

# **Krisenkommunikation in der COVID-19-Pandemie. Informationsverhalten und Wahrnehmung der Bevölkerung in Deutschland, Europa und den USA**

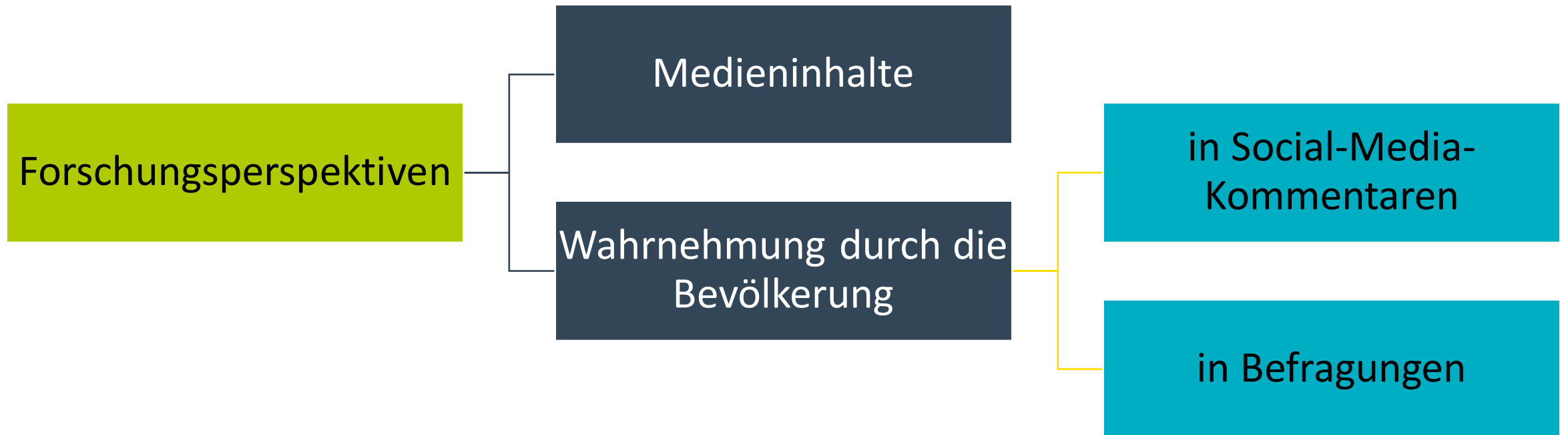
17.04.2024, Berlin

**Annett Schulze**

Studienzentrum Sozialwissenschaftliche Risikokommunikationsforschung

Abteilung Risikokommunikation

# Forschung am Bundesinstitut für Risikobewertung zur Krisenkommunikation am Beispiel der COVID-19-Pandemie



**Optimierung der Risiko- und  
Krisenkommunikation von  
Regierungen, Behörden und  
Organisationen der  
Gesundheitssicherung  
(MIRKKOMM)**

# Forschungsverbund MIRKKOMM

## Multimodalität in der Risiko- und Krisenkommunikation (10/2021 bis 9/2024)

### Analyseperspektiven

- Behördliche Risiko-/Krisenkommunikation (TUI)
- Journalismus und Prosumenten (SRH)
- multimodale Botschaften (BfR)
- Rezeption multimodaler Kommunikation (KIT)
- Erstellung von Warnmeldungen (mecom)
- Rechtsrahmen (EUV)



# Forschungsperspektive Medieninhalte

# Forschungsperspektive: Medieninhalte

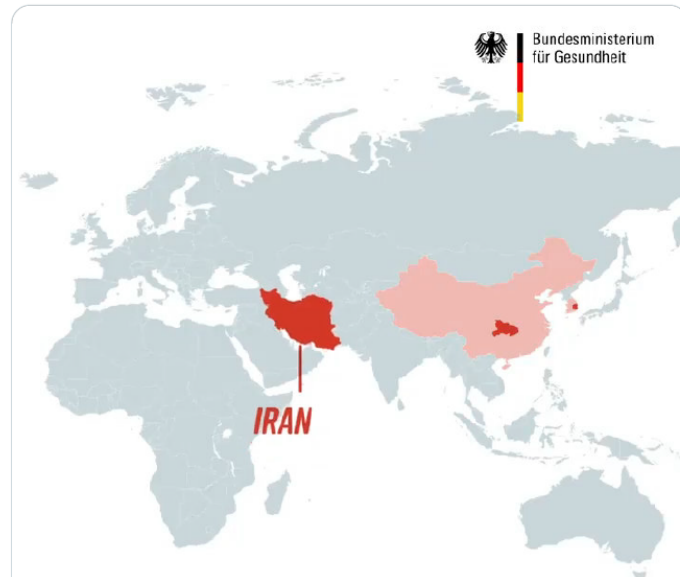
- Analyse multimodaler Diskurse zu Sollensvorstellungen gegenüber Risikohandeln in der institutionellen Gesundheitskommunikation



Aktuelle internationale Risikogebiete:

- Italien
- Iran
- In China: Provinz Hubei (inkl. Stadt Wuhan)
- In Südkorea: Provinz Gyeongsangbuk-do (Nord-Gyeongsang)
- In Frankreich: Region Grand Es

[Translate Tweet](#)



