



Hochschule für Angewandte
Wissenschaften Hamburg
Hamburg University of Applied Sciences



Bachelor-Thesis

Zur Erlangung des akademischen Grades

Bachelor of Engineering

im Studiengang Gefahrenabwehr / Hazard Control

Verfasser: Simon Haushahn
Matrikelnummer: 1962975

Referent: Prof. Dr. Marc Schütte
Hochschule für angewandte Wissenschaft Hamburg

Korreferent: Dr. rer. nat. Susanne Wacht
Bundesanstalt Technisches Hilfswerk

Hamburg den 28.02.2013

Bachelor-Thesis

von: Simon Haushahn
Dietrich Bonhoefferstr. 26
D-78166 Donaueschingen
Matrikelnr.: 1962975

Thema:

Informationsmanagement in humanitären Krisen: Defizite, Auswirkungen und Lösungsanalyse

Erstprüfer: Prof. Dr. Marc Schütte
Hochschule für angewandte Wissenschaft Hamburg
Lohbrügger Kirchstraße 65
D-21033 Hamburg

Zweitprüfer: Dr. rer. Nat. Susanne Wacht
Bundesanstalt Technisches Hilfswerk
Referat E2 (Ausland)
Provinzialstraße 93
D-53127 Bonn

Beginn der Arbeit: 18.12.2012

Abgabe der Arbeit: 28.02.2013

Danksagung:

An dieser Stelle möchte ich mich bei all denen bedanken, die mich bei der Anfertigung meiner Bachelorarbeit so tatkräftige unterstützt haben.

Mein besonderer Dank gilt hierbei meinem Betreuer seitens der Hochschule für angewandte Wissenschaft Herrn Dr. Marc Schütte, der mir fachlich in allen Bereichen mit Rat zur Seite stand.

Besonderen Dank will ich auch Frau Dr. rer. nat. Susanne Wacht von der Bundesanstalt des Technischen Hilfswerks bekunden. Frau Wacht hat sich kurzfristig entschlossen mich bei der Anfertigung dieser Arbeit zu betreuen und stand mir zu jeder Zeit mit tatkräftiger Unterstützung zur Seite.

Ebenfalls gilt mein Dank den Interviewteilnehmern ohne deren Fachwissen und Auskünfte diese Arbeit nicht realisiert worden wäre.

Mein weiterer Dank gilt vor allem meiner Familie, die mich während der gesamten Bearbeitungsphase unterstützt und mir durch Gespräche Denkanstöße geliefert hat, sowie meinen Freunden die mich ab und zu auf andere Gedanken gebracht haben.

Herzlichen Dank
Simon Haushahn

Abstract:

In dieser Arbeit werden die Anforderungen an ein internationales Informationsmanagement anhand der Zusammenhänge zwischen dem Informationsaustausch und der Koordinierungsunterstützung der United Nations diskutiert. Neben der grundlegenden Betrachtung der Struktur und deren Untersuchung auf Abhängigkeiten zwischen den koordinierenden und den operativen Einheiten, werden anhand einer inhaltsanalytischen Literaturrecherche bestehende Defizite ausgearbeitet, welche durch Experteninterviews verifiziert werden.

Die Prozesse, die für ein Informationsmanagement von Bedeutung sind, lassen sich in Informationssammlung, -aufbereitung, -auswertung und -verteilung differenzieren, wobei für jeden der Teilprozesse spezifische Probleme aufgeführt werden.

Die Defizite lassen sich auf externe Faktoren wie z.B. die Sprachenproblematik, lokalen, politischen, religiösen und schadensabhängigen Gegebenheiten zurückführen. Weiterhin beeinflussen organisationsübergreifende Faktoren die Teilprozesse und somit die Koordinierung eines Einsatzes. Hierbei sind besonders die bestehenden unterschiedlichen Vorgehensweisen im Informationsmanagement zu nennen, da die hierdurch entstehenden Defizite erheblich sind. Dies liegt erstens an den unterschiedlichen Informationsrelevanzen der Einheiten (Schwerpunkte/Clusterbereiche), zweitens an der Bereitschaft der Organisationen ein gemeinsames Informationsmanagement in humanitären Hilfseinsätzen zu erschaffen, drittens an Kenntnisdefiziten und viertens der enormen Informationsflut.

Dementsprechend werden in dieser Arbeit die Auswirkungen der Defizite diskutiert, wobei als primäre Auswirkung der Mehraufwand für koordinierende Einheiten und das Nichtauffinden von relevanten Informationen aufgeführt werden kann. Diese Aspekte bewirken einen Mangel an operativ-taktisch relevanten Informationen, welche für eine effektive Koordinierung unabdingbar sind. Daher können den zeitkritischen Anforderungen nicht entsprochen werden.

Anhand dieses Sachverhaltes werden Anforderungen abgeleitet, welche speziell im Bereich von organisationsübergreifender Strukturierung liegen. Denn wie in dieser Arbeit gezeigt wird, können maßgebliche Synergieeffekte durch eine gemeinsame Struktur und vergleichbare Abläufe innerhalb der Informationsmanagementprozesse erzielt werden, anhand deren sich die Notwendigkeit zu Standardisierungen belegen lassen.

Inhaltsverzeichnis:

1. Abkürzungsverzeichnis	1
2. Tabellenverzeichnis	2
3. Abbildungsverzeichnis	2
4. Einleitung	3
5. Zielsetzung	4
6. Methode	5
6.1. Definition des Objektbereiches	5
6.2. Vorgehen	6
6.2.1. Betrachtung der Struktur	6
6.2.2. Literaturanalyse	6
6.2.3. Experteninterview	7
6.2.3.1. Interviewstil	7
6.2.3.2. Auswertung des Interviews	8
6.2.3.3. Qualitativen Inhaltsanalyse	9
7. Bestimmung der Untersuchungskategorien	11
7.1. Definition einer humanitären Katastrophe	11
7.2. Untersuchung der Struktur durch Verwendung von Einflussdiagrammen	11
7.2.1. Strukturen in Hilfsmissionen	12
7.2.1.1. Koordinierung in internationalen humanitären Hilfseinsätzen	12
7.2.1.2. Struktur des UN System	12
7.2.1.2.1. UN OCHA	12
7.2.1.2.2. HC: Die Oberste Instanz der UN in humanitären Notlagen	13
7.2.1.2.2.1. Feldebene	13
7.2.1.2.2.2. Strategische Ebene	13
7.2.1.2.3. Humanitarian Country Team (HCT)	13
7.2.1.2.4. Humanitarian Information Centre (HIC)	14
7.2.1.3. Der Cluster Approach	14
7.2.1.4. Koordinierungszentrale (OSOCC)	16
7.2.1.5. Informationsmanagement und Koordinierung	18
7.2.2. Interpretation der Koordinierungsstrukturen	19
7.2.2.1. Katastrophen als Netzwerke	19
7.2.2.2. Einflussdiagramm	20
7.3. Untersuchungskategorien	21
8. Literaturanalyse	23
8.1. Auswertung der Dokumentenanalyse	23
8.1.1. Informationssammlung	24
8.1.2. Informationsaufbereitung	25
8.1.3. Informationsautausch	25
8.2. Problemidentifizierung	27
8.2.1. Informationssammlung	27
8.2.2. Informationsaufbereitung	28
8.2.3. Informationsaustausch	29
8.2.4. Überblick der Problemidentifikation	29
9. Arbeitshypothese	30
10. Experteninterviews	31
10.1. Leitfaden und Durchführung	31
10.2. Auswertung der Interviews	32
10.2.1. Transkription	32
10.2.2. Einzelanalyse	32

10.2.2.1. Aussagen	32
10.2.2.2. Bildung der neuen Äußerungen	32
10.2.3. Vergleichende Analyse.....	33
10.2.3.1. Ergebnisse der Prozesse im IM	33
10.2.3.2. Ergebnisse der Problemfelder im IM.....	34
10.2.3.3. Optimierung des IM.....	37
11. Diskussion	38
11.1. Strukturelle Betrachtung	38
11.2. Problemfelder	38
11.3. Auswirkungen.....	39
11.4. Anforderungen	39
12. Literaturverzeichnis	41
13. Anhänge.....	43
ANNEX 1: Cluster und Führungsorganisationen	43
ANNEX 2: Kausalnetzwerk Erbeben	44
ANNEX 3: Literaturmatrix	45
ANNEX 4: Literaturmatrix – Kernaussagen	53
ANNEX 5: Erkundungen – ein Exkurs	57
ANNEX 6: Leitfaden für das Interview	58
ANNEX 7: Interview Transskripte	59
Interview 1	59
Interview 2	62
Interview 3	64
Interview 4	67
Interview 5	71
Interview 6	76
Interview 7	82
Interview 8	85
Interview 9	88
ANNEX 8: Kernaussagen und Generalisierung der Interviews.....	91
Interview 1	91
Interview 2	92
Interview 3	93
Interview 4	94
Interview 5	95
Interview 6	96
Interview 7	97
Interview 8	98
Interview 9	99
ANNEX 9: Ergebnistabelle - Prozesse.....	100
ANNEX 10: Ergebnistabelle - Problemfelder	103
ANNEX 11: Ergebnistabelle - Optimierung	106

1. Abkürzungsverzeichnis

Abkürzungen	Ausformulierung / Bedeutung
CLA	Cluster Lead Agency
CMCoord	Civil Military Coordination
DRK	Deutsches Rotes Kreuz
ERC	Emergency Relief Coordinator
EU	Europäische Union
EUCP	EU Civil Protection
FCSS	Field Coordination Support Cell
HC	Humanitarian Coordinator
HCT	Humanitarian Country Team
HIC	Humanitarian Information Centre
IFRC	International Federation of the Red Cross and the Red Crescent Society
IM	Informationsmanagement
IASC	Inter Agency Standing Committee
IMWG	Information Management Working Group
INSARAG	International Search and Rescue Advisory Group
ISDR	International Strategy for Disaster Reduction
LEMA	Local Emergency Management Agency
NGO	Non Governmental Organisations
OSOCC	On Site Operation and Coordination Centre
RC	Resident Coordinator
RDC	Reception and Departure Desk
RO	Regierungsorganisationen
THW	Technisches Hilfswerk
UN	United Nations
UNISDR	UN International Strategy for Disaster Reduction
UNDAC	UN Disaster Assessment and Coordination
UNJLC	UN Joint Logistic Centre
UN OCHA	UN Office for the Coordination of Humanitarian Affairs
USAR	Urban Search and Rescue

2. Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Untersuchungskategorien (eigene Erstellung)

Tabelle 2: Differenzierung der Informationsgewinnung (eigene Erstellung)

Tabelle 3: Defizite im Informationsmanagement und deren primären Auswirkungen (eigene Erstellung)

3. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Koordinierungsstruktur im Cluster Approach (eigene Erstellung)

Abbildung 2: OSOCC – Darstellung der Schnittstellen mit anderen Organisationen bzw. Institutionen (eigene Erstellung in Anlehnung an: UN OCHA 2009, Seite 5)

Abbildung 3: Informationsfluss – Der Kreislauf (eigene Erstellung)

Abbildung 4: Einflussfaktoren im Informationsmanagement (eigene Erstellung)

Abbildung 5: Direkter Informationsaustausch (eigene Erstellung)

Abbildung 6: Indirekter Informationsaustausch (eigene Erstellung)

4. Einleitung

Das Informationsmanagement ist zentraler Bestandteil für einen effektiven Einsatzverlauf da ohne Informationen eine Koordinierung nicht möglich ist (vgl. HARVARD HUMANITARIAN INITIATIVE 2011; Seite 10).

Durch die steigende Anzahl an Naturkatastrophen, welche teilweise verheerende Schäden und Auswirkungen auf eine Bevölkerung haben, steigt der Bedarf an humanitärer Hilfe für betroffene Bevölkerungen. Die internationale Gemeinschaft¹ ist daher aufgefordert wirksame Maßnahmen zu ergreifen.

Entsprechende Einrichtungen der internationalen Gemeinschaft, welche in diesem Bereich tätig sind, haben das gemeinsame Ziel Menschenleben zu retten und die Lebensqualität für die betroffene Bevölkerung nach Großschadensereignissen durch Naturkatastrophen oder kriegerischen Auseinandersetzungen zeitnah wiederherzustellen.

Um diese Ziele zu erreichen, arbeiten Einrichtungen daran, Konzepte und Vorgehensweisen zu entwickeln, welche eine zeitnahe und effektivere Hilfe gewährleisten. Aufgabengebiete, die sich hierdurch an die Hilfsorganisationen stellen, bergen große Herausforderungen hinsichtlich der optimalen Durchführung von humanitärer Hilfe. Gründe sind unter anderem die Unterschiede zwischen den Katastrophentypen, unterschiedliche politische Strukturen sowie die Koordinierung und Kooperation der anwesenden Einheiten. Um diesen Herausforderungen zu begegnen, und die Hilfe in kürzester Zeit effizient zu gewährleisten, sind die verschiedenen Instanzen der internationalen Gemeinschaft angehalten, ihre Konzepte zur Katastrophenbewältigung sowie die entsprechenden Einheiten fortwährend zu optimieren.

Optimierungsanforderungen in der Katastrophenbewältigung werden immer bestehen, da sich die Anforderungen verändern und bislang nicht bekannte Faktoren auftreten. Dies beruht besonders auf den besseren Dokumentationen und Analysen vergangener Einsätze. Anhand derer lassen sich Defizite feststellen, für welche anschließend Optimierungsmaßnahmen entwickelt werden sollten.

Im Bereich der Katastrophenbewältigung wurden verschiedene Phasen² und Fachgebiete durch die internationale Gemeinschaft festgelegt. Grundlage hierzu lieferte die Notwendigkeit über fachspezifische Informationen zur Konzeptionierung von Hilfsmaßnahmen. Diese Differenzierung ermöglicht separate Analysen zu den Fachgebieten und die Entwicklung von speziellen problemangepassten Lösungsvorschlägen.

Ein Bereich jedoch, der über die Grenzen der Phasen und Fachgebiete hinaus geht ist die Koordinierung. Ziel der Koordinierung ist es, während der gesamten Katastrophenbewältigung entsprechende Hilfsmaßnahmen für die Fachbereiche zu benennen, zu steuern und die sich verändernde Lage zu dokumentieren. Wie bereits im ersten Satz aufgeführt, ist für eine erfolgreiche Koordinierung das Vorhandensein von Informationen und der Umgang mit diesen essentiell.

¹ unter internationaler Gemeinschaft werden die weltweiten Akteure im Bereich der Katastrophenhilfe verstanden. Hierunter fallen Nicht-Regierungs-Organisationen (NGO), Regierungsorganisationen (RO) wie das Technische Hilfswerk (THW), Organisationen der Vereinten Nationen (VN) sowie der Europäischen Union (EU) und selbstständige Hilfsorganisationen wie z.B. das Deutsche Rote Kreuz (DRK)

² Für detaillierte Informationen siehe: Wisnor B, Adams J., 2003: Environmental Health in Emergencies and Disasters – A practical Guide. Genf: World Health Organization 2003. ISBN: 92 4 154541 0

5. Zielsetzung

Hinsichtlich des Informationsmanagements (IM) ist es nicht sinnvoll, entsprechende Lösungsansätze für nur eine Organisation zu formulieren. Durch eine separate Betrachtung des IM in den verschiedenen Organisationen kann möglichen Problemen nicht entgegengewirkt werden, da die Koordinierung organisationsübergreifend agieren sollte. Aus diesem Grunde muss das IM in humanitären Hilfseinsätzen mit all seiner Vielseitigkeit global betrachtet werden. Diese Behauptung wird in mehreren Kapiteln dieser Arbeit veranschaulicht und verifiziert.

Anhand einer qualitativen Forschung sollen Rückschlüsse auf das IM in humanitären Einsätzen erhoben, analysiert und anschließend durch eine entsprechende Kategorienbildung oder Charakterisierungen dargestellt werden. Die im Kapitel 6 dargestellte Methode und Vorgehensweise soll eine detaillierte Beschreibung über diesen Vorgang liefern. Ziel dieser Arbeit ist, den Zusammenhang des IM in humanitären Notlagen und der Koordinierung zu diskutieren und somit die Abhängigkeiten der Effizienz eines internationalen Hilfseinsatzes darzustellen. Entsprechend sollen anhand der erworbenen Erkenntnisse Kategorien entwickelt werden, um Rückschlüsse auf bestehende Defizite im IM zu identifizieren. Die eingeführten Kategorien und Defizite werden für die Ermittlung von Maßnahmen zur Optimierung des IM verwendet, um Arbeitshypothesen zu formulieren und diese durch Expertenmeinungen zu belegen.

Durch diese Arbeit soll die Notwendigkeit zur Optimierung des IM auf internationaler Ebene veranschaulicht werden, um die Effektivität in der Bewältigung humanitärer Katastrophen zu steigern. Ziel ist es daher auch dem THW und auch anderen Organisationen zu zeigen, welchen Einfluss das IM auf die Effektivität der Koordinierung hat. Weiterhin werden dem THW durch die in dieser Arbeit formulierten Maßnahmen Aspekte geliefert, welche es in Ihren Arbeitsbereich aufnehmen könnte, um sie anschließend auf Realisierbarkeit zu prüfen.

6. Methode

Das IM in humanitären Einsätzen umfasst eine Vielfalt von beeinflussenden Faktoren, welche in dieser Arbeit aufgezeigt werden sollen. Eine quantitative Analyse ist kaum zu realisieren, da wissenschaftliche Kenntnisse und Daten in diesem Bereich kaum vorhanden oder sehr schwer zugänglich sind.

Aus diesem Grunde ist eine qualitative Vorgehensweise naheliegend, da durch qualitative Forschung das Verständnis über die Komplexität in bestimmten beschriebenen Objektbereichen und/oder bestimmten Ebenen einer sozialen Wirklichkeit im Vordergrund steht. Im Gegensatz zu einer quantitativen theoriegeleiteten Forschung ist das Ziel einer qualitativen Forschung die Entwicklung einer oder mehrerer Theorien/Hypothesen zu dem Objektbereich bzw. der Ebene der sozialen Wirklichkeit. So „wird im Ansatz der gegenstandsbezogenen Theorienbildung³ den Daten und dem untersuchten Feld Priorität gegenüber den theoretischen Annahmen eingeräumt. Diese sollen nicht an den untersuchten Gegenstand herangetragen, sondern in der Auseinandersetzung mit dem Feld und darin vorfindlicher Empirie <entdeckt> und als Ergebnis formuliert werden“ (FLICK: 2007, Seite 124).

Eine Arbeitsgrundlage für qualitative Forschungen wird in der Regel durch eine zentrale Fragestellung gewährleistet, anhand welcher der Objektbereich definiert wird. Prinzipiell ist jedoch darauf zu achten, dass man während der Betrachtung des Untersuchungsobjektes hinsichtlich der Entwicklung und der Dimensionen offen ist, um alle relevanten Aspekte des Objektbereiches zu erfassen und um keine Selektion von Aspekten vorzunehmen (vgl. LAMNEK: 2005, Seite 21).

Der Objektbereich wird durch folgende zentrale Fragestellung definiert werden.

Welche Anforderungen müssen an das IM gestellt werden, um eine effektive Koordinierung zu gewährleisten?

6.1. Definition des Objektbereiches

Wie bereits beschrieben, ist für eine qualitative Analyse die Einordnung des Themas anhand der Definition des zu untersuchenden Objektbereiches erforderlich.

Das IM findet in allen Phasen und Bereichen der Katastrophenbewältigung Anwendung. Daher ist eine vorzeitige Einordnung des Themas notwendig. Eine mögliche Definition des Objektbereiches könnte daher anhand der Phasen erfolgen. Speziell könnte hierbei ein möglicher Informationsverlust in den Phasenübergängen aufgrund des Verlassens und Eintreffens operativer Einheiten als Objektbereich definiert werden. Durch einen solchen Objektbereich würden nicht die grundsätzlichen Anforderungen an das IM Untersuchungsschwerpunkt sein, sondern ein besonders kritischer Bereich des IM während des Einsatzverlaufes. Dieser Objektbereich entspricht daher nicht den Anforderungen der zentralen Fragestellung, da nicht die Übergänge zwischen den Phasen untersucht werden sollen, sondern der Austausch von Informationen hinsichtlich der Koordinierung auch über die Grenzen der Phasen hinaus. Weiterhin wird die Zusammenarbeit mit Medien nur flüchtig betrachtet, da diese hinsichtlich der Koordinierung von Hilfsmaßnahmen nicht beteiligt sind. Medien werden als Tool zum Austausch von Informationen und

³ Von Glasser und Strauss entwickelt

Informierung der Bevölkerung eingesetzt. Sie liefern aber keine eigenen für die einsatztaktische Auslegung relevanten Informationen. Ebenfalls nicht betrachtet wird der Vorgang der Informierung der Bevölkerung, da anhand der Fragestellung nur die Koordinierung der operativen Einheiten relevant ist.

Um Rückschlüsse, hinsichtlich bestehender Abhängigkeiten der Koordinierungsmaßnahmen vom IM, für eine Kategorisierung zu erhalten (siehe Kapitel 5) ist ein grundlegendes Verständnis zu dem IM, d.h. den bestehenden Abläufen und Strukturen in humanitären Notlagen essentiell.

Als Gegenstände dieser Untersuchung können daher die beteiligten Akteure auf operativer sowie auf koordinierender Ebene und deren relevanten Vorgehensweisen im Bezug auf das IM definiert werden. Somit muss zum einen die Struktur von internationalen Hilfseinsätzen und zum Anderen der Umgang mit Informationen durch die Einheiten dargestellt werden.

6.2. Vorgehen

6.2.1. Betrachtung der Struktur

Für die Beantwortung der zentralen Fragestellung gilt es zunächst die Struktur eines internationalen Hilfseinsatzes darzustellen. Dies wird anhand von öffentlichen Berichten und Guidelines der UN in einer beschreibenden Art dargestellt. Diese Struktur soll interpretiert und auf die Relevanz hinsichtlich des IM untersucht werden. Dieser Schritt ist notwendig, um grundlegende Erkenntnisse über einen solchen Einsatz zu erhalten und Kategorien und Fragestellungen zu entwickeln, welche an Fachliteratur herangetragen wird.

6.2.2. Literaturanalyse

Anschließend wird eine Literaturrecherche von zugänglichen Dokumenten durchgeführt. Hierbei werden die Dokumente durch eine qualitative Inhaltsanalyse interpretiert. Entsprechend müssen Sie im Bezug auf internationale Katastrophenhilfe, speziell im Bereiche des IM, untersucht werden können. Das Auffinden von Literatur mit dem Schwerpunkt IM in der humanitären Katastrophenhilfe ist schwierig. In den meisten Dokumenten liegt der Schwerpunkt auf der eigentliche Fachrichtung des Herausgebers. Daher werden Dokumente herangezogen, welche nicht das IM als Schwerpunkt haben, jedoch teilweise Bereiche des IM in der spezifischen Fachrichtung behandeln.

Ein positiver Effekt dieser Vorgehensweise liegt darin, dass unterschiedliche Organisationen mit unterschiedlichen Fachrichtungen auf mögliche Aspekte hinsichtlich des IM untersucht werden können. Dieser Sachverhalt ist wichtig, da in einem Einsatz die unterschiedlichen Akteure kooperieren sollten, um eine zeitgerechte Hilfe zu gewährleisten. Somit werden verschiedene Meinungen zum IM von involvierten Akteuren betrachtet.

Die durch die Interpretation der Dokumente erarbeiteten Aussagen sollen auf Gemeinsamkeiten untersucht werden. Des Weiteren wird eine Kategorisierung durchgeführt, aus der Handlungsfelder hervorgehen. Die Kategorisierung hingegen beruht auf den gefundenen Gemeinsamkeiten der Literaturrecherche. Anhand der Handlungsfelder sowie der Kategorien werden im Anschluss spezifische

Fragestellungen und Arbeitshypothesen formuliert, welche die Grundlage für ein theoriegeleitetes Experteninterview liefert.

Diese Schritte sind notwendig um durch die Ergebnisse ein genaueres Gesamtbild des Objektbereiches zu erhalten. Entsprechend kann dieser Vorgang im weitesten Sinne auch als Beobachtungsanalyse beschrieben werden, da hierdurch theoriegestützte Vorkenntnisse erhalten werden, welche im Weiteren durch das Interview genauer betrachtet werden.

6.2.3. Experteninterview

Als dritter Schritt wird ein Experteninterview durchgeführt. Diese Interview erlaubt zum einen eine Überprüfung der erstellten detaillierten Kategorien, der ausgearbeiteten Defizite und zum anderen die kritische Untersuchung der Arbeitshypothese.

6.2.3.1. Interviewstil

Bezüglich einer qualitativen Datenerhebung durch Interviews existieren mehrere Vorgehensweisen. Zwei werden hier in Anlehnung an Lamnek (2005) vorgestellt.

- **Narratives Interview:**

In dem narrativen Interview wird der Befragte nach seinen eigenen Empfindungen/Erfahrungen in dem Untersuchungsbereich befragt, welche der Befragte frei beantworten soll. Es ist eine nicht-strukturierte Interviewform und beinhaltet in aller Regel nur eine Fragestellung welche gleichzeitig die Erzählaufforderung darstellt. Es gibt somit keine vorgefertigten Antwortmöglichkeiten wie es bei einem strukturierten Interview der Fall ist. Dies bedeutet, dass der Befragte die Fragen frei interpretiert und nach seinen eigenen Empfindungen beantwortet. Der Interviewer hat keinen Einfluss auf die Entwicklung des Gespräches, nur geringe Vorkenntnisse in dem Objektbereich und verfolgt das Ziel den Gegenstand zu entdecken.

- **Fokussiertes Interview**

Diese Vorgehensweise verfolgt das Ziel subjektive Erfahrungen und Kenntnisse der Befragten zu dem Objektgegenstand zu erhalten. Im fokussierten Interview sollte die Beantwortung der Fragen analog zu dem narrativen Interview frei erfolgen. Das fokussierte Interview unterscheidet sich von einem narrativen Interview hinsichtlich der Vorkenntnis, anhand welcher ein Leitfaden erstellt wird. Das Interview wird an diesem Leitfaden ausgerichtet und ist somit teil-strukturiert. Dies bedeutet, dass eine gewisse Vorkenntnis vorhanden sein muss, um die zu untersuchenden Aspekte, welche anhand des Interviews betrachtet werden sollen, formulieren zu können. Im Regelfall wird diese Vorkenntnis durch eine Beobachtungsanalyse erhalten. Diese Beobachtungsanalyse wird durch die ersten beiden Schritte gewährleistet. Gleichzeitig liefert Sie die Tiefe der Untersuchung und ermöglicht die Formulierung der spezifischen Fragestellungen (vgl. LAMNEK, 2005; Seite 369 ff.).

Daher eignet sich in diesem Falle das fokussierte Interview, da eine Beobachtungsanalyse des Objektbereiches durchgeführt wird. Somit können in dem Interview im Vergleich zu der narrativen Variante detaillierte Informationen erhoben und ausgewertet werden.

6.2.3.2. Auswertung des Interviews

Die angewendete Methode zur Auswertung der fokussierten Interviews basiert auf einer interpretativ-explikativen Form. Lamnek sagt: „die Möglichkeiten der Auswertung des Materials aus qualitativen Interviews sind so vielfältig wie die Typen der Interviews selbst“ (siehe LAMNEK, 2005; Seite 402). So beschreibt Lamnek die Auswertung anhand einer Inhaltsanalyse in grundsätzliche vier Phasen: Transkription, Einzelanalyse, generalisierende Analyse und abschließend mit der Kontrollphase. Durch dieses Vorgehen werden die durch das Interview erhaltenen Texte interpretiert und gedeutet (explikativ), woraus sich anschließend Ergebnisse formulieren lassen. Interpretiert werden die fachlichen Aussagen. In vielen Fällen der sozialen Verhaltensforschung wird neben dem Inhalt auch die Form, d.h. das Verhalten während des Interviews interpretiert. Dies ist aber kein Gegenstand dieser Untersuchung.

Die Auswertungen werden mit der anfänglichen Kernfragestellung in Zusammenhang gebracht (vgl. LAMNEK, 2005; Kapitel 8.8). Ziel dieser Auswertung ist ebenfalls eine Kategorisierung um entsprechend die Kategorien, Defizite und Arbeitshypothese der Beobachtungsanalyse zu vergleichen. Daher wird das hier erhobene Material anhand einer qualitativen Inhaltsanalyse ausgewertet.

Es bestehen verschiedene Techniken der qualitativen Inhaltsanalyse, daher muss zunächst geklärt werden, welche der unten aufgeführten fünf Techniken für diese Untersuchung geeignet ist. Bei diesen Techniken werden verschiedene Schwerpunkte bei der Analyse angewandt, jede verfolgt jedoch das Ziel spezifische Strukturen zu charakterisieren.

- Strukturelle Beschreibung nach Hermanns et al. (1984)

Die strukturelle Beschreibung nach Hermanns wird bei narrativen Interviews angewandt, um spezifische Schemata anhand einer erzähltheoretischen Analyse des Material zu segmentieren und diese Segmente einer inhaltlichen Beschreibung zu unterziehen, um Gemeinsamkeiten zu identifizieren (vgl. LAMNEK, 2005; Kapitel 13.4.1).

- Strukturelle Rekonstruktion nach Bude

In der strukturalen Rekonstruktion nach Bude wird durch das Material ein Regelsystem identifiziert, um auf allgemeinere Strukturen zu stoßen (vgl. LAMNEK, 2005; Kapitel 13.4.2).

- Dokumentarische Interpretation nach Bohnsack

Die dokumentarische Interpretation hingegen wird vor allem bei Material angewandt, welches aus Gruppendiskussionen erhoben wurde. Diese Form der Interpretation

basiert auf dem Handeln, vergangener und kommender Handlungen, von Teilnehmern. Hierbei wird versucht Handlungsmuster zu identifizieren (vgl. LAMNEK, 2005; Seite 452 f.).

- Objektive Hermeneutik nach Oevermann et al. (1983)

„Ziel des inhaltsanalytischen Verfahrens der Objektiven Hermeneutik ist die Herausarbeitung der hinter der Einzelhandlung liegenden latenten Sinnstrukturen“ (LAMNEK, 2005; Seite 541).

- Qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring

Laut Mayring (2003) sind Aufgabenfelder der qualitativen Analyse die Hypothesenfindung, Theoriebildung, Pilotstudien, Vertiefungen, Einzelfallstudien, Prozessanalysen, Klassifizierung sowie die Theorie- und Hypothesenprüfung. „Mit Klassifizierung soll gemeint sein: Die Ordnung eines Datenmaterials nach bestimmten empirischen und theoretisch sinnvoll erscheinenden Ordnungsgesichtspunkten, um so eine strukturiertere Beschreibung des erhobenen Materials zu ermöglichen“ (MAYRING, 2003; Seite 22).

6.2.3.3. Qualitativen Inhaltsanalyse

Die ersten vier inhaltsanalytischen Vorgehensweisen erforschen im Kern den sozialen Hintergrund von Handlungen um z.B. allgemein geltende Rückschlüsse und Thesen auf Verhaltensweisen zu erhalten. In der hier vorliegenden Untersuchung ist das individuelle Handeln jedoch nebensächlich. Vielmehr gilt es hier zu untersuchen welche Aspekte das menschliche Handeln beeinflussen. Aus diesem Grunde wird hier die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring angewandt. Bei der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring ist darauf zu achten, dass die Anbindung an den Gegenstand oder den Objektbereich während der Analyse gegeben ist, was zur Folge hat das entsprechende Auswertungstechniken an den Gegenstand angepasst werden müssen (vgl. MAYRING, 2003; Seite 44). Weiterhin unterscheidet Mayring (2003) drei Grundformen des Interpretierens, welche wiederum unterschiedliche Vorgehensweisen und Ziele verfolgen. Diese Grundformen sind die Zusammenfassung, die Explikation und die Strukturierung. Hierbei ist die Form der Strukturierung am geeignetsten für diese Arbeit, da anhand des Kategoriensystems bestimmte Abhängigkeiten aus dem Material herauszufiltern sind. Zunächst muss jedoch zwischen formaler, inhaltlicher, typisierender und skalierender Strukturierung differenziert werden.

- Formale Strukturierung:

Ziel der formalen Strukturierung ist es, gewisse Strukturen aus dem Material durch Bestimmung eines formalen Kriteriums herauszuarbeiten, anhand welcher sich das Material in spezifischer Art und Weise untergliedern, zerlegen oder schematisieren lässt (vgl. MAYRING, 2003; Seite 85).

- Inhaltlicher Strukturierung:

Dem gegenüber ist das Ziel der inhaltlichen Strukturierung, durch theoriegeleitetes Festlegen von Hauptkategorien aus dem Material bestimmte Themen, Inhalte und Aspekte herauszufiltern und zusammenzufassen (vgl. MAYRING, 2003; Seite 89).

- Typisierende Strukturierung:

In der typisierenden Strukturierung wird durch das Identifizieren von markanten Bedeutungsgegenständen das Formulieren von Aussagen über das Material ermöglicht (vgl. MAYRING, 2003; Seite 90).

- Skalierende Strukturierung:

Bei der skalierenden Strukturierung wird das Material durch Verwendung einer Skala bewertet und anschließend anhand der definierten Analyseeinheit und den Einschätzungsdimensionen interpretiert (vgl. MAYRING, 2003; Seite 92).

Entsprechend dieser kurzen Vorstellung der verschiedenen strukturierenden Inhaltsanalysen und den bisherigen Kenntnissen zur Vorgehensweise ist die inhaltliche Strukturierung als Auswertungstechnik der Interviews am besten geeignet. Denn anhand der Beobachtungsanalyse werden Kategorien, Fragenstellungen und Arbeitsthese entwickelt. Fragestellungen und Arbeitsthese ermöglichen zum einen die Entwicklung des Leitfadens und zum anderen liefern sie Aspekte zur Bestimmung der Kategorien. Entsprechend werden diese Kategorien an das durch ein fokussiertes Interview erhobene Material herangetragen, um die durch das Interview erhobenen Aspekte zu untersuchen. Anhand der Analyse kann zum einen die Arbeitshypothese untersucht und zum Anderen weitere Themen, Inhalte und/oder Aspekte identifiziert werden. Die neu gefundenen Aspekte können somit für eine feinere Charakterisierung des Objektbereichs herangezogen werden.

Hinsichtlich der Auswertung der Experteninterviews durch die inhaltliche Strukturierung muss jedoch noch einmal erwähnt werden, dass hier die von Lamnek angesprochenen vier Auswertungsphasen durchlaufen werden. Neben den vier Auswertungsphasen wird ebenfalls die von Mayring definierte Vorgehensweise herangezogen (vgl. MAYRING, 2003; Seite 89). Demnach wird jedes einzelne Interview zunächst anhand des Leitfadens durchgeführt, aufgezeichnet und anschließend transkribiert⁴. Nach der Transkription des Gesagten, werden diese zunächst separat und anschließend vergleichend untersucht. Somit lassen sich innerhalb des Kategoriensystems erneut detaillierte Gemeinsamkeiten finden, welche die Untersuchung der Arbeitsthese und des erstellen Kategoriensystems, d.h. den bis dahin gefundenen Teilergebnissen, ermöglicht.

⁴ Beschreibung vgl. Kapitel 10.2.1

7. Bestimmung der Untersuchungskategorien

In diesem Kapitel wird ein Überblick über die Analyseeinheit bzw. dem Objektbereich in einer beschreibenden Form, auf Literatur bezogenen Fakten, geliefert.

In der Methodik wurde bereits angedeutet, dass für die Entwicklung des Leitfadens und des Fragebogens für das fokussierte Interview vorab eine Analyse durchgeführt werden muss aus welcher Arbeitstheorien hervorgehen und somit die Form des Interviews entwickelt wird. Bezüglich der vorausgehenden Analyse werden zwei verschiedenen Methoden angewandt, welche auf den Objektbereich des IM angepasst sind.

Hierbei wird zunächst die vorherrschende Struktur in humanitären Einsätzen anhand von Einflussdiagrammen untersucht (Kapitel 7.2.2). Des Weiteren wird Literatur inhaltlich analysiert (Kapitel 7.3). Eine genaue Beschreibung der jeweiligen Vorgehensweise ist jeweils zu Beginn des entsprechenden Kapitels gegeben.

Da sich der Objektbereich im Feld der humanitären Katastrophen angliedert muss zunächst eine Definition des Objektbereiches erfolgen um Zusammenhänge zu verstehen.

7.1. Definition einer humanitären Katastrophe

Der Versuch eine Katastrophe allgemeingültig zu definieren ist ein schwieriges Unterfangen, da Katastrophen in unterschiedlichen Formen auftreten und somit die zu betrachtenden Bereiche variieren. So können z.B. wirtschaftliche Schäden als Katastrophe betrachtet werden. Im Bereich von humanitären Katastrophen sind jedoch andere Parameter wie die Anzahl an Verletzten bzw. die Umstände für die betroffene Gesellschaft relevant. Die United Nation International Strategy for Disaster Reduction (UNISDR) verwendet folgende Definition einer Katastrophe:

„A serious disruption of the functioning of a community or a society involving widespread human, material, economic or environmental losses and impacts, which exceeds the ability of the affected community or society to cope using its own resources.“ (UNISDR: 2009; Seite 9)

7.2. Untersuchung der Struktur durch Verwendung von Einflussdiagrammen

Ziel dieses ersten Teiles der Beobachtungsanalyse liegt darin anhand der Struktur in humanitären Notlagen ein Verständnis über Abläufe bezüglich des IM zu erhalten und einen tieferen Einblick in die Analyseeinheit zu erhalten. Anhand dieser detaillierteren Auseinandersetzung mit dem Objektbereich sollen durch die Verwendung eines Einflussdiagramms gewisse Abhängigkeiten abgeleitet und somit entsprechende Untersuchungskriterien aufgestellt werden.

Vor der Untersuchung selbst ist jedoch eine detaillierte Beschreibung der Struktur und grundlegende Zusammenhänge zwischen IM und Koordinierung sicherzustellen.

7.2.1. Strukturen in Hilfsmissionen

7.2.1.1. Koordinierung in internationalen humanitären Hilfseinsätzen

Die Anforderungen an die Katastrophenhilfe können anhand der in Kapitel 7.1 aufgeführten Definition einer Katastrophe erahnt werden. Um den Bedürfnissen bzw. den Anforderungen der Katastrophenhilfe gerecht zu werden und somit einen erfolgreichen Einsatzverlauf zu gewährleisten, ist eine effiziente Koordinierung zwingend notwendig.

Grundsätzlich gilt, dass in Schadenslagen, welche durch natürliche Schadensereignisse, z.B. Erdbeben, aber auch durch menschliches Verhalten hervorgerufen wurden, die Zuständigkeiten für die Rettungs- und Wiederaufbaumaßnahmen in dem betroffenen Land liegen. Im Falle einer Katastrophe in Deutschland wäre hierbei das Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe verantwortlich welches durch die deutschen Katastrophenhilfeeinrichtungen unterstützt wird (vgl. BBK, 2013). Aufgrund unterschiedlicher Terminologie für diese Regierungsapparate in den verschiedenen Ländern der Welt, werden diese im Folgenden als Local Emergency Management Agency (LEMA) bezeichnet.

Im Falle einer Katastrophe, welche die Kapazitäten der lokalen Katastrophenbewältigung eines Staates überfordert, kann internationale Hilfe angefordert werden. In diesem Falle lässt sich die Koordinierungsunterstützung am Besten anhand der grundlegenden Struktur der UN beschreiben.

7.2.1.2. Struktur des UN System

Übersteigt das Ausmaß der Katastrophe die Kapazitäten des betroffenen Landes so ist die internationale Gemeinschaft aufgefordert auf entsprechenden Hilfeanfragen zu reagieren.

Durch die Involvierung internationaler Hilfsorganisationen wird die akute Hilfe für die betroffene Bevölkerung gewährleistet. Für eine effektive Einsatzdurchführung jedoch, ist eine effiziente Koordinierung notwendig. Wie oben angesprochen fallen diese Koordinierungsaufgaben der LEMA zu. Neben der operativen Einsatzdurchführung stehen aber auch politische Entscheidungen an. Somit wird deutlich, dass die LEMA allen Bereichen einer Katastrophenbewältigung gerecht werden muss. Um die LEMA bei der Krisenbewältigung zu unterstützen, wurde durch die UN eine grundlegende Struktur etabliert.

7.2.1.2.1. UN OCHA

Kernbestandteil dieser Struktur der UN ist UN OCHA, welches Teil des Sekretariats der Vereinten Nationen ist. Ziel dieses UN Apparates ist das Zusammenführen der humanitären Akteure für eine kohärente Reaktion auf Katastrophen.

Im Bereich der akuten Nothilfe soll durch UN OCHA die Mobilisierung und Koordinierung der involvierten Akteure effektiv gestaltet werden (vgl. UN OCHA, 2012; a). Hierzu wird bei der Katastrophenbewältigung als oberste Instanz für die Einsatzdurchführung ein Humanitarian Coordinator (HC) etabliert, welcher zu jeder Zeit durch UN OCHA unterstützt wird. Weitere Schlüsselrollen, neben der

Unterstützung durch den HC, ist die Eruiierung der Katastrophensituation und der Bedürfnisse, die Entwicklung von Strategien und die Festlegung von Prioritäten (vgl. UN OCHA, 2013; b).

7.2.1.2.2. *HC: Die Oberste Instanz der UN in humanitären Notlagen*

Vorab muss hier erwähnt werden, dass die VN in über 100 Ländern bereits einen Resident Coordinator (RC) etabliert hat. Im Falle einer Katastrophe wird dieser RC zu dem HC umbenannt (vgl. IASC 2009, Seite 2).

Effektivität in Notlagen ist abhängig von der Führung der Einsatzkräfte. Im Falle der UN Struktur obliegt die Führung von UN Organisationen und Nicht-UN Organisationen dem HC⁵, welcher durch den Emergency Relief Coordinator⁶ (ERC) der UN benannt wird. Bei der strategischen Benennung von einsatztaktischen Maßnahmen steht der HC in enger Verbindung mit der LEMA⁷ (vgl. UN OCHA, 2013; c).

Bezüglich der Führung kann eine Differenzierung hinsichtlich der Aufgabenbereiche in Feldebene und strategischer Ebene vollzogen werden.

7.2.1.2.2.1. *Feldebene*

Im Bezug auf die operative Koordinierung im Feld obliegt dem HC die Verantwortung der Benennung von Reaktionen in den vorherrschenden notwendigen Bereichen (Cluster). Unterstützung in dieser möglicherweise sehr großen und unübersichtlichen Aufgabe erhält der HC durch das Humanitarian Country Team (HCT). Die somit bereichsübergreifende Koordinierung wird durch die UN als eine Kernsäule der humanitären Krisenbewältigung anerkannt (vgl. UN OCHA, 2013; c).

7.2.1.2.2.2. *Strategische Ebene*

Wie oben bereits aufgeführt leitet der HC die strategische Auslegung der Katastrophenbewältigung in Absprache mit der LEMA. Erweiternd ist aufzuführen, dass eine Clusterübergreifende Koordinierung durch das HCT durchgeführt wird, wobei die Leitung entsprechender Zusammenkünfte der entsprechenden Cluster Lead Agencies (CLA) (siehe Kapitel 7.2.1.3 Cluster Approach), dem HC obliegt (vgl. UN OCHA, 2013; c).

