

Erklärung Dieser Beitrag wurde zum Zeitpunkt der Einreichung weder in schriftlicher Form veröffentlicht, noch bei einer wissenschaftlichen Tagung als Vortrag eingereicht, akzeptiert oder präsentiert, deren Publikum sich mit dem der Jahrestagung maßgeblich überschneidet.

Zeichen 5.887 (inkl. Leerzeichen)

Optimierung staatlicher Krisenkommunikation: Zentrale Befunde einer Repräsentativbefragung deutscher Kommunen und Gesundheitsämter

In langanhaltenden (Gesundheits-)Krisen ist in föderalen Demokratien eine abgestimmte staatliche Krisenkommunikation besonders bedeutsam. Während Bund und Länder dabei den politischen und rechtlichen Rahmen festlegen, kommt kommunalen Verwaltungen eine Schlüsselrolle bei der Umsetzung konkreter (kommunikativer) Maßnahmen zu: Die rund 400 Landkreise und kreisfreien Städte in Deutschland sind für das lokale Krisenmanagement zuständig, fungieren als Ansprechpartner für Bundes-, Landes- und kommunale Behörden und stehen im direkten Dialog mit Bürgerinnen und Bürgern (Kuhlmann & Franzke 2021). Gleichwohl ist die **kommunale Krisenkommunikation weitgehend unerforscht**, von Ausnahmen abgesehen (z.B. Habscheid & Vogel 2021). Bisherige Studien konzentrieren sich eher auf die unternehmerische Krisenkommunikation oder untersuchen lediglich die Bundes- bzw. Länderebene staatlicher Kommunikation.

Vor diesem Hintergrund analysiert die vorliegende Studie, mit welchen Kommunikationsstrategien Bund, Länder und Kommunen auf die Covid-19-Pandemie reagiert haben, welche Herausforderungen die kommunale Krisenkommunikation dabei bewältigen musste und wie Kommunen ihre Kommunikation in Vorbereitung auf künftige Großkrisen verbessern können. Um diese Fragen zu beantworten, haben wir ein **Mehr-Methoden-Design** konzipiert und umgesetzt:

1. Zwischen Mai 2022 und Februar 2023 führten wir **55 Leitfadengespräche** mit Persönlichkeiten aus Bundes- und Landesministerien, Staatskanzleien, Bundesbehörden, Landkreisen, kreisfreien Städten sowie kommunalen Gesundheitsämtern und Spitzenverbänden (Einreicherinnen 2023a, 2023b).
2. Aufbauend darauf erfolgte im März und April 2023 eine **repräsentative Online-Befragung** von Repräsentantinnen und Repräsentanten der 294 Landkreise, 104 kreisfreien Städte, 18 Bezirke der Großstädte Berlin und Hamburg sowie 416 kommunalen Gesundheitsämter (Brutto-Rücklauf: 383 / 832 Befragten = 46%).
3. Parallel analysieren wir **qualitativ 2022 staatliche Dokumente**, welche Ministerien und Behörden genutzt haben, um ihre Kommunikation zur Bewältigung der Pandemie zu planen und umzusetzen. Die Detailauswertung wird im ersten Quartal 2024 vorliegen.

Die **Ergebnisse der Repräsentativbefragung** zeigen, dass die Kommunen mit der von ihnen verantworteten Krisenkommunikation während der COVID-19-Pandemie zwar eher zufrieden sind, die kommunikativen Aktivitäten auf Landesebene werden aber deutlich kritisiert, vor allem die oftmals fehlende Abstimmung zwischen Landesregierung und Kommunen.

Nahezu zwei Drittel der Befragten sagen, dass sie ihre Kommunikationsziele auf kommunaler Ebene (etwa im Hinblick auf Informationsqualität, Bürgernähe, interne Abstimmungsprozesse) gut bis sehr gut erreicht haben – ein Befund, der durch die Ergebnisse einer früheren Untersuchung gestützt wird (Deutscher Landkreistag & Deutscher Städtetag 2020). Zudem meinen mehr als die Hälfte der Befragten, dass ihre Verwaltung auf Kommunikationsaufgaben in künftigen Großkrisen gut vorbereitet sei. Andererseits sagen mehr als vier Fünftel der Befragten, dass ihnen für die Umsetzung politischer Vorgaben vom Land nicht ausreichend Vorlaufzeit gegeben wurde, und gut die Hälfte geben an, dass ihre Fragen von der Landesregierung nicht zeitnah beantwortet wurden.

Insgesamt geben die Ergebnisse der Repräsentativbefragung einen detaillierten Einblick in die **Situation und Perspektiven der kommunalen Krisenkommunikation in Deutschland** – im Hinblick auf (nicht) erreichte Kommunikationsziele, die Relevanz unterschiedlicher Kommunikationskanäle, die Zielgruppen kommunaler Krisenkommunikation, die Qualität der Zusammenarbeit von Verwaltungen und Gesundheitsämtern mit anderen kommunalen sowie Landes- und Bundesbehörden, die Relevanz kommunaler Krisenstäbe, die (Nicht-)Verfügbarkeit relevanter Ressourcen (u.a. technische Infrastruktur, Qualifikation der Mitarbeiter) und zentrale Hemmnisse einer erfolgreichen kommunalen Krisenkommunikation.

Vor dem Hintergrund des Tagungsthemas werden daneben die **Vorschläge staatlicher Akteure zur Optimierung der kommunalen Krisenkommunikation** in dem Vortrag besonders intensiv behandelt. Dabei zeigt sich u.a., dass klassische Empfehlungen zur Krisenkommunikation, wie die regelmäßige Durchführung von Krisenübungen, die Weiterbildung von Krisenstäben oder die Aktualisierung eines Krisenhandbuchs, häufig bereits umgesetzt bzw. noch in 2023 erledigt werden sollen, während eher innovative Formen, wie die systematische Analyse von sozialen Medien zur Früherkennung von Krisen, deutlich seltener eingesetzt bzw. angestrebt werden, was u.a. auf einen erheblichen Weiterbildungsbedarf im Bereich der kommunalen Krisenkommunikation verweist.

Zitierte Quellen

Deutscher Landkreistag & Deutscher Städtetag (2020). Gesundheitsämter sind personell gut aufgestellt. Bayerische Gemeindezeitung.

<https://www.gemeindezeitung.de/homepage/index.php/inhalt/artikel/kommunalverbaende/3289-gz-17-2020-deutscher-landkreistag-und-deutscher-staedtetag-gesundheitsaemter-sind-personell-gut-aufgestellt>, abgerufen am 25.08.2023.

Habscheid, S., & Vogel, F. (2021). Eine Krise in der Krise: Corona-Krisenkommunikation von Bürgermeister*innen in Deutschland. Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik (51), 505-528.

Kuhlmann, S., & Franzke, J. (2022). Multi-level responses to COVID-19: crisis coordination in Germany from an intergovernmental perspective. Local Government Studies, 4(2), 312-334.

Einreicherinnen (2023a). Mehr Dialog statt kommunikativem Missmanagement. Erste Befunde einer Analyse staatlicher Krisenkommunikation während der Corona-Pandemie. ZEITSCHRIFT, 1/2023.

Einreicherinnen (2023b). Covid-19 communication strategies of governments in Europe and US – a seven-country comparison. Paper presented at WISSENSCHAFTLICHE TAGUNG.