema auseinandersetzen. Das hat die Ahrntallage aber auch Corona und jetzt auch Ukraine sehr deutlich gezeigt.“*

Auf Landesebene erwähnen die Interviewten der Polizei M in diesem Zusammenhang einen „Social-Media Erlass“ des Innenministeriums ihres Bundeslandes. Dieser verhandelt jedoch eher den Umgang mit strafrechtlich relevantem Verhalten als mit Desinformation.

### 5.3.2 Zuständigkeiten

Auch unterschiedliche behördliche Zuständigkeiten erschweren die Reaktion von BOS auf Falschinformationen. So ist Polizeiarbeit Ländersache. Daher berichten die Befragten der Polizei G, die „oberste Regel Nummer eins [ist:] wir kommunizieren nicht über die Maßnahmen einer anderen Polizei“, auch wenn ein möglicher Imageschaden immer die Polizei als Ganzes betreffe. Auch die Interviewten der Feuerwehren und des THW betonen, dass zu beachten sei, bei welchem Thema welche Behörde die „Informationshoheit“ (Feuerwehr G) habe und dass es dazu genaue Absprachen gäbe. Die BBK-Vertreterin beschreibt, dass Behörden hier „langsam“ seien, weil sie „immer die Abstimmungserfordernisse und Zuständigkeitserfordernisse im Nacken haben“. Im Rahmen der Corona-Pandemie etwa seien Richtigstellungen eher Sache

des Gesundheitsministeriums gewesen und nicht des Innenministeriums: „*da muss man immer ganz genau aufpassen, dass man nicht in fremden Gebieten wildert*“. Diese Richtigstellungen hätten zudem nur eine geringe Reichweite gehabt.

### 5.3.3 Reichweite

Sowohl die interviewten BOS als auch entsprechende Literatur sind sich jedoch uneins über die (potenzielle) Reichweite behördlicher Social-Media-Accounts. Diese scheint stark von der jeweiligen Thematik und den betroffenen Bevölkerungsgruppen abzuhängen. Die BBK-Befragte kritisiert die „*Bemühungen ... der Richtigstellung*“ von Falschinformationen während der Corona-Krise. Diese seien „*sehr verstreut auf unterschiedliche[n] Kanälen*“ vorgenommen worden, die sich teilweise „*unterhalb der öffentlichen Wahrnehmung*“ befänden. Der Interviewte der Feuerwehr G spricht von der „*Kanalprominenz*“ der Großstadtfeuerwehr und dass Algorithmen ihre Beiträge in den sozialen Medien als relevant hochstufen würden.<sup>16</sup> Die Befragten der Polizei M berichten, dass ihre Botschaften „*grundsätzlich auf ein sehr großes Interesse stoßen*“. Auch die Interviewten der Polizei G sind stolz auf die „*große Reichweite*“ ihres Accounts. Die Polizei gilt in der Literatur häufig als „*diskursmächtig*“ und politisch sowie medial einflussreich (Wegner et al., 2020, S. 65, siehe auch Sehl, 2019). Beim Amoklauf in München 2016 wurden etwa die Tweets der Polizei „*am häufigsten weiterverbreitet und rund 100 Mio Mal gesehen*“ (Möser, 2020, S. 213).

Gleichzeitig gestehen die Befragten der Polizei G jedoch ein, dass wiederholte negative Botschaften sich „*selbst bei Menschen, die uns wohlgesonnen sind*“ festsetzen, und Richtigstellungen oft verspätet seien und wenig mediale Resonanz erführen. Darüber hinaus könnten sie mit ihren Botschaften weder Trolle noch Personen erreichen, die den Mainstream-Medien und staatlichen Stellen generell misstrauen. „*In bestimmten Bevölkerungsteilen ... etabliert*“ sich Desinformation demnach. Auch die Interviewten der Bundessicherheitsbehörde A problematisieren die teilweise geringe Wirkung von Richtigstellungen und die eigene Reichweite. In manchen „*Blasen*“ und geschlossenen Gruppen hätten sie wenig Chancen „*mit unseren Informationen durchzudringen*“. Dies bestätigen die Befragten der Polizei M, die berichten, dass in Telegramkanälen zu den Coronademonstrationen „*generell jede Information*“ der Polizei „*in Frage gestellt und auch kritisiert*“ werde.

Diese Reichweiten-Schwierigkeiten werden auch in der Literatur thematisiert: So erfuhr eine Richtigstellung der Polizei Hamburg im Rahmen des G20-Gipfels 2017, dass keine Panzer mobilisiert wurden, um Ausschreitungen einzudämmen, in der „*sehr angespannten politischen Einsatzlage ... keinen Nährboden, sodass das Gerücht beharrlich und immer wiederkehrend in den sozialen Netzwerke Anklang fand.*“ (Fathi et al., 2019, S. 221) Im Zusammenhang mit den Corona-Maßnahmen „*gelten andere Nutzende (Leute wie du und ich) als glaubwürdiger und authentischer im Vergleich zu Vertreterinnen und Vertretern von offiziellen Organisationen, denen ein strategisches, teilweise auch manipulatives Interesse unterstellt wird*“ (Jarolimek & Melzer, 2022, S. 351). Aufgebrachte Social Media-Nutzer:innen könnten sich etwa wirkmächtiger Bilder und emotionalisierter Botschaften bedienen und Posts schnell teilen, während Po-

---

<sup>16</sup> Interessanterweise schildert der Befragte der Feuerwehr G jedoch auch, dass externe Akteure versuchen würden, diese Kanalreichweite für ihre Zwecke zu instrumentalisieren, indem sie die Feuerwehr G in politischen Posts erwähnten und sie dort „*hineinziehen*“.

lizeien sich an Berufsregeln halten müssen, die Corona-Maßnahmen unterstützten und Informationen „primär über die eigenen Kanäle“ verbreiten: „Der Wettbewerb um Deutungs- und Informationshoheit könnte kaum unterschiedlichere Ausgangsbedingungen haben“ (Jarolimek & Melzer, 2022, S. 356).