7.2.1.2.3. *Humanitarian Country Team (HCT)*

Es gibt zwei Varianten von HCT. Zum einen können HCT schon vor einem katastrophalen Ereignis etabliert worden sein, sofern in den betroffenen Ländern bereits ein HC existierte. Zum Anderen kann je nach Anforderung, ein HCT, bei nicht

⁵ Der HC und RC sind beides Bezeichnung für ein ähnliches Amt, daher wird im Folgenden lediglich der HC aufgeführt.

⁶ Der ERC ist die oberste Instanz von OCHA und des Inter Agency Standing Committees (IASC). Derzeit besetzt Frau Valerie Amos diese Amt.

⁷ Die LEMA muss bei jeder Entscheidung involviert sein.

Vorhandensein eines HC, durch den RC unter der Zustimmung der ERC und den involvierten Akteuren etabliert werden.

Aufgabe der HCT, unter der Leitung des HC, ist es die organisationsübergreifende Koordinierung zu ermöglichen sowie Strategien für einen effizienten Einsatzablauf zu entwickeln (vgl. IASC, 2009; Seite 2). Ein Tool für die Koordinierung ist das Humanitarian Information Center (HIC) (siehe Kapitel 7.2.1.2.4.).

Aufgrund der hohen Komplexität der Anforderungen, die an die UN hinsichtlich der Koordinierungsunterstützung der LEMA nach katastrophalen Ereignissen vorherrschen, wurde durch das Inter Agency Standing Committee (IASC) der UN eine weiterer Vorgang entwickelt, welcher die Einsatzsteuerung optimieren soll. Dieser Vorgang wird im Allgemeinen als Cluster Approach bezeichnet und steht im engen Zusammenhang mit dem HIC.

7.2.1.2.4. *Humanitarian Information Centre (HIC)*

Wie oben beschrieben ist UN OCHA, im Einsatzfalle der HC und somit das HCT für die Inter-Cluster Koordinierung in der Katastrophenbewältigung zuständig. Wobei entsprechende Informationen über den Verlauf der Katastrophe durch die CLA in deren speziellen Bereichen aufgearbeitet werden.

Die Etablierung eines HIC, und deren Arbeitsaufnahme ermöglicht dem HCT eine strukturiertere Übersicht über die Geschehnisse während des Einsatzverlaufes. Relevante Informationen der CLA⁸ werden durch das HIC katalogisiert, bewertet und anschließend dem HCT zur Verfügung gestellt. Somit können den Schwierigkeiten der Koordinierung durch die Einführung des HIC entgegengewirkt werden (vgl. IASC 2008, Seite 2).

Ein HIC wird jedoch nur dann etabliert, wenn die Anforderungen an das Informationsmanagement die Kapazitäten der LEMA überfordern (vgl. IASC 2008, Seite 3), oder der ERC bzw. der HC die Etablierung dieses Tools für notwendig erachten (IASC 2008, Seite 3).

7.2.1.3. Der Cluster Approach

Der Cluster Approach der UN wurde 2005 durch das IASC implementiert (vgl. STODDARD et al. 2007; Seite 18). Durch dieses Vorgehen soll die strategische Führung des HC unterstützt und somit ein positiver Einfluss auf den gesamten Einsatzablauf erreicht werden (vgl. STODDARD et al. 2007, Seite 5). Hierzu gilt es, durch die etablierten Cluster die weltweiten Kapazitäten für humanitäre Hilfeinsätze zu untersuchen und die Effektivität in solchen zu optimieren (vgl. UN OCHA, 2012; d). Dabei wurden durch IASC elf Hauptcluster sowie vier Schnittbereiche definiert. Jeder dieser Cluster ist mit bestimmten Arbeitsschwerpunkten belegt und wird durch eine professionelle Organisation, den sogenannten CLA⁹, in diesen Arbeitsschwerpunkten geführt. Operative Einheiten haben meist Arbeitsschwerpunkte, welche sich zu einem Cluster und somit einer CLA zuordnen lassen. Im Einsatzfall soll durch den Clusterapproach der Informationsaustausch innerhalb der Cluster gewährleistet

⁸ Weitere Informationen unter 7.2.1.3. Der Cluster Approach

⁹ Siehe ANNEX 1: Clusterübersicht und Lead Agencies

werden (Intra-Cluster-Kooperation). Diese Aufgabe der Informationssammlung und -verteilung in den spezifischen Arbeitsschwerpunkten wird durch die CLA realisiert.

Durch die Einführung des Cluster Approach wurde eine Differenzierung der Informationsrelevanzen für die verschiedenen Bedürfnisse während der Krisenbewältigung realisiert. Als weiteren Effekt dieser Differenzierung kann ein besseres Informationsmanagement bezüglich der Informationssammlung aufgeführt werden, da hierdurch gleichzeitig die Kategorisierung der Informationen nach Arbeitsschwerpunkten ermöglicht wird.

Die clusterinterne Informationssammlung durch die CLA ermöglicht den Koordinierungseinheiten, dem HC bzw. HCT/HIC, die differenzierte Betrachtung des gesamten Einsatzes (Inter-Cluster-Kooperation), welches wiederum Einfluss auf die Entscheidungsfindung über Hilfsmaßnahmen nimmt.

Bei den meisten Hilfseinsätzen ist jedoch das Zusammenführen und Auswerten der Informationen der einzelnen CLA durch das HCT/HIC sehr zeitintensiv und daher nicht operativ. Aus diesem Grunde ist UN OCHA in großen Schadenslagen angehalten, eine Information Management Working Group (IMWG) zu etablieren, welche das HCT mit ausgewerteten Informationen aus allen Clustern versorgt, um deren Entscheidungsprozesse zu beschleunigen (vgl. SHEPPARD-BARRON 2013, a).

Die folgende Abbildung veranschaulicht die Koordinierungsstruktur der UN unter Berücksichtigung des Cluster Approach

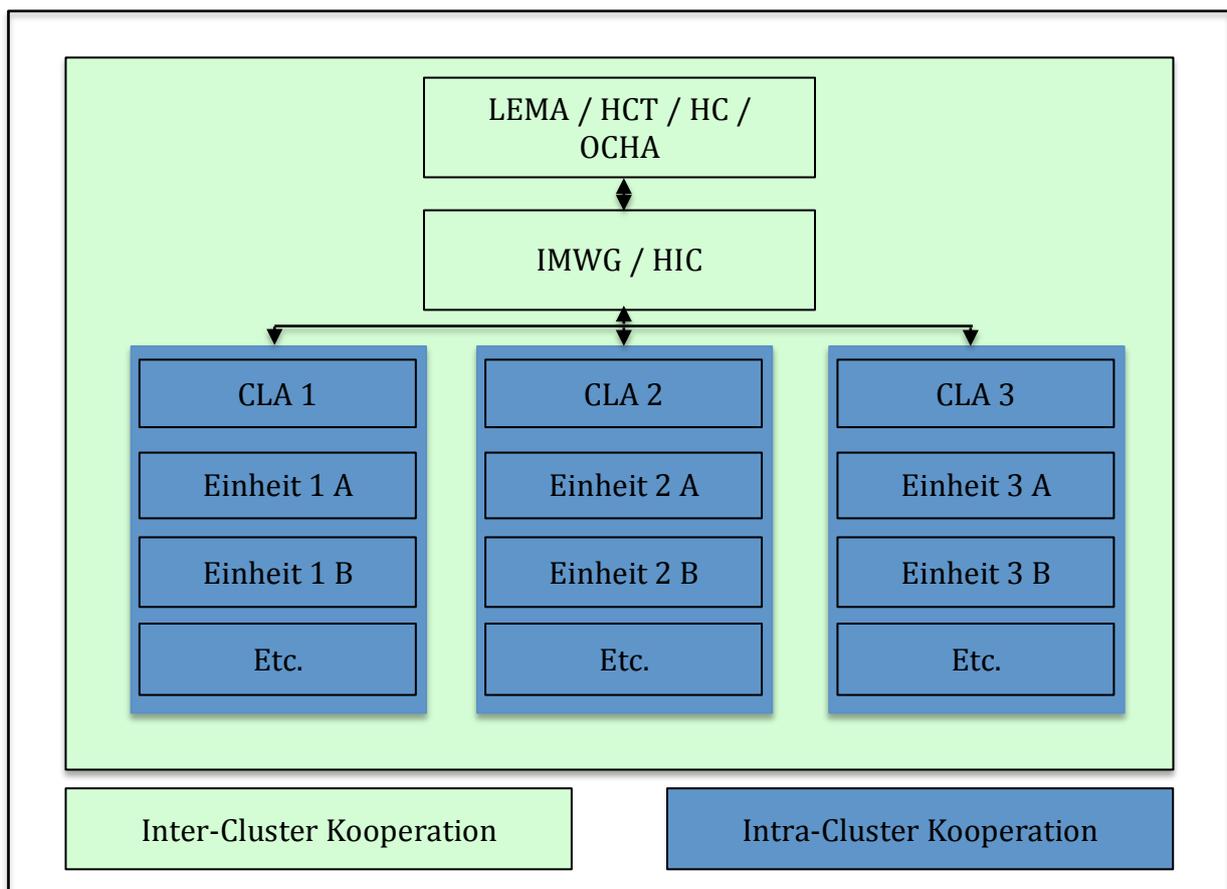


Abbildung 1: Koordinierung im Cluster Approach

7.2.1.4. Koordinierungszentrale (OSOCC)

Die 1991 gegründete International Search and Rescue Advisory Group (INSARAG), welche unter der Leitung der 1996 gegründeten Field Coordination Support Cell (FCSS) im Bereich der Urban Search and Rescue (USAR) Phase nach Katastrophen, besonders nach Erbeben, Konzepte und Vorgehensweisen erarbeitet, entwickelte Guidelines welche weltweit die Aufgaben der USAR Einheiten definiert. Bestandteil dieser Guidelines ist die Etablierung einer Koordinierungsstelle: Das OSOCC (vgl. UN OCHA 2009, Seite 3).

Ein OSOCC wird zu Beginn der Katastrophenbewältigung etabliert, um die LEMA bei den Koordinierungsmaßnahmen zu unterstützen, und die internationale Hilfe effektiv zu gestalten. Die erste Ausarbeitung des OSOCC Konzeptes wurde lediglich für die Koordinierung nach Erbeben formuliert. Aufgrund des Aufbaus und den Prinzipien des OSOCC wurde die Funktionalität dieses Tools international anerkannt, was dazu führte, dass das Konzept seither auch in anderen plötzlich eintretenden Schadenslagen Anwendung findet (vgl. UN OCHA, 2009; Seite 3).

Die Aufgabenschwerpunkte ruhen auf drei Säulen (vgl. UN OCHA, 2009; Seite 4):

- a) Verbindungsglied zwischen der LEMA und den involvierten Akteuren
- b) Sicherstellung eines Systems zur Koordinierung und Erleichterung der Hilfsmaßnahmen
- c) Plattform zur Kooperation, Koordinierung und Informationsaustausch zwischen den Einheiten

Weiterhin besitzt dieses Tool die Voraussetzung, um nach Abschluss der USAR-Phase, als UN Field Office, z.B. als HIC zu fungieren. Daher muss es in der Lage sein mit anderen Parteien und der LEMA ein Konzept zur Katastrophenbewältigung zu entwickeln.

Eine Besonderheit dieses Konzeptes ist, dass in Abhängigkeit der Schadenslage, weitere ähnliche Standorte etabliert werden können. Ist dies der Fall spricht man von SubOSOCCs. Diese Einteilung ermöglicht die Schadenlage in mehrere Einsatzabschnitte zu unterteilen (vgl. UN OCHA, 2009; Seite 9). Das Einteilen in Einsatzabschnitte ist ein bewährtes Konzept, um den Überblick über große Schadenslagen zu ermöglichen. Dieser Vorgang ist vergleichbar mit der Vorgehensweise von Gefahrenabwehrkräften, wie z.B. Feuerwehren in Deutschland. Aufgrund dieser Besonderheit können Maßnahmen festgelegt werden, welche auf ganz bestimmte Regionen des Einsatzlandes zugeschnitten sind.

Da gerade zu Beginn die Dokumentation der eintreffenden Kräfte essentiell ist für die Bestimmung von notwendigen Hilfsmaßnahmen und der Standortvergabe, ist ein weiterer Bestandteil des OSOCC ein Reception and Departure Center (RDC). Ein RDC wird an entsprechenden Ankunftsorten, wie z.B. Flug- oder Schiffshäfen des Landes lokalisiert. Ebenfalls muss ein RDC hinsichtlich der Koordinierung ähnliche Aufgaben für eintreffende Einheiten wahrnehmen wie das OSOCC für bereits integrierte operative Einheiten. Hierunter fallen unter Anderem die Aufklärung über die bestehende Situation, operative Informationen zur Einsatzaufnahme sowie die Lokalisierung der Einheiten an relevante Standorten, logistische Unterstützung und Unterstützung in Zoll- und Immigrationsbelangen. Entsprechende dokumentierte Informationen über die eingetroffenen Einheiten werden anschließend an das OSOCC geleitet (vgl. UN OCHA, 2009; Seite 10).

Somit lassen sich die Schnittstellen eines OSOCC sowie eines RDC mit den beteiligten Akteuren in einem humanitären Hilfseinsatz wie folgt darstellen:

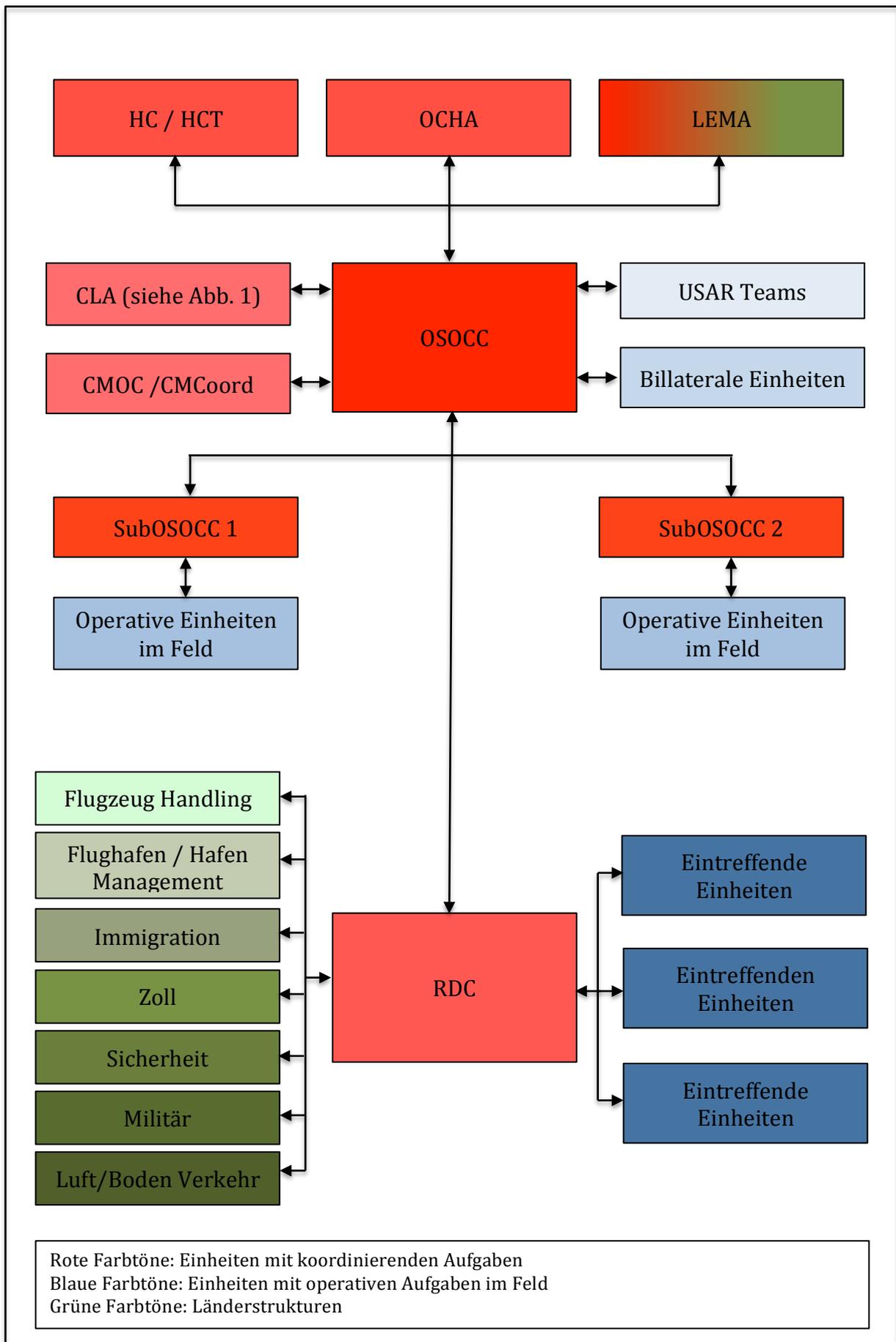


Abbildung 2: OSOCC – Darstellung der Schnittstellen mit anderen Organisationen bzw. Institutionen

7.2.1.5. Informationsmanagement und Koordinierung

Das Informationsmanagement in humanitären Hilfseinsätzen kann sich als eine der größten Herausforderungen herausstellen. Das liegt zum Einen an der anfänglichen Ungewissheit über entstandene Schäden und zum Anderen an möglicherweise zerstörter Infrastruktur zur Meldung möglicher Schäden. Vor allem in der ersten Phase nach Eintritt einer Katastrophe birgt das Informationsmanagement große Problemstellung für eine effektive Koordinierung, da zu Beginn eines Hilfseinsatzes die Informationen über die Schadenslage einerseits ungewiss sind und andererseits enorme Ausmaße aufweisen können. Diese Sachlage beeinträchtigt die effektive Koordinierung der Hilfsmaßnahmen, da sich ohne eingegangene Informationen nur schwer Hilfsmaßnahmen festlegen lassen (DE VILLE DE GOYET, SARMIENTO, GRÜNEWALD, 2010; Seite 111).

Betrachtet man das IM eines humanitären Hilfseinsatzes, erkennt man, dass neben Informationen zu Lageveränderungen die Steuerung des Einsatzes, d.h. die Übermittlung von Handlungsmaßnahmen ein Informationsfluss darstellt. Somit lässt sich ableiten, dass Informationen zu Lageveränderungen und Informationen über Koordinierungsmaßnahmen im IM eines Hilfseinsatzes relevant sind.

Operative Einheiten, welche ihre Aufgabenbereiche direkt im Schadensgebiet aufnehmen, sind prädestiniert für die Erfassung von Informationen hinsichtlich der Lageveränderungen. Diese Lageveränderungen sind zeitabhängig. Die gesammelten Informationen zu Lageveränderungen müssen, für eine effektive und zeitgerechte Ermittlung von Hilfsmaßnahmen, an die entsprechende Koordinierungsapparate, wie z.B. das OSOCC, übermittelt werden. Folglich lässt sich der Informationsfluss hinsichtlich der Lageveränderung als Bottom-Up Prozess beschreiben.

Im Gegensatz zu den Lageveränderungen kann die Übermittlung von Informationen über notwendige Handlungsfelder in einem Top-Down Prozess dargestellt werden. Eingegangene Informationen, aus dem eben angesprochenem Bottom-Up Vorgang, sowie schon vorhandene Informationen müssen für eine effektive Bestimmung von Hilfsmaßnahmen zunächst ausgewertet werden. Dieser Auswertungsprozess ist sehr zeitaufwändig. Entsprechend ausgewertete Informationen werden anschließend in Form von Aufgabenzuweisungen, zu entsprechenden Handlungsanweisungen über einen Top-Down Fluss an entsprechende operative Einheiten geleitet.

Aufgrund der eingeleiteten Hilfsmaßnahmen verändert sich demnach wieder die Lage vor Ort. Dieser Sachverhalt ist demnach wieder der Beginn des Bottom-Up Informationsflusses. Hierbei muss jedoch erwähnt werden, dass die Erfassung der Lageveränderung ebenfalls eine Herausforderung an die operativen Einheiten darstellt, die durch Literaturrecherche weiter untersucht wird (siehe Kapitel 7.3).

Fasst man diese beiden Informationsflusscharakteristika (Top-Down und Bottom-Up) zusammen, lässt sich das Informationsmanagement wie in Abb. 3 vereinfacht in einem Kreislauf darstellen.

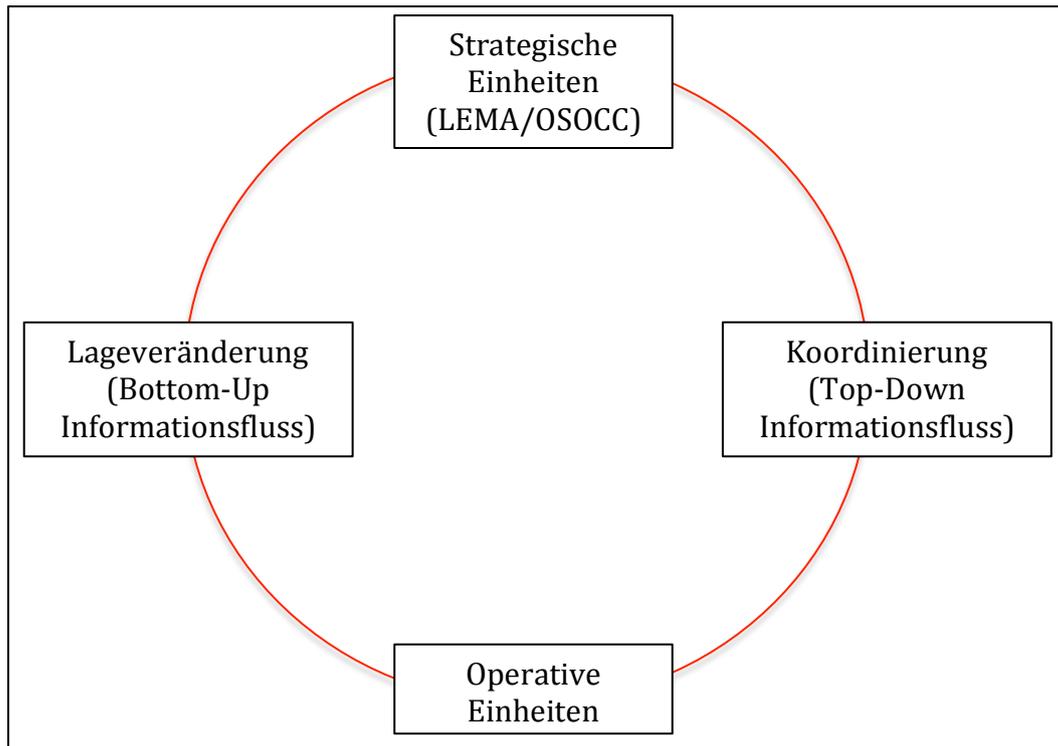


Abbildung 3: Informationsfluss – der Kreislauf

7.2.2. Interpretation der Koordinierungsstrukturen

7.2.2.1. Katastrophen als Netzwerke

In den meisten Fällen von katastrophalen Ereignissen ist es nicht ausreichend, lediglich das primäre Ereignis zu betrachten, da durch einen primären Auslöser weitere Ereignisse ausgelöst werden, welche ebenfalls katastrophale Auswirkungen haben können. Diese Zusammenhänge gilt es zu verstehen, um das Gesamtausmaß einer Katastrophe zu erkennen.

Ammoser, Kühnert und Buzna (2006) versuchen, mögliche Zusammenhänge von Ereignissen aufgrund eines primären Auslösers zu untersuchen, wobei die Ausbreitung der Ereignisse durch die Einführung des Kaskadeneffektes beschrieben wird.

- Der Kaskadeneffekt

Der Kaskadeneffekt beschreibt die Ausbreitung einer Katastrophe über die Verkettung unterschiedlicher Ereignisse durch einen primären Auslöser. Als Beispiel kann nahezu jede bisher vorgekommene Katastrophe aufgeführt werden. Dies liegt vor allem an der Tatsache, dass durch ein primäres Ereignis zusätzlich andere Geschehnisse ausgelöst werden.

So wurde z. B. durch das Erbeben in Japan im Januar 2011 ein Tsunami ausgelöst. In Folge dieser beiden miteinander verknüpften Ereignisse wurden weite Teile der japanischen Infrastruktur zerstört. Dies wiederum hatte Auswirkungen auf die Stromversorgung und weitere Bereiche. Ebenfalls durch die Kombination des

Erbebens und des Tsunami, wurde eine weitere, ernsthafte Katastrophe ausgelöst, indem das Kernkraftwerk Fukushima zerstört wurde. Ähnlich dieses einfachen Beispiels zeigen Ammoser, Kühnert und Buzna, dass sich Katastrophen, ob durch Naturereignisse oder „Man-Made-Disaster“ wie z.B. dem Terroranschlag auf die Vereinigten Staaten am 11. September 2001 entlang von bestehenden Netzwerken ausbreiten. Diese bestehenden Netzwerke bezeichnen Ammoser, Kühnert und Buzna als Kausalnetzwerke (vgl. AMMOSER, KÜHNERT, BUZNA 2006, Seite 41 ff).

- Kausalnetzwerke

Als Ergebnis des Kaskadeneffektes können Kausalnetzwerke erstellt werden¹⁰. Diese Kausalnetzwerke finden Anwendung in dem Katastrophenmanagement, da hierdurch die Entwicklung einer Katastrophe, deren Auswirkungen auf andere Bereiche und Abschätzungen hinsichtlich des weiteren Verlaufes untersucht werden können. Dieses Wissen kann vor Eintritt einer Katastrophe für die Konzeptionierung von Präventionsmaßnahmen verwendet werden, um die Auswirkungen eines Schadensereignisses einzudämmen.

Ammoser, Kühnert und Buzna (2006) wenden Kausalnetzwerke ausschließlich auf die Zusammenhänge der Katastrophenfortpflanzung an, die durch das primäre Schadensereignis ausgelöst wird, nicht aber auf die Zusammenhänge der Einsatzdurchführung nach Eintritt einer Katastrophe, also auf die Zusammenhängen des Hilfeinsatzes und der beteiligten Akteure. Aufgrund des Prinzips von Kausalnetzwerken, welche das Ziel verfolgen mögliche Einflussfaktoren zu ermitteln, kann dieses Vorgehen ebenfalls zur Analyse des Einsatzverlaufes, d.h. für die Analyse der Zusammenhänge während eines Einsatzes angewandt werden.

Die vorgestellte Methode von Ammoser, Kühnert und Buzna ist der Methodik von Einflussdiagrammen sehr ähnlich, und eignet sich daher für die Untersuchung der Koordinierungsstruktur auf Einflussfaktoren hinsichtlich des IM in humanitären Hilfeinsätzen.

7.2.2.2. Einflussdiagramm

Anhand der dargestellten Struktur in humanitären Katastrophen sowie der Methode zu Ermittlung von Abhängigkeiten von Ammoser, Kühnert und Buzna lässt sich beispielhaft folgendes Einflussdiagramm für die beteiligten Akteure in humanitären Hilfeinsätzen bezüglich des IM erstellen (siehe Abb. 4). Hierzu werden Akteure (rechteckige Symbole), Aufgaben im IM (Ovale Symbole) sowie Ziele der Akteure (Rauten Symbole) dargestellt, wobei alles der Effektivität dienen soll.

Bezogen auf die beschriebene Struktur lassen sich die beteiligten Akteure in operative und koordinierende Einheiten unterscheiden. Diese Differenzierung wurde aufgrund der Übersichtlichkeit in Abb. 4 realisiert. Eine Darstellung aller denkbar involvierten Akteure übersteigt die Anforderungen an die Übersichtlichkeit. Des Weiteren wurden lediglich die primären, logischen Aufgaben und Ziele aufgeführt, welche sich ebenfalls an der vorangegangenen Beschreibung der Struktur und des Informationskreislaufes orientiert. So ist z.B. die Kernaufgabe von koordinierenden Einheiten, Informationen zu dem gesamten Einsatzgeschehen zu sammeln und auszuwerten, um entsprechende Maßnahmen zu entwickeln. Analog dazu sind Kernaufgaben bezüglich des IM der operativen Einheiten die Sammlung und

¹⁰ siehe ANNEX 2: Kausalnetzwerk Erdbeben

Verteilung der Informationen in deren Einsatzbereichen, um möglichst effektiv zu arbeiten.

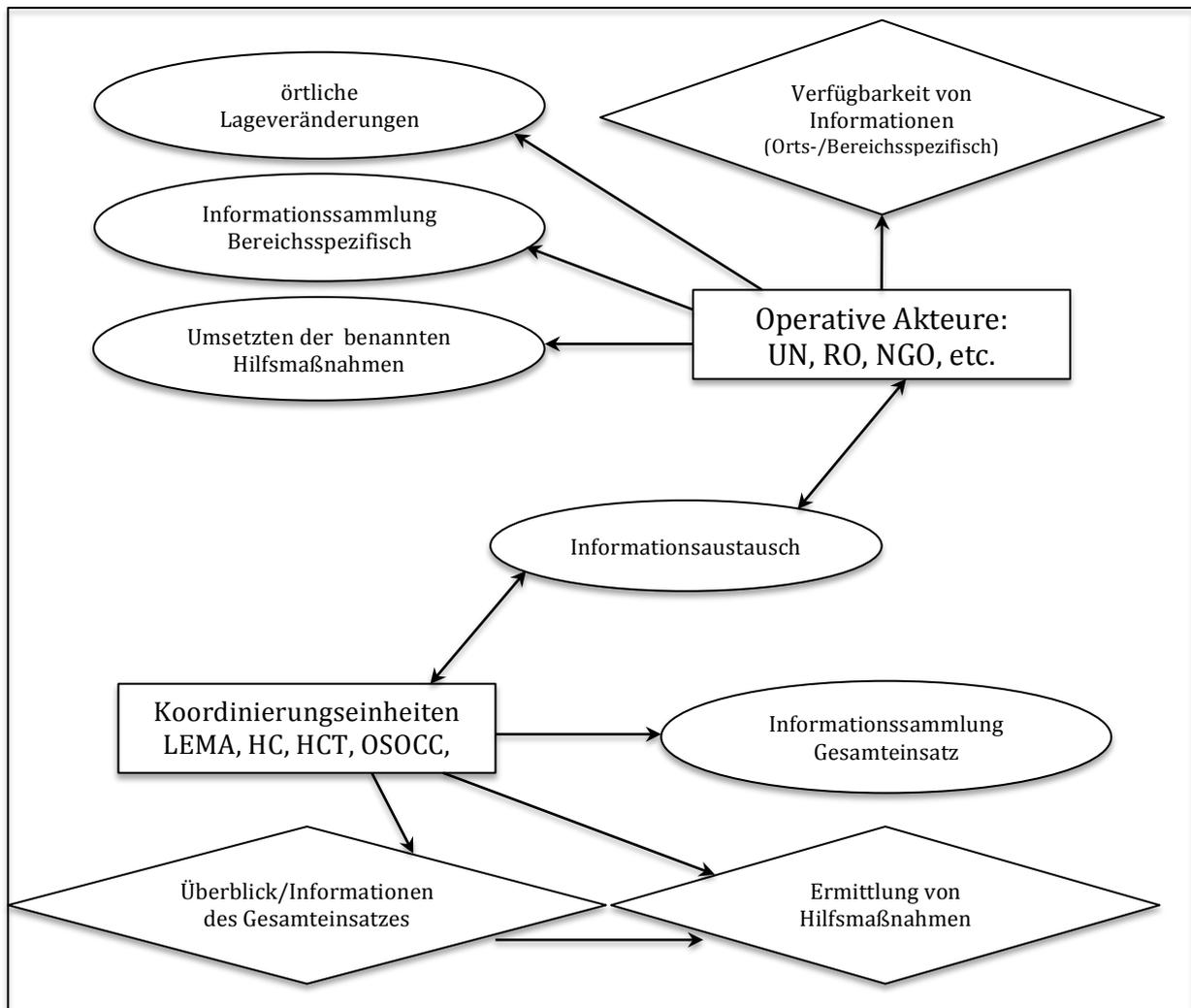


Abbildung 4: Einflussfaktoren im Informationsmanagement

7.3. Untersuchungskategorien

Aus der Abb. 4 ist eindeutig zu erkennen, dass die beteiligten Akteure, d.h. die koordinierenden und die operativen Einheiten einen gemeinsamen Schnittpunkt aufweisen: Den Informationsaustausch. Daher müssen die Möglichkeiten wie Informationen ausgetauscht werden untersucht werden. Zum einen muss sichtbar gemacht werden, wie die operativen Einheiten Ihre gesammelten Informationen an die koordinierenden Einheiten reichen. Zum Anderen müssen die Vorgehensweisen untersucht werden, wie die ermittelten Hilfsmaßnahmen der koordinierenden Einheiten an die operativen Einheiten gelangen. Es lassen sich daher für diesen Bereich folgende Untersuchungsfragen festlegen:

- **Welche Möglichkeiten, bzw. welche Mittel werden in der Katastrophenbewältigung hinsichtlich des Informationsaustausches verwendet?**

- **Bestehen im IM Probleme, welche auf dem Informationsaustausch beruhen?**

Ein Weiterer Faktor, welcher sich aus dem Einflussdiagramm ergibt, ist die Informationsgewinnung. Hierbei lässt sich erneut zwischen den operativen und den koordinierenden Einheiten unterscheiden. Die operativen Einheiten im Feld erheben die in ihrem Fachbereich/Einsatzabschnitt gegebenen Informationen. Dieser Sachverhalt ist den vorangegangenen Kapiteln, besonders die Kapitel 7.2.1.3 und 7.2.1.4, zu entnehmen, da Großschadenslagen zum einen in Clusterbereiche und/oder Einsatzabschnitte (SubOSOCC's) unterteilt werden. Im Gegensatz dazu sammeln die koordinierenden Einheiten alle Informationen bezüglich der gesamten Schadenslage. Der Aufwand, den die koordinierenden Einheiten betreiben müssen, um ein deutliches Bild der Lage zu erfassen, um Hilfsmaßnahmen zu bestimmen, ist unter Umständen sehr groß und nur schwer realisierbar. Aus diesem Sachverhalt lassen sich folgende Arbeitsfragestellungen ableiten:

- **Wie werden Informationen in humanitären Katastrophen erhoben?**
- **Bestehen Probleme im IM, die auf der Informationserhebung beruhen?**

Nicht direkt aus dem Einflussdiagramm zu entnehmen, trotzdem relevant für beide bereits angesprochenen Bereiche sind die Methoden der Informationsdarstellung. Der Austausch von gesammelten Informationen oder auch Handlungsanweisungen muss auf bestimmten Formen beruhen. Daher lassen sich weitere Arbeitsfragen erstellen:

- **Wie werden die gesammelten Informationen aufgearbeitet?**
- **Welche Arten der Darstellungen werden verwendet?**
- **Bestehen Probleme im IM, die auf die Aufbereitung der Informationen zurückzuführen sind?**

Anhand dieser Arbeitsfragestellungen lassen sich daher drei Hauptkategorien bilden, die wiederum in Unterkategorien differenziert wurden (siehe Tabelle 1). Diese Kriterien werden anhand von Literatur genauer untersucht.

Tabelle 1: Untersuchungskategorien

Kategorien					
Informationssammlung		Informationsaufbereitung		Informationsaustausch	
Erhebung	Probleme	Aufbereitung	Probleme	Mittel	Probleme

Weiterhin lässt sich zwischen den koordinierenden und den operativen Einheiten unterscheiden. Dieser Differenzierung findet in der Bearbeitung des Materials keine direkte Anwendung, ist aber für die Interpretation der Schlüsselfindungen relevant.

8. Literaturanalyse

Wie in der Methodik bereits beschrieben, gibt es leider nicht viel Fachliteratur, die sich mit dem IM in humanitären Katastrophen auseinandersetzt. „While many organizations are involved in risk reduction activities, no universally-acknowledged focal point exists to provide easy or consistent access to the great variety of pertinent information. As a consequence, important data is scattered around the globe, or valuable experiences are confined within individual institutions, with no common point of access.“ (vgl. ISDR 2004, Seite 194). Wie zitiert gibt es leider ebenfalls keine gemeinsamen Zugriffspunkte auf derartige Informationen. Daher werden in dieser Arbeit Einsatzberichte über Katastrophen, Lessons-learned Berichte, Best-Practice Berichte sowie Dokumente von Arbeitsgruppen im Bereich des IM als fachgerechte Dokumente zu Grunde gelegt. Ein weiterer Parameter zur Eignung von Dokumenten ist der Inhalt, hinsichtlich des IM in humanitären Notlagen. Für die Untersuchung der Dokumente wird folgender Fragenkatalog verwendet, welcher auf den Arbeitsfragestellungen des Einflussdiagrammes beruht.

- Wie werden die Informationen gewonnen?
- Wie werden Informationen übermittelt?
- Wie werden Informationen verarbeitet?
- Welche Problemfelder werden angesprochen?

Die Dokumente werden hinsichtlich des eben definierten Fragenkataloges durch die Verwendung einer Textmatrix ausgewertet. Es wird eine Matrix konzipiert in welcher der Fragenkatalog (Spalten) und die untersuchten Dokumente (Zeilen) aufgeführt sind. In den Überschneidungsfeldern lassen sich somit mögliche Antworten zu den einzelnen Fragen dokumentieren¹¹. Anschließend werden diese verschiedenen Aussagen auf die Kernaussage gekürzt¹² und im nächsten Kapitel interpretiert.

8.1. Auswertung der Dokumentenanalyse

Beim ersten Untersuchen der Literaturmatrix (siehe Annex 4: Literaturmatrix – Kernaussagen) werden Überschneidungen bzw. Gemeinsamkeiten in den Kategorien der Informationssammlung und des Informationsaustausches sichtbar. Dies liegt vor allem daran, dass Hilfsorganisationen ihre gesammelten Informationen auf bestimmte Art und Weise veröffentlichen, welche für andere Hilfsorganisationen als Informationsquellen dienen und umgekehrt. So werden z.B. gesammelte Informationen über Webseiten oder E-Mails kommuniziert, was den Bereich des Informationsaustausches kennzeichnet. Gleichzeitig werden diese Informationen von den Empfängern aufgenommen, was den Bereich der Informationssammlung kennzeichnet. Aus diesen Gründen müssen in der Auswertung die Kategorien klar differenziert werden¹³.

Weiterhin können die angesprochenen Problemfelder auf die anderen Kategorien übertragen werden. Zunächst wird daher jede Kategorie für sich selbst interpretiert und anschließend mit den Problemfeldern in Zusammenhang gebracht.

¹¹ siehe ANNEX 3: Literaturmatrix

¹² siehe ANNEX 4: Literaturmatrix - Kernaussagen

¹³ Differenzierungsmerkmale sind in den entsprechenden Kapiteln beschrieben

8.1.1. Informationssammlung

Die erstellte Kategorie der Informationssammlung beschreibt den Prozess, wie eine Hilfsorganisation Informationen zur Schadenslage ermittelt. Die Auswertung der Literaturmatrix bezieht sich daher lediglich auf die Sicht einer autarken Hilfsorganisation.

Unter Berücksichtigung dieser Ausgangslage lassen sich für einen involvierten Akteur zwei Bereiche der Informationssammlung bestimmen:

- a. Informationsressourcen
- b. Darstellungsformen

Die Bereiche der Eigeninformationen und Fremdinformationen sind Ressourcen/Vorgehensweisen über die Informationen erhoben werden können. Der Bereich der Darstellungsformen beschreibt Dokumente welche in den Ressourcen aufzufinden sind und entsprechende Informationen enthalten.

- a. Informationsressourcen

Aus der Literaturmatrix gehen verschiedenste Ressourcen hervor, wie Informationen gewonnen werden können. Neben Erkundungen¹⁴, Meetings und Interviews welche im Feld durchgeführt werden, können Informationen auch über den E-Mail Account, Webseiten, Datenbanken, Informationszentren vor Ort oder globale Informationsplattformen gewonnen werden (vgl. Annex 3: Literaturmatrix - Spalte 2). Ein entscheidender Unterschied bei diesen Ressourcen spielt jedoch der Faktor, wer an den Informationen beteiligt ist. Dieser Unterschied wird durch die Einführung der Kategorien von Eigen- und Fremdinformationen berücksichtigt. Anhand dieses Unterscheidungsmerkmals lässt sich erkennen, dass Informationen bei Erkundungen und Interviews nur durch die EINE operative Einheit erhoben werden. Im Gegensatz dazu werden bei der Informationssammlung durch den E-Mail Account, Webseiten oder Meetings entsprechende Informationen durch ANDERE zur Verfügung gestellt.

Tabelle 2: Differenzierung der Informationsgewinnung

Informationsressourcen	
Eigeninformation	Fremdinformation
Erkundungen (direkte Observation) Interviews	E-Mail Account Meetings Informationszentren (vor Ort) Webseiten/Homepages soziale Netzwerke Globale Informationsplattformen/-systeme Datenbanken Medien Crowd Sourcing / Human Computing

¹⁴ siehe ANNEX 5: Erkundungen – Ein Exkurs

So kann behauptet werden, dass eine Organisation lediglich bei den Eigeninformationen hinsichtlich Richtigkeit sicher sein kann. Bei Fremdinformationen können Fehlinformationen nicht ausgeschlossen werden.

b. Darstellungsformen

Die Darstellungsformen, welche mit der Kategorie der Informationsaufbereitung verknüpft sind, beschreiben Dokumente die Informationen enthalten. Diese Dokumente haben aber im realen Sinne nichts mit dem Prozess der Informationsgewinnung gemein sondern sind Tools der Informationsdarstellung. Es gilt daher diese Tools zu veröffentlichen. Trotzdem müssen diese Darstellungsformen aufgeführt werden, da sie faktisch die relevanten Informationen enthalten und über die verschiedenen Ressourcen kommuniziert werden. Sieben der fünfzehn untersuchten Literaturwerke führen diese Darstellungsformen auf. So beschreiben Eguchi, Gill, Gosh u.a. (2010, Seite 3) Field Reports als eine grundlegende Methode Informationen über das Schadensausmaß zu dokumentieren. De Ville de Goyet, Sarmiento und Grünwald (2010, Seite 116) empfinden 3-W-Listen¹⁵ als geeignetes Produkt um Informationen zu Standorten und involvierten Teams zu verwalten. Als weitere Darstellungsformen werden Kartenmaterial, Situation Reports, Kontaktlisten und Luft- / Satellitenaufnahmen aufgeführt. Grundsätzlich können operative Einheiten anhand dieser Dokumente für ihren Schwerpunkt relevante Informationen erheben.

8.1.2. Informationsaufbereitung

Die Informationsaufbereitung beschreibt den Prozess der Informationsverarbeitung einer Hilfsorganisation. Explizit ist hierbei die Darstellung der Informationen gemeint, d.h. das Zusammenführen der Informationen aus den verschiedenen Informationsquellen. Das Auswerten dieser Informationen dient dem Überblick über die relevanten Einflussfaktoren und der Schadenslage.

In diesem untersuchten Bereich konnten anhand der Literatur (vgl. ANNEX 3: Literaturmatrix – Spalte 3) neben der Aufbereitung anhand der verschiedenen Darstellungsformen keine Gemeinsamkeiten gefunden werden. Es wurde jedoch beschrieben, dass Hilfsorganisationen die gesammelten Informationen auf unterschiedliche Art und Weise verarbeiten, was auf den unterschiedlichen spezifischen Bedarfe zurückzuführen ist (vgl. ISDR 2004, Seite 193).

8.1.3. Informationsaustausch

In diesem Bereich des IM handelt es sich um den Informationsverkehr. Hier gilt es zu klären wie entsprechend aufbereitete Informationen vom Sender zu verschiedenen Empfänger gelangen.

