

# **Mehrsprachigkeit der Krisenkommunikation während der COVID-19 Pandemie**

Eine vergleichende Analyse zwischen den Universitäten Turku, Basel, Graz und Jena

Janina Ahlqvist

Masterarbeit

Masterprogramm für Sprachexpertise, Deutsche Sprache

Institut für Sprach- und Translationswissenschaften

Humanistische Fakultät

Universität Turku

Mai 2023

The originality of this thesis has been checked in accordance with the University of Turku quality assurance system using the Turnitin Originality Check service.

## UNIVERSITÄT TURKU

Institut für Sprach- und Translationswissenschaften / Humanistische Fakultät

AHLQVIST, JANINA: Mehrsprachigkeit der Krisenkommunikation während der COVID-19

Pandemie - Eine vergleichende Analyse zwischen den Universitäten Turku, Basel, Graz und Jena

Masterarbeit 84 S., Anhang 19 S.

Masterprogramm Sprachexpertise, deutsche Sprache

Mai 2023

---

In dieser Untersuchung wird die Mehrsprachigkeit der Krisenkommunikation der Universität Turku, Universität Basel, Karl-Franzens-Universität Graz und Friedrich-Schiller-Universität Jena während der COVID-19 Pandemie untersucht. Das Ziel ist es, die auf den Internetseiten dieser Universitäten verwendeten Sprachen, die behandelten Themen und Inhalte sowie Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen den Seiten und Universitäten zu analysieren: Welche Sprachen werden auf den Internetseiten verwendet und gibt es Gründe für die Sprachenauswahl? Zu welchen Themen gibt es Information auf den Internetseiten? Entsprechen die Informationen der Seiten auf verschiedenen Sprachen einander oder gibt es Unterschiede? Wenn ja, warum? Bei jeder Frage werden die gewählten Universitäten auch miteinander verglichen und es wird betrachtet, ob es Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen den Universitäten gibt und was ihre möglichen Gründe sind. Als Forschungsmaterial dienen die COVID-19-krisenkommunikationsinternetseiten dieser Universitäten. Als Methode wird eine qualitative Inhaltsanalyse durchgeführt.

Als Ergebnis kann festgestellt werden, dass auf den Seiten der Universität Turku Finnisch und Englisch verwendet wurde. Auf den Seiten der drei anderen Universitäten wurde Deutsch und Englisch verwendet. Nur die Universitäten Turku und Basel haben die Sprachenauswahl begründet. Universität Turku hat ihre Sprachenpolitik in schriftlicher Form in ihrem Sprachenprogramm beschrieben. Universität Basel hat dagegen kein offizielles Sprachenprogramm auf ihren Seiten vorhanden, aber es gibt auf jeden Fall einige Erwähnungen in Bezug auf die Sprachenauswahl, u. a., dass Englisch keine offizielle Sprache in der Schweiz ist und somit nicht erwartet wird, dass alle Informationen auch auf Englisch verfügbar sind. Interessant ist auch, dass die leichte Sprache nicht berücksichtigt wird und es keine Möglichkeit gibt, die Inhalte zu hören.

In Bezug auf die auf den Seiten behandelten Themen und Inhalte wird festgestellt, dass die analysierten Universitäten teilweise dieselben Themen behandeln, z. B. die Verwendung von Gesichtsmasken. Jedoch gibt es auch Unterschiede und beispielsweise werden Impfungen nur auf den Seiten von Universitäten in den drei deutschsprachigen Ländern erwähnt. Darüber hinaus wird deutlich, dass die Seiten der Universitäten Basel, Graz und Jena umfangreicher und detaillierter im Vergleich zu den Seiten der Universität Turku sind.

Über die Übereinstimmung der Seiten in verschiedenen Sprachen wird festgestellt, dass die Zielgruppen der Seiten in verschiedenen Sprachen teilweise nicht gleichberechtigt behandelt wurden. Das zeigt sich besonders auf den Seiten der Universitäten Basel, Graz und Jena. Jedoch sind die Unterschiede teilweise wahrscheinlich nur Flüchtigkeitsfehler, die die Interpretation hervorrufen, dass die COVID-19-Krisenkommunikationsseiten in einer akuten Phase der Krise produziert wurden. Deshalb wurde die Übereinstimmung der Seiten in verschiedenen Sprachen möglicherweise nicht überprüft. Es gibt auch ziemlich viele inhaltliche Wiederholungen und auch Wiederholungen bei weiterführenden Links und PDF-Dateien auf den Seiten der Universitäten. Teilweise scheinen die Wiederholungen vernünftig zu sein, aber teilweise können die Wiederholungen für den Leser\*innen zu viel oder verwirrend vorkommen. Im Allgemeinen gibt es mehr Unterschiede und Wiederholungen auf den Seiten der Universitäten Basel, Graz und Jena im Vergleich zu den Seiten der Universität Turku.

**Schlagwörter:** Mehrsprachigkeit, Krisenkommunikation, Risikokommunikation, barrierefreie Kommunikation, COVID-19 Pandemie, Universität Turku, Universität Basel, Karl-Franzens-Universität Graz, Friedrich-Schiller-Universität Jena

# **Inhalt**

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Theoretischer Hintergrund</b>	<b>9</b>
<b>2.1</b>	<b>Definition der Krise</b>	<b>9</b>
<b>2.2</b>	<b>Krisenkommunikation</b>	<b>12</b>
2.2.1	Allgemeines	12
2.2.2	Prinzipien und Handlungsweisen der Krisenkommunikation	14
2.2.3	Phasen der Krisenkommunikation	16
2.2.4	Planung der Krisenkommunikation	18
2.2.5	Besonderheiten der digitalen Kommunikation	21
<b>2.3</b>	<b>Risikokommunikation während der COVID-19 Pandemie</b>	<b>22</b>
<b>2.4</b>	<b>Barrierefreie Kommunikation</b>	<b>25</b>
<b>2.5</b>	<b>Frühere sprach- und kommunikationswissenschaftliche Untersuchungen zu der COVID-19 Pandemie</b>	<b>29</b>
<b>3</b>	<b>Material und Methode</b>	<b>33</b>
<b>3.1</b>	<b>Die gewählten Universitäten</b>	<b>33</b>
3.1.1	Universität Turku	33
3.1.2	Universität Basel	34
3.1.3	Karl-Franzens-Universität Graz	35
3.1.4	Friedrich-Schiller-Universität Jena	36
3.1.5	Internationalisierung an den Universitäten	37
<b>3.2</b>	<b>Vorstellung des Materials</b>	<b>38</b>
<b>3.3</b>	<b>Qualitative Inhaltsanalyse</b>	<b>39</b>
<b>4</b>	<b>Ergebnisse der Analyse</b>	<b>42</b>
<b>4.1</b>	<b>Auf den Seiten verwendete Sprachen</b>	<b>42</b>
<b>4.2</b>	<b>Auf den Seiten behandelte Themen und Umfang der Seiten</b>	<b>44</b>
<b>4.3</b>	<b>Übereinstimmung der Seiten in verschiedenen Sprachen</b>	<b>46</b>
4.3.1	Universität Turku	46
4.3.2	Universität Basel	50
4.3.3	Karl-Franzens-Universität Graz	53
4.3.4	Friedrich-Schiller-Universität Jena	62
4.3.5	Vergleich	67
<b>5</b>	<b>Zusammenfassung und Diskussion</b>	<b>72</b>

<b>Literatur</b>	<b>75</b>
<b>Anhang</b>	<b>85</b>
<b>Anhang 1. Finnische Kurzfassung / Suomenkielinen tiivistelmä</b>	<b>85</b>
<b>ABBILDUNG 1: SCREENSHOT ÜBER DIE FINNISCHEN ANWEISUNGEN FÜR DIE KORONAVILKKU-APPLIKATION AUF DER SEITE DER UNIVERSITÄT TURKU (YLIOPISTON OHJEET KORONAVIRUSTILANTEESSA).</b>	<b>48</b>
<b>ABBILDUNG 2: SCREENSHOT ÜBER DIE ENGLISCHEN ANWEISUNGEN FÜR DIE KORONAVILKKU-APPLIKATION AUF DER SEITE DER UNIVERSITÄT TURKU (UNIVERSITY'S INSTRUCTIONS ON CORONAVIRUS SITUATION).</b>	<b>48</b>
<b>ABBILDUNG 3: SCREENSHOT ÜBER DIE DEUTSCHEN ANWEISUNGEN ÜBER DEN HOLOGRAMM-KLEBER AUF DER SEITE DER UNIVERSITÄT BASEL (CORONAVIRUS – IMPFUNG DRINGEND EMPFOHLEN).</b>	<b>51</b>
<b>ABBILDUNG 4: SCREENSHOT ÜBER DIE ENGLISCHEN ANWEISUNGEN ÜBER DEN HOLOGRAMM-KLEBER AUF DER SEITE DER UNIVERSITÄT BASEL (CORONAVIRUS – VACCINATION STRONGLY RECOMMENDED).</b>	<b>51</b>
<b>ABBILDUNG 5: SCREENSHOT ÜBER DIE DEUTSCHEN ANWEISUNGEN ÜBER DAS COVID-19-AMPELSYSTEM AUF DER SEITE DER KARL-FRANZENS-UNIVERSITÄT GRAZ (ÜBERSICHT).</b>	<b>55</b>
<b>ABBILDUNG 6: SCREENSHOT ÜBER DIE ENGLISCHEN ANWEISUNGEN ÜBER DAS COVID-19-AMPELSYSTEM AUF DER SEITE DER KARL-FRANZENS-UNIVERSITÄT GRAZ (OVERVIEW).</b>	<b>56</b>
<b>ABBILDUNG 7: SCREENSHOT ÜBER DIE DEUTSCHE ANWEISUNG AUF DER SEITE DER FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA (WIR HALTEN ZUSAMMEN. IMPFEN GEGEN CORONA.).</b>	<b>64</b>
<b>ABBILDUNG 8: SCREENSHOT ÜBER DIE ENGLISCHE ANWEISUNG AUF DER SEITE DER FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA (WE STAND TOGETHER. VACCINATE AGAINST CORONA.).</b>	<b>64</b>
<b>TABELLE 1: ÜBERBLICK ÜBER DAS MATERIAL.</b>	<b>39</b>
<b>TABELLE 2: ÜBERBLICK ÜBER DIE VERWENDETEN SPRACHEN.</b>	<b>43</b>
<b>TABELLE 3: ÜBERBLICK ÜBER DIE AUF DEN SEITEN BEHANDELTEN THEMEN.</b>	<b>45</b>
<b>TABELLE 4: ZUSAMMENFASSUNG DER UNTERSCHIEDE ZWISCHEN DEN SEITEN IN VERSCHIEDENEN SPRACHEN AN DER UNIVERSITÄT TURKU.</b>	<b>47</b>
<b>TABELLE 5: ZUSAMMENFASSUNG DER UNTERSCHIEDE ZWISCHEN DEN SEITEN IN VERSCHIEDENEN SPRACHEN AN DER UNIVERSITÄT BASEL.</b>	<b>50</b>
<b>TABELLE 6: ZUSAMMENFASSUNG DER UNTERSCHIEDE ZWISCHEN DEN SEITEN IN VERSCHIEDENEN SPRACHEN AN DER KARL-FRANZENS-UNIVERSITÄT GRAZ.</b>	<b>54</b>

<b>TABELLE 7: ZUSAMMENFASSUNG DER UNTERSCHIEDE ZWISCHEN DEN SEITEN IN VERSCHIEDENEN SPRACHEN AN DER FRIEDRICH-SCHILLER-UNIVERSITÄT JENA.</b>	<b>63</b>
<b>TABELLE 8: VERGLEICH DER UNTERSCHIEDE ZWISCHEN DEN SEITEN DER GEWÄHLTEN UNIVERSITÄTEN.</b>	<b>68</b>

# 1 Einleitung

In dieser Arbeit wird die Mehrsprachigkeit der Krisenkommunikation an den Universitäten Turku, Basel, Graz und Jena während der COVID-19 Pandemie untersucht. Dieses Thema wurde gewählt, weil die COVID-19 Pandemie als eine globale Krise weltweit Leid verursacht hat und uns alle betroffen hat. Zum Beispiel wurden in Finnland die ersten COVID-19 Infektionen im Januar und Februar 2020 offiziell bestätigt (HUS 2020, Ruokangas 2020), aber die politische Entscheidung über Krisensituation wurde erst am 16.3.2020 von der Regierung verhängt (Korpiola/Poutanen 2021: 96, 99), als die Anzahl der Infektionen schnell zu steigen begann (Kanerva/Kemppinen/Pietarinen/Hämäläinen 2020). Nach der Entscheidung der Regierung wurden u. a. Schulen geschlossen und Personenbegrenzungen in Gebrauch genommen (Valtioneuvosto 2020).

Vor dem Abflauen der Pandemie erlebten alle Gesellschaften in der Welt mehrere Lockdowns und Krankheitsspitzen. Gleichzeitig hofften alle auf ein baldiges Ende der Pandemie. Im Herbst 2020 begann die zweite Infektionswelle (Vesa 2020) und neue Begrenzungen wurden gesetzt (Kosonen 2020). Im November 2020 wurden auch die ersten Infektionen mit der neuen Virusvariante der Corona bestätigt (STT-YLE 2020). Die Impfungen gegen Corona fingen am Ende des Jahres 2020 an (Vaarala 2020). Die dritte Infektionswelle mit unterschiedlichen Begrenzungen begann im Frühling 2021 (Stenroos 2021, Harjumaa/Koivisto/Blomqvist 2021) und die vierte Welle im Sommer 2021 (Vanhala 2021). Am Ende des Jahres 2021 wurde wieder eine neue Virusvariante bestätigt (Eromäki/Happo 2021). Erst im Frühling 2022 wurden die Begrenzungen aufgehoben (Pilke/de Fresnes/Koivisto/Toivonen 2022) und im Juni 2022 wurden sie offiziell beendet (Valtioneuvosto 2023).

Als sich herausstellte, dass es sich um eine schwere und unbekannte Krankheit handelt, wurde unsere psychologische Sicherheit erschüttert. Krisenkommunikation sowie Führung unter Unsicherheit wurden erforderlich. (Korpiola/Poutanen 2021: 96, 98) Während einer Krise wird Kommunikation erfordert, damit die Menschen die Information bekommen, die sie brauchen. Die Kommunikation muss auch barrierefrei sein, damit alle die Möglichkeit haben, Information zu bekommen. Im Kontext der Hochschulen hat COVID-19 viele Mal zum Beispiel die Hygieneregeln der Hochschulen verändert, und Studierende und Mitarbeitende haben im wechselnden Umfang in Präsenz und fern studiert und gearbeitet. Um herauszufinden, wie es für die Hochschulkommunikation möglich ist, die Studierenden,

Forschenden und anderen Mitarbeitenden sowie die Interessengruppen der Organisation während einer Krise zu erreichen und über neue Richtlinien zu informieren, ist Forschung zur Krisenkommunikation erforderlich. Es ist auch nötig, Krisenkommunikation der Hochschulen im Hinblick auf verwendete Sprachen zu untersuchen, weil Hochschulen im Allgemeinen internationale Organisationen mit Sprechenden verschiedener Sprachen sowohl als Studierende und Mitarbeitende als auch in externen Interessengruppen sind. Als globale, gesellschaftliche Zivilkrise hat COVID-19 Pandemie gezeigt, dass Information in verschiedenen Sprachen und auf verschiedenen Kanälen benötigt wird, damit die Krisenkommunikation Zielgruppen in verschiedenen Teilen des Landes und sogar der Welt erreichen kann.

Die Krisenkommunikation an Hochschulen während der COVID-19 Pandemie wurde meines Wissens noch nicht viel untersucht, und es gibt somit eine Forschungslücke zu diesem Thema. Das Ziel dieser Arbeit ist es, die auf den Internetseiten der ausgewählten Universitäten verwendete Sprachen und behandelte Themen und Inhalte zu analysieren: Welche Sprachen werden auf den Internetseiten verwendet und gibt es Gründe für die Sprachenauswahl? Zu welchen Themen gibt es Information auf den Internetseiten? Entsprechen die Informationen der Seiten auf verschiedenen Sprachen einander oder gibt es Unterschiede? Wenn ja, warum? Darüber hinaus wird bei jeder Frage auch betrachtet, ob es Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen den Universitäten gibt und was ihre möglichen Gründe sind. Als Forschungsmaterial dienen die COVID-19-spezifische Krisenkommunikationsinternetseiten der gewählten Universitäten, die anhand der Methoden der qualitativen Inhaltsanalyse analysiert werden. In der Arbeit werden die Begriffe Corona und COVID-19 als Synonyme verwendet, da beide Begriffe auch auf den Internetseiten der untersuchten Universitäten verwendet werden.

Im Kapitel 2 wird der theoretische Hintergrund vorgestellt. Zuerst wird eine Krise definiert. Danach betrachte ich Krisenkommunikation im Allgemeinen und stelle sowohl die Prinzipien und Handlungsweisen als auch die Phasen und Planung der Krisenkommunikation vor. Außerdem gehe ich auf die Besonderheiten der digitalen Kommunikation ein. Danach wird im Kapitel 2 noch die Risikokommunikation während der COVID-19 Pandemie, barrierefreie Kommunikation und frühere sprach- und kommunikationswissenschaftliche Untersuchungen zu der COVID-19 Pandemie behandelt. Im Kapitel 3 werden die gewählten Universitäten, die Internationalisierung an diesen Universitäten, das Forschungsmaterial und die qualitative

Inhaltsanalyse vorgestellt. Anschließend im Kapitel 4 werden die Ergebnisse der Analyse vorgestellt. Im Kapitel 5 werden die zentralen Ergebnisse zusammengefasst und diskutiert.

## 2 Theoretischer Hintergrund

In diesem Kapitel wird zuerst definiert, was eine Krise ist. Danach wird Krisenkommunikation aus verschiedenen Blickwinkeln behandelt, die Prinzipien, Handlungsweisen, Phasen und Planung der Krisenkommunikation umfassen. Danach wird auf die Besonderheiten der digitalen Kommunikation und Risikokommunikation während der COVID-19 Pandemie eingegangen. Zum Schluss werden noch barrierefreie Kommunikation und frühere sprach- und kommunikationswissenschaftliche Untersuchungen zu der COVID-19 Pandemie vorgestellt.

### 2.1 Definition der Krise

Nach Karhu und Henriksson (2008: 25) können Krisen als plötzliche und unerwartete Ereignisse oder auch als langdauernde Entwicklungsprozesse definiert werden. Auch nach Juholin (2022: 273) ist eine Krise ein unvorhersehbares und oft auch bedrohliches Ereignis. Konfusion, Ungewissheit und Angst der Beteiligten seien typische Charakteristika für eine Krise. Außerdem betont Juholin, dass Aktionen und Kommunikation während einer Krise notwendig sind, und es sei sehr üblich, dass man schnell reagieren muss.

Lehtonen (1999: 13, 2009: 136) definiert eine Krise als eine Situation, die auf der Gemeinschaftsebene den Betrieb einer Organisation oder die Berechtigung des Geschäftsbereichs bedroht. Er stellt auch fest, dass eine Krise auf der individuellen Ebene das subjektive Weltbild eines Menschen beeinflusst und die Fähigkeit schwächt, rationale Entscheidungen zu machen. Auf der öffentlichen Ebene dagegen ruft eine Krise Diskussion über die Person, den Geschäftsbereich oder die Organisation hervor, und somit kann eine Krise durch die Diskussion die Meinungen der Menschen über die Organisation oder ihre Produkte beeinflussen und Schaden verursachen. (Lehtonen 1999: 13, Lehtonen 2009: 136–137) Außerdem erwähnt Lehtonen (1999: 53), dass eine momentan erzeugte große Öffentlichkeit für eine Krisensituation typisch ist. Auch die Gefahr einer negativen Stigmatisierung der Organisation gehört dazu. Statt Krise kann auch der Ausdruck *Ausnahmesituation* verwendet werden, die beispielsweise eine schwere Störung oder eine Naturkatastrophe bedeuten kann (Lehtonen 2009: 138).

Lehtonen (2009: 9) definiert eine Krise als einen Wendepunkt, an dem die Organisation zwei Möglichkeiten hat: entweder Schwierigkeiten zu überwinden oder in größere Verluste zu stürzen. Er weist auch darauf hin, dass ein Ereignis, wie zum Beispiel ein Schaden oder eine

Naturkatastrophe, selbst keine Krise ist. Seine Folgen können jedoch zu einer Organisationskrise führen. Der Auslöser des Krisenprozesses könne beispielsweise ein Unfall, eine Naturkatastrophe oder ein in die eigenen Aktivitäten eingebundenes Ereignis sein.

Laut Juholin (2022: 274) kann eine Krise als Prozess angesehen werden, der sich mit der Zeit entweder als Folge der eigenen Aktionen oder als Folge eines externen Akteurs entwickelt, und eine Krise kann das Leben, die Kontinuität der Tätigkeit und die Qualität vielfältig sowohl materiell als auch immateriell bedrohen. Immaterielle Wirkungen beeinflussen, so Juholin (ebd.), beispielsweise Organisationsreputation oder -vertrauen, Gesundheit, Sicherheit oder Schaffen der Menschen, materielle Wirkungen dagegen das Eigentum wie zum Beispiel Grundstücke oder Maschinen.

Es gibt unterschiedliche Arten von Krisen. Es gibt gesellschaftliche Zivilkrisen, aber öffentliche und private Organisationen können auch von Krisen betroffen werden (Korpiola 2011: 11–12). Karhu und Henriksson (2008: 33–36) stellen insgesamt sechs Krisenkategorien vor. Die erste Kategorie umfasst Unfälle, wie zum Beispiel Feuer und Giftstoffunfälle. Weitere Kategorien sind Gewalt, Personalkrisen (zum Beispiel Demonstrationen, Rassismus und Massenkündigung), Wirtschaftskrisen, Krisen in dem Geschäftsbereich und Publizitätskrisen.

Lehtonen (1999: 17–19) wiederum teilt Krisen in fünf Kategorien ein. Die zwei ersten Kategorien sind Unfälle und Naturkatastrophen. Die zweite Kategorie umfasst Verbrechen und andere feindliche Handlungen (zum Beispiel Gewaltverbrechen und Sabotage des Produkts). Als dritte Klasse werden Ereignisse in der Betriebsumgebung der Organisation (zum Beispiel Data Breach oder negative Publizität des Geschäftspartners) und Ereignisse innerhalb des Personals der Organisation (zum Beispiel Krankheit, Tod oder negative Publizität einer Schlüsselperson in der Organisation) erwähnt. Die vierte und letzte Kategorie sind Fehler oder Störungen im eigenen Produktionsprozess der Organisation (zum Beispiel ein fehlerhaftes Produkt, das auf den Markt kommt, oder schlechte Management- und Kommunikationskultur der Organisation).

