



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA



KommunikationsFluten

Leipzig, 6. November 2015

Soziale Medien in der Krisenkommunikation **Eine sprachliche Studie**

Maria Teresa Musacchio, Raffaella Panizzon (Universität Padua)

Antje Schlaf, Sabine Gründer-Fahrer, Gerhard Heyer (Universität Leipzig/InfAI)



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA



Inhaltsverzeichnis:

- Fragen und Methoden
- Kommunikation in Katastrophenmanagement
- Analyse von Sozialer Medien
- Schlussfolgerungen



1. Welches Potential besitzen soziale Medien für das Katastrophenmanagement?
2. Wie kann das am besten genutzt werden?

METHODEN

1. inhaltlichen Vergleichsanalyse zwischen Zeitungs- und sozialen Medien innerhalb von Deutschland
2. länderübergreifende Studie zu kommunikativen Strategien des Katastrophenmanagements in den sozialen Medien in den USA, Italien sowie in Deutschland mit Schwerpunkt Vertrauensbildung.



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA



Bundesamt
für Bevölkerungsschutz
und Katastrophenhilfe

**KATASTROPHEN
MANAGERS**



**EFFIZIENTES
KOMMUNIKATIONSNETZWERK =
ERFOLGREICHE KRISENBEWÄLTIGUNG**



BÜRGER



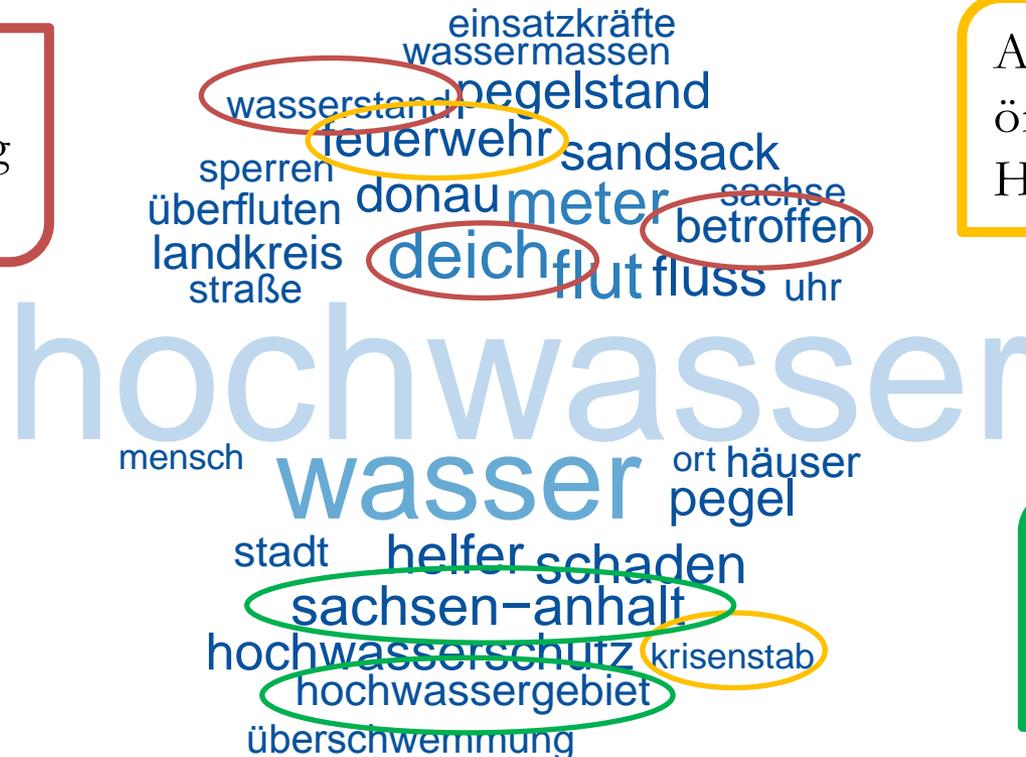
BEHÖRDE



RETTUNGSDIENSTE

Vergleichsanalyse zwischen Zeitungs- und sozialen Medien: Charakteristischste Wörter des Zeitungscorpus Flut

objektive
Berichterstattung
zum Ereignis



Arbeit der
öffentlichen
Hilfsorganisationen

inhaltlicher und
geographischer
Kontext

Vergleichsanalyse zwischen Zeitungs- und sozialen Medien: Charakteristischste Wörter des Facebookcorpus Flut

konkrete
Hilfsgesuche

Spenden



praktische
Aktivitäten
freiwilliger Helfer



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA



Facebook- vs. Zeitungscorpus



Zeitung- vs. Facebookcorpus





Facebookcorpus vs. Zeitungscorpus:

1. hohe Empathiegehalt der Inhalte deutlich
2. stärkere Nähe zum Ereignis z.B. durch häufigere Verwendung von Ortsnamen

Zeitungscorpus vs. Facebook corpus:

1. Bezüge zum größeren geographischen und gesamtgesellschaftlichen Kontext, z.B. in Form finanzieller und politischen Themen



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA



FEMA: #getready, #getprepared, #beprepared

Ready
Prepare. Plan. Stay Informed.

CONTACT US MORE LANGUAGES FAQs FEMA.GOV

BE INFORMED MAKE A PLAN BUILD A KIT GET INVOLVED BUSINESS KIDS

Learn what protective measures to take before. Prepare, plan and stay informed for emergencies. Build a kit for disasters to be prepared. Find opportunities to support community. Plan for and protect your business. Fun and games for kids. Great tools for educators.

FEMA What are you looking for?

Plan, Prepare & Mitigate Before, During & After a Disaster

Disaster Survivor Assistance Apply for Assistance, Disaster Declarations

Response & Recovery Tools, Teams, Individual & Public Assistance

Topics & Audiences Grants, How to Help, Private Sector, Tribal

Blog, Newsroom, Videos & Photos News Releases, Social Media, FEMA App

About FEMA Offices, Careers, Employee Info, Policies, FAQs

Follow FEMA: [Twitter] [Facebook] [YouTube] [Email] [RSS]

Ready ✓

Outdoor plans? Watch your weather & think ahead so you can get to a safe, indoor place.

Preparedness Month 2014

Think about your family's **unique needs** and include these items in your emergency kit.

FAMILY EMERGENCY KIT

emergency.cdc.gov

Große Häufigkeit von Imperativen + Hochfrequenz-Wörter + simplifizierte Syntax + informeller und persönlicher Stil:

- Ermächtigung der Bevölkerung;
- niedrige Machtdistanz;
- Informationen zur Förderung vorbildlichen Praktiken und langfristiges Vertrauen



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA



BBK @BBK Bund · 31 mar
Es bleibt weiter stürmisch. Bitte achten Sie auch auf die Warnungen und Infos von @DWD_Presse und unter dwd.de/warnungen. ^ke

Kein #, das die Bevölkerung direkt anspricht

Keine Aufklärungskampagnen bisher

BBK @BBK Bund · 31 mar
Es stürmt in ganz Deutschland. Wie Sie sich und andere schützen, haben wir hier zusammengefasst: bbk.bund.de/DE/TopThema/TT... ^ke #sturm

BBK **Gemeinsam handeln. Sicher leben.**



Twitter Hilfe Übersicht Kontakt | (0) Bestellungen | Deutsch English Français Leichte Sprache Gebärdensprache

Suchbegriff

Suchen

Das BBK

Aufgaben

Aktuelles & Presse

Service

Vorsorge & Selbsthilfe

Geringe Anzahl von Imperativen + Hochfrequenz-Wörter + Bevölkerung indirekt angesprochen (Passiv) + formeller Stil (*Sie*):

- Ermächtigung der Bevölkerung;
- Machtdistanz;
- Social Media als Informationskanal, kein Handlungsauftrag



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA



Zivilschutz Südtirol - Protezione Civile Alto Adige
tramite "Protezione Civile" - Magazine del
Dipartimento della Protezione Civile
26 dicembre 2014 · 🌐



Magazine online | Neve e gelo, sei preparato?
Conoscere i rischi che interessano il tuo territorio è un fondamentale strumento di auto-protezione. Scopri cosa fare prima, durante e dopo una nevicata e se devi metterti in viaggio ricorda di equipaggiare...
PROTEZIONECIVILE.GOV.IT

Erste Aufklärungskampagne durch SM in 2014

DISASTER RESILIENCE JOURNAL
I disastri accadono in fretta e spesso senza preavviso.

Tu saresti pronto?



- Contatti di emergenza e dei familiari
- Copie dei documenti personali
- Mappe della zona circostante.
- Kit di pronto soccorso
- Strumenti per la sanificazione e per l'igiene personale
- Medicine generiche
- Accendini
- Fischietto
- Batterie di riserva
- Una piccola radio a batterie o a dinamo

Soldi in contanti
Acqua Potabile
Torcia
Cibi a lunga conservazione
Un coltello multiuso
Block Notes con piano di emergenza e di evacuazione
Un telefono

Io non rischio @iononrischio · 16 apr
Sai cosa fare in caso di #terremoto? Leggi le regole di comportamento della campagna #iononrischio iononrischio.it/terremoto-io-n

Geringe Anzahl von Imperativen + Hochfrequenz-Wörter + informeller und direkter Stil (*tu*) + Einzelnen direkt angesprochen :

- ❑ Begrenzte Ermächtigung der Bevölkerung;
- ❑ niedrige Machtdistanz;
- ❑ Handlungsaufwurf durch Appellierung an den gesunden Menschenverstand und Selbsterhaltung der Einzelnen



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA



FEMA



BBK



Protezione
Civile

Grado di allerta	Rischio di disagi o danni	Significato
0	nessuno	nessuna allerta: tempo bello o condizioni meteo non sfavorevoli
1	moderato	a) vento forte o raffiche intense di vento b) sbalzi termici, moderate ondate di caldo o di freddo c) riduzioni della visibilità per foschie dense o nebbie
2	forte	a) freddo intenso, caldo intenso; b) afa; c) temporali di forte intensità, allagamenti d) nevicate, brinate; e) grandinate
3	molto forte	a) nubifragi; b) trombe d'aria



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA



Welches Potential besitzen soziale Medien für das Katastrophenmanagement?

Soziale Medien können eine ganz eigene Rolle für sich in Anspruch nehmen, vor allem im Zusammenhang mit Early Warnings, der Organisation freiwilliger Helfer sowie direkter emotionaler Anteilnahme. Sie sollten als eine wichtige Stütze ins kommunikative Netzwerk professionellen Katastrophenmanagements einbezogen werden.



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA



Wie kann das Potential sozialer Medien am besten genutzt werden?

Soziale Medien können ausgenutzt werden, um Vertrauen zu bilden. Daher sollten Nachrichten in sozialen Medien:

Einfach (mit Belegen versehen und durch zusätzliche Beispiele oder Geschichten illustriert werden).

Relevant (der Inhalt der Nachrichten sollte relevant für die Zielgruppe sein. Nachrichten können durchaus auf verschiedene Zielgruppen zugeschnitten sein und doch konsistent bleiben).

Zielorientiert (Nachrichten sollten die Hauptziele unterstützen) sein.

Zu vermeiden: häufiges Ändern einer Nachricht, denn gerade durch mehrfaches Wiederholen einer klaren Mitteilung wird die Nachricht wirksam. Nicht mehr als 3 oder 4 Hauptkonzepte illustrieren.



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA



Danke schön!



Maria Teresa Musacchio: mt.musacchio@unipd.it

Raffaella Panizzon: raffaella.panizzon@unipd.it

Antje Schlaf: antje.schlaf@informatik.uni-leipzig.de

Sabine Gründer-Fahrer: gruender@uni-leipzig.de

Gerhard Heyer: heyerasv@informatik.uni-leipzig.de



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA



The research leading to these results has received funding from the European community's Seventh Framework Programme under grant agreement No. 607691 (SLANDAIL).