Im Gegensatz zu der Informationsaufbereitung sind die Strukturen im Informationsaustausch einfacher zu analysieren, da der Austausch auf zwei grundlegenden Pfeilern beruht, was durch die Interpretation der Literatur gefolgert wurde (vgl. ANNEX 3: Literaturmatrix - Spalte 4). So konnte zum einen ein direkter

¹⁵ Wer macht Was Wo - Listen

Informationsaustausch und zum Anderen ein indirekter Austausch identifiziert werden.

a. Direkter Informationsaustausch

Der direkte Austausch von Informationen ist vor allem durch die Eigenschaft gekennzeichnet, dass Informationen direkt vom Sender an den Empfänger übertragen werden. Dieser Sachverhalt ist vor allem bei Besprechungen auf Meetings und dem Austausch über elektronische Kommunikationsmittel wie dem E-Mail Verkehr, der Absprache über Funk, Telefon oder Fax der Fall. Entscheidend ist hierbei, dass in den persönlichen Gesprächen mögliche Missverständnisse direkt durch Rückfragen behoben werden können. Ein weiterer Vorteil ist, dass entsprechende Informationen direkt bei dem gewünschten Empfänger ankommen.

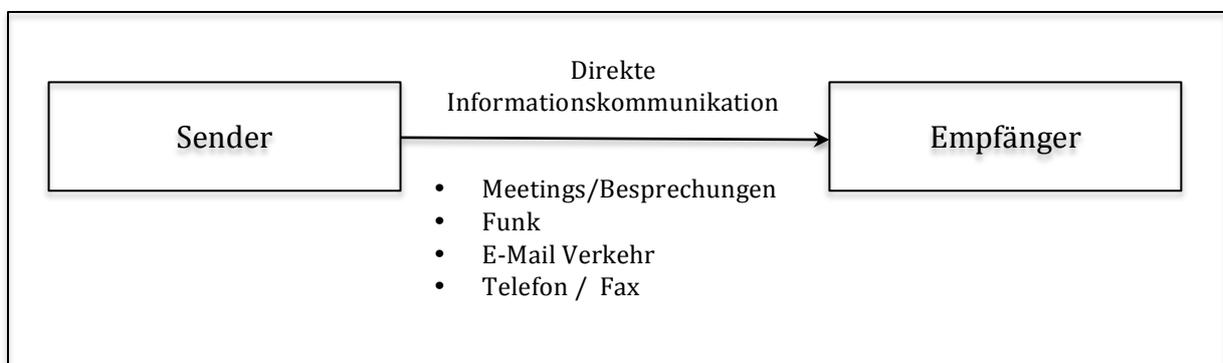


Abbildung 5: Direkter Informationsaustausch

b. Indirekter Informationsaustausch

Im Gegensatz zu dem direkten Informationsaustausch bedienen sich Hilfsorganisationen einer externen Funktion zur Übermittlung der eigenen Informationen. Hierunter fallen Kommunikationsmittel wie globale Informationsplattformen, Webseiten, soziale Netzwerke und Medien. Entsprechend kann durch die Verwendung indirekter Kommunikationsmittel eine breitere Masse an Empfängern erreicht werden. Ein Nachteil der indirekten Kommunikation ist, dass die Empfänger durch Eigenrecherche auf diese Informationen zugreifen müssen und der Sender nicht sicher sein kann, dass die Informationen die gewünschten Empfänger erreichen, und entsprechend ausgewertet werden. Ebenfalls kann es bei dieser Vorgehensweise zu Missverständnissen oder Fehlinterpretationen kommen, welche nicht ohne weiteres gegenkommuniziert werden können. So lässt sich für den indirekten Informationsaustausch folgende Abbildung erstellen.

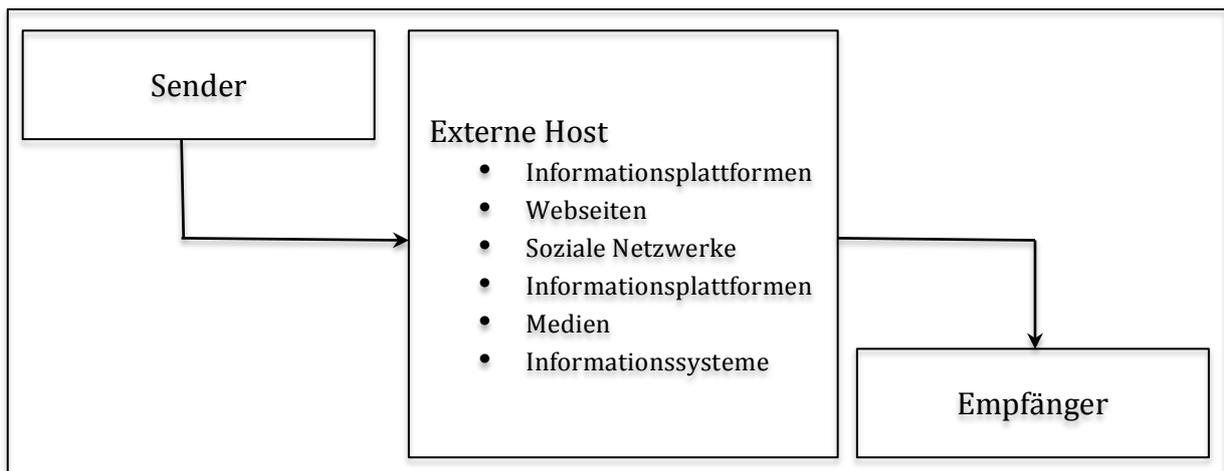


Abbildung 6: Indirekter Informationsaustausch

8.2. Problemidentifizierung

Für die verschiedenen Bereichen des IM können zum Einen anhand der Interpretation der Struktur und zum Anderen anhand der in der Literatur (vgl. Annex 3: Literaturmatrix – Spalte 5) gefundenen Sachverhalte, folgende Probleme je Kategorie identifiziert werden. Hierbei werden die einzelnen Problemgrößen auf den Gesamteinsatz bezogen um die Auswirkungen der Probleme zu identifizieren.

8.2.1. Informationssammlung

Entsprechend der oben eingeführten Differenzierung in Eigen- und Fremdinformationen können bestehende Defizite ebenfalls aufgeführt und interpretiert werden.

- Eigeninformation

Bezüglich der Eigeninformation wurde in der Literatur besonders die Durchführung von Erkundungen kritisch betrachtet. Entsprechende Durchführungen von Erkundungen werden je nach Organisation unterschiedlich durchgeführt. Somit variiert der Informationsgehalt. Dieser Sachverhalt erschwert das Kumulieren von Informationen und beeinflusst die Vergleichbarkeit dieser, wodurch die Aufgaben für Koordinierende Einheiten erschwert werden (PATRICK, 2011; Seite 3).

- Fremdinformation

Wie bereits aufgeführt, können bei der Verwendung von Fremdinformationen falsche Informationen nicht ausgeschlossen werden. Daher liegen in diesem Bereich die Problemfelder in der Verwendung von Fremdinformationen, z.B. aufgrund der Glaubwürdigkeit und Verifizierbarkeit (vgl. IFRC 2010, Seite 13). Des Weiteren sind Informationsquellen oft nicht nutzerfreundlich und sehr aufwändig in der Aktualisierung (STREETS et al. 2010, Seite 47). Dies kann zur Folge haben, dass wichtige Informationen vorhanden aber nicht kommuniziert oder gefunden werden können. Die Zugänglichkeit von Fremdinformationen ist schwierig aufgrund von fehlendem Know-How über Bedienung bzw. Nutzung von z.B. Webseiten oder

Informationsplattformen oder einfach der fehlenden Kenntnis über solche Dienste (vgl. BHATTACHARJEE, LOSSIO 2011, Seite 44).

8.2.2. Informationsaufbereitung

Im Gegensatz zu der Beschreibung des Vorgehens innerhalb dieser Kategorie sind die Formulierungen von Problembereichen eindeutig. Betrachtet man einen Schadenseinsatz aus der koordinierenden Ebene, so sind Informationen von operativen Einheiten essentiell. Dies bedeutet, dass die koordinierenden Einheiten die Informationen der operativen Einheiten sammeln. Hier wird auch sofort das Kernproblem deutlich, da operative Einheiten ihre eigenen Formen der Darstellung verwenden. So erhalten die koordinierenden Einheiten eine Vielzahl an unterschiedlich formatierten, formunterschiedlichen teilweise nicht operativen Dokumenten. Diese zeitgerecht zusammenzuführen ist eine sehr große Herausforderung und somit ein Problem. Auf Grund dessen wird die zeitgerechte Benennung von Hilfsmaßnahmen negativ beeinflusst. Die Formatierung von Dokumenten spiegelt, wie oben beschrieben, den Prozess der Informationsaufbereitung wieder. So beschreibt die International Strategy for Disaster Reduction (ISDR) (2004, Seite 193), dass die unterschiedlichen von Hilfsorganisationen verwendeten Methoden der Informationsaufbereitung nicht mit anderen kompatibel sind (vgl. auch POLASTRO et al. 2011, Seite 29/30). Daher schränken diese unterschiedlichen Standards die Planungs- und Koordinierungskapazitäten ein (PATRICK, 2011; Seite 3). Die Harvard Humanitarian Initiative (2011; Seite 22) beschreibt die Informationsaufbereitung sogar als größten Handlungsbedarf im IM, da es sehr schwierig ist, aus unstrukturierten Inputs strukturierte Informationen zu erhalten. Auch de Ville de Goyet, Sarmiento und Grünwald (2010; Seite 115) besagen, dass die Sammlung und Auswertung von Informationen aus den einzelnen Ergebnisdokumente der beteiligten Organisationen überwältigend ist und schnell zu einer Überforderung führt. Dementsprechend konnten Anforderungen wie die Festlegung von Standards für Daten (RENCORET et al. 2010; Seite 27) und Dokumente (vgl. IFRC 2010, Seite 9), die Klassifizierung von Informationen nach Aufgabenbereichen (vgl. HARVARD HUMANITARIAN INITIATIVE 2011, Seite 18) und der Verwendung von veröffentlichter Formate (vgl. KING 2010, Seite 24) identifiziert werden.

Ein weiteres großes Problem ist die Masse an Informationen, die in einem humanitären Einsatz auftritt. Dies liegt an den vielen Akteuren, welche alle einen Beitrag an Informationen leisten und somit die koordinierenden Akteure von Informationen überrannt werden. Was dazu führt, dass relevante Informationen gesucht werden müssen. Entsprechend besteht diese Problematik daher besonders bei den koordinierenden Einheiten, die umfassende relevante Informationen zur Lage benötigen, um effektiv zu koordinieren. Operative Einheiten haben nur wenig Berührungspunkte mit diesem Missstand, sind aber teilweise für dieses Problem verantwortlich (ISDR 2004, Seite 193 / DE VILLE DE GOYET, SARMIENTO, GRÜNEWALD 2010; Seite 115 / ONYANGO, 2008; Seite 493 / POLASTRO et al. 2011; Seite 32 / BUI et al. 2000; Seite 430). Die Zeit, die für die Auswertung der Informationen aufgewendet werden muss, ist enorm und steht daher in Konflikt mit der zeitgerechten Benennung von Hilfsmaßnahmen.

8.2.3. Informationsaustausch

Da der Austausch von Informationen auf gegebenen Strukturen beruht und die Form der Informationsdarstellung in dieser Kategorie keine Rolle spielt, liegt das Hauptproblem des Informationsaustausches auf dem Verlust von Informationen bei der indirekten Kommunikation über externe Funktionen. Dies liegt vor allem daran, dass Aufgrund von Hard- oder Softwarefehlern entsprechende Informationen auf dem digitalen Wege verloren gehen (BUI et al. 2000; Seite 430). Diese Problematik ist im Vergleich zu den Anderen aufgeführten Problemen im IM ein rein technisches Problem und ist nicht wie die anderen auf Handhabungs- und Durchführungsdefizite zurückzuführen. Ein weiterer Faktor welcher den Austausch von Informationen erschwert sind sprachliche Barrieren. Hilfsorganisationen aus der ganzen Welt sind vor Ort, welche unterschiedliche sprachliche Hintergründe haben. Dieser Sachverhalt kann zu Missverständnissen führen, sofern sich nicht auf eine einheitliche Sprache geeinigt werden kann (HARVARD HUMANITARIAN INITIATIVE 2011, Seite 24 ; RENCORET et al. 2010, Seite 28).

8.2.4. Überblick der Problemidentifikation

Tabelle 3: Defizite im IM und deren primären Auswirkungen

		Defizite	Auswirkungen im Hinblick auf Koordinierung	
K A T E G O R I E N	Informationssammlung	Eigeninformation <ul style="list-style-type: none"> • Unterschiedliche Vorgehensweise • Unterschiedliche Informationsgehalte 	Kumulieren der Informationen <ul style="list-style-type: none"> • Hoher Zeitaufwand • Informationsduplikation • Erschwerte Bestimmung von Hilfsmaßnahmen 	
		Fremdinformation <ul style="list-style-type: none"> • Glaubwürdigkeit • Vollständigkeit • Zugang • Verifizierbarkeit / Fehlinformationen • Handhabung 	<ul style="list-style-type: none"> • Fehlentscheidungen • Fehlen von relevanten Informationen • Hoher Zeitaufwand • Informationsduplikation • Unsicherheit 	
	Informationsaufbereitung	<ul style="list-style-type: none"> • Unterschiedliche Dokumente / Formate • Unterschiedliche Informationssysteme • Informationsmasse 	<ul style="list-style-type: none"> • Inkompatibilität • Hoher Zeitaufwand für die Zusammenführung der Dokumente • Beeinflusst Planung • Auswertung der Dokumente erschwert • Duplikationen • 	
	Informationsaustausch	Sprachbarriere		<ul style="list-style-type: none"> • Fehlinterpretationen • Fehlende Informationen
		Hard- und Softwarefehler		<ul style="list-style-type: none"> • Informationsverlust • Fehlinterpretation

9. Arbeitshypothese

Durch die Beobachtungsanalyse, Literaturrecherche und der damit verbundenen Problemidentifizierung wird deutlich, dass die Defizite im IM besonders im Bereich der Informationssammlung und der anschließenden Verarbeitung liegen.

Betrachtet man die Informationssammlung und die Aufarbeitung getrennt, so wird deutlich, dass in beiden Bereichen die Defizite vergleichbare Auswirkungen haben, da keine gemeinsamen Prozesse definiert sind (siehe Kapitel 8.2.1. und 8.2.2.)

Auch die Defizite der Fremdinformationen werden wesentlich durch die unterschiedlichen Vorgehensweisen beeinflusst. Wie bereits bei der Beschreibung der Informationssammlung aufgeführt, werden die Fremdinformationen von Organisationen über das Internet insbesondere auf Online-Plattformen bereitgestellt. Andere Organisationen, die diese bereitgestellten Informationen entsprechenden Webseiten entnehmen, haben bei der eigenen Verarbeitung u.a. wieder das Problem der Inkompatibilität.

Somit wird deutlich, dass besonders durch fehlende Standardisierungen der zeitliche Aspekt für die Benennung von Hilfsmaßnahmen negativ beeinflusst wird.

Hinsichtlich der Erkundungen und der spezifischen Informationssammlung von Organisationen wird es jedoch nicht zu vermeiden sein, dass die entsprechenden Akteure vor allem die für sie relevanten Informationen priorisieren. Daher werden nicht alle relevanten Informationen in einem Einsatzabschnitt durch eine operativen Einheiten erhoben. Durch eine allgemeingültige Vorgehensweise bei der Informationssammlung könnte der betriebene Aufwand der koordinierenden Einheiten daher minimiert werden. Trotzdem wären die koordinierenden Einheiten noch immer dem Problem der unterschiedlichen Informationsdarstellung ausgesetzt.

Dem entstehenden Mehraufwand hinsichtlich der Auswertung für die koordinierenden Einheiten könnte sogar bei unterschiedlicher Vorgehensweise der Informationssammlung der Hilfsorganisationen entgegengewirkt werden, wenn die Aufbereitung der gesammelten Informationen zumindest in gleicher Form gestaltet werden würde. Durch eine gemeinsame, organisationsübergreifend verwendete Art und Form der Informationsaufbereitung, z.B. durch Einteilung der Informationsinhalte bezüglich der Aufgabenschwerpunkte und klar definierten Regelungen der Darstellung, wären die Anforderungen an die Kompatibilität gegeben und somit könnte die Zusammenführung der verschiedenen Informationen beschleunigt werden. Die notwendigen Analysen könnten zu einem früheren Zeitpunkt realisiert werden, als es bislang der Fall ist. Hilfsmaßnahmen könnten dann ebenfalls schneller identifiziert werden.

Weiterhin könnten durch Standardisierung im Bereich der Informationsaufbereitung den Problemen der Duplikationen, der Verifizierungen und des bestehenden Informationsüberflusses aufgrund der Vergleichbarkeit der Informationsinhalte und der Kompatibilität der Formate entgegengewirkt werden. Gleichzeitig kann das Risiko der Fehlinformation minimiert werden, da die Informationen durch das kumulieren gleicher Formate schneller verifizierbar sind. Beide Bereiche würden zu einer Effektivitätssteigerung des gesamten Einsatzablaufes beitragen.

Anhand des eben beschriebenen lässt sich folgende Arbeitshypothese erstellen:

Effektivitätssteigerung der Koordinierung in humanitären Katastrophen durch Standardisierungen der Prozesse im internationalen Informationsmanagement.

10. Experteninterviews

Wie bereits in der Methodik beschrieben, werden die Interviews in einer narrativ-fokussierten Form durchgeführt, wobei zunächst ein Leitfaden erstellt wurde. Anhand der Experteninterviews sollen die entwickelten Kategorien und die gefolgerten Defizite verifiziert werden. Weiterhin soll durch die Auswertung der Experteninterviews die Arbeitshypothese kritisch untersucht werden.

Um eine vergleichbare Struktur der Auswertung zu gewährleisten, muss das Experteninterview an den erstellten Kategorien ausgelegt werden.

Daher werden als geeignete Experten auf diesem Untersuchungsgebiet Personen definiert, die einen hohen Erfahrungsschatz oder Wissen in der humanitären Hilfe aufweisen können. Besonders wichtig hierbei sind die Erfahrungen, die im Bereich des IM liegen. Somit müssen diese Personen Erfahrungen mit der Informationssammlung, -aufbereitung und dem -austausch in humanitären Krisen haben.

Folgender Leitfaden¹⁶ wurde für das Experteninterview entwickelt.

10.1. Leitfaden und Durchführung

Erster Schritt des Interviews, nach Aufnahme des Expertenstatus, ist eine, aus zeitlicher Sicht, kurze Beschreibung dieser Arbeit, wobei lediglich erwähnt wird, dass der Schwerpunkt des Interviews auf dem IM in humanitären Krisen liegt und im Bezug auf die Koordinierung untersucht werden soll. Hinsichtlich der notwendigen Objektivität werden die bisher dargestellten Teilergebnisse bzw. die aus der Beobachtungsanalyse ermittelten Probleme im IM nicht erwähnt, um die Experten nicht vorab zu beeinflussen und individuelle, neutrale Meinungen zu erhalten.

Im zweiten Durchführungsschritt wird nach ihren Erfahrungen in humanitären Krisen hinsichtlich des IM gefragt. In diesem Schritt sollen durch diese Experten die Prozesse des IM mit dem Ziel dargestellt werden, grundlegende Erfahrungen zu erhalten. Gleichzeitig wird ihnen der Einstieg in das Interview erleichtert.

Speziell nach den Problemen aus Sicht der Experten wird im dritten Schritt gefragt. Die Intention dieser Fragestellung ist die Überprüfung der bisher in der Literatur gefundenen Problemstellungen. Hierzu wurden Teilfragen für den Fall erstellt, dass bestimmte Gebiete durch die Erzählung des Experten nicht aufgegriffen werden und um die bisher entdeckten Defizite zu verifizieren.

Im vierten Teil des Interviews wird die Meinung der Experten zu möglichen Abhilfemaßnahmen der Probleme erfragt. Auch hier wurde eine Unterfrage erstellt, welche sich besonders mit der Standardisierung der Prozesse des IM befasst. Hintergrund dieser Frage ist die Untersuchung der Arbeitshypothese.

Im fünften und letzten Schritt werden die Experten nach zusätzlichen persönlichen Anmerkungen gefragt.

¹⁶ siehe ANNEX 6: Leitfaden

10.2. Auswertung der Interviews

10.2.1. Transkription

Anhand der Transkription werden die Interviews in schriftlicher Form dargestellt. Dieser erste Schritt der Auswertung ist die Grundvoraussetzung für die Einzel- und anschließende fallübergreifende Analyse. Bei der Transkription sind die Parameter der Genauigkeit der Verschriftlichung maßgebend, da diese Voraussetzung für detaillierte und in den Daten begründete Interpretation ist (FLICK 2009, Seite 139). Somit müssen die Anforderungen an die Transkription im Vorfeld festgelegt werden.

In dieser Untersuchung sollen durch die Interviews die persönlichen Meinungen und Erfahrungen der Teilnehmer untersucht werden. Für die Auswertung der Interviews stehen die inhaltlichen Aussagen im Vordergrund. Daher werden die Interviews lediglich hinsichtlich des Gesagten transkribiert und besondere sprachtechnische Vorkommnisse nicht markiert bzw. hervorgehoben¹⁷.

10.2.2. Einzelanalyse

Das Vorgehen der Einzelanalysen der Interviews ist an Mayring (2003, Kapitel 5.5.1) angelehnt. Hierbei ist das Ziel anhand der Aussagen der einzelnen Interviews durch Bündelung, Integration und Konstruktion neue Äußerungen zusammenzustellen (MAYRING 2003, Seite 63). Dieser Vorgang beschreibt die zusammenfassende Maßnahme der Einzelanalyse¹⁸.

10.2.2.1. Aussagen

Wie schon unter 10.1. dargestellt wurde durch den Leitfaden festgelegt, welche Bereiche untersucht werden sollen. Da durch die Interviews speziell die

- a. Prozesse im IM,
- b. Problemfelder im IM und
- c. Optimierungsmöglichkeiten des IM

untersucht werden sollen, werden innerhalb dieser Interviewkategorien die einzelnen Interviews inhaltlich untersucht und entsprechende Kernaussagen dokumentiert. Diese sind im ANNEX 8 - Kernaussagen und Generalisierung, in der Spalte 2 zu finden.

10.2.2.2. Bildung der neuen Äußerungen

Durch die Bildung neuer Äußerungen anhand der einzelnen Interviews werden die vorgefundenen Kernaussagen übersichtlich strukturiert, um so eine Vergleichbarkeit der verschiedenen Interviews zu ermöglichen und gleichsam zu erleichtern. Diese Bildung von Kategorien kann als Generalisierung betrachtet werden, da die einzelnen Aussagen der Interviews auf gemeinsame Ebenen reduziert werden. Die

¹⁷ siehe ANNEX 7 – Interview Transskripte

¹⁸ siehe ANNEX 8 – Kernaussagen und Generalisierung

Generalisierungen sind im ANNEX 8 - Kernaussagen und Generalisierung in der Spalte 3 zu finden.

a. Prozesse im IM

Hierbei werden im Bereich der Prozessbeschreibung die unterschiedlichen Teilprozesse dargestellt. Weiterhin werden Vorgehensweisen und Aufgaben in diesen Teilprozessen zusammenfassend aufgeführt.

b. Problemfelder im IM

Die Generalisierung der Problemfelder werden hingegen auf die Teilprozesse bezogen, d.h. die in den Interviews genannten Defizite werden den unter a gefundenen Teilprozessen zugeordnet und zusammenfassend aufgeführt.

c. Optimierungsmöglichkeiten des IM

Hinsichtlich der Optimierungsmöglichkeiten werden die genannten Kernaussagen direkt auf die Problemfelder bezogen und eingeführten Überkategorien zugeordnet.

10.2.3. Vergleichende Analyse

Wie bereits erwähnt ist bei der vergleichenden Analyse das Ziel, Übereinstimmungen in den unterschiedlichen Interviews hervorzuheben, um generelle Aussagen darzustellen. Aufgrund der Unterteilung in die drei Interviewkategorien wird auch in der vergleichenden Analyse dementsprechend differenziert. Grundsätzlich werden aber die jeweiligen Generalisierungen der einzelnen Fragekategorien gegenübergestellt und auf Gemeinsamkeiten untersucht und reduziert.

10.2.3.1. Ergebnisse der Prozesse im IM

Anhand der Ergebnistabelle¹⁹ lässt sich das IM in humanitären Krisen in die Prozesse der Informationssammlung, -aufbereitung und -verteilung differenzieren. Wobei alle Prozesse des IM vor allem für die Koordinierung wichtig sind (vgl. ANNEX 7: Interview 2, Zeile 1²⁰) da hierfür alle Informationen vorhanden sein müssen (vgl. A7:5,73).

Wie ebenfalls aus der Ergebnistabelle der Prozesse zu entnehmen, werden in den einzelnen Bereichen unterschiedliche Schwerpunkte von den Experten angeführt. Da diese hinsichtlich ihrer Relevanz nicht unterschieden werden können, werden diese Schwerpunkte gesammelt.

Detailliert lassen sich die Prozesse anhand der Ergebnistabelle wie folgt darstellen.

¹⁹ ANNEX 9: Ergebnistabelle Prozesse

²⁰ Aus Gründen der Übersichtlichkeit, werden die Verweise auf Textstellen in den Interviews im folgenden vereinfacht dargestellt: Annex 7: Interview 2, Zeile 1 wird auf A7:2,1 gekürzt

a. Sammlung

Der Bereich der Sammlung beschreibt die Vorgehensweisen wie Informationen von den Akteuren erhoben werden. Hierzu wird auf Informationen in Form von Berichten (vgl. A7:7,23 ff.), zum Einen aus verschiedensten Quellen zugegriffen (vgl. A7:2,15 ff.), und es werden zum Anderen anhand von eigens durchgeführten Erkundungen (vgl. A7:1,57 ff.) Informationen erhalten. Als verschiedene Quellen werden Meetings (vgl. A7:1,10 ff.), Informationszentren (vgl. A7:1,64ff), Medien (vgl. A7:8,11ff) sowie andere Organisationen (vgl. A7:5,24ff) aufgeführt. Weiterhin werden für die Informationssammlung alle denkbar möglichen technischen Mittel verwendet (vgl. A7:9,40 ff.). Hierunter fällt unter Anderem die Verwendung von Online-Plattformen (vgl. A7:4,146 ff.).

b. Aufbereitung

Die im ersten Schritt erhobenen Daten werden durch die Akteure je nach Interesse oder Aufgabenschwerpunkt aufbereitet (vgl. A7:1,51 ff. ; 7:2,63 f.), um die Lage darzustellen (vgl. A7:6,79 f.) und um Informationen für die Weiterleitung zu generieren. Hierzu werden verschiedene Formen der Darstellung angewendet, z.B. werden Lagekarten (vgl. A7:5,124 f.; A7:4,6 f.), Formblätter und Berichte oder auch Kontaktlisten (vgl. A7:5,100 ff.; A7:1,38 ff.) erstellt, anhand derer Informationen gewonnen werden. Diese aufbereiteten Informationen müssen für die Darstellung der Lage geeignet sein. Hierzu müssen in der Aufbereitung die unterschiedlichen Informationen zum Einen zusammengeführt (vgl. A7:1,55 f.) und zum Anderen verifiziert, priorisiert, katalogisiert und analysiert werden (vgl. A7:8,22ff.) um entsprechende Einsatzschwerpunkte festzulegen (vgl. A7:7,28 f.).

c. Verteilung

Im Anschluss folgt die Verteilung bzw. Weiterleitung der Informationen. Hierbei gilt vor Allem, dass die Informationen zielgerichtet an die entsprechenden Empfänger gelangen (vgl. A7:9,58 ff.). Hierzu werden in der Praxis, analog der Informationssammlung, verschiedene Ressourcen verwendet. Besonders sind hier Online-Plattformen zu nennen, auf denen die eigenen Informationen veröffentlicht werden können (vgl. A7:1,12 f.) und über die eine große Empfängeranzahl erreicht werden kann. Weiterhin dienen auch Meetings, Gespräche oder die Verwendung von E-mail-Verteilern (vgl. A7:5,91 f.) und Informationszentren (vgl. A7:1,64) zur Verteilung der eigenen Informationen, wobei bestehende Strukturen verwendet werden sollten (vgl. A7:8,32).

10.2.3.2. Ergebnisse der Problemfelder im IM

Für die Strukturierung der Problemfelder wird analog zu 10.2.3.1. eine Ergebnistabelle erstellt, in der die Generalisierungen der Defizite zusammengeführt sind (siehe ANNEX 10: Ergebnistabelle – Problemfelder).

Da bereits durch die Einzelanalyse eine Einteilung in die Teilprozesse erfolgt ist, werden die Defizite auf Gemeinsamkeiten überprüft. Dabei fällt auf, dass die Experten teilweise unterschiedliche Defizite im IM sehen. Somit werden die Unterschiede zusammengefasst, um alle Defizite aufzuführen. Die

Übereinstimmungen werden ebenfalls zusammengeführt. Somit ergibt sich eine Sammlung der Problemfelder in den einzelnen Teilprozessen.

Da die operativen Einheiten nicht mit so vielen Akteuren in Kontakt stehen wie koordinierende Einheiten, ihr eigenes IM verwenden (vgl. A7:9,6 ff.) und es keine übergreifenden Regelungen gibt wirken sich die bestehenden Defizite besonders auf die koordinierenden Einheiten aus (vgl. A7:8,46 ff.). Weiterhin wird das internationale IM bislang von vielen Organisationen nicht als eminent betrachtet (vgl. A7:3,29 f.) und die Bereitschaft an einem organisationsübergreifenden IM ist gering (vgl. A7:3,97 ff.).

Auf diesem Sachverhalt basierend lassen sich in den Teilprozessen die Defizite anhand der Expertenmeinungen wie folgt aufzuführen.

a. Informationssammlung

Die Defizite, die während des Prozesses der Informationssammlung vorliegen, lassen sich in die Problemfelder der örtlichen Gegebenheiten und Unwissenheit der Akteure unterteilen.

Die örtlichen Gegebenheiten wie z.B. die politischen und religiösen Umstände in einem Einsatzland erschweren das Erheben von Informationen. Dies liegt vor allem daran, dass wichtige Informationen nicht zugänglich sind (vgl. A7:1,43 ff.). Des Weiteren ist durch das Schadensausmaß und Größe die Erfassung von lokalen Gegebenheiten schwierig und sehr zeitaufwändig, was im Folgenden die Benennung von Hilfsmaßnahmen und die Reaktionszeit verzögert (vgl. A7:4,13 ff.).

Im Teilprozess der Informationssammlung ist ein weiterer limitierender Faktor die Unwissenheit der Akteure, da relevante Informationen für andere Akteure oder die Koordinierungseinrichtungen nicht erhoben werden (vgl. A7:4,54 ff.), was zu einem Informationsmangel an relevanten Daten führt.

b. Informationsaufbereitung und Auswertung

- Unterschiedliche Strukturen

Die bestehenden Defizite in der Informationsaufbereitung und Auswertung lassen sich besonders auf unterschiedliche Strukturen und Vorgehensweisen der Akteure zurückführen (vgl. A7:5,161 ff.). In diesem Bereich werden durch laut der Experten vor allem die unterschiedlichen Schwerpunkte der Organisationen (vgl. A7:8,54 ff.), unterschiedliche IM Systeme der Akteure (vgl. A7:1,8 ff.; vgl. A7:4,19 ff.) sowie besonders die Verwendung von unterschiedlichen Dokumenten der Informationsdarstellung (vgl. A7:7,60 ff.; A7:6,128 ff.) zu Problemen führen, insbesondere für die koordinierenden Einheiten. Dies liegt vor allem daran, dass das Zusammenführen der unterschiedlichen Informationsquellen, Inhalte und Darstellung erschwert wird, weil man nach den Informationen suchen muss (vgl. A7:5,98 ff. ; A7:6,128 ff.). Weiterhin werden durch die unterschiedlichen Vorgehensweisen die Informationsanforderungen nicht gedeckt, was einen Informationsmangel hervorruft (vgl. A7:4,13).

- Bedarf der Verifikation und Glaubwürdigkeit

Als weitere limitierende Faktoren werden durch die Experten die Verifikation und die Glaubwürdigkeit aufgeführt (vgl. A7:2,34 ff.; A7:3,15 ff.). Diese beiden Faktoren resultieren wieder in einer Zeitverzögerung, da eintreffende Informationen überprüft werden müssen, um Fehlmeldungen und Gerüchte zu unterbinden, welche einen negativen Einfluss auf die Einsatzsteuerung bewirken (vgl. A7:9,49 ff.). Solche Fehlmeldungen sind wieder auf die unterschiedlichen Interessen der Akteure zurückzuführen (vgl. A7:9,20 ff.).

- Sprache und Begrifflichkeiten

Weiterhin sind Missverständnisse nicht selten auf, die auf die Sprache aber auch auf Begrifflichkeiten zurückzuführen sind (vgl. A7:5,31 ff.). Somit treten Verwechslungen oder konkrete Informationsverluste auf (vgl. A7: 8, 38 ff.).

- Informationsflut

Der Einfluss, den Akteure auf das IM haben, hängt klar von ihrer Anzahl ab. So ist bei kleineren Einsätzen das IM einfacher realisierbar, hingegen sind bei Einsätzen, bei denen eine Vielzahl von Akteuren involviert sind, die Massen an Informationen enorm und es somit zu einer Informationsflut kommt (vgl. A7:4,22 ff.).

Diese Informationsflut hat zur Folge, dass Informationen nicht oder nur nach zeitintensiver Suche gefunden werden (vgl. A7:4,22 ff.). Weiterhin führen solche Informationsfluten zur Überforderung des IM Personals (vgl. A7:5,133 ff.), da man in Krisen nicht die notwendige Zeit hat, um die Informationen detailliert zu untersuchen (vgl. A7:7,1 ff.). Da die Erfassung der Informationen durch die Informationsflut zeitverzögert ist, werden die anderen Prozess wie Analyse, Verifikation, Priorisierung, Darstellung, Kategorisierung und die Entscheidungsfindung im Wesentlichen negativ beeinflusst (vgl. A7:9, 65 ff.).

c. Informationsverteilung

Defizite in der Informationsverteilung werden durch die Experten zum Einen in Probleme aufgrund der Schadenslage und zum Anderen in operativ-taktische Defizite eingeteilt.

In einigen Schadenlagen ist die Infrastruktur so zerstört, dass die Erreichbarkeit der Akteure ein Defizit darstellt, da die Kommunikationswege gestört sind (vgl. A7:2,18 f. ; A7:1,25).

Auf der operativ-taktischen Ebene werden die Defizite durch Unwissenheit über bestehende Strukturen (vgl. A7:4,37 ff.) sowie durch nicht Vorhandensein von festgelegten Kommunikationsstrukturen (vgl. A7:8,43 ff.) bestimmt. Hierdurch werden Informationen nicht an die entsprechenden Stellen geleitet (vgl. A7: 4,37 f.).

10.2.3.3. Optimierung des IM

Laut der Experten lassen sich die Defizite über Ausbildungsmechanismen (vgl. A7:3,73 ff. ; A7:8,80 ff.), und über Standardisierungen (vgl. 7:8,89 ff.) minimieren. Da zum Einen der Umgang mit Informationen geübt und zum Anderen die Kenntnisse durch Ausbildung vertieft werden (vgl. A7:9,111 ff.). Standardisierung im Bereich der Prozesse und Dokumente würden das internationale IM erleichtern (vgl. A7:7,109 ff.). Weiterhin muss Aufklärungsarbeit über das internationalen IM geleistet werden, um den Akteuren die Vorteile aufzuzeigen und somit eine breitere Bereitschaft zur Teilnahme an solchen gemeinsamen Prozessen zu erreichen (vgl. A7:3,77).

11. Diskussion

Im folgenden werden die gefunden Ergebnisse und Sachverhalte diskutiert, wobei zunächst auf die strukturelle Betrachtung eines humanitären Hilfseinsatzes eingegangen wird.

11.1. Strukturelle Betrachtung

Anhand der strukturalen Betrachtung eines humanitären Hilfseinsatzes wird deutlich, dass von der UN bereits ein komplexes System etabliert wurde, um eine Koordinierung der Hilfskräfte zu gewährleisten. Wobei für eine Koordinierung die Kooperation mit den involvierten Einheiten ausschlaggebend ist, und die Planung von Maßnahmen an die Lage angepasst sein muss. Da für eine erfolgreiche Planung und die Einsatzsteuerung Informationen notwendig sind, um entsprechende Maßnahmen zu bestimmen (vgl. A7:2,78 f.), wurden zum Einen die Aufgabenschwerpunkte in Cluster unterteilt und zum Anderen Koordinierungszentren wie das OSOCC etabliert. Diese Differenzierung ermöglicht eine spezifische Zuweisung und Einteilung der verschiedenen operativen Akteure in ihre Fachgebiete und weiterhin in Koordinierungsabschnitte. Somit soll gleichzeitig der Austausch von Informationen mit den Koordinierungseinheiten sowie fachintern mit den CLA gewährleistet werden, um den Austausch von Informationen zu strukturieren. Vor Allem die Koordinierungszentren benötigen alle Informationen der Akteure, um Effektiv planen und Entscheidungen treffen zu können. Somit sind die koordinierenden Einheiten aufgefordert, die relevanten einsatztaktischen Informationen zu sammeln, aufzuarbeiten und auszuwerten, und in Folge dessen notwendigen Hilfsmaßnahmen zu kommunizieren. Da die eigenständige Erhebung aller relevanten Informationen nicht realisierbar ist, sind die koordinierenden Einheiten von dem Informationsinput anderer Organisationen abhängig.

Operative Einheiten folgen dem selben Schema hinsichtlich des IM, d.h. Sie müssen Informationen erheben und nach ihren Schwerpunkten auswerten, um anschließend den eigenen Einsatz zu planen. Aus diesem Grunde sind Sie prädestiniert, die koordinierenden Einheiten mit Informationen zu versorgen, was den Prozess des Informationsaustausches beschreibt.

Somit ergeben sich besonders im Bereich des Informationsaustausches Schnittstellen zwischen diesen beiden Parteien.

11.2. Problemfelder

Über die Schnittstelle des Informationsaustausches lassen sich beide Parteien zum Einen als Informationsversorger und zum Anderen als Informationsempfänger beschreiben. Daher spielt neben den Faktoren der Kommunikationswege und der örtlichen Gegebenheiten, hierunter fallen auch politische und religiöse Gegebenheiten, die verwendeten IM Systeme der einzelnen Parteien eine entscheidende Rolle. Diese IM Systeme bestimmen die unterschiedlichen Einheiten für sich und weisen somit einen anderen Bezugspunkt zu den Informationen auf. Dies hat zur Folge, dass Informationen von den involvierten Akteuren unterschiedlich aufgearbeitet werden.

Da man sich in humanitären Hilfseinsätzen meist in dem internationalen Bereich bewegt, ist die Wahrscheinlichkeit sehr hoch, mit Akteuren zu kooperieren, welche einen anderen sprachlichen Hintergrund haben. Zudem gibt es keine Regelungen zu Begrifflichkeiten.

Entsprechend der unterschiedlichen Organisation ist die Ausbildung und daher das Verständnis zu dem IM unterschiedlich, was sich in Form von Unwissenheit gegenüber anderen Vorgehensweisen, Schwerpunkten oder Strukturen widerspiegelt. Diese Unwissenheit erzeugt zum Einen im Bereich des Informationsaustausches und zum Anderen im Bereich der Informationserhebung Defizite.

Diese Defizite bewirken eine erschwerte Glaubwürdigkeit von eingegangenen Informationen und werden durch die unterschiedlichen Interessen der Akteure verstärkt, was dazu führt dass Informationen fortlaufend verifiziert werden müssen.

Dieser Mehraufwand wird in vielen Fällen durch eine einsetzende Informationsflut erhöht, und somit wird die kritische Größe der Zeit negativ beeinflusst.

11.3. Auswirkungen

Jedes dieser Defizite bewirkt im Endeffekt vor Allem die nicht zeitgerechte, zielorientierte und effektive Hilfe für die durch die Katastrophe betroffene Bevölkerung.

Die unterschiedlichen Vorgehensweisen bezüglich des IM von humanitären Organisationen führen zu einer erschwerten Zusammenführen von Informationen, und somit zu einem Informationsmangel relevanter Daten und letztendlich zu der eben angesprochenen Situation. Das gleiche Phänomen gilt für die Informationsflut, da hierdurch vor Allem das Personal überfordert und somit das Auffinden relevanter Informationen erschwert wird.

Unwissenheit und Ausbildungsdefizite führen dazu, dass zum Einen relevante Informationen nicht erhoben werden und zum Anderen erhobene Daten nicht an die relevanten Stellen mit Informationsbedarfs kommuniziert werden. Somit entsteht wie bereits in den anderen Fällen angesprochen ein Informationsmangel bei den koordinierenden Einheiten und beeinträchtigt somit deren Handlungskapazitäten.

Aufgrund sprachlicher Defizite gehen Informationen in Gesprächen verloren. Weiterhin treten Missverständnisse bei der Bearbeitung von Berichten auf und führen so zu Fehlinterpretationen oder einer nicht realen Darstellung der Situation. Daher müssen viele Informationen verifiziert werden, was wiederum den Mehraufwand erhöht und somit das Auffinden relevanter Informationen erschwert. Das widerspricht den zeitlichen Anforderungen.

11.4. Anforderungen

Die Auswirkungen der Defizite auf die Effektivität einer Koordinierung sind fatal, da koordinierende Einheiten durch Informationsmangel und nicht eintreffenden Informationen maßgeblich in ihrem Handlungsbereich eingeschränkt sind. Die Darstellung der Lage kann nicht detailliert erfolgen, und somit lassen sich

Maßnahmen nur schwer ableiten. Es besteht die Gefahr, dass die Leitung eines humanitären Hilfseinsatzes eher reagiert statt agiert.

Aufgeführten Defiziten wie die Sprache und örtlichen Gegebenheit können kaum entgegengewirkt werden, da man eine zu verwendende Sprache nicht einfach festlegen kann und da man sich in einem Einsatzgebiet befindet, welches von einer Katastrophe betroffen ist. Die Bereiche der politischen und religiösen Umstände erschweren eine Optimierung, da die Souveränität des Landes zu respektieren ist.

Da die meisten Defizite auf einer unterschiedlichen Vorgehensweise und Einschätzung gegenüber dem IM seitens der Organisationen beruhen, liegt es nahe dass vor Allem hier durch eine gemeinsame, aufeinander abgestimmte Vorgehensweise der Akteure ein Mehrwert erzielt werden kann.

Somit lässt sich als eine Kernanforderung die Anpassung der unterschiedlichen Vorgehensweisen im IM der Organisationen an die bestehenden Strukturen der UN oder EU nennen. Dies beinhaltet die Prozesse des IM, die Darstellung von Informationen, die Kommunikationswege sowie die Einstufung relevanter Informationen für die organisationsübergreifende Koordination.

Um ein solches Ziel zu erreichen, sind Standards für die Definition der einzelnen Bereiche und den wahrzunehmenden Aufgaben notwendig. Ohne Standardisierung lassen sich jedoch keine Optimierungen im IM erzielen, da die grundlegenden Defizite der unterschiedlichen Vorgehensweisen weiterhin bestehen bleiben.