BMG auf Twitter, 12.03.2020

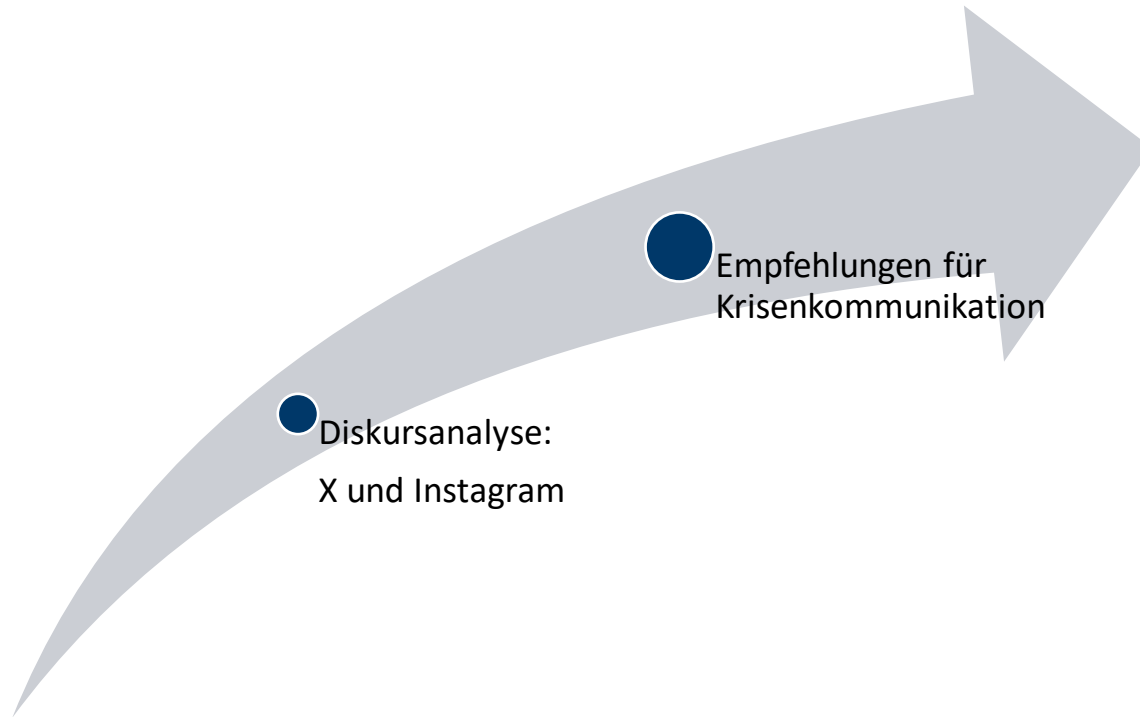


Forschende am BfR: Dr. Annett Schulze, Dr. habil. Dinah K. Leschzyk (ausgeschieden), Fabian Brand, Alena Biegert

## Erkenntnisinteressen

- Erfassen des kommunikativen Handelns verschiedener Akteure (u. a. Umgang mit Fehlinformationen)
- Rekonstruktion des Diskursverlaufs
  - Fokus: Wissens- und Wertekonflikte
  - Ableiten von Optimierungspotenzialen in der Krisenkommunikation

# Forschungsperspektive Medieninhalte: Studienaufbau



Level	Actor	Twitter	Cmt.	Insta-gram	Cmt.
<b>Federal</b>	Federal Ministry of Health	171	5948	67	7714
	Robert Koch Institute + RKI für Euch	96	1584	17	111
<b>State</b>	Ministry of Social Affairs, Health and Integration Baden-Wuerttemberg	182	802	5	6
	Ministry of Social Affairs, Health and Sports Mecklenburg-Vorpommern	10	3	12	12
<b>Municipality</b>	Ortenau district	10	4	3	5
	Vorpommern-Greifswald	79	38	77	118

# Botschaften in der COVID-19-Krisenkommunikation (Rossmann 2015, 2017)

## Botschaftsinhalte

- **allgemeine Informationen über Präventionsmaßnahmen, das Virus etc.**
- **Faktoren für das Präventionsverhalten (Verhaltensdeterminanten aus entsprechenden Verhaltenstheorien)**

## Botschaftsdarstellung

- **Botschaftsstrategie: Wie wird die Botschaft präsentiert?**
  - u. a. Furchtappelle, Humor, Framing (Gain vs. Loss)
  - Tailoring-Optionen

