

Abstract: Die COVID-19-Pandemie hat das gesellschaftliche Zusammenleben weltweit grundlegend verändert. Die politischen Akteure sind bei der Bekämpfung einer Pandemie auf die Mitarbeit und das Engagement der Bevölkerung angewiesen. Die Bürger wiederum benötigen präzise, verständliche und vertrauenswürdige Informationen und Handlungsempfehlungen, um sich selbst und andere zu schützen. In Krisenzeiten besteht aufgrund großer Unsicherheit ein sehr großes Informations- und Orientierungsbedürfnis. Es ist von zentraler Bedeutung, dass die staatlichen Schutzmaßnahmen und Verhaltensratschläge besonders verständlich kommuniziert werden, denn nur wer verstanden wird, kann überzeugen. Eine effektive und verständliche Krisenkommunikation ist somit ein zentraler Erfolgsfaktor bei der Bekämpfung einer Pandemie.

In dieser Arbeit wurde deshalb die folgende Forschungsfrage bearbeitet: *Wie verständlich ist die Krisenkommunikation von Bund und Ländern während der COVID-19-Pandemie?*

Es wurde eine Verständlichkeits-Analyse der Krisenkommunikation der Bundesregierung und der Landesregierungen während der ersten Infektionswelle der COVID-19-Pandemie im März und April 2020 durchgeführt. Hierfür wurde auf Bundesebene die formale Verständlichkeit von 276 Pressemitteilungen und 919 Antworten auf häufige gestellte Fragen (FAQs) sowie auf Landesebene 2.601 FAQ-Antworten analysiert.

Die Krisenkommunikation von Bund und Ländern während der COVID-19-Pandemie ist für viele Bürger unverständlich, insbesondere für Laien ohne politisches und medizinisches Vorwissen. Die Pressemitteilungen der Bundesregierung sind im Durchschnitt am formal unverständlichsten. Sie erschweren sowohl der Bevölkerung als auch den Journalisten die Informationsaufnahme und das Verstehen. Die FAQ-Antworten der Bundesregierung und der Landesregierungen sind zwar etwas verständlicher, aber auch sie bieten den Bürgern keine leicht verständlichen Informationen zur Pandemie. Die häufigsten Verständlichkeitshürden sind lange und verschachtelte Sätze sowie lange und komplizierte Wörter.

Bei den Pressemitteilungen wird besonders unverständlich über Soziales & Alltag kommuniziert, bei den FAQs über Arbeit & Wirtschaft. Die FAQs sind hierbei nicht grundsätzlich verständlicher als die Pressemitteilungen. Die FAQ-Antworten der Landesregierungen sind insgesamt verständlicher als die der Bundesregierung, dies trifft allerdings nicht auf alle Länder zu. Die Verständlichkeit der Krisenkommunikation von Bund und Ländern während der COVID-19-Pandemie sollte deutlich größer sein, um die Allgemeinbevölkerung angemessen über die Pandemie und ihre Auswirkungen zu informieren.

Art der Arbeit: Master-Arbeit

Verfasserin: Kerstin Keller

E-Mail: kerstin-keller@outlook.de