Weiterhin müssen entsprechende Informationsklassifizierungen vorgenommen werden, um dem Argument der Aufgabenschwerpunkte zu entgegenen. Entsprechend müssen hier alle Cluster untersucht werden. Somit lassen sich möglicherweise Gemeinsamkeiten über die Clustergrenzen hinaus finden, welche als Basisinformationen dienen. Es lassen sich ebenfalls factsheets entwickeln, auf welchen die jeweiligen Informationsrelevanzen aufgeführt sind. Somit lässt sich die Anforderung der Kenntnissteigerung im Bereich der Aufklärungsarbeit über die Clustergrenzen hinaus benennen.

Eine weitere Anforderung ist die existierenden Kenntnislücken zu verringern, was durch spezielle Ausbildungen im Bereich des IM zu realisieren ist. Durch diese Ausbildungen werden die Vorgehensweisen vertieft und geübt, die bestehenden Strukturen und Kommunikationswege dargestellt, sowie Sensibilisierung der Einsatzkräfte hinsichtlich der Relevanz eines internationalen IM gewährleistet. Um jedoch auch in diesem Bereich einen entscheidenden Synergieeffekt zu erhalten, müssen wiederum zunächst gemeinsame Regelungen eingeführt werden, da nach bisherigen Erfahrungen eine separate Ausbildung der Einsatzkräfte in den eigenen Schwerpunkten nicht zielführend ist. Denn somit bleiben unterschiedliche Schwerpunkte bestehen. .

Es erscheint als wichtigste Maßnahme in allen Bereichen des IM, internationale Standards zu definieren und im Folgenden zu etablieren.

12. Literaturverzeichnis

- Ammoser, Kühnert und Buzna 2006: Netzwerkanalyse für ein antizipatives Katastrophenmanagement. In: Wissenschaftliche Zeitschrift der Technischen Universität Dresden: 55 (2006) Heft 3-4
- Bhattacharjee, Abhijit & Lossio, Roberta 2011: Evaluation of OCHA Response to the Haiti Earthquake Final Report. Genf: UN Office for the Coordinations of humanitarian Affairs January 2011
- Bui Tung et al. 2000: A Framework for Designing a Global Information Network for Multinational Humanitarian Assistance/Disaster Relief. In: Information System Frontiers, Band 1, Heft 4. Hrsg. von Ramesh Ram, Rao H.R. Springer Netherlands, April 2000. ISSN: 1572-9419
- de Ville de Goyet, Claude; Sarmiento, Juan Pablo; Grünewald, François 2011: Health response to the earthquake in Haiti January 2010. Lessons to be learned for the next massive sudden-onset disaster. Washington D.C.: Pan American Health Organisation (PAHO) 2011. ISBN: 9789275132524
- Eguchi, Ronald T. et al. 2010: The January 12, 2010 Earthquake: A Comprehensive Damage Assessment using very high resolution Aerial Imagery. Tokyo: Tokyo Institute of Technology. 8th International Workshop on Remote Sensing for Disaster Management October 2010
- Flick Uwe 2007: Qualitative Sozialforschung – Eine Einführung. 5. Auflage. Hamburg: Rotbuch Taschenbuch Verlag: Oktober 2009, ISBN: 9783499556944
- Flick Uwe 2009: Sozialforschung. Methoden und Anwendungen. Ein Über für BA-Studiengänge. Hamburg: Rohwolt Taschenbuchverlag September 2009
- Food and Agriculture Organisation of the United Nation 2010: Cluster Coordination Guidance. Guidance for FAO staff working at country level in humanitarian and early recovery operations. Rom: United Nation 2010
- Harvard Humanitarian Initiative 2011: Disaster Relief 2.0: The Future of Information Sharing in Humanitarian Emergencies. Washington, D.C. and Berkshire, UK: UN Foundation & Vodafone Foundation Technology Partnership 2011
- ISDR 2004: Living with Risk – A global Review of Disaster Recution Initiatives. Volume 1. Geneva & New York: United Nations publications 2004. ISBN: 9211010500
- IASC 2008: Terms of Reference – Humanitarian Information Centre (HIC). Genf: UN Office for the Coordination of humanitarian Affairs 2008
- IASC 2009: Guidance for Humanitarian Country Teams. Genf: UN Office for the Coordination of humanitarian Affairs März 2009
- IASC 2012: Operational Guidance for Coordinated Assessments in humanitarian Crises. Genf: UN Office for the Coordination of humanitarian Affairs 2012
- IFRC 2010: Disaster Emergency Needs Assessment. Genf: International Federation of the Red Cross and Red Crescent Society Juni 2010
- IFRC 2012: Annual Report 2011. Genf: International Federation of Red Cross and Red Crescent Society 2012. ISBN: 978-92-9139-192-9
- King, Dennis 2010: The Haiti earthquake: breaking new ground in the humanitarian information landscape. In: Humanitarian Exchange. Hrsg. Humanitarian Practice Network. Nr. 48. London: Overseas Development Institute October 2010
- Lamnek Siegfried 2005: Qualitative Sozialforschung – Lehrbuch. 4. Vollständig überarbeitete Auflage. Weiheim, Basel: Beltz Verlag 2005. ISBN: 3621275444
- Mayring Phillipp 2003: Qualitative Inhaltsanalyse – Grundlagen und Techniken. 8. Auflage; Weinheim und Basel: Beltz Verlag 2003. ISBN: 3825282295

Onyango, M.A. 2008: Humanitarian Responses to Complex Emergencies. In: International Encyclopedia of Public Health. Hrsg. Kris Heggenhougen. Oxford: Elsevier 2008. ISBN: 9780123739605

Patrick Jonathan 2011: Haiti Earthquake Response - Emerging Evaluation Lessons. In: Evaluation Insight. Number 1. Department for International Development (DFID) June 2011

Riccardo Polastro et al. 2011: Inter-Agency Real Time Evaluation of the Humanitarian Response to Pakistans 2010 Flood crisis. Geneva & New York: Inter Agency Standing Committee March 2011

Rencoret, Nicole et al. 2010: Haiti Earthquake Response - Context Analyses. United Nations Evaluation Group, Active Learning Network for Accountability and Performance in Humanitarian Action, DAC Network on Development Evaluation July 2010

Julia Steets et al. 2010: Cluster Approach Evaluation 2. Synthesis Report. Geneva & New York: Inter Agency Standing Committee April 2010

Stoddard Abbey, et al. 2007: Cluster Approach Evaluation. Geneva & New York: Inter Agency Standing Committee November 2007

Stock, Wolfgang 2007: Information Retrieval – Informationen suchen und finden. München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag 2007. ISBN: 3486581724

UNISDR (United Nation International Strategy for Disaster Reduktion) 2009: Terminology on Disaster Risk Reduction. Genf: United Nations UNISDR Mai 2009

UN OCHA 2002: Syposium on best practives in humanitarian Information exchange - Final Report. Genf: United Nation Office for the Coordination of Humanitarian Affairs Februar 2002

UN OCHA 2009: OSOCC Guidelines. 2nd Edition. Genf: United Nations Office for the Coordination of humanitarian Affairs 2009

Internetquellen:

Sheppard-Barron, James 2013, a: Information Management. Inter Cluster Information Management. <http://james.shepherd-barron.com/clusterwise-2/7-information-management/> (letzter Zugriff: 15.02.2013)

UN OCHA 2013; a: Who we are. <http://www.unocha.org/about-us/who-we-are>. (letzter Zugriff 16.12.2013)

UN OCHA, 2013; b: Coordination; <http://www.unocha.org/what-we-do/coordination/overview> (letzter Zugriff 16.02.2012)

UN OCHA 2013; c: Leadership; <http://www.unocha.org/what-we-do/coordination/leadership/overview> (letzter Zugriff: 16.02.2013)

UN OCHA 2013; d: Humanitarian Reform. <http://ochaonline.un.org/roap/WhatWeDo/HumanitarianReform/tabid/4487/Default.aspx> (letzter Zugriff 12.02.13)

BBK 2013: Das Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe. http://www.bbk.bund.de/DE/DasBBK/UeberdasBBK/ueberdasbbk_node.html (letzter Zugriff: 23.02.2013)

13. Anhänge

ANNEX 1: Cluster und Führungsorganisationen

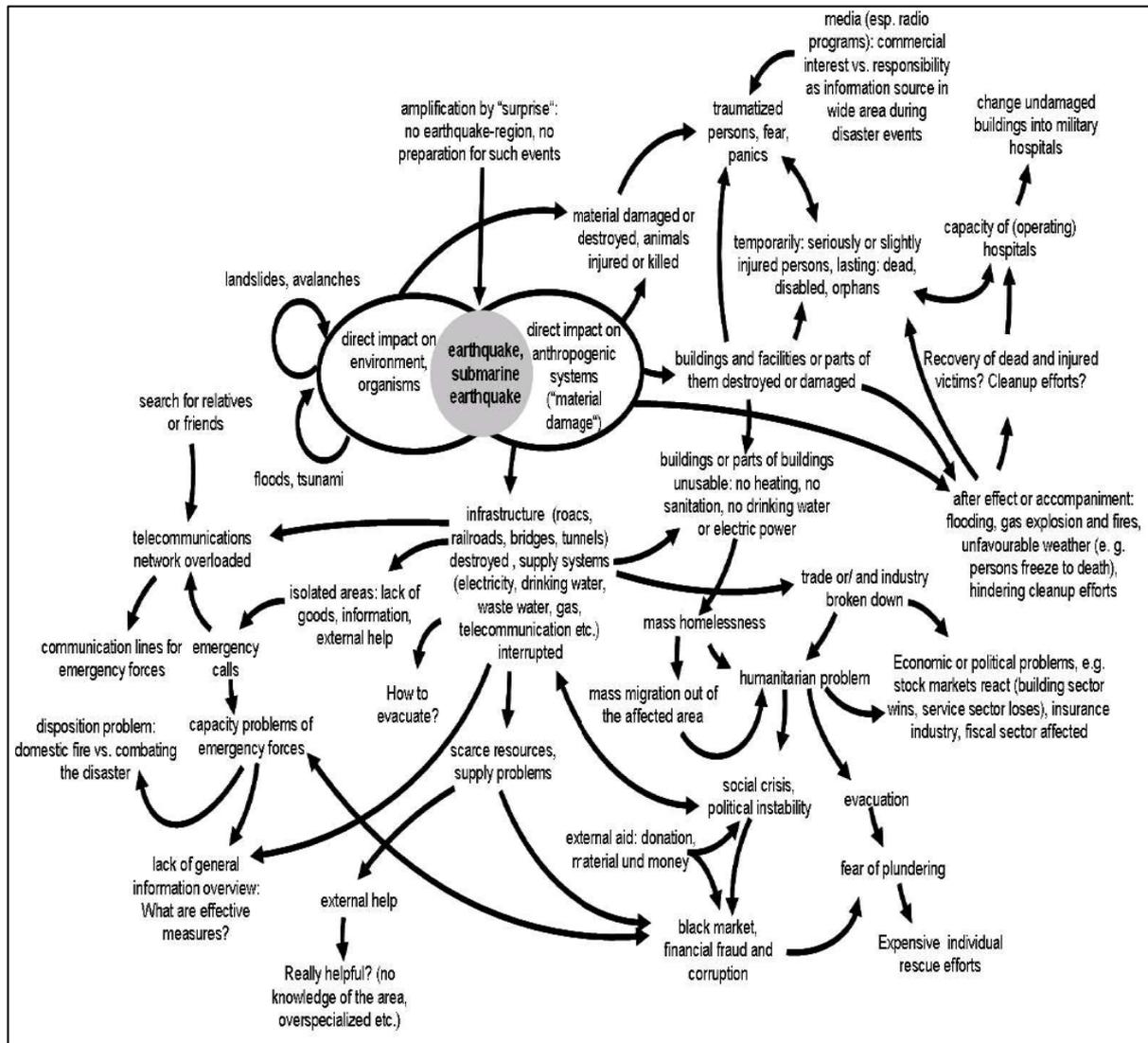
Cluster und die Führungsorganisationen (Cluster Lead Agencies)

Sektor	Global Cluster Lead
Agriculture	FAO
Camp Coordination/Camp Management (CCCM):	UNHCR (IDPs from conflict); IOM (IDPs from disaster situations)
Early Recovery	UNDP
Education	UNICEF & Save the Children
Emergency Shelter	UNHCR (IDPs from conflict); IFRC (Convener) (IDPs from disaster situations)
Emergency Telecommunications	OCHA/UNICEF/WFP
Health	WHO
Logistics	WFP
Nutrition	UNICEF
Protection	UNHCR (IDPs from conflict); UNHCR/OHCHR/UNICEF (IDPs from disasters and civilians other than IDPs affected by conflict)
Water, Sanitation and Hygiene (WASH)	UNICEF
Cross-cutting issue	Cross-cutting issue Lead
Age	HelpAge & WHO
Gender	UNFPA & WHO (as co-chairs of the IASC sub working group on gender)
Environment	UNEP
HIV and AIDS	UNAIDS (as lead IASC Task Force on HIV and AIDS)

Quelle:

Food and Agriculture Organisation of the United Nation 2010: Cluster Coordination Guidance - Guidance for FAO staff working at country level in humanitarian and early recovery operations: United Nation, Rom 2010

ANNEX 2: Kausalnetzwerk Erbeben



Quelle:

Ammoser, Kühnert und Buzna 2006: Netzwerkanalyse für ein antizipatives Katastrophenmanagement. In: Wissenschaftliche Zeitschrift der Technischen Universität Dresden: 55 (2006) Heft 3-4

ANNEX 3: Literaturmatrix

Literatur	Informationssammlung	Informationsaufbereitung	Informationsaustausch	Defizite
<p>International Strategy for Disaster Reduction, 2004</p>	<p>"Geographic Information Systems (GIS) technology is an increasingly accepted tool for the presentation and analysis of hazards, vulnerabilities and risks." (Seite 192)</p> <p>"Related databases of specialists, organizations, projects and initiatives, country information related to risk reduction experience and information, events drawn from multiple sectors, educational and training activities and facilities." (Seite 194)</p> <p>"The Regional Disaster Information Center (CRID) is highly-regarded regional institution, which gathers, processes and disseminates high-quality information, and serves as a focal point for training and knowledge engineering related to bibliographic information technologies." (Seite 202)</p> <p>"Regional information or documentation centres relating to hazard awareness or risk reduction activities have been established in several locations." (Seite 200)</p>	<p>"The need of individual organizations to have adequate information for their own programme interests has motivated most development agencies to work from their own information systems that cannot be applied easily to other settings." (Seite 193)</p>	<p>"There is a growing tendency for many information providers to rely on increasingly sophisticated means of electronic communication, thereby excluding many potential users." (Seite 193)</p>	<p>"The tremendous growth in the number of sources and volume of data pose challenges in the processing and dissemination of meaningful information." (Seite 193)</p> <p>"Several commentators in Africa have conveyed to the ISDR Secretariat their view that the provision of timely, definitive information remains problematic in all aspects of disaster and risk management." (Seite 193)</p> <p>"The need of individual organizations to have adequate information for their own programme interests has motivated most development agencies to work from their own information systems that cannot be applied to other settings." (Seite 193)</p> <p>"Incomplete, spotty or inadequate data also invites a misinterpretation of information" (Seite 194)</p>
<p>Onyango M.A. 2008</p>	<p>"Since collecting reliable data requires time, an initial (rapid) assessment is recommended" (Seite 488)</p> <p>"Primary data are obtained through interviews with affected populations (refugees and/or IDPs), relief organizations present in the area, local authorities, church leaders, ministry of health (MOH) representatives, and community health workers; health data are collected from clinic registers." (Seite 489)</p>	<p>"Population size should be rapidly estimated using one of the following methods: mapping, aerial or satellite photographs, a sample survey to assess the average number of persons per shelter, extrapolation of vaccine coverage data onto general population, and a census" (Seite 489)</p>		<p>"Coordination among NGOs that sometimes have competing interests is very difficult to achieve. Information-sharing among NGOs is hard and this leads to duplication of services. Also, the humanitarian market share becomes overcrowded and each NGO needs to maintain a high profile and be present at a disaster to get funds." (Seite 493)</p>

ANNEX 3: Literaturmatrix				
Literatur	Informationssammlung	Informationsaufbereitung	Informationsaustausch	Defizite
Eguchi et al., 2010	<p>"Almost from the very onset of the disaster, high-resolution satellite imagery was available to provide the first glimpse of the devastation caused by this earthquake. Days later, very-high resolution aerial imagery was available to provide even more detail on the damage caused in this event. Together, these valuable datasets allowed a small army of remote sensing experts to provide one of the most accurate assessments of building damage in the last decade." (Seite 1)</p> <p>"Past post-disaster damage assessments in support of a PDNA have been based on a variety of methods and data sources. Most common were field reports that attempted to capture the magnitude and scope of the disaster by focusing on heavily-affected areas and "extrapolating" these observations to the rest of region" (Seite 3)</p> <p>"In most developed countries, property information (parcel locations, building sizes, some structural data) is typically available through cadastral and tax records or other government databases." (Seite 7)</p>		<p>"Crowd-sourcing or human computation is a relatively new development and certainly a new concept in the area of disaster response. The notion of using a large community of experts to help perform damage assessments in disasters has been introduced by a number of individuals and organizations. With the Internet becoming the foundation of "social networking," it is not unexpected that virtual damage surveys using high-resolution imagery displayed on "Google Earth" type platforms emerged as a major source of damage information for the Haiti PDNA." (Seite 3)</p>	
International Federation of the Red Cross and Red Crescent Society, 2012			<p>"With our partners, we have made significant strides in using mobile phone technologies to engage our beneficiaries in real time, whilst social media is proving its worth in informing our operations and inspiring our stakeholders." (Seite 4)</p>	

ANNEX 3: Literaturmatrix

Literatur	Informationssammlung	Informationsaufbereitung	Informationsaustausch	Defizite
<p>de Ville de Goyet, Claude et al. 2010</p>	<p>"An intersectoral (interagency) initial rapid assessment (IRA) should be the first step before more decisive and specific action is taken. It is potentially a critical tool for setting up broad priority areas to guide the global humanitarian response"(Seite 112)</p> <p>"a questionnaire unsuitable for the Haitian context and language; a list of questions that were far too long (interviews lasted three hours); and some confusion between an assessment of the impact of the earthquake" (Seite 113)</p> <p>"Capacity assessment (existing resources and those in the pipeline) and proper analysis of constraints are essential components if the initial assessments are to be of any value to decision makers." (Seite 114)</p> <p>"A valuable information product is the so-called 3W list: "Who is doing What and Where" (or in the 4W version: "When" and for how long)" (Seite 116)</p> <p>"Information provided at registration or in 3W lists is based almost entirely on what the actors say they do (or intend to do)." Seite 116/117)</p>	<p>"SUMA, a cross-sectoral initiative for inventory and management of humanitarian supplies." (Seite 117)</p> <p>"LSS/SUMA offers two different services: consolidated inventory at entry points and support to warehouse management." (Seite 117)</p>	<p>"Of particular interest would be access to the e-mail "inbox" and "sent box" of the clusters so as to appreciate the changing patterns and flow of requests and action." (Seite 121)</p>	<p>"In the case of the tsunami, the initial assessment was rapid but so sketchy (a few pages) as to be of little use. In Haiti, the pursuit of technical perfection resulted in data that were too complex and too late to assist partners with operational decision making." (Seite 112)</p> <p>"In Haiti, as in countries affected by other major disasters, there was a proliferation of specific surveys and assessments, almost as many as there were actors or problems to be addressed. The challenge of compiling and interpreting the results was overwhelming." (Seite 115)</p>
<p>International Federation of the Red Cross and Red Crescent Society, 2010</p>	<p>"At the outset of any emergency, initial assessments should be timely and inform emergency responders about critical and immediate life-saving needs." (Seite 9)</p> <p>"After an initial assessment, more in-depth emergency needs assessments need to be conducted to collect information related to critical sectors and technical areas of concern." (Seite 9)</p> <p>"On-site visual inspection, interviews and sampling are commonly used methods" (Seite 12)</p>	<p>"It is important that before the field assessment is conducted, the logistics of conducting the assessment and the standards that will be used are agreed upon by everyone on the assessment team." (Seite 9)</p>		<p>"When relying on information provided by another organisation, it is important to carefully consider its accuracy and whether information from one source contradicts information from another." (Seite 13)</p> <p>"All data collection methods are subject to the problem of bias." (Seite 14)</p>

ANNEX 3: Literaturmatrix					
Literatur	Informationssammlung	Informationsaufbereitung	Informationsaustausch	Defizite	
Bhattacharjee, Abhijit & Lossio, Roberta 2011	<p>"Based on this guidance, the SitReps, Maps63, 3W, contact lists, meeting schedules/agendas/ minutes and assessment reports started to be produced within 72 hours, despite the problems of poor connectivity and inadequate availability of communication equipments" (Seite 42)</p> <p>"information to be collected and analysed in priority sectors through consultation, interviews, direct observation, etc. In Haiti, the UNDAC assessment team faced major logistical constraints (access to transportation means, strict security rules to reach certain areas, etc.) to collect the information needed." (Seite 45)</p>			<p>"It took OCHA about four weeks after the earthquake to design a standard form which went out to agencies to provide information. One Response did not work most of the time, and by February all clusters and partners concluded that the tool was not user-friendly and the site complicated. Several clusters started to develop their own webpage" (Seite 44)</p>	
Harvard Humanitarian Initiative, 2011	<p>"reading numerous emails and coordinating documents within their own organizations; having frequent conversations with headquarters and related Skype and chat conversations; keeping pace with the flow of rapid assessment data, personal queries from outside visitors and partners, situation reports, briefing documents and maps from multiple organizations; and attending regular interagency coordination meetings." (Seite 17)</p>	<p>"we needed to classify those emails, turn them into information, and then group them accordingly so they could be addressed by the different [teams] that had expertise in shelter or health and so on." (Seite 18)</p> <p>"the key method of exchanging metrics from assessments is bullet points, shared in web sites, slide decks, and emails. This is the primary method of briefing decision makers in the field and back at headquarters." (Seite 21)</p>	<p>"The cluster processes data, analyzes it, and periodically briefs it to decision makers at meetings and through situational reports." (Seite 19)</p> <p>"Thus there is a tension between the time needed to fully understand a complex scenario, and the urgent need for immediate humanitarian response." (Seite 20)</p> <p>"Thus there is a tension between the time needed to fully understand a complex scenario, and the urgent need for immediate humanitarian response." (Seite 21)</p>	<p>"Thus there is a tension between the time needed to fully understand a complex scenario, and the urgent need for immediate humanitarian response." (Seite 20)</p> <p>"If you want to know where the biggest gap is, it's the extraction of structured data from unstructured inputs." (Seite 22)</p> <p>"Multiple sources cited a lack of translation support as a perennial problem in international operations." (Seite 24)</p>	

ANNEX 3: Literaturmatrix

Literatur	Informationssammlung	Informationsaufbereitung	Informationsaustausch	Defizite
King, Dennis 2010	<p>"All three communities collected, shared and acted upon enormous amounts of digital information made available on a variety of web portals, platforms and new social networking media, such as Short Message Service (SMS) feeds, Twitter and Facebook." (Seite 23)</p> <p>"UN humanitarian agencies first began tracking the post-earthquake situation using three OCHA-managed webportals/platforms: GDACS, VOSOCC and ReliefWeb." (Seite 23)</p> <p>"a new OCHA portal, OneResponse, was launched and used to store and share data, information and analysis" (Seite 24)</p> <p>"Information management tools such as the Joint Operations Tasking Center (JOTC) logistics form, a Who is Doing What Where (3W) database, the Multi-Cluster Rapid Assessment methodology, the Displacement Tracking Matrix, the Post Disaster Needs Assessment and Recovery Framework and the Cluster meeting calendar and directories were established to facilitate coordination and information management." (Seite 24)</p>	<p>"Information management tools such as the Joint Operations Tasking Center (JOTC) logistics form...." (Seite 24)</p>	<p>"...use public platforms for sharing information." (Seite 24)</p> <p>"SOUTHCOM launched the All Partners Access Network (APAN), a platform originally developed by US Pacific Command, to share unclassified information and enhance collaboration and operational coordination." (Seite 24)</p> <p>"Web 2.0' social network media were used as a new means of data collection, informationsharing and collaboration." (Seite 24)</p>	<p>"Each community has slightly different missions, needs, preferences, cultures and personal networks. There is therefore never going to be one single, universally accepted website or database that contains all knowledge, serves all functions and meets the needs of all users." (Seite 23)</p>
Rencoret, Nicole et al. 2010	<p>"The inter-cluster Web site 'OneResponse' was piloted in Haiti and served as an online platform for the humanitarian community to share operational data and information relating to the response and recovery." (Seite 27)</p> <p>"Many UN and international NGOs and some military actors embraced technologies such as Twitter, Facebook, YouTube and Skype in their work, to coordinate, collaborate and act upon information from the ground generated by people directly affected by the earthquake." (Seite 27)</p>	<p>"Clusters' information management representatives met on a regular basis to agree on common data standards, exchange information and develop indicators to track the effectiveness of their work." (Seite 27)</p>	<p>"Mission 463614 used text messaging to communicate with communities affected by the disaster whereby Haitians could text their location and urgent needs to the telephone number 4636 to receive aid" (Seite 27)</p> <p>"Clusters' information management representatives met on a regular basis to agree on common data standards, exchange information and develop indicators to track the</p>	<p>"Throughout the humanitarian response, language has emerged as an issue, whereby many organisations have struggled to identify staff with sufficient command of the French language." (Seite 28)</p>

ANNEX 3: Literaturmatrix				
Literatur	Informationssammlung	Informationsaufbereitung	Informationsaustausch	Defizite
Polastro, Riccardo et al. 2011	<p>"From the onset of the disaster the GoP and the UN made strong efforts to ensure that joint assessments were carried out in order to make the response as effective and efficient as possible" (Seite 28)</p> <p>"Several joint assessments have been carried out in the aftermath of the floods in order to arrive at a more comprehensive understanding of needs, including the Multi-Cluster Rapid Assessment Mechanism (MCRAM)²² Assessing humanitarian issues, Early Recovery Needs Assessment (ERNA) and the Damage Needs Assessment (DNA) that looked at economic infrastructure." (Seite 29)</p> <p>"The nutrition cluster succeeded in combining response with assessments ("active case finding" methodology) enabling the cluster partners to identify immediate needs and take proper action. These are examples of cluster-wide assessments that paved the way for what are considered to be positive responses (see part 6 "Response")" (Seite 30)</p>		<p>"While there are several existing instruments, GPRS-data and data bases identifying Pakistan's poorest and most vulnerable populations (e.g. Pakistan Poverty Alleviation Fund, the National Rural Support Programme, the Benazir Income Support Programme, etc.), these were not sufficiently incorporated and used during the assessments." (Seite 31)</p>	<p>"Since a very early stage, attempts to consolidate data and information from different agencies' assessments were not successful, as formats and methodologies were not compatible, an issue that continues till date." (Seite 29)</p> <p>"While these assessments are clear evidence of attempts of concerted efforts, linkages are missing and there is an absence of joint programming around the assessments." (Seite 29)</p> <p>"Furthermore, many of the assessments used different formats, making information consolidation a challenging and as yet unresolved task." (Seite 30)</p> <p>"With most organisations and agencies preparing new assessments, with absolute limited references to the need for coordinating these, there is an imminent risk that a new wave of data collection efforts is unfolding with little attention to a more strategic approach, including prioritisation of areas and clusters and need for consolidation of data." (Seite 32)</p>
Patrick, Jonathan 2011	<p>"Novel information communication technology was used in the Haiti earthquake response including social media, crowd sourcing and user-generated content of assessments including mapping." (Seite 9)</p>			<p>"Better to have moderately reliable information and "good enough" analysis on time than "perfect" information and analysis that comes too late. Late analysis, no matter how good, is of little use in designing immediate life saving humanitarian (Seite 3)</p> <p>"Most individual agencies conducted their own needs assessments, but each followed different standards, methodologies and focus thus limiting the usefulness of the results for an overall analyses or strategic planning." (Seite 3)</p> <p>"However, serious delays in collating and sharing information on humanitarian agency activities were a7</p>

ANNEX 3: Literaturmatrix

Literatur	Informationssammlung	Informationsaufbereitung	Informationsaustausch	Defizite
UN OCHA, 2002	<p>"Products such as standardised survey forms, assessments, standard operational procedures, place – or "p" – codes (unique numeric codes that identify geographic locations), geo-spatial analyses and Who Is Doing What Where (WWW) databases have been successful at addressing some of the needs of practitioners and improving operational effectiveness in the field." (Seite 13)</p> <p>"In addition, a number of field-based Web sites have been successful at targeting their content to serve local needs." (Seite 13)</p>		<p>"... Web site, help local government institutions and NGOs share information by hosting and publishing their information and services on its site." (Seite 14)</p> <p>"Products such as situation reports and appeals distributed via global information services have been successful at synthesizing operational information and communicating situations to headquarters." (Seite 14)</p>	<p>"On the one hand, a glut of narrative, non-operational information is overwhelming and therefore useless when it comes to quick decision-making and timely action. On the other hand, data necessary for operational decision-making is not available in the form or level of detail required." (Seite 14)</p> <p>"Achieving humanitarian objectives via technology is therefore not a question of hardware and software, but rather of access and appropriateness." (Seite 20)</p>
Bui, Tung et al. 2000	<p>"In 1996, the UN Department of Humanitarian Affairs (DHA) developed ReliefWeb (http://www.reliefweb.int), a new World Wide Web site on humanitarian emergencies that serves as a central repository." (Seite 428)</p> <p>"More often than not, news media can provide quick information." (Seite 430)</p>	<p>"The information in the form of appeals, assessments, evaluations, maps, press releases, field reports, etc., is organized according to different types of emergency situations." (Seite 428)</p>		<p>"Although they would be useful as an information repository for HA/DR experts to browse prior to the occurrence of a crisis, they are neither interactive nor responsive enough to act as information center during the crisis-response phase" (Seite 428)</p> <p>"If too much information flows into a few decision-makers, the information overload may lead decision-makers to focus only on selected sources. Another cause of distortion is loss of information over long distance. While passing through complex wide area networks, information packets can at times be lost due to hardware and software synchronization failures." (Seite 430)</p>

ANNEX 3: Literaturmatrix					
Literatur	Informationssammlung	Informationsaufbereitung	Informationsaustausch	Defizite	
Steets, Julia et al. 2010	"In most countries, for example, OCHA maintains cluster websites that have proven to be a valuable means for sharing and storing information, ..." (Seite 47)		"In most countries, for example, OCHA maintains cluster websites that have proven to be a valuable means for sharing and storing information, but are seldom user-friendly and require intense active maintenance, which is often not available." (Seite 47) "In Myanmar, the Myanmar Information Management Unit provided effective information management services and one hub developed a village-level information system relying on Google Earth and including GPS data." (Seite 47) "Many clusters use insufficiently facilitated meetings as the primary means for sharing information." (Seite 48)	"In most countries, for example, OCHA maintains cluster websites that have proven to be a valuable means for sharing and storing information, but are seldom user-friendly and require intense active maintenance, which is often not available." (Seite 47) "incompatible information management systems sometimes led to inefficiencies and loss of data. Similar problems arise because data types and collection methods vary over time." (Seite 48)	

ANNEX 4: Literaturmatrix – Kernaussagen				
Literatur	Informationssammlung	Informationsaufbereitung	Informationsaustausch	Defizite
International Strategy for Disaster Reduction, 2004	Geographic Informations System Datenbanken Informationezentren	Organisationsspezifische Informationssysteme	Elektronische Kommunikationsmittel	Informationsmenge und Informationsanbieter übersteigen Kapazitäten Zeitkritisch Organisationsspezifische Informationssysteme Interpretation von Daten schwierig
Onyango M.A. 2008	Erkundung Interviews (Bevölkerung, Hilfsorganisationen, Behörden, Ministerien, Hilfskräfte) Datenbanken	Darstellung der Informationen: Karten, Luft-/ Satellitenbilder, Dokumenten		Duplikationen von Informationen
Eguchi et al. 2010	Luft-/Satelitenaufnahmen Erkundungen Situation Reports Regierungsdatenbanken Crowd-Sourcing / Human computation Internet/Webseiten, soziale Netzwerke		Crowd-sourcing / Human computation Internet (Webseiten, soziale Netzwerke, Plattformen) Mobiltelefone (SMS Service) Soziale Medien (digitale Technologien)	
International Federation of the Red Cross and Red Crescent Society, 2012				

ANNEX 4: Literaturmatrix – Kernaussagen

Literatur	Informationssammlung	Informationsaufbereitung	Informationsaustausch	Defizite
de Ville de Goyet, Claude et al. 2010	Erkundung Interviews / Umfragen 3 W Listen (Wer, Wo, Was) Registrierungslisten (RDC) LSS/SUMA	Programme zur Managementunterstützung (Erhalt des Überblickes)	E-mail Verkehr	Anforderungen an Gehalt der Informationen zu viele Informationen Zeitkritisch Interpretation der Informationen schwierig
International Federation of the Red Cross and Red Crescent Society, 2010	Erste Erkundungen zeitgerecht und informativ vertiefte Erkundung, kritische Bereiche vor Ort, visuelle Inspektion Interviews	Vorabbestimmung von Standards		Widersprüchlichkeit von Informationen Glaubhaftigkeit von Informationen Voreingenommenheit der Methoden zur Datenerhebung
Bhattacharjee, Abhijit & Lossio, Roberta 2011	- Situation Reports - Kartenmaterial - 3 W Listen - Kontaktlisten - Besprechungen - Erkundungen			Einschränkungen bei der Informationssammlung (logistische Einschränkungen) Standardisierte Formblätter
Harvard Humanitarian Initiative, 2011	E-mail Verkehr Verfügbare Dokumente Besprechungen Erkundungen Interviews Situation Reports Kartenmaterial	Klassifizierung der Informationen Darstellung in Stichpunkten	Besprechungen Situation Reports E-mail Verkehr Webseiten	Zeitkritisch (Verstehen einer komplexen Situation und der Dringlichkeit nach Hilfsmaßnahmen) Ausarbeitung strukturierter Informationen aus unstrukturiertem Informationseingang Sprachbarrieren

ANNEX 4: Literaturmatrix – Kernaussagen

Literatur	Informationssammlung	Informationsaufbereitung	Informationsaustausch	Defizite
King, Dennis 2010	<ul style="list-style-type: none"> - Short Message Service (SMS) feeds - Internet (Portale, Plattformen, Twitter, Facebook, GDACS, VOCCOC, ReliefWeb, OneResponse) - 3W Listen - Erkundungen (MCRAM, PDNA) - Displacement Tracking Matrix - Besprechungen 	Verwendung bestimmter, herausgegebener Formate (Logistisches Format von JOTC)	<ul style="list-style-type: none"> Short Message Service (SMS) feeds Internet (Portale, Plattformen, Twitter, Facebook) Plattformen Soziale Netzwerke 	Unterschiedliche Anforderungen an Informationen
Nicole Rencoret et al. 2010	<ul style="list-style-type: none"> Informationsgewinnung über Webseiten (OneResponse) Twitter, Facebook, YouTube, Skype als Plattformen zur Erfassung von Informationen von direkt Betroffenen 	Bestimmung von Datenstandards	<ul style="list-style-type: none"> - SMS als Kommunikationsmittel - OneResponse Webseite als Plattform für Informationsaustausch - Austausch von Informationen in Meetings 	Sprachliche Differenzen in Meetings und Berichterstattungen
Polastro, Riccardo et al. 2011	<ul style="list-style-type: none"> Erkundungen (MCRAM, ERNA, DNA) GPS-Daten Datenbanken 		Datenbanken	<ul style="list-style-type: none"> - Formate der Darstellung und Methoden der Informationserhebung nicht kompatibel - Fehlen von gemeinsamen Vorgehensweisen Unterschiedliche Formate erschweren
Patrick, Jonathan 2011	<ul style="list-style-type: none"> Soziale Medien Crowd-Sourcing Kartenmaterial Erkundungen 			<ul style="list-style-type: none"> Zeitkritisch separate Erkundungen --> Duplikation und Formatprobleme Priorisierung des Informationsaustausch

ANNEX 4: Literaturmatrix – Kernaussagen

Literatur	Informationssammlung	Informationsaufbereitung	Informationsaustausch	Defizite
UN OCHA, 2002	Interviews (Fragebogen) Erkundungen Place-Codes Who is Doing What Where Datenbank Webseiten		Informationsaustausch über Webseiten durch Veröffentlichungen der eigenen Informationen Informationsaustausch über globale Informationsservices	nicht operative, narativ dargestellt Informationen nicht praktikabel, führt zu Informationsüberfluss operative, gut formulierte, detaillierte Informationen oft nicht vorhanden Technologien erfüllen die Anforderungen an Zugänglichkeit und Angemessenheit oft nicht
Bui, Tung et al. 2000	ReliefWeb als zentrale Informationsquelle Medien liefern schnelle Informationen	Informationsdarstellung beruht auf dem Einsatzszenario		- Webseiten nicht interaktiv und ansprechend - Informationsüberfluss für Entscheidungsträger - Informationsverlust aufgrund von Hard- und Software Fehlern
Steets, Julia et al. 2010	Webseiten		Webseiten (One Response) Informationseinheiten Informationssysteme basierend auf Google-Earth mit GPS Informationen Besprechungen Dashboards	Webseiten sind nicht Nutzerfreundlich und benötigen aktive Betreuung Datenverlust aufgrund inkompatibler Informationssystemen und Methoden zu Datenerhebung und Darstellung

ANNEX 5: Erkundungen – ein Exkurs

Erkundungen sind neben den Kenntnissen aus der Katastrophenvorbereitung (Emergency Preparedness) der erste Schritt für die Ermittlung von notwendigen Informationen zu der Lage nach dem Eintritt einer Katastrophe [Inter Agency Standing Committee: 2012; Seite 2].

Die durch IASC etablierte Needs Assessment Task Force (NATF) erarbeitete Standards hinsichtlich koordinierter Erkundungen in welcher diese als „Satz an Aktivitäten welcher notwendig ist um eine gegebene Situation zu verstehen“ definiert wird [vgl. Inter Agency Standing Committee:2012; Seite 6].

Hinsichtlich der Durchführung von Erkundungen werden durch die NATF drei Bereiche beschrieben [vgl. Inter Agency Standing Committee:2012; Seite 6]:

- Harmonized Assessments (vergleichbare Erkundungen)

Hierbei werden Informationen durch die verschiedenen Einheiten eigenverantwortlich gesammelt, wobei die Informationen in Art und Form vergleichbar sind. Somit können die einzelnen Berichte bzw. Informationen einfach zusammengefasst werden.

- Joint Assessment (Gemeinsame Erkundungen)

Die Sammlung der Informationen formt einen Prozess zwischen den operativen Einheiten und wird in einem Bericht erfasst.

- Unkoordinierte Erkundungen

Hierunter werden die Informationen wie bei der harmonisierten Variante durch die Einheiten eigenverantwortlich gesammelt, mit dem Unterschied dass die Informationen nicht kompatibel mit den Informationen anderer Einheiten sind

ANNEX 6: Leitfaden für das Interview

Schritt 1:

- Kurzes Briefing zu der Form des Interviews
- Kurze Beschreibung des Interviewschwerpunktes

Schritt 2:

- Erfassen der Erfahrungen hinsichtlich des IM in humanitären Krisen

Wie würden Sie die Prozesse des IM in der Katastrophenbewältigung beschreiben?

Schritt 3:

- Erfassen der Meinung/Erfahrung zu Problemen im Informationsmanagement

Hauptfrage:

Welche Probleme bestehen Ihrer Meinung nach in den unterschiedlichen Teilprozessen?

Teilfragen:

Welche Probleme sehen sie im Prozess der Informationssammlung?

Welche Probleme sehen sie im Prozess der Informationsaufbereitung?

Welche Probleme sind Ihnen im Bereich des Informationsaustausches bekannt?

Schritt 4:

- Erfassung der Meinung zu Optimierungsmöglichkeiten des Informationsmanagement

Hauptfrage:

Wie könnten Ihrer Meinung nach diese Defizite behoben werden?

Teilfrage:

Was ist Ihre Meinung zu einer standardisierten Vorgehensweise der Informationsdarstellung in Dokumenten?

Schritt 5:

- Überprüfung der Vollständigkeit des Fragebogens.

Haben Sie noch weitere Anmerkungen zu dem Informationsmanagement?