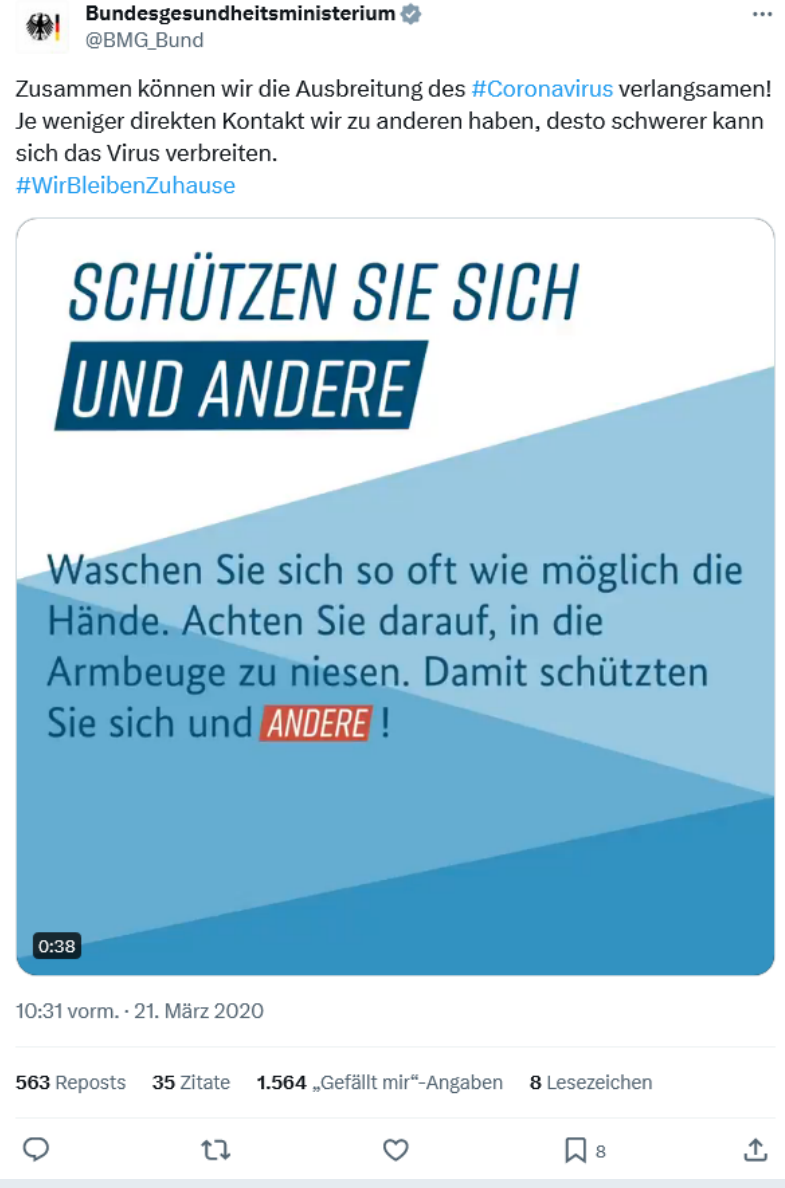


# Charakteristika von Sollensvorstellungen in Botschaften staatlicher Institutionen und in Kommentaren

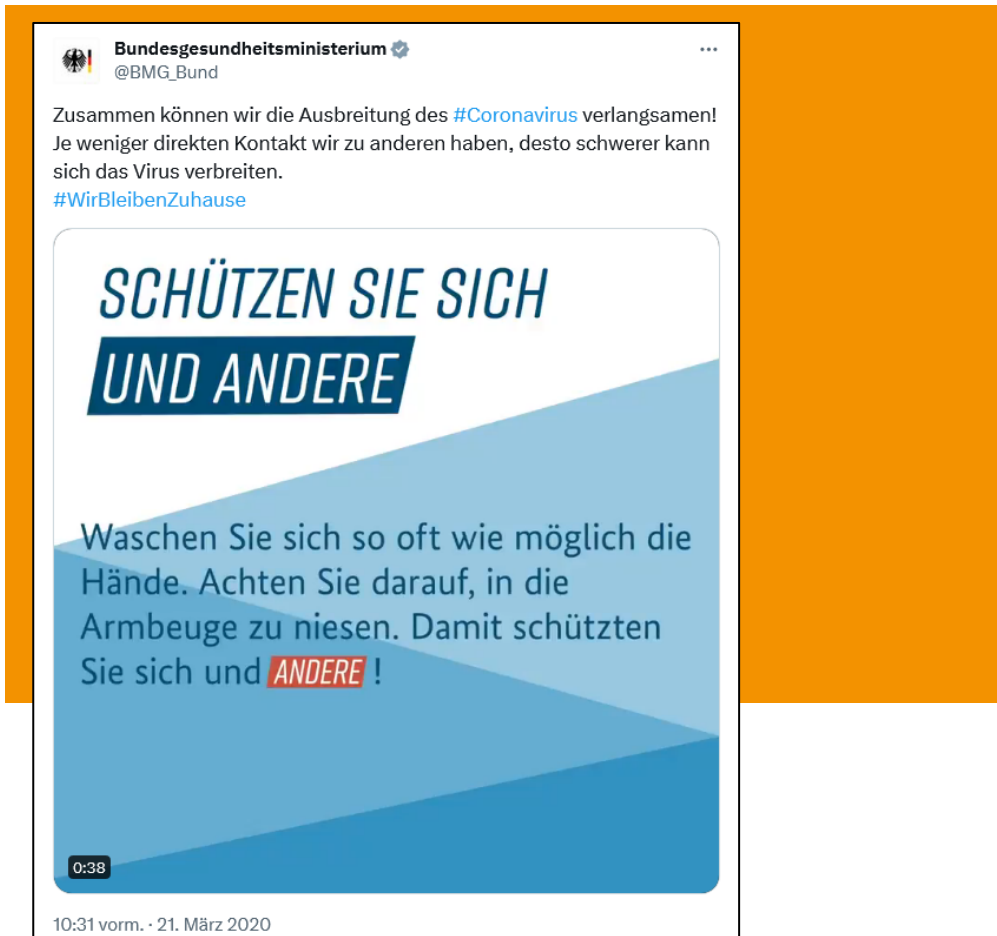
= normative Aussagen, in denen eine (bewertete) Erwartung an eine Handlung (machen oder lassen) ausgedrückt wird

(Geise et al. 2021; Esser 2000, Boventer 1984)

- Handlungsregeln (Normen) und Handlungsziele (Werte) werden in Sollensvorstellungen zusammengefasst
  - etwas (bspw. eine Handlung), das gefordert wird, um etwas zu erreichen (ein Ziel)
  - Transformationsprozesse:
    - modale Entgrenzung und Akteursentgrenzung sowie Entstandardisierung kommunikativer Normen (Kirchhöfer 2005) in Social-Media-Kommentaren



# Beispiel einer Sollensvorstellung



**@BMG\_Bund @jensspahn Guckt nach Italien und Spanien, die Anzahl der Toten ist erschreckend, wir sollten alle Hebel jetzt in Bewegung setzen um das in Deutschland zu verhindern. Gehandelt werden muss heute und nicht irgendwann, wenn alles aus dem Ruder gelaufen ist. #Ausgangssperre für ganz DE sofort**

# Verstehen und Verständigung: Entgrenzung kommunikativer Normen

## BMG-Tweets (14.03.2020)

⚠️ **Achtung Fake News** ⚠️ Es wird behauptet und rasch verbreitet, das Bundesministerium für Gesundheit / die Bundesregierung würde bald massive weitere Einschränkungen des öffentlichen Lebens ankündigen. Das stimmt **NICHT!** Bitte helfen Sie mit, ihre Verbreitung zu stoppen. <https://t.co/h8bG7ued9N>

Lassen Sie uns gerade jetzt besonnen bleiben und einander auch unter Stress vertrauen.

## Kommentare (10.08.21)

Nochmals zur Erinnerung ihr Zwangsneurotiker... Die Parlamentarische Versammlung des Europarates hat am 27. Januar 2021 die Resolution 2361 verabschiedet. Immer dran denken 🙌🙌🙌

Ihr 🙄🙄🙄🙄🙄🙄 mich an ! Ernsthaft .... langsam reicht es echt mal !!!

Dieser Lügner soll endlich das Weite suchen!!  
🙄🙄🙄🙄

# #AHAFormel (Abstand, Hygiene, Alltagsmaske)

**Bundesgesundheitsministerium** @BMG\_Bund

Die #AHAFormel (Abstand, Hygiene, Alltagsmaske) hat uns in den letzten Wochen geholfen, das Infektionsgeschehen einzudämmen. Die aktuell steigende Zahl der Neuinfektionen zeigt, wie wichtig besondere Wachsamkeit im Alltag ist.