Darüber hinaus haben die BOS eingeschränkte Möglichkeiten, gegen Falschinformationen in den sozialen Medien vorzugehen. So berichtet die Interviewte der Bundespolizei, dass sich die Verantwortlichen um die Löschung von Fake Accounts bemühten, die behaupten, von Mitgliedern der Bundespolizei erstellt worden zu sein. Sie könnten eine solche Löschung jedoch nicht selbst vornehmen, sondern müssten die entsprechenden Plattformen im Rahmen des Netzwerkdurchsetzungsgesetzes (NetzDG) darum bitten. Eine Löschung dauere jedoch lange und sei etwa bei Twitter nicht immer möglich. Diese Einschränkungen exekutiver Befugnisse sind aus demokratietheoretischer Sicht wünschenswert, denn die Möglichkeit, durch die Löschung oder Sperrung von Accounts die Äußerung bestimmter Meinungen im öffentlichen Diskurs zu behindern oder zu beschränken, kann von staatlicher Seite auch missbraucht werden. Fraglich ist jedoch, ob es für eine Demokratie angebrachter ist, dass die entsprechende Macht und die Befugnisse dazu bei privaten, überwiegend US-amerikanischen Unternehmen liegen (siehe exemplarisch zur Diskussion um die Macht und Gatekeeperfunktion von Plattformen Fukuyama et al., 2021; Gillespie, 2021; Napoli, 2019).

## 6. Ergebnisse

In Bezug auf die Erfahrungen der BOS zeigen die im Rahmen dieser Studie geführten Interviews mit zehn Vertreter:innen deutscher BOS, dass BOS in Katastrophen- und Krisenlagen häufig mit unabsichtlich verbreiteten Misinformationen in Form von Gerüchten oder Spekulationen konfrontiert sind. Diese Gerüchte sind häufig auf Unsicherheiten und Unwissen in der Bevölkerung zurückzuführen. Zusätzlich werden sie durch die wachsende Tendenz von Augenzeug:innen befeuert, Einsatzgeschehen in Echtzeit zu filmen oder zu fotografieren und die entsprechenden Aufnahmen in den sozialen Medien hochzuladen. Auch wenn Gerüchte und Spekulationen nicht mit böser Absicht verbreitet würden, könnten sie jedoch laut den Interviewten durchaus gefährlich für Einzelne und Gruppen werden, etwa wenn sie zu selbstschädigendem Verhalten oder unnötiger Flucht von sicheren Orten führten. Dagegen hatten viele BOS (insbesondere regionale Behörden und Feuerwehren) bisher kaum oder noch gar nicht mit absichtlich verbreiteter Desinformation zu tun. Allerdings bestehen hier große Unterschiede zwischen den Organisationen: Überregionale Behörden und die Interviewten der Großstadtpolizei haben nach eigenen Angaben durchaus mit intendierter Desinformation zu kämpfen. Dazu gehören etwa Desinformationskampagnen, die versuchen, den Ruf der Polizei selbst zu untergraben, sowie rassistisch motivierte Desinformation. Darüber hinaus berichten die Befragten der Großstadtpolizei von ideologisch motivierter Desinformation im Zusammenhang mit der Covid-19-Pandemie, sowie von versuchter ausländischer Einflussnahme. Kritik an der eigenen Institution und entsprechende Shitstorms waren für einige BOS-Mitarbeitende zudem ein großes Thema in den Interviews und es wurde deutlich, dass sie diese teilweise als Falschinformation verstehen. Dieses Verständnis ist aus demokratietheoretischer Sicht dann problematisch, wenn es dazu führen sollte, dass BOS vorschnell auf vermeintliche Falschinformationen in den sozialen Medien reagieren und dadurch bürgerliche Freiheitsrechte unverhältnismäßig beeinträchtigen.

Unsere Befragung ergibt, dass die BOS mit diversen Problemlagen und Herausforderungen konfrontiert sind: Bei der Bekämpfung von Falschinformationen müssen BOS in demokratischen Staaten gleichzeitig die Sicherheit der Bevölkerung und weitere Rechte wahren, darunter wichtige Freiheitsrechte. In drei Interviews betonten die BOS-Vertreter:innen hier die große Bedeutung der Meinungsfreiheit, und ein Mitarbeiter von Bundessicherheitsbehörde A reflektiert zudem die Schwierigkeit, neutral zwischen Desinformation und legitimen Meinungsäußerungen zu unterscheiden. Darüber hinaus beschränkt auch der Datenschutz die Möglichkeiten von BOS, gegen Falschinformationen vorzugehen, etwa, indem Behörden bestimmte Informationen nicht veröffentlichen können oder nicht in Messengerdiensten aktiv werden dürfen. Neben diesen grundlegenden Überlegungen stehen deutsche BOS vor einer Reihe interner und externer Herausforderungen bei der Bekämpfung von Falschinformationen in den sozialen Medien. Dazu gehören ein Mangel an behördeninternem Wissen und Bewusstsein über die Problematik, eine risikoaverse interne Fehlerkultur, Ressourcenmangel, ein hohes Maß an psychischer Belastung mancher BOS-Mitarbeitenden, mangelnde interne und BOS-übergreifende Strategien, sowie Abstimmungsprobleme und Schwierigkeiten, bestimmte Zielgruppen in den sozialen Medien zu erreichen.