ANNEX 7: Interview Transskripte

Interview 1

Datum:	19.02.2013
Organisation:	Zivil und Katastrophenschutz Landesregierung Tirol
Einsatzerfahrung:	Hochwasser Ecuador 2008 (für EU) Hurricane Haiti 2008 (für EU) Hochwasser Uganda 2008 (UNDAC) Namibia (UNDAC & EUCP) Erbeben Chile 2010 (EUCP)
Frage 1: Wie würden Sie die Prozesse des IM in der Katastrophenbewältigung beschreiben?	
1	Allgemein beschreiben ist sehr sehr schwierig weil die Einsätze ganz unterschiedliche waren. Bei
2	unter Anführungszeichen kleineren Einsätzen wo nicht so wahnsinnig viele internationale
3	Organisationen tätig waren, war des in den meisten Fällen relativ einfach weil, eben nicht viel
4	Player vor Ort waren und damit kann man ein IM Netzwerk relativ schnell und einfach aufbauen.
5	Wenn nicht viele da sind haben natürlich auch andere Organisationen Interesse mit den wenigen
6	in Kontakt zu treten und damit funktioniert des relativ einfach. Schwieriger wird des bei Einsätzen
7	wo sehr sehr viele Organisationen dabei sind wie des in Pakistan, Haiti und zum Teil auch in Chile
8	der Fall war, ist es mal das wenigste das man in den ersten ein zwei Tagen schaut das man mal Teil
9	des Netzwerkes wird. Man kann in den wenigsten Fällen davon ausgehen, dass alle warten, das
10	ganz egal wer da herkommt, dass jetzt die EU oder die UN da ist und die sagen oh ja jetzt werden
11	wird uns auf die stürzen und schauen das man gemeinsam ein Informationsmanagement aufzieht.
12	Das ist im Normalfall nicht so der Fall. Also man muss schon schauen ganz egal für was für eine
13	Organisation man tätig ist schon aktiv versucht in bestehende Strukturen bzw. Netzwerke
14	reinzukommen und des dann vielleicht versucht mehr oder weniger stark zu beeinflussen. Des ist
15	natürlich dann schon möglich.
Frage 2: Welche Probleme bestehen Ihrer Meinung nach in den unterschiedlichen Teilprozessen?	
16	Probleme sind natürlich mehrere. Zum einen das man überhaupt erstmal ein Netzwerk aufbaut.
17	Welche nationalen und internationalen Organisationen sind bei so einem Einsatz tätig? Das ist
18	aber nicht so leicht. Wie gesagt hängt ein bisschen davon ab wie groß der Einsatz ist oder wie viele
19	Organisationen tätig sind. Wenn man sich anschaut, in Haiti waren weit über 1000 internationale
20	Teams im Einsatz. Von einem ein Mann Team bis zur Amerikanischen Armee mit was Gott mit
21	wie vielen Leuten. Also ist es nicht immer so einfach. Man muss schauen, gibt es ein Netzwerk, gibt
22	es Koordinierungsstrukturen. Die UN hat da ja ein Generalstabsversammlungsmandat und
23	eigentlich das Recht internationale Einsätze zu Koordinieren. Es gibt natürlich auch viele die lassen
24	sich nicht koordinieren. Die ignorieren des ganz einfach und wollen das nicht annehmen. Sprach
25	kann natürlich ein Problem sein. Die Gegebenheiten vor Ort natürlich auch, wenn
26	Kommunikationswege komplett zusammenbrechen, wenn Strukturen nicht mehr funktionieren
27	sind das natürlich alles Hindernisse die die Kommunikation schwierig machen. Große des
28	Ereignisses, Pakistans überflutete oder betroffene Gebiete allein von der geographischen Größe
29	fast so groß wie die Fläche von Italien mit fast 20 Mio Betroffenen. Da ist es natürlich zeitlich
30	schwierig. Wie in Namibia wo eine große Fläche betroffen wird aber im Vergleich zu Pakistan viel
31	viel kleiner gell. Das macht die Sache dann auch wieder schwieriger bzw. einfacher.
32	<i>Kann man die Probleme unterteilen in Informationssammlung, -aufbereitung und -austausch?</i>
33	Ja klar und das hängt eben damit zusammen, je nach dem hab ich ein äh wie groß ist das betroffene
34	Gebiet von der Fläche her oder hab ich ein kleines betroffenes Gebiet von der Fläche her. Damit
35	habe ich dann unter Umständen nur eine zentrale Koordinationsstelle oder habe eine
36	Hauptkoordinationsstelle oder habe ich viele Subkoordinationsstellen gell.
37	<i>Sind das SubOSSOCs?</i>
38	OSOCC oder wie auch immer man sie nennen will. OSOCC ist auch so ein Begriff, der wird zwar
39	immer verwendet aber in meiner langwierigen ahahah internationalen Einsatzkarriere habe ich
40	erst einmal ein OSOCC erlebt. Also wirklich bezeichnet OSOCC. Es gibt natürlich Koordination und

41	Informationszentren immer und überall. Bei jedem Einsatz. Ob die dann immer so ganz sind ist
42	eine andere Sache. Aber das sind natürlich wirklich Probleme. Das sind natürlich Sachen auf die
43	muss man sich vorbereiten. Die Sicherheit ist natürlich auch immer ein Thema. Wiederum Pakistan
44	seine internationale Hilfsdienst unter Umständen viele von was auch immer politischen oder
45	religiösen Gründen macht das sowohl, das Arbeiten als auch die Informationsgewinnung und
46	Informationsteilung viel viel schwieriger wie wenn ich das in einem einigermaßen stabilen und
47	friedlichen Einsatzraum hab.
48	<i>Sind Ihnen weitere spezielle Probleme in den Bereichen z.B. der Sammlung bekannt?</i>
49	Natürlich gibt es unterschiedliche Informationsgehalte und Schwerpunkte. UNICEF wird bei einer
50	gemeinsamen Erkundung oder Assessment sicherlich einen anderen Hauptschwerpunkt haben
51	wie EUCP Team oder wie ein Team das Wasseraufbereitungsanlagen z.B. errichten will. Also es ist
52	ganz klar das Mandat und den Hintergrund des internationalen Teams natürlich gewisse andere
53	Sicht auf Katastrophe mit sich bringt was ja nicht schlecht ist weil man ja grad dann gemeinsame
54	Erkundungen durchführen kann und auch weitere einen erweiterten Themenbereich abdecken
55	kann. Zusammenführen muss man es natürlich gell das ist klar.
56	<i>Wie funktioniert diese Zusammenführung? Gibt es bestimmte Regelungen?</i>
57	Regelungen selber gibt's nicht. Es gibt allerdings zwei Möglichkeiten. Entweder man versucht, und
58	das ist eigentlich das Beste was man machen kann, gemeinsame Geländeerkundungen zu machen.
59	Das heißt so eine Artschickt wo halt unterschiedliche Stärken drinnen sind und die gemeinsam
60	gemeinsame Grunddaten erheben, die sind ja für alle gleich hoffentlich. Und jeder geht halt dann in
61	seinen Detailbereich. Hat den Vorteil das die betroffene Bevölkerung oder die betroffenen
62	Organisationen die man besucht des halt für viele verschiedene Organisationen nur einmal
63	erklären muss. Wenn jeder sein eigenes Assessment macht dann haben die halt praktisch wirklich
64	einen Katastrophentourismus einen internen. Wenn das nicht funktioniert dann ist es ganz ganz
65	wesentlich das es irgendwo Stellen gibt wo man die unterschiedlichen Informationen
66	zusammenführen kann d.h. eben so ein OSOCC oder nationale Informationsdrehscheibe gibt mit
67	ganz klar festgelegten Zeitpunkten wo gemeinsame Koordinations oder Informationsmeetings
68	stattfinden wo man sich updaten kann. Das so halt die Informationen möglichst umfassend
69	zusammenkommt.
70	<i>Wie gehen die Informationen wieder zurück an die beteiligten Akteure?</i>
71	Da wird es nachher wieder entweder allgemeine Informationsveranstaltungen geben oder eben
72	dann spezielle Informationsveranstaltungen wenn man sich im Clusterbereich bewegt. Das sind
73	dann halt ganz besondere Gebiete für Water und Sanitation, für Logistik, für was auch immer für
74	Cluster aktiviert worden sind.
75	<i>So technische Mittel wie des Internet, wird das auch verwendet?</i>
76	Das war jetzt nur mal die allgemeine Beschreibung. Detailliert wird natürlich alles verwendet was
77	technisch möglich ist. Wenn Internetstrukturen, wenn Internetsysteme oder Netzwerke verfügbar
78	sind, dann wird des natürlich verwendet. Sei es in Form eines ganz einfachen E-Mail Verteiler wo
79	möglichst viele Organisationen dabei sind. Sei es von sogenannten eigenen Web Portalen, so One
80	Response Portalen wo möglichst viel dann gesammelt auf einem, auf einer Webseite oder
81	Webauftritt zur Verfügung gestellt wird. Das sind diese ahm OneResponse Seiten. Können sich ja
82	mal anschauen, für Pakistan gibt es den, für am Pakistan 2010 hat des gegeben, für Haiti natürlich,
83	für den arabischen Frühling des hat solche Oneresponse Seiten gegeben. Da versucht man eben
84	von möglichst vielen, möglichst vielen Organisationen Berichte, Meeting, Geodaten und was auch,
85	was auch immer dann möglich ist zu sammeln und dann auf einer Webseite oder halt auf einem
86	Webauftritt um es genau zu sagen, halt natürlich viele Seiten der ganzen Hilfgemeinschaft der
87	ganzen internationalen oder auch den nationalen Stellen zur Verfügung stellen zu können. Also so
88	etwas gibt's gell. Aber es kann genauso sein das wenn nichts funktioniert oder wenn nicht viel
89	funktioniert über Satellitentelefone versucht updates zu machen. Mit anderen Worten alles was an
90	technischen Hilfsmitteln zur Verfügung steht wird verwendet. Und natürlich Internet und E-mail
91	sind so die Hauptwege aber des des was Verfügbar ist zu dem Zeitpunkt wird natürlich verwendet.
92	<i>Und kann man sicher sein, dass die Informationen die man erhält im Prinzip äh korrekt sind? Oder</i>
93	<i>gibt's da immer äh einen Unsicherheitsfaktor?</i>
94	Ja natürlich kann man nicht immer sicher sein, aber äh da ist natürlich äh ganz klar, wer ist der
95	Absender, wer ist die äh Quelle? Man wir einem roten Kreuz, roten Halbmond äh factteams z.B. äh

96	wird man mal davon ausgehen , dass die äh Sachen äh, das die Sachen sowohl vom Inhalt als auch
97	von der Organisation her stimmen. Äh wenn irgendeine, irgendeine äh was weiß i Kasperlen für
98	Haiti oder sowas derherkommen, dann äh, und einen Bericht schicken, dann äh wird man sowas
99	halt viel kritischer lesen oder vielleicht sogar ignorieren, wie wenn jetzt, wie wenn jetzt von, von,
100	äh UNDAC oder äh THW oder vom sonstwo derherkommen. Ja bei internationalen Einsätzen, ma
101	kennt sich ja normalerweise, ist ja ned a so äh also man kennt sich, sowohl von der Organisation
102	Seite her als auch zum Teil persönlich. (ok). Also äh das da äh alles unbekannte Leut sind.
103	<i>Und ähm, sag ich jetzt mal, wenn man ähm so kleinere Player hat, also so gewisse NGO's die halt sag</i>
104	<i>ich mal hauptsächlich in des Land gehen um da ein bisschen Geld mit zu verdienen, des ist jetzt eine</i>
105	<i>Unterstellung, des tut mir Leid,</i>
106	Ja, ja, ja des ist keine Unterstellung, so gibt's des.
107	<i>Aber ähm, führt des dazu, kann des auf Grund von denen, wenn die ihre Informationen auch zum</i>
108	<i>Informationsüberfluss führen? Also dass, des quas, die Bearbeitung die man aufbringen muss um</i>
109	<i>diese Informationen auszuwerten um entsprechende Hilfsmaßnahmen zu entwickeln, das des einfach</i>
110	<i>zu viele Informationen vorhanden sind oder ist des nicht gegeben?</i>
111	Ja des ist, des is immer schwierig gäh, Wenn jetzt äh so äh so äh äh äh solche Organisationen oder
112	wirklich so äh von irgendeinem Gebiet etwas bringt wo noch nie jemand war, wo es wirklich nur
113	äh äh weiße Flecken gibt, dann wird man sowas halt ganz anders bewerten wie wenn, wie wenn
114	die Informationen von irgendwem im Einsatzraum irgendwo ist wo viele andere bekannte
115	etablierte tätig sind , dann wird vielleicht, aha die sind auch dort gewesen und notiert sich das
116	vielleicht und wird's vielleicht irgnorieren oder nicht einmal anschauen. Ähm wenn allerdings das
117	ein Gebiet ist wo noch niemand war, dann san des schon sag ich a mal prinzipiell interessante
118	interessante neue Informationen gä.
119	<i>ja , ok, dann können wir jetzt zum Schluss, da hab ich noch eine Frage...</i>
Frage 3: Wie könnten Ihrer Meinung nach diese Defizite behoben werden?	
120	ja äh Vorschläge ist, Vorschläge ist sehr sehr schwierig. Ähm wie gesagt, des hängt immer davon
121	ab wer da is auf so einem internationalen Einsatz, Personal ist immer wichtig wenn Leut dabei
122	sein, die Erfahrungen haben im IM die mit äh allen möglichen und unmöglichen Befangen und
123	Systemen umgehen können, dann is hilft des natürllich, is ganz klar. Gar keine Frage. Wenn äh alle,
124	alle internationalen und nationalen Beteiligten gewillt sind äh an einer gemeinsamen
125	Informationsaustausch und damit natürlich auch mit verbunden einer gemeinsamen Koordination
126	mitzuwirken, dann is des natürlich das beste was man haben kann. Ähm aber es gibt, es gibt da ko
127	äh ko äh ko Generalrezept. Weil a Katastrophe ist a Katastrophe und überall schauts anders aus.
128	Die lokalen Gegebenheiten schau vielmal anders aus. Ähm die Bereitschaft der internationalen
129	Gemeinschaft mitzutun oder nichtmitzutun schauts ah fast bei jeder Katastrophe anders aus. Und
130	damit muss ma fast immer äh bestehende Systeme adaptieren an Gott äh an des vorhandene
131	Ereigniss gä. Total schwierig da zu sagen das war falsch und des war genau des was unbedingt
132	bräuchten oder was, was vielleicht da Ei des Columbus war, des gibt leider, für mich nicht.
133	<i>ok. Könnte man jetzt, also wenn man jetzt ähm das sie des ja klargestellt haben, könnte man im</i>
134	<i>Prinzip durch so eine gemeinsame Verwendung von gleichen Formaten ähm, wenn sich alle Akteure</i>
135	<i>in Prinzip beteiligen würden</i>
136	Könnte,
137	<i>Wir strukturieren unsere Dokumente jetzt auf die gleiche Art und Weise.</i>
138	Ja genau. Dann wird aber immer jemand sagen äh äh okay ich verwends so zum Teil aber machs
139	doch ein bisschen anders weil ich ja meinen eigenen Stempel, meinen eigenen äh logo in
140	Anführungszeichen da unbedingt noch draufbringen will. Und äh die Frage ist mir zu oberflächlich
141	da muss aus meiner Sicht, da immer noch des eini, da isch mer des ned, die Frage brauch ich gar
142	nicht . Äh des wird leider Gottes nie funktionieren. Da hats schon so viel Versuche und gibt's auch
143	immer wieder versuche (mhm). Es gibt äh von, von UN, Rot Kreuz, Rot Halbmond gibt's scho so
144	checklisten für äh Assessments oder für Informationsaufbereitung aber wie gesagt des sein, da gibt
145	ah wieder sehr sehr viele verschiedene äh Vorlagen weil halt jede Organisation letztendlich sagt, ja
146	grundsätzlich kann ich des verwenden aber des is mer zuwenig, des is mer zuviel äh ja damit wird
147	des nie wirklich funktionieren.
148	<i>Haben Sie noch Anmerkungen?</i>
149	Eigentlich, eigentlich nicht.

Interview 2

Datum:	20.02.2013
Organisation:	Bundesanstalt Technisches Hilfswerk
Einsatzerfahrung:	2004/05 Indonesien (UNJLC) 2005 Pakistan (UNJLC) 2008 Myanmar (Global Logistics Cluster)
Frage 1: Wie würden Sie die Prozesse des IM in der Katastrophenbewältigung beschreiben?	
1	<p>Oh, gut Frage. Die Hauptsache bei diesen Koordinierungssachen ist natürlich das IM. D.h. du musst alle logistischen Maßnahmen die da geplant werden, müssen natürlich transportiert werden. Und das ist halt, das User gerecht aufzuarbeiten. Das sind die problematischen Felder.</p> <p><i>Ja, auf die Probleme wollt ich eigentlich später noch eingehen. Jetzt geht es prinzipiell um</i></p> <p>Der gesamte logistische Planungen und Maßnahmen incl. der Serviceleistungen die die UN für alle Organisationen anbieten als Last Resort. (<i>hm</i>) sind die Geschichten die im, ja die transportiert werden müssen an Informationen.</p> <p><i>Ich wollte mit der ersten Frage auf die Prozesse hinaus. Welche Abläufe, wie bekommt man Informationen, wie werden die gechannelt und</i></p> <p>Also, ok, die werden in zwei verschiedenen Wegen gechannelt. Diese Informationen die wir, oder die dann verbreitet werden ist einmal durch wöchentlich oder zweimal die Woche Meetings vor Ort (<i>hm</i>) und über die Webseite. Und über Telefonkonferenzen auf globaler Ebene. Also über drei Channels.</p> <p><i>Ok. Und hinsichtlich wie erhebt ihr die Informationen?</i></p> <p>Informationen bekommen wir durch verschiedene Ressourcen von verschiedensten Personen und Organisationen vor Ort. Ob es VN es ob es NGO's sind also Nicht-Regierungs-Organisationen oder aber auch durch den betroffenen Staat.</p>
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
Frage 2: Welche Probleme bestehen Ihrer Meinung nach in den unterschiedlichen Teilprozessen?	
18	<p>Defizite sind nach wie vor, wie erreiche ich die große Anzahl der User? Gerade in diesen Einsatzländern haben wir eine schwierige Kommunikationsinfrastruktur, d.h. entweder mache ich Ausdrücke von den Informationen und verteile Sie bei diesen Meetings. Oder aber über die Webseite. Dazu wurden dann, im Endeffekt gibt es auch dieses Tool des ähh EmergencyTelecom Cluster um halt solche Infrastrukturen dort aufzubauen damit die Leute Zugang zum Internet haben und zu Kommunikationsplattformen.</p> <p><i>Wenn ihr diese Berichte verfasst. Es gibt ja dann mehrere Akteure die dann solche Berichte verfassen. Gibt es da irgendwelche Probleme in der Art und Weise wie die</i></p> <p>Jain, es gibt Plattformen außer der Clusterplattformen das nennt sich humanitarianinfo. Bei größeren Katastrophen ist das, gehört das zu OCHA, und OCHA verbreitet dann diese Informationen. Über diese Plattform.</p> <p>Wie ich schon sagte, Problem ist halt die Organisationen zu erreichen, gerade die kleineren, mit diesen Informationen, wenn sie nicht an den Meetings teilnehmen. Und wenn wir eingeschränkte Kommunikationplattformen haben. Also Kommunikationsmöglichkeit im Land selbst. Wie in Myanmar damals.</p> <p><i>In der Literatur wird oft von Duplikation und von der großen Menge an Informationen gesprochen. Kann man des als Problem stehen lassen?</i></p> <p>Kann man so sagen. Es gibt jede Menge Informationen. Die Problematik dabei ist immer wieder diese zu verifizieren, von wem kommt die Information und ist diese Information auch tatsächlich belastbar.</p>
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	
31	
32	
33	
34	
35	
36	
37	
Frage 3: Wie könnten Ihrer Meinung nach diese Defizite behoben werden?	
38	<p><i>Was ist deine Meinung zu standardisierten Vorgehensweisen? Organisationsübergreifend.</i></p> <p>Das tun wir ja schon. Wir es ja standardisiert. Deswegen gibt es äh Logistic Capacity Assessments im Vorfeld. Es gibt Needs Assessments ähm, wir haben Personen die dann bei OCHA drin sitzen bzw. beim UNDAC Team oder umgekehrt die dann im Cluster sitzen. Also das wird schon versucht. Um das zu verifizieren. Ist aber immer wieder schwierig. Auch die, wie ich eben schon sagte, auch gerade wenn du Planung machen willst mit Informationen ähm, hast du halt immer wieder diese</p>
39	
40	
41	
42	
43	

44	Problematik. Als Beispiel, ich gebe dir jetzt einfach mal ein Beispiel. Öhm z.B. was kommt an
45	Hilfsgütern in ein Land rein? Diese Information ist absolut schwierig zu bekommen von den
46	Organisationen. Weil sie es erstens selber nicht wissen weil sie keine Planung machen können.
47	Weil viele Organisationen nicht die UN nicht die staatlichen Organisationen aber die Nicht-
48	Regierungs-Organisationen. Gar nicht wissen wie viel Gelder an Spenden überhaupt eingehen. Und
49	ähm dadraufhin Planungen aufzusetzen ist wirklich so ja ich kuck in die kristallene Glaskugel.
50	<i>Sind diese Standardisierung speziell im Bereich Logistik –cluster. Also meinst du das jetzt speziell auf</i>
51	<i>diesen Bereich oder kann man da wirklich davon ausgehen, dass sag ich mal WATSAN –Cluster die</i>
52	<i>Informationen in selber Art und Weise aufarbeitet wie z.B. die USAR-Teams.</i>
53	Ne dass ist unterschiedlich. Das ist noch nicht der Fall. Das ist noch nicht standardisiert, da sind sie
54	aber dran. Z.B. Beyond the Rubble, da sind die immer noch dran, dann ähm versucht man natürlich
55	auf der globalen Ebene dies zu standardisieren mit den verschiedenen Head of Clustern WFP der
56	Tommy Thomson, mit dem Emergency Telecom Cluster, Food and Security Cluster WASH –Cluster.
57	Die ähm Head of der Cluster, die setzten sich immer wieder zusammen. Dafür gibt es auch vor Ort
58	dann auch immer wieder diese ähm ja Head of Cluster Meetings. Um halt zu versuchen dass man
59	da nicht dupliziert und nicht unterschiedlich Informationen rausgibt.
60	<i>Gibt es in dem Bereich, wenn man jetzt quasi die Verwendung von den selben Formaten oder von den</i>
61	<i>selben Vorgehensweisen, also standardisierten Vorgehensweisen. Gibt es hierbei bestimmte</i>
62	<i>Probleme? Also z.B. das Leute daran nicht teilnehmen wollen oder</i>
63	Informationsnotwendigkeit, also Informationsnotwendigkeit, ich geh jetzt mal auf den WASH
64	Cluster, der WASH Cluster braucht natürlich andere Informationen als der Emergency Telecom
65	Cluster als der Logistik Cluster. Und dass sind halt die Probleme, wie filtere ich diese genau auf die
66	einzelnen Cluster die Sachen, diese Informationen zusammen. Oder wie führe ich die Zusammen so
67	dass die tatsächlich auch valide sind. Das ist nach wie vor ein Problem.
68	<i>Gibt es Probleme in der Richtung das Leute nicht daran teilnehmen wollen? Also das die sagen, hey so</i>
69	<i>einen standardisierte Vorgehensweise ist jetzt nichts für mich ich will da gar nicht dran teilnehmen?</i>
70	<i>Oder</i>
71	Nee, ähh, jain, sag ich da mal. Ich sag es mal so, wir haben natürlich in der gesamten Problematik,
72	wir tauschen uns z.B. mit der Rot Kreuz Familie aus aber die lassen sich nicht von der UN
73	Koordinieren. Die lassen, die habe ihre eigenen Vorgehensweisen dadurch das sie im Endeffekt
74	diese Schild der Neutralität hochhängen. Ähm also da laufen Sachen parallel. Und dass ich nicht
75	standardisiert. Es wird glaub ich auch niemals standardisiert werden können.
76	<i>Hast du noch spezielle noch Anmerkungen? Habe ich etwas vergessen Anzusprechen oder zu Fragen?</i>
77	Ähm, ne, das aber IM immer wichtiger wird, das könntest du vielleicht noch irgendwo
78	unterbringen, weil Informationen. Nur auf vernünftigen Informationen kann man im Endeffekt
79	vernünftige Planung machen. In allen Bereichen.

Interview 3

Datum:	20.02.2013
Organisation:	Bundesanstalt Technisches Hilfswerk
Einsatz Erfahrung:	IM bei UNJLC IM bei Global Logistics Cluster
Frage 1: Wie würden Sie die Prozesse des IM in der Katastrophenbewältigung beschreiben?	
1	Noch mal die Frage bitte, ich hab des grad akustisch nicht
2	<i>Wie würden Sie die Prozesse des IM in der Katastrophenbewältigung beschreiben?</i>
3	hmmmm.
4	<i>Also kannst du das unterteilen, gibt es da bestimmte Sparten die für das IM relevant sind?</i>
5	Naja gut es gibt halt den Klassiker, also im mein die Prozess sind glaub ich eh klar. Ähm die wirst
6	du wahrscheinlich eh nochmal extra beschreiben weil. Die Datensammlung, die Analyse von Daten,
7	und dann halt eben die Publikationen bzw. die Koordination von Daten. Des ist ja in einem anderen
8	Bereich dann wahrscheinlich ausführen nehm ich an?
9	<i>Nein, das ist genau der Bereich auf den ich hinaus will.</i>
10	Was ganz sicher den Prozess beeinflusst beim IM sind Koordinierungsmechanismen, die vor allem
11	dazu dienen die Daten zu sammeln bzw. Datencollection zu betreiben. Die äh funktioniert halt
12	einfach nur auf einer abgestimmten standardisierten Erkundungsverfahren ähm ja quasi
13	Collection processors die in einer gewissen Weise eben nicht einzeln ablaufen sondern abgestimmt
14	unter den unterschiedlichen Organisationen die ja auch alle IM machen. Des ist glaub ich ein relativ
15	wichtiger Teil. Koordinierung des IM. Ähm ein weitere Teil ist relativ wichtig, auch eben die
16	Dissamtion, ähm die dann quasi schon zu Schluss kommt aber die auch gar nicht so einfach ist.
17	Ähm bei Onset-Disastern da du des Problem hast Verifizierte wirklich gesicherte Informationen
18	nur sehr schwer herbekommst. Also ich würd jetzt mal sagen innerhalb der ersten drei Tage sind
19	alle Informationen die du erhält ähm eher meist Mutmaßungen als wirklich gesicherte Daten.
20	Ähm und da ist der Trend, wie spiel ich ne, ne naja Verifizierung herbei bzw. Qualitätssicherung.
21	Ich glaub des spielt ganz Rolle rein beim Onset-Disaster. Die Qualität der Informationen und eben
22	auch des chaotische der Informationen. Genau des sind die zwei Sachen. Ähm was auch noch,
23	glaub ich ein wichtiger Prozess ist oder ein Punkt ist ähm wenn man des jetzt auch klassisch
24	runtergeht die Analyse der Informationen ähm die sehr schwierig zu ähm also Informationen sind
25	sehr schwierig zu beurteilen wenn die Gesamtlagen noch nicht klar ist. Ähm wenn eine sehr
26	dynamische Entwicklung gibt, ähm kommt man sehr häufig zu dem Problemen, dass eben Daten
27	nicht richtig analysiert werden können.
Frage 2: Welche Probleme bestehen Ihrer Meinung nach in den unterschiedlichen Teilprozessen?	
28	<i>Du hattest die Qualität Verifikation und schon angesprochen. Gibt es noch weitere?</i>
29	Prinzipiell ist eines der größten Defizite das, dass in IM in Disasters ähm von vielen Organisationen
30	nicht wirklich ernst genommen wird. Das ist glaub ich riesen großes Defizit. Wie gesagt das liegt
31	dem zugrunde. Daraus resultiert, dass nicht genug Personal da ist für IM oder nicht genug Personal
32	gezahlt werden kann für IM. Was dazu führt, ähm dass Koordinierungsmechanismen leicht, nicht
33	überfordert aber schon zur Überarbeitung tendieren, weil natürlich das ganz IM irgendwie von
34	kollektiv getragen werden muss. Ähm das ist mal so die Grunddefizite was eben vorherrscht. Jetzt
35	im Detail ähm spielt das halt überall auch mit rein. Also des Problem ist das IM ähm zwar jetzt
36	immer mehr anklang findet aber uhm quasi die hm wie beschreib ich das besten sekunde hmm das
37	die, dass das ich eben vorher eigentlich quasi schon als Defizit genannt hab war des das ähm.
38	Informationen die gesammelt werden schwach standardisiert werden müssen oder die Prozesse
39	müssen Standardisiert werden damits ähm halbwegs Qualitätssicherung haben in der
40	Datencollection und in der Analyse der Daten. Ähm und daran fehlts auch ein bisschen. Also ähm
41	jeder Cluster wurschtelt allen vor sich hin mit IM. Natürlich gibt's IM Working Group, die auch
42	versucht grad so Standards zu erstellen. Derzeit gibt es einfach noch viel zu viele Akteure die eben
43	keinen Standards folgen. Und des geht eigentlich schon beim Dateinaming ähh irgendwie an. Also
44	es gibt keine einheitliche Dateien.
45	<i>Also einheitlich Dokumente? Standardisierte Dokumente z.B.</i>

46	z.B. damit geht's auf genau. Z.B. irgendwelche standardisierte Dokumente. OCHA hat mal
47	irgendwelche ähm halt mal irgendwelche forms, dann hat der Logisitk Cluster forms, dann hat der
48	Nutrition Cluster wieder ganz andere forms und dann kommt MSF und hat wieder ganz andere
49	forms. Also genau das ist das Problem das es da halt kaum Standardisierung gibt. Ähm und des
50	würde ich als ein größtes Defizit nennen. Aber eben das stammt schon auch daher aus das IM bis
51	dato nicht wirklich ernst genommen wurde, oder von wenigen wirklich ernst genommen wurde.
Frage 3: Wie könnten Ihrer Meinung nach diese Defizite behoben werden?	
52	<i>Du hast den dritten Teil wieder angeschnitten. Mit eben dieser Standardisierung. Ich wollte, die dritte</i>
53	<i>Frage ist ähm welche Maßnahmen deiner Meinung nach oder welche Vorgehensweisen müssten</i>
54	<i>unternommen werden um des IM zu verbessern und dann hast du ja die Standardisierung aufgeführt</i>
55	<i>das soetwas im prinzip. Was speziell sind dann in dieser Standardisierung des Problem? Wieso wird</i>
56	<i>das nicht realisiert?</i>
57	Weil es ein sehr komplexer Prozess ist. Also wieder das Grundproblem das ich genannt habe, dass
58	IM nicht kein Kernthema ist von Organisationen sondern so ein Seitenprodukt. Wir sehen des
59	allein schon wenn man im THW schaut, da kann sich die Organisation an die eigene Nase fassen,
60	ähm haben wir dezidiert im Einsatzfall keinen Information Manager. Sondern auch auf die Frage
61	hin wie des gehandhabt werden soll, wie die Informationen innerhalb des Einsatzes gehandhabt
62	werden soll hat es halt naja es gibt halt irgendwie abends ein treffen da sagt halt jeder was er oder
63	sie so weiß, und dann entscheidet halt der Head of Mission oder der Teamleader. Ähm was a
64	schonmal irgendwie ein totales Missverständnis von IM ist, weils eben nicht nur Informationen
65	rein aufarbeiten und zu einer Entscheidung kommen ist. Sondern halt eben auch Informationen an
66	andere weiterleiten diese Informationen an Qualität zu überprüfen verifizieren etc. etc. Und genau
67	dieser Prozess ist ja schon bei einer der größten Organisationen irgendwie ja bei der der größten
68	staatlichen äh Katastrophenschutzorganisation Deutschlands äh, wenn es da noch nicht mal ähm
69	großes Thema ist wie ist es dann, wie soll es dann bei anderen NGO's aussehen? Und das ist eben
70	dieses Grundproblem dieses Grunddefizit, dass IM nicht ernst genommen wird. D.h. wie kann man
71	diese Defizite hmmm irgendwie lösen oder wie kann man diese beheben? Ja in erster Linie ähm in
72	dem man halt viel viel mehr wie soll man sagen advocacy betreibt. Advocacy für IM, das ähm die
73	Leute, äh also das man Leute trainiert. Also die Ausbildung ist halt ein wichtiger Punkt. Heißt
74	jegliches Personal das in dem Bereich arbeitet sollte zumindest schon mal Reliefweb gesehen
75	haben und sollte auch den Nutzen von Reliefweb oder Oneresponse.info, oder wie auch immer
76	ähm sollte eben diesen Nutzen schon auch kennen und ähm sehen das IM eben mehr ist und das IM
77	allen hilft. Des ist glaub ich so der erste Schritt. Und sobald des dann geschehen ist dass man so ein
78	bisschen advocacy sozusagen hat oder das man so ne Grund wie soll ich sagen so eine Grundebene
79	an Zustimmung innerhalb der gesamten Akteure hat das IM wirklich wichtig sollte man halt
80	versuchen diese Working Groups, dies IM Working Groups die es ja vor allem in der Inter Agency
81	Standing Committee irgendwie gibt ähm, das man die halt ähm über die ganzen naja das man aus
82	diesen hmmm wie soll man sagen das man da eben workinggroups schafft die ähm in dem
83	gesamten Bereich arbeitet. D.h. dann auch Leute aus NGO mitreinnehmen, GO's mit reinnehmen
84	die dann eben Standards entwickeln um somit dann auch die Qualität zu sichern.
85	<i>Also das man so Standards in jedem Einsatz speziell entwickelt oder das man auch sag ich mal</i>
86	<i>konzeptionell</i>
87	Konzeptionell. Genau das ist der Punkt. Ähm im Einsatz werden ja immer wieder Standards
88	entwickelt, für den individuellen Einsatz ähm und des raubt extrem viel Zeit. Ähm im schlimmsten
89	Fall ist halt ein IM Officer vor Ort und hat eh genug Arbeit und ähm ja ähm verbringt dann oder
90	muss dann erstmal überlegen wie in welcher Form wird des jetzt standardisiert. Heißt es ist ein
91	totaler Verlust an Arbeitskraft, an Nerv und mental ja. So und deswegen wär generalisierte oder
92	eine generalisiert Standardisierung wäre durchaus ein Vorteil.
93	<i>Wenn man, wenn man von einer standardisierten Generalisierung spricht oder Vorgehensweise, ja,</i>
94	<i>auf der Dokumentenaufbereitung welche Informationen müssen rein, etc.. ähm gibt es da Konflikte</i>
95	<i>zwischen den Organisationen und diesen Vorgehensweisen? Also dass manche Organisationen das</i>
96	<i>nicht verwenden möchten?</i>
97	Ja das ist ja genau das was ich gesagt habe. IM spielt sozusagen bei vielen Organisationen keine
98	Rolle im Grunde. D.h. die wollen auch diese forms nicht verwenden bzw. Dokumente nicht
99	verwenden. Des nächste Problem ist natürlich auch, wer erstellt solche Sachen ähm, OCHA wäre
100	prädestiniert dafür, äh solche Templates zu erstellen, die habe auch Templates aber die finden halt
101	Einklang in der ähm sozusagen in der Community. Warum ist das so? Natürlich deswegen, weil
102	alles versuchen Ihre eigenen IM Standards irgendwie durchzusetzen, weil sie der Meinung sind

103	naja gut das ist halt aus ihrer Erfahrung heraus ähm das Beste für Ihre Organisationen und
104	deswegen wollen sie nichts Neues und nix anderes. Des ist für die Organisationen die schon
105	standardisierte IM Verfahren haben oder eben ähm ganz ganz viele die sagen das interessiert uns
106	nicht, das ist Bürokratie und das ist noch mehr Arbeit und ähm Papierkrempele und wir haben eh
107	schon so viel im Einsatz und deswegen wollen wir das nicht.

Interview 4

Datum:	21.02.2013
Organisation:	Technische Hilfswerk
Einsatz Erfahrung:	Spanien Ölunfall nach Tankerunfall Prestige Zypern (Libanonkrise) USA
Frage 1: Wie würden Sie die Prozesse des IM in der Katastrophenbewältigung beschreiben?	
1	<i>Also gibt es da bestimmte Vorgehensweisen?</i>
2	Also es gibt für die äh Sammlung der Daten für die Aufbereitung und die ähm Ausgabe der
3	Informationen innerhalb des EU Gemeinschaftsverfahren ein, so eine Art Verständnisvereinbarung
4	die sich sehr eng an dem UN äh fieldbook Feldbook, Fieldhandbook für die OSOCCS orientiert mit
5	Vielfältigen Empfehlungen von der Art und Weise wie solche Bericht aufgebaut werden über die äh
6	Ablage der Dateien auf den Computern bzw. des Schaffens von Papierarchiven. Bis hin zu äh
7	Beispielen wie man eben in Informationen über Wandzeitungen über Poster über Lagekarten ähm
8	auch darstellen kann. Es gibt aber anders als in Deutschland kein einheitlich empfohlenes
9	Lagekartensystem oder ein einheitlich Empfohlenes System taktischer Zeichen. Das macht des im
10	internationalen Kontext immer ein bisschen schwierig mit der Schnittstell.
Frage 2: Welche Probleme bestehen Ihrer Meinung nach in den unterschiedlichen Teilprozessen?	
11	<i>Bezogen auf die einzelnen Bereiche die sie angesprochen haben, wie jetzt Informationssammlung,</i>
12	<i>Aufbereitung und Informationsverteilung.</i>
13	Ja ähm die Probleme sind gigantisch. Am Anfang leidet der ganze Einsatz unter zu wenig
14	Information. Es ist wahnsinnig schwer konkrete Angaben zu bekommen wenn das Schadensgebiet
15	eine bestimmte Größe erreicht. Vor allem weil die ländlichen Gemeinden die betroffenen Gebiete
16	kein standardisiertes Berichtverfahren haben. Das klappt hier schon in Deutschland nicht. Also
17	ähm ich habs nur auf Zypern erlabt, dass äh auf Grund eines äh nicht nur angeordneten sondern
18	auch geübten Verfahren die hm Situation in den Gemeinenden wenigstens hin reichend genau und
19	einheitlich verarbeitbar an der zentralen Stelle angekommen sind. Also die Lagerhebung ist
20	wahnsinnig schwer zu mal alle Protagonisten nach, nach ihren nationalen Verfahren arbeiten. Ähm
21	so dass also nach meinem Eindruck immer sehr viel Zeit vergeht bis insbesondere bei der
22	internationalen Führungsstelle ein mehr oder weniger ähm sinnvolles Lagebild entsteht. Und dann
23	gibt es eben die zweite Phase in der Daten ohne Ende zur Verfügung stehen, weil eben z. B. diese
24	ersten Berichte jetzt alle ausgewertet sind und die Gefahr besteht das sich die Information in der
25	Datenflut sich versteckt und nicht rauskommt. Und in dieser zweiten Phase tauchen auch diese
26	Experten auf die ähm dann nicht mehr in der Lage sind ähhh ein Gesamtbild zu zeichnen sondern
27	z.B. tauchen die ersten GIS-Experten auf die dann mit Satellitenkarten arbeiten können. Und sobald
28	äh die eben auf Menschen treffen die eben nicht wissen was die da tun, hat man ein riesen Problem
29	diese beiden Gruppen miteinander irgendwie zu verschneiden. Also die einen die scheinbar nix tun
30	außer hinterm Rechner zu sitzen, sind möglicherweise die die die wichtigsten Daten für den
31	übernächsten Einsatzerfolg aufbereiten. Und alle die Ihnen zuarbeiten müssten die also ihre
32	einzelnen Feststellungen aus der Fläche die ja super wichtig sind um jetzt ein komplettes Bild zu
33	bekommen, fragen eben diese Daten nicht ab weil sie eben nicht verstehen wie aus einzelnen
34	Angaben über die Befahrbarkeit der Straße oder den Zustand einer Brücke äh ein Gesamtbild wird.
35	Wenn man so lange genug auf dem Computer rumdrückt und weis wie das funktioniert.
36	<i>Also im Prinzip das der die Relevanz von den Informationen nicht richtig eingeschätzt wird?</i>
37	Ja also die Bereitschaft die Daten dahin abzugeben wo sie eigentlich müssten. Also die muss, die
38	muss also richtiggehend befördert werden. Das ist ein Ausbildungsdefizit äh insbesondere in der
39	Schnittstelle zwischen den NGO und den staatlichen Stellen. Ich glaube die meisten staatlichen
40	Stellen die haben inzwischen verstanden wie die, wie Leistungsfähig eben ein klugbedientes
41	geographisches Informationssystem ist. Aber ähm die NGO's die ja häufig mit viel viel mehr
42	Menschen in größerer Fläche da sind, hm die haben eben als einzigen Ansprechpartner auf ihrer
43	Seite mapaction ähm und diese Verbindung eben herzustellen, das, dass diese jetzt in dem Fall
44	Raumbezogenen Daten auch wirklich flutschen und dahin kommen. Das ähm das ist glaub ich eine
45	ganz wichtige Chance aber eben auch nicht selbstverständlich.
46	<i>Sie habe jetzt angesprochen das eben eine unterschiedliche Vorgehensweise, also des es zwischen den</i>
47	<i>Organisationen und nationalen Institutionen und internationalen, das es unterschiedliche</i>

48	<i>Vorgehensweisen gibt. Hat das auch damit zu tun, im Prinzip dann wenn man die Informationen</i>
49	<i>sammelt und die unterschiedlichen Vorgehensweisen bzw. das die unterschiedliche Dokumentiert</i>
50	<i>werden, also das quasi die Relevanz der Informationen unterschiedlich bewertet wird?</i>
51	Auch da ist ja das ganz Spektrum. Das geht einmal damit los das ähm selbst in Deutschland die
52	aller wenigsten Führungskräfte, ich sach mal ab Zugführer aufwärts, äh überhaupt trainiert sind
53	ähm solche Einzeldaten unterwegs zu erheben. Also uhm die Erkundungsexperten die im
54	internationalen Kontext ausgebildet sind die haben verstanden, das es eben nötig ist auch gute
55	Zustände zu quasi zu kartieren. Eine befahrbare Straße, eine Brücke die Heil ist, ist genauso
56	wichtig wie eine Brücke an der irgendwas kaputt ist. Und wenn wir hier aus den westlichen
57	Staaten irgendwo rumfahren, dann sind, gehen wir immer davon aus alles ist heil. Das ist der
58	Normalzustand und ich muss das nicht aufschreiben. Aber das stimmt in den Einsatzregionen oft
59	nicht. D.h. man muss sein, sein ja sach mer mal das Auge schärfen und dann den Verstand das man
60	diese Daten überhaupt mitbringt. Und ähm ja da hat man wieder so einen Zusammenprall der der
61	Welten. Wenn wir dann die Schnittstelle nehmen der lokalen Leute mit den Menschen die von
62	außen kommen, dann erlebe ich das häufig, dass die Menschen die von außen kommen,
63	selbstverständlich mit Karten arbeiten. Während die Menschen die dort vor Ort in den
64	Krisengebieten leben eben wissen das Sie bei Bauer Maier linksrum und bei Ibrahim sowieso
65	andersrum gehen müssen und dann kommen sie dahin. Und die Informationen kriegt man ja auch
66	wieder nicht über einander. Ich habe in Spanien mit der Dorfbevölkerung vor einer Landkarte
67	gestanden und die wussten nicht einmal wie rum die sie drehen mussten weil sie eben ihr Dorf
68	noch nie auf einer Landkarte gesehen hatten. Denen war aber völlig klar wie man da hinkommt wo
69	ich hinwollte, nur ich hab des halt nicht verstanden weil die spanisch sprachen. Also
70	unüberbrückbar. Sozusagen. Also natürlich habe ich das dann irgendwann gefunden, aber es war
71	eben, ja es ist spannend. Man hat die Informationen im Prinzip ist sie da aber es nutzt nichts.
72	<i>Mann kann nicht darauf zugreifen.</i>
73	Ne, genau. Und dann kommt nachher eben die letzte Phase der Information in der, äh in der letzten
74	Phase des, der adhog Phase in der es unendliche Berge von Informationen gibt, Daten gibt und
75	auch so viele Zeitungsberichte inzwischen kommen und Lageberichte von den unterschiedlichsten
76	Stellen in denen dann aber schon wieder ähhh gezielt Informationen so dargestellt werden das es
77	der, dem partikularen Interesse der Organisation nützt die Sie bereitstellt. Und ähm wenn man in
78	der ersten Phase noch ziehmlich alles glauben kann was man kriegt, also Datum gleich
79	Information, ist also in der zweiten Phase das schwierig die Daten aus dem Datenmüll
80	herauszusammeln und in der letzten Phase muss man eben schon aufpassen, weil in den
81	aufbereiteten Informationen eben haufenweise falsche Daten stecken.
Frage 3: What ar you major, or what are major working fields and how could they benefit in out of those, how could the IM benefit out of those?	
82	Also die segenreichste Maßnahme jetzt hier für unsere westlich zentrierte Welt ist das sich eben
83	die, das Europäische Gemeinschaftsverfahren und UN OCHA auf ein hinreichend beschriebenes
84	einheitliches Verfahren geeinigt haben. Also man hätte sich ja, ja man hätte ja beinahe erwartet das
85	dass nicht geht. Also zu mindestens so auf der, auf der Vorpremiersebene ähm und das dass
86	gelingen ist ist ein riesen Schritt vorwärts so dass also das globale Welt, globale Ausbildungssystem
87	der UN äh für die europäischen Kräfte der Normallfall ist. Äh da ist glaub ich ein riesen Vorteil.
88	Und dann bin ich ein großer Fan davon eben äh bestimmte Eckwerte der deutschen nationalen
89	Ausbildung zu überdenken und enger, oder noch besser an diese UN Verfahren anzupassen. Denn
90	man muss ja kein Prophet sein um ähh vorherzusagen dass eben in der nächsten Oder oder
91	Elbeflut, also in einer nächsten wirklich Deutschland flächig betreffenden Katastrophe äh eben die
92	Hilfskräfte die gebraucht werden national nicht mehr zur Verfügung stehen werden. Und da wär es
93	eben aus der Sicht von hostnation support großartig wenn es eben nicht zu einer Überraschung
94	führt wenn irgendwo ein OSOCC aufgebaut wir und diese OSOCC in einer ganz bestimmten Art und
95	Weise erwartet und andersrum auch wieder bereitstellt. Und hier würde ich im Augenblick so äh
96	aus der deutschen Brille heraus sagen sind wir Lichtjahre von irgendeinem Erfolg entfernt. Weil
97	wir ja jetzt schon keine einheitlichen Standards zwischen den Bundesländern haben und schon gar
98	nicht zwischen den Organisationen. Ein DLRG Erkundungsbericht sieht anders aus als der einer
99	vom THW und wieder anders als ein Feuerwehrbericht. Wobei bei den Feuerwehrberichten
100	eigentlich unterhalb der Zugführerebene schon Schluss ist. Also es gibt gar kein integrierendes
101	Element äh das also ein einheitliches Berichtswesen aus Feuerwehr, also aus taktischen Einheiten
102	der Feuerwehr in eine mittlere Führungsebene also in eine technische Einsatzleitung oder in
103	einem Führungsstab hinein überhaupt beschreiben würde. Also zumindest ist mir keines bekannt.