Translate Tweet

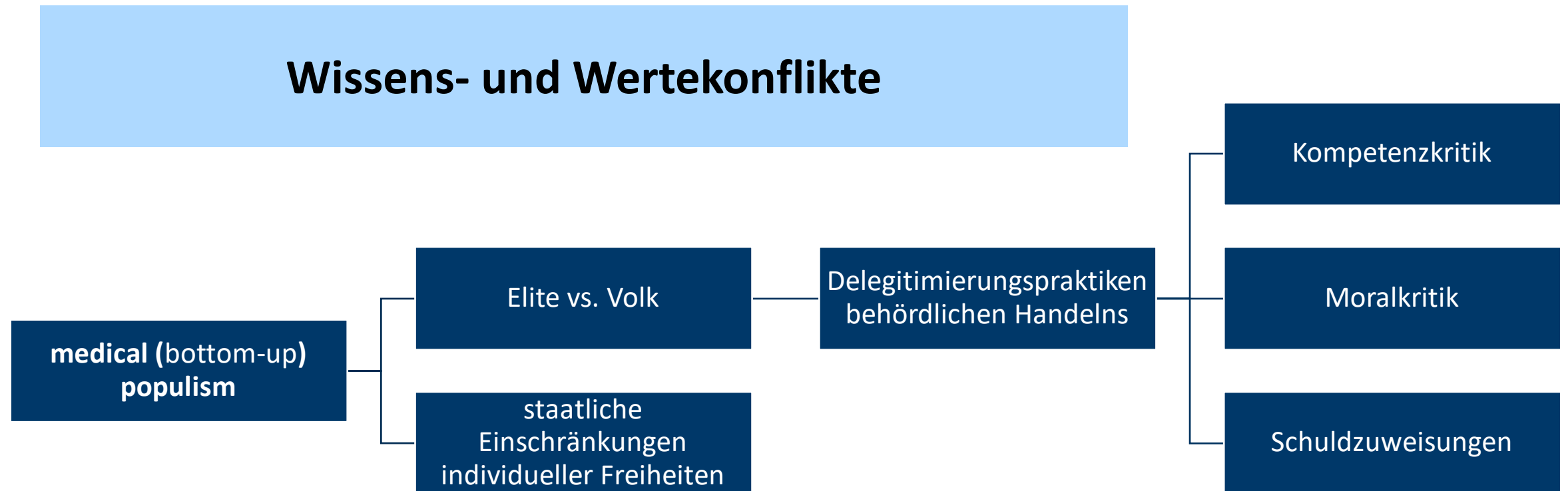


**Corona-Update  
29. September 2020**

0:33 8,272 views



# Reaktionen auf Handlungsempfehlungen, -anweisungen, Warnungen in Behörden-Tweets (Internetöffentlichkeit)



# Fazit: Wissens- und Wertekonflikte in der Krisenkommunikation

---

Zahlenbasierte Argumente werden nicht einfach akzeptiert, wie in der Literatur angenommen.

---

Zahlenbasierte Legitimationsmuster werden zunehmend durch einen epistemischen Populismus in Frage gestellt. Kommentare auf Social-Media-Plattformen:

- enthalten Kritik an vermeintlicher Desinformation
- heben situiertes Wissen hervor
- enthalten den Vorwurf der Ausnutzung wissenschaftlicher Erkenntnisse zur Unterdrückung des „einfachen Volkes“.

---

Das Verstehen der und das Verständnis von der Botschaft in einer Sollensvorstellung ist abhängig von Einstellungen bzw. Werten.

---

Zielgruppenspezifische Kommunikation muss in der Entwicklung evidenzbasierter Krisenkommunikation Wissens- und Wertekonflikte berücksichtigen. Eine eindeutige Formulierung oder der Aufbau von statistischer Kompetenz allein reichen nicht, um Botschaften verständlich zu adressieren.

Die unterschiedlichen Einstellungen der Social-Media-User lassen auch scheinbar eindeutige Zahlenangaben zur Staatskritik werden.

# Forschungsperspektive Rezeption

# Forschungsperspektive: Rezeption (Bevölkerung und Behörden)

## Erkenntnisinteresse

- Sichtung von Krisen- und Risikoinformationen zur Typologisierung nach multimodalen und sicherheitsrelevanten Kriterien
- Erhebung von Ansprüchen an multimodale Kommunikation
- Rekonstruktion von Mustern und Strategien der interaktiven Aneignung von Kriseninformationen und deren kommunikativer Weiterverarbeitung und Distribution in der Realkommunikation von Online-Medien
- Erarbeitung von Empfehlungen und Strategien zur zielgruppenspezifischen Optimierung multimodaler Risiko- und Krisenkommunikation

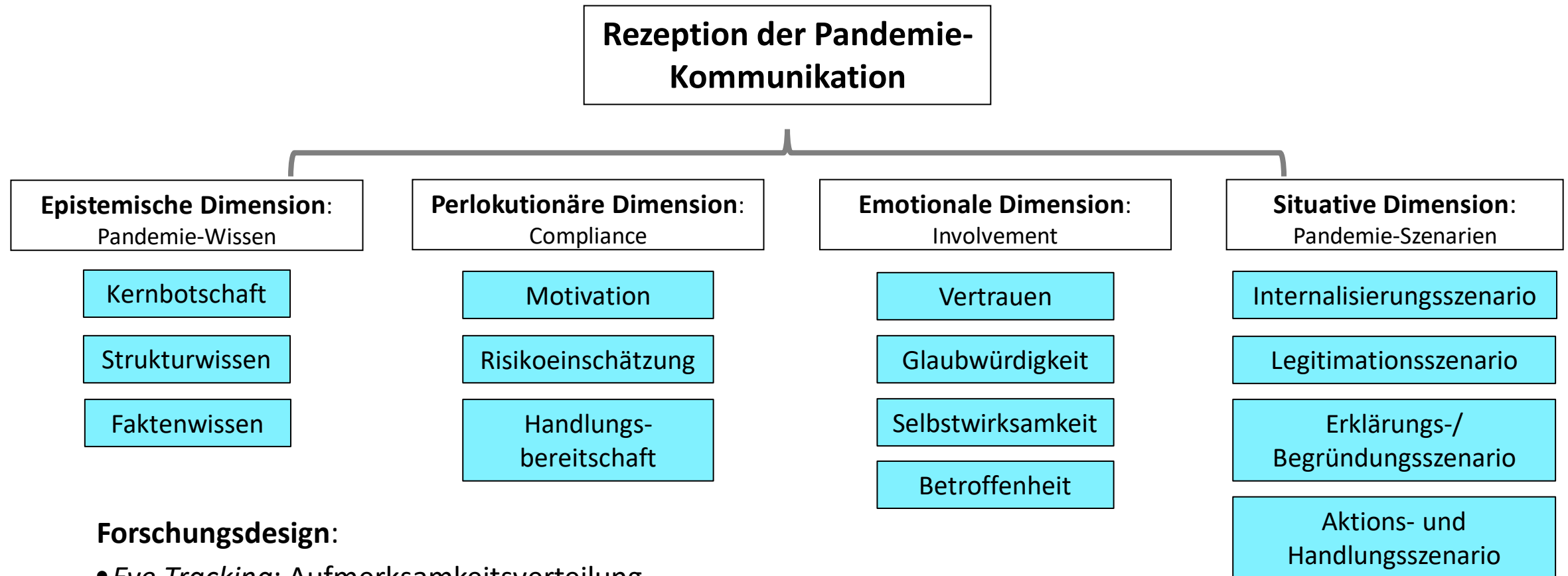


Forschende am KIT: Prof. Dr. Hans-Jürgen Bucher, Prof. Dr. Leßmöllmann, Bettina Boy, Johanne Mayer



Beispielkommunikate zur Analyse der Auswirkungen auf Handlungsbereitschaft und Einstellung





## Forschungsdesign:

- *Eye Tracking*: Aufmerksamkeitsverteilung
- *Leitfadeninterviews*: Strukturwissen, Kernbotschaft, Involvement, Compliance
- *Multiple Choice Test*: Faktenwissen
- *Fragebogen*: Rezeptionsdaten

# Hauptfunktionen der Pandemiekommunikation: Unterschiede zwischen den Kommunikatoren

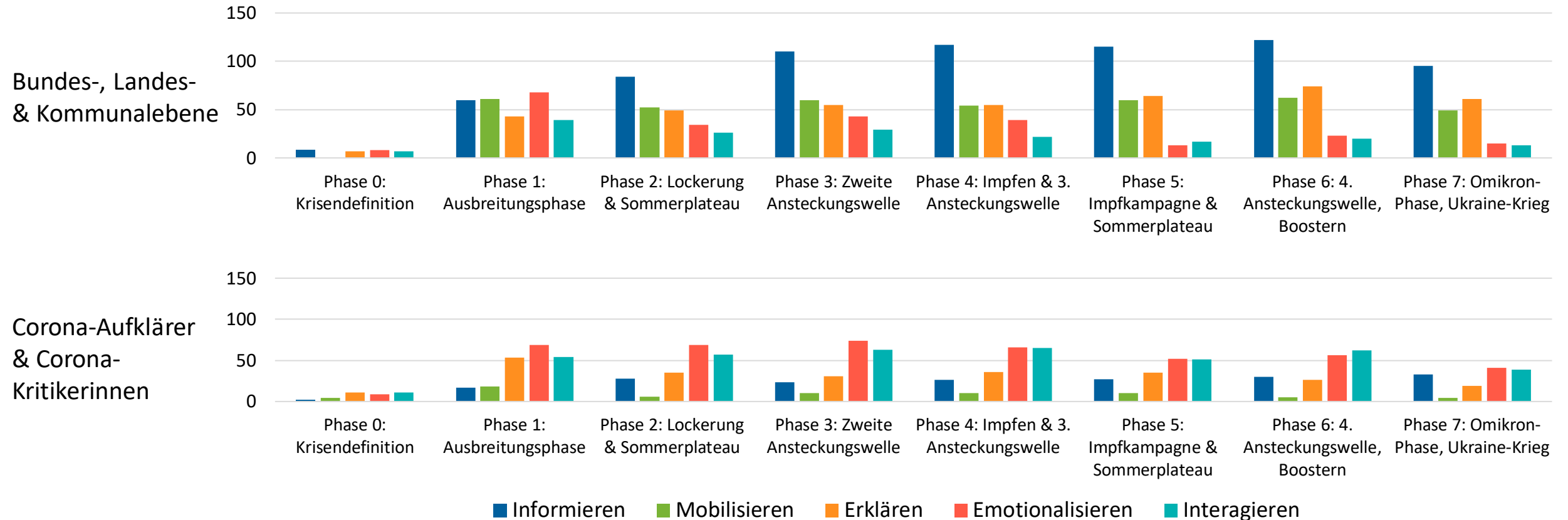
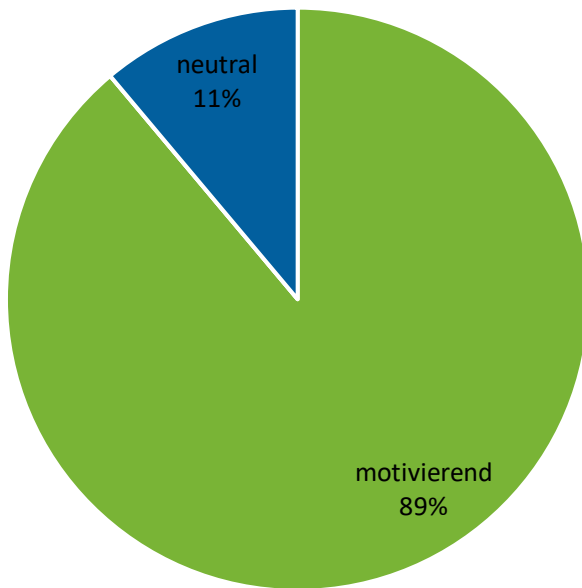


Abbildung 3: Hauptfunktionen auf Instagram: Vergleich zwischen Bundes-, Landes-, Kommunalebene (Zahl der vergebenen Codes: 1933; Zahl der codierten Beiträge: 1003) und Corona-Aufklärern & Corona-Kritikern (Zahl der vergebenen Codes: 1337; Zahl der codierten Beiträge: 609)

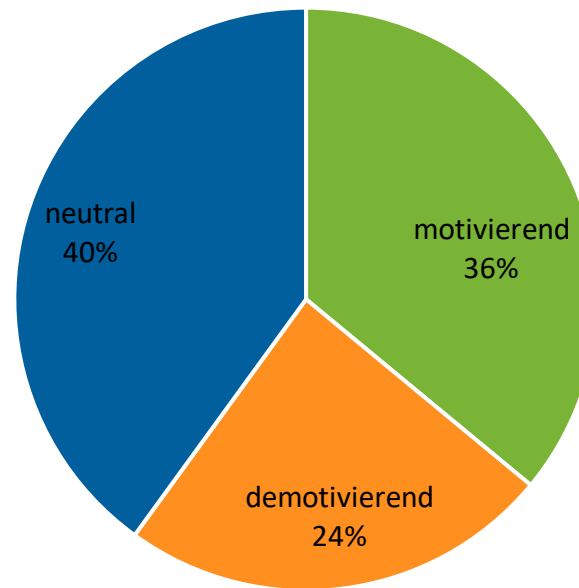
# Epistemische Dimension: Wissensvermittlung in den Szenarien

Wissensform	∅	Internalisierungsszenario	Erklärungs- und Begründungsszenario	Aktions- und Handlungsszenario	Legitimationsszenario
Faktenwissen	49,59 %	43,4 %	48,3 %	39,8 %	66,8 %
Strukturwissen	40,47 %	38,15 %	39,36 %	47,55 %	40,41 %
Kernbotschaft	65,21 %	72,27 %	62,36 %	62,81 %	63,42 %

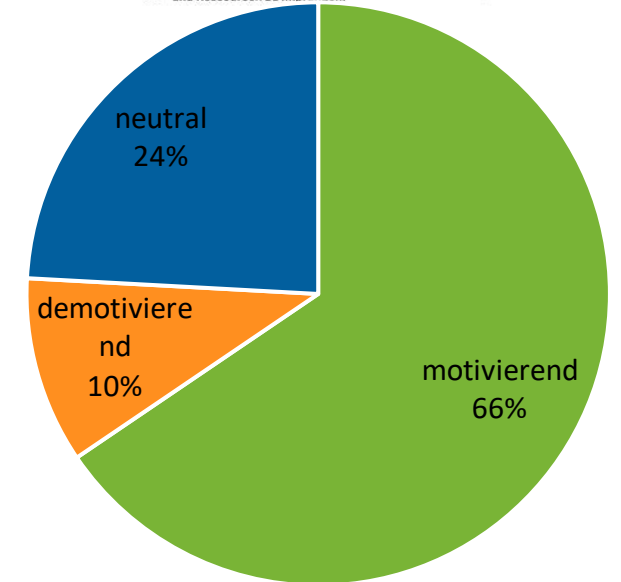
# Perlokutionäre Verständigung: Einfluss auf die Compliance



n = 27



n = 30



n = 29

# Fazit: Zusammenhänge zwischen Krisendispositiv und multimodaler Verständigung

---

Die funktionalen multimodalen Anforderungen der Pandemiekommunikation werden von den Behörden nicht hinreichend abgedeckt. Sowohl behördliche YouTube-Kanäle als auch Instagram-Accounts können im Verlauf der Pandemie ihre Followerzahlen erheblich steigern.

---

„Medfluencer“ und andere Intermediäre kommunizieren plattform-angemessener und pandemie-gerechter als Behörden und Organisationen.

---

Im Verlauf der Pandemie-Kommunikation dominieren Top-down-Formate der Kommunikation.

---

Die Vermittlung von Kernbotschaften gelingt in sozialen Medien deutlich besser als die Vermittlung von Fakten- und Strukturwissen, nimmt allerdings im Verlauf der Pandemie ab.

---

Das Multimodalitätsprinzip gilt nur eingeschränkt: Modale Dichte und modale Kohärenz begrenzen die epistemische Verständigung in sozialen Medien.

---

Die Bindung der Aufmerksamkeit ist ein entscheidender Faktor für den Verständigungserfolg.

---

Es besteht ein Zusammenhang zwischen dem Wissenstransfer und der Compliance gegenüber den Maßnahmen zur Pandemie-Einschränkung.

---

Die Übermittlung der Kernbotschaft im Falle von humoristischen Beiträgen hängt entscheidend vom Verständnis des Witzes ab.

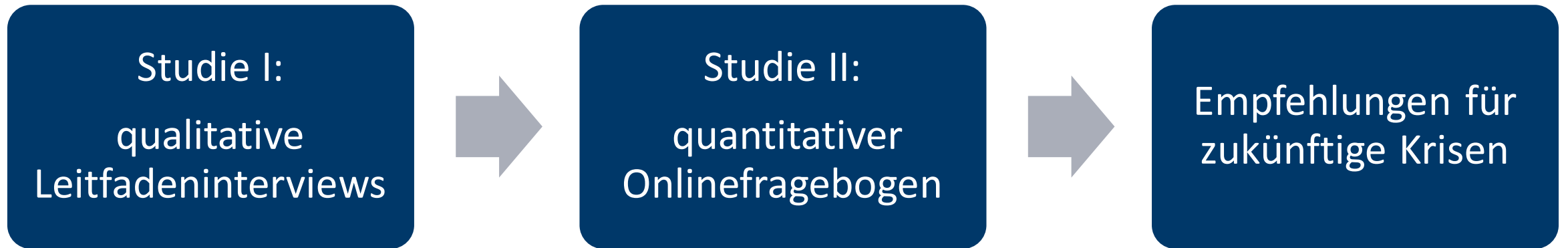
**DECIPHER –  
Deciphering the “pandemic  
public sphere”**

# DECIPHER – Deciphering the “pandemic public sphere”

- gefördert durch die Deutsche Forschungsgesellschaft (DFG)
- in Kooperation mit der TU Ilmenau
- Untersuchung in Deutschland, Italien, Spanien, Großbritannien, den Niederlanden, Schweden und den USA
- Kooperation mit internationalen Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern (Mercator Fellowship)
- drei Arbeitspakete, die Regierung, Medien sowie Bürgerinnen und Bürger fokussieren



# Wahrnehmung und Bewertung der staatlichen Kommunikation während der COVID-19-Pandemie aus Sicht der Bevölkerung – Studienaufbau





# Überblick

## 1. Informationsverhalten

- Allgemeine und staatliche Informationsquellen
- Quellen aus anderen Ländern
- Informationen über Impfungen
- Sensibilisierung für Fehlinformationen/Fake-News

## 2. Evaluation der staatlichen Kommunikation

## 3. Wie kann die staatliche Kommunikation verbessert werden?

## 4. Handlungsempfehlungen

# Allgemeine und staatliche Informationsquellen

## allgemeine Informationsquellen

- **Fernsehen** (öffentlich-rechtlich und privat)
- (Online-)Zeitungen
- Radio
- **Internet** im Allgemeinen (Google Search)
- soziale Medien, insbesondere X (Twitter)
- Nachrichten-Apps
- Podcasts
- wissenschaftliche Publikationen

aber auch:

- Ärztinnen und Ärzte
- Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler
- Familie, Freundinnen und Freunde
- Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber

## staatliche Informationsquellen

- **öffentlich-rechtliches Fernsehen** (z.B. ZDF, BBC)
- Pressekonferenzen
- **Gesundheitsbehörden** (z.B. NHS)
- Gesundheitsinstitute (z.B. RKI)
- Webseiten von Kommunalverwaltungen und Ministerien (z.B. Gesundheitsministerium)
- soziale Medien: Accounts von Politikerinnen und Politikern

**USA: Besondere  
Relevanz von  
Sozialen Medien  
und Fernsehen**

**öffentlich-rechtliches Fernsehen  
wird oftmals als direkter  
Kommunikationskanal der  
Regierung wahrgenommen**

# Allgemeine und staatliche Informationsquellen – Zitate

Ich habe mich auf offizielle Nachrichtenanbieter wie die BBC verlassen, weil ich eigentlich nur die BBC gesehen habe und ich glaube, dass sie bis zu einem gewissen Grad authentisch ist, daher habe ich Vertrauen in sie. - UK\_4\*

**Öffentlich-rechtliches Fernsehen wird oftmals als direkter Kommunikationskanal der Regierung wahrgenommen**

[...] ich meine, es gibt das öffentlich-rechtliche Fernsehen, es gibt den öffentlich-rechtlichen Rundfunk, das sind auch irgendwo staatliche Organisationen, und die haben genau diesen Auftrag, dass sie die Leute informieren. – GE\_1

Also sicherlich die Fernsehsender, wenn es direkte Informationen von den Ministerien, von den verschiedenen Stellen, die für die Herausgabe von Informationen zuständig sind, gab. Diejenigen, die zum Beispiel jeden Abend um 18.30 Uhr die berühmte Sendung sendeten. – IT\_3\*

\*eigene Übersetzung

# Informationen aus anderen Ländern

Ja, nur so aus Interesse. [...] in Schweden war die Regierungspolitik ganz anders als in den Niederlanden. Deshalb fand ich es interessant zu verfolgen, was sie dort tun [...].–  
NL\_1\*

Damit ich einen Vergleich haben kann, ob das jetzt unverhältnismäßig ist, was hier gerade passiert. Wie die Situation oder die Regierung es in anderen Ländern handhabt. Wie besser oder schlechter es andere haben. Einfach um zu schauen, wo stehen wir gerade? – GE\_8

Der Grund ist, dass meine Schwiegermutter in Frankreich lebt, meine Frau Französin ist und auch häufiger da ist. [...] Und da ist es natürlich schon entscheidend gewesen, wie das da kommuniziert wird und wie das da mit dem Lockdown gehandhabt wird. Das war ja auch komplett anders als bei uns.–  
GE\_pre\_2

\*eigene Übersetzung

# Informationen zur Impfung

- (Haus-)Ärztinnen und Ärzte
- Organisationen und Institute der öffentlichen Gesundheit (RKI, GGD, RIVM) und Gesundheitsdienste (NHS)
- Staatliche Informationen
- Google Suche
- Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber
- Pharmazeutische Unternehmen

Deutschland: Die Befragten fühlten sich unter Druck gesetzt, sich impfen zu lassen, um ihre Freiheit wiederzuerlangen.

Für die Impfentscheidung werden verschiedene Quellen für die Entscheidungsfindung genannt.

Ich habe versucht, mit den Standardinformationen des NHS auf dem Laufenden zu bleiben, die keine politische Tendenz der Regierung, der Regierungswebsite oder der lokalen Behörden zu haben schienen. – UK\_1\*

\*eigene Übersetzung

# Bewusstsein für Misinformationen/Fake News

Ich tendiere dazu, Facebook zu meiden, weil das meiste, was dort steht, in der Regel Unsinn ist. – UK\_2\*

Ich beziehe einige Informationen aus den sozialen Medien, aber ich habe das Gefühl, dass man alles, was in den sozialen Medien steht, irgendwie nachverfolgen muss, also würde ich nicht sagen, dass es meine Hauptquelle für Nachrichten ist. – US\_pre\_1\*

Telegram auf keinen Fall, denn alles, was keine überprüfbaren Quellen sind, hat für mich keinen Wert [...] –IT\_9\*

Ich wollte nicht ins Internet gehen, wegen all der Mythen und falschen Geschichten. Das alles hat mich nicht wirklich interessiert. – UK\_5\*

Die sozialen Medien waren voll von Fehlinformationen. Sehr unangenehm – US\_6\*

\*eigene Übersetzung

# Evaluation der staatlichen Kommunikation – eine Zusammenfassung

Die staatliche Kommunikation wird sowohl positiv als auch negativ bewertet.

Wichtige **Faktoren** für die Bewertung sind:

- die/der Kommunikatorin/Kommunikator
- die wahrgenommene Intention
- das Verständnis für die Situation.

Erst mal diese ganze Masken-Geschichte, ne? Der Jens Spahn, der hat ja diese

Aber ich fand es halt übertrieben, und die Regierung hat definitiv mit der Angst der Menschheit gespielt, und ich finde, das sollte man definitiv nicht tun.

– GE\_4

Teilweise werden Maßnahmen und Kommunikation in der Bewertung eng zusammen gedacht

\*eigene Übersetzung

# Evaluation der staatlichen Kommunikation – Vertrauen

Reduzierung des Vertrauens durch	Verbesserung/Erhalt des Vertrauens durch
<ul style="list-style-type: none"><li>– <b>widersprüchliche Informationen</b> (zwischen staatlichen Institutionen; zwischen Regierung und Wissenschaft)</li><li>– <b>Intransparenz</b> (warum werden Entscheidungen getroffen, welche Informationen werden nicht weitergegeben?)</li><li>– Nichteinhaltung von <b>Versprechen</b></li><li>– <b>Fehlverhalten</b> von Politikerinnen und Politikern (Verstoß gegen ihre eigenen Regeln)</li><li>– wahrgenommene <b>mangelnde Freiwilligkeit</b> einiger Schutzmaßnahmen (z.B. Impfungen)</li><li>– Kommunikation und Entscheidungen fern von der <b>Realität</b> der Bevölkerung</li><li>– Lobbyismus</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– <b>Transparenz</b> und <b>Ehrlichkeit</b></li><li>– Genauigkeit und <b>Beständigkeit</b> über einen langen Zeitraum</li><li>– Eingestehen von <b>Fehlern</b></li><li>– Einbindung der <b>Bevölkerung</b>, Zugänglichkeit</li><li>– Konsistenz, <b>Einheitlichkeit</b>, keine Widersprüche → alle staatlichen Institutionen sollten "mit einer Stimme" sprechen</li><li>– <b>Unabhängigkeit</b> (keine Verbindung zur Wirtschaft)</li><li>– <b>Erklärung</b> von Entscheidungen</li><li>– <b>vertrauenswürdige</b> Personen als Kommunikatoren (Expertinnen und Experten)</li></ul>



# Wie kann die staatliche Kommunikation verbessert werden?

- **ehrliche, transparente Kommunikation** (negative Aspekte und Unsicherheiten kommunizieren)
- abgestimmte, **einheitliche** Kommunikation zwischen verschiedenen offiziellen Stellen/Regierungen (Stadt-, Landes-, Bundesebene)
- seriöse, **vertrauenswürdige**, unvoreingenommene und einfühlsame Kommunikatorinnen und Kommunikatoren
- Einbeziehung der **Bevölkerung**, Eingehen auf die Bedürfnisse der Menschen, Berücksichtigung der Folgen für alle gesellschaftlichen Ebenen
- **keine Übertreibung**, keine Panikmache; Vermeidung von Angst
- Zusammenarbeit mit **Experteninnen und Experten**; Einbeziehung unterschiedlicher Perspektiven
- **wissenschaftlich fundiertes** Handeln, Erläuterung von Maßnahmen anhand von Daten; Begründung von Entscheidungen und Veränderungen
- Auseinandersetzung mit Fake-News/**Misinformation**en, Aufklärung von Gerüchten

# Wie kann die staatliche Kommunikation verbessert werden?

## Kommunikationskanäle (Auswahl)

- **Webseite** und **App** ausschließlich für die Regierungskommunikation (relevante Informationen von allen Ministerien und anderen offiziellen Stellen)
- Foren, Möglichkeit für Videoanrufe oder Webchats, um Hilfe, Informationen, weitere Erklärungen zu erhalten

## Aufbereitung der Informationen

- verschiedene Sprachen, **inklusive Sprache**, Gebärdensprache; leichte, informelle Sprache, die das **Zielpublikum** anspricht
- mehr (wissenschaftliche) **Quellen** und Verweise; **Erklärungen** von Schaubildern und Diagrammen
- Verwendung von **Illustrationen**, Diagrammen, Cartoons, Videos zur Erklärung

# Handlungsempfehlungen

---

Die Evaluation der staatlichen Kommunikation ist eng mit dem Vertrauen verbunden

→ Ideen zur Verbesserung der staatlichen Kommunikation ähneln den Faktoren, die das Vertrauen verbessern

---

Der Kommunikator spielt eine entscheidende Rolle

→ Einsatz von Expertinnen und Experten und vertrauenswürdigen Personen, die dem Thema nahe stehen

---

Erklärungen sind entscheidend:

- Warum werden Maßnahmen ergriffen?
  - Auf welcher Grundlage werden Entscheidungen getroffen?
- 

Schaffen eines neuen Kommunikationskanals (App/Webseite) mit allen relevanten, abgestimmten Informationen

- über diesen die Menschen informieren
-

# Quellen

Boventer, H. (1984). Ethik des Journalismus. Zur Philosophie der Medienkultur. Konstanz: UVK.

Esser, H. (2000). Soziologie. Spezielle Grundlagen. Bd. 5: Institutionen. Frankfurt am Main: Campus.

Geise, S., Klinger, U., Magin, M. et al. (2021). Wie normativ ist die Kommunikationswissenschaft?. Publizistik 66, 89–120. DOI: 10.1007/s11616-021-00638-3

Kirchhöfer, D. (2005). Grenzen der Entgrenzung. Lernkultur in der Veränderung. Frankfurt a. M.: Lang.

# Danke

Gaby-Fleur Böll  
Fabian Brand  
Johanna Geppert  
Robin Janzik

Abteilung Risikokommunikation



Annett Schulze  
annett.schulze@bfr.bund.de  
030-18412-52002

Bundesinstitut für Risikobewertung  
bfr.bund.de

**BfR** | Risiken erkennen –  
Gesundheit schützen

Verbraucherschutz zum Mitnehmen

**BfR2GO – das Wissenschaftsmagazin des BfR**


[bfr.bund.de/de/wissenschaftsmagazin\\_bfr2go.html](http://bfr.bund.de/de/wissenschaftsmagazin_bfr2go.html)

Folgen Sie uns

 @bfrde | @bfren | @Bf3R\_centre

 @bfrde

 youtube.com/@bfr\_bund

 social.bund.de/@bfr

 linkedin.com/company/bundesinstitut-f-r-risikobewertung