## 7. Diskussion und Ausblick

Falschinformationen in den sozialen Medien untergraben zunehmend demokratische Institutionen und Deliberation (einige Beobachtende sprechen sogar von einer „post-truth world order“, siehe etwa Cosentino, 2020). Sie bedrohen zudem direkt den Selbstschutz von Individuen und die öffentliche Sicherheit (siehe Abschnitt 4.2 und 4.3). Dennoch wurde sowohl international als auch im deutschen Kontext bisher kaum erforscht, welche konkreten Erfahrungen BOS mit Falschinformationen in den sozialen Medien machen und welche Herausforderungen sie hier sehen. Vertiefte Forschung in diesem Bereich leistet einen Beitrag, die Erfahrungen und das Vorgehen von (deutschen) BOS besser zu verstehen, ethisch zu reflektieren und damit auch in die Praxis der Falschinformationsbekämpfung hineinzuwirken. Das vorliegende Paper trägt mit einem explorativen Ansatz dazu bei, diese Forschungslücke für den deutschen Kontext zu schließen. Auf der Grundlage von zehn umfangreichen Expert:inneninterviews mit Vertreter:innen deutscher BOS, ergänzt durch Erkenntnisse aus der Literatur, ermöglicht unser Paper erste Erkenntnisse darüber, mit welcher Art von Falschinformationen in den sozialen Medien deutsche BOS konfrontiert werden und vor welchen Herausforderungen sie bei deren Bekämpfung stehen.

Für unsere Studie interviewten wir Vertreter:innen unterschiedlicher BOS, darunter staatliche und nicht-staatliche Institutionen, sowie Organisationen auf kommunaler und Bundesebene. Die leitfadengestützten Interviews werteten wir mit Hilfe qualitativer Methoden aus. Die Anzahl der von uns geführten Interviews ist jedoch begrenzt. Sie ermöglichen daher keine systematische Differenzierung beispielsweise zwischen den Bundesländern, zwischen der kommunalen, der Landes- und Bundesebene oder in Bezug auf persönliche Charakteristika der Befragten. Darüber hinaus führten wir nur Interviews mit hauptamtlich Tätigen; unsere Studie deckt ehrenamtliche Strukturen in der Katastrophenhilfe und Gefahrenabwehr nicht ab. Dennoch kann sie dazu dienen, explorativ neue Erkenntnisse und damit auch Thesen zu generieren, die erste Implikationen für die Praxis der Öffentlichkeitsarbeit deutscher BOS haben und im Rahmen weiterer Forschung vertieft werden können.

So hat die Erkenntnis, dass BOS in Katastrophen- und Krisenlagen besonders häufig mit teils gefährlicher Misinformation in Form von Gerüchten oder Spekulationen konfrontiert sind, praktische Konsequenzen: Einige Interviewte machen darauf aufmerksam, dass das Debunking von Misinformation andere Maßnahmen erfordert als die Bekämpfung von Desinformation, da die Intentionen und Strategien der Verbreitenden grundlegend andere sind. BOS benötigen daher ausreichendes Wissen für den Umgang mit Spekulationen und Gerüchten im Krisenfall. Entsprechend sollte die Erforschung der Besonderheiten von Misinformation trotz der Bedeutung des Themas Desinformation nicht vernachlässigt werden.

Gleichzeitig könnten die von uns herausgearbeiteten Unterschiede in den Erfahrungen deutscher BOS in Bezug auf intendierte Desinformation in den nächsten Jahren verblassen. So berichtet der Vertreter der Feuerwehr G, dass die Feuerwehr bereits jetzt immer stärker für politische Diskurse instrumentalisiert werde, und rechnet damit, dass Falschinformationen in naher Zukunft eine größere Herausforderung für die eigene Arbeit darstellen werden. Die Konfrontation mit Desinformation könnte auch deswegen zunehmen, weil böswillige Akteur:innen bewusst versuchen, mit Hilfe von Desinformation die Autorität von staatlichen Behörden und Hilfsorganisationen zu untergraben, um demokratische Institutionen zu schwächen und die Bevölkerung zu verunsichern. Zukünftige Forschung sollte daher überprüfen, ob ideologisch motivierte Desinformation in Zukunft eine größere Rolle für deutsche BOS spielen wird. Sie könnte zudem untersuchen, welche Arten und Themen von Gerüchten und Spekulationen böswillige Akteure bewusst aufgreifen und für Desinformation instrumentalisieren und welche Mechanismen und Strategien diese dabei nutzen.

Überraschend war für uns, welche große Rolle als ungerechtfertigt empfundene Kritik an der eigenen Organisation für die Interviewten in Bezug auf die Wahrnehmung von Falschinformationen spielte. Diese Erkenntnis ist in Bezug auf die Forschung zu Falschinformationen bedeutsam, denn bislang thematisiert die Literatur die Schwächung demokratischer Institutionen eher als allgemeine Gefahr von Desinformation (siehe etwa Kagel, 2019, S. 162). Die Auswirkungen *gezielter* Desinformation auf BOS wurden bisher nur selten untersucht (eine Ausnahme bildet Huey, 2022). Eine systematische Aufarbeitung verschiedener Angriffe gegen BOS und der dazu verwandten Strategien könnte es BOS erleichtern, Gegenstrategien zu entwickeln, aber auch gerechtfertigte Behördenkritiken von Desinformation zu trennen.

Um die Generalisierbarkeit unserer Erkenntnisse zu überprüfen, könnte weitere Forschung analysieren, ob die beschriebenen unterschiedlichen Erfahrungen verschiedener BOS mit Falschinformationen auch auf weitere Sicherheitsbehörden und Hilfsorganisationen in Deutschland zutreffen. Zukünftige Forschung könnte zudem differenzierter auf Unterschiede zwischen verschiedenen BOS eingehen, darunter auf Unterschiede zwischen Organisationen auf kommunaler, Landes- und Bundesebene, oder zwischen hauptamtlichen und ehrenamtlichen Strukturen. Weiter gedacht könnten Fallstudien anderer Länder und länderübergreifende Vergleiche aufzeigen, inwiefern sich die hier gewonnenen Erkenntnisse auch auf andere demokratische Staaten und ihren Umgang mit Falschinformationen übertragen lassen. Um die hier gewonnenen Erkenntnisse zu vertiefen, müsste zudem untersucht werden, welche Individuen und Gruppierungen hinter den sicherheitsrelevanten Falschinformationen stehen, mit denen spezifisch BOS in Deutschland (und anderen demokratischen Staaten) konfrontiert werden, welche Absichten sie verfolgen, und welche Konsequenzen dies hat.