104	<i>Sie haben eben ein einheitliches Verfahren von der EU und der UN angesprochen. Bezieht das auch</i>
105	<i>eben diese Berichterstattung mit ein?</i>
106	Also es gibt halt in diesem Fieldhandbook so ähm Guidelines die einfach bestimmte Maßstäbe
107	besetzten, bestimmtes Kartendatum festlegen bestimmte Schreibweise für das Datum so das schon
108	mal klar ist das dass hier eben jetzt wieder Uhrzeitgruppe ist und nicht drei verschiedene
109	Varianten von Datum da sind und die Gefahr besteht, das eben der Tag und der Monat verwechselt
110	werden. Da gehen ja die Probleme schon los. Im Augenblick sind wir noch im Jahr 2013 da kann
111	man ja auch noch das Jahr verwechseln. Also heute ist es jetzt der 13.03 oder der 03.13 oder wie
112	solls denn sein. Und Ähm den 11.11.13. das ähm oder den 13.11.13 11 des kanns nicht sein. Also
113	wenigstens ein Fall fällt dann aus denn Monat kanns nicht sein. Also das so als Beispiel ne. Da geht
114	es ja los und ähm mit ähm ähm mit Berichten geht's weiter also das man eben ja wie man Berichte
115	abfasst. In Deutschland wird ja sehr viel mit taktischen Zeichen gearbeitet aber ein Bericht der
116	durchgängig in taktischen Zeichen gefertigt ist, kann häufig nicht mal innerhalb der eigenen
117	Organisation richtig gelesen werden, weil die Fähigkeit dazu eben einfach nicht mehr da ist. Nach
118	Erklärung des Selbstfriedens und in sofern ist es schon echt wichtig ähm da wenigstens eine
119	Einheitliche Gliederung zu haben. Sowohl für den, für den Lagebericht als auch für den Auftrag den
120	man da nachher erteilt, damit die Kräfte die den Information nachher ja weiterverarbeiten und
121	Einsatzerfolg draus machen sollen überhaupt die Daten finden die sie für ihre Arbeit brauchen.
122	<i>Wenn ich das jetzt richtig verstanden habe beziehen sie des hauptsächlich auf Deutschland. Aber</i>
123	<i>könnte man des auch im internationalen Bereich so sehen wie sie das eben geschildert haben.</i>
124	Ja im internationalen Bereich untereinander, also ähm die die international Community on Site, die
125	hat ja Guidelines. Im UN Field Handbook, gibt es ja für all diese ähm verschiedenen, ähm all diese
126	is Quatsch, aber für die wichtigen vier Arten von Dokumenten also Lagebericht, Einsatzauftrag,
127	Bilddokumentation und und äh kartographische Darstellung gibt es Eckwerte also wie, wie man
128	das machen soll. Und da kann man sich ja schonmal längsarbeiten. Das wäre hilfreich.
129	<i>Also hängt das im Prinzip auch davon, in der Bereitschaft von den einzelnen Akteuren und ob die jetzt</i>
130	<i>solche Dokumente verwenden oder solche Eckdaten?</i>
131	Das setzt da halt die Professionalität der internationalen Gemeinschaft nennen, wobei die großen
132	Boddies, also jetzt ähh UN OCHA und und EU ja darauf achten, das Ihre Leute da entsprechend
133	ausgebildet sind und auch ähm mindestens davon wissen das sie das so machen sollen und auf den
134	Lehrgängen das auch so praktizieren.
135	<i>Ok</i>
136	hmm Und das eben ein nationaler ähh ein nationaler Berufseinsatz nicht übertragen werden darf
137	automatisch selbstverständlich in eine Führungsstelle die als OSSOC arbeitet und möglicherweise
138	auch international besetzt ist. Aber dies, diese, diese ähh hmmm Guideline ist so anders als das
139	dass wir national hier machen ähm das ich mir eben wünschen würde das aus diesen guten Ideen
140	der internationalen Gemeinschaft mehr hier auf die nationale Eben heruntergebrochen wird. Denn
141	das was international funktioniert muss ja national auch gehen, also so. eigentlich.
142	<i>Haben sie sonst noch Anmerkungen?</i>
143	Ja also ich habe großen Respekt vor virtuellosocc. Das muss auf jeden Fall gewürdigt werden. Ist
144	das ein Begriff?
145	<i>Ja Virtuellosocc kenne ich ja.</i>
146	Ah gut, und ähm also irgendwie durch nichts zu ersetzen und eben auch die, die neue
147	Funktionalität jetzt auf dem Reliefweb. Ähm dieses auf schnelle zusammenstellen, die Möglichkeit
148	eben ähm sich im Moment Packages zu bilden äh das man an, an Karten herankommt die äh auch
149	offen sind so dass man die dann auch medial benutzen kann ohne da Lizenzrechtsverstöße zu
150	haben und so. Das sind schon alles Schritte in die richtige Richtung und trotzdem ist es super
151	wichtig äh das die Menschen die sich in diesem Kontext bewegen eben auch ihr Handwerkszeug
152	beherrschen. Das sie nicht alleine sich darauf abstützen das sie das immer alles mit dem PC machen
153	können. Also Internet mag ja überwiegend vorhanden sein aber äh den Heilsbringer in der IT zu
154	sehen und zu sagen wenn wir überall IT haben dann können wir die Welt retten das machst mir so
155	ein bisschen Bauchweh. Also ähm ich glaube es ist nötig das äh die Menschen erst verstehen wie
156	das mit Papier und Bleistift geht und dann könne Sie den Schritt in die IT Welt machen also in die
157	virtuelle Abbildung. So. Es wird keine, es wird einfach nicht funktionieren das man sacht wir
158	stellen da 20 PC's hin und dann kann das jeder.
159	<i>Also im Bereich der Schulung, das man da den Leuten mal richtig nahebringt wie man so Dokumente</i>

160	<i>verfasst wie man diese Informationen aufnimmt.</i>
161	Da geht's ja bei der Handschrift los. Also es gibt ja ganz viele Menschen die einfach schon n
162	Telefonnotiz nicht mal so schreiben können dass die nächsten drei sie lesen. Und wenn das dann
163	keine Muttersprachler sind dann ist das zuende. Also da brauchen wir über nichts mehr
164	nachzudenken. Das ist, ja und an diesen kleinen Dingen ne das nachher die entscheidende Punkte ,
165	dann hört er auf aufzuschreiben der was weich ich Franzose mit seiner Schnörkelschrift der im
166	englischen schon mit grammatikalischen so viele Probleme hat weil sie im alle Sagen des können
167	wir sowieso nicht lesen, und dann sind die Informationen alle nicht mehr schriftlich da.

Interview 5

Datum:	21.02.2013
Organisation:	IHP / Norgwegian UNDAC Support
Einsatz Erfahrung:	IM Projekt von IHP Einsatz Erfahrung mit UNDAC UNDAC Trainings / Exercises
Frage 1: How would you describe the process of IM in humanitarian Aid Affairs?	
1	Well, ey äh personal for the type of missions that I go out is Sudden-Onset natural Disasters. Äh
2	meaning that äh we, we react very suitably, to something has happened. And äh so we have to go to
3	find you know , but we want to try to figure out the baseline data as quickly as possible and you
4	know what they ??? have on, on äh, on the place we are going. So, so äh so one of our main first,
5	first tasks is get a hold of as much as data from before, using certain means, you know. Just like the
6	äh everything from äh CIA factbook to Information that äh the ACAP's project might have. Äh
7	Reliefweb might have you know enormous amount of country Information. Ähh ha well, well, we
8	even use lonely Planet äh as a means of collecting Information we might need. Ähm so, so that is
9	something we do to get, in the same process that as we are deploying. Because we try to deploy
10	within 6 to 12 hours of, of the call. So äh and äh.
11	<i>So the first part that you just described would be the ähm is, is like the Information gathering?</i>
12	Ja, it's Information gathering. Äh pfe äh that is to figure out you know how before. Äh but we also
13	äh you know we monitor äh, we have people monitoring äh the situation what has happened. Äh
14	why we are going there. So äh so that will mean also that äh what types of media reports are
15	coming out, is the UN äh presence already in country, what are they reporting, äh what is the
16	Media repoting, what is the äh is äh something going on. So with the you know, äh or so it's, you try
17	to uh uh while you packing your bags you are also watching the news, you know trying to pick up
18	as much as possible.
19	<i>So do you also take in Information from other, ähm Organisations or let's say NGO's or for example.</i>
20	<i>So you carry out ähm assessment?</i>
21	yes, we, of course. We would be äh let me say as much as possible, but, but usually you know for
22	me deploying is you know you have so much to do in so little time. Äh that äh you know, you tend
23	to stick with the big ones, and the ones involved with the, for me, supporting the UN, which the
24	ones that the UN lets say recognizes. Well so of course there is, there I äh, there is a memory of
25	NGO's and a memory of other Information providers. But you tend, you tend to watch the big ones,
26	because they are, you know, reliable sources of Information and what the UN considers self
27	trusted. So äh and therefore äh so, because you you specifically you don't have time, you know to
28	check out everything.
29	<i>So are there äh, is there another process coming after the information gathering?</i>
30	Come again!
31	<i>Ähm is there another process coming after the IM, so let's say as soon as you got Information</i>
32	<i>together, what do you do with it?</i>
33	Well, well äh you start doing a, personal you start to figure out you know what's most hit, what are
34	the needs, where you äh when, when you arrive you going to, or have somebody do a Rapid Needs
35	Assessment. Äh there is, there is a new thing on assessment coming in called the mirror. Which I
36	actually guess äh you know more about it than I do. Because a äh äh I haven't been traid on the
37	mirror yet. I don't know if you are
38	<i>No haven't heard of it. No.</i>
39	Ok, Mirror is a äh is äh is a new type of assessment, huh, let's call it a methodology. Ähh I can not
40	answer you that much about mirror, because I know mirror is äh the thing right now but äh I am
41	going for my Mirror-training later this year. So äh but äh I don't know much about it, but I know
42	that is äh that is what's in right now. That is the methodology that , that , that is being implemented
43	in assessments, in assessment now. For Data collection. Data and Information. So you know äh
44	when I say Data and Information its more or less the same thing. I know there is äh difference, but
45	it, for me more or less the same. At, at this time.

46	<i>And once you, once you, ähm, figured out what, what the needs are ähm do you, you channel those</i>
47	<i>Information to, to others again? Or, and how do you do that?</i>
48	Well, well, well we äh the, the UNDAC Team which I support, remember I am just actually the IT
49	guy in the field, so äh but ähm what the äh äh the UNDAC –Teams does is that äh collect a lot of
50	data, and Information. And, and cross and then äh when we get on Site we, you know, we contact ,
51	we, we are in close connection to the Local Emergency Management Agencies. Äh We, we set up,
52	we are in the ones throughout the äh äh task of coordinating the international äh response. So, so
53	you know we get in touch with äh äh äh hopefully all the international äh players äh or responders.
54	Äh ah you know äh we gather Information from them. And then you know ähm we collect as much
55	as possible to, to, to, to ähh
56	<i>to get a detailed picture?</i>
57	yah, äh to process it, and äh, and to figure out, you know, what is äh and together with them find,
58	ähm, what, what, what are the major needs, where they are needed etc. And then, that is reported
59	äh back through the system, both through the, through the ähh in close cooperation with the
60	government of the country. So we, äh we send it, they will look at it the UN äh Country Office äh
61	will look at it äh and we will also send it to Geneva. Ähhh where, where they will look at it, and äh
62	they will start, you know äh turning the big wheels around, so that we can put it that way.
63	<i>Right. So, so make a questions for help? So to say, over the</i>
64	Ya. Then, then you know äh they, they again will got out ??? you know and than äh you know to
65	brief the big Organisations. You know the big five. Things like that. So mhmm.
66	<i>That was very, very good äh, äh really liked that part. Ähm so could come to the next question. Ähm.</i>
67	Just to, just to follow that up. The UNDAC Team ähm, the UNDAC Team is the Rapid Response
68	Mechanism of OCHA. Äh I don't know if, do you know that much about UNDAC?
69	<i>Ya, I know a little about UNDAC yah, I know that they äh ähm that they go, that they are like the first</i>
70	<i>responders and that they try to set up like a, a coordination centre.</i>
71	Mhmm.
72	<i>And that they support the LEMA and a</i>
73	That is, that is the set up a coordination centre, but it's also, you know, the first eyes and ears on
74	the ground. (mhmm) so they, they will be you know, gathering all äh initial Information that
75	everybody else build, build there response upon. (Okay). So yah
76	<i>And do, like lets say do you have specific ähm you know on how you, you, you ähm how to say. You</i>
77	<i>know you prepare your Information in a certain way. Like lets say Formatin or you, you make</i>
78	<i>documents where the information is written. Do you specific ways to do that?</i>
79	We have, we have different templates.
80	<i>You have different Templates? Okay</i>
81	Yeah, we have different Templates. Ähhhh that tem, those templates, are, are you talking to Eric
82	Kastlander later or have talked to him?
83	<i>Ähm, I will talk to him on äh Tuesday.</i>
84	Ok, good, Because äh he is the guy to talk to. Äh ??? boss. Äh, äh because they work for the
85	Information Support Section. So they are the ones, you know, so all these Templates that we are
86	doing, we are revising them during the 2013 first half . (Ok). So there is a lot of work being done of,
87	of that.
88	So, but we have different Templates we, you know, we try to fill out. (mhmm). Or ähm of course if
89	we see that there are there is something we, we seek them. Äh so that äh they are more correct, äh
90	for the use, ähm but there are Templates, because äh that we figure out. And then we also, you
91	know, we, we divide it partly divide it into different Clusters. (Ok). Ähhh so that, you know, that we
92	have WASH Information here and then yeah, Food Secure Information there etc. and help in the
93	third place.
94	<i>So in, and these, these Templates, are they also used from other Teams? And not only the UNDAC but</i>
95	<i>also like other Teams, other Actors?</i>
96	That, that, that is something they might be looking at of the new templates. Of the old Templates is,
97	is that, is mainly UNDAC. (Ok). That, that in a way we ähh from the arrive at a, we try to get

98	everybody else. Cause everybody else responding is also writing a report. So you try to get obvious
99	of everybody reports and then you know check of ok, we got that, we got that, we got that, that is
100	new to us, ok, we look into that and so on. And then we put that information into the, our own
101	template. (Ok, Ok). So äh the UNDAC will be like a, an overview what everybody else is looking at.
102	(Ok, Ok). And oh, and also that äh Information gathering that UNDAC does by itself, you know the,
103	the, the assessment missions that UNDAC was on. Which, which we äh, and all of these
104	Information that we process ähm the reporting is also they is also send out to everybody else. (Ok).
105	So we, we don't sit on, we will also share with all the other responders in the field, that we have the
106	contact Details for.
107	<i>And, and you share those Information using the Internet for example. E-Mail or homepages or as well</i>
108	<i>in the field on meetings? Or</i>
109	In E-mail, Meetings in äh in Hardcopies at Meetings or get Softcopies at Meetings, ähh and äh we
110	also will post them virtual on äh VirtualOSOCC. I don't know if you know about that.
111	<i>Yeah, I know about that, yeah.</i>
112	Ok, so and, and, and places like that. (Ok). But ähm ah
113	<i>For Example Oneresponse ähm homepages or?</i>
114	Ja, äh äh also in the OSOCC you know when, when the ähh when an Organisation or NGO reports
115	into the OSOCC. You know, they, they will fill out a, a äh Form, which we call a Who – What –
116	Where, the three W. So we, so we know who else is there, and that we also you know, do you want
117	Information from us. Yes, No, how do you want it, you want it. That the Organisation lets say Save
118	the Children, they want it, you know, on E-mail, do the want a Hardcopy, do they know äh
119	<i>Aha, so that the, the Information channeling is a structured?</i>
120	Ya, at reception. And also you know, if in, in äh, in the OSOCC we will set up like a pitch and hole
121	system, so lets saying that the the is exaplicants lets say again Save the Children say that, we will
122	drop by there every day. Can we have a hardcopy please? OK and then we just put the hardcopy in
123	their pitch and hole, so they can come an check their call it mail-box or pitch an hole, when they
124	drop by. And äh if we produce, usually we will start producing some kind of maps or other äh Info
125	graphics. And äh that we also you know we put in the pitch and hole, or or äh send to them by e-
126	mail.
127	How, how, how is that the Information also depend up on, ähhhh technical, if we have good
128	Internet connection, bad Internet connection. It's a little rare.
129	<i>Okay, Right. So and can I, I will go on with the second question, because we are, äh already at 15</i>
130	<i>minutes, so</i>
131	Sorry. Haha
132	<i>Ya, no Problem, it's a very very good input. Thank you very much.</i>
Frage 2: Which specific Problems exist in your point of view in the different processes?	
133	Ähh, huu. The Problems is äh it might be a information overload. Äh, you might have äh ja too
134	much coming in, that you don't have the manpower to look at. Ähh the processes is you, you
135	sometime don't know how äh correct it is. Ähh ya, so äh äh äh äh lets say trust, know äh is aäh
136	some people might have political Agenda in saying something. Ähhh
137	<i>So the verification of the incoming Information is sometimes hard so you don't always know that this</i>
138	<i>is really a fact or?</i>
139	Ya. Usu, Usually in, usually in national Disasters that is not a Problem. In complex Emergencies äh
140	political Agendas might be a Problem. In natural Disasters people tend to forget äh their political
141	things and äh they just want to survive. Ähh and ah the, the, the problems might be, äh, äh simple
142	things like äh naming. Äh in Sudan in, in, in Dafur we know that you know the, the names of
143	villages and things like that be named in three four different ways. We also seen this in, in a, in
144	other Arabic countries, that El Phasir, Al Phasir, and you know it's äh äh ähhhh many different ways
145	of pronouncing and writing things and names and certain places.
146	<i>Which could ähm, ähm could turn out into misunderstandings, then?</i>
147	Ja, because you have let's say seven NGO's äh giving you reports äh and they are actually all talking
148	about the same place, or two or three different places, but it looks like they are talking about seven

149	eight, seven and eight. In some places because of the naming. Ähhh, we have ways of ähh
150	invigorating that one by using something called P-Codes, which is a mapping ähhh thing but
151	usually that type of Information about the P-Codes is not ähh is not always ähhh is not, is not every,
152	every Organisation or N NGO that has that P-Code Information. And äh that has to do with
153	Training. (Okay). They don't know about it.
154	<i>Oh, ok, so a lack of knowledge so to say?</i>
155	Ja. Ähhhhm.
156	<i>And is there, like you were saying that, that the there is an äh the possibility of an Information</i>
157	<i>Overload. And ähm this is because of all the different actors put in their Information and because of,</i>
158	<i>well the, the situation in the field and ähm when for example, NGO's or other ähm Organisations</i>
159	<i>hand in or give you Information. Is it like hard to, to collect them, because of different formatting or</i>
160	<i>the different systems they use?</i>
161	That can be something, because some people, language is a barrier . Usually now everybody
162	delivers their reports in English. Language can be a barrier, in äh lets just say somebody will use an
163	excel Spreadsheet, somebody y will just have a 200 page word document. Ähh somebody will post
164	on maps using infographics, so ähh because everybody is doing it in a different way or many
165	different ways, you know, it might be easier ähh, might be difficult to sometimes understand how,
166	how its put together. Ähh but this is just theoretical. Well ähh I am just thinking of it, but ähh that
167	is, that might be difficult. Ways of Inf, Informations is gathered or ähh given. And also, and also,
168	you know you like in, like in ähh what was it in Bandera he when you had like 250 Organisation on
169	the ground. Ähh and then everybody, äh everybody has to write a report, because they have
170	donors they are, you know they have to report to. And, and ähh so you know you just have this
171	enormous amount of Reports to read. And äh ähh so äh so ähhh that might be problem.
172	<i>Ok. So the information input art of those well, ähm Situation Reports is different or difficult?</i>
173	Difficult! It might be just that you skim through it. Say that ok ähm this and that Organisation is
174	here and that they are working on WASH. Ok, we don't need anything else. Ähhh you might do äh
175	you have to find a way to filter what, what is it you are looking for. (Ok). So ähm, because the äh
176	you might lets just example WASH again, which is äh you know something UNICEF usually works
177	on. (Ok, Yeah yeah). UNICEF is maybe not the Organisation doing it, they, they might get an NGO to
178	do the work for them.
179	<i>Okay but they kind a, kind a lead it, or?</i>
180	Yeah they, they will lead it, because (Are they the Cluster Lead?) they are Cluster Lead. (ah ok). On a,
181	but you get the report and then you get the report from UNICEF saying that we are in village A
182	doing WASH, and then, then you also get the report from the NGO that is actually doing the job for
183	UNICEF. So then you have two, two reports saying the same thing. (Right, ok, I understood). So äh
184	you have to have you know, that you have to think straight. Hahaha.
185	<i>So, but, in, in that case, so if you have different Organisations and the Clusters are involved and they</i>
186	<i>collect all the Information in inside their Clusters and hand in a Situation Report. Do you prefer the</i>
187	<i>Cluster report, like do you put more ähm, like do you think that report is more important than others</i>
188	<i>or like has more input? Easier input.</i>
189	I , I would like to answer yes, ähh but ähh then again there comes my lack of experience. Uhh
190	because I haven't done it actually in the field. But I, I would say that the, the Cluster are, the
191	Clusters are responsible for their own IM. (Ok). Äh but OCHA in, in my part is, is responsible for the
192	Coordination, right. We have to know what all the others are doing. So ähh to make life easier for
193	me I would like the Cluster report.
194	<i>So, that, that you can have like a</i>
195	But then again as I said the lack of experience from my part. Since a, I would like to say yes on that
196	one.
197	<i>Ok, ok. Thank you. Now the third question.</i>
Frage 3: What ar you major, or what are major working fields and how could they benefit in out of those, how could the IM benefit out of those?	
198	Ohh

199	<i>Like for example, if, you were talking about the Information overflow and äh that it's hard to verify it</i>
200	<i>and äh the different types of ähm lets say how was it, the different types of Situation Reports or</i>
201	<i>Documents coming in and what are ways to like minimise those problems and so therefor the IM in</i>
202	<i>the Coordinationfield would benefit out of?</i>
203	Well, ahh, well again, little difficult for me to answer because of ma lack of experience. But, but
204	ähhh the different Clusters asse. The Clusters are responsible, as I understand it for their won IM. Ä
205	but some Clusters are very good at it and some are not. This is what I come to understand. Ähh that
206	means that you know, lets say some Clusters you can, you can take ähh you have more problems
207	with their, their Information. But, but other Clusters you might again have to go out in the field to
208	check it for your self, because you know, you are not getting anything. (Ok). So ähm, but ähh so my
209	main ähh thing would be that the ähh, a lot of time ähh should be used now in the, in the in
210	peacetime, if you can call it that, that a for the, for the clusters you know, ähh to work on their IM
211	preparation. To come to a agreement on how we do things. I know there is something called In,
212	Information Management Task Force, which is ähhh which we have a lot of most of the Cluster, ya
213	I think we have all the Cluster Leads there, ähh the IM people there, and I think they are looking
214	into that.
215	<i>Can I interrupt there? Is that IM Task Force, is it like, I have found out that there is a IM Working</i>
216	<i>Group. Is that the same thing?</i>
217	Ähh, No. Äh the IM Working Group is I think what you know of, from the IHP, and that is the, that
218	is the, that is a technical Working Group under IHP which, which I am the Chairman of. We provide
219	technical assistance, and some personal assistance to OCHA. And äh other UN Organisations. Ähh
220	that, that's something we are working on. But the, the inter Agenc, the IM Task Force is an Inter
221	Agency thing. Erik Kastlander can tell you more about this. Ähh but it is, it's like IM
222	Representatives from all the Cluster. Ähh, they come together and discuss IM issues. (Ok). But, but
223	a bring a, it a, talk to Erik about that one. (yeah I will.). He es part of it.
224	<i>And ähm, like if those, if, if via the task Force there could be made general agreements, ähm how,</i>
225	<i>could, could you describe how the, how that would have a positive effect on the overall ähm IM in</i>
226	<i>Affairs?</i>
227	You know, I, I am going to pass that one to Erik also. Ah I think that is, that is more correct, cause
228	he knows up to date where things are, and where they are going and what the bounds are and äh,
229	Lets say he is a more reliable source of Information than I am. Haha
230	<i>Well I really like your Information, so haha</i>
231	I am more, i'm more the hand on in the field responder, ahh while Erik you know is ähh Head
232	Quarters guy who, who knows the big picture and knows how things function. That is why I said,
233	he is a better target for you to talk to.
234	<i>Ok. Well ah do you have any other recommendations? This would be the last question. Do you have</i>
235	<i>any other recommendations on on ähm on this field? Something that I missed?</i>
236	No, ähhh, I could, I can just mention ähh, the what is it called, the humanitarian ähhh online
237	movement. If we can call it that. They have an official name, but you know their, you have all these
238	ähhh pipes of supporters now, you have there these geeks without borders, and äh efficiency
239	hahaha, there is a lot of this äh iii in humanitarian Networks online. Like online humanitarian
240	Networks. Ähhh which you know, you have, you have lots of people that stitting around the world,
241	and they can help you with producing maps, they are very good on baseline Data, and they get, äh
242	they can get a whole, make up a lot of information for you. And they can process a lot of numbers
243	and figures and everything like that for you. And äh they, lets say you have all these people who are
244	sitting around the world äähm which are more and more now coming into play. (Ok). Of open
245	Street map, ähhh you know people like that. Äh Erik, Erik again tell you more about that. But that,
246	that is something that's going on where people can, if you have lot and lot of inf lot of Information
247	you have to process or you have you know to analyse these people can do it for you, or they can
248	prepare the Information for you. (Ok). And that is something, that I know there is there is a lot of
249	work going on there.

Interview 6

Datum:	22.02.2013
Organisation:	Johanniter Auslandshilfe
Einsatz Erfahrung:	Im Krisenstabsleiter im Einsatz der Johanniter Auslandshilfe: Haiti 2010 Bangladesch Myanmar Pakistan 2010 Indonesien
Frage 1: Wie würden Sie die Prozesse des IM in der Katastrophenbewältigung beschreiben?	
1	Ja, die Grundsätze äh laufen auf unterschiedlichen Ebenen ab, und ich würde da prinzipiell
2	unterscheiden zwischen der strategischen, der operativen und taktischen Ebene. Wobei ich
3	natürlich vor allen Dingen auf der strategisch operativen Ebene Input geben kann. Ähm auf der
4	operativen Ebene ist aus Sicht einer Hilfsorganisation, haben wir vor Allen Dingen die
5	Kommunikation innerhalb des Stabes, innerhalb der Abteilungen die in Deutschland bleibt
6	untereinander und mit, und zu anderen Hilfsorganisationen zu anderen koordinierenden Zentren.
7	Also wir koordinieren uns innerhalb des Hauses mit dem Bereich ähm Medien und
8	Kommunikation, mit den Fundraisern mit den, mit der Personalabteilung, mit dem Justustariat und
9	natürlich auch dem Bundesvorstand, der uns letztendlich vor allem strategische Richtungen gibt.
10	Also eines Einsatzes. (ok). Äh nochmal auf die operative Ebene zu kommen. Des weiteren
11	kommunizieren wir nach außen mit den Zentren, beispielweise auch mit dem ähm, ja, wie heißt
12	das, LuK des THW, des gemeinem Melde und Lagezentrum und natürlich dann die äh
13	koordinierenden Stellen die im Rahmen einer Katastrophe aufkommen. Also Local Emergenca
14	Management Agencies, also die OSOCC, sofern die vorhanden sind äh im Feld. Das sind alles
15	begriffliche Sachen, die muss ich nicht (Ja, ja, ja, des sagt mir alles was, ja) nichts erklären so. Wir
16	unterscheiden so, d.h. beim Kommunikationsmanagement vor Allen Dingen zwischen äh
17	operativen Strang, von oben nach unten und der Kom, dem Kommunikationsstrang. Weil die aus
18	Sicht einer Hilfskr, einer Hilfsorganisation beide Felder sehr gut bedienen lassen. (ok). Also wir
19	müssen kucken, dass die Kernarbeit passiert, das Sie gut gelingt. Gleichzeitig sind wir aber davon
20	abhängig dass äh die Arbeit die wir leisten, wir tun, dass die auch gut Medial begleitet wird. (mhm).
21	Also bitte das jetzt ähm in Relation setzten dazu, ähm dass wir jetzt nicht irgendwelchen medialen
22	Ereignissen hinterher äh rennen oder uns davon treiben lassen, doch wenn die Johanniter in einen
23	Einsatz gehen, glaub wie jede andere Hilfsorganisation stellen wir fest das ein hohes mediales
24	Interesse dafür steht. (mhm). Die Menschen die uns spenden auch ein Interesse verfolgen, dass die
25	wissen was wir tun. (mhm. ok). So. Und so kommt es beispielweise auch vor, dass wir innerhalb
26	eines Einsatzes äh Begleitung in den Teams aber auch in der, auch in der Operationszentrale die
27	wir hier unterhalten, Vertreter von Medien haben, die Interviewanfragen haben, die uns filmen, die
28	uns begleiten.
29	<i>Also im Bereich Öffentlichkeitsarbeit?</i>
30	Ja, im Bereich Öffentlichkeitsarbeit. Ja wir haben dazu zwei Einrichtungen dazu haben sie ja
31	vielleicht schon mal einen Blick in unsere Stabsdienstordnung geworfen. Wir haben die
32	Operationszentrale die alles was operativ abbildet darstellt und die Kommunikationszentrale. Und
33	das gilt es innerhalb des, innerhalb der, eines Einsatzes Mitarbeiter zu kommunizieren zu
34	harmonisieren zu koordinieren. (ok).
35	<i>Ähm. Sie hatten eben ähm die Kernaufgaben angesprochen. Könnten Sie da drauf kurz eingehen?</i>
36	<i>Detaillierter.</i>
37	Die Kernaufgaben? Dann. helfen Sie mir bitte auf die Sprünge. Von?
38	<i>Ähm vom IM. Also im Prinzip wie, wie bekommen Sie Informationen, ähm gibt es bestimmte, ja, wie</i>
39	<i>ver verteilen Sie die Informationen oder wie bereiten Sie die Informationen auf.</i>
40	Gut. Also bei den, grad in der Anfangsphase ähm weil keine Katastrophe ist wie die Andere. Und
41	wir wissen auch heute nicht wann, wo auf der Weld die Katastrophe passiert ist es so das wir einen
42	sehr hohen Wissensdurst, einen sehr Informationsbedarf haben. (mhm). Und da hilf es am Anfang
43	natürlich die Quellen anzuzapfen die man sowieso schon hat bzw. zu explorieren. (ok). Das andere,
44	das einerseits nehmen wir die Botschaften, die Meldezentren möglicherweise auch OCHA, das was

45	auf dem VirtuelOSOCC steht, und dann zapfen wir aber auch beispielsweise Mitarbeiter von uns die
46	vielleicht in der Region oder vielleicht sogar in dem betreffenden Land tätig sind, um dort
47	Informationen einmal über die Schadenslage aber natürlich auch über die Sicherheitslage zu
48	bekommen.
49	<i>Also so, in Form von Erkundungen z.B. oder?</i>
50	In Form von Erkundungen, das ist der erste Schritt den wir nach einem Einsatzschluss, äh
51	Einsatzentschluss äh ich sach mal in 9 von 10 Fällen werden wir erstmal ein Assessment Team
52	rausschicken, so heißt das, bevor wir erst ein medizinisches Team schicken. Ähm aber das kann
53	auch heißen das, das wir E-Mail oder unser, zum Telefonhörer greifen und beispielsweise
54	Indonesien, unser Büroleiter in Indonesien nach dem Erbeben fragen, sachmal was ist den da los?
55	Also welche Informationen von Vorrat. (ok). Oder befreundete Hilfsorganisationen oder
56	Hilfsorganisationen die mit uns in Bündnis Aktion Deutschland hilfs stehen. (ok, ok). Das sind alles
57	operative Informationen die, b b bei denen die Medien natürlich hilfreich sind. (mhm). Also wenn
58	ne Katastrophe ist dann haben wir auch den Fernseher bei uns offensichtlich laufen. So die ersten
59	paar Tage läuft dann BBC, NTV, oder sonst irgendein Sender der sich besonders mit der
60	Katastrophe beschäftigt. Damit wir auch die jüngsten Entwicklungen nachverfolgen können.
61	<i>Ok, also da kann man dann sagen, dass Sie Informationen äh intern aufgreifen durch z.B. die</i>
62	<i>Niederlassung in Indonesien oder ähm die Erkundung. Aber auch ähm Informationen von anderen</i>
63	<i>ähm aufgreifen, also jetzt über das VirtuelOSOCC z.B. und von anderen Hilfsorganisationen.</i>
64	Genau, also die offenen Quellen aber auch die besonders umzugänglichen Quellen, und da haben
65	sie richtig gesagt VirtuellOSOCC, ähm das GMLZ, kennen sie ja dann auch, haben sie sich ja
66	vielleicht auch mal anschauen können. (ja, da war ich drin). Wir haben dort Mitarbeiter sitzen
67	sogar von uns. Und wir haben einen guten Draht zum GMLZ das hat auch, da zwischen den
68	Einsätzen immer der Kontakt gepflegt wird. Und wenn dann die äh wenn die Situation es danach
69	fordert die Wege kurz sind und die genau wissen, wenn ich O.R. anrufe, dann wissen die, muss ich
70	mich nicht erst erklären was ich eigentlich will, sondern die wissen ja du brauchst das und das und
71	dann kriegt man das. (Und, ok). Und umgekehrt ist es genauso, also wir sind Nehmer von
72	Informationen als auch Geber von Informationen. Weil anders, aber halt auch dass was unsere
73	Informationen aufnehmen, wenn wie beispielsweise ein Assessment Team geschickt haben oder
74	Informationen durch unsere Büros vor Ort haben.
75	<i>Ok. Und ähm wie bereiten Sie, was machen Sie mit den erhaltenen Informationen? Die stellen Sie da</i>
76	<i>oder machen sie Situation Reports oder wie, wie, also wie sind die verschiedenen Vorgehensweisen</i>
77	<i>diese Daten aufzubereiten oder diese Informationen?</i>
78	Sie reden jetzt immer noch von der operativen Information des teilweise auch mediale
79	Informationen beinhalten kann? (Genau, ja). So das ist so, dass wir diese Informationen nehmen
80	auswerten, aufbereiten, die gegeneinander abchecken, hinterfragen um dann ein möglichst
81	komplettes Lagebild zu bekommen, was natürlich unmöglich ist. Kann sein, dass wir, wenn wir
82	Einsatzentscheidung fällen äh nur 20% der Information haben die notwendig wär um, um, um zu
83	wissen was da letztendlich vor Ort ist. (ok.ok). Und wenn die Sicherheitslage, und dass ist
84	eigentlich der Killfakto bei uns, ähm nicht dagegen spricht dann, dann sind wir eher bereit das
85	auch zu tun. (ok). Ähm während, wir bereiten das auf und treffen dann irgendwann eine
86	Entscheidung, machen einen Plan für den Einsatz, das, das, d.h. wir überlegen wie gehen wir diese
87	Geschichte an, welches Team schicken wir, welchen Umfang, was geben wir denen mit, geben wir
88	denen Hilfsgüter mit, was geben wir denen für Ausrüstung mit etc. und dann kommt, eine
89	Entscheidung und ein Plan der dann durch die Operationszentrale im Auftrag des Einsatzlandes
90	durchgeführt wird.
91	<i>Okay, Dankeschön für diesen Input. Jetzt würde ich zur äh zweiten Frage kommen.</i>
92	Ja also medial, soll ich da kurz noch was dazu sagen?
93	<i>Ja klar. Wenn, wenn Sie noch was äh Anmerkungen haben, immer raus!</i>
94	Ich will nur betonen, dass halt diese Medienkommunikationsgeschichte sehr sehr wichtig ist.
95	(mhm). Weil halt, haben Sie das beim THW auch bemerkt, oder gemerkt, dass die, das eine
96	unkontrollierte äh, streiche das Wort Kontrolle, besseres Wort betreute Medienarbeit auch
97	durchaus dazu führen kann, dass einem ein Einsatz richtig um die Ohren fliegt. (ja,ja,). Also das
98	wenn, wenn, wenn Kamerateams jetzt mehr auf der taktischen Ebene auch gleich mal gesprochen,
99	anfangen Verletztenbilder oder Behandlungen filmen, die, die Teammitglieder bei der Arbeit

100	abhalten, irgendwelche Statements zu Sachen heraus zu fordern, beispielsweise über die politische
101	Situation in einem Land oder ähnliches. Das dass dazu führen kann, das der Einsatz wirklich ähm
102	gefährdet wird bzw. ne andere Richtung läuft die nicht mehr dem Hilfeempfänger zu Gute kommt.
103	Und dafür haben wir eine eigene Kommunikationszentrale. Parallel aber interaktiv zur OPZ steht.
104	
105	<i>Ok, Vielen Dank. Ähm, dann jetzt zur zweiten Frage.</i>
Frage 2: Welche Probleme bestehen Ihrer Meinung nach in den unterschiedlichen Teilprozessen	
106	Ähm, die, die Hauptschwierigkeit in, mit den Katastrophen ist das Thema äh, Vorbereitetheit oder
107	Unvorbereitetheit. D.h. die Menschen die eine Katastrophe bedienen mmh, sind jetzt in einer
108	Organisation wie unsere jetzt nicht von morgens bis abends rund um die Uhr vor dem Telefon, vor
109	dem Fernseher und warten darauf was denn noch passiert. So wie ne, ne Bereitschaftspolizei oder
110	ähnliches. Sondern wir verfolgen andere Aufgaben im Alltagsgeschäft. So und in dem Moment wo
111	die Entscheidungsprozesse die Auswertungsprozesse in Richtung eines Einsatzes laufen werden,
112	betrifft das letztendlich alle, schon fast alle im ganzen Haus und des gibt eine Übergangsphase die
113	sehr sehr viel Unruhe herbeiführt. (<i>mhm</i>). Also es wird viel kommuniziert, wir bekommen viele
114	Telefonate, Leute stecken mitten in ihren Projekten drin und auf einmal müssen sich um irgend ein
115	Erbeben beispielsweise in Haiti 6 Zeitstunden zurück kümmern. (<i>ok</i>). Und das ist dieses, dieses
116	Phänomen was ich gerne damit unterscheide, nimm irgendein Auto und hol nach zwanzig Jahren
117	aus der Garage dreh den Zündschlüssel um und passiert erstmal nichts. Und den losfahren wollen.
118	Also des sind so praktische Dinge, keine Ahnung, Batterie auswechseln und Öl und so ähnliches
119	und so weiter und stellen Sie das gegenüber dem Auto das bereits im Neutralgang läuft ??? lässt
120	sich viel einfacher starten. Und so kann man das Urteil gegenüberstellen, also von, von einem
121	laufenden Geschäft in eine Katastrophe überzugehen und das zu Kommunikationsstruktur zu
122	finden. (<i>mhm</i>). Weil wir im Alltag eher mittelfristig planen und kommunizieren und die
123	Katastrophenarbeit eine sehr sehr schnelle Reizreaktionszeit hat. (<i>ok</i>).
124	<i>Und, ähm, im Bereich jetzt von, von der Informationssammlung oder in der, also in dem</i>
125	<i>Informationsaustausch mit anderen. Gibt es da bestimmte Probleme ihrer Meinung nach?</i>
126	Ähm, wenn die anderen Organisationen, unsere Partner alle mit dem gleichen Phänomen befassen
127	dann liegt meines Erachtens, dann folgen die Herausforderung dass je Informationsvielfalt und
128	Fülle äh zu komprimieren, zu verdichten und das wichtige zu extrahieren. (<i>mhm</i>). Das Problem ist
129	das grade in einer ja besonderen Lage oftmals sich nicht kurzfassen können, welche überwältigt
130	sind, und dann sehr sehr viel erzählen oder kommunizieren was der Sache nicht so ganz dienlich
131	ist. (<i>ok</i>). Und wenn das aber Hausintern so ist, wenn das mit anderen Organisationen so ist, wenn
132	das im Feld so ist, die da auf die Menschen treffen die von Leid betroffen sind, kann man sich
133	vorstellen, dass sehr sehr sehr viel Informationen zirkulieren, artikuliert werden geschrieben
134	werden kommuniziert werden. Und dann ist es eine wesentliche Herausforderung das auf einen
135	Nenner zu bringen wo man sich selbst äh für Handlungsfähig hält. Und auch die wichtigen
136	Unterschiedskategorien herbeizuführen. (<i>ok</i>). Macht das Sinn was ich gesagt habe, oder ist das zu
137	abstrakt gewesen?
138	<i>Nein, ich hab des äh, ich hab des verstanden. Also des ist ähm bewegt sich ja in dem Rahmen den ich ja</i>
139	<i>auch durch die anderen Interviews auch, also des deckt sich relativ gut ab.</i>
140	Ja, ganz kurzes ein Beispiel. Aktion Deutschland Hilft Konferenz, Telefonkonferenzen von
141	Deutschland Hilft, die großen deutschen Hilfsorganisationen. So dann sitzen da zusammen
142	insgesamt 10 Leute die haben vielleicht auch einen Backfeed während des Telefonates, und nach
143	der Reihe wird, kommt jeder zur Sprache und darf sagen, schildern, was seine Erkenntnisse, seine
144	Informationen sind und was seine Hilfsorganisation macht und welche möglichen
145	Partnerstrukturen beispielweise angegangen werden. (<i>mhm</i>). So das in einem Zeitpunkt wo ganz
146	andere Sachen auch noch anstehen. Ähm da Bedarf es schon mal gezielten Moderation und
147	Gesprächsführungen damit man das auch einem anderthalb stündigen Gespräch wirklich auch die
148	Ruhe behält aber auch was produktives zu seiner Entscheidungsfindung dienlich ist.
149	<i>Ja oder auch die, die Dokumentation der unterschiedlichen Sachen spielen da wahrscheinlich eine</i>
150	<i>wesentlich Rolle. Also von den unterschiedlichen Informationen die von den ähm ganzen</i>
151	<i>teilnehmenden Organisationen angesprochen werden oder?</i>
152	Genau das, und da ist ganz wesentliche ähm Problematik oder oder eine Sollbruchstelle was haben
153	die Leute für einen Hintergrund und was haben die für eine Ausbildung.