Eine teilweise unterschiedliche Einteilung wird von Hakala (2011; zit. nach Juholin 2022: 273–274) vorgeschlagen. Nach ihr können Krisen in Naturkatastrophen und andere Katastrophen, von Menschen verursachte Unfälle, Epidemien und Pandemien, politische Krisen, Vertrauens-, Reputations- und Rentabilitätskrisen in Organisationen eingeteilt werden. Die Krisentypen können auch je nach Organisation z. B. in unvermittelte, schleichende,

innere, externe, materielle und immaterielle Krisen eingeteilt werden (Juholin 2022: 281). Innere Krisen können beispielsweise finanzielle Probleme, Angst gegen Konkurs, Streik oder eine veränderte Markt- oder Konkurrenzsituation umfassen. Externe Krisen können auch finanziell veränderte Situationen sein, aber sie können auch Skandale auf dem Geschäftsbereich oder Probleme der konkurrierenden Organisationen umfassen. (Juholin 2022: 282) Krisen können auch mit Menschen zusammenhängen, als Beispiele können berufsbedingte Krankheiten und Unfälle, Probleme der Arbeitsgemeinschaft, Gesundheitsgefahr der Kunden und unterschiedliche Skandale erwähnt werden. Es gibt auch Kommunikationskrisen, wie z. B. Desinformation, Propaganda und Datenschutzverletzungen. Um Reputationskrisen geht es dann, wenn Interessengruppen einer Organisation enttäuscht werden oder wenn die Aktivitäten und Versprechungen einer Organisation einander nicht entsprechen. (Juholin 2022: 282) Organisationen können auch Operations- oder Qualitätsprobleme bekommen, aber die Krisen können auch z. B. etwas mit Epidemien, Naturkatastrophen, Gewaltsituationen oder Terrorismus zu tun haben (Juholin 2022: 282).

Eine weitere Einteilung wird von Huhtala und Hakala (2007: 16) vorgeschlagen. Nach ihnen können gesellschaftliche Zivilkrisen in drei Hauptkategorien eingeteilt werden: erstens in Naturunfälle und -katastrophen, wie z. B. Erdbeben, zweitens in Unfälle, die von Menschen absichtlich und unabsichtlich verursacht werden, wie z. B. Terrorakte und menschliche Fehler, und drittens in Krankheiten und Pandemien. Weiterhin teilt Korpiola (2011: 12) Krisen, die öffentliche und private Organisationen betreffen, in vier Kategorien ein: politische Krisen, Skandale, finanzielle und aus Produktionsgründen verursachte Krisen sowie Reputationskrisen.

Üblicherweise werden in den Krisen Phasen unterschieden. Es gibt einen auslösenden Grund, einen Höhepunkt und eine Abflauphase, wenn die Behandlung der Krise im Laufe der Zeit weniger Kraft in Anspruch nimmt (Seeck 2009; zit. nach Juholin 2022: 274). Auf jeden Fall hinterlässt eine Krise immer Spuren, und eine nachfolgende Situation kann die Krise wieder aktivieren (Seeck 2009; zit. nach Juholin 2022: 274). Die Krisenführung besteht in der Regel aus drei Phasen: Vorbereitung, Aktionen während einer Krise und danach noch die Nachbehandlung der Krise (Seeck/Lavento/Hakala 2008; zit. nach Juholin 2022: 274).

Gesellschaftliche Zivilkrisen, wie zum Beispiel die COVID-19 Pandemie, sind auf jeden Fall anders (Juholin 2022: 274). Sie nehmen längere Zeiträume in Anspruch, die sehr bedrohend und unsicher sind. Vor allem seien sie dynamische und chaotische Prozesse und keine

einmaligen, punktuellen Ereignisse. (Boin/Hart 2003: 545, Korpiola/Poutanen 2021: 99) Solche längeren Krisen sind im Hinblick auf die Krisenführung schwierig, weil sie keinen normalen Krisenphasen folgen (Korpiola 2011; zit. nach Korpiola/Poutanen 2021: 99). Zu den Pandemien gehören auch andere Krisen, die gewissermaßen innerhalb der ursprünglichen gesundheitsschutzlichen Krise liegen. Als Beispiele werden Wirtschaftskrise und soziale Krise erwähnt. (Rankka vuosi-Dokumentarfilm von Yle 2021; zit. nach Korpiola/Poutanen 2021: 100) Auch Lehtonen (1999: 86) erwähnt, dass Krisen neue Krisen schaffen können. Zum Beispiel in einer Organisation können Krisen solche negativen Prozesse auslösen, die nicht durch die ursprüngliche Ursache der Krise verursacht werden (Lehtonen 1999: 86).

Krisen können auch Opfer verlangen (Tikka/Hakala/Pedak 2010; zit. nach Korpiola 2011: 12). Traditionell können die Opfer einer Krise in vier Kategorien eingeteilt werden: Verstorbene, Verwundete, Verletzte, Verwandte und Angehörige. Außerdem kann eine Krise sog. mittelbare Opfer (Hakala/Tikka 2011; zit. nach Korpiola 2011: 12) verursachen, was bedeutet, dass die Krise keinen direkten Einfluss auf das Leben dieser Opfer hat. Mittelbare Opfer erleben die Krise nur durch Medien.

## **2.2 Krisenkommunikation**

### **2.2.1 Allgemeines**

Krisenführung braucht immer Kommunikation. Lehtonen (2009: 10, 137) stellt fest, dass die Krisenkommunikation die negativen Auswirkungen einer Krise durch Kommunikation reduzieren sollte. Besonders proaktive, d. h. voraussehende Krisenkommunikation, die z. B. einen Plan enthält, wie und wer in einer Ausnahmesituation zu informieren ist, wird in vielen Handbüchern betont (Lehtonen 2009: 10, 138). Krisenkommunikation beginnt, wenn die Organisation zu informieren und sich an der öffentlichen Debatte zu beteiligen beginnt. (Lehtonen 2009: 137) Krisenkommunikation ist auch ein wesentlicher Bestandteil des Krisenmanagements, d. h. der geplanten Aktivitäten der Organisation in einer Ausnahmesituation (Lehtonen 2009: 137).

Nach Korpiola (2011: 13) ist die Krisenkommunikation keine einzelne Aktivität, sondern ein enges Teil des Kommunikationsprozesses und der Kommunikationsbereitschaft. Weiterhin erwähnt Korpiola (2011: 13), dass die allgemeine Werte der Organisation sich auch bei der Krisenkommunikation zeigen sollten, damit sie glaubwürdig sind. Eine krisenzeitige Kommunikation wird gebraucht, um Vertrauen aufzubauen und Beziehungen zu reparieren,

und mit der Krisenkommunikation wird auch auf die Erwartungen und Bedürfnisse der Interessengruppen reagiert. In der Krisenkommunikation wird auch danach gestrebt, über die Ereignisse ehrlich und glaubwürdig zu informieren, um krisenzeitige Spannungen zu vermeiden und auch Vertrauen an Aktivitäten der Organisation zu reparieren. (Korpiola 2011: 12–13, 85)

Auch Karhu und Henriksson (2008: 29) definieren Krisenkommunikation als verstärkte Kommunikation in bedrohenden Situationen. Als drei Hauptziele der Krisenkommunikation bezeichnen Karhu und Henriksson (2008: 29) das Schaffen eines richtigen Images in der Öffentlichkeit, die Berücksichtigung der Blickwinkel und Nachrichten der Gemeinschaft, die Sicherung der Handlungsvoraussetzungen und Kontinuität der Gemeinschaft.

Nach der Definition von Coombs (2007; zit. nach Mannila/Laajalahti 2021: 37) umfasst die Krisenkommunikation Produktion, Sammlung und Verarbeitung von Information, um eine Krise zu managen. Weiterhin definiert Laajalahti (2016: 77) die Krisenkommunikation als eine vielgestaltige Interaktion zwischen Menschen, sowohl mit internen als auch externen Interessengruppen. Die Krisenkommunikation kann auch als einen mehrphasigen Prozess angesehen werden, der aus mehreren Kanälen besteht und in dem die Kommunikationsformen und -Praxen wechseln (Juholin 2022: 277). Kommunikation ermöglicht es, dass man sich auf Krisen vorbereiten kann, und dadurch kann man während einer Krise die Konsequenzen reduzieren (Adkins 2010: 98; zit. nach Mannila/Laajalahti 2021: 37). Für ein Krisenmanagement ist vor allem die Öffentlichkeit wichtig, und Organisationen müssen sowohl traditionelle als auch soziale Medien beachten (Hakala/Tikka/Silvast/Pedak/Laaksonen 2013; zit. nach Juholin 2022: 275).

Die Krisenkommunikation sollte auch im Hinblick auf die Interessengruppen – die Gruppen, die eine Krise betrifft und an die die Krisenkommunikation gerichtet ist – betrachtet werden (Juholin 2022: 278). Typisch für die Interessengruppen ist, dass sie Information über die Krise aus offiziellen Quellen, organisatorischen Quellen und auch von ihren persönlichen Quellen wie von eigenen vertrauten Menschen suchen. Darüber hinaus wird Information in eigenen Netzwerken unter Netzwerkmitgliedern geteilt. Gemeinsame Unterstützung und Appellieren an Emotionen sind typische Eigenschaften der Kommunikation. (Shen/Cheng 2020; zit. nach Juholin 2022: 278) Es gibt jedoch auch solche Gruppen, die die Gefahren der Krise betonen und Forderungen an Organisationen und Behörden ausdrücken. Menschen

können auch Gruppen bilden, um Behörden zu drängen und um die Beschlüsse während der Krise zu beeinflussen. (Shen/Cheng 2020; zit. nach Juholin 2022: 278)

Die Interessen- und Zielgruppen bleiben nicht stabil in einer Krisensituation (Juholin 2022: 282). Völlig neue Gruppen, die wichtig sind, können sich bilden und auch völlig neue Personen können dazu kommen. Alle diese Gruppen und Personen brauchen Information über die Situation, ob es sich um z. B. einen Unfall, ein Sicherheitsrisiko, eine Pandemie oder einen Streik geht. (Juholin 2022: 282–283) Auch Lehtonen (2009: 13) berücksichtigt die Interessenvertreter-Perspektive, denn eine Krise verändert die Machtverhältnisse der Interessenvertreter\*innen. Die Bedeutung gewisser Interessenvertreter\*innen wächst, und es besteht auch die Notwendigkeit, mehr Kontaktaktivitäten auf sie zu konzentrieren. Mit dem Interessenvertreter\*innen werden Eigentümer\*innen, Personal, Kund\*innen, Kooperationspartner\*innen, Behörden, Vereine und Gemeinschaften gemeint, deren Unterstützung für die Organisation wichtig ist und für die andererseits die Lösungen der Organisation wichtig sind (Lehtonen 2009: 139).

Nach Karhu und Henriksson (2008: 63) ist die Definition der Interessengruppen von der Krise und deren Umfang abhängig. Personen und Organisationen, die informiert werden sollten, sind nach Karhu und Henriksson (2008: 64) diejenigen, die von der Krise betroffen wurden, die Krisensituation beeinflussen können, in der Krisensituation beteiligt sind, Information über die Krisensituation brauchen oder in der Krisensituation helfen können. Zu diesen Gruppen gehören unter anderem interne Interessengruppen, wie zum Beispiel das Personal und Berufsverbände, und überdies auch Geschäftspartner\*innen, Behörden, Rettungsbehörden, Medien und auch andere Gruppen, beispielsweise Angehörige und Experten der Krisenhilfe. Alle diese Interessengruppen sind wichtig und sollen sorgfältig erörtert werden. (Karhu/Henriksson 2008: 64–67)

### 2.2.2 Prinzipien und Handlungsweisen der Krisenkommunikation

Juholin (2022: 282) macht darauf aufmerksam, dass eine Krisensituation und mit ihr verbundene Krisenkommunikation die Handlungsweisen einer Organisation verändern. Obwohl die Prinzipien der Kommunikation dieselben wie normalerweise sind, werden einige Teilbereiche betont. Laut Korpiola (2011: 13) wird eine Krisensituation nicht die tägliche Kommunikation beenden, sondern nur den Schwerpunkt der Kommunikation zur Krisenkommunikation verändern.

Karhu und Henriksson (2008: 27) identifizieren Schnelligkeit, Offenheit, Ehrlichkeit, Initiative, Verantwortlichkeit und Menschlichkeit als wichtigste Prinzipien der Krisenkommunikation. Die zu informierenden Angelegenheiten müssen wesentlich sein, so Karhu und Henriksson (2008: 27), und die Kommunikation muss gemeinverständlich sein. Fachsprache ist zu vermeiden.

Nach Juholin (2022: 277) gehören in westlichen Ländern Verantwortlichkeit, Klarheit und Verständlichkeit zu den wichtigsten Prinzipien. Weiterhin nennt Korpiola (2011: 31) Offenheit, Wahrheit, Zugänglichkeit und Schnelligkeit als angemessene Handlungsweisen der Kommunikation. Außerdem betont Korpiola (2011: 31), dass Organisationen auch das den Medien erzählen sollten, wenn sie nichts zu erzählen haben.

Nach Juholin (2022: 283) erfordert auch die Öffentlichkeit besondere Aufmerksamkeit. Wenn die Informationen aktuell sind und die Menschen die Handlungsweisen kennen, ist die Kommunikation durch unterschiedliche Medien fließend. Es sollte jedoch beachtet werden, dass die Information immer auf Fakten basiert. (Juholin 2022: 283)

Die Rolle und Verantwortlichkeit der Führung einer Organisation werden auch betont. Je grösser eine Krise ist, desto wichtiger ist es, dass die Führung der Organisation ein starkes Management zeigt (Juholin 2022: 283, Korpiola 2011: 93). Die Zusammenarbeit zwischen der Führung und Kommunikation sollte fließend sein (Juholin 2022: 283), und die krisenzeitige Führungskommunikation sollte auch die Grundbedürfnisse der Menschen berücksichtigen (Korpiola/Poutanen 2021; zit. nach Juholin 2022: 284). Außerdem ist ein zentrales Ziel, das Vertrauen wieder aufzubauen, und auch im Hinblick darauf spielt das Führungspersonal eine wichtige Rolle (Juholin 2022: 284, Korpiola 2011: 85). Wenn es um ein solches Fach- oder Tätigkeitsgebiet geht, das besonders empfänglich für Krisen ist, ist es üblich, dass es eine besondere Krisengruppe oder sogar mehrere Gruppen gibt. Diese Gruppe bzw. Gruppen pflegen die Krise zusammen mit der Führung der Organisation. Zu den Aufgaben dieser Gruppe bzw. Gruppen gehören u. a. Krisen vorherzusagen, Information zu sammeln und analysieren sowie die krisenzeitige Handlungsbereitschaft zu entwickeln. (Juholin 2022: 284–285)

Während einer Krise sollte nicht nur die innere Zusammenarbeit einer Organisation fließend sein, sondern auch die mit anderen Kooperationspartner\*innen (Juholin 2022: 285). Wichtige und kritische Aspekte sind, dass Information produziert und ausgetauscht wird und dass sie vorhanden ist. Wenn die Organisation Kommunikationsnetzwerke hat, sind diese Netzwerke

in einer besonders wichtigen Position als Produzente, Bearbeiter\*innen und Vermittler\*innen der Information. (Juholin 2022: 285)

Die krisenzeitigen Handlungsweisen sind größtenteils dieselben Handlungsweisen, die normalerweise in der Kommunikation verwendet werden. Während einer Krise werden sie nur viel mehr eingesetzt. (Juholin 2022: 288) Zu den Handlungsweisen gehören z. B. Presse- und andere Mitteilungen, im Voraus für Krisen- oder Ausnahmeszeit erstellte Internetseiten, Interviews, Gutachten, Antworten auf Fragen und Medienveranstaltungen. Wesentlich ist, dass die Information so schnell wie möglich verteilt wird und dass sie später während des Prozesses ergänzt wird. Falsche Information sollte auch korrigiert werden. (Juholin 2022: 288–290)

Karhu und Henriksson (2008: 70–73) empfehlen zum Beispiel, dass es gut ist, Notizen über den Verlauf der Ereignisse zu machen. Darüber hinaus wird unter anderem betont, dass Fehler sofort korrigiert werden müssen. Wichtig ist auch, dass nur auf Fakten basierende Information vermittelt wird und dass Information ehrlich erzählt wird.

Nach Korpiola (2011: 93) kann das krisenzeitige Führungssystem in drei Ebenen eingeteilt werden: in strategische, taktische und operative Ebene. Die strategische Ebene basiert auf Bereitschaft, aktualisiertem Aktionsplan und Fähigkeit zur schnellen Entscheidung. Fortlaufende, offene und angemessene Kommunikation für Interessengruppen ist auch wichtig. (Korpiola 2011: 95) Auf der taktischen Ebene geht es um die Stützung und die Durchführung der Strategie und der Kommunikation (Korpiola 2011: 96). Zentral ist zu denken, was, wann, an wen und wie gemacht wird. Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Akteuren und der Delegation sind wichtig. Korpiola (2011: 96) erwähnt, dass es von der Krise abhängig ist, ob die interne bzw. externe Kommunikation auf der taktischen Ebene oder strategischen Ebene durchgeführt wird. Die Hauptsache ist, dass alle Akteure angemessene Information bekommen. Mit der operativen Ebene ist die Sammlung und Analyse der Information und Medienmaterialien und die Aktualisierung der Internet- und Intranetseiten gemeint (Korpiola 2011: 99–100).

### 2.2.3 Phasen der Krisenkommunikation

Es ist nützlich, dass ein Verhaltensmodell für Krisensituationen gebildet wird, das die Hauptphasen des Prozesses beschreibt. Beispielsweise unterscheidet Juholin (2022: 286) insgesamt 5 unterschiedliche kommunikative Phasen des Krisenprozesses:

1. Anfang der Krise, wenn die Krise bemerkt wird, die ersten Aktionen und Entscheidungen gemacht werden und die vorläufige Momentaufnahme festgehalten wird.
2. Die Momentaufnahme wird spezifiziert, Aktionen und Kommunikation werden aktiviert.
3. Aktionen, Kommunikation und Weiterverfolgung werden als Zyklus weitergeführt.
4. Abflauen oder Ende der Krise. Wenn es um eine verlängerte Krise geht, werden die Handlungsweisen in dieser Phase aktualisiert und die nächsten Phasen der Krise vorausgesagt.
5. Nachbehandlung der Krise und Beurteilung.

Zu jeder Phase gehören auch noch Training, Lernen und Verbesserung (Juholin 2022: 286).

Ein derartiges Verhaltensmodell dient als Basis für die krisenzeitigen Aktionen. Phase 1 ist möglicherweise die schwierigste von allen, weil sie sehr schnelles Reagieren fordert. Phase 3 dagegen fordert am meisten Ressourcen, und es kann nicht vorausgesehen werden, wie lange diese Phase dauern wird. Jede Phase des Modells ist auf jeden Fall wichtig. (Juholin 2022: 286–287)

Korpiola (2011: 102–108) teilt den Krisenprozess ebenfalls in fünf Phasen ein:

1. Voraussagen der Krise, das beispielsweise Risikoanalysen und die Planung der Krisenkommunikation enthält.
2. Anfang der Krise, wenn es manchmal sehr wenig Zeit gibt, die Krisenbehandlung zu beginnen. Beispielsweise gesellschaftliche Zivilkrisen passieren oft ohne Vorwarnung, und Organisationen haben fast keine Zeit, die Krisenkommunikation zu planen, bevor die Aktionen schon gemacht werden sollen. Manchmal ist es jedoch möglich, den Anfang der Krise schon vorauszusehen und die Krise zu verhindern. Allerdings werden Krisen manchmal erst dann bemerkt, wenn sie schon in Medien erwähnt werden.
3. In der akuten Phase der Krise wird eine Momentaufnahme genommen und fortlaufend aktualisiert, der Aktionsplan wird vorbereitet und die Kommunikation wird begonnen. Es ist wichtig, dass Organisationen offen sind und alle Informationen weitergeben. Organisationen sollten auch angeben, wenn sie keine Information haben und mitteilen, dass sie sofort mehr erzählen, wenn neue Information vorhanden ist.

4. Die Auflösung der Krise bedeutet das regelmäßige Übergehen/Bewertung der Auflösung der Krise und das Management der Erwartungen. Schnelle und konsequente Aktionen und zuverlässige Informationen bauen Vertrauen auf, dass die Krise gelöst wird. Das ist besonders wichtig bei den verlängerten Krisen.

5. Die Nachbehandlung der Krise enthält Aktionen, die Organisationen dabei unterstützen, sich auf die neue Situation nach der Krise zu orientieren und die Möglichkeiten der Situation zu sehen. Zentrale Fragen zu betrachten sind zum Beispiel, was für Reaktionen die Krise auslöst, was ist die Ursache der Krise, was die Krise gelehrt hat und wie die Organisation und die Gesellschaft nach der Krise angesehen werden können.

Karhu und Henriksson (2008: 31–32) wiederum teilen den Krisenprozess in vier Phasen ein:

1. Voraussagen der Krise: Karhu und Henriksson empfehlen alle möglichen Krisen und andere Ausnahmesituationen vorauszusagen.
2. Zu der Vorbereitung gehören Krisenkommunikationsanleitungen und Ausbildung der Personen, die sich mit den Krisensituationen beschäftigen. Für Schlüsselpersonen sollten auch Stellvertreter\*innen benannt werden.
3. Die Aktionen während der Krise erlauben kaum Fehler. Dabei hilft die Vorbereitung.
4. Die Nachbehandlung umfasst Evaluierung und Korrekturmaßnahmen.

Das Material dieser Untersuchung wurde am Anfang des Jahres 2022 gesammelt. Bis zu diesem Termin hatten wir schon mehrere Infektionswellen und zwei neue Virusvarianten erlebt. Jedoch waren wir noch in der akuten Phase der Krise, weil das Abflauen der Pandemie erst später im Frühling 2022 begann. In Bezug auf die Krisenkommunikation bedeutet das, dass die Krisenkommunikation noch während der Materialsammlung dieser Arbeit intensiv war und die Richtlinien ständig aktualisiert wurden.