In Bezug auf die Herausforderungen, denen BOS bei möglichen Reaktionen auf Falschinformationen begegnen, bieten die konkreten internen und externen Herausforderungen, welche die von uns Interviewten nannten, Ansatzpunkte für erste Handlungsempfehlungen an Politik,

Verwaltung und Zivilgesellschaft. Diese könnten BOS – auch ohne mögliche Gesetzesänderungen auf (supra-)nationaler Ebene oder Bemühungen zur Plattformregulierung, wie sie häufig politisch diskutiert werden – im Kampf gegen Falschinformationen stärken: So könnten interne Schulungen zum Thema Falschinformationen nicht nur für die Social Media-Beauftragten, sondern auch für weitere BOS-Mitarbeitende und die Führungsriege das behördeninterne Bewusstsein und Wissen über die Problematik von Falschinformationen stärken. Diskussionen und Hilfestellungen in den Schulungen zu schwierigen ethischen Entscheidungen im Spannungsfeld von Meinungsfreiheit, Datenschutz und Desinformationsbekämpfung könnten weiterhin dazu beitragen, die Desinformationsbekämpfung im Einklang mit demokratischen Werten durchzuführen. Psychologische Trainings und Unterstützungsangebote könnten darüber hinaus helfen, psychische Belastungen von Mitarbeitenden zu mildern, die täglich mit Desinformation in den sozialen Medien konfrontiert werden. Solche Schulungen, Trainings und Unterstützungsangebote könnten von zivilgesellschaftlichen Organisationen angeboten und von staatlicher Stelle finanziert werden. Zudem deuten die Interviews darauf hin, dass eine bessere personelle und finanzielle Ausstattung bestimmter BOS im Bereich Social Media und Öffentlichkeitsarbeit geboten ist, und dass es übergeordneter politischer Strategien und administrativer Koordination in diesem Bereich bedarf. Auch hier könnten politische und administrative Maßnahmen BOS in Deutschland – und gegebenenfalls auch in anderen Ländern – beim Umgang mit Falschinformationen stärken.

Insofern bilden die hier herausgearbeiteten Herausforderungen für deutsche BOS eine wichtige Grundlage für weitere Forschung zu den konkreten *Maßnahmen*, die sie gegen Falschinformation in den sozialen Medien ergreifen (können). Diese Maßnahmen sind nicht Gegenstand des vorliegenden Papers. Unsere Interviews zeigen jedoch, dass zu diesen möglichen Maßnahmen unter anderem eine proaktive Kommunikation von BOS auf sozialen Medien, ein aktives Community-Management, verstärkte Kooperationen zwischen BOS, aber auch Richtigstellungen, das Löschen oder Blockieren von Beiträgen und Nutzer:innen auf verschiedenen Kanälen gehören. Hier bedarf es dringend weiterer Forschung, die untersucht, inwiefern die Bevölkerung verschiedenen Maßnahmen zustimmt, welche Wirkung diese entfalten können, und wie sie ethisch, demokratietheoretisch, und rechtlich zu bewerten und einzuordnen sind. Nur durch fundierte Untersuchungen dazu wird es BOS in demokratischen Staaten in Zukunft möglich sein, effektiv auf die wachsende Bedrohung durch Falschinformationen in den sozialen Medien zu reagieren, und gleichzeitig wichtige demokratische Grundsätze und Werte – und damit die Demokratie selbst – zu wahren.

Wie beschrieben ordnen sich alle Maßnahmen, die BOS zur Bekämpfung von Falschinformationen in den sozialen Medien ergreifen, in einen breiteren gesellschaftspolitischen Rahmen ein: In demokratischen Staaten wirken zahlreiche Akteure und Maßnahmen zusammen, um der wachsenden Problematik der Verbreitung von Falschinformationen in den sozialen Medien zu begegnen. Dazu gehören etwa eine Stärkung der Medienkompetenz, regulatorische Ansätze in Bezug auf Social Media-Plattformen, technische Innovationen in der Authentifizierung und Detektion von Falschinformationen, und fact checking. Das vorliegende Paper legte jedoch einen besonderen Fokus auf BOS, da diese in der Forschung zur Bekämpfung von Falschinformationen bisher vernachlässigt wurden, obwohl Falschinformationen in den sozialen Medien zunehmend auch in ihren Zuständigkeits- und Arbeitsbereich fallen. Welche Erfahrungen BOS mit Falschinformationen machen und vor welchen Herausforderungen sie sich hier sehen, ist also relevant für die breitere gesellschaftliche und politische Diskussion um den Umgang mit Falschinformationen online. Ihre Erfahrungen und Handlungsmöglichkeiten sollten daher

nicht länger außer Acht gelassen werden, denn BOS können einen wichtigen Beitrag dazu leisten, Falschinformationen in den sozialen Medien zu bekämpfen und damit die Sicherheit Einzelner und der Bevölkerung zu erhöhen.

## Literaturverzeichnis

- Akkaya, C., Fedorowicz, J. & Kremer, H. (2019). Successful Practices for Using Social Media by Police Departments: A Case Study of the Munich Police. *ECIS 2019 proceedings*. Association for Information Systems.
- Andrews, C., Fichet, E., Ding, Y., Spiro, E. S. & Starbird, K. (2016). Keeping Up with the Tweet-dashians. In D. Gergle, M. R. Morris, P. Bjørn & J. Konstan (Hrsg.), *Proceedings of the 19th ACM Conference on Computer-Supported Cooperative Work & Social Computing* (S. 452–465). ACM. <https://doi.org/10.1145/2818048.2819986>
- Arif, A., Robinson, J. J., Stanek, S. A., Fichet, E. S., Townsend, P., Worku, Z. & Starbird, K. (2017). A Closer Look at the Self-Correcting Crowd. In C. P. Lee, S. Poltrock, L. Barkhuus, M. Borges & W. Kellogg (Hrsg.), *Proceedings of the 2017 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work and Social Computing* (S. 155–168). ACM. <https://doi.org/10.1145/2998181.2998294>
- BBK. (o. J.). *Das BBK stellt sich vor*. [https://www.bbk.bund.de/DE/Das-BBK/Das-BBK-stellt-sich-vor/das-bbk-stellt-sich-vor\\_node.html](https://www.bbk.bund.de/DE/Das-BBK/Das-BBK-stellt-sich-vor/das-bbk-stellt-sich-vor_node.html) (15.11.2023)
- Bendel, O. (2021). „Shitstorm“. In *Gabler Wirtschaftslexikon*. <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/shitstorm-123243> (15.11.2023)
- Blasio, E. de & Selva, D. (2021). Who Is Responsible for Disinformation? European Approaches to Social Platforms' Accountability in the Post-Truth Era. *American Behavioral Scientist*, 65(6), 825–846. <https://doi.org/10.1177/0002764221989784>
- Bogner, A., Littig, B. & Menz, W. (2014). *Interviews mit Experten: Eine praxisorientierte Einführung. Lehrbuch*. Springer VS. <https://doi.org/10.1007/978-3-531-19416-5>
- Bontridder, N. & Pouillet, Y. (2021). The role of artificial intelligence in disinformation. *Data & Policy*, 3. <https://doi.org/10.1017/dap.2021.20>
- Colomina, C., Sánchez Margalef, Héctor & Youngs, R. (2021). *The impact of disinformation on democratic processes and human rights in the world: Study for the Directorate-General for External Policies of the European Parliament*. <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/245739bc-bf5a-11eb-a925-01aa75ed71a1/language-en> (15.11.2023)
- Cosentino, G. (2020). *Social media and the post-truth world order: The global dynamics of disinformation*. Palgrave pivot. Palgrave Macmillan. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/kxp/detail.action?docID=6135165> (15.11.2023)
- Dhoju, S., Rony, M. M. U., Kabir, M. A. & Hassan, N. (2019). A Large-Scale Analysis of Health Journalism by Reliable and Unreliable Media. *Studies in health technology and informatics*, 264, 93–97. <https://doi.org/10.3233/SHTI190190>
- Dunckel, T. (2020). Der rechtliche Rahmen der Verwaltungskommunikation. In K. Kocks, S. Knorre & J. N. Kocks (Hrsg.), *Öffentliche Verwaltung – Verwaltung in der Öffentlichkeit* (S. 57–75). Springer Fachmedien Wiesbaden. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-28008-6\\_4](https://doi.org/10.1007/978-3-658-28008-6_4)
- Eggers, C. W. (2020). *Quick Guide Social-Media-Recht der öffentlichen Verwaltung*. Springer Fachmedien Wiesbaden. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-30810-0>
- Fathi, R., Brixy, A.-M. & Fiedrich, F. (2019). Desinformationen und Fake-News in der Lage: Virtual Operations Support Team (VOST) und Digital Volunteers im Einsatz. In H.-J. Lange & M. Wendekamm (Hrsg.), *Studien zur inneren Sicherheit: Band 23. Postfaktische Sicherheitspolitik: Gewährleistung von Sicherheit in unübersichtlichen Zeiten* (S. 211–235). Springer VS. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-27281-4\\_11](https://doi.org/10.1007/978-3-658-27281-4_11)

- Ferrara, E. (2023). Social bot detection in the age of ChatGPT: Challenges and opportunities. *First Monday*. Vorab-Onlinepublikation. <https://doi.org/10.5210/fm.v28i6.13185>
- Franz, T. (2013). *Einführung in die Verwaltungswissenschaft. Lehrbuch*. Springer VS.
- Fukuyama, F., Richman, B. & Goel, A. (2021). How to Save Democracy From Technology: Ending Big Tech's Information Monopoly. *Foreign Affairs*. <https://www.foreignaffairs.com/articles/usa/2020-11-24/fukuyama-how-save-democracy-technology> (15.11.2023)
- Geier, W. (2017). Strukturen, Zuständigkeiten, Aufgaben und Akteure. In H. Karutz, W. Geier & T. Mitschke (Hrsg.), *Bevölkerungsschutz: Notfallvorsorge und Krisenmanagement in Theorie und Praxis* (S. 93–128). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-662-44635-5\\_4](https://doi.org/10.1007/978-3-662-44635-5_4)
- Gillespie, T. (2021). *Custodians of the internet: Platforms, content moderation, and the hidden decisions that shape social media*. Yale University Press.
- Gläser, J. & Laudel, G. (2010). *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen* (4. Aufl.). Lehrbuch. VS Verlag.
- Graßl, M. (2022). Vom Pressesprecher zum Kommunikationsmanager: Neue Herausforderungen und Kompetenzen für die polizeiliche Presse- und Öffentlichkeitsarbeit. In D. Wehe & H. Siller (Hrsg.), *Handbuch Polizeimanagement* (S. 1–15). Springer Fachmedien Wiesbaden. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-34394-1\\_73-1](https://doi.org/10.1007/978-3-658-34394-1_73-1)
- Hartwig, K., Doell, F. & Reuter, C. (2023). *The Landscape of User-centered Misinformation Interventions—A Systematic Literature Review: A Preprint*. <https://arxiv.org/pdf/2301.06517> (15.11.2023)
- Huey, L. (2022). Implications of Misinformation for Public Order Policing. *The Journal of Intelligence, Conflict, and Warfare*, 5(2), 204–208. <https://doi.org/10.21810/jicw.v5i2.5071>
- Hughes, A. L. & Palen, L. (2012). The Evolving Role of the Public Information Officer: An Examination of Social Media in Emergency Management. *Journal of Homeland Security and Emergency Management*, 9(1). <https://doi.org/10.1515/1547-7355.1976>
- Jarolimek, S. & Melzer, A. (2022). Öffentliche Kommunikation, Polizei und Corona. In H.-J. Lange (Hrsg.), *Studien zur inneren Sicherheit. Politik zwischen Macht und Ohnmacht* (S. 341–361). Springer Fachmedien Wiesbaden. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-35393-3\\_12](https://doi.org/10.1007/978-3-658-35393-3_12)
- Jeanis, M. N., Muniz, C. N. & Molbert, C. L. (2021). Law Enforcement and Social Media Usage: An Analysis of Engagement. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 15(1), 570–583. <https://doi.org/10.1093/police/paz026>
- Johann, M. & Oswald, M. (2018). Bürgerdialog 2.0 – Eine empirische Analyse zum Einsatz von Facebook als Kommunikationsmedium deutscher Polizeien. In T.-G. Rüdiger & P. S. Bayerl (Hrsg.), *Digitale Polizeiarbeit* (S. 19–38). Springer Fachmedien Wiesbaden. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-19756-8\\_2](https://doi.org/10.1007/978-3-658-19756-8_2)
- Jonas, U. (26. Juli 2021). Hochwasser: Nein, Rettungskräfte werden nicht am Nürburgring „festgehalten“ und am Helfen gehindert. *Correctiv*. <https://correctiv.org/faktencheck/2021/07/26/hochwasser-nein-rettungskraefte-werden-nicht-am-nuerburgring-festgehalten-und-am-helfen-gehindert/> (15.11.2023)
- Jungblut, M., Kümpel, A. S. & Steer, R. (2022). Social media use of the police in crisis situations: A mixed-method study on communication practices of the German police. *New Media & Society*, 0(0). <https://doi.org/10.1177/14614448221127899>
- Kagel, M. (2019). Unsicherheit durch Lüge. In H.-J. Lange & M. Wendekamm (Hrsg.), *Studien zur inneren Sicherheit: Band 23. Postfaktische Sicherheitspolitik: Gewährleistung von Sicherheit in unübersichtlichen Zeiten* (S. 153–167). Springer VS. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-27281-4\\_8](https://doi.org/10.1007/978-3-658-27281-4_8)
- Kankanamge, N., Yigitcanlar, T. & Goonetilleke, A. (2020). How engaging are disaster management related social media channels? The case of Australian state emergency organisations. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 48, 101571. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2020.101571>
- Latonero, M. & Shklovski, I. (2011). Emergency Management, Twitter, and Social Media Evangelism. *International Journal of Information Systems for Crisis Response and Management*, 3(4), 1–16. <https://doi.org/10.4018/jiscrm.2011100101>

- Laufs, J. & Waseem, Z. (2020). Policing in pandemics: A systematic review and best practices for police response to COVID-19. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 51, 101812. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2020.101812>
- Lorini, V., Castillo, C., Peterson, S., Rufolo, P., Purohit, H., Pajarito, D., Albuquerque, J. P. de & Buntain, C. (2021). Social media for emergency management: Opportunities and challenges at the intersection of research and practice. In *Proceedings of the 18th ISCRAM Conferenc*. [https://chato.cl/papers/lorini\\_2021\\_social\\_media\\_emergency\\_management.pdf](https://chato.cl/papers/lorini_2021_social_media_emergency_management.pdf) (16.11.2023)
- Lovari, A. & Bowen, S. A. (2020). Social media in disaster communication: A case study of strategies, barriers, and ethical implications. *Journal of Public Affairs*, 20(1). <https://doi.org/10.1002/pa.1967>
- Mason, L. E., Krutka, D. & Stoddard, J. (2018). Media Literacy, Democracy, and the Challenge of Fake News. *Journal of Media Literacy Education*, 10(2), 1–10. <https://doi.org/10.23860/JMLE-2018-10-2-1>
- Mayring, P. (2022). *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken* (13., überarbeitete Auflage). Beltz
- McDougall & Julian (2019). Media Literacy versus Fake News: Critical Thinking, Resilience and Civic Engagement. *Media Studies*, 10(19), 29–45. <https://core.ac.uk/download/pdf/231792996.pdf> (16.11.2023)
- McKay, S. & Tenove, C. (2021). Disinformation as a Threat to Deliberative Democracy. *Political Research Quarterly*, 74(3), 703–717. <https://doi.org/10.1177/1065912920938143>
- Meijer, A. J. & Torenvlied, R. (2016). Social Media and the New Organization of Government Communications. *The American Review of Public Administration*, 46(2), 143–161. <https://doi.org/10.1177/0275074014551381>
- Möller, J., Hameleers, M. & Ferreau, F. (2020). *Typen von Desinformation und Misinformation: Verschiedene Formen von Desinformation und ihre Verbreitung aus kommunikationswissenschaftlicher und rechtswissenschaftlicher Perspektive*. Ein Gutachten im Auftrag der Gremienvorsitzendenkonferenz. [https://www.die-medienanstalten.de/fileadmin/user\\_upload/die\\_medienanstalten/Publikationen/Weitere\\_Veroeffentlichungen/GVK\\_Gutachten\\_final\\_WEB\\_bf.pdf](https://www.die-medienanstalten.de/fileadmin/user_upload/die_medienanstalten/Publikationen/Weitere_Veroeffentlichungen/GVK_Gutachten_final_WEB_bf.pdf) (16.11.2023)
- Möser, A. (2020). Kommunale Kommunikation in digitalen Zeiten. In K. Kocks, S. Knorre & J. N. Kocks (Hrsg.), *Öffentliche Verwaltung – Verwaltung in der Öffentlichkeit* (S. 201–221). Springer Fachmedien Wiesbaden. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-28008-6\\_10](https://doi.org/10.1007/978-3-658-28008-6_10)
- Müller-Tischer, J. (2023). *Das VOST (Virtual Operations Support Team) des THW – Eine digitale Einheit zur Lageunterstützung*. [https://www.die-medienanstalten.de/fileadmin/user\\_upload/die\\_medienanstalten/Publikationen/Weitere\\_Veroeffentlichungen/GVK\\_Gutachten\\_final\\_WEB\\_bf.pdf](https://www.die-medienanstalten.de/fileadmin/user_upload/die_medienanstalten/Publikationen/Weitere_Veroeffentlichungen/GVK_Gutachten_final_WEB_bf.pdf) (15.11.2023)
- Napoli, P. M. (2019). *Social media and the public interest: Media regulation in the disinformation age*. Columbia University Press.
- Nitschke, P. (2008). Polizei und staatliches Gewaltmonopol in der Internationalisierung. In P. Leßmann-Faust (Hrsg.), *Polizei und Politische Bildung* (1. Aufl., S. 211–221). VS Verlag für Sozialwissenschaften. [https://doi.org/10.1007/978-3-531-91116-8\\_10](https://doi.org/10.1007/978-3-531-91116-8_10)
- Oh, O., Kwon, K. H. & Rao, H. R. (2010). An Exploration of Social Media in Extreme Events: Rumor Theory and Twitter during the Haiti Earthquake 2010. In *Proceedings of the 31st International Conference on Information Systems* (Bd. 231, S. 7332–7336). [https://aisel.aisnet.org/icis2010\\_submissions/231/](https://aisel.aisnet.org/icis2010_submissions/231/) (15.11.2023)
- Panagiotopoulos, P., Barnett, J., Bigdeli, A. Z. & Sams, S. (2016). Social media in emergency management: Twitter as a tool for communicating risks to the public. *Technological Forecasting and Social Change*, 111, 86–96. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2016.06.010>
- Pawelec, M. & Bieß, C. (2021). *Deepfakes: Technikfolgen und Regulierungsfragen aus ethischer und sozialwissenschaftlicher Perspektive* (1. Auflage). *Kommunikations- und Medienethik: Bd. 16*. Nomos Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG.

- Plotnick, L., Hiltz, S. R., Kushma, J. A. & Tapia, A. (2015). Red Tape: Attitudes and Issues Related to Use of Social Media by U.S. County-Level Emergency Managers. In *Proceedings of the ISCRAM 2015 Conference*, Kristiansand.
- Pomeranz, J. L. & Schwid, A. R. (2021). Governmental actions to address COVID-19 misinformation. *Journal of public health policy*, 42(2), 201–210. <https://doi.org/10.1057/s41271-020-00270-x>
- Pudlat, A. (2017). Inszenierte Sicherheit?! Polizeiliche Selbstverortung und Legitimation am Beispiel der Öffentlichkeitsarbeit. In B. Frevel & M. Wendekamm (Hrsg.), *Sicherheitsproduktion zwischen Staat, Markt und Zivilgesellschaft* (S. 73–95). Springer Fachmedien Wiesbaden. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-13435-8\\_5](https://doi.org/10.1007/978-3-658-13435-8_5)
- Reeh, S. (2019). Mediatisierte Krisenkommunikation: Ein qualitativer Ansatz zum Einsatz von Social Media im Zuge der Krisenkommunikation österreichischer und deutscher Polizei- und Sicherheitsbehörden. *kommunikation.medien*. Vorab-Onlinepublikation. <https://doi.org/10.25598/JKM/2019-10.5>
- Reuter, C. & Kaufhold, M.-A. (2021). Soziale Medien in Notfällen, Krisen und Katastrophen. In C. Reuter (Hrsg.), *Sicherheitskritische Mensch-Computer-Interaktion* (S. 407–430). Springer Fachmedien Wiesbaden. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-32795-8\\_19](https://doi.org/10.1007/978-3-658-32795-8_19)
- Rüdel, N. (2021, 20. Juli). Fake News in der Unwetter-Katastrophe: Polizei tritt Falschmeldungen über Reduzierung der Einsatzkräfte entgegen. *General-Anzeiger*. [https://ga.de/region/ahr-und-rhein/bad-neuenahr-ahrweiler/fake-news-nach-der-flutkatastrophe-geruechte-und-ihrte-auswirkungen\\_aid-61647059](https://ga.de/region/ahr-und-rhein/bad-neuenahr-ahrweiler/fake-news-nach-der-flutkatastrophe-geruechte-und-ihrte-auswirkungen_aid-61647059) (15.11.2023)
- Schmid, S., Hartwig, K., Cieslinski, R. & Reuter, C. (2022). Digital Resilience in Dealing with Misinformation on Social Media during COVID-19: A Web Application to Assist Users in Crises. *Information systems frontiers: a journal of research and innovation*, 1–23. <https://doi.org/10.1007/s10796-022-10347-5>
- Schnell, R., Hill, P. B. & Esser, E. (2008). *Methoden der empirischen Sozialforschung* (8., unveränd. Aufl.). Oldenbourg.
- Schröder, M. (2021). Medienkompetenz als Schlüssel für Demokratiekompetenz. In M. S. Hubacher & M. Waldis (Hrsg.), *Research. Politische Bildung für die digitale Öffentlichkeit: Umgang mit politischer Information und Kommunikation in digitalen Räumen* (S. 89–107). Springer VS. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-33255-6\\_5](https://doi.org/10.1007/978-3-658-33255-6_5)
- Sehl, M. (1. August 2019). Rechtsschutz gegen den „Türknauf des Todes“? Falschmeldung der Polizei auf Twitter. *Legal Tribune Online*. <https://www.lto.de/recht/hintergruende/h/polizei-twitter-informationshandeln-social-media-falsch-meldung-rechtsschutz/> (15.11.2023)
- Shao, C., Ciampaglia, G. L., Flammini, A. & Menczer, F. (2016). *Hoaxy*. <https://doi.org/10.1145/2872518.2890098>
- Starbird, K. (2017). Examining the Alternative Media Ecosystem through the Production of Alternative Narratives of Mass Shooting Events on Twitter. In *Proceedings of the Tenth International AAAI Conference on Web and Social Media (ICWSM 2017)*. [faculty.washington.edu/kstarbi/Alt\\_Narratives\\_ICWSM17-CameraReady.pdf](https://faculty.washington.edu/kstarbi/Alt_Narratives_ICWSM17-CameraReady.pdf) (15.11.2023)
- Starbird, K., Dailey, D., Mohamed, O., Lee, G. & Spiro, E. S. (2018). Engage Early, Correct More. In R. Mandryk, M. Hancock, M. Perry & A. Cox (Hrsg.), *Proceedings of the 2018 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (S. 1–12). ACM. <https://doi.org/10.1145/3173574.3173679>
- Starbird, K., Maddock, J., Orand, M., Achterman, P. & Mason, R. M. (2014). Rumors, False Flags, and Digital Vigilantes: Misinformation on Twitter after the 2013 Boston Marathon Bombing. In M. Kindling & E. Greifeneder (Hrsg.), *iConference 2014 Proceedings*. iSchools. <https://doi.org/10.9776/14308>
- Steinwehr, U. (2021, 31. Juli). Deutschland: 600 Babyleichen im Flutgebiet? *Deutsche Welle*. <https://www.dw.com/de/faktencheck-falschmeldung-zu-600-babyleichen-in-deutschlands-flutgebiet/a-58709604> (15.11.2023)

- Stieglitz, S., Fromm, J., Kocur, A., Rostalski, F., Duda, M., Evans, A., Rieskamp, J., Sievi, L., Pawelec, M., Heesen, J., Loh, W., Fuchß, C. & Eyilmez, K. (2023). *What Measures Can Government Institutions in Germany Take Against Digital Disinformation? A Systematic Literature Review and Ethical-Legal Discussion*. *Wirtschaftsinformatik 2023 Proceedings*, 20. <https://aisel.aisnet.org/wi2023/20/> (14.11.2023).
- Tagesschau (2021, 20. August). Eine Flut von Fake News. <https://www.tagesschau.de/faktenfinder/hochwasser-flut-fake-news-101.html> (15.11.2023)
- Thomson, R., & Ito, N. (2012). Social Responsibility and Sharing Behaviors Online: The Twitter-Sphere's Response to the Fukushima Disaster. *International Journal of Cyber Society and Education*, 5(1), 55–74. <https://www.learntechlib.org/p/209230/> (15.11.2023)
- Tran, T., Valecha, R., Rad, P. & Rao, H. R. (2021). An Investigation of Misinformation Harms Related to Social Media during Two Humanitarian Crises. *Information systems frontiers: a journal of research and innovation*, 23(4), 931–939. <https://doi.org/10.1007/s10796-020-10088-3>
- Turcilo, L. & Obrenovic, M. (2020). *Fehlinformationen, Desinformationen, Malinformationen: Ursachen, Entwicklungen und ihr Einfluss auf die Demokratie* (Demokratie im Fokus Nr. 3). [https://www.boell.de/sites/default/files/2020-08/200825\\_E-Paper3\\_DE.pdf](https://www.boell.de/sites/default/files/2020-08/200825_E-Paper3_DE.pdf) (15.11.2023)
- Vese, D. (2022). Governing Fake News: The Regulation of Social Media and the Right to Freedom of Expression in the Era of Emergency. *European Journal of Risk Regulation*, 13(3), 477–513. <https://doi.org/10.1017/err.2021.48>
- Wegner, M., Wagner, D., vom Feld, L. & Struck, J. (2020). Die Polizei als „Influencerin“? – Zum Einfluss der Polizei auf sicherheitspolitische Diskurse: Die Silvesternacht in Leipzig-Connewitz 2019/2020. In D. Hunold & A. Ruch (Hrsg.), *Edition Forschung und Entwicklung in der Strafrechtspflege. Polizeiarbeit zwischen Praxishandeln und Rechtsordnung: Empirische Polizeiforschungen zur polizeipraktischen Ausgestaltung des Rechts* (S. 39–73). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-30727-1\\_3](https://doi.org/10.1007/978-3-658-30727-1_3)
- Welty, U. (2017, 22. Juli). Amoklauf in München vor einem Jahr: Wie die Polizei soziale Netzwerke nutzte: Marcus da Gloria Martins im Gespräch mit Ute Welty. *Deutschlandfunk Kultur*. <https://www.deutschlandfunkkultur.de/amoklauf-in-muenchen-vor-einem-jahr-wie-die-polizei-soziale-100.html> (15.11.2023)
- Zahid, M. M., Nusrat, A. & Kanwal, A. (2022). Trends and Issues of Social Media Adoption by Public Administration in New Normal. In P. G. Aquino & R. C. Jalagat (Hrsg.), *Effective Public Administration Strategies for Global “New Normal”* (S. 73–95). Springer Nature Singapore. [https://doi.org/10.1007/978-981-19-3116-1\\_6](https://doi.org/10.1007/978-981-19-3116-1_6)
- Zeng, J., Burgess, J. & Bruns, A. (2019). Is citizen journalism better than professional journalism for fact-checking rumours in China? How Weibo users verified information following the 2015 Tianjin blasts. *Global Media and China*, 4(1), 13–35. <https://doi.org/10.1177/2059436419834124>

### Kontakt | Contact

Maria Pawelec | Internationales Zentrum für Ethik in den Wissenschaften (IZEW) | Universität Tübingen | [maria.pawelec@uni-tuebingen.de](mailto:maria.pawelec@uni-tuebingen.de)

Dr. Luzia Sievi | Internationales Zentrum für Ethik in den Wissenschaften (IZEW) | Universität Tübingen | [luzia.sievi@izew.uni-tuebingen.de](mailto:luzia.sievi@izew.uni-tuebingen.de)