154	<i>Ok, also hinsichtlich der Informationsgehalte, welche Informationen für diese Organisation relevant</i>
155	<i>sind dann.</i>
156	Genau, also das es überhaupt Organisationsintern ähh durchaus eine Sache, aber stellen Sie einfach
157	mal gegenüber den Menschen der beispielsweise irgendein Hintergrund hat beim THW oder
158	Feuerwehr, der es gewohnt ist in, in kurzfristigen Reizreaktionsstrukturen zu denken und zu
159	handeln. Und stellen dem gegenüber einen Entwicklungsmenschen oder
160	entwicklungszusammenarbeitenden Menschen, der wirklich Projekt anleiert über Jahre hinweg
161	betreut. Das sind ganz unterschiedliche Denken und Handlungsweisen , Entscheidungsweisen die
162	in einem Moment wo es sehr sehr schnell geht muss und strukturiert vorgehen muss
163	aufeinandertreffen. (ok). Das war jetzt mal zwei extreme gegenübergestellt. Und irgendwo
164	dazwischen bewegen wir uns alle. Und das macht es immer sehr sportlich.
165	<i>Ok. Haben sie jetzt noch ähm ein anderes, also besteht noch ein anderes Problem ihrer Meinung nach?</i>
166	<i>Also was jetzt nicht angesprochen wurde.</i>
167	Also ich glaub ein großes Problem was uns jetzt aber schon bisschen mehr so ins Detail gedacht,
168	aber vielleicht hilft Ihnen das.
169	<i>Ja, gerne, gerne ins Detail.</i>
170	Ich habe eingänglich mal gesagt, das jede Katastrophe anders ist (mhm) anderswo stattfindet also
171	wo wir beide drüber sprechen ist alles sehr sehr selbstverständlich. Aber die meisten Menschen
172	die jetzt nicht in dem Katastrophen ähm wie sagt man des Katastrophenschutz im Alltag arbeiten,
173	die, die kommen mit dieser Unsicherheit nicht zurecht. (mhm). Wir haben immer die Forderung
174	nach solchen Checklisten. (ok). Standardisierten Verfahren nach festen Ansprechpartnern nach,
175	nach irgendwelchen Handbüchern die uns sagen wenn a dann mach b. (aha, ok). Ja und sowas.
176	<i>Und ähm, so standardisierte Vorgehensweisen sag ich jetzt mal, könnten dadurch auch nicht quasi die</i>
177	<i>Kooperation ähm, quasi verbessert werden? Also wenn jetzt sag ich mal organisationsübergreifend</i>
178	<i>ähnliche Strukturen stattfinden würden für jetzt dann den Informationsaustausch oder</i>
179	Ja das ist ja genau des was wir versuchen in dem wir und beispielsweise unsere Stabsstruktur die,
180	die DV100, kenne Sie ja sicherlich, diese Feuerwehrs sch (Ja die Dienstvorschrift 100 kenne ich ja).
181	Genau, und daher weis jeder was ein S1, S2, S3 ist. Wenn wir einen Einsatz haben, da weis auch
182	jeder wer S1, S2, S3 weils überall gleich ist. Und ähm das hat natürlich auch den Vorteil ein
183	Schichtwechsel der S4 oder S4 wes ist den jetzt der Jörg oder der Welf oder sonstwer sondern S4
184	Punkt. Und ähm das hilft natürlich wahnsinnig, steht aber so ein bisschen im Widerspruch zu der
185	Arbeit wie es normalerweise im Alltag, in der Entwicklungszusammenarbeit voll, vollstatten geht.
186	(mhm). Und das hat damit schließlich ja wieder so der Kreis mit dem was ich ursprünglich gesagt
187	hab. Dieser Übergang das ist das was uns wahnsinnit schwierig fällt. Von Alltagsgeschäft in jetzt
188	diese Krisensituationen oder Katastrophensituationen.
189	<i>Ok, danke schön.</i>
190	Macht das Sinn ja?
191	<i>Wie bitte?</i>
192	Mach das Sinn?
193	<i>Ja, ja, das macht Sinn. Ähm jetzt komm ich zur dritten und letzten Frage.</i>
Frage 3: Wie könnten Ihrer Meinung nach diese Defizite behoben werden?	
194	<i>Sie sind eingegangen auf die äh Standardisierung, aber gibt es da noch andere ähm, ähm</i>
195	<i>Möglichkeiten ihrer Meinung nach?</i>
196	Ja äh, Also es spricht sich einfacher als es sich tatsächlich verrichten lässt. Das ist üben, üben,
197	üben. Ähm wir haben die Möglichkeit mit hin und wieder Stabsübungen zu machen mit unserem
198	Stab. Wir haben auch operativ Übungen beispielsweise mit den Euro Atlantik Disaster Response
199	and Coordination Centre über den bist du ja vielleicht auch schon gestolpert. Die, die machen
200	einmal im Jahr eine Großübung meist in irgendwelchen osteuropäischen Ländern. Ähm, wohl als
201	auch diese ganzen also sicher die Katstrophenhelfer selbst ausgebildet aber auch die
202	Koordinierungsmechanismen. (Ok). Also UN OCHA, OSOCC, Medienteam, Intervention alles. (Ok).
203	Und je öfter man das übt desto mehr verliert man die Angst vor diesen Strukturen. Ich möchte
204	nicht sagen Respekt, weil den Respekt den hab ich nach den ganzen Jahren auch immer noch
205	davor.

206	<i>Den sollte man glaub ich auch nicht verlieren, des wäre ein bisschen schlecht. Meiner Meinung nach.</i>
207	Man verliert so diese Angst vor diesen absoluten Ohnmacht die Mitarbeiter haben in dem Moment
208	wo es halt vom Alltag in die Katastrophensituation kommt. Je öfter man das macht, desto naja,
209	desto harmloser selbst dieser Adrenalinschub der am Anfang kommt. Und ich hab das in wirklich
210	vielen Organisationen äh miterlebt oder auch während Übungen, und auch im richtigen Leben, das
211	es bei jedem anders ist, beim ältesten Hasen und Füchsen ist es immer so, wenn irgendeine
212	Katastrophe frisch ist dann wird's erstmal hässlich die ersten 24 Stunden, bis sich dann alles
213	gefunden und etabliert. Immer Aufgabe ist denk ich dieser Teil zu minimieren und zu
214	strukturieren. (ok).
215	<i>Dann, ich würde trotzdem nochmal gern auf die äh Standardisierung eingehen. Und zwar äh in der</i>
216	<i>Hinsicht, dass so eine Standardisierung ähm organisationsübergreifend hinsichtlich der Aufbereitung</i>
217	<i>irgendwie von statten gehen würde. Könnte dadurch ein positiver Einfluss aufgenommen werden?</i>
218	Äh, fast zu gut. Auf jeden Fall, also wir sind eigentlich auch immer dafür. Und wir warten, ich glaub
219	wir sind eigentlich eine, jetzt im internationalen so wie ich weis die einzige Hilfsorganisation die
220	jetzt beispielsweise die DV100 für die Abarbeitung für die Abarbeitung von Katastrophen hat. Wir
221	hatten mal Versuche von anderen Hilfsorganisation die sich mal unser Lagezentrum angeschaut
222	haben. Kann ich Ihnen übrigens auch anbieten, wenn Sie Lust haben mal vorbei zu kommen. (Ja
223	sehr sehr gerne). Um das dann auch zu lernen wie machen wir das. (mhm). Äh wie, wie damit das
224	also im Sinne der übergreifenden Zusammenarbeit. Also ich bin da fest von überzeugt. Aber es
225	muss halt getragen werden von den, den ähm Organisationen die damit äh die da beteiligt sind. Na
226	des, wenn man des auf eine Arbeitsebene sacht, ja wir wollen jetzt auch ein Stabssystem bei uns
227	einführen und hatten zuvor immer ich weis nicht einen riesen großen Tisch wo die Leute quer
228	übern Raum oder durch Hallen oder sonst was einen Punkt haben, oder nur einer der
229	Wissensträger war und wenn der krank war dann wusste keiner mehr irgendwas. Dann kann es
230	Einsatztagebücher gefüllt werden, ich mein das mag möglicherweise wo anders äh nicht
231	artikulierte Standard sein, ähm aber es ist auf jeden Fall sinnvoll. Aber halt auch eine Investition
232	die von der Organisationsführung mitgetragen, gewollt sein muss. Bei uns war das eigentlich schon
233	relativ früh der Fall.
234	<i>Könnten Sie vielleicht da nochmal ganz kurz auf die, die Vorteile die ähm durch so ein Vorgang ähm,</i>
235	<i>ähm, ja, ja erreicht werden, eingehen?</i>
236	Ok, also ich denk, ich denk jetzt einfach wie es mir jetzt gerade kommt, ohne jetzt ne die
237	Aufzählung fürisieren zu können. Also, einmal klare, Klarheit in den Ansprechfunktionen,
238	Ansprechpartnern wie ich eben sagt, ein S2 spricht mit S2, S4 mit S4 macht THW, ähm das die
239	Doppelungen sich verringern also Arbeitsdopplung, dass durch die klare Zuteilung der
240	Verantwortungen auch ähm einfach nicht weil Leute an der, an der gleichen Sache arbeiten weil
241	sich jeder dafür Verantwortlich fühlt. (mhm). Ähm das man auch eher dazu kommen kann
242	Aufgaben zu teilen, also das nicht nur die Dopplung zu vermeiden sondern Teile auch oder
243	Projekte auch teilen kann. Wir tun das in der Praxis auch mit anderen Hilfsorganisationen. Oder
244	auch im Land selbst, dass dann in dem einfach Vektoren oder ähnliches zugewiesen wird ähm, das
245	lässt sich alles viel besser gestalten wenn alle die gleiche Sprache und ne ähnliche Struktur haben.
246	<i>Und was ist jetzt, ähm, könnten Sie vielleicht noch kurz auf Probleme eingehen die ähm bewirken,</i>
247	<i>dass des nicht so wirklich realisiert wird oder realisiert werden kann?</i>
248	Ich hab mir aufgeschrieben, äh die Polizei wird nur dann gerufen wenn sie gebraucht wird. Und ich
249	find von einem ähnlichen Phänomen stehen wir hier in der Katastrophenhilfe auch. Ähm wenn
250	keine, wenn keine Katastrophe passieren, keine Not ist dann wird man sehr schnell in Frage
251	gestellt. Wenn eine Not da ist, dann wird alles mobilisiert und es wird höchstens gefragt, wieso
252	seid ihr nicht besser vorbereitet, wieso ist das und das noch nicht geklärt. Und das ist glaub ich ein
253	ähnliches Problem das in Polizei und Feuerwehr ein ähnliches hat, wenn lange kein Einsatz war,
254	man will konzeptionell vorankommen da brauch man möglicherweise Geld zu, tut man sich sehr
255	schwer in der Argumentation. In dem Moment wo ein Einsatz stattfindet, gibt es Mittel und Willen
256	noch und nöcher. Und das ist praktisch die limitierende Größe die ich sehe aufgrund meiner
257	Erfahrung.
258	<i>Ok. Gut ähm, dann wäre ich jetzt mit meinen Fragen durch. Ähm haben sie noch Anmerkungen?</i>
259	mmh,
260	<i>Fällt Ihnen spontan noch was ein, was jetzt nicht gefallen ist in dem Gespräch?</i>
261	mmh. Wenn ich jetzt so zurückdenke, habe ich das Gefühl das wir ca. 80% übers operative

262	gesprochen haben. Ich würde tatsächlich unabhängig wie jetzt das davon das ich Ihre Arbeit kenne
263	oder nicht. Einfach wirklich das Thema Medien und Öffentlichkeitsarbeit als wichtigen Punkt
264	herausstellen. Das ist bei uns in, in dieser Branche sehr sehr wichtig. (ok).
265	<i>Also es derht sich in meiner Arbeit hauptsächlich um ähm, das operative. Aber ich nehm des gerne mit</i>
266	<i>auf weil des hat ja ähm durch jetzt Medien und Öffentlichkeitsarbeit kann ja des operative auch ähm</i>
267	<i>beeinflusst werden.</i>
268	Ja, das kann, das kann, tanzts richtig außer Rand und Band bringen. Und des sehen Sie auf einer
269	ganz abstrakten Ebene. Oder, äh Metaebene, wenn sie mal schauen äh was ist so die, die Krisen
270	weltweit anbelangt. Ich meine, was, was ist jetzt. Ich habe grad vorhin mit ner Kollegin gesprochen,
271	wir ziehen uns möglicherweise aus einem Land aus Afrika zurück ähm weil wir dort nicht mehr
272	arbeiten können aus, das hat mehr öffentlicher Gründe als vor Ort. Aber dieses Land ist überhaupt
273	nicht mehr im Öffentlichkeitsfokus. (ok). Also Dafür ne. Da hört kein Mensch mehr von. Die Medien
274	interessieren sich nicht dafür, die Situation ist jetzt keineswegs besser als vor fünf Jahren. Oder
275	Kongo oder ähnliches. Die ganzen vergessenen Krisen. So jetzt ist aber Syrien, Mali und ähnliches,
276	das erhält eine große Aufmerksamkeit. Und äh ja da sieht man wie sehr wir auch davon abhängig
277	sind. Was man sieht und was man nicht sieht.
277	<i>Ja also mir ist es auch immer aufgefallen, das im Prinzip das Medieninteresse relativ schnell wieder</i>
278	<i>nachlässt und dann auf andere Bezogen wird und ähm ich glaube gerade in einer Durchführung von</i>
279	<i>einem Einsatz ist des kann des schwierig werden ja, dann ja.</i>
280	Also das darf man nicht unterschätzen. Und Die unterscheiden sich da auch von sich. Wir haben ja
281	Kamerateams teilweise von RTL und ZDF, so einen richtig blöden investigativen
282	Boulevardjournalisten von RTL haben. Der kann sich da ganz schön auf den Topf setzten mit
283	irgend einem Scheiß. Und die von ZDF beispielsweise, die sind absolut seriös äh hinterfragen jede,
284	jede kritische Information doppelt auch aus verlässlicher Quelle das man da relativ gut eigentlich
285	guten Gewissens und auch mit Freude dann Interviews und ähnliches geben kann.

Interview 7

Datum:	23.02.2013
Organisation:	Danish Emergency Management Agency
Einsatz Erfahrung:	Pakistan 2010 Lebanon 2006
Frage 1: How would you describe the process of IM in humanitarian Aid Affairs after Sudden-Onset-Disasters?	
1	Ähm, well I äh it's quite hard to, to describe. But I think äh in the beginning you know, there is a
2	huge overload of Information. (mhm). And, and I think the big Problem is, that you have to, you
3	have to have time to sit down and, and look through the Information and figure out what kind of
4	information is, is äh critical to you and the kind of operations you are running and, and what kind
5	of information you should skip and, and don't think about it anymore.
6	<i>Ok. Yeah I was aiming to get some ähm knowledge about you know the different processes like ähm</i>
7	<i>how do you get the information how do you channel those information and how you ähm you know</i>
8	<i>work, like prepare those informations.</i>
9	Ah okay, ähm well normally when, when I go out on on missions I, depending on what kind of
10	mission I am going on. Say for instance the, the field hospital in, in Pakistan it is quite important to
11	get your baseline data first. So know what, what is the mortality rate in Pakistan for instance. How
12	many people ähm getting ??over the year you know. So, so you have your baseline Data in äh you
13	need to get that first.
14	<i>And how do you get that?</i>
15	Ähm, I have a number of webpages I, I normally go to äh for instance äh world health organisation
16	äh äh. A lot of different webpages where, where you can get the, the Information and that, that can
17	give you your baseline Data and äh the country. And that can be äh CIA World Factbook that can be
18	äh some banking Information, from from äh ähm äh äh I am thinking of the Worldbank webpage
19	for instance. It can be Information from reliefweb äh. There is a lot of different webpages where,
20	where you can get the baseline data.
21	<i>Ok, but do you also ähm carry out like äh assessments or do you personally don't do that?</i>
22	No I was okay, on assessments even 2010 in Libanon was actually an assessment mission. (mhm).
23	Ähm and and and so so that that is what you do afterwards. I would say in the beginning you get,
24	you get your baseline Data. When you have your baseline Data you you get you, how to call,
25	secondary Information. And secondary information, talking about that, I mean for instance you get
26	reports from the area. (ok). The, the, the you get newflash you get äh you read the papers, you get
27	reports from different organisations and stuff like that. And, and with those two kinds of
28	information you can more or less try to figure out where, where is the gaps. (ok). Ähm and, and as,
29	as soon as you figured out where is the gaps, where, where the gaps are ähm then you go and find
30	you primary information you go and do your own assessments. (ok). Now, now you know where to
31	look, because you know where the gaps are.
32	
33	<i>Ok. Yeah. Thank you very much. Ähm I would come to the second question now.</i>
Frage 2: Which problems exist in your point of view the different processes?	
34	Äh, ha ha yeah well as I said in the beginning you always overload with information. (mhm). So you
35	have to figure out what is, what is the important for me. That, that is the first issue. The second
36	issue I think is, is, is the time. You know, you, you often use your standing with one foot in, in the
37	airplane more or less will go. Äh so you have little time to, to do a proper analysis of, of, of this.
38	(mhm). So it's, it's it's äh, I but now, I would say nowadays you know I, I, you know about ACAPs.?
39	<i>About what? Sorry</i>
40	ACAPs
41	ACAPs?
42	Yeah!
43	<i>Ähm, I have heard of it but I can not recall at the moment.</i>
44	Ok. A ACAPs is actually äh an independent organisation doing assessments around the world. And,
45	and, and I think, I use that also. You can find it on the internet, try and google ACAPs. You can find

46	that Organisation, you can find information let's say about Syria. And, and, and that makes it so
47	easy, or not easy but easier, when you go out that somebody already did this äh this more or less
48	äh assessment for you. So, so of course you have, if, if you go to a field hospital you, you, you have
49	to go into details about this assessment and, and in the beginning mortality and and and place and
50	stuff like that. (mhm). But, but, but you get a basic Information about the country, because
51	somebody already did them. Information äh äh collecting for you. (ok, ok).
52	Äh so, so I, I, I'm, I would say that, that the problems are that, that you have aäh overload of
53	information and you have so little time to try to figure out what is really important for you.
54	<i>So the handling of all the incoming Information is very difficult?</i>
55	Exactly. Exactly.
56	<i>And does äh that lie within like that all the different formatting of the ähm reports for example from</i>
57	<i>all the other actors and ähm like the different ways of how they show the Information like ähm for</i>
58	<i>example</i>
59	I, I, I know where, where you are trying to, to get to. Äh and and and you are quite right, that that is
60	a problem. For instance you are reading a report from Red Cross and try to compare that
61	Information with, with äh äh report from UNICEF. You, you have to look for the information in
62	different places in the report and that makes it more difficult to find the Information. So you are
63	actually quite right.
64	<i>Ok, so in the, the well yeah all end up that the effort that needs to be undertaken are very high and</i>
65	<i>therefor the ähm the timeschedule gets delayed so to say.</i>
66	Exactly. And, and, and, and it would be so nice if you had somekind of, of worldwide Database you
67	know with the, with the different organisations putting in Information into that Database so you
68	get the Information in the same order. That, that would be so nice you know. Hahah
69	<i>Ok, so you that would actually go into my third question. Ähm the question is.</i>
Frage 3: What ar you major, or what are major working fields and how could the IM benefit in out of those, how could the IM benefit out of those?	
70	<i>Should I repeat?</i>
71	Yeah yeah try again.
72	<i>Ok. Ähm. What are working fields in the IM in your point of view, and how could the IM benefit out of</i>
73	<i>those?</i>
74	Ya, well, well I, I, I think I have to go back to, to, to what I said before, you know äh äh first of all I
75	think it would be so nice you know if, I, I, I think it's a problem that you, you probably not going to
76	persuade a Red Cross to try and change äh their way of of reporting, the some goes with UNICEF or
77	the World Health Organisation and stuff like that. But it would be so nice if, if we had a common äh
78	commen Database in äh in the World where, where the humanitarian Organisations could put in all
79	the Data that they have collected and, and of course would be a huge job to make this äh äh
80	database äh äh able to cover everything. But it would be so nice that you don't have to go to
81	thorough äh through reports on, on three or five pages from, from äh Red Cross and than you have
82	to compare it äh äh again three to five page report from UNICEF trying to find out äh how many
83	people had died. It would be so nice if, if you just could get those figures.
84	<i>So the verification of the Information of the different Information would be easier in using a common</i>
85	<i>approach.</i>
86	Exactly. Exactly. Ähm also I think äh äh as I said in the beginning about ACAPs you know what,
87	what they are doing you know äh ähm I, I, I think they are doing a huge job, a very good job indeed
88	and, and ähm äh I, I would say we have more or less you know started to train to get Information
89	from, from different sources from ähm äh and that is from different humanitarian organisations.
90	But also from some of their own people on the ground.(mhm). And, and äh and so try to make a
91	more common approach to äh to this IM.
92	<i>Ok, so besides the ähm the goal of getting a common approach. Do you see other opportunities how</i>
93	<i>the IM could benefit?</i>
94	Ähm mhhmhhmh. Yeah, maybe but I am not sure in what kind of way ähm I don't thinking a little
95	bit oh I, I, I don't have any idea, I, I, I'm sorry no.

96	<i>Yeah, yeah it's, it's your opinion that counts, so if you, if you don't, don't think of something else, it's</i>
97	<i>absolutely totally fine. Like everybody else in, that I have done interviews with was going in the exact</i>
98	<i>same direction as you, you were with the common approach, that it's needed. Ähm another thing that</i>
99	<i>I would like to go into is maybe ähm that ähm going back to the problems, like with using those</i>
100	<i>common approaches. I think you were saying that you won't get for example the Red Cross Movement</i>
101	<i>into using the same things that you or the UNDAC Team is using right? So but this a general thing? So</i>
102	<i>the, are there more organisations not just the Red Cross Movement that won't use such common</i>
103	<i>approaches?</i>
104	<i>I, I ähm I am not sure that they won't use the common approach, what I meant was that probably</i>
105	<i>they are not going to change the way they making reports. (Ahh Ok.). May, maybe they have some</i>
106	<i>kind of, of, format they normally use when they put in the reports for the Red Cross, and UNICEF</i>
107	<i>have another äh äh Format but what I think that that if we could agree on a common approach äh</i>
108	<i>all agree as I said. Äh it, it, it could be some kind of database you know we on, on äh äh the internet</i>
109	<i>where you have some kind of, of, of format where you could put in Information and that means</i>
110	<i>when you can äh extract Information from the database you can get in some let's say a spread</i>
111	<i>sheet where, where you on the top have this Information comes from this courses, this Information</i>
112	<i>comes from UNICEF, this Information comes from WHO and, and, and then all down into the</i>
113	<i>spreadsheet you have different Information about mortality about äh people getting äh exposed to,</i>
114	<i>to äh dearie or whatever I, I and then you can compare the numbers that that could be possible.</i>
115	<i>Ok. Then äh thank you very much. That would be it so far from my side ähm, do you have any other</i>
116	<i>recommendations? Something that ähm you just thinking of now about the interview before?</i>
117	<i>No, no, no I am, I am pretty sure that, that I, I gave my opinion on IM how I see it. So there are no</i>
118	<i>more Information from me.</i>

Interview 8

Datum:	23.02.2013
Organisation:	BA THW
Einsatz Erfahrung:	Haiti 2010 Japan 2011 Zypern 2011 Jordanien 2012
Frage 1: Wie würden Sie die Prozesse des IM in der Katastrophenbewältigung beschreiben?	
1	Ja des IM werden da, während ner Katastrophe sehr schwierig, da am Anfang ein äh, eine
2	Mischinformation oder zu wenig Information da sind. (mhm) Die aber relativ schnell stark
3	ansteigen. D.h. gibt's immer zu viel Informationen. Und es gibt äh eigentlich keine geregelten Wege
4	wie Informationen laufen. (ok). Informa, ja Informationen bestehen ja immer, sag mal aus, aus
5	Daten äh wo ich mein Wissen dazu packe und dann eigentlich Informationen erst habe. (ja,ja). Und
6	da ist die Problematik immer da, äh in so einem Einsatz eigentlich immer zu erkennen was sind die
7	richtigen Ressourcen? Auf was kann ich mich verlassen was weiß denn ich. (mhm). Und wie kann
8	ich vor Allen Dingen Informationen sharen. (ok). Und ohne andere zu unterlassen.
9	ok. Und ähm kannst du äh m kurz darauf eingehen wie du jetzt z.B. oder wie Ihr Informationen
10	bekommt?
11	Äh, ja es gibt ja Sorten von Informationen. Zum einen haben wir national die Presse zum Anderen
12	haben wir des Netzwerk mit, mit, äh Internet. (mhm). Wo man verschiedene Informationen
13	abziehen kann. Ähm und natürlich was ganz wichtig ist äh die Informationen die man selber
14	beiträgt und nicht äh. Durch beobachten äh durch Meetings äh durch Reden durch, des ist einfach
15	Fachwissen ja.
16	<i>Ok, also zum Einen gibt's die Medien, und dann gibt's den Austausch mit anderen Organisationen und</i>
17	<i>dann gibt's äh die eigenen Informationssammlung, also im Prinzip durch Erkundungen oder etc.</i>
18	Genau, genau. (ok). Des spielt auch ne, ne, ne ned unerhebliche Rolle. Wobei des sind ja ned do bei
19	IM Fluch und Segen ist. Muss man ganz klar sagen ja. (ok)
20	<i>Und im zweiten Schritt, dann geht's wahrscheinlich darum die, diese Daten zu analysieren oder?</i>
21	<i>Gibt's da bestimmte Vorgehensweisen oder?</i>
22	Es gibt, es gibt natürlich Vorgehensweisen oder Raster wie man Daten eigentlich äh analysiert,
23	man muss ja nicht analysieren, man muss sie auch kategorisieren. (mhm). Mann muss Priorisieren
24	ja um dann äh vernünftige Informationen zu erhalten ja. Und auch kombinieren äh Dubblecheck
25	z.B. machen bei wichtigen Informationen, oder Informationen zusammenbringen ja. (mhm). Mann
26	muss sie natürlich auch nur weiterleiten, je nach, je nach dem was eine Information da kommt.
27	(ok)
28	<i>Und dann hattest du vorher angesprochen, eben das es äh ne Schwierigkeit ist im Prinzip diese äh</i>
29	<i>Daten an ähm nachkommende Stellen zu übermitteln. Ähm welche, welche, wie geht dieser Vorgang</i>
30	<i>ab, also was wird denn da ähm bis heute angewandt äh angewendet?</i>
31	Also zum einen haben wir ja Plattformen im Internet z.B. wie das VirtuelOSOCC. (mhm). Wo
32	Informationsaustausch stattfindet. Äh zum Anderen haben wir natürlich äh ein Netzwerk wo ma,
33	wo ma Informationen, es gibt ja auch verschiedene Regeln wie jetzt z.B. des äh die Strukturen äh
34	während einer Katastrophe aufgebaut sind, ich sag jetzt mal auch dieses OSOCC. (mhm). Ähm des
35	ja mit verschiedenen Stellen kommuniziert. Und läuft die, und da laufen die Kommunikationswege
36	dementsprechend ja. Wobei es immer noch des Problem ist wie kanalisier ich die und ich möchte
37	an dem Punkt auch mal sagen, was ich ein ganz großes Problem finde ist, ist das Thema äh Sprache.
38	(ok). Aber grad im internationalen äh Thema werden wir mit verschiedenen Sprachen arbeiten
39	und des in der Regel nicht die Muttersprache ist (mhm) kommt des oft, kommt des oft zu
40	Missverständnissen oder es werden keine Informationen ähm weitergeleitet eben aus, aus
41	Problematik Sprache raus ja. (mhm ok).
42	<i>Dankeschön. Ähm dann würde ich jetzt zur zweiten, zum zweiten Bereich kommen. Und denn hast du</i>
	<i>ja schon im Prinzip schon angeschnitten durch die Sprache ähm aber</i>
Frage 2: Welche Probleme bestehen deiner Meinung nach in den unterschiedlichen Teilprozessen	

43	Ähh, also die des Prozess, des IM des ist natürlich des einen, wie ich gesagt hab die Sprache. Zum
44	Anderen ist das Problem es gibt keine Standardisierten Reglen wie Informationen zu laufen haben.
45	(mhm). Weil Sie ja in dem Moment auch keinen Unterstellungsverhältnis haben, sondern wir
46	haben ja eine Koordination. Deshalb unterhalb, unternernanner der Teams. D.h. es ist äh jedem
47	eigentlich frei gestellt welche Informationen er weiterleitet oder was er mit den Informationen tut.
48	(mhm). Ja. Somit, da es keinen Standard gibt, ist natürlich die Problematik das von dem einen
49	Informationen kommen und von dem anderen kommen keine Informationen. Ja und man kann
50	auch Informationen nicht einfordern. (ok). Und äh die machen, wenn man jetzt drauf angewiesen
51	ist das der andere Kooperativ ist ja.
52	<i>Also man muss in Prinzip sich dadrauf verlassen oder man ist ähm, dass Andere einem die</i>
53	<i>Informationen zur Verfügung stellen die die selber gesammelt haben.</i>
54	Genau und dann ham wir natürlich die verschiedenen Interessen die während des Einsatz da sin
55	denn äh und somit auch Informationen erzeugt oder gestreut oder verteilt. Und so ist auch die, die,
56	die, die Quelle der Information immer, muss man wieder nachprüfen, weil grad in so einem Einsatz
57	viele, viele Parteien da mitspielen und jeder hat seinen eigenen Fokus drauf und jeder bewertet,
58	bewertet Situationen anders und des äh spielen wir nochmal auf des Thema Presse, äh, grad die
59	Presse hat ja auch ein bestimmtes Interesse was dazustellen und wenn ich da mal ein Beispiel
60	sagen darf, was Japan betrifft, die Lage die in der deutschen Presse gelesen haben war komplett
61	anders wie die tatsächliche Lage in Japan was uns in Japan sehr verwundert hat. (mhm ok). Weil
62	die, weil die Medien einfach ein ganz anderes Interesse hat. (ok). Wie, wie jetzt wir.
63	<i>Also im Prinzip zum einen die ähm, das es keine standardisierten Vorgehensweisen gibt, dann das des,</i>
64	<i>die Sprach ein Problem ist und dann dass als ähm drittes Problem nur um des zu Wiederholen, das</i>
65	<i>ähm die unterschiedlichen Informationsschwerpunkte also jetzt mh ein Team aus dem WASH Bereich</i>
66	<i>würde jetzt die Informationen anders bewerten als ein Team aus dem Logistik Bereich etc.</i>
67	Genau, genau je nachdem was die wollen. (ok, und). Bzw. würde ja z.B. wenn ich, wenn ich äh
68	Spenden haben will, wenn ich, wenn ich Geld haben will eine Situation anders Schildern wie äh
69	wenn ich jetzt intern eine operativ-taktische Entscheidung treffen muss wie ich mit der Situation
70	weiter umgehe ja. (mhm, ok). Des ist einfach so.
71	<i>Ja, Dankeschön. Dann äh komm ich zur dritten Frage und des wär vorerst auch die letzte ähm.</i>
Frage 3: Wie könnten Ihrer Meinung nach diese Defizite behoben werden?	
72	Ja zum einen ist natürlich ein Sprachproblem, könnte man höchstens irgendwann sagen wir
73	müssen ein n n n ein Sprachniveau oder ein Sprachlevel haben, was uns aber nicht gelingt, weil viel
74	zu viel Parteien ja da mitspielen, aber ich denk diese, dieses die Diskussion würde zu nichts führen.
75	(mhm). Aber internationale Regeln, wie sie ja zum Teil schon aufgestellt worden sind, was jetzt äh
76	ich sag a mal INSARAG betrifft oder was jetzt die EU betrifft oder die UN betrifft die ja schon äh
77	Regeln haben oder Vorschläge haben oder dran sind, die beschäftigen sich noch zu wenig mit dem
78	Thema IM außerhalb ihrer Organisation. Also über ihre Organisation hinweg ähm wie IM zu
79	handeln ist ja, da hot wohl jeder so seine Philosophie und die Wahrheit ist irgendwo in der Mitte.
80	(mhm). Dann ist es schwierig, natürlich muss man den Schwerpunkt drauf legen wenn man diese
81	Leute ausbildet die äh da in diesem Bereich arbeiten, das sie zumindest schon einigermaßen die
82	selben Auffassungen und die selben äh Worte benutzten ja. (mhm, ok). Man sieht auch immer
83	wieder z.B. im englischen Worte hat die jeder anders auslegt. Ja des führt auch immer zu
84	Verwirrungen während einem Einsatz. (ok). Und auch das man, das man Ressourcen die man im
85	Internet zur Verfügung hat, auch eben nur die Leute äh da rein posten können die sich mit dem
86	System auskennen. Und dann auch wissen was sie da reinschreiben. Ja.
87	<i>Ja also das man in dem Bereich ähm im Prinzip auch schon Strukturen im Prinzip vordefinieren</i>
88	<i>würde. Wer jetzt da was wie wo ähm veröffentlicht sag ich jetzt mal?</i>
89	Genau, genau, also dass man da eine gewisse Regelung findet, weil, weil du ja auch in diesen, in
90	diesen Plattformen wo du eigentlich sicher sein kannst, ist halt doch der ein oder andere Experte
91	dabei der vielleicht des ein oder andere nicht weis. Und dann werden Dinge da reingestellt und
92	Dinge reportet die so einfach ned äh der Wahrheit entsprechen ja. Also der eine stellt viel zu viel
93	rein, bla bla bla, interessiert kein Mensch und der andere ähm der schreibt Informationen die
94	wirklich wichtig sind im Kleingedruckten ja. (ok). So nur als Beispiel jetzt mal ne. (ja, ja, ja). Und
95	grad IM zielt ja auch viel auf des Thema Mapping hin ja ähm was wir noch viel zu wenig tun ist
96	Informationen mit Karten darzustellen. (ok). Weil eine Karte sagt mehr wie 50 Seiten Papier und
97	oftmals wünscht man sich jetzt einfach, und des, wir haben da natürlich auch gute Beispiele z.B.

98	aus Haiti wo sich jemand hinsetzt und macht ne Karte wo man auf einen Blick sieht wo sind die
99	Schwerpunkte, was ist passiert, wie läuft des ab ja man kann sich da was vorstellen drunter (mhm)
100	und dann so mal sacht, wenn ich des jetzt mit Worten beschreiben müsste dann wären des halt 20
101	Seiten und die würd auch keiner lesen. Weil Zeit ist ja, wie gesagt auch immer ein Problem. (ok).
102	Aal, an dem Eck müsst mer uns auch drüber nachdenken.
103	<i>Ok, und ich sag jetzt mal neben der ähm neben der Ausbildung müsste man im Prinzip so diese</i>
104	<i>Relevanz des IM auf die Koordinierung, des müsste man auch sag ich jetzt mal international mehr</i>
105	<i>verbreiten, oder?</i>
106	Auf jeden Fall, auf jeden Fall. Mann muss, ich kann jetzt mal ein Beispiel aus letzter Woche von
107	diesem OPM bringen, wo wir, wo ein Team mit 6 Leuten, internationalen Experten da zusammen
108	Arbeiten sollen. Ähm. Es gibt keine Regeln wie der Informationsfluss, wie des IM innerhalb diese,
109	diese Teams stattfinden sollte und es gibt jedes mal äh starke Irritationen und Verwirrungen und
110	Fehler, weil des nicht mal 6 Experten schaffen sich auf eine IM Philosophie zu einigen.
111	<i>Also sogar in ein und dem selben Team?</i>
112	In ein und dem selben Team.
113	<i>ach krass.</i>
114	Ja, weil des is z.B. so das, das so ähm man muss ja vorher dadrüber reden und des wird auch
115	ausgebildet und es wird auch eine Übung dazu gemacht und während der Übung muss des ja
116	klappen. (mhm). Das man sagt, ok, wenn ein E-mail reinkommt, wie, wo geht die Information hin,
117	wer kriegt die alles? Was wird mit den Informationen gemacht ja? (mhm). Wo, was braucht ähm
118	wird die Information nicht an den richtigen Mann gebracht und vor allen Dingen der bewertet die
119	auch falsch. Also ne nach dem was, was will mir diese Nachricht jetzt eigentlich sagen, sondern, ja
120	da steht halt irgendwas, heft mer des halt ab. Da haben wir ein, selbst innerhalb des Teams
121	massive Schwierigkeiten im IM. Und da reden wir noch gar nicht davon das wir
122	organisationsübergreifend miteinander kommunizieren. Oftmals ein Problem.
123	Also entweder hast du zu viel Information die du gar nicht bewerten kannst, die du gar nicht
124	verarbeiten kannst, oder du hast zu wenig Information und du musst auch trainiert sein
125	sozusagen, wenn ich zu wenig Information hab muss ich trotzdem weitermachen ja. Ich kann nicht
126	warten bis irgendwann eine gute Information kommt, sondern ich muss ja auch weiter agieren. So
127	pro aktiv in das IM und sagen, wo krieg ich Informationen her? Was kann ich vertrauen? Und was
128	sind eigentlich Informationen wo ich sag, ok, die, mit der, mit der Basis kann ich jetzt
129	weiterdenken. Auch wenn ich weiß sie ist nicht vollständig oder vielleicht nicht ganz 100% genau.
130	<i>ok. Und im Prinzip also so wie ich des jetzt verstanden habe, und meine Schlussfolgerung dadraus</i>
131	<i>ziehe in all diesen Bereichen könnte ja im Prinzip durch diese, durch eine Standardisierung oder einer</i>
132	<i>genannte Vorgehensweise im Prinzip könnte denen ja im Prinzip entgegen gewirkt werden oder?</i>
133	Ja des Problem ist natürlich nur wenn ich eine Standardisierung mache, dann muss ich Sie ja
134	international machen. Und da hab ich zu viele Parteien am Tisch weil ein, ein Norweger oder ein
135	Finne, der versteht unter IM was anderes. Der Finne der sehr introvertiert ist wird ned viel
136	kommunizieren, ja, dafür wird der Schwede tolle Berichte schreiben jetzt nur mal als Beispiel,
137	während der Grieche einfach nur viel labert.
138	<i>Ok, also da kommen die die ganzen unterschiedlichen Ansichten zu dem IM, machen so eine</i>
139	<i>Standardisierung im Prinzip ähm ja kaum realisierbar.</i>
140	Kaum realisierbar. Also es gibt Ansätze von der UN und auch von der EU, aber man tut sich da
141	unheimlich schwer, weil man nid mal sag mer mal ein, ein, ein einheitliches Formularwesen finden
142	kann. (mhm, ok). Ja,, ja, wie, wir vom THW wir haben ja jede Menge Formulare und des mit
143	Formularen, des funktioniert ja auch. Aber selbst die Formulare kriegt man international nicht
144	durchgesetzt. (ok). Obwohl die meisten sagen des ist ganz praktisch. Aber es wird halt niemand
145	von den Leuten die da was zu sagen haben, die sagen ok, wir nehmen die Formulare und dann wird
146	sofort ein andere aufstehen und sagen, ne machen wir nicht.
147	<i>Also der so, die eigenen Interessen stehen damit wahrscheinlich so im Konflikt. Also von den</i>
148	<i>Organisationen.</i>
149	genau, sind auch politische Interessen
150	<i>Dann wär ich fertig außer du hast noch Anmerkungen. Noch irgendein Punkt der dir besonders auf</i>
151	<i>dem Herzen liegt.</i>
152	Nö wüsst ich jetzt nicht.

Interview 9

Datum:	24.02.2013
Organisation:	--
Einsatzerfahrung:	Türkei 1999 (UN) Tunesien (EU) Indonesien 2004 (UN) Sudan (UN)
Frage 1: Wie würden Sie die Prozesse des IM in der Katastrophenbewältigung beschreiben?	
1	Einseitig würde ich die beschreiben, weil überwiegend auf mediale Anfragen reagiert wird und viel
2	zu wenig agiert wird. (mhm)
3	
4	<i>Also könnten Sie da evtl. eingehen auf die verschiedenen Schritte die im IM im Prinzip ablaufen, aus</i>
5	<i>der Sicht, aus Ihrer Sicht?</i>
6	Aus meiner Sicht äh sind die einzelnen Beteiligten Organisationen, die in irgendeiner Art und
7	Weise an der Katastrophenabwehr involviert sind in der Lage ihr Tun relativ einfach und auch
8	umfassend darzustellen. Sehr viel komplexer ist des für die Katastrophenabwehr Leitung (mhm)
9	diese unterschiedlichen Ebenen mit den unterschiedlichen Schwerpunkten zusammenzufassen
10	und in eine operativ-strategische Informationspolitik umzuwandeln, sondern es wird auf diesen
11	Ebenen häufig mit unzureichenden Wissen mehr reagiert als agiert und das führt dann zu vielen
12	Frustrationen äh insbesondere der Menschen die betroffen sind oder auch nur am Rande betroffen
13	sind, aber sich nicht ausreichend informiert fühlen.
14	<i>Ok. Könnten Sie da auf die Informationssammlung, oder wie Sie mit dann anschließend damit</i>
15	<i>umgehen und verteilen kurz eingehen?</i>
16	Ja die Verteilung ist häufig etabliert das heißt die Kreise haben feste Informationsverteiler
17	bezüglich dessen was Sie an die Medien weitergeben wollen. Von der Seite hier funktioniert das
18	grundsätzlich erst einmal recht ordentlich. Worauf Sie nicht eingestellt sind das natürlich bei
19	einem größeren Schadenereignis das mediale äh Interesse national oder gar international wird,
20	d.h. hier treten dann die ersten erheblichen kapazitiven Probleme auf. Auch sprachliche Probleme
21	treten an dieser Stelle auf, weil dann die Medien möglicherweise dann auch in einer Fremdsprache,
22	sprich Englisch, die Informationen äh bekommen wollen und so lange Sie diese nicht in der für Sie
23	gewohnten Arbeitssprache zur Verfügung gestellt wird, berichten Sie Dinge, die nicht unbedingt
24	dem richtigen Sachverhalt entsprechen, weil sie dann auf amtliche Information nicht in dem Maße
25	zugreifen können wie sie das für ihre Berichterstattung gebrauchen. (mhm). Hier treten auch die
26	ersten nicht unerheblichen Defizite auf der Katastrophenabwehrebene ein. Hinzu kommt noch ein
27	Weiteres, dass die Medien die häufig eben sehr schnell vor Ort sind, ein Interesse haben Bilder aus
28	der Situation am Schadensort zu liefern. (mhm). Diese müssen aber nicht mit den Schwerpunkten
29	der Katastrophenabwehr übereinstimmen. (ok). So das sich hier eine Dissonanz ergibt.
30	<i>Ok. Und ähm wie läuft die Verteilung jetzt untereinander, also unter den operativen und den</i>
31	<i>koordinierenden Einheiten? Gibt es da bestimmte Regelungen? Oder</i>
32	Natürlich ist es so, dass da äh Regelungen laufen, aber in einer Informationsgesellschaft hat man
33	hier häufig das Phänomen, so lange die Technologien alle funktionieren das ein eine Vielzahl von
34	Meldungen erreichen, die für die eigene Aufgabenwahrnehmung keine Relevanz haben aber
35	gleichwohl bearbeitet werden müssen. (mhm). Und hier muss sehr viel stringenter gearbeitet
36	werden um nur die Dinge tatsächlich äh weiterzugeben bzw. auch zu verarbeiten die für einen in
37	der Aufgabenwahrnehmung akute Relevanz haben. (mhm).
38	<i>Und ähm, wie, also welche Möglichkeiten der Informationssammlung gibt es denn Ihrer Meinung</i>
39	<i>nach? Also wie bekommen Sie die Informationen?</i>
40	Also da gibt es alle Denkbaren und undenkbaren Quellen äh in zunehmendem Maße spielen
41	natürlich auch äh die social Media eine nicht unerhebliche Rolle, weil Sie auch ein Lieferant von
42	nicht qualifizierten, nicht sortierten aber möglicherweise doch auswertbaren Informationen sein
43	können. Aus einer einzelnen Meldung kann ich keine äh garantierten Rückschlüsse ziehen, aber
44	aus einer Vielzahl gleich lautender Meldung kann ich ein Lagebild generieren. Weil äh die Fehler
45	sich dann bei einer Vielzahl von Meldungen weitgehend ausschließen, und ich dieses dann als
46	wahr oder gegeben äh setzten kann und verarbeiten kann.

47	<i>Also die Informationen sind in dem Fall dann äh verifizierbar, wobei hingegen wenn man jetzt des nur</i>
48	<i>einmal hört, dann k kann man natürlich nicht davon ausgehen das des so wirklich der Fall ist.</i>
49	<i>Das kann Falschmeldung sein, es kann ein Gerücht sein es kann eine übertriebene Darstellung der</i>
50	<i>tatsächlichen Situation sein, es kann exakt stimmen, es kann aber auch eine Untertreibung der</i>
51	<i>Situation sein. Also da ist dann alles drinne, aber wenn Sie eine hohe Zahl von ähnlichen oder</i>
52	<i>gleichlautenden Meldungen können Sie daraus natürlich eine hohe Sicherheit generieren. (mhm).</i>
53	<i>Und äh im Bereich der Aufbereitung, also mit den Informationen wie Sie angesprochen haben</i>
54	<i>versuchen Sie ein Lagebild zu erschaffen. Ähm wie kommu also wie bereiten Sie des auf um des an</i>
55	<i>Andere weiterzugeben?</i>
56	<i>Also das ist eine schwere Kunst weil ich aus allen eingehenden Meldungen erst einmal erarbeiten</i>
57	<i>muss ob und in wie weit ähm diese Meldung für mich von Relevanz ist oder für wen sie Relevanz</i>
58	<i>haben könnte. Es muss ja gar nicht mal für mich sein, sondern könnte auch für einen der Akteure</i>
59	<i>die ich eingesetzt habe von Bedeutung sein und dann muss ich sie natürlich zielgerichtet</i>
60	<i>weitersteuern damit die Information da ankommt wo Sie gebraucht wird. Hat Sie für mich</i>
61	<i>Relevanz muss ich sie aus einer unendlichen Vielzahl von unterschiedlichsten Meldungen heraus</i>
62	<i>als Bedeutsam einstufen. Ich muss Sie in Kontext zu anderen Meldungen stellen und ich muss</i>
63	<i>feststellen, was diese Meldung für mich bedeutet. Ob sie Priorität hat ob Sie äh eine wichtige</i>
64	<i>Information ist aber erst für den nächsten Tag äh Bedeutung erlangen wird und ähnliche</i>
65	<i>Fragestellungen. Und dass ist ein sehr mühsames Geschäft insbesondere dann wenn eine</i>
66	<i>Meldungsflut (mhm) über einen hineinbricht aber das was möglicherweise in dem Moment ganz</i>
67	<i>entscheidend wird, eben leider nicht kommt, weil Kommunikationswege z.B. gestört sind.</i>
68	<i>Ok, vielen Dank. Des wäre jetzt zu ersten Teil. Jetzt würde ich zum zweiten Teil kommen und da</i>
69	<i>hatten Sie schon einige äh Dinge angesprochen wie z.B. die ähm Meldungsflut, ähm trotzdem die</i>
70	<i>Frage.</i>
Frage 2: Welche Probleme bestehen Ihrer Meinung nach in den unterschiedlichen Teilprozessen	
71	<i>Die generellen Probleme ist eine äh mangelnde Routine, eine mangelnde Übung der Akteure</i>
72	<i>miteinander. Welche Meldung, oder welche Information für wen von Bedeutung sein könnte.</i>
73	<i>(mhm). Wenn ähäh z.B. eine Einheit irgendwo äh ein Hochwasser bekämpft und Sandsäcke</i>
74	<i>befüllen muss und jetzt sich spontan 50 Personen aus der Umgebung bereiterklären zu helfen,</i>
75	<i>(mhm) und äh diese Einheit wird aber jetzt meinerwegen mit heißem Tee versorgt äh und die</i>
76	<i>Katastrophenschutzleiter weis das da 20 Mann am arbeiten sind aber in Wahrheit sind es 70.</i>
77	<i>(mhm). D.h. das Teekontingent ist völlig mangelhaft. Ja, dann fühlen sich die Akteure, die dort äh</i>
78	<i>hart gearbeitet haben schlecht behandelt, weil Sie von dem Tee nichts abkriegen. Und dass ist</i>
79	<i>kontraproduktiv. Also an diesem simplen Beispiel kann man mal erkennen, äh das eine einfache</i>
80	<i>Meldung wir haben hier spontan 50 Helfer äh generieren können, dass das für die</i>
81	<i>Versorgungsfrage eine ganz entscheidende Größe ist.</i>
82	<i>mhm. Ok. Und ähm noch andere Beispiele, andere Bereiche? Also sie hatten ja jetzt ähm zum Einen die</i>
83	<i>Meldungsflut und die unterschiedlichen Inhalte, äh also operativen Inhalte für, für Einheiten genannt.</i>
84	<i>Sehen sie sonst noch äh gewisse Problemfelder?</i>
85	<i>Ja, es ist äh schlicht und ergreifend so, dass viele Meldungen nicht eindeutig klar formuliert sind.</i>
86	<i>Was will der Absender eigentlich bezwecken und was will der Absender uns eigentlich sagen?</i>
87	<i>Sondern mit vielen Sätzen und äh und viel Blümchen und Ranken gesagt wird das dieses oder</i>
88	<i>jenes mangelhaft oder dieses oder jenes passiert ist. (mhm). In der kürze liegt die Würze klar,</i>
89	<i>eindeutig. Der Deich ist hier gebrochen, wir ziehen uns zurück. Das lässt sich in wenigen Worten</i>
90	<i>zusammenfassen, und alles weitere ist eben Geschwätz und belastet die Übertragungskanäle und</i>
91	<i>macht die Bearbeitung unnötig schwer.</i>
92	<i>Also im Prinzip, dass die Informationen nicht klar, wie Sie gesagt haben nicht klar mh dargestellt</i>
93	<i>sind?</i>
94	<i>Ja.</i>
95	<i>Das es ausgeweitet wird in irgendwelche Bereiche?</i>
96	<i>Jup.</i>
97	<i>Ok, und ähm haben Sie sonst noch Bereiche die sie ansprechen können?</i>
98	<i>Ja, also es natürlich auch so das eine Vielzahl von Meldung einfach Nachrichtlich an andere</i>
99	<i>gestreut wird, obwohl diese andere Nachrichtlichen Instanzen nichts mit dieser Meldung anfangen</i>
100	<i>können. (mhm). Und damit schließlich auch zur Belastung werden.</i>

101	<i>Dann hat, ist man wieder in dem Bereich von der Meldungsflut?</i>
102	Ja, genau so.
103	<i>Ok. Ähm dann würde ich jetzt, vielen Dank zu dem Teil. Dann würde ich jetzt zu der dritten Frage</i>
104	<i>kommen, und zwar...</i>
Frage 3: Wie könnten Ihrer Meinung nach diese Defizite behoben werden?	
105	Üben und Disziplin!
106	<i>Üben und Disziplin. Ok. Und ähm mit Übung meinen Sie jetzt, könnte man anhand von der Übung im</i>
107	<i>Prinzip ähm beüben, dass entsprechende die Klarheit in den Meldungen klargemacht wird oder?</i>
108	Also unabhängig von den inhaltlichen Themen die man immer mal wieder üben muss, also was
109	weiß ich ein Hochwasserszenario oder ein Wirbelsturmszenario oder ein Stromausfall, das ist eine
110	inhaltliche Geschichte kann man völlig losgelöst von solchen Fragen auch
111	Kommunikationsübungen machen. Also welche Kommunikationswege nutzte ich bei welchen
112	Sachverhalten und wie fasse ich bestimmt Meldungen ab. (ok). Das ist auch ein Thema für eine
113	Übung und wird sehr häufig vernachlässigt. Und das zweite ist, wenn ich solche Übungen mach
114	kann ich natürlich sehr darauf achten, dass diszipliniert gemeldet wird. Und äh kann da dann auch
115	Mängel abstellen.
116	<i>Mhm, also sind Sie der Meinung, dass wenn man jetzt im Inter, oder wen man sich im internationalen</i>
117	<i>Bereich bewegt, also wenn eine gewisse Kooperation zwischen den Organisationen stattfindet, dass</i>
118	<i>eben eine einheitliche oder eine ja so gemeinsame Vorgehensweise, wie man Meldungen verfasst und</i>
119	<i>ähm die Schwerpunkte quasi festlegt.</i>
120	Ja es gibt auch international eine ganze Reihe von Mustern, sogenannte Situation Reports oder
121	auch Sheetfact abgekürzt genannt, da gibt es bei verschiedensten Organisationen Muster die
122	natürlich alle von dem äh Schwerpunkt, Thema sozusagen generiert werden. Bei einem World
123	Food Program ist die inhaltliche Struktur anders als beim internationalen Roten Kreuz. (mhm).
124	Aber man kann da schon äh diese las Grundlage benutzen um sich in der Situation kurz, klar und
125	eindeutig ähm äh zu informieren bzw. Meldungen abzugeben.
126	<i>Ok ähm ich wär dann auch mit meinen Fragebogen eigentlich schon durch, außer Sie haben noch</i>
127	<i>ähm weiter Anmeldungen, äh Anmerkungen.</i>
128	Ne, für mich ist Disziplin und Übung das alles entscheidende.

ANNEX 8: Kernaussagen und Generalisierung der Interviews

Interview 1

Untersuchungsbereiche	Kernaussagen		Generalisierung
	aus Inhalten	Zeile	
Prozesse	Teil des Netzwerkes werden	8	Informationssammlung: <ul style="list-style-type: none"> • Erkundungen • Meetings • Über Zentren • Technische Mittel Informationsaufbereitung <ul style="list-style-type: none"> • Darstellungsformen Informationsverteilung <ul style="list-style-type: none"> • Über Zentren • Technische Mittel • Meetings Ablauf: <ul style="list-style-type: none"> • Teil des Netzwerkes werden
	Erkundungen zur Erfassung von Informationen vor Ort	57 ff.	
	Zentren als Sammelstelle für Informationen	64 ff.	
	Zentren zur Verteilung von Informationen	64 ff.	
	Informationsveranstaltungen zum Austausch und Sammlung von Informationen	67 f.; 71 ff.	
	Verwendung aller zur Verfügung stehender technischen Mittel	76 ff.	
	Webportale als Informationssammelstelle	79 ff.	
	Darstellung der Informationen in Berichten, Geodaten, etc.	83 ff.	
Problemfelder	Größe der Schadenslage und somit Anzahl der Akteure	18 ff.	Sammlung: <ul style="list-style-type: none"> • Politische Umstände • Religiöse Umstände • Örtliche Gegebenheiten • Schadensausmaß / Größe Verteilung: <ul style="list-style-type: none"> • Netzwerke? • Qualität Aufbereitung/Auswertung: <ul style="list-style-type: none"> • Unterschiedliche IM Systeme • Sprache • Qualität • Informationsmasse • Unterschiedliche Informationsdarstellung Koordinierung: <ul style="list-style-type: none"> • Akteure • Bereitschaft?
	Unterschiedliche IM Systeme bestehen	9 ff.	
	Aufbau eines Netzwerkes	16 f.	
	Anzahl der Akteure vor Ort	17 ff.	
	Teilnahme an Koordinierung	23 f.	
	Sprache kann ein Problem sein	24	
	örtliche Gegebenheiten haben eingeschränkte Kommunikationswege zur Folge	25 ff.	
	Größe des Einsatzes	33 ff.	
	Qualität der Informations-/Koordinierungszentren	40 ff.	
	politisch/religiöse Umstände erschweren Sammlung und Verteilung von Informationen	43 ff.	
	Unterschiedliche Anforderungen an Informationsgehalte aufgrund der Schwerpunkte der unterschiedlichen Akteure	49 ff.	
	unterschiedliche Erkundungen führen zu Katastrophentourismus und Informationsüberfluss	63 ff.	
	bestehende Systeme des IM müssen vor Ort angepasst werden, da Bereitschaft über Teilnahme und Verwendung unterschiedliche	120 ff.	
	unterschiedliche Einstellungen der Akteure kann Standardisierung der Prozesse nicht gelingen	138 ff.	
Optimierung	Ausbildung von Personal, Kenntnissteigerung	120ff.	Ausbildung Relevanz des IM in Bereich Koordinierung verbessern
	Bereitschaft von Akteuren steigern, an einem gemeinsamen IM teilzunehmen	123 ff.	

Interview 2

Untersuchungsbereiche	Kernaussagen		Generalisierung
	aus Inhalten	Zeile	
Prozesse	IM ist Kernbestandteil der Koordinierung	1	IM wichtig für Koordinierung Informationsaufbereitung: <ul style="list-style-type: none"> • User gerecht Informationsverteilung <ul style="list-style-type: none"> • Zu Usern • Meetings • Webseiten/-portalen • Gespräche Informationssammlung <ul style="list-style-type: none"> • Verschiedene Ressourcen • Plattformen • Gespräche
	Informationen müssen User gerecht aufgearbeitet werden	2 ff.	
	Serviceleistungen müssen zu den Usern transportiert werden	5 ff.	
	Verbreitung der Informationen bei Meetings	10 ff.	
	Verbreitung der Informationen über Webseiten	12	
	Informationsaustausch über Telefonkonferenzen (global)	12	
	Informationssammlung über verschiedene Quelle	15 ff.	
	Informationsaustausch und Sammlung über Plattformen	26 ff.	
Problemfelder	Erreichbarkeit der Akteure aufgrund schwieriger Kommunikationsinfrastruktur	18 ff.	Aufbereitung/Auswertung: <ul style="list-style-type: none"> • Masse! • Glaubwürdigkeit? • Unterschiedliche Informationsdarstellung Verteilung: <ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit? Koordinierung: <ul style="list-style-type: none"> • Bereitschaft?
	Masse an Informationen beeinflusst die Glaubwürdigkeit	35 ff.	
	unterschiedliche Aufarbeitung der Informationen	53 ff.	
	unterschiedliche Informationsanforderungen aufgrund unterschiedlicher Hintergründe erschweren das Zusammenführen	63 ff.	
	Nicht -Bereitschaft an einer zentralen Koordinierung teilzunehmen führt zu parallelen Strukturen	71 ff.	
Optimierung	Standardisierung der Prozesse im IM	53 ff.	Standardisierung der IM Prozesse <ul style="list-style-type: none"> • Anforderungen • Politische Agenden
	Unterschiedliche Informationsanforderungen erschweren die Standardisierung	63 ff.	
	politische Agenden beeinflussen die Standardisierung	71 ff.	

Interview 3

Untersuchungsbereiche	Kernaussagen		Generalisierung
	Inhalte	Zeile	
Prozesse	abgestimmte Datensammlung anhand von Koordinierungsmechanismen	10 ff.	Sammlung: <ul style="list-style-type: none"> Bestimmte Mechanismen Auswertung Aufbereitung Verteilung
	IM ist Informationssammlung, Aufbereitung, Entscheidungsfindung und Austausch von Informationen	63 ff.	
Problemfelder	Informationssammlung bei Onset-Disastern schwierig, was die Verifizierung der Informationen negativ beeinflusst.	17 ff.	Sammlung: Auswertung: <ul style="list-style-type: none"> Verifizierung von Informationen unterschiedliche Qualitäten → zusammenführen Personalmangel → Überforderung Aufbereitung: <ul style="list-style-type: none"> keine Standardisierung (Bereitschaft?) Verteilung: Koordinierung: <ul style="list-style-type: none"> IM nichts wichtig (Akteure) Vorgehen müssen entwickelt werden (Zeit)
	Qualität der Informationen unterschiedlich	18 ff.	
	Informationsauswertung / -beurteilung schwierig wenn nicht alle Informationen eingehen	22 ff.	
	IM wird nicht von Organisationen nicht als entscheidend betrachtet	29 f.	
	Überforderung des IM durch Personalmangel	31 ff.	
	fehlende Standardisierung der Vorgehensweisen beeinflussen die Qualität der Informationen	38 ff.	
	keine Standardisierung über Darstellung der Informationen	42 ff.	
	Aufwand im IM steigt, da erst Vorgehensweisen für einen Einsatz entwickelt werden müssen.	87 ff.	
	Bereitschaft der Akteure an gleichen Darstellungsformen teilzunehmen.	97 ff.	
Optimierung	Standardisierung notwendig, um Qualität zu sichern und Analyse zu gewährleisten	38 ff.	Standardisierung <ul style="list-style-type: none"> Qualitätssicherung Verbreitung der Relevanz des IM <ul style="list-style-type: none"> Zustimmung zu Relevanz des IM Ausbildung
	Relevanz des IM in der internationalen Gemeinschaft verbreiten	71 f.	
	Schwerpunkte auf die Ausbildung legen	73 ff.	
	Erreichen von Zustimmungen über die Wichtigkeit des IM im internationalen Kontext	77 ff.	

Interview 4

Untersuchungsbereiche	Kernaussagen		Generalisierung
	Inhalte	Zeile	
Prozesse	Grundsätzliche Einteilung in Informationsammlung/-Aufbereitung/-Verteilung	2	Sammlung <ul style="list-style-type: none"> • Plattformen Aufbereitung <ul style="list-style-type: none"> • Darstellungsformen (Karten etc.) • Lageberichte • Einsatzaufträge Verteilung <ul style="list-style-type: none"> • Plattformen
	Guidelines für die Berichtverfassung	2 ff.	
	Aufbereitungsformen zur Darstellung der Informationen	6 f.	
	Lageberichte und Einsatzaufträge als Informationssheets	124 ff.	
	Online Plattformen zum Austausch von Informationen	146 ff.	
Problemfelder	Zu Beginn herrscht Mangel an Informationen	13	Sammlung <ul style="list-style-type: none"> • Unwissenheit über Möglichkeiten • Unwissenheit (relevante Informationen werden nicht erhoben) Verteilung <ul style="list-style-type: none"> • Kein festgelegtes Verfahren • Unwissenheit (Infos werden nicht an die relevanten Stellen übermittelt) Auswerten <ul style="list-style-type: none"> • Informationsmangel • Mangel an konkreten Informationen • Fehlinterpretation (unterschiedliche Begriffe) Aufbereiten <ul style="list-style-type: none"> • Zusammenführung schwierig • Informationsmasse (filtern relevanter Informationen) • Sprache (nicht verstehen von Infos) • Zusammenführen (unterschiedliche Formen) Koordination: <ul style="list-style-type: none"> • Unwissenheit über bestehende Strukturen • Bereitschaft?
	Mangel an konkreten Infos ab einer bestimmten Größe eines Schadensgebietes	13 ff.	
	da kein Standardisiertes Berichtsverfahren Erfassung von Informationen schwierig	15 ff.	
	Lageerhebung schwierig, da unterschiedliche Verfahren bei der Informationserhebung der Akteure	19 ff.	
	Zusammenführen unterschiedlicher Informationen schwierig	20 ff.	
	Informationsmasse erschwert das Erheben von relevanten Informationen in der zweiten Phase	22 ff.	
	Unwissenheit über Möglichkeiten im IM, vorhandene Tools werden nicht verwendet	25 ff.	
	Relevanz von Informationen wird falsch bewertet, Wissen über die Erhebung aller Daten fehlt	31 ff.	
	Informationen werden nicht an koordinierende Stellen gegeben aufgrund von Ausbildungsdefiziten	37 ff.	
	Relevanz von Informationen wird von operativen Akteuren falsch bewertet. Kleinigkeiten, die für eine Koordination nötig sind	55 ff.	
	Sprache, erschwert das Verständnis	66 f.	
	Unwissenheit über bestehende Strukturen und deren Anforderungen	92 ff.	
	keine Standards → Unterschiedliche Aufbereitung der Informationen, andere Form der Darstellung und Einstufung der Informationen	96 ff.	
	Missverständnisse aufgrund unterschiedlicher Bezeichnungen führt zu Fehlinterpretation	106 ff.	
	Unterschiedliche Berichtverfassung beeinflussen den Verständnisprozess	112 ff.	
Bereitschaft von Akteuren sich an Internationalen Prozessen zu beteiligen und nicht den eigenen Prozessen zu folgen	131 ff.		
Optimierung	Anpassung des eigenen IM an die internationale Verfahren von UN/EU	88 - 96	Standardisierung: <ul style="list-style-type: none"> • Anpassen der eigenen Struktur an die der UN/EU Ausbildung:
	Verwenden der UN/EU Verfahren (standardisierte Verfahren)	136 ff.	
	Ausbildung und Schulungen	150 ff.	

Interview 5

Untersuchungsbereiche	Kernaussagen		Generalisierung
	Inhalte	Zeile	
Prozesse	Informationen so schnell wie möglich erheben	2 ff.	Sammlung: <ul style="list-style-type: none"> • Zeit!!! • Unterschiedliche Quellen verwenden • Plattformen als Quelle • Andere Akteure als Quelle • Erkundungen • Berichte Auswertung <ul style="list-style-type: none"> • Anhand der gesammelten Infos Verteilung: <ul style="list-style-type: none"> • An entsprechende Empfänger • Über Informationszentren • Technische Mittel Aufbereitung: <ul style="list-style-type: none"> • Formblätter/Listen • Einsatzberichte • Meist nach Einsatzschwerpunkt • In Karten etc. Koordinierung: <ul style="list-style-type: none"> • Sammlung aller Infos • Generelle Daten an alle verteilen • Postfachsystem im OSOCC
	Unterschiedliche Ressourcen für Datenerhebung	5 ff.	
	Plattformen als Informationsquelle	6 f.	
	Unterschiedliche Informationsquellen (Media, UN Berichte)	12 ff.	
	andere Akteure als Informationsquellen	24 ff.	
	Analyse der Situation anhand der Informationen	33 ff.	
	Vor Ort Erkundungen zur Daten-/Informationserhebung	42 f.	
	Nach Analyse folgt der Informationsaustausch	48 ff.	
	LEMA, Hauptquartier, internationale Organisationen und sind Kooperationspartner	48 - 58	
	Koordinationszentrum sammelt alle Informationen	73 ff.	
	Darstellung der Informationen in verschiedenen Formblättern	79	
	Differenzierung der Informationen nach Arbeitsschwerpunkten	90 ff.	
	gesammelte Informationen werden an alle bekannten Stellen übermittelt	103 ff.	
	Mittel zur Informationsübermittlung (E-mail, Meetings Hard-/Softcopies, VirtuelloSOCC, Plattformen)	109 f.	
Informationsdarstellung in Listen (Kontakt/ 3W Listen)	114		
Postfachsystem im OSOCC zur Informationsverteilung	120 ff.		
Informationsaufbereitung in Karten und Infografiken	124 f.		
Problemfelder	Unterschiedliche Berichte beeinflussen die Zusammenführung von Informationen	98 ff.	Sammlung <ul style="list-style-type: none"> • Unwissenheit über Möglichkeiten Auswertung <ul style="list-style-type: none"> • Glaubwürdigkeit • Unterschiedliche Bezeichnungen Aufbereitung <ul style="list-style-type: none"> • Zusammenführen (unterschiedliche Formate, Formen und Inhalte) • Überforderung (Informationsmasse) • Sprache (nicht verstehen)
	Überforderung des IM Personal Aufgrund der hohen Menge an Informationen	133 ff.	
	Glaubwürdigkeit der Informationen	135 ff.	
	Unterschiedliche Bezeichnungen (z.B. Ortschaften) führen zu Missverständnissen	141 ff.	
	Unwissenheit über vorhandene Tools zur Vermeidung von Missverständnissen (z.B. P-Codes)	140 ff.	
	Sprachebarrieren und unterschiedliche Formate und Darstellungsformen in der Informationsaufbereitung	161 ff.	
	Informationsduplikation	168 ff.	
Optimierung	Clusterübergreifende Standardisierung	208 ff.	Standardisierung <ul style="list-style-type: none"> • Erleichtert alle Prozesse

Interview 6

Untersuchungsbereiche	Kernaussagen		Generalisierung
	Inhalte	Zeile	
Prozesse	Unterteilung des IM in strategische, operative und taktische Ebene	1 ff.	Verteilung: <ul style="list-style-type: none"> • An Partner (feste Strukturen) • Meetings • Gespräche • technische Mittel Sammlung <ul style="list-style-type: none"> • Über Partner (feste Strukturen) • Verschiedene Quellen (Partner, Plattformen, technische Mittel etc.) • Erkundungen • Gespräche Aufbereitung <ul style="list-style-type: none"> • Lagedarstellung Auswertung: <ul style="list-style-type: none"> • Einsatzplanung Koordination: <ul style="list-style-type: none"> • Durch Akteur selbst (Hauptquartier) • Bestimmt durch Akteur selbst.
	Kommunikation mit Intern, andere Hilfsorganisation und koordinierenden Zentren	3 ff.; 10 ff.	
	Informationssammlung über verschieden Quellen (Kommunikationspartner und Webportale)	43 ff.	
	Informationssammlung anhand von Erkundungen	50 ff.	
	E-mail, Gespräche Medien als Mittel zur Informationsgewinnung	52 ff.	
	Online Plattformen zur Informationsgewinnung	64 ff.	
	ausgewertete Informationen werden zur Lagedarstellung verwendet	79 ff.	
	Einsatzplanung anhand von Informationen	79 ff.	
	Besprechungen zum Informationsaustausch	131 f.	
	Bestimmter Aufbau der eigenen Koordination (hausintern)	179 ff.	
Problemfelder	schwierige Entscheidungsfindung durch Informationsmangel	81 f.	Auswertung: <ul style="list-style-type: none"> • Informationsmangel Aufbereitung: <ul style="list-style-type: none"> • Masse (filtern relevanter Infos) • Zusammenführen (unterschiedliche Formen und Inhaltsdarstellung) Koordinierung: <ul style="list-style-type: none"> • Bereitschaft?
	Gefährdung der Einsatzdurchführung durch Medien	97 ff.	
	Menge an Informationen → Schwierigkeit die Informationen zu komprimieren, verdichten und das wichtige zu extrahieren	126 ff.	
	unterschiedliche Formen der Aufbereitung	128 ff.	
	Menge an Informationen relevante Informationen zu filtern	131 ff.	
	Unterschiedliche Hintergründe beeinflussen Denkweisen	152 ff.	
Optimierung	Ausbildung	196 ff.	Ausbildung Standardisierung <ul style="list-style-type: none"> • Klare Strukturen und Vorgehensweisen
	klare Strukturierung der Funktionen und Bereiche	236 ff.	
	Standardisierung	243 ff.	

Interview 7

Untersuchungsbereiche	Kernaussagen		Generalisierung
	Inhalte	Zeile	
Prozesse	Baseline Informationen muss erhoben werden	10 f.	Sammlung: <ul style="list-style-type: none"> • Baseline Infos • Webseiten • Erkundungen • Berichte • Organisationen Auswerten: <ul style="list-style-type: none"> • Erkennen von „gaps“ Aufarbeiten: <ul style="list-style-type: none"> • Relevanz
	Webseiten zur Erhebung von Informationen	15 ff.	
	Erheben von Informationen durch Berichte und Erkundungen	23 ff.	
	Bestimmung von „gaps“ anhand der Informationen	28 ff.	
	Baseline Informationen wichtig für die Durchführung der eigenen Erkundungen	30 f.	
	Herausfinden welche Informationen relevant sind	34 f.	
	Informationserhebung über andere Organisationen	45 ff. ; 88 ff.	
Problemfelder	Informationsüberfluss erschwert das Erheben relevanter Daten	1 ff.	Aufbereiten: <ul style="list-style-type: none"> • Informationsmenge • unterschiedliche Formate Auswerten: <ul style="list-style-type: none"> • Zeit • Verifizierung
	Informationsüberfluss erschwert das Auffinden von relevanten Daten	35 f.	
	Zeit ist ein großes Problem, kaum Zeit für eine ausführliche Analyse	34 ff.	
	Unterschiedliche Formen der Informationsdarstellung erschwert das Auffinden von Informationen	60 ff.	
	Verifizierung von Informationen aufgrund unterschiedlicher Informationen		
Optimierung	World Wide Database, in der jeder seine Informationen in der selben Ordnung zur Verfügung stellen kann.	66 ff.	Gemeinsame Formate Gemeinsame Datenbank
	gemeinsame Datenbanken schwierig, aufgrund unterschiedlicher eigener festgelegter Vorgehen	75 ff.	
	Gemeinsame Datenbank würde die Informationserhebung erleichtern	80 ff.	
	Gemeinsam verwendete Formate zur Darstellung der Informationen	108 ff.	

Interview 8

Untersuchungsbereiche	Kernaussagen		Generalisierung
	Inhalte	Zeile	
Prozesse	Informationserhebung über Internet und Medien	11 ff.	Sammlung: <ul style="list-style-type: none"> • Internet • Medien • Erkundungen • Meetings / Gespräche Aufbereitung/Auswerten: <ul style="list-style-type: none"> • Kategorisieren • Analysieren • Priorisieren • Zusammenführen • Verifizieren Verteilung: <ul style="list-style-type: none"> • Plattformen • Anhand bestehender Strukturen
	Eigene Erhebung von Informationen Beobachtungen	13 ff.	
	Informationsgewinnung in Meetings und Gesprächen	13 ff.	
	Informationen müssen kategorisiert, analysiert, priorisiert werden	22 f.	
	Informationen zusammenführen und gegenchecken	24 f.	
	Informationen müssen verteilt werden.	25 f.	
	Informationsaustausch über Plattformen (Virtual OSOCC)	31	
	Informationsaustausch über bestehende Strukturen / Kommunikationswege	32 ff.	
Problemfelder	Zu Beginn Misch oder Informationsmangel	1 f.	Auswerten: <ul style="list-style-type: none"> • Informationsmangel • Glaubwürdigkeit • Jedem freigestellt • Unterschiedliche Einschätzungen Aufbereiten: <ul style="list-style-type: none"> • Informationsmenge • Sprache • Jedem freigestellt • Unterschiedliche Interessen • Zeit (Überprüfung) Verteilung: <ul style="list-style-type: none"> • Geregelt Wege?
	Informationsüberfluss	2 f..	
	keine geregelten Wege wie Informationen laufen	3 f.	
	Glaubwürdigkeit der Informationen	5 ff.	
	Austausch von Informationen	8 f.	
	Sprache → führt zu Missverständnissen	38 ff.	
	keine standardisierten Wege wie Informationen zu laufen haben	43 ff.	
	Jedem freigestellt was er mit Informationen macht.	46 f.	
	Unterschiedliche Interessen während eines Einsatzes → unterschiedliche Einschätzungen → Überprüfen der Informationen	54 ff.	
Optimierung	Relevanz des IM muss verbreitet werden	75 ff.	Relevanz des IM verbreiten Ausbildung Regelungen festlegen: <ul style="list-style-type: none"> • Ressourcen • Darstellung von Informationen
	Durch Ausbildungen ein gemeinsames Verständnis zum IM erreichen	80 ff.	
	Ressourcen strukturieren → nur Fachleute verteilen Informationen	84 ff. 89 ff.	
	Darstellung der Informationen einfacher (Karten statt Berichte)	94 - 102	

Interview 9

Untersuchungsbereiche	Kernaussagen		Generalisierung
	Inhalte	Zeile	
Prozesse	IM eher Reaktiv also Proaktiv	1 f.	Operative Einheiten <ul style="list-style-type: none"> • IM rel. einfach Koordinierende Einheiten <ul style="list-style-type: none"> • IM schwierig Verteilung: <ul style="list-style-type: none"> • Anhand bestehende Strukturen • zielgerichtet Aufarbeitung/Auswertung <ul style="list-style-type: none"> • Relevanz (Akteure) • Verifizieren • Bedeutung • Zusammenführen / vergleichen Sammlung: <ul style="list-style-type: none"> • Alles Verwenden
	operative Einheiten sind in der Lage ihr Tun darzustellen	6 ff.	
	koordinierende Einheiten müssen Ebenen erfassen/zusammenführen und IM umsetzen	8 ff.	
	Informationsverteilung anhand festgelegter Regelungen (Organisation)	32 f.	
	Informationen müssen hinsichtlich der Aufgabenwahrnehmung auswerten	35 ff.	
	Für die Sammlung können alle Mittel verwendet werden	40 ff.	
	Informationen müssen überprüft werden durch Vergleiche mit anderen Informationen	43 ff.	
	Informationsverteilung zielgerichtet	58 ff.	
	Feststellen der relevanten Informationen und Bedeutung	61 f.	
	In Kontext zu anderen Informationen stellen	63 ff.	
Problemfelder	Verbreitung von Fehlinformationen aufgrund unterschiedlicher Interessen (Medien) → Dissonanzen	20 ff.	Auswertung: <ul style="list-style-type: none"> • Unterschiedliche Interessen • Falschmeldungen • Gerüchte Aufarbeiten: <ul style="list-style-type: none"> • Unterschiedliche Interessen • Verifizierung • Informationsflut • Unwissenheit (unterschiedliche Interessen) • klare Darstellung ? Sammlung: <ul style="list-style-type: none"> • Gestörte Kommunikationswege Mangelnde Routine
	Eintreffen nicht relevanter Infos → Mehraufwand	32 ff.	
	Falschmeldungen / Gerüchte / übertriebene Situationsdarstellung → Verifizierung	50 ff.	
	Prozess der Aufbereitung und Auswertung mühsam bei Informationsflut oder gestörten Kommunikationswegen	66 ff.	
	Mangelnde Routine	72 ff.	
	Unwissenheit welche Informationen für andere von Bedeutung sein könnten	73 ff.	
	Informationen sind nicht klar dargestellt	86 ff.	
	Informationen werden übermittelt welche nicht von den Empfängern verarbeitet werden können.	99 ff.	
	Unterschiedliche Strukturen in der Berichtverfassung	121 ff.	
Optimierung	Disziplin und Übung (lernen Meldungen zu machen)	106	Ausbildung

ANNEX 9: Ergebnistabelle - Prozesse

Ergebnistabelle - Prozesse		
Interviewnummer	Generalisierung	Reduktion
Interview 1	<p>Informationssammlung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erkundungen • Meetings • Über Zentren • Technische Mittel <p>Informationsaufbereitung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Darstellungsformen <p>Informationsverteilung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Über Zentren • Technische Mittel • Meetings <p>Ablauf: Teil des Netzwerkes werden</p>	<p>Sammlung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sammlung von: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Berichten (Situation Reports) ➢ Basis Informationen • Über verschiedenen Ressourcen: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Erkundungen ➢ Meetings ➢ Informationszentren ➢ Andere Organisationen ➢ Medien ➢ Technische Mittel: <ul style="list-style-type: none"> - Webseiten - Plattformen <p>Aufbereitung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • User gerecht • Darstellung in: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Lageberichten ➢ Karten ➢ Formblätter ➢ Kontaktlisten • Zusammenführen für: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Lagedarstellung ➢ Identifizieren von „gaps“ ➢ Kategorisierung ➢ Priorisierung ➢ Verifizieren ➢ Analysieren • Nach Relevanz für <ul style="list-style-type: none"> ➢ Einheiten ➢ Schwerpunkte
Interview 2	<p>IM wichtig für Koordinierung</p> <p>Informationsaufbereitung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • User gerecht <p>Informationsverteilung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zu Usern • Meetings • Webseiten/-portalen • Gespräche <p>Informationssammlung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verschiedene Ressourcen • Plattformen • Gespräche 	<p>Verteilung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Über Ressourcen: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Informationszentren ➢ Meetings ➢ Technische Mittel <ul style="list-style-type: none"> - Webportalen - Plattformen - Postfächern vor Ort • Anhand: <ul style="list-style-type: none"> ➢ von bestehenden Strukturen ➢ Netzwerke • zielgerichtet <p>→ IM besonders in der Koordinierung schwierig</p>
Interview 3	<p>Sammlung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bestimmte Mechanismen <p>Auswertung</p> <p>Aufbereitung</p> <p>Verteilung</p>	
Interview 4	<p>Sammlung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plattformen <p>Aufbereitung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Darstellungsformen (Karten etc.) • Lageberichte • Einsatzaufträge <p>Verteilung</p> <p>Plattformen</p>	
Interview 5	<p>Sammlung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zeit!!! • Unterschiedliche Quellen verwenden • Plattformen als Quelle • Andere Akteure als Quelle • Erkundungen • Berichte <p>Auswertung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anhand der gesammelten Infos <p>Verteilung:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • An entsprechende Empfänger • Über Informationszentren • Technische Mittel <p>Aufbereitung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formblätter/Listen • Einsatzberichte • Meist nach Einsatzschwerpunkt • In Karten etc. <p>Koordinierung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sammlung aller Infos • Generelle Daten an alle verteilen <p>Postfachsystem im OSOCC</p>	
Interview 6	<p>Verteilung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • An Partner (feste Strukturen) • Meetings • Gespräche • technische Mittel <p>Sammlung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Über Partner (feste Strukturen) • Verschiedene Quellen (Partner, Plattformen, technische Mittel etc.) • Erkundungen • Gespräche <p>Aufbereitung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lagedarstellung <p>Auswertung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einsatzplanung <p>Koordination:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durch Akteur selbst (Hauptquartier) <p>Bestimmt durch Akteur selbst.</p>	
Interview 7	<p>Sammlung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Baseline Infos • Webseiten • Erkundungen • Berichte • Organisationen <p>Auswerten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erkennen von „gaps“ <p>Aufarbeiten: Relevanz</p>	
Interview 8	<p>Sammlung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internet • Medien • Erkundungen • Meetings / Gespräche <p>Aufbereitung/Auswerten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kategorisieren • Analysieren • Priorisieren • Zusammenführen • Verifizieren <p>Verteilung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plattformen • Anhand bestehender Strukturen 	

<p>Interview 9</p>	<p>Operative Einheiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • IM rel. einfach <p>Koordinierende Einheiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • IM schwierig <p>Verteilung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anhand bestehende Strukturen • zielgerichtet <p>Aufarbeitung/Auswertung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relevanz (Akteure) • Verifizieren • Bedeutung • Zusammenführen / vergleichen <p>Sammlung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alles Verwenden 	
--------------------	--	--

ANNEX 10: Ergebnistabelle - Problemfelder

Ergebnistabelle - Problemfelder		
Interviewnummer	Generalisierung	Reduktion
Interview 1	<p>Sammlung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politische Umstände • Religiöse Umstände • Örtliche Gegebenheiten • Schadensausmaß / Größe <p>Verteilung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Netzwerke? • Qualität <p>Aufbereitung/Auswertung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unterschiedliche IM Systeme • Sprache • Qualität • Informationsmasse • Unterschiedliche Informationsdarstellung <p>Koordinierung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akteure • Bereitschaft? 	<p>Sammlung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Örtliche Gegebenheiten <ul style="list-style-type: none"> ➢ politisch ➢ religiöse ➢ Schadensausmaß / Größe • Unwissenheit über Möglichkeiten • Unwissenheit (relevante Daten werden nicht erhoben) <p>Aufbereitung / Auswertung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unterschiede <ul style="list-style-type: none"> ➢ IM Systeme ➢ Formate (Qualität) ➢ Schwerpunkte • Sprache (Nicht Verstehen) • Informationsflut (Überforderung) • Glaubwürdigkeit / Verifikation • Zusammenführen der Info's • Unterschiedliche Begriffe • Informationsmangel • Zeit (limitierender Faktor) • Falschmeldungen • Gerüchte
Interview 2	<p>Aufbereitung/Auswertung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Masse! • Glaubwürdigkeit? • Unterschiedliche Informationsdarstellung <p>Verteilung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit? <p>Koordinierung:</p> <p>Bereitschaft?</p>	<p>Verteilung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit (Netzwerke) • Keine festgelegten Strukturen • Kommunikationswege (Unwissenheit) <p>übergreifende Defizite</p> <ul style="list-style-type: none"> • IM ist jedem selber überlassen • Bereitschaft an gemeinsamen IM teilzunehmen • International wird IM nicht als wichtig anerkannt (Akteure)
Interview 3	<p>Sammlung:</p> <p>Auswertung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifizierung von Informationen • unterschiedliche Qualitäten → zusammenführen • Personalmangel → Überforderung <p>Aufbereitung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • keine Standardisierung (Bereitschaft?) <p>Verteilung:</p> <p>Koordinierung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IM nichts wichtig (Akteure) <p>Vorgehen müssen entwickelt werden (Zeit)</p>	

Interview 4	<p>Sammlung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unwissenheit über Möglichkeiten • Unwissenheit (relevante Informationen werden nicht erhoben) <p>Verteilung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kein festgelegtes Verfahren • Unwissenheit (Infos werden nicht an die relevanten Stellen übermittelt) <p>Auswerten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informationsmangel • Mangel an konkreten Informationen • Fehlinterpretation (unterschiedliche Begriffe) <p>Aufbereiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zusammenführung schwierig • Informationsmasse (filtern relevanter Informationen) • Sprache (nicht verstehen von Infos) • Zusammenführen (unterschiedliche Formen) <p>Koordination:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unwissenheit über bestehende Strukturen • Bereitschaft? 	
Interview 5	<p>Sammlung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unwissenheit über Möglichkeiten <p>Auswertung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Glaubwürdigkeit • Unterschiedliche Bezeichnungen <p>Aufbereitung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zusammenführen (unterschiedliche Formate, Formen und Inhalte) • Überforderung (Informationsmasse) • Sprache (nicht verstehen) 	
Interview 6	<p>Auswertung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informationsmangel 	

	<p>Aufbereitung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Masse (filtern relevanter Infos) • Zusammenführen (unterschiedliche Formen und Inhaltsdarstellung) <p>Koordinierung: Bereitschaft?</p>	
Interview 7	<p>Aufbereiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informationsmenge • unterschiedliche Formate <p>Auswerten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zeit • Verifizierung 	
Interview 8	<p>Auswerten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informationsmangel • Glaubwürdigkeit • Jedem freigestellt • Unterschiedliche Einschätzungen <p>Aufbereiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informationsmenge • Sprache • Jedem freigestellt • Unterschiedliche Interessen • Zeit (Überprüfung) <p>Verteilung: Geregelte Wege?</p>	
Interview 9	<p>Auswertung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unterschiedliche Interessen • Falschmeldungen • Gerüchte <p>Aufarbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unterschiedliche Interessen • Verifizierung • Informationsflut • Unwissenheit (unterschiedliche Interessen) • klare Darstellung ? <p>Sammlung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestörte Kommunikationswege <p>Mangelnde Routine</p>	

ANNEX 11: Ergebnistabelle - Optimierung

Ergebnistabelle - Optimierung		
Interviewnummer	Generalisierung	Reduktion
Interview 1	Ausbildung Relevanz des IM in Bereich Koordinierung verbessern	Ausbildung Relevanz des internationalen IM verbreiten
Interview 2	Standardisierung der IM Prozesse <ul style="list-style-type: none"> Anforderungen Politische Agenden	Standardisierung <ul style="list-style-type: none"> Prozesse Strukturen Formate Datenbanken
Interview 3	Standardisierung <ul style="list-style-type: none"> Qualitätssicherung Verbreitung der Relevanz des IM <ul style="list-style-type: none"> Zustimmung zu Relevanz des IM Ausbildung	
Interview 4	Standardisierung: <ul style="list-style-type: none"> Anpassen der eigenen Struktur an die der UN/EU Ausbildung:	
Interview 5	Standardisierung Erleichtert alle Prozesse	
Interview 6	Ausbildung Standardisierung Klare Strukturen und Vorgehensweisen	
Interview 7	Gemeinsame Formate Gemeinsame Datenbank	
Interview 8	Relevanz des IM verbreiten Ausbildung Regelungen festlegen: <ul style="list-style-type: none"> Ressourcen Darstellung von Informationen	
Interview 9	Ausbildung	