#### 2.2.4 Planung der Krisenkommunikation

Nach Juholin (2022: 279) wird die Krisenkommunikation sehr oft mit der schnellen strategischen Kommunikation verglichen. Während einer Krise ist Krisenkommunikation realzeitlich und mehrkanalig und die Information verbreitet sich sehr schnell (Juholin 2022: 279), sowohl richtige als auch falsche Information (Hakala/Tikka 2020; zit. nach Juholin 2022: 279). Die Krisenkommunikation wird normalerweise auch als ein Mittel betrachtet, um

eine plötzliche und kurze Ereignisfolge zu handhaben. Eine Krise kann jedoch lange dauern, und das bedeutet, dass die Krisenkommunikation sich auch verändern und in strategische Kommunikation entwickeln wird. Strategische Kommunikation unterscheidet sich von der Krisenkommunikation dadurch, dass das Tempo der strategischen Kommunikation situationsabhängig wechselt. (Juholin 2022: 279)

Karhu und Henriksson (2008: 42–46) benennen insgesamt 10 Fehler, die oft mit dem Krisenkommunikationsplan gemacht werden. Erstens werden Anleitungen oft zu theoretisch erstellt. Außerdem können Anleitungen zu umfassend und zu detailliert sein, auf anderer Seite zu beschränkt oder zu einseitig sein. Darüber hinaus können Anleitungen auch veraltete oder sogar geheime bzw. vertrauliche Informationen enthalten. Schwierig wird es auch, wenn die Anleitungen nach einem von außen vorgegebenem Modell strukturiert sind und nicht nach organisationseigenen Charakteristika. Es muss auch beachtet werden, dass die Anleitungen während der richtigen Krise nicht funktionieren, wenn sie nicht geübt werden. Problematisch ist auch, wenn Anleitungen nur im Intranet vorhanden sind. Auch wenn Anleitungen vor der Zeit der heutigen Nachrichtenaktionen erstellt wurden, werden die Macht und Schnelligkeit des Internets nicht berücksichtigt.

Ein Krisenkommunikationsplan kann nicht zu umfangreich und detailliert sein, damit man den Plan gut verstehen und verwenden kann (Juholin 2022: 280). Ein Krisenkommunikationsplan ist eine Linienführung, die die Aktionen in einer Krisensituation anzufangen und weiterzuführen hilft. Während einer Krise gibt es unterschiedliche Kommunikationsrollen, wie z. B. Führung der Krise, Krisenkommunikation und Verantwortlichkeit der Krisenteilnehmer\*innen. Das erste Ziel der Pflege einer Krise ist es, die Menschen vor der Krise zu schützen, erst danach wird man sich z. B. um materielle Sachen kümmern. (Juholin 2022: 280) Obwohl Krisen immer unterschiedlich sind und es kein einziges Modell gibt, um eine Krisensituation zu handhaben, kann man auf jeden Fall sich vor der Krise vorbereiten. Juholin empfiehlt (2022: 280–281), dass man schon im Voraus überlegt, was für Krisen die Organisation betreffen kann, was sind die Prinzipien der Kommunikation, welche Ziel- und Interessengruppen die Organisation hat und in welcher Reihenfolge sie wichtig sind, welche Medien benutzt werden, welche Verantwortlichkeiten verschiedene Personen und Gruppen haben und welche Kooperationspartner\*innen die Organisation in verschiedenen Krisen hat. Darüber hinaus ist es gut, die Aktionen während einer Krise Schritt für Schritt zu planen, einschließlich Handlungsweisen und Instruktionen.

Außerdem müssen die Verfügbarkeit und Aktualisierung von Materialien berücksichtigt werden, und Lernen und Üben sind ebenfalls unerlässlich. (Juholin 2022: 281)

Korpiola (2011: 87) empfiehlt, dass die Ziele der Krisenkommunikation, die verwendeten Handlungsweisen und Medienwahl auf den Krisenkommunikationsplan geschrieben werden. Darüber hinaus fordert Korpiola (2011: 87–88) auf, schon im Voraus zu überlegen, welche die verwendeten Kanäle sind, wie Mitteilungen gemacht werden, was für eine Strategie verwendet wird, was für ein Aussehen die Krisenkommunikation hat und wie die Qualität und Fehlerfreiheit sichergestellt werden. Wichtig ist auch zu berücksichtigen, ob die Kommunikation und deren Inhalte relevant für die gewählten Medien sind (Korpiola 2011: 88). Auch schon im Voraus vorbereitete und während der Krise aktualisierte Krisenkommunikationsinternet- bzw. -intranetseiten gehören zur Krisenvorbereitung, und weiterhin sollten verschiedene Sprachen zum Beispiel bei E-Mailmitteilungen beachtet werden (Korpiola 2011: 89–90). Korpiola (2011: 93–94) erwähnt auch, dass unterschiedliche Szenarien und Risikomodellen beachtet werden sollten und dass gewisse Personen für gewisse Aufgaben der Krisenkommunikation verantwortlich sind. Dazu gehört auch die Ausbildung des Personals für unterschiedliche krisenzeitige Ausgaben (Korpiola 2011: 94).

Zu der Vorbereitung gehört auch, dass die Organisation über die eigene Struktur und Tätigkeit auf dem Laufendem ist (Juholin 2022: 291). Dazu gehören auch die aktuellen Internetseiten der Organisation (Korpiola 2011: 91). Informationen beispielsweise über Organisation, Geschäftsbereich, Personal, Umsatz, Produkte und Dienste sollten aktuell und auch gut vorhanden sein (Juholin 2022: 291). Darüber hinaus wäre es gut, dass das Material auch in der papierenen Form vorhanden ist, damit man das Material auch dann nutzen kann, wenn der Zugang zum Internet verhindert wird. Andere relevante Kenntnisse während einer Krisensituation sind Kommunikations- und technologische Kenntnisse, wie z. B. die Benutzung und das Moderieren von Computerprogrammen und Apps. (Juholin 2022: 291)

Juholin (2022: 291) und Korpiola (2011: 87) betonen, dass der Krisenkommunikationsplan oft genug in der Praxis geprüft werden soll, weil das Dokument allein nicht nützlich ist.

Außerdem verändert das Umfeld der Kommunikation sich andauernd, was die Weiterverfolgung der Kommunikation erfordert (Korpiola 2011: 87). Übungen können sowohl in der Organisation internal organisiert werden als auch mit externen Akteuren (Juholin 2022: 291). Die Übungen ermöglichen es, dass der Plan verbessert werden kann und auch, dass das Personal die krisenzeitige Handlungsweise wiederholen kann (Juholin 2022:

291). Korpiola (2011: 102) empfiehlt auch, dass die Schwächen, Stärke, Möglichkeiten und Risiken einer gewählten Strategie mit einer SWOT-Analyse betrachtet werden. Mit Hilfe der Analyse bekommt man Information, die gute Entscheidungen zu machen hilft.

Auch Korpiola und Poutanen (2021: 14–15) betonen die Wichtigkeit der Risikobewertung. Die Risikobewertung ermöglicht es, Risiken vorauszusagen und zu verhindern. Jedoch erwähnen Korpiola und Poutanen (2021: 15), dass ziemlich viel Aufmerksamkeit auf technologische und weitreichende Risiken, wie zum Beispiel Cyberrisiken, in letzter Zeit gerichtet wurde, aber Pandemien wurden nicht so viel betrachtet. Vor der COVID-19 Pandemie galten Pandemien nicht als so ein großes Risiko. Aus dem Blickwinkel des Voraussagens werden Pandemien als solche Ereignisse bezeichnet wie zum Beispiel Sturzwellen und Erdbeben, aber mit menschlichem Element, und global betrachtet breiten Pandemien sich schneller aus (Korpiola/Poutanen 2021: 27). Bei Pandemien ist auch das zu bedenken, dass die Folgen weitgreifender sein können als ursprünglich gedacht wurde, und als Beispiele erwähnen Korpiola und Poutanen (2021: 29) unter anderem den gesellschaftlichen Lockdown, die Möglichkeit, die Arbeit zu verlieren sowie Fernarbeit und -unterricht.

### 2.2.5 Besonderheiten der digitalen Kommunikation

Heutzutage schafft die digitale Öffentlichkeit sowohl neue Herausforderungen als auch Möglichkeiten für die Krisenkommunikation. Eigentlich ist die Krisenkommunikation ohne soziale Medien heutzutage nicht mehr möglich. (Juholin 2022: 275–276) Als Beispiel erwähnt Juholin (2022: 276) die Kommunikation während der Coronapandemie, als die Kommunikation der Staatsverwaltung und der anderen Behörden die Bürger\*innen gerade durch soziale Medien erreicht hat, obwohl auch Fernsehen und Radio eine wichtige Rolle gespielt haben. Außerdem betont Juholin (2022: 276), dass die Bekanntheit der Organisation und auch ihre Internetseiten wichtige Aspekte sind.

Auch Korpiola (2011: 33) geht davon aus, dass soziale Medien gleichzeitig sowohl eine Möglichkeit als auch eine Herausforderung für Organisationen sind. Soziale Medien bieten eine Möglichkeit effektiv und realzeitlich während einer Krise zu kommunizieren, aber nur wenn die Kanäle, Netzwerke und Prozesse schon im Voraus gebildet sind, weil eine Krisensituation fordert, die sozialen Medien sofort schon am Anfang einer Krise in Gebrauch zu nehmen. Darüber hinaus erwähnt Korpiola (2011: 33), dass die Internetseiten im Voraus auch Besucher\*innen haben müssen, damit die Möglichkeiten der Seiten effektiv genutzt

können werden. Weiterhin müssen die Internetseiten mit den anderen sozialen Medien verbunden werden. Außerdem helfen soziale Medien, die Netzwerke schon vor einer Krise zu bilden, und durch dieselben Netzwerke kann die Krisenkommunikation durchgeführt werden (Korpiola 2011: 39). Obwohl soziale Medien eine gute Unterstützung in der Krisenkommunikation sind, können durch sie die Kerntätigkeiten der Krisenkommunikation nicht in jeder Situation gepflegt werden, sondern andere Kanäle, z. B. Radio, Fernsehen und Zeitungen, werden auch gebraucht (Korpiola 2011: 41–42).

Korpiola (2011: 18) definiert digitale Öffentlichkeit als einen öffentlichen Raum, der aus unterschiedlichen Medien, Suchmaschinen und Apps besteht. Sie dient auch als einen Platz, wo unterschiedliche Netzwerke, Akteure und Gemeinschaften miteinander treffen. Die digitale Öffentlichkeit ist realzeitig, und auch Krisennachrichten werden schnell durch verschiedene Medien nicht nur lokal, sondern auch global verbreitet. Deswegen wird von der Krisenkommunikation ständige Bereitschaft und schnelles Reagieren erfordert. (Korpiola 2011: 18, 20)

Auch Lehtonen (2009: 115) ist der Meinung, dass das Internet das Konzept der Krisenkommunikation verändert hat. Obwohl ein in der Presse erschienenenes Gespräch schnell vergessen wird, wird es dauerhaft im Internet aufgezeichnet. Das Internet ermöglicht auch die Bildung internationaler Gemeinschaften für oder gegen Themen. Darüber hinaus erwähnt Lehtonen (2009: 115), dass die Ereignisse dank Internet schneller weitergehen und der Informationsfluss praktisch verzögerungsfrei ist. Allerdings ist zu beachten, dass sich Gerüchte und falsche Informationen ebenso schnell wie Nachrichten im Internet verbreiten. Gleichzeitig gibt es noch die Möglichkeit, die Informationen zu korrigieren. Außerdem bietet das Internet den an der Situation Beteiligten einen Ort, um die Situation, ihre Ursachen und Auswirkungen zu kommentieren und zu bewerten. Andererseits können diese Diskussionen dazu führen, dass offizielle Informationen und Bürgerdiskussion einander widersprechen, was wiederum Verwirrung hervorruft. (Lehtonen 2009: 115–117)

### **2.3 Risikokommunikation während der COVID-19 Pandemie**

Da die COVID-19-bezogene Kommunikation im Grunde eine risikobezogene Kommunikation war, wird neben dem Begriff der Krisenkommunikation der Begriff *Risikokommunikation* verwendet. Nach Lehtonen (2009: 9, 15–16, 138–139) sind Risiken geschätzte Wahrscheinlichkeiten für unterschiedliche Ereignisse, und sie können in objektive (auf unterschiedlichen Berechnungen oder vergangenen Ereignissen basierende) und

subjektive (auf Statistiken, persönlichen Berechnungen und Wahrnehmungen der Umwelt basierende) Risiken eingeteilt werden.

Korpiola und Poutanen (2021: 18) definieren Risiken als Vorstellungen über Drohungen. Über Risiken wird in der Gesellschaft verhandelt, und sie haben ihre eigene soziale und kulturelle Dimension. Im Alltag bedeuten Risiken solche Situationen, die nichtgewünschte Folgen haben (Secretariat of the ISO 2009; zit. nach Korpiola/Poutanen 2021: 18). Nach klassischer Definition bestehen Risiken aus mathematischer Wahrscheinlichkeit des Ereignisses und geschätzten Nachteilen des Ereignisses (Secretariat of the ISO 2009; zit. nach Korpiola/Poutanen 2021: 18).

Die Risikokommunikation wird als interaktive, verantwortungsbewusste und effektive Kommunikation oder Informationsaustausch über verschiedene Gefahren und Risiken, wie zum Beispiel Pandemien, beschrieben, die zwischen der Organisation und ihren Zielgruppen stattfindet (Lehtonen 2009: 31–32, 139). Ein zentraler Aspekt der Risikokommunikation ist, dass sie sie bei der Unterscheidung zwischen zuverlässigen und unzuverlässigen Informationen anleitet (Lehtonen 2009: 31). Die Herausforderung besteht darin, die Aussagen verschiedener Experten zu verallgemeinern und die Interpretations- und Reaktionsmöglichkeiten der Zielgruppe auf Risiken zu berücksichtigen. Wie ein gemeinsames Verständnis der Risikofaktoren zwischen der Organisation und ihren Zielgruppen erreicht werden kann, bringt ebenfalls eine eigene Herausforderung mit sich. In einer akuten Situation steht die Risikokommunikation vor der Herausforderung, wie Ängste, Unsicherheiten usw. der Zielgruppe abgebaut werden können. (Lehtonen 2009: 32–33)

In Anlehnung an frühere Forschung schlägt Lehtonen (2009: 34–35) sechs Aufgaben der Gesundheitsrisikokommunikation vor:

1. Die Zielgruppe sollte informiert werden. Die Risiken müssen beschrieben werden auf Basis von Forschungsergebnissen, wie zum Beispiel die Strahlungsgefahr von Mobiltelefonen.
2. Über mögliche Gefahren, gesundheitliche Auswirkungen und Schutzmaßnahmen sollte informiert werden, wenn es beispielsweise um vermutete Schadstoffe geht.
3. Der Schadenbereich muss abgegrenzt werden und darüber muss informiert werden.
4. Bei der Exposition für einen gefährlichen Stoff wie Radon sollten die Art des Gesundheitsrisikos und die Schutzmaßnahmen mitgeteilt werden.

5. Über offensichtliche schädliche Wirkungen, wie zum Beispiel Morbidität an bestimmten Arbeitsplätzen, muss informiert werden und die krankheitsauslösenden Faktoren müssen identifiziert werden.

6. Die Zielgruppe muss gewarnt und über Schutzmaßnahmen informiert werden, wenn zum Beispiel ein Unfall beim Transport gefährlicher Stoffe passiert.

OECD (2002; zit. nach OECD 2016: 20–21) wiederum stellt vier Hauptaufgaben der Risikokommunikation vor:

1. Bildung und Aufklärung bedeutet das Informieren über Risiken und Umgang mit Risiken.
2. Risikotraining und Anreiz von Verhaltensänderungen unterstützen Menschen, mit den Risiken zurechtzukommen, ihr tägliches Verhalten zu ändern und somit Risiken für ihr Leben und Gesundheit zu reduzieren.
3. Stärkung des Vertrauens in Institutionen der Risikobewertung und des Risikomanagements schaffen Vertrauen darin, dass die gesellschaftlichen Strukturen in der Lage sind, effektiv, fair und annehmbar mit Risiken umzugehen.
4. Beteiligung an risikobezogenen Entscheidungen und Konfliktlösungen bedeutet, dass auch Interessenvertreter\*innen und andere Vertreter\*innen der Öffentlichkeit sich zum Beispiel an der Risikobewertung beteiligen können.

Risikomanagement wird als fortlaufende Aktivität und wesentlicher Bestandteil des täglichen Managements beschrieben (Lehtonen 2009: 14). Mit dem Risikomanagement wird versucht, Risiken vorauszusagen und zu reduzieren und auch die Menschen auf alternative Entwicklungen in der Zukunft vorzubereiten (Lehtonen 2009: 139).

Während der Pandemien führen unterschiedliche Akteure Risikokommunikation durch (Korpiola/Poutanen 2021: 18). Schäden, die Menschen durch Risikomanagement zugefügt werden, sollten begründet werden. Schäden sowie Risikobewertung sind für Subjektivität empfänglich, weil Menschen unterschiedliche Erfahrungen über Schäden haben und manchmal es keine solche Risikobewertungen gibt, die sich auf Daten basieren (Sitra 2002; zit. nach Korpiola/Poutanen 2021: 19, Korpiola/Poutanen 2021: 18–19). Als Beispiel erwähnen Korpiola und Poutanen (2021: 19) Todesfälle während der COVID-19 Pandemie und deren Beziehung mit den anderen möglichen Faktoren, die zum Tod beigetragen haben.

Sven Ove Hansson definiert ein Risiko als eine Kombination aus Wissen und Unsicherheit (Hansson 2004; zit. nach Korpiola/Poutanen 2021: 20). Es ist üblich, dass die Wahrscheinlichkeiten der Risiken unbekannt sind. Deswegen werden auch die auf Risikobewertungen basierende Entscheidungen mit Hilfe der auf vereinfachten Problembeschreibungen basierenden Wahrscheinlichkeiten gemacht. Das bedeutet, dass die Entscheidungen meistens unter Unsicherheit gemacht werden (Hansson 2004; zit. nach Korpiola/Poutanen 2021: 20), und während der COVID-19 Pandemie hat das sich sehr deutlich gezeigt (Korpiola/Poutanen 2021: 20). Es ist nicht immer sicher, wie man am besten mit unterschiedlichen Empfehlungen umgehen sollte. Es ist auch nicht leicht über Unsicherheiten zu kommunizieren, weil neue Blickwinkel und Empfehlungen sehr schnell entstehen. (Korpiola/Poutanen 2021: 20) Genaue und realzeitige Information zu finden ist unmöglich. Das wirft zum Beispiel solche Fragen auf, was gesagt werden kann und ob die getroffenen Entscheidungen geändert werden sollen. (Korpiola/Poutanen 2021: 20–21)

## **2.4 Barrierefreie Kommunikation**

In den einschlägigen Krisenkommunikationsquellen, die als Forschungsliteratur in dieser Arbeit verwendet werden, wird nicht viel auf Mehrsprachigkeit und allgemeine Zugänglichkeit der Kommunikation eingegangen. Im Hinblick auf die vorliegende Untersuchung ist die Zugänglichkeit der Kommunikation jedoch ein wichtiger Begriff, der definiert werden muss. In Krisenzeiten ist es wichtig, dass Menschen trotz möglicher Einschränkungen aktuelle Information erhalten. Zugänglichkeit bedeutet, dass unterschiedliche Gemeinschaften und Benutzer\*innen möglichst gleichwertig bedient werden (Hirvonen/Kinnunen/Tiittula 2020: 13). Barrierefreiheit umfasst sowohl die physische Zugänglichkeit des Raums als auch verschiedene Aspekte in Bezug auf Sprache und Kommunikation, wie z. B. Dolmetschen oder Übersetzen (Hirvonen/Kinnunen/Tiittula 2020: 13).

Die Definitionen von Zugänglichkeit umfassen unter anderem Dimensionen der kulturellen, technischen, kognitiven und digitalen Zugänglichkeit (Hirvonen/Kinnunen/Tiittula 2020: 20). Mit der kulturellen Zugänglichkeit wird gemeint, dass die Vielfalt in kulturellen Dienstleistungen berücksichtigt wird. Die technische Zugänglichkeit bedeutet, dass der Dienst mit Hilfsmitteln verfügbar ist. Die kognitive Zugänglichkeit verweist darauf hin, dass die Information verständlich ist. Die digitale Zugänglichkeit bedeutet die Verfügbarkeit von Online- und mobilen Diensten. (Hirvonen/Kinnunen/Tiittula 2020: 20)

Hirvonen, Kinnunen und Tiittula (2020: 15) beschreiben die Kommunikation als eine Tätigkeit, bei der Nachrichten behandelt werden. Darüber hinaus werden gemeinsame Handlungsweisen übernommen. Außerdem kann die Kommunikation unidirektional erfolgen, wobei sie von Kommunikator\*in an eine/n Empfänger\*in oder an ein breiteres Zielpublikum gerichtet wird. Die Kommunikation kann aber auch bi- oder multidirektional und somit interaktiv erfolgen. (Hirvonen/Kinnunen/Tiittula 2020: 15)

Bei der Zugänglichkeit von Massenkommunikation muss Aufmerksamkeit darauf gerichtet werden, wie die Kommunikation so gestaltet wird, dass die Kommunikation auch jene Zielgruppen erreicht, die mit Hilfe üblicher Kommunikation nicht werden können (Hirvonen/Kinnunen/Tiittula 2020: 15). Das heißt, dass die Kommunikation im Hinblick auf diese Zielgruppen modifiziert und neu ausgerichtet werden sollte, damit die Verwendung der Kommunikation auch durch diese Gruppen möglich wird. (Hirvonen/Kinnunen/Tiittula 2020: 15–16) Als Beispiele für funktionale Einschränkungen, die die Kommunikation beeinflussen, nennen Hirvonen, Kinnunen und Tiittula (2020: 17) Hör- und Sehbehinderungen, Hörsehbehinderungen, kognitive und wissensbezogene Einschränkungen sowie sprachliche und kulturelle Einschränkungen.

Nach Hirvonen, Kinnunen und Tiittula (2020: 18) bedeutet die Zugänglichkeit der Kommunikation, dass die Kommunikationsressourcen so geplant, gebaut, gestaltet und kommuniziert werden, dass die Aktivitäten, die Menschen brauchen, für alle möglich sind. In der Praxis bedeutet dies, dass die Teilhabe am Arbeitsleben, am Lernen und an der Kultur sowie die Benutzung gesellschaftlicher Leistungen, die Einflussnahme auf gemeinsame Belange und die Flüssigkeit des Alltags möglich sind. Die Ressourcen, die berücksichtigt werden sollen, sind:

1. Inhalte der Kommunikation, die in informative Inhalte wie Anleitungstexte und ästhetische Inhalte wie Filme eingeteilt werden können.
2. Arten der Kommunikation, d. h. schriftlicher Text, mündliche Rede, Gebärden, Visualisierungen, Aufnahmen, Mimik und Gestik.
3. Praxis und Umwelt der Kommunikation, die Interaktionssituationen und Texte wie Zeitungen, Internetseiten und Anschlagtafel und deren Kombinationen wie gerichtliches Verfahren und Büroarbeit bedeuten.

