



Szenario-Matrix für die Öffentlichkeitsarbeit

Szenario-Matrix

THEMA:	Medien	Mitarbeitende	Politik	Bürgerinnen und Bürger	Kommunale Unternehmen	Nachbar-Kommunen und Landkreise
Reaktion der Zielgruppe						
Botschaft an die Zielgruppe						
Mögliche Gegen-Maßnahme						
Sonstiges						

10 – Szenario-Matrix für die Öffentlichkeitsarbeit

Für die Kommunikation im Fall einer Cyberkrise ist es wichtig, die Auswirkungen der Krise auf verschiedene Bezugsgruppen einzuschätzen. Eine Szenario-Matrix dient dazu, die Interessen und Sichtweisen von Kommunikationspartnerinnen und -partnern systematisch zu reflektieren und zielgerichtete Botschaften für die unterschiedlichen Zielgruppen zu definieren.

Ein Planspiel kann bei der Vorbereitung helfen: Diskutieren Sie die Szenarien mit 2-5 Personen und tragen Sie Ihre Ergebnisse stichpunktartig in die Matrix ein. Das ausgefüllte Beispiel zeigt, wie eine bearbeitete Version aussehen kann, stellt aber keine Musterlösung dar, denn die Ergebnisse sind oft von konkreten Gegebenheiten vor Ort abhängig.

Mögliche Szenarien für eine Cyber-Krise sind zum Beispiel:

1. Ransomware-Attacke: Alle/viele Rechner/Dienste im Rathaus sind nicht mehr zugänglich
2. IT-Dienst der Stadt/Kommune wurde gehackt und steht nicht mehr zur Verfügung.
3. Personenbezogene Daten von Bürgern sind im Darknet aufgetaucht.
4. Die Webseite der Gemeinde wird durch Unbekannte kontrolliert, die städtischen Informationen werden manipuliert.
5. DDoS Angriff
6. Stromausfall – mit verschiedenen Schwerpunkten (wenn/wo)
7. Sicherheitslücke wird bekannt – was muss ich bedenken
8. SPAM-Versand über offizielle Accounts
9. Infrastrukturausfall als Überpunkt zu Stromausfall / Telefon etc

THEMEN-Beispiel: Ransomware-Angriff

Ransomware-Angriff	Medien	Mitarbeitende (MA)	Politik und Parteien	Bürgerinnen und Bürger	Kommunale Unternehmen	Nachbarkommunen und Landkreise
Reaktion der Zielgruppe	Lokale und regionale Medien berichten – Fokus auf Ausfällen	MA sind verunsichert und wissen nicht, wie sie auf Anfragen aus dem privaten Umfeld reagieren sollen	Vertreterinnen und Vertreter aus dem Bereich Politik haben ein Informationsbedürfnis, z. B. aufgrund von Medienanfragen. Politikvertreterinnen und -vertreter sowie Parteien möchten Informationen und bewerten den Vorfall bereits auf Basis von Hörensagen.	Bürgerinnen und Bürger sind verärgert, weil gewisse Dienste gestört oder ausgefallen sind	Sind ggf. von Ausfällen direkt/indirekt betroffen, unsicher über Auswirkungen	Verunsicherung der Bürgerinnen/Bürger: Erhöhter Kommunikationsaufwand
Botschaft an die Zielgruppe	Die Stadt/Gemeindevverwaltung ist handlungsfähig, externe Unterstützung von Experten angefragt.	Dies ist eine Notfall-Situation: Haltung der MA ist besonders wichtig – Multiplikatoren. Verwaltungsleitung informiert regelmäßig asap.	Dies ist ein Notfall – Amtsleitung informiert asap - Unterstützung durch besonnene Reaktion.	Wir arbeiten gemeinsam daran, ausgefallene Services wieder in Betrieb zu nehmen und bieten Alternativen wo möglich.	Dies ist eine Notfallsituation. Klärung läuft, Informieren asap. Wichtiger Partner für die Kommunikation.	Brauchen Unterstützung (Räume, Dienste, etc.). Bieten Personal und ggf. andere Kompensation.
Mögliche Gegen-Maßnahme	Medien als Kommunikationspartner nutzen – Fortschritte auch über Presse kommunizieren	Vollversammlung im Rathaus, Telefonkonferenzen oder Telefonketten, Aushänge Messenger-Gruppe für MA	Einladung zu besonderem Briefing durch Leitung des Krisenstabs	Öffentl. Aushänge, Bekanntgabe von Notfall-Telefonnr.; Unterstützung durch Nachbarkommunen, Social Media-Kommunikation	Besondere Ansprechpartner festlegen und kommunizieren.	Bürgermeister-Treffen organisieren: Unterstützungsmaßnahmen definieren.
Sonstiges						