Die Begriffe diesem Bereich variieren. Barrierefreiheit und Zugänglichkeit werden manchmal als Synonyme verwendet, aber auf Deutsch wird die Zugänglichkeit der Kommunikation nach Maaß und Rink (2019; zit. nach Hirvonen/Kinnunen/Tiittula 2020: 19) durch Barrierefreiheit bezeichnet. Auch die Verfügbarkeit, also die Funktionalität eines Produkts im Gebrauchszustand, und die Verständlichkeit, die ein Teil der Verfügbarkeit ist, hängen mit der Barrierefreiheit zusammen (Suojanen et al. 2012: 19; zit. nach Hirvonen/Kinnunen/Tiittula 2020: 19, SFS 2017; zit. nach Hirvonen/Kinnunen/Tiittula 2020: 19). Beispielsweise ist ein Text, der für die Zielgruppe verständlich und akzeptabel ist, verfügbar. Dies wiederum erhöht die Erreichbarkeit (Hirvonen/Kinnunen/Tiittula 2020: 19).

Darüber hinaus gehört auch die sprachliche Zugänglichkeit dazu. Beispielsweise führt die sprachliche Zugänglichkeit von Sozial- und Gesundheitsdiensten dazu, dass der/die Kunde\*in die Leistungen kennt und die Leistung auch erhält (Oikeusministeriö 2018; zit. nach Hirvonen/Kinnunen/Tiittula 2020: 19). Außerdem wird der/die Klient\*in verstanden, und er/sie wiederum versteht die Anweisungen bezüglich der eigenen Behandlung. Somit ist er/sie in der Lage, Verantwortung für die eigene Behandlung zu übernehmen. (Oikeusministeriö 2018; zit. nach Hirvonen/Kinnunen/Tiittula 2020: 19) Als wichtigstes Mittel der sprachlichen Zugänglichkeit wird leichte Sprache bezeichnet (Kehitysvammaliitto 2019; zit. nach Hirvonen/Kinnunen/Tiittula 2020: 19–20). Hirvonen, Kinnunen und Tiittula (2020: 20) betonen, dass es bei der Zugänglichkeit von Online-Diensten sowohl auf die technische als auch auf die inhaltliche Zugänglichkeit ankommt, was bedeutet, dass der Dienst mit verschiedenen Hilfsmitteln (z. B. Hören und Lesen) benutzt werden kann und dass er auch verständlich und aufnehmbar ist.

Der Unterschied zwischen Vorhandensein und Zugänglichkeit wird auch berücksichtigt. Das bedeutet, dass Absender\*innen und Empfänger\*innen unterschiedliche kommunikative Ressourcen haben. (Hirvonen/Kinnunen/Tiittula 2020: 20) Als Beispiel erwähnen Hirvonen, Kinnunen und Tiittula (2020: 20) eine Situation, wenn russischsprachige Literatur vorhanden ist, aber die Leser\*innen kein Russisch können. In dieser Situation ist die Literatur für die Leser\*innen nicht zugänglich, und die Sprache bildet eine Barriere.

Die Begriffe Barriere und Behinderung beziehen sich auch auf Zugänglichkeit (Hirvonen/Kinnunen/Tiittula 2020: 20). Dies bedeutet, dass das Umfeld Einschränkungen und Behinderungen setzt. Abhängig von der Situation, den Eigenschaften und den Handlungsvoraussetzungen des Umfelds können die Aktivitäten aller Personen eingeschränkt

sein. Wenn die Arbeitsräume beispielsweise nur für einen Benutzertyp ausgelegt sind, können nicht alle unabhängig von ihren Fähigkeiten arbeiten. Aus diesem Grund empfehlen Hirvonen, Kinnunen und Tiittula (2020: 20–21), anstelle von Beschränktheit den Begriff der variierenden Fähigkeiten von Menschen zu verwenden.

Christiane Maaß und Isabel Rink bezeichnen barrierefreie Kommunikation aus der Sicht des/der Benutzers/Benutzerin und der Nachricht. Nach Maaß und Rink (2019: 24) ist die Nachricht barrierefrei, wenn der/die Benutzer\*in die Nachricht mit Hilfe der verfügbaren technologischen und sinnlichen Ressourcen findet und wahrnimmt. Als Beispiel erwähnen Hirvonen, Kinnunen und Tiittula (2020: 24) den Alternativtext eines Bildes, der mit Hilfe des Screenreaders gefunden werden kann. Die Nachricht muss auch aus Benutzersicht verständlich sein, d. h. beispielsweise den sprachlichen Kompetenzen des Benutzers bzw. der Benutzerin entsprechen (Maaß/Rink 2019: 24; Hirvonen/Kinnunen/Tiittula 2020: 24). Das Verstehen hingegen soll zur gewünschten Handlung führen. Dies wird möglich, wenn es dem/der Benutzer\*in möglich ist, sich an die Nachricht zu erinnern und sie mit früheren und anderen Informationen zu verbinden, die er/sie gleichzeitig prozessiert. (Maaß/Rink 2019: 24–25; Hirvonen/Kinnunen/Tiittula 2020: 24–25)

Im Hinblick auf die Gesetzgebung muss auch darauf aufmerksam gemacht werden, dass das Europäische Parlament und der Europäische Rat im Jahr 2016 die Richtlinie (EU) 2016/2102 (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102) über die Zugänglichkeit von Internetseiten und mobilen Apps des öffentlichen Sektors erlassen haben. Diese Richtlinie gilt ab dem 23.9.2018 für alle Onlinedienste des Staates, der Städte und Kommune, der Universitäten und Hochschulen und der anderen öffentlichen Instanzen (Humak). Die Übergangsperiode für alte Internetseiten beendete am 23.9.2020 und für Mobildienste am 23.6.2021. Zentral in dieser Richtlinie ist, dass alle digitale Dienste verwenden können, unabhängig von eigenen möglichen Einschränkungen. Zu der Zugänglichkeit gehören nach der Richtlinie sowohl technische Zugänglichkeit der Dienste (z. B. ob die Links funktionieren) als auch Verständlichkeit der Dienste, die auch die sprachliche Zugänglichkeit umfasst. Das bedeutet, dass die Inhalte z. B. klar geschrieben und die Seiten korrekt und nach den Links betitelt werden sollen. Außerdem sollen die Benutzer\*innen die Dienste durch verschiedene Sinnesorgane und mit verschiedenen technischen Geräten verwenden können, d. h. dass beispielsweise Personen mit Sehbehinderung die Texte hören können sollten. (Humak)

## 2.5 Frühere sprach- und kommunikationswissenschaftliche Untersuchungen zu der COVID-19 Pandemie

Zu der COVID-19 Pandemie gibt es schon zahlreiche Untersuchungen, auch im Hinblick auf Krisenkommunikation. Weil das Thema aus der Perspektive von Hochschulen bisher nur wenig untersucht wurde, stellt dieser Abschnitt insbesondere solche Studien vor, in denen Organisationskommunikation oder institutionelle Mehrsprachigkeit während der COVID-19 Pandemie untersucht wurden. Im Hinblick auf die Krisenkommunikation an Hochschulen während der COVID-19 Pandemie können die Ergebnisse dieser Arbeit wenigstens teilweise die vorhandene Forschungslücke schließen.

Beispielsweise haben Ingrid Piller, Jie Zhang und Jia Li (2020) sich mit der Mehrsprachigkeit der Krisenkommunikation während der COVID-19 Pandemie beschäftigt. In ihrem Artikel fassen sie Ergebnisse verschiedener Fallstudien aus China zusammen; außerdem berücksichtigen sie auch globale chinesische Diaspora (Piller/Zhang/Li 2020: 503, 506). Anhand des untersuchten Materials identifizieren sie drei sprachliche Aspekte, die die COVID-19 Pandemie ausgelöst hat und die sie in ihrem Artikel näher betrachten. Als erstes Thema erkennen sie die Rolle englischzentrierter Mehrsprachigkeit in der globalen Krisenkommunikation. Den zweiten Aspekt bilden die Folgen der langfristigen Abwertung von Minderheitensprachen im Hinblick auf ihre Wirksamkeit in der Kommunikation während einer Ausnahmesituation. Als letzter Aspekt wird die Bedeutung von Sprachrepertoires für den Aufbau von Vertrauen und Beziehungen erwähnt. (Piller/Zhang/Li 2020: 507)

Als Ergebnis ihrer Untersuchung stellen Piller, Zhang und Li (2020: 503) fest, dass die mehrsprachige Krisenkommunikation während der COVID-19 Pandemie sich als globale Herausforderung erwiesen hat. Linguistische Minderheiten wurden von aktuellen und hochwertigen Informationen weitgehend ausgeschlossen, während die englische Sprache die globale Massenkommunikation dominiert hat. (Piller/Zhang/Li 2020: 503) Obwohl die englische Sprache heutzutage eine globale Lingua Franca ist, hat die Pandemie deutlich gezeigt, dass die englische Sprache als universelle Lösung für globale Kommunikationsprobleme eine Illusion ist (Piller/Zhang/Li 2020: 507).

Als weiteres Ergebnis wird deutlich, dass Minderheitensprachen in der Zukunft in eine Schlüsselstellung bilden sollten (Piller/Zhang/Li 2020: 509). Beispielsweise wurde in China im Hinblick auf Minderheitensprachen nach Ausbruch der Pandemie festgestellt, dass die Standardform der Mandarin nicht ausreicht, um die gesamte Bevölkerung zu erreichen und

die Einhaltung der allgemeinen Gesundheitsanweisungen sicherzustellen (Piller/Zhang/Li 2020: 508). Mehrsprachige Kommunikation war unerlässlich. Piller, Zhang und Li (2020: 509) weisen jedoch darauf hin, dass die Existenz einer mehrsprachigen Kommunikation allein nicht ausreicht, die Qualität der Nachrichten zu garantieren. Es muss auch verfügbar sein und als nötig erkannt werden. Es ist auch wichtig, dass es auf vielen verschiedenen Plattformen, in vielen Formaten und in allen relevanten Sprachen frei zugänglich ist. Wichtige Fragen sind auch, ob sie akzeptabel, d. h. zuverlässig und angemessen ist, und ob sie andererseits an unterschiedliche Anforderungen angepasst werden kann. (O'Brien et al. 2018; zit. nach Piller/Zhang/Li 2020: 509, O'Brien/Federici 2019; zit. nach Piller/Zhang/Li 2020: 509)

Als drittes Ergebnis wird festgestellt, dass sprachliche Herausforderungen während der COVID-19 Pandemie auch mit dem Aufbau von Beziehungen zusammenhängen. Erstens hat die Abwertung der Minderheitensprachen Nachwirkungen auf ihren Nutzen bei der Bereitstellung von Information (Chen 2020; zit. nach Piller/Zhang/Li 2020: 510). Zweitens hat die Nutzung digitaler Kommunikationstechnologien als Folge der physischen Distanzierung während der Pandemie zugenommen (Piller/Zhang/Li 2020: 511) und zwar, sowohl bei der mehrsprachigen Informationsverbreitung (Zhang/Wu 2020; zit. nach Piller/Zhang/Li 2020: 511, Zheng 2020; zit. nach Piller/Zhang/Li 2020: 511) als auch beim mehrsprachigen Beziehungsaufbau (Bai 2020; zit. nach Piller/Zhang/Li 2020: 511, Jang/Choi 2020; zit. nach Piller/Zhang/Li 2020: 511, Li et al. 2020; zit. nach Piller/Zhang/Li 2020: 511, Zhao/Zhang 2020; zit. nach Piller/Zhang/Li 2020: 511, Zhu 2020; zit. nach Piller/Zhang/Li 2020: 511).

Miriam Goetz und Lena Christiaans untersuchen wiederum in ihrem Beitrag (2021) die Krankenkassenkommunikation während der Corona-Pandemie untersucht. Die Autorinnen haben insgesamt 20 mitgliedsstärksten Krankenkassen miteinander verglichen. Zu den analysierten Krankenkassen gehörten 10 Krankenkassen sowohl aus dem gesetzlichen als auch privaten Sektor. Betriebskrankenkassen wurden aus dieser Analyse ausgeklammert. Die Analyse konzentriert sich auf die Internetseiten der ausgewählten Krankenkassen. Der Untersuchungszeitraum lag zwischen 31.8.2020–6.9.2020, und es handelt sich um eine Momentaufnahme der Krankenkassenkommunikation auf den Internetseiten. (Goetz/Christiaans 2021: 134) Goetz und Christiaans (2021: 135) gehen zuerst darauf ein, ob die Informationen zu COVID-19 überhaupt vorhanden sind. Danach wird analysiert, wie schnell die Informationen auffindbar sind und wie umfassend die Informationen sind. Als weitere Forschungsaspekte wird untersucht, wie zielgruppenspezifisch die Informationen

gestaltet sind und ob die Informationen übersichtlich strukturiert und klar verständlich sind. Danach wird noch gefragt, zu welchen Aspekten der physischen und psychologischen Dimension der Krise eingegangen wird. Den letzten Punkt bildet die Frage, wie umfangreich die Kommunikation die unterschiedlichen Phasen, Prävention, akuten Krankheitsfall und Nachsorge, berücksichtigt. (Goetz/Christiaans 2021: 135)

Die Analyse von Goetz und Christiaans (2021) zeigt, dass fast alle Seiten der untersuchten Krankenkassen Information zu COVID-19 enthalten (Goetz/Christiaans 2021: 135). Die Hinweise finden sich meistens auf der Startseite oder im ersten oder zweiten Drittel der entsprechenden Homepages. Bei der Auffindbarkeit gibt es jedoch Unterschiede zwischen den Seiten, denn teils gibt es Links zu einer anderen Internetseite und teils müssen die Nutzer\*innen scrollen oder Suchfunktion benutzen, um die gewünschte Information zu finden. (Goetz/Christiaans 2021: 135) Weitere Unterschiede finden sich bei der Vollständigkeit der Informationen und ihrer textlichen Aufbereitung. Es gibt nur bedingt klassische W-Fragen (wer/wie/was/wo usw.). Auf den jeweiligen Seiten der gesetzlichen Krankenkassen gibt es oft einen Mix aus FAQ's zu COVID-19, Angeboten oder auch Vorteilen der Kasse. Die privaten Krankenkassen scheinen mehr strukturiert zu sein, und z. B. alle Subsites werden zwischen Privat- und Geschäftskunden differenziert. (Goetz/Christiaans 2021: 135) Überdies sind die Informationen auf den Seiten der privaten Krankenkassen knapper und wenig persönlich, aber manchmal pointierter formuliert als die Informationen auf den Seiten der gesetzlichen Krankenkassen. Auf den Seiten aller Krankenkassen gibt es auch weiterführende Links zu den Seiten des Robert Koch-Instituts, der Weltgesundheitsorganisation (WHO) oder des Bundesministeriums für Gesundheit (BMG). Es gibt auch Einzelangebote für die Versicherten je nach Krankenkasse. (Goetz/Christiaans 2021: 136)

Als weiteren Aspekt untersuchen Goetz und Christiaans (2021) die Art der Informationsvermittlung. Es wird festgestellt, dass die meisten Krankenkassen eine Tendenz zu verklausulierten Sätzen zeigen (Goetz/Christiaans 2021: 136). Der Satzbau der Internetseiten der Krankenkassen ist oft verschachtelt. Dazwischen gibt es manchmal auch medizinische Fachbegriffe. (Goetz/Christiaans 2021: 136–137) Inhaltlich werden z. B. Prävention und Akutfall einer COVID-19-Infektion behandelt, aber die Inhalte und ihr Umfang variieren zwischen den Krankenkassen. Es gibt auf den Internetseiten jedoch keine Informationen oder Angebote zum Umgang mit Folgesymptomen und zur Nachsorge einer COVID-19-Infektion. (Goetz/Christiaans 2021: 137)

Goetz und Christiaans (2021: 137) halten zusammenfassend fest, dass es in einigen Bereichen der Kommunikation noch Raum für Verbesserungen gibt. Zum einen wird zielgruppenspezifische Information benötigt, weil die Zielgruppen teilweise spezifische Information brauchen, die für andere Zielgruppen nicht relevant ist. Zum anderen erleidet die Verständlichkeit der Information, wenn die Kommunikation zu viele verschachtelte Sätze und Fachbegriffe enthält. Außerdem würden eine übersichtliche Strukturierung der Seiten in Themenblöcke und klare Sprache die Auffindbarkeit der gesuchten Informationen verbessern, Unsicherheiten abbauen und Vertrauen schaffen. Als Letztes schlagen Goetz und Christiaans (2021: 137) vor, dass zum Beispiel psychologische Sprechstunden, Programme zur psychologischen Stärkung, Maßnahmen zur Stressbewältigung und Anschlusskommunikation zur Nachbereitung und Bewältigung der Krise den Empfänger\*innen der Kommunikation helfen könnten, eine Krise zu verarbeiten.

### 3 Material und Methode

Im vorliegenden Teil werden die gewählten Universitäten, das Forschungsmaterial und die Methode vorgestellt. Zuerst werden die vier Universitäten vorgestellt, und auch die Auswahl der Universitäten wird begründet. Danach wird auf die Internationalisierung an diesen Universitäten eingegangen. Danach folgt die Vorstellung des Forschungsmaterials, und am Ende wird noch die qualitative Inhaltsanalyse vorgestellt.

#### 3.1 Die gewählten Universitäten

In diesem Kapitel werden die vier Universitäten, die zu der Forschung gewählt wurden, vorgestellt. Sie sind Universität Turku in Finnland, Universität Basel in der Schweiz, Karl-Franzens-Universität Graz in Österreich und Friedrich-Schiller-Universität Jena in Deutschland. Diese Universitäten wurden gewählt, weil sie unterschiedliche Internetseiten und somit auch unterschiedliche Internetseiten für die COVID-19 Information haben. Auf dieser Weise bieten sie einen umfangreichen Ausgangspunkt für die vergleichende Analyse zwischen den Internetseiten.

##### 3.1.1 Universität Turku

Universität Turku, kurz auch TY oder UTU (Kielitoimiston ohjepankki), wurde im Jahr 1920 gegründet. Sie charakterisiert sich als die älteste finnischsprachige Universität in der Welt. (TY1, Turun yliopiston kieliohjelman 12/2016: 2) Wie der Name besagt, liegt Universität Turku in der Stadt Turku, aber es gibt auch zwei weitere Campus und zwar in Pori (Kulturwissenschaft) und Rauma (Lehrerbildung) (TY2, TY3, TY4). Turku liegt in der südwestlichen Küstenregion Finnlands, in der neben der finnischen Sprache auch Schwedisch gesprochen wird. Von den drei Campusstädten ist Turku offiziell zweisprachig (Finnisch und Schwedisch), Pori und Rauma offiziell einsprachig (Finnisch). Universität Turku zählt zu drei größten Universitäten Finnlands zusammen mit Universität Helsinki und Universität Tampere (Aalto, Hanken, HY, ISY, JYU, LUT, LY, OY, TUNI, TY5, Uniarts, VY, ÅA).

An der Universität Turku studieren über 20 000 Studierende, arbeiten über 3 000 Mitarbeitende, und es gibt insgesamt 8 Fakultäten und 5 andere Institute (TY1, TY5, TY6). Die 8 Fakultäten sind: Humanistische Fakultät, Fakultät für Erziehungswissenschaft, medizinische Fakultät, mathematisch-naturwissenschaftliche Fakultät, juristische Fakultät, technische Fakultät, die Handelshochschule Turku und gesellschaftswissenschaftliche

Fakultät (TY7). Die 5 anderen Institute sind: Institut für Sprach- und Kommunikationsstudium (Sprachenzentrum), Brahea Institut an der Universität Turku, Turku PET (Positron emission tomography – Die Positronen-Emissions-Tomographie) Institut, das finnische Institut für Astronomie mit ESO und Turku Institut für Biowissenschaft (TY8, What ist PET?).

Universität Turku hat ihre Sprachenpolitik schriftlich in ihrem Sprachenprogramm beschrieben. Nach diesem Sprachenprogramm (Turun yliopiston kieliohjelma 12/2016: 2) sind die zentralen Ziele des Programms das Sprachenbewusstsein zu fördern und auch „das allgemeine Niveau des Sprachgebrauchs zu entwickeln“. Außerdem wird gestrebt, die Entwicklung der mehrsprachigen Sprachgemeinschaft zu fördern. Darüber hinaus enthält das Sprachprogramm auch Richtlinien z. B. dafür, wie Finnisch und die anderen Sprachen gleichgewichtig im Unterricht, in der Forschung und in den Dienstleistungen verwendet werden. (Turun yliopiston kieliohjelma 12/2016: 2)

Das Sprachenprogramm reguliert somit den Sprachgebrauch im Studium und Unterricht, in der Forschung und in den Dienstleistungen, und zwar sowohl in der internen als auch in der externen Kommunikation. Außerdem bietet es Empfehlungen zu interner und externer Kommunikation, Dienstleistungen, Namen und Terminologie, Schildern, Zeichen und Karten sowie zum Sprach- und Kommunikationsunterricht an. Finnisch und Englisch sind die zwei offiziellen Sprachen der internen Kommunikation der Universität Turku. Alle Einheiten der Universität haben auch finnisch- und englischsprachige Internetseiten. Es wird allerdings angegeben, dass die finnisch- und englischsprachigen Internetseiten nicht gleich umfangreich zu sein brauchen. (Turun yliopiston kieliohjelma 12/2016: 3–8)

### 3.1.2 Universität Basel

Universität Basel wurde im Jahr 1460 gegründet (Basel1, Basel2, Basel4). Sie identifiziert sich als die älteste Universität in der Schweiz und auch als eine von den ältesten Universitäten in Europa (Basel2, Basel3). Universität Basel liegt in der Stadt Basel. Basel gehört zu dem Kanton Basel-Stadt und liegt in der nördlichen Schweiz, direkt an der Grenze zwischen der Schweiz, Frankreich und Deutschland. Die Schweiz hat vier offizielle Sprachen: Deutsch, Französisch, Italienisch und Rätomanisch, und es hängt ab von dem Kanton, wie viele von diesen Sprachen zu den offiziellen Sprachen des jeweiligen Kantons gehören (Marten 2016: 156, Tacke 2012: 265, Schmidlin/Franceschini 2019: 1013). Nach Marten (2016: 156) ist der Kanton Basel-Stadt offiziell einsprachig Deutsch. Die offizielle Sprache in Basel ist Deutsch,

aber Schweizerdeutsch wird meistens gesprochen (Wikivoyage). Universität Basel gehört zu den sechs größten Universitäten der Schweiz (Statista1, Lage und Grösse der universitären Hochschulen in der Schweiz).

An der Universität Basel studieren über 13 000 Studierende und arbeiten über 6 000 Mitarbeitende (Basel4, Basel5). Es gibt 7 Fakultäten: theologische Fakultät, juristische Fakultät, medizinische Fakultät, philosophisch-historische Fakultät, philosophisch-naturwissenschaftliche Fakultät, wirtschaftswissenschaftliche Fakultät und Fakultät für Psychologie (Basel4). Es gibt auch vier universitäre Institute: Center for Philanthropy Studies (CEPS), Europainstitut, Institut für Bildungswissenschaften (FHNW Campus) und Institut für Bio- und Medizinethik (IBMB) (Basel6).

Auf den Internetseiten der Universität Basel konnte ich keine eigentlichen sprachenpolitischen Richtlinien in der schriftlichen Form finden. Auf jeden Fall hat die Universität Entscheidungen über Sprachen gemacht. Es wird festgehalten, dass Deutsch und Englisch als hauptsächliche Unterrichtsprachen dienen (Basel8: 5). Außerdem wird erwähnt, dass im formellen Kontext, z. B. in Vorlesungen oder anderen öffentlichen Veranstaltungen, oder im mehrsprachigen Gespräch, gilt „das Hochdeutsche als Sprache der Wahl“ (Basel7). Weiterhin wurde berücksichtigt, dass Englisch keine offizielle Sprache in der Schweiz ist, und deswegen wird auch nicht erwartet, dass alle Informationen auch auf Englisch vorhanden sind. Jedoch bereiten viele Unternehmen und Organisationen Information auch auf Englisch vor, weil die Schweiz sehr international geworden ist. (Basel7) Das hat auch Universität Basel gemacht: Obwohl die Schweiz vier Landessprachen hat, sind die Internetseiten der Universität Basel nur auf Deutsch und Englisch vorhanden.

### 3.1.3 Karl-Franzens-Universität Graz

Karl-Franzens-Universität Graz wurde im Jahr 1585 gegründet (Graz1, Graz2). Sie identifiziert sich als die zweitälteste Universität Österreichs und auch als eine der größten Universitäten des Landes (Graz1, Graz2). Sie liegt in der Stadt Graz, die nach Wien die zweitgrößte Stadt in Österreich ist (Statista2, Graz Stadtportal). Graz liegt im Bundesland Steiermark, im südöstlichen Teil des Landes, und ist auch die Hauptstadt des Bundeslandes (Graz Stadtportal, Steiermark/Eckdaten). Die offizielle Sprache in Österreich ist Deutsch (Marten 2016: 160). In einigen Regionen gelten auch Kroatisch, Slowenisch und Ungarisch als Amtssprachen (Doleschal 2012: 194, 196, 198, 200, 202, 204, Österreich/Zahlen und Fakten, Amtssprache, Sprachen, Kultur und Religion) In Steiermark gelten Kroatisch und

Slowenisch als zusätzliche Amtssprachen. (Borčić/Wollinger 2008: 160, Sochorek o.J.) Als Umgangssprache werden in Steiermark mittel- und südbairische Dialekte gesprochen (Languages of Austria, Oberösterreich im bairischen Sprachraum). Steiermarkischer Dialekt wird auch als steirische Sprache genannt (Steirische Sprache).

An der Karl-Franzens-Universität Graz studieren etwa 30 000 Studierende und arbeiten etwa 4 700 Mitarbeitende (Graz1, Graz3). Es gibt 6 Fakultäten: katholisch-theologische Fakultät, Rechtswissenschaften, sozial- und wirtschaftswissenschaftliche Fakultät, umwelt-, regional und bildungswissenschaftliche Fakultät, geisteswissenschaftliche Fakultät und naturwissenschaftliche Fakultät (Graz4, Graz5). Die zahlreichen Institute und Zentren gelten als akademische Subeinheiten unter den Fakultäten (Graz4). Neben den 6 Fakultäten haben unterschiedliche universitätsübergreifende Organisationen und Institutionen eine Rolle in der Forschung, Lehre und Bildung an der Karl-Franzens-Universität Graz (Graz6). Die Internetseiten der Karl-Franzens-Universität Graz sind auf Deutsch und Englisch, aber sonst konnte ich keine sprachenpolitischen Richtlinien in der schriftlichen Form finden.

### 3.1.4 Friedrich-Schiller-Universität Jena

Friedrich-Schiller-Universität Jena wurde im Jahr 1558 gegründet (Jena1). Nach Thüringer Koordinierungsstelle Naturwissenschaft und Technik (kürzer auch ThüKo NWT) ist die Friedrich-Schiller-Universität Jena „die älteste, größte und einzige Volluniversität in Thüringen“ (ThüKo/Thüringer Hochschulen). Sie gehört auch zu den ältesten Universitäten Deutschlands (Visit-jena.de). Friedrich-Schiller-Universität liegt in der Stadt Jena. Jena ist eine Großstadt im Bundesland Thüringen in Mitteldeutschland (Freistaat Thüringen).

Die einzige offizielle Sprache in Deutschland ist Deutsch. Neben dem Hochdeutschen werden, heutzutage jedoch mengenmäßig weniger, regionale Dialekte gesprochen. (Adler/Beyer 2018: 221–222, Marten 2016: 145). Die Stadt Jena gehört zu dem thüringischen Dialektraum (Wiesinger 1983: 859–862), noch genauer gesagt wird in Jena ilmthüringischer Dialekt gesprochen (Spangenberg 1990: 267). Außerdem sind in Deutschland vier autochthone Minderheitensprachen und eine regionale Sprache als linguistische Minderheiten anerkannt worden: Dänisch (in Schleswig-Holsteins), Friesisch (in Schleswig-Holstein Nordfriesisch und in Niedersachsen Saterfriesisch), Sorbisch (in Brandenburg Niedersorbisch und in Sachsen Obersorbisch), Romani (nicht-territorial) und Niederdeutsch (regionale Sprache in einigen Teilen Nordrhein Westfalens, Niedersachsens, Bremens, Hamburgs,

Schleswig-Holsteins, Mecklenburg-Vorpommerns, Brandenburgs und Sachsen-Anhalts) (Adler/Beyer 2018: 222–223, Marten 2016: 149–152).

An der Friedrich-Schiller-Universität Jena studieren etwa 18 000 Studierende und arbeiten über 9 000 Mitarbeitende (Jena2). Es gibt insgesamt 10 Fakultäten: theologische Fakultät, rechtswissenschaftliche Fakultät, wirtschaftswissenschaftliche Fakultät, philosophische Fakultät, Fakultät für Sozial- und Verhaltenswissenschaften, Fakultät für Mathematik und Informatik, physikalisch-astronomische Fakultät, chemisch-geowissenschaftliche Fakultät, Fakultät für Biowissenschaften und medizinische Fakultät. Wie bei der Karl-Franzens-Universität Graz, gibt es auch an der Friedrich-Schiller-Universität Jena zahlreiche verschiedene Einrichtungen. (Jena3). Wie bei den Universitäten Basel und Karl-Franzens-Universität Graz, sind die Internetseiten der Friedrich-Schiller-Universität Jena sowohl auf Deutsch als auch auf Englisch. Sonst konnte ich auch auf diesen Internetseiten keine sprachpolitischen Richtlinien finden.

### 3.1.5 Internationalisierung an den Universitäten

Universitäten sind im Allgemeinen immer bereits ihrem Wesen nach international gewesen. Somit können auch alle in diese Untersuchung ausgewählten Universitäten als internationale Einrichtungen angesehen werden. Sie haben fremdsprachige internationale Studienprogramme und auch fremde Sprache können studiert werden. An den Universitäten studieren viele internationale Austauschstudierende, aber auch viele internationale Promotionsstudierende. Darüber hinaus ist das Personal an den Universitäten international. Zum Beispiel an der Karl-Franzens-Universität Graz arbeiten Mitarbeiter\*innen aus Finnland und an der Universität Turku Mitarbeiter\*innen aus Deutschland. Aus geographischen Gründen sind in Mitteleuropa die Universitäten und ihr Personal und ihre Studierende im Allgemeinen noch internationaler als in Turku. In Bezug auf die drei deutschsprachigen Länder muss auch darauf aufmerksam gemacht werden, dass Deutsch im Allgemeinen nicht nur die landesintern dominierende Sprache in Deutschland, Österreich und der Schweiz ist, sondern auch eine internationale Sprache, weil es eine polyzentrische Sprache ist, die in diesen drei Ländern und auch in anderen Ländern in Mitteleuropa gesprochen wird (z. B. Belgien und Luxemburg). Das heißt, dass es in Deutschland, Österreich und der Schweiz auch internationale Studierende, Forschende usw. aus anderen deutschsprachigen Ländern gibt, und Englisch dient für die Leute aus anderen Ländern, die nicht Deutsch können.

Universitäten organisieren auch internationale Konferenzen, die von vielen internationalen Gästen besucht werden. Als Beispiel kann die vom internationalen FI-DACH-Forschungsnetzwerk organisierte FI-DACH-Konferenz genannt werden. Das Ziel des Forschungsnetzwerkes und der Konferenz ist die Forschung der kulturellen Beziehungen zwischen Finnland und den deutschsprachigen Ländern aus sprach-, kultur-, literatur- und übersetzungswissenschaftlicher Perspektive zu vertiefen. Die letzte FI-DACH-Konferenz wurde von der Universität Turku im Jahr 2022 organisiert. (FI-DACH tutkimusverkosto)

Von den gewählten Universitäten sind Universität Turku, Friedrich-Schiller-Universität Jena und Karl-Franzens-Universität Graz Mitglieder der Coimbra-Gruppe, zu der insgesamt 41 Universitäten gehören (Coimbra-group). Außerdem die gehören Universitäten Turku und Graz zum ELAN-Netzwerk (Members of ELAN-Network). Die Universitäten Turku und Jena sind auch Partnerhochschulen des Europäischen Campus der Stadt-Universitäten, d. h. European Campus of City Universities EC2U, zu dem insgesamt 7 Hochschulen gehören (Jena4, TY9).

### **3.2 Vorstellung des Materials**

Die Wahl des Materials wurde auf die Seiten *Aktuelles über Coronavirus* und *Anweisungen über das Corona-Ampelmodell der Universität Turku* (Universität Turku) und Seiten mit ähnlichen Informationen der drei anderen Universitäten begrenzt. Im Vergleich zu Turku sind die *Corona*-Seiten der anderen Universitäten wesentlich umfangreicher. Die Materialsammlung aus den Internetseiten fand am 4.1.2022 statt. Die Texte auf den ausgewählten Internetseiten wurden in Word-Dateien kopiert, und Screenshots wurden auch von denselben Internetseiten aufgenommen. Die Word-Dateien und Screenshots der einzelnen Internetseiten wurden nach in eigenen Ordner sortiert. Tabelle 1 stellt das Material tabellarisch (sortiert nach Universität und Sprache) vor.

Tabelle 1: Überblick über das Material.

Universität	Seitenzahl der Word-Dateien <sup>1</sup> (FI/DE)	Seitenzahl der Word-Dateien (EN)	Anzahl der Screenshots <sup>2</sup> (FI/DE)	Anzahl der Screenshots (EN)
Universität Turku	10	10	8	8
Universität Basel	12	11	37	37
Karl-Franzens-Universität Graz	23	20	59	53
Friedrich-Schiller-Universität Jena	29	26	47	43

### 3.3 Qualitative Inhaltsanalyse

In dieser Untersuchung wird eine qualitative Inhaltsanalyse durchgeführt. Qualitative Forschung ist empirisch, und zentral für sie ist es, wie das Material gesammelt und analysiert wird. Die verwendeten Methoden müssen auch argumentiert werden. Die Beschreibung der bei Materialsammlung und Analysieren verwendeten Methoden ermöglicht dem/der Leser\*inn eine Bewertung der Forschung. (Tuomi/Sarajärvi 2018: 26–27) In dieser Untersuchung ist die qualitative Forschung materialbasiert. Das bedeutet, dass aus dem Material Verallgemeinerungen gebildet werden und die Analyseeinheiten aus dem Material nach Zweck und Aufgabenstellung der Forschung ausgewählt werden. Der theoretische Referenzrahmen dient als Hilfestellung für die Analyse. (Tuomi/Sarajärvi 2018: 108–109)

Mit Hilfe der qualitativen Inhaltsanalyse können Inhalte der Dokumente beschrieben werden. Darüber hinaus geht es darum, die Inhalte in der wörtlichen Form zu beschreiben. Die Dokumente werden systematisch und objektiv analysiert. (Tuomi/Sarajärvi 2018: 117, 119) In dieser Untersuchung wird die theoriebasierte Inhaltsanalyse verwendet, wobei zuerst der Analyserahmen gebildet wird (Sarajärvi 2002; zit. nach Tuomi/Sarajärvi 2018: 127). Innerhalb des Rahmens werden verschiedene Kategorien gebildet und somit kann das Material auf die für den Analyserahmen wesentlichen Aspekte abgegrenzt werden (Sarajärvi 2002; zit. nach Tuomi/Sarajärvi 2018: 128, Patton. 2015; zit. nach Tuomi/Sarajärvi 2018:

<sup>1</sup> Die Word-Dateien wurden in Bezug auf Seitenmarginalien (oben und unten 2,5 cm, links und rechts 2,0 cm), Schrifttyp (Times New Roman), Schriftgröße (1. Überschrift 18, 2. Überschrift 16, 3. Überschrift 14, Brotschrift 12) und Zeilenabstand (1,5) vereinheitlicht.

<sup>2</sup> Auf die Anzahl der Screenshots hatten die Akkordeonmenüs (auf- und zuklappbares Navigationselement) einen großen Einfluss: Z. B. auf den Internetseiten der Universität Turku konnte man alle Akkordeons gleichzeitig öffnen und somit konnte man auch mehrere Akkordeons in einem einzigen Screenshot enthalten. Im Gegenteil zu der Universität Turku, z. B. auf den Internetseiten der Friedrich-Schiller-Universität Jena, musste ein Screenshot von jedem Akkordeon separat aufgenommen werden, weil immer nur ein Akkordeon geöffnet werden konnte. Außerdem wurden die Website-Footer jeder Internetseite aus dem Material abgegrenzt.

128, Marshall & Rossman 1995; zit. nach Tuomi/Sarajärvi 2018: 128, Burwitz-Melzer/Steininger 2016: 258). Dies kann auch als deduktiver Ansatz (vom allgemeinen zum einzelnen) bezeichnet werden (Burwitz-Melzer/Steininger 2016: 259, Tuomi/Sarajärvi 2018: 107, 127). Laut Burwitz-Melzer und Steininger (2016: 259) wird bei diesem Ansatz das Material in Kategorien eingeteilt, auf die der frühere theoretische Rahmen angewendet wird.

In dieser Untersuchung wurde das Forschungsmaterial aus den Internetseiten der Universitäten gesammelt. Als Forschungsliteratur dienen Veröffentlichungen zum Thema Kommunikation, insbesondere Krisenkommunikation und barrierefreie Kommunikation. Das Thema dieser Untersuchung wurde in Inhalte der Internetseiten der gewählten Universitäten abgegrenzt. Zum Beispiel COVID-19-spezifischer Wortschatz wird nicht analysiert. Die Forschungsfragen dieser Untersuchung sind:

1. Welche Sprachen werden auf den Internetseiten verwendet und gibt es Begründungen für die Sprachenauswahl? Gibt es Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen den Universitäten und was sind ihre möglichen Gründe?
2. Zu welchen Themen gibt es Information auf den Internetseiten? Gibt es Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen den Universitäten und was sind ihre möglichen Gründe?
3. Entsprechen die Informationen der Seiten auf verschiedenen Sprachen einander oder gibt es Unterschiede? Wenn ja, warum? Gibt es Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen den Universitäten und was sind ihre möglichen Gründe?

Zuerst wurde das Material durchgelesen, um die verwendeten Sprachen zu identifizieren. Danach wurde in den Internetseiten der Universitäten nach möglichen Begründungen für die Sprachenwahl gesucht. Um die zweite Forschungsfrage zu beantworten, wurden COVID-19-spezifische Themenkategorien gebildet. Als Basis für die Kategorienbildung dient die Frage, was für Auswirkungen die COVID-19 Pandemie gehabt hat, besonderes für die Hochschulen. Als zu analysierende Kategorien, die materialorientiert auf Basis der untersuchten Internetseiten gebildet wurden, dienen: Hygieneregeln, Sicherheitsabstand, Gesichtsmaske, Universitätsräumlichkeiten (Information u. a. über Personenbegrenzung, Öffnungszeiten usw.), Präsenz- und Fernarbeit, Online- und Präsenzunterricht, Forschung, Dissertationen, Veranstaltungen, Wohlbefinden der Gemeinschaft, Wenn man krank wird, Corona-Apps, Reisen, Corona-Ampel, Impfungen, Coronazertifikat, Corona-Tests und Quarantäne.

Nach der Kategorienbildung wurden die auf den Internetseiten behandelten Themen systematisch tabellarisch geordnet, sortiert nach Universität und Sprache, um mögliche Unterschiede zwischen den Seiten in verschiedenen Sprachen aber auch zwischen den Universitäten zu finden. Auch die Unterschiede zwischen dem Umfang der Seiten von Universitäten wurden berücksichtigt. Die Erkenntnisse wurden danach mit den früher genannten COVID-19-spezifischen Kategorien verglichen und sowohl nach Universität als auch Sprache sortiert und tabellarisiert.

In Bezug auf die dritte Forschungsfrage wurden die Unterschiede zwischen den Internetseiten in verschiedenen Sprachen wieder tabellarisch dokumentiert, sortiert nach Universität und Sprache, und danach systematisch analysiert. Auch die Links wurden mitberücksichtigt. Darüber hinaus wurde noch quantitativ analysiert, wie häufig dieselben Unterschiede auf den Seiten vorkommen.

## 4 Ergebnisse der Analyse

Im vorliegenden Teil werden die Ergebnisse der Analyse vorgestellt. Zuerst werden die auf den Seiten verwendeten Sprachen und danach die auf den Seiten behandelten Themen analysiert. Den letzten Teil bildet die vergleichende Analyse der Seiten in verschiedenen Sprachen und die Frage, inwieweit sie einander inhaltlich entsprechen. In jedem Abschnitt werden auch Universitäten miteinander verglichen.

### 4.1 Auf den Seiten verwendete Sprachen

Zuerst wird betrachtet, welche Sprachen auf den Seiten verwendet wurden und ob es Begründungen für die Sprachenauswahl gibt. Tabelle 2 unten stellt die verwendeten Sprachen tabellarisch (sortiert nach Universität und Sprache) vor.

Auf den Seiten der Universität Turku werden finnische und englische Sprachen verwendet. Die zweite offizielle Sprache Finnlands, Schwedisch, wird nicht berücksichtigt. Dies kann durch das Sprachenprogramm der Universität Turku erklärt werden, in dem angegeben wird, dass Finnisch und Englisch als offizielle Sprachen der Universität Turku dienen (siehe Kapitel 3.1.1 Universität Turku).

Auf den Seiten der Universität Basel werden Deutsch und Englisch verwendet. Das bedeutet, dass nur eine der vier offiziellen Sprachen der Schweiz (siehe Kapitel 3.1.2 Universität Basel) berücksichtigt wird. Die Sprachenauswahl der Universität Basel wird nicht durch ein Sprachenprogramm oder durch sprachpolitische Richtlinien in der schriftlichen Form begründet. Es wird jedoch angegeben, dass Deutsch und Englisch die hauptsächlichen Unterrichtsprachen sind (Basel8: 5) und Hochdeutsch im formellen Kontext „als Sprache der Wahl“ (Basel7) dient. Darüber hinaus ist der Kanton Basel-Stadt offiziell deutschsprachig. Dies erklärt wahrscheinlich, warum die Sprachoptionen nur Deutsch und Englisch sind und die anderen offiziellen Sprachen der Schweiz nicht berücksichtigt werden.

Wie bei der Universität Basel, werden auch auf den Seiten der Karl-Franzens-Universität Graz nur Deutsch und Englisch verwendet. Die zwei zusätzlichen Amtssprachen von Steiermark (siehe Kapitel 3.1.3 Karl-Franzens-Universität Graz) werden nicht berücksichtigt. Ebenso werden auf den Seiten der Friedrich-Schiller-Universität Jena nur Deutsch und Englisch verwendet, wobei Deutsch die offizielle Sprache Deutschlands (siehe Kapitel 3.1.4 Friedrich-Schiller-Universität Jena) ist. Auf den Seiten beider Universitäten konnten keine

Sprachprogramme oder andere sprachpolitische Richtlinien gefunden werden, die die Sprachenwahl erklären könnten.

Tabelle 2: Überblick über die verwendeten Sprachen.

Universität	Finnisch	Deutsch	Englisch
Universität Turku	x		x
Universität Basel		x	x
Karl-Franzens-Universität Graz		x	x
Friedrich-Schiller-Universität Jena		x	x

Die Universitäten scheinen davon ausgehen, dass Englisch neben der regionalen Mehrheitssprache reicht, um die anderssprachige Bevölkerung zu erreichen. Das Ergebnis unterstützt die Ergebnisse von Piller, Zhang und Li (2020), dass Englisch die fremdsprachige Kommunikation während der COVID-19 Pandemie dominiert hat und Minderheitensprachen nicht berücksichtigt wurden. Weitere interessante Beobachtung ist, dass die leichte Sprache auch nicht berücksichtigt wird. Es gibt auch keine Möglichkeit, die Seiten der Universitäten zu hören. Die Dominanz der englischen Sprache ist wahrscheinlich damit verbunden, dass Englisch heutzutage als globale Lingua franca im akademischen Bereich sowohl in Publikationen als auch in der gesprochenen Sprache z. B. der Arbeitsalltag von Forschungsgruppen oder Studienprogrammen dient (Mauranen 2023: 34). Zielgruppenspezifisches Denken könnte dagegen das Fehlen der leichten Sprache und der Möglichkeit, die Seiten zu hören, erklären: Im akademischen Bereich bilden intellektuelle Personen die Zielgruppe und es wird anscheinend davon ausgegangen, dass es keinen Bedarf für die leichte Sprache oder eine Seitenabhörfunktion gibt.

Aus der Sicht barrierefreier Kommunikation (siehe Kapitel 2.4 Barrierefreie Kommunikation) stellt sich jetzt jedoch die Fragen, ob diese Sprachen (Finnisch-Englisch und Deutsch-Englisch) den Sprachkompetenzen der Zielgruppen entsprechen und ob diese Sprachauswahl ausreichend ist, um die Zielgruppen zu erreichen. Wie Hirvonen, Kinnunen und Tiittula (2020: 15–16) betonen, ist zielgruppenspezifische Gestaltung und Modifizierung der Kommunikation sehr wichtig bei der Massenkommunikation. Hirvonen, Kinnunen und Tiittula (2020: 19) weisen darauf hin, dass die Zielgruppe den Text verstehen und akzeptieren können sollten, damit der Text für sie verfügbar wäre. Weiterhin machen Hirvonen, Kinnunen und Tiittula (2020: 20) darauf aufmerksam, dass die Sprache als Einschränkung dienen kann,

wenn der vorhandene Text und die Sprachkompetenzen einer Person nicht entsprechen. Auch Maaß und Rink (2019: 24) weisen darauf hin. Außerdem stellen sich auch im Hinblick auf die EU-Direktive die Fragen, warum es auf den Seiten der Universitäten keine Möglichkeit gibt, die Inhalte zu hören, warum die leichte Sprache nicht berücksichtigt wird und vor allem ob Personen mit Behinderungen die Seiten sowohl inhaltlich als auch technisch benutzen können.

#### **4.2 Auf den Seiten behandelte Themen und Umfang der Seiten**

Als nächstes wird die Frage, zu welchen Themen es Information auf den Seiten gibt, behandelt. Tabelle 3 zeigt die behandelten Themen tabellarisch (sortiert nach Universität und Sprache).

Auf den Seiten der gewählten Universitäten gibt es an vielen Stellen Informationen zu den gleichen Themen. Jede Universität hat auf ihrer Seite zum Beispiel die Verwendung von Gesichtsmasken und Universitätsräumlichkeiten behandelt. Allerdings gibt es auf den Seiten auch deutliche Unterschiede. Zum Beispiel werden Impfungen und Corona-Tests nur auf den Seiten von Universitäten in den drei deutschsprachigen Ländern erwähnt. Auf der anderen Seite hat nur Universität Turku Forschungsarbeiten in ihren Anweisungen gesondert erwähnt. Die Corona-Ampel hingegen wird nur auf den Seiten der Universität Turku und der Karl-Franzens-Universität Graz erwähnt. Außerdem gibt es einen deutlichen Unterschied in dem Umfang, in dem die Themen auf den Seiten behandelt werden. Während es auf den Seiten der Universität Turku keinen erkennbaren Schwerpunkt auf ein bestimmtes Thema gibt, konzentrieren sich beispielsweise die Seiten der Universität Basel sehr stark auf Corona-Tests und Zertifikate und die Seiten der Friedrich-Schiller-Universität Jena dagegen sehr viel auf Impfungen.

Tabelle 3: Überblick über die auf den Seiten behandelten Themen.

Thema	Turku (FI)	Turku (EN)	Basel (DE)	Basel (EN)	Graz (DE)	Graz (EN)	Jena (DE)	Jena (EN)
Hygieneregeln	x	x	x	x			x	x
Sicherheitsabstand	x	x	x	x			x	x
Gesichtsmaske	x	x	x	x	x	x	x	x
Universitätsräumlichkeiten	x	x	x	x	x	x	x	x
Präsenz- und Fernarbeit	x	x			x	x	x	x
Online- und Präsenzunterricht	x	x	x	x	x	x	x	x
Forschung	x	x						
Dissertationen	x	x	x	x			x	x
Veranstaltungen	x	x			x	x		
Wohlbefinden der Gemeinschaft	x	x						
Wenn man krank wird	x	x	x	x	x	x	x	x
Corona-Apps	x	x	x	x	x	x	x	x
Reisen	x	x			x	x	x	x
Corona-Ampel	x	x			x	x		
Impfungen			x	x	x	x	x	x
Coronazertifikat	x	x	x	x	x	x	x	x
Corona-Tests			x	x	x	x	x	x
Quarantäne	x	x			x	x	x	x

Neben den in Tabelle 3 genannten Themenkategorien enthalten die Seiten der Universitäten in den drei deutschsprachigen Ländern auch Informationen zu weiteren Themen. Auf den Seiten der Universität Basel wird beispielsweise Information über Hologramm-Kleber angegeben, der auf die UNICard geklebt und mit dem die Zertifikatskontrolle erleichtert wird. Auf der Seite der Karl-Franzens-Universität Graz werden hingegen der freiwillige Zutrittspass für Studierende, finanzielle Unterstützung für Studierende und fehlender Studienerfolg aufgrund verschobener Lehrveranstaltungen als zusätzliche Themen behandelt.

Die oben genannten Befunde und die bereits in der Vorstellung des Materials festgestellten Unterschiede in der Seitenzahl der Word-Dateien und Anzahl Screenshots erlauben die Schlussfolgerung, dass die Seiten der Universitäten in den drei deutschsprachigen Ländern deutlich umfangreicher sind als die Seiten der Universität Turku. Dieses Ergebnis ist kompatibel mit einer früheren Studie von deutschen und finnischen Internetseiten. Im Artikel von Sabine Ylönen (2003), in dem u. a. die kulturgebundenen Unterschiede zwischen

deutschen und finnischen Webauftritten von Unternehmen untersucht wurden, wird festgestellt, dass deutsche Unternehmenskommunikation im Internet oft umfangreicher ist als finnische. Darüber hinaus erwähnt Ylönen (2003: 225), dass die deutschen Webauftritten auch eine komplexere Struktur haben und detailliertere Informationen anbieten. Dasselbe kulturbezogene Ergebnis zeigt sich auch bei den Internetseiten, die Gegenstand dieser Untersuchung sind.

### **4.3 Übereinstimmung der Seiten in verschiedenen Sprachen**

In diesem Kapitel wird darauf hingegangen, ob die Informationen auf den Seiten in verschiedenen Sprachen einander entsprechen oder ob es Unterschiede zwischen den Seiten in verschiedenen Sprachen gibt.

#### **4.3.1 Universität Turku**

Auf den Seiten der Universität Turku werden dieselben Themen sowohl auf Finnisch als auch auf Englisch behandelt. Es gibt jedoch kleine Unterschiede in den Inhalten der Seiten. Tabelle 4 fasst die Unterschiede zwischen den finnisch- und englischsprachigen Seiten der Universität Turku zusammen.

Tabelle 4: Zusammenfassung der Unterschiede zwischen den Seiten in verschiedenen Sprachen an der Universität Turku.

	Anzahl (FI)	Anzahl (EN)
Inhaltlich detailliertere Überschrift	0	0
Unterschiedliche Überschrift	0	0
Inhaltlich detailliertere Information	1	2
Zielgruppenspezifisch unterschiedliche Information	1	1
Unterschiedliche/widersprüchliche Information	0	0
Information auf eine andere Sprache	0 (auf Englisch)	0 (auf Finnisch)
Information fehlt	0	0
Unterschiedliche Links	3	5
Zielgruppenspezifisch unterschiedliche Links	3	5
Links zu einer Seite auf eine andere Sprache	0 (auf Englisch)	0 (auf Finnisch)
Links fehlen	0	0
Unterschiedliche PDF-Dateien	0	0
Zielgruppenspezifisch unterschiedliche PDF-Dateien	0	0
PDF-Dateien auf eine andere Sprache	0 (auf Englisch)	0 (auf Finnisch)
PDF-Dateien fehlen	0	0
Inhaltliche Wiederholungen	13	13
Wiederholungen bei Links	21	23
Wiederholungen bei PDF-Dateien	0	0
Ganze Seite fehlt	0	0

Auf der Seite *Anweisungen der Universität Turku in der Corona-Situation* (FI: Yliopiston ohjeet koronavirustilanteessa, EN: English University's Instructions on Coronavirus Situation) gibt es in den Anweisungen für die Räumlichkeiten der Universität auf der englischsprachigen Seite ein Datum, wann die Eingangstüren der Universität geschlossen werden. Auf finnischer Seite gibt es kein Datum. In den Anweisungen für die Koronavilkku-Applikation gibt es auf der englischen Seite eine Erklärung, was Koronavilkku-Applikation überhaupt ist. Diese Erklärung ist auf der finnischen Seite nicht vorhanden. Andererseits erwähnt die finnische Seite die Sprachoptionen der Koronavilkku-Applikation, die auf der englischen Seite wiederum nicht berücksichtigt sind. Abbildungen 1 und 2 unten zeigen

sowohl die finnische als auch die englischen Anweisungen für die Koronavilkku-Applikation. Als drittes gibt es im Abschnitt *Weitere Informationen* teilweise Links zu verschiedenen Internetseiten: Die Links zu den Seiten des auswertigen Amtes und Regierung sind nur auf der finnischen Seite zu finden und die Links zu der Seite von WHO (die Weltgesundheitsorganisation) gibt es nur auf englischer Seite. Außerdem muss beachtet werden, dass die vorhandenen Links zu Seiten in verschiedenen Sprachen führen: Links der finnischsprachigen Seite zu finnischen Seiten und Links der englischsprachigen Seite zu englischen Seiten.

### Lataa Koronavilkku-sovellus

Yliopisto suosittelee, että koko yliopistoyhteisö ottaa Koronavilkku-sovelluksen käyttöön. Koronavilkku on saatavilla sovelluskaupoista ilmaiseksi. Sovelluksesta on julkaistu suomen-, ruotsin- ja englanninkieliset versiot. [Lisätietoa sovelluksesta löytyy koronavilkku.fi -sivustolta.](#)

Abbildung 1: Screenshot über die finnischen Anweisungen für die Koronavilkku-Applikation auf der Seite der Universität Turku (Yliopiston ohjeet koronavirustilanteessa).

### Download the Koronavilkku App

The University recommends that the entire university community starts to use the Koronavilkku mobile application. Koronavilkku is a contact tracing app produced by the Finnish Institute for Health and Welfare (THL) to help you find out whether you may have been exposed to coronavirus. Koronavilkku is available for free from app stores.

[> More information on the app on the website koronavilkku.fi](#)

Abbildung 2: Screenshot über die englischen Anweisungen für die Koronavilkku-Applikation auf der Seite der Universität Turku (University's Instructions on Coronavirus Situation).

Weitere Unterschiede lassen sich auf der Seite *Anweisungen über das Corona-Ampelmodell der Universität Turku* (FI: Yliopiston koronavalomalli, EN: University's Traffic Light Model for Coronavirus Situation) zu finden. In der allgemeinen Anweisung des Modells fehlt auf der englischsprachigen Seite ein Hinweis auf die Weiterentwicklung der Richtlinien, was jedoch auf der finnischsprachigen Seite angegeben ist. In der Anweisung für das gelbe Licht, im Abschnitt über das Studium, fehlt auf der finnischen Seite wieder das Datum, das aber auf der englischen Seite erwähnt wird.

Es gibt auch einige Wiederholungen auf den Seiten. So wurde zum Beispiel auf der *Anweisungen der Universität Turku in der Corona-Situation*-Seite sowohl auf Finnisch als auch auf Englisch jeweils vier Mal auf die Personenbegrenzung in den

Universitätsräumlichkeiten und die Verwendung von Gesichtsmasken hingewiesen. Die Wiederholung zeigt sich auch bei den weiterführenden Links. Auf der *Anweisungen der Universität Turku in der Corona-Situation*-Seite wurden zum Beispiel die Links zu FINENTRY Dienst (FI: FINENTRY-palvelu, EN: FINENTRY service) und auch die Links zu den *Anweisungen für Reisende, die nach Turku ankommen* (FI: ohjeet Turkuun saapuville matkustajille, EN: instructions for passengers arriving to Turku) beide drei Mal auf Finnisch und auch auf Englisch angegeben. Auf der *Anweisungen über das Corona-Ampelmodell der Universität Turku*-Seite gibt es auch Wiederholungen bei den Links: Derselbe Link zu den Anweisungen der Universität Turku in der COVID-19 Situation wurde insgesamt fünf Mal wiederholt, davon vier Mal mit dem gleichen Titel *Die Corona-Anweisungen, die jeweils gültig sind, finden Sie auf der Seite Anweisungen der Universität Turku in der Corona-Situation* (FI: Kulloinkin voimassa oleva koronaohjeiden kokonaisuus löytyy sivulta Yliopiston ohjeet koronavirustilanteessa., EN: The instructions that are currently in force are available on the page Information on Coronavirus.) und einmal mit einem anderen Titel *Die Anweisungen der Universität Turku in der Corona-Situation* (FI: Yliopiston ohjeet koronavirustilanteessa, EN: The University's instructions on the coronavirus situation).

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die Unterschiede zwischen den finnischen und englischen Seiten teilweise mit der Berücksichtigung der Zielgruppen zusammenhängen. Zum Beispiel in Bezug auf das finnischsprachige Wort *Koronavilkku* wird wahrscheinlich vermutet, dass die Zielgruppe, die die englische Seite liest, das Wort nicht kennt. Außerdem werden auch die Links auf den Seiten in verschiedenen Sprachen zielgruppenspezifisch gestaltet. Teilweise sind die Unterschiede vermutlich nur Flüchtigkeitsfehler (fehlende Daten). Es stellt sich jedoch die Frage, warum die Inhalte teilweise wiederholt werden. Die Wiederholung ruft den Gedanken hervor, dass die wiederholten Inhalte so wichtig sind, dass sie mehrmals erwähnt werden müssen, damit die Lesenden diese Inhalte bestimmt finden. In diesem Fall ist es jedoch verwirrend, dass die Überschriften der Links geändert wurden: Die Lesenden bekommen dadurch den Eindruck, dass es um neue Anweisungen geht, obwohl derselbe Link zu denselben Anweisungen nur mit einer neuen Überschrift geteilt wird. Aus der Sicht der Lesenden können die verwirrenden Wiederholungen die Klarheit der Krisenkommunikation schaden (vgl. Juholin 2022: 277, Korpiola 2011: 31, Karhu/Henriksson 2008: 27).

### 4.3.2 Universität Basel

Auf den Seiten der Universität Basel gibt es viel mehr Unterschiede. Tabelle 5 fasst die Unterschiede zwischen den deutsch- und englischsprachigen Seiten der Universität Basel zusammen.

Tabelle 5: Zusammenfassung der Unterschiede zwischen den Seiten in verschiedenen Sprachen an der Universität Basel.

	Anzahl (DE)	Anzahl (EN)
Inhaltlich detailliertere Überschrift	0	1
Unterschiedliche Überschrift	0	0
Inhaltlich detailliertere Information	2	1
Zielgruppenspezifisch unterschiedliche Information	1	0
Unterschiedliche/widersprüchliche Information	2	2
Information auf eine andere Sprache	0 (auf Englisch)	1 (auf Deutsch)
Information fehlt	1	6
Unterschiedliche Links	1	1
Zielgruppenspezifisch unterschiedliche Links	0	0
Links zu einer Seite auf eine andere Sprache	0 (auf Englisch)	1 (auf Deutsch)
Links fehlen	0	2
Unterschiedliche PDF-Dateien	0	0
Zielgruppenspezifisch unterschiedliche PDF-Dateien	0	0
PDF-Dateien auf eine andere Sprache	0 (auf Englisch)	1 (auf Deutsch)
PDF-Dateien fehlen	0	1
Inhaltliche Wiederholungen	15	13
Wiederholungen bei Links	4	2
Wiederholungen bei PDF-Dateien	2	0
Ganze Seite fehlt	0	0

Auf der Seite *Coronavirus – Impfung dringend empfohlen* (EN: *Coronavirus – Vaccination strongly recommended*) lässt sich der erste Unterschied sich im Abschnitt *3G-Pflicht an Hochschulen – auch bei den Prüfungen* finden. Auf Deutsch wird das Datum „Die Tests sind ab Samstag, 18. Dezember 2021, kostenlos.“ erwähnt, aber im englischen Abschnitt wird

dagegen „The tests are free of charge as of tomorrow, Saturday.“ erwähnt. Außerdem gibt es in diesen Abschnitten unterschiedliche weiterführende Links: Auf der deutschen Seite führt der Link zu der Seite des Universitätsspitals Basel, auf der englischen Seite führt der Link zu der Seite des Kantons Basel-Stadt.

In Bezug auf Hologramm-Kleber wird in einer deutschen Antwort ein weiterführender Link zu Google Maps gegeben, der auf der englischen Seite fehlt. Die Adresse, zu der der Link von Google Maps führt, wird jedoch am Ende des englischen Textes angegeben. Es ist auch erwähnenswert, dass die Seiten in verschiedenen Sprachen unterschiedliche Informationen darüber geben, wann diese Hologramm-Kleber bezogen werden können. Abbildungen 3 und 4 zeigen die Unterschiede zwischen den deutschen und englischen Anweisungen über den Hologramm-Kleber.

#### Wo kann ich den Hologramm-Kleber für die UNICard beziehen?

Geimpfte und genesene Angehörige der Universität Basel können im [Back on Campus Center](#) einen Hologramm-Kleber beziehen, der auf die UNICard geklebt wird. Dieser Kleber wird die Zertifikatskontrolle im universitären Alltag erleichtern. Diese Kleber können gegen Vorweisung der UNICard und eines gültigen Zertifikats wie folgt bezogen werden: wochentags ab 10h.

Abbildung 3: Screenshot über die deutschen Anweisungen über den Hologramm-Kleber auf der Seite der Universität Basel (Coronavirus – Impfung dringend empfohlen).

#### Where can I get the hologram sticker for the UNICard?

Vaccinated and recovered members of the University of Basel can obtain a hologram sticker to be stuck on the UNICard. This sticker will facilitate the certificate control in the university everyday life. These stickers can be obtained upon presentation of the UNICard and a certificate valid at least until December 24, 2021. The hologram stickers for vaccinated or recovered people can still be obtained at the Back on Campus Center at Petersgraben 52 as follows: Until December 16, from 11:00 a.m. to 2:00 p.m. on both Tuesday and Thursday.

Abbildung 4: Screenshot über die englischen Anweisungen über den Hologramm-Kleber auf der Seite der Universität Basel (Coronavirus – Vaccination strongly recommended).

Den nächsten Unterschied findet man in dem Abschnitt, der sich mit Angehörigen mit eingeschränkter Mobilität befasst. Auf englischer Seite werden Hologramm-Kleber und Testkits erwähnt, auf deutscher Seite aber nur Hologramm-Kleber. Im Abschnitt *Kann ich am Pooling-Testprogramm teilnehmen, auch wenn ich geimpft oder genesen bin?* gibt es auf der deutschen Seite mehr Information als auf der englischen Seite. Dort heißt es zum Beispiel,

dass das Testergebnis nach einer Infektion positiv bleiben kann. Diese Informationen fehlen auf der englischen Seite.

In der Anweisung über die Funktionen der Tests gibt es auf der deutschen Seite drei weiterführende Links, von denen zwei zur selben PDF-Datei führen. Auf der englischen Seite gibt es nur zwei Links. Der erste Link führt auf beiden Seiten zu Google Maps, der zweite Link der jeweiligen Sprache zur inhaltlich identischen deutsch- bzw. englischsprachigen PDF-Datei. Darüber hinaus fehlen auf der englischen Seite einige Ausdrücke. Die angegebenen Termine weichen auch auf den Seiten in verschiedenen Sprachen voneinander ab.

Weiterhin fehlt in den englischen Anweisungen zu den Testresultaten Information über Poststellen und über das Testresultat in ausgedruckter Form. Beim Corona-Zertifikat fällt auf, dass es auf der deutschsprachigen Seite keinen Abschnitt über *Do participants of these pooling tests get an official Covid certificate?* gibt. Als letzter Unterschied kann die Anweisung über erleichterte Zertifikatskontrolle erwähnt werden, bei der auf der englischen Seite die Kontaktadresse fehlt.

Bei den Links auf den Seiten muss noch darauf Aufmerksamkeit gerichtet werden, dass an vielen Stellen die weiterführenden Links auf den Seiten so waren, dass der Link von der deutschsprachigen Seite auf die deutschsprachige Seite und von der englischsprachigen Seite auf die englischsprachige Seite gelangte. Es gab aber auch Stellen, an denen die deutsche Sprache dominierte, entweder so, dass der Link nur auf der deutschsprachigen Seite war, oder so, dass beide Seiten miteinander verlinkt waren, der Link aber nur auf die deutschsprachige Seite führte. In den Abschnitten *Wo kann ich die Speichelproben abgeben?* und *Where can I drop off the saliva samples?* gibt es denselben Link zu deutscher Seite über Poststellen. In den Anweisungen zum Präsenzunterricht gibt es wiederum auf den Seiten in beiden Sprachen einen Link zu derselben PDF-Datei in deutscher Sprache.

Universität Basel hat auch eine kurze Seite über *Impfen* (EN: Vaccination). Auf den Seiten in verschiedenen Sprachen lassen sich nur einige interessante Beobachtungen machen. Beide Seiten verwendeten dasselbe Bild mit deutschem Text „Geimpft? Check.“. Darüber hinaus fehlt auf der englischen Seite das Video, das am Ende der deutschen Seite vorkommt. Der erste Link auf den Seiten führt zu einer deutschsprachigen Seite, deren Sprache geändert werden konnte. Der zweite Link führt zu einer Seite nur in deutscher Sprache. Der dritte Link auf der deutschsprachigen Seite führte auf die deutschsprachige Seite und die englischsprachige Seite auf die englischsprachige.

Darüber hinaus muss darauf aufmerksam gemacht werden, dass die Seiten einige Wiederholungen enthalten. Zum Beispiel die Mitteilung, dass der Bundesrat über die 3G-Pflicht entschieden hat, wird sowohl auf der deutschen Seite als auch auf englischer Seite drei Mal angegeben. In Bezug auf das Testresultat wird sowohl auf Deutsch als auch auf Englisch zweimal mitgeteilt, wann die Proben abgegeben werden sollten und wann man das Testresultat erfahren wird.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass an vielen Stellen auf den englischen Seiten wichtige Information fehlt. Zum Beispiel informiert der englische Satz „The tests are free of charge as of tomorrow, Saturday.“ im Vergleich zu der deutschen Version deutlich nicht, ab wann die Tests kostenlos sind. Gleich problematisch sind auch beispielsweise die unterschiedlichen Informationen darüber, wann die Hologramm-Kleber bezogen werden können. Aus der Perspektive der Zielgruppen und der barrierefreien Kommunikation betrachtet (siehe Kapitel 2.4 Barrierefreie Kommunikation) ist auch problematisch, dass einige Links auf der englischen Seite zu der deutschsprachigen Seite oder zu deutschsprachigen PDF-Datei führten. Wiederholungen rufen dagegen den Gedanken hervor, dass es teilweise um eine wichtige Information (z. B. wann die Proben abgegeben werden sollten) geht. Teilweise scheint es aber so zu sein, dass versucht wird, die Lesenden von der Wichtigkeit und Ernsthaftigkeit der Anweisungen zu überzeugen (wiederholendes Appellieren an Autorität bzw. an den Bundesrat). Das vermittelt den Eindruck, dass es früher Probleme gegeben hat. Ist es beispielsweise so gewesen, dass die Menschen diese Anweisungen früher nicht ernst genommen haben und dass sie deshalb jetzt mehrmals wiederholt werden?

#### 4.3.3 Karl-Franzens-Universität Graz

Auf den Seiten der Karl-Franzens-Universität Graz werden die Informationen in mehrere unterschiedliche Seiten eingeteilt. Tabelle 6 fasst die Unterschiede zwischen den deutsch- und englischsprachigen Seiten der Karl-Franzens-Universität Graz zusammen.

Tabelle 6: Zusammenfassung der Unterschiede zwischen den Seiten in verschiedenen Sprachen an der Karl-Franzens-Universität Graz.

	Anzahl (DE)	Anzahl (EN)
Inhaltlich detailliertere Überschrift	1	1
Unterschiedliche Überschrift	4	4
Inhaltlich detailliertere Information	11	8
Zielgruppenspezifisch unterschiedliche Information	0	3
Unterschiedliche/widersprüchliche Information	5	4
Information auf eine andere Sprache	0 (auf Englisch)	0 (auf Deutsch)
Information fehlt	2	14
Unterschiedliche Links	2	2
Zielgruppenspezifisch unterschiedliche Links	0	0
Links zu einer Seite auf eine andere Sprache	2 (auf Englisch)	22 (auf Deutsch)
Links fehlen	2	13
Unterschiedliche PDF-Dateien	2	2
Zielgruppenspezifisch unterschiedliche PDF-Dateien	0	0
PDF-Dateien auf eine andere Sprache	1 (auf Englisch)	7 (auf Deutsch)
PDF-Dateien fehlen	2	3
Inhaltliche Wiederholungen	12	12
Wiederholungen bei Links	17	12
Wiederholungen bei PDF-Dateien	6	4
Ganze Seite fehlt	0	0

Zuerst wird hier die *Übersicht* (EN: Overview) Seite betrachtet. In den Anweisungen über das COVID-19-Ampelsystem unterscheiden sich die Überschriften *Contact Tracing*, wobei die deutsche Version inhaltlich umfassender ist. Weiterhin unterschieden sich die Anweisungen über die orange Ampelfarbe: auf der deutschen Seite fehlt die Information, dass die Tätigkeit teilweise auf Fernarbeit von zu Hause umgestellt wird, und außerdem werden die Informationen über Parteienverkehr auf der deutschen Seite viel detaillierter gegeben. Abbildungen 5 und 6 zeigen diese Unterschiede zwischen den deutschen und englischen Anweisungen. Darüber hinaus gibt es Unterschiede in den Links auf den Seiten: Auf der englischen Seite fehlen die weiterführenden Links zur Sitzplatzbuchung in der

Universitätsbibliothek und zur Richtlinie des Rektorats für den gesicherten Universitätsbetrieb.

## COVID-19-AMPELSYSTEM

Das bedeuten die Farben:



**2,5-G-Nachweispflicht:** Alle Personen, die sich in den Objekten der Universität aufhalten, haben einen Nachweis der geringen epidemiologischen Gefahr (2,5-G-Nachweis: geimpft-genesen-PCR-getestet) zu erbringen.

**Contact Tracing:** Für ein entsprechendes Contact Tracing sind bei Veranstaltungen, im Parteienverkehr und in der Universitätsbibliothek entsprechende Personenlisten zu führen.

- Grundsätzlich Homeoffice-Betrieb, maximal 50 Prozent Anwesenheit
- kein Parteienverkehr
- Sitzungen ausschließlich in digitaler Form
- Tragen von FFP2-Masken in allen öffentlichen Bereichen der Universitätsgebäude verpflichtend
- keine Abhaltung von Veranstaltungen
- Einhaltung allgemeiner Covid-19-Präventionsmaßnahmen

- Das Tragen von FFP2-Masken in den öffentlichen Bereichen der Universitätsgebäude ist verpflichtend
- Eingeschränkter Bürobetrieb: Anwesenheit von 50 Prozent des Beschäftigungsausmaßes
- Lose- und Lernzonen bleiben bis auf Weiteres geöffnet. FFP2-Maskenpflicht gilt auch am Sitzplatz. Bibliothek und Ausleihe bleiben geöffnet
- Parteienverkehr unter FFP2-Maskenpflicht erlaubt
- Sitzungen in digitaler Form
- Veranstaltungen unter strengen Sicherheitsauflagen mit 2-G-Regel (geimpft-genesen), FFP2-Maskenpflicht und 50 Prozent Raumbelastung erlaubt.
- Einhaltung allgemeiner Covid-19-Präventionsmaßnahmen

- Tragen von FFP2-Masken im Gangbereich verpflichtend
- Arbeitsplatznutzung und Bürobetrieb in gewohnter Art und Weise
- Parteienverkehr unter Schutzmaßnahmen erlaubt
- Sitzungen und Veranstaltungen können durchgeführt werden
- Veranstaltungen unter Einhaltung der 2-G-Regel (geimpft-genesen) und FFP2-Maskenpflicht möglich
- Einhaltung allgemeiner Covid-19-Präventionsmaßnahmen

- Arbeitsplatznutzung und Bürobetrieb in gewohnter Art und Weise
- Parteienverkehr ist möglich
- Sitzungen und Veranstaltungen können durchgeführt werden
- Einhaltung allgemeiner Covid-19-Präventionsmaßnahmen

**Gültig ab 13. Dezember 2021**

E-Mail: [covid-19@uni-graz.at](mailto:covid-19@uni-graz.at)  
 Info: [covid-19.uni-graz.at](http://covid-19.uni-graz.at)




Abbildung 5: Screenshot über die deutschen Anweisungen über das COVID-19-Ampelsystem auf der Seite der Karl-Franzens-Universität Graz (Übersicht).

**CORONAVIRUS TRAFFIC LIGHT SYSTEM**  
Meaning of colours:



**2.5 G proof:** For all persons staying in university buildings a valid 2.5 G-proof (vaccinated-recovered-PCR-tested) is mandatory.

**Contact Tracing:** Customer lists have to be kept in offices.

**Red:**

- work from home whenever possible, maximum presence on campus of 50 percent
- offices closed to public
- meetings have to be held digitally
- a FFP2 masks must be worn in public areas
- events cannot take place
- general Covid-19 prevention measures must be observed

**Orange:**

- FFP2 masks must be worn in all public areas
- limited office activities (maximum occupancy of 50 per cent), operations partly converted to working from home
- face-to-face customer service possible
- meetings in digital format
- Events are permitted under strict safety regulations, i.e. 2-G rule (vaccinated-recovered); FFP2 masks are mandatory, room capacity may only be utilised up to an upper limit of 50 per cent
- general Covid-19 prevention measures must be observed

**Yellow:**

- FFP2 masks must be worn in corridor areas
- workplace attendance and office functions as normal
- face-to-face customer service permitted providing protective measures are in place
- meetings and events can be held
- events possible under compliance with the 2 G rule (vaccinate/recovered) and FFP2 masks
- general Covid-19 prevention measures must be observed

**Green:**

- workplace attendance and office functions as normal
- face-to-face customer service permitted
- meetings and events can be held
- general Covid-19 prevention measures must be observed

valid from 13 December 2021

E-mail: [covid-19@uni-graz.at](mailto:covid-19@uni-graz.at)  
Web: [covid-19.uni-graz.at/en](https://covid-19.uni-graz.at/en)

We work for tomorrow

UNI GRAZ

Abbildung 6: Screenshot über die englischen Anweisungen über das COVID-19-Ampelsystem auf der Seite der Karl-Franzens-Universität Graz (Overview).

Auf der *Studium* Seite (EN: Studies) gibt es wieder Unterschiede in den Anweisungen über das COVID-19-Ampelsystem. Sowohl in den Anweisungen über die orange als auch gelbe Ampelfarbe fehlt auf der englischen Seite die Erwähnung, dass die FFP2-Maske während der aktiven Redebeiträge entfernt werden kann. Der nächste Unterschied findet sich in der Überschrift *Wichtige Information*, der auf der englischen Seite in dem Form *Information* bezeichnet wird. Unter dieser Überschrift gibt es auch Information über den Zutritt zu Lehrveranstaltungen und anderen Plätzen mit 2,5-G-Nachweis, und auf der deutschen Seite wird detaillierten beschrieben, dass der Zutritt nur mit einem in Österreich anerkannten Nachweis möglich ist.

Auch bei den Links zwischen den Seiten gibt es erhebliche Unterschiede. Auf der englischen Seite fehlen Links zu der PDF-Datei *Kriterien für den Covid-19-Ampelstatus* und zu der Covid-19-Einreiseverordnung des Bundesministeriums. Die PDF-Datei über die Kriterien für den Covid-19-Ampelstatus ist nur auf Deutsch vorhanden. Außerdem gibt es auf englischer Seite insgesamt fünf weiterführende Links, deren Namen schon sagen, dass sie nur auf

Deutsch verfügbar sind: *Requirements for classes and exams (German only)*, *Latest newsletter for students (German only)*, *Information for people with disabilities (German only)*, *Document: 10-point-programme universities (German only)* und [Translate to English:] *Richtlinie des Rektorats für den gesicherten Universitätsbetrieb in Zusammenhang mit Covid-19 (Stand vom 2. 9. 2021)*.

Weitere Unterschiede gibt es auf der Seite *Internationale Ankünfte: Covid-19 Infos* (EN: International arrivals: Covid-19 info). In den allgemeinen Anweisungen zu internationalen Ankünften gibt es auf der englischen Seite die Erwähnung über die Veränderungen der Information „As the information about entering Austria may rapidly change“, die aber auf der deutschen Seite fehlt.

Unter der Überschrift *FAQs Einreise* (EN: FAQs about entering Austria), im Abschnitt Virusvariantengebiete, wird auf der englischen Seite „A proof is mandatory.“ betont, was auf der deutschen Seite fehlt. Weiterhin im Abschnitt *Registrierung* wird nur auf der englischen Seite „a negative test result for travelling“ erwähnt. Auf der deutschen Seite wird eine Bestätigung mitzuführen als Empfehlung bezeichnet, aber auf der englischen Seite wird dagegen angegeben, dass eine Bestätigung auf Verlangen vorzuzeigen ist. In den englischen Anweisungen über Quarantänebestimmungen fehlt die Information darüber, wann man nicht in Quarantäne muss. In Bezug auf alle anderen Länder fehlt auf der englischen Seite die Erwähnung „Ausnahme: wenn Sie 3x geimpft (oder: 2x geimpft und genesen) sind, benötigen Sie für die Einreise keinen zusätzlichen Test.“

Unter dem Titel *FAQs Nachweise für die Einreise* (EN: FAQs proofs/certificates for the entry) lässt sich der erste Unterschied im Abschnitt über PCR-Tests finden. Auf der deutschen Seite wird angegeben, dass nur PCR-Testergebnisse akzeptiert werden. Auf der englischen Seite wird jedoch detaillierter erzählt, dass man nur mit negativen PCR-Testergebnissen nach Österreich reisen kann. Weiterhin in den Anweisungen über Impfstoffe, die nicht von der EMA zugelassen wurden, wird auf der englischen Seite betont, dass man nach Österreich nur mit Zertifikat über Impfung reisen kann. Auf der deutschen Seite wird das nicht erwähnt. Auf der deutschen Seite wird dagegen Information gegeben, dass die gewisse drei Impfstoffe nicht von EMA zugelassen wurden und dass man einen 2G-Nachweis zur Teilnahme am öffentlichen Leben braucht. Das alles fehlt auf der englischen Seite. In Bezug auf diese Unterschiede muss darauf aufmerksam gemacht werden, dass sie zwei Mal auf den Seiten vorkommen: zum ersten Mal unter dem Titel *Ich bin mit einem Impfstoff geimpft, der nicht*

von der EMA zugelassen wurde. Kann ich einreisen? (EN: I was vaccinated with a vaccine that is not recognised by the EMA. Can I enter?) und zum zweiten Mal unter dem Titel *Ich bin mit einem Impfstoff geimpft, der nicht von der EMA zugelassen wurde. Was gilt nach der Ankunft?* (EN: I was vaccinated with a vaccine that is not recognised by the EMA. Can I enter? Which rules apply?).

Weitere Unterschiede gibt es unter der Überschrift *FAQs Quarantäne* (EN: FAQs Quarantäne). Der erste Unterschied erscheint im Abschnitt *Wo muss ich in Quarantäne?* (EN: Where do I go in quarantine and what should I know in advance?), wo die Überschriften unterschiedlich sind. Darüber hinaus wird auf der deutschen Seite detaillierter darüber informiert, dass man „österreichische Simkarte bzw. Telefon“ braucht, auf der englischen Seite wird nur „SIM card or phone“ erwähnt. Erhebliche Unterschiede finden sich auch in den Anweisungen über Lebensmittel und Medikamente. Auf der deutschen Seite wird bei Online-Supermärkten „Kontaktlose Lieferung möglich!“ und bei dem Kosten „Die Kosten für Lebensmittel sowie alle andere Grundgüter tragen Sie selbst“ erwähnt. Beide Erwähnungen fehlen auf der englischen Seite. Noch in den Anweisungen über Überprüfung der Heimquarantäne ist die Beschreibung der Folgen eines Verstoßes gegen die Quarantäne teilweise unterschiedlich: Auf Deutsch wird angegeben, dass es bis zu drei Jahren Gefängnis bedeuten kann, aber auf Englisch wird nur erzählt, dass es ein hartes Urteil zu erwarten ist.

Nachdem unter dem Titel *FAQs Impfung in Österreich* (EN: FAQs getting vaccinated in Austria), im Abschnitt über das Impfen an der Universität Graz oder in Österreich, wird nur auf der englischen Seite die Möglichkeit angegeben, sich zu der Impfung anzumelden.

Weiterhin in den Anweisungen über der zweiten Impfung wird auf Deutsch detaillierter erzählt, dass der Nachweis die Information darüber, mit welchem Impfstoff die erste Impfung durchgeführt wurde, enthalten sollte. Auf der englischen Seite wird nur gesagt, dass man den Nachweis schicken sollte.

Danach sind die Überschriften *Gibt es eine kostenlose Testmöglichkeit an der Uni Graz?* (EN: Can I take a Covid test at Uni Graz?) unterschiedlich, die in den Anweisungen über *FAQs Covid-Tests in Österreich* (EN: FAQs Covid tests in Austria) vorkommen. Darüber hinaus fehlt auf der englischen Seite die Erwähnung, dass es viele möglicherweise kostenlose Testmöglichkeiten in der Nähe gibt. Auf der deutschen Seite fehlt wiederum die Erwähnung, dass man sich durch den Link an PCR-Test anmelden kann. Auch die Überschriften *Wo in Graz kann ich einen PCR- oder Antigen Schnelltest machen?* (EN: Where can I take a COVID

test after the arrival (in Graz?) sind unterschiedlich, und in den Anweisungen wird auf Deutsch gesagt, dass man Anmeldung und Adressen durch den Link finden kann, was auf der englischen Seite fehlt. Nur auf Englisch wird wiederum gesagt, dass man den Test selbst bezahlen muss, wenn man keine österreichische Sozialversicherungsnummer hat, und darüber hinaus werden die zwei ersten Links detaillierter auf Englisch bezeichnet, u. a. die Kosten. Auf der deutschen Seite fehlen diese Bezeichnungen.

Noch im Teil *Weitere Informationen* (EN: Further information) gibt es Unterschiede. In den Anweisungen über Information in anderen Sprachen steht nur auf der englischen Seite, dass die Seiten von österreichischen Ministerien hauptsächlich auf Deutsch sind und auch Information darüber, wenn die Seite letztes Mal aktualisiert worden ist. Die Bezeichnungen zwischen den englischen und deutschen Seiten sind unterschiedlich auch in Bezug auf automatisierte Übersetzungen der Seiten (z. B. mit Google Chrome oder Microsoft Edge übersetzt): Auf Englisch wird angegeben, dass die Übersetzungen den Zugang zu den aktuellsten Informationen ermöglichen, aber auf Deutsch, dass die Übersetzungen ausreichend detailliert sind, dass man die Informationen verstehen kann. Darüber hinaus sind die weiterführenden Links unterschiedlich.

In Bezug auf die weiterführenden Links wird, wie früher, festgestellt, dass die Links an vielen Stellen auf beiden Sprachen vorhanden sind. Es gibt jedoch auch Unterschiede. Zum Beispiel in den Anweisungen über Impfstoffe, die nicht von der EMA zugelassen wurden, gibt es auf der deutschen Seite zwei zusätzliche Links zur weiteren Information im Vergleich zur englischen Seite. Als weiteres Beispiel in den Anweisungen über Lebensmittel und Medikamente gibt es auf der englischen Seite bei der Information über Team Austria, Veloblitz und delivery services die Erwähnung “This website is in German only, please use automatic translator function of your webbrowser to navigate.”, was bedeutet, dass die Seiten nur auf Deutsch vorhanden sind, obwohl sie auf der englischen Seite als weiterführende Links zu finden sind. Als drittes Beispiel gibt es im Abschnitt *Wo finde ich aktuelle Informationen über Covid-19 an der Uni Graz?* (EN: Where can I find information related to Covid-19 at Uni Graz?) eine englischsprachige PDF-Datei sowohl auf der deutschen als auch auf der englischen Seite.

Es muss auch darauf aufmerksam gemacht werden, dass diese Seiten sowohl auf Deutsch als auch auf Englisch ziemlich viel Wiederholung enthalten. Zum Beispiel in den Abschnitten *Registrierung* (EN: Registration), *Kein geeigneter Impf- oder Genesungsnachweis vorhanden*

(EN: No suitable proof of vaccination/recovery is available) und *Kein PCR-Testergebnis vorhanden, aber geeigneter Impf- oder Genesungsnachweis* (EN: No PCR test result available, but suitable proof of vaccination or recovery) stehen dieselben Links auf beiden Sprachen und auch teilweise gleiche Informationen, nur unter verschiedenen Überschriften. Auch in den Abschnitten *Akzeptierte Impfnachweise* (EN: Accepted proofs of vaccination) und *Genesungsnachweise* (EN: Proof of recovery) gibt es dieselben PDF-Dateien auf Deutsch und Englisch. Darüber hinaus lassen sich dieselben PDF-Dateien auch bei PCR-Tests auf der deutschen Seite finden. Auf der englischen Seite gibt es jedoch unterschiedliche PDF-Dateien, aber zum gleichen Thema.

In den Anweisungen *Ich bin mit einem Impfstoff geimpft, der nicht von der EMA zugelassen wurde. Kann ich einreisen?* (EN: I was vaccinated with a vaccine that is not recognised by the EMA. Can I enter?) und zum zweiten Mal unter dem Titel *Ich bin mit einem Impfstoff geimpft, der nicht von der EMA zugelassen wurde. Was gilt nach der Ankunft?* (EN: I was vaccinated with a vaccine that is not recognised by the EMA. Can I enter? Which rules apply?) ist auch eine Wiederholung zu finden, wobei die Abschnitte bis auf den Titel vollständig identisch sind.

Die letzten Unterschiede lassen sich auf der Seite *FAQs zu COVID-19* (EN: FAQs concerning COVID-19) finden. Wie in den Anweisungen über das COVID-19-Ampelsystem, unterschieden sich die Überschriften *Contact Tracing* auch auf diesen *FAQs zu COVID-19* Seiten. Wieder ist die deutsche Überschrift inhaltlich umfassender. Unter dieser Überschrift gibt es auch Unterschiede im Abschnitt, wo die Information behandelt wird. Auf der deutschen Seite wird die Information gegeben, welche Instanz die Lehrenden informiert. Darüber hinaus wird am Ende des Abschnittes auf der deutschen Seite ein Link zum Informationsblatt geben, das auf der englischen Seite fehlt. Ein weiterer Unterschied ist in der Überschrift *Zutritt zu Lehrveranstaltungen, Prüfungen und Bibliothek* zu finden. Auf der englischen Seite steht in der Überschrift statt *Lehrveranstaltungen, Prüfungen und Bibliothek* *Access to all buildings of the University of Graz*. Unter dieser Überschrift wird auf der deutschen Seite auch detaillierter beschrieben, was für ein Nachweis gelten wird und wo man diese Information finden kann. Auch im Abschnitt über Bibliothek unterscheiden sich die Inhalte der Seiten in verschiedenen Sprachen. Auf der deutschen Seite gibt es zwei Links und noch Anweisungen in der schriftlichen Form, auf der englischen Seite gibt es aber nur einen Link und keine schriftlichen Anweisungen. Es ist auch erwähnenswert, dass auf der

englischen Seite die Abschnitte *Zutrittspass für Studierende, 2,5-G-Kontrollen* und *COVID-19 Risiko-Attest* fehlen.

In Bezug auf die Links auf diesen Seiten lässt sich feststellen, dass einige Links so sind, dass man von der deutschsprachigen Seite auf eine deutschsprachige Seite und von einer englischsprachigen auf eine englischsprachige Seite gelangt. Beide Seiten haben aber auch identische Links, die ausschließlich auf deutschsprachige Seiten führen. Zum Beispiel am Ende der Seiten im Abschnitt *Weiterführende Links* (EN: *Further links*) gibt es Links zu den Seiten der Fakultäten, die teilweise nur auf die deutsche Seite führen. Darüber hinaus können insgesamt vier deutschsprachige PDF-Dateien auf beiden Seiten hochgeladen werden, nämlich *Richtlinie des Rektorats für den gesicherten Universitätsbetrieb in Zusammenhang mit COVID-19*, *Studienrechtliche Sondervorschriften aufgrund von COVID-19*, *6. Verordnung des Rektorats über Maßnahmen zur Verhinderung der Verbreitung der Covid-19-Pandemie bei Präsenzlehrveranstaltungen und Präsenzprüfungen* und *Richtlinie der Studiendirektorin über die Durchführung von Online-Prüfungen*. Auf der englischen Seite sind die Namen dieser PDF-Dateien auf Englisch *Rectorate guideline for secure university operations in connection with Covid-19*, *Special study regulations due to COVID-19*, *6th ordinance of the rectorate on measures to prevent the spread of the Covid-19 pandemic in face-to-face teaching events and face-to-face examinations* und *Policy of the Director of Studies on the Conduct of Online Examination*), obwohl die Inhalte der Dateien deutschsprachig sind.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die Zielgruppe der englischsprachigen Seiten nicht gleichberechtigt im Vergleich zu der Zielgruppe der deutschsprachigen Seiten behandelt wird. Die Inhalte auf den englischen Seiten sind unterschiedlich, es gibt weniger Information auf den englischen Seiten und sie ist nicht gleich detailliert wie auf den deutschen Seiten. Außerdem fehlt auf den englischen Seiten Information. Es gibt auch auf den englischen Seiten viele Links zu deutschsprachigen Seiten und zu PDF-Dateien, die nur auf Deutsch vorhanden sind, genauso wie auf den Seiten der Universität Basel. Darüber hinaus gibt es auch ziemlich viel Wiederholung auf den Seiten. Die Wiederholung ist teilweise ähnlich wie auf den Seiten der Universität Turku: Die Überschriften sind unterschiedlich, obwohl die Inhalte identisch sind, und wieder muss darauf aufmerksam gemacht werden, dass die verwirrenden Wiederholungen die Klarheit der Krisenkommunikation (vgl. Juholin 2022: 277, Korpiola 2011: 31, Karhu/Henriksson 2008: 27) für die Lesenden schaden können. Darüber hinaus, weil es so viele Unterschiede zwischen den Seiten in verschiedenen Sprachen gibt, entsteht

der Eindruck, dass die Krisenkommunikation in Eile erledigt wurde. Deshalb wurde die Übereinstimmung der Seiten in verschiedenen Sprachen wahrscheinlich nicht überprüft. Auch wurde wahrscheinlich nicht daran gedacht, dass die Zielgruppen jetzt unterschiedliche Information bekommen. Das ist aus der Perspektive der barrierefreien Kommunikation und der EU-Direktive betrachtet problematisch: Alle sollten unabhängig von möglichen Einschränkungen die Möglichkeit haben, die Dienste zu verwenden, und dazu gehört auch die sprachliche Barrierefreiheit (siehe Kapitel 2.4 Barrierefreie Kommunikation).

#### 4.3.4 Friedrich-Schiller-Universität Jena

Wie bei den Universitäten Basel und Graz, gibt es auch auf den Seiten der Friedrich-Schiller-Universität Jena mehrere Unterschiede. Außerdem werden die Informationen auf verschiedene Seiten verteilt, ähnlich wie bei der Karl-Franzens-Universität Graz. Tabelle 7 fasst die Unterschiede zwischen den deutsch- und englischsprachigen Seiten der Friedrich-Schiller-Universität Jena zusammen.

Tabelle 7: Zusammenfassung der Unterschiede zwischen den Seiten in verschiedenen Sprachen an der Friedrich-Schiller-Universität Jena.

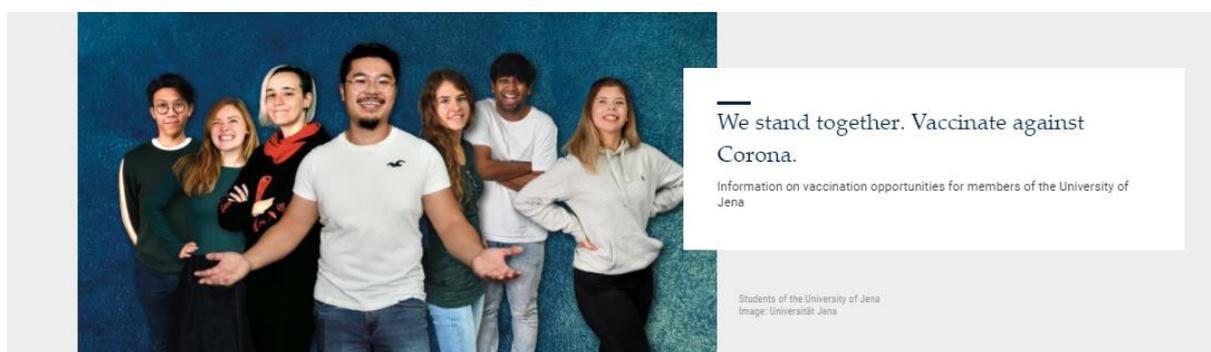
	Anzahl (DE)	Anzahl (EN)
Inhaltlich detailliertere Überschrift	1	0
Unterschiedliche Überschrift	0	0
Inhaltlich detailliertere Information	5	4
Zielgruppenspezifisch unterschiedliche Information	1	4
Unterschiedliche/widersprüchliche Information	3	3
Information auf eine andere Sprache	0 (auf Englisch)	0 (auf Deutsch)
Information fehlt	0	3
Unterschiedliche Links	1	1
Zielgruppenspezifisch Unterschiedliche Links	0	0
Links zu einer Seite auf eine andere Sprache	0 (auf Englisch)	20 (auf Deutsch)
Links fehlen	2	3
Unterschiedliche PDF-Dateien	0	0
Zielgruppenspezifisch unterschiedliche PDF-Dateien	0	0
PDF-Dateien auf eine andere Sprache	0 (auf Englisch)	9 (auf Deutsch)
PDF-Dateien fehlen	0	0
Inhaltliche Wiederholungen	35	33
Wiederholungen bei Links	27	20
Wiederholungen bei PDF-Dateien	7	7
Ganze Seite fehlt	0	1

Ich gehe zuerst auf die Seite *Wir halten zusammen. Impfen gegen Corona.* (EN: We stand together. Vaccinate against Corona.) ein. In den allgemeinen englischen Anweisungen werden internationale Studierende berücksichtigt. Es wird mitgeteilt, dass die Impfung in Deutschland nur möglich ist, wenn man deutsche Krankenversicherung hat. Diese Information wird auf deutscher Seite nicht gegeben. Abbildungen 7 und 8 zeigen diese unterschiedlichen Anweisungen. Außerdem werden Impfungen in den englischen Anweisungen erwähnt: Es wird mitgeteilt, dass das ärztliche Personal auch Englisch spricht. Auch das fehlt auf der deutschen Seite.



In Jena gibt es aktuell mehrere Möglichkeiten, sich gegen COVID-19 impfen zu lassen. Dafür müssen Sie Ihren Wohnsitz nicht in Jena angemeldet haben.

Abbildung 7: Screenshot über die deutsche Anweisung auf der Seite der Friedrich-Schiller-Universität Jena (Wir halten zusammen. Impfen gegen Corona.).



Currently, there are several options to receive a COVID-19 vaccination, regardless of where you are registered. As a foreign student, a vaccination in Germany is only possible with German health insurance.

Abbildung 8: Screenshot über die englische Anweisung auf der Seite der Friedrich-Schiller-Universität Jena (We stand together. Vaccinate against Corona.).

Die Links auf den Seiten sind nur teilweise so, dass die Links auf der deutschen Seite zu einer deutschen Seite und auf der englischen Seite zu einer englischen Seite weiterführen. Es gibt jedoch die Erwähnung „German only“ in vielen Links auf der englischen Seite: *Weitere Impfzentren* (EN: More vaccination centres), *Über das Onlineportal "impfrettung.de"* (EN: Via the German online plattform "impfrettung.de"), *Bei Impfkaktionen* (EN: At vaccination campaigns) und *Sie sind nicht in Jena?* (EN: You are not in Jena?). Darüber hinaus gibt es einen Link, bei dem die Erwähnung „Partly German only“ steht: *Auffrischungsimpfung* (EN: Booster vaccination). Außerdem fehlen zwei Links im Abschnitt *Ich bin geimpft, weil...* (EN: I got vaccinated because...) auf der englischen Seite. Im Abschnitt *Bei Impfkaktionen* (EN: At vaccination campaigns) fehlt auf der deutschen Seite der Link zur Seite *JenaKultur*, die nur auf Deutsch vorhanden ist. Wiederholung lässt sich auch auf diesen Seiten finden. Zum Beispiel der Impfplan und andere Anweisungen wie Informationen über Impfstoffe und ihre

Altersempfehlungen werden sowohl auf der deutschen als auch englischen Seite zweimal wiederholt.

Zweitens betrachte ich die Unterschiede auf der Seite *FAQ zum Coronavirus* (EN: FAQ about the coronavirus). In den Regeln für Präsenzveranstaltungen gibt es auf der englischen Seite eine detailliertere Erklärung über das 3-G-Prinzip. In den Regeln über die 3-G-Pflicht am Arbeitsplatz fehlt auf der englischen Seite das Datum, ab wann die Universität den 3-G-Status kontrolliert und dokumentiert. In den Anweisungen über die Universitätsgebäuden und andere Freiflächen werden die Lesenden nur auf der deutschen Seite angewiesen, im Abschnitt *Allgemeine Fragen zur Corona-Pandemie* nach zusätzlichen Informationen zu suchen. Weiterhin wird auf der deutschen Seite das Lernen und Arbeiten erwähnt, auf der englischen Seite nur Arbeiten. Jedoch wird auf der englischen Seite detaillierter erklärt, dass die Hygieneregeln Teil des Infektionsschutzkonzepts der Universität sind.

In Bezug auf die ThULB (Thüringer Universitäts- und Landesbibliothek Jena) und ihre Teilbibliotheken wird auf der deutschen Seite die 3-G-Regel detaillierter erklärt. Außerdem gibt es einen Unterschied bei den Anweisungen „Arbeitsplätze müssen vorab reserviert werden.“ und „Study Spaces can be reserved and used again.“ In den Anweisungen über den nicht vorhandenen 3-G-Nachweis fehlt auf der englischen Seite die Erwähnung, dass wenn Studierende bei Lehrveranstaltungen wegen des nicht vorhandenen 3-G-Nachweis fehlen, das Fehlen als Abwesenheit angesehen wird. In Bezug auf das positive Testergebnis wird auf der englischen Seite sowohl die Gebäude der Universität, ThULB und das Studierendenwerk erwähnt, auf der deutschen Seite fehlt ThULB. Weiterhin im Abschnitt *Wo kann ich mich über die Corona-Situation in Jena informieren* fehlt auf der englischen Seite die Erwähnung der 7-Tage-Inzidenz.

In den Anweisungen über die Einreise nach Jena gibt es im Abschnitt über die Einreise aus Hochrisikogebiete einen Unterschied in Bezug auf Ungeimpfte und ihre Quarantäne. Auf Deutsch wird gesagt, dass die Quarantäne ab dem 1. Tag durch einen Impf- oder Genesenennachweis oder dann erst ab dem 5. Tag mit einem negativen Testergebnis beendet werden kann. Auf Englisch wird jedoch nur das negative Testergebnis erwähnt. Darüber hinaus fehlen auf der englischen Seite die Anweisungen für Kinder unter 12. Im Abschnitt über die Einreise aus Virusvariantengebiete gibt es Unterschiede in Bezug auf Geimpfte und Ungeimpfte. Auf beiden Anweisungen steht auf der deutschen Seite „PCR-Test max. 72 h, Antigen-Test max. 24 h“ und auf der englischen Seite „PCR test max. 72 h, antigen-Test max.

48 h“. Darüber hinaus fehlen auch hier auf der englischen Seite die Anweisungen für Kinder unter 12.

In den Anweisungen über die Vermeidung der Ausbreitung von Corona-Infektionen wird wieder nur auf der englischen Seite detaillierter erklärt, dass die Hygieneregeln Teil des Infektionsschutzkonzepts der Universität sind. Außerdem unterscheiden sich die Bezeichnungen der Regeln, die man beachten sollte. Auf Deutsch werden diese Regeln als „AHA-A-L-Regeln“ genannt, auf Englisch werden die Regeln ohne einen solchen Namen erwähnt und auch detaillierter erklärt. Jedoch fehlt auf der englischen Seite eine Grafik der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung.

Bei der letzten Frage sind die Überschriften auf den Seiten in verschiedenen Sprachen unterschiedlich. Auf Deutsch werden sowohl die Fragen wie und wo man sich impfen lassen kann, berücksichtigt, auf Englisch nur wo. In den Anweisungen über den Johnson&Johnson-Impfstoff fehlt auf der deutschen Seite die Erwähnung, dass die Booster-Impfung dringend empfohlen wird.

In Bezug auf die Links auf den Seiten in verschiedenen Sprachen kann festgestellt werden, dass auf der englischen Seite insgesamt 18 Mal erwähnt wird, dass der Link bzw. die PDF-Datei nur auf Deutsch vorhanden ist. Dazu kommen noch die deutschsprachigen Links ohne diese Erwähnung. Darüber hinaus gibt es auf den beiden Seiten ziemlich viel Wiederholung. Zum Beispiel kommt dieselbe deutschsprachige PDF-Datei über Infektionsschutzkonzept insgesamt 7 Mal vor, sowohl auf der deutschen als auch englischen Seite. Der Link zu QRoniton kommt auf beiden Seiten 4 Mal vor, und auf der englischen Seite ist ein von diesen QRoniton-Links auf Deutsch vorhanden. Neben den Links ist Wiederholung auch im Inhalt zu finden, wenn dieselben Anweisungen unter mehreren Fragen identisch sind oder in leicht veränderter Form wiederholt werden. Zum Beispiel die Anweisungen über das Selbsttestzentrum kommen 3 Mal und Anweisungen über Impfzentrum 2 Mal vor. Die Anweisungen über die 3-G Regel (geimpft, genesen oder getestet) und über Mund-Nasen-Bedeckung (medizinische Masken, FFP2-Masken) kommen noch häufiger vor.

Zu beachten ist auch, dass die dritte Seite, *Informationen zur Corona-Schutzimpfung*, nur auf Deutsch verfügbar ist. Auf dieser Seite gibt es detaillierte Information über unterschiedliche Impfstoffe in PDF-Dateien.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die Zielgruppen der Seiten in verschiedenen Sprachen teilweise gleichberechtigt berücksichtigt werden und teilweise nicht. Beispielsweise gibt es für die nur auf der englischen Seite vorhandene Erwähnung, dass das ärztliche Personal auch Englisch spricht, keinen Bedarf auf der deutschen Seite: Man kann davon ausgehen, dass die Zielgruppe der deutschen Seiten auf Deutsch medizinisch behandelt werden kann. Außerdem ist zum Beispiel der Name der „AHA-A-L-Regeln“ auch zielgruppenspezifisch und kommt nur auf der deutschen Seite vor und zwar wahrscheinlich deswegen, weil dieser Name sich aus deutschsprachigen Wörtern bildet: *Abstand halten, Handhygiene, Alltagsmaske tragen, Corona-App nutzen* und *Lüften*. Auf Englisch wäre der Name ganz anders. Teilweise wurde die Zielgruppe der englischsprachigen Seiten nicht gleichberechtigt mit der Zielgruppe der deutschen Seiten behandelt. Auf Englisch gibt es zum Beispiel weniger Information im Allgemeinen, da die *Informationen zur Corona-Schutzimpfung*-Seite und viele Links und PDF-Dateien nur auf Deutsch vorhanden sind. Einige Unterschiede sind dagegen wahrscheinlich nur Flüchtigkeitsfehler (das fehlende Datum in den Regeln über die 3-G-Pflicht und unterschiedliche Stunden über PCR-Tests bei den Anweisungen über die Einreise aus Virusvariantengebieten). Darüber hinaus gibt es auf den Seiten auch viele Wiederholungen, die für die Lesenden möglicherweise etwas zu viel sind, weil die Anweisungen schon ohne Wiederholungen ziemlich lang sind.

#### 4.3.5 Vergleich

Wie die oben dargestellten Ergebnisse zeigen, gibt es sowohl Ähnlichkeiten als auch Unterschiede zwischen den Inhalten der Seiten der gewählten Universitäten. Tabelle 8 zeigt die Unterschiede zwischen den Seiten der gewählten Universitäten tabellarisch (sortiert nach Universität und Sprache).

Tabelle 8: Vergleich der Unterschiede zwischen den Seiten der gewählten Universitäten.

	Anzahl Turku (FI)	Anzahl Turku (EN)	Anzahl Basel (DE)	Anzahl Basel (EN)	Anzahl Graz (DE)	Anzahl Graz (EN)	Anzahl Jena (DE)	Anzahl Jena (EN)
Inhaltlich detailliertere Überschrift	0	0	0	1	1	1	1	0
Unterschiedliche Überschrift	0	0	0	0	4	4	0	0
Inhaltlich detailliertere Information	1	2	2	1	11	8	5	4
Zielgruppenspezifisch unterschiedliche Information	1	1	1	0	0	3	1	4
Unterschiedliche/ widersprüchliche Information	0	0	2	2	5	4	3	3
Information auf eine andere Sprache	0	0	0	1	0	0	0	0
Information fehlt	0	0	1	6	2	14	0	3
Unterschiedliche Links	3	5	1	1	2	2	1	1
Zielgruppenspezifisch unterschiedliche Links	3	5	0	0	0	0	0	0
Links zu einer Seite auf eine andere Sprache	0	0	0	1	2	22	0	20
Links fehlen	0	0	0	2	2	13	2	3
Unterschiedliche PDF-Dateien	0	0	0	0	2	2	0	0
Zielgruppenspezifisch unterschiedliche PDF-Dateien	0	0	0	0	0	0	0	0
PDF-Dateien auf eine andere Sprache	0	0	0	1	1	7	0	9
PDF-Dateien fehlen	0	0	0	1	2	3	0	0
Inhaltliche Wiederholungen	13	13	15	13	12	12	35	33
Wiederholungen bei Links	21	23	4	2	17	12	27	20
Wiederholungen bei PDF-Dateien	0	0	2	0	6	4	7	7
Ganze Seite fehlt	0	0	0	0	0	0	0	1

Zuerst rufen die Beobachtungen auf den Seiten jeder Universität den Gedanken hervor, dass die Unterschiede zwischen den Seiten in verschiedenen Sprachen darauf zurückzuführen sind,

dass die Seiten an unterschiedliche Zielgruppen (finnische Seiten für Zielgruppen in Finnland, deutsche Seiten für Zielgruppen in Deutschland, Österreich und in der Schweiz und englische Seiten für internationale Studierende, Mitarbeitende, Gäste usw.) gerichtet sind. Dies spiegelt die von Juholin (2022: 282–283), Lehtonen (2009: 13) und Karhu und Henriksson (2008: 63–67) betonten Richtlinien wieder, nach denen es in einer Krise unterschiedliche Zielgruppen mit unterschiedlichen Bedürfnissen gibt, die alle in der Krisenkommunikation berücksichtigt werden sollten. Auch Hirvonen, Kinnunen und Tiittula (2020: 15–16) weisen darauf hin, dass die Massenkommunikation zielgruppenspezifisch gestaltet werden soll. In diesem Kontext heißt das, dass die Seiten in verschiedenen Sprachen relevante Informationen sowohl für die finnischsprachige und deutschsprachige als auch für die internationale Zielgruppe liefern, und die relevanten Informationen sind je nach Zielgruppe bzw. Sprache teilweise unterschiedlich. Zum Beispiel bei den finnischen Anweisungen für die Koronavilkku-Applikation wird nicht erklärt, was für ein Applikation Koronavilkku ist, aber auf der anderen Seite kann man auch denken, dass Leute in Finnland schon wissen, was die Koronavilkku ist. Somit gibt es keinen Bedarf für eine solche detaillierte Erklärung, wie auf der englischen Seite. Die gleiche Idee lässt sich auch auf die Sprachen der Koronavilkku-Applikation und auf die weiterführenden Links übertragen. Weitere Beispiele über erfolgreiche zielgruppenspezifische Modifizierungen sind auf den Seiten der Universität Jena der Name der „AHA-A-L-Regeln“ und die Erwähnung über das ärztliche Personal, das Englisch sprechen kann. Als Beispiel über nicht erfolgreichere, zielgruppenspezifische Modifizierung dagegen sind die Anweisungen zur Einreise nach Jena aus Hochrisikogebieten und Virusvariantengebieten, wobei auf der englischen Seite die Anweisungen für Kinder unter 12 fehlen. Dies ruft die Interpretation hervor, dass beim Verfassen dieser Anweisungen davon ausgegangen wurde, dass die internationale Zielgruppe (u. a. internationale Studierende, Forschende und Gäste) keine Kinder unter 12 mitbringen und somit keine Information darüber brauchen, aber die Organisation kann nicht wissen, ob die internationalen Zielgruppen Kinder haben oder nicht.

Es gibt auch solche Unterschiede, die nicht auf die zielgruppenspezifische Modifizierung zurückzuführen sind. Einerseits sind die Unterschiede wahrscheinlich nur Flüchtigkeitsfehler (z. B. fehlende Daten), aber andererseits entsteht der Eindruck, dass die Krisenkommunikationsseiten in Eile verfasst wurden und die Übereinstimmung der Seiten in verschiedenen Sprachen deshalb nicht überprüft wurde. Das zeigt sich besonders auf den Seiten der Karl-Franzens-Universität Graz. Dazu gehören auch die deutschsprachige PDF-

Dateien und Links auf den englischen Seiten der Universitäten Basel, Graz und Jena: Möglicherweise wurde beim Verfassen der Anweisungen davon ausgegangen, dass man z. B. nicht Zeit hat, die PDF-Dateien zu übersetzen und dass die Lesenden die Dateien selbst übersetzen können, wenn sie wollen. Besonders in Bezug auf die Karl-Franzens-Universität Graz unterstützen die Angaben zu den automatisierten Übersetzungen der Seiten diese Interpretation: Die Lesenden können die Inhalte beispielsweise mit Google Chrome übersetzen, wenn sie wollen.

Auch ist auf den Seiten der Universitäten ähnlich, dass der Inhalt entweder identisch oder mit geringen Änderungen wiederholt wird. Allerdings ist zu beachten, dass Wiederholungen auf den Seiten der Universitäten in den drei deutschsprachigen Ländern in größerem Umfang vorkommen als auf den Seiten der Universität Turku. Zudem unterschieden sich die Seiten in verschiedenen Sprachen der Universität Turku auch inhaltlich deutlich weniger als die Seiten von Universitäten Basel, Graz und Jena. Dies erklärt sich möglicherweise wenigstens teilweise dadurch, dass die COVID-19-Krisenkommunikationsseiten der Universitäten Basel, Graz und Jena deutlich umfangreicher sind als die der Universität Turku. Die Wiederholungen scheinen teilweise vernünftig zu sein, d. h. wichtige Informationen werden wiederholt. Teilweise rufen die Wiederholungen aber auch den Gedanken hervor, dass die Wiederholungen unnötig und für die Lesenden einfach zu viel sind. Außerdem kann es bei den Wiederholungen um Überzeugung der Lesenden gehen (an Autorität wird mehrmals appelliert, damit die Lesenden die Anweisungen ernst nehmen). Darüber hinaus können die Wiederholungen auch verwirrend sein, weil manchmal dieselben Inhalte unter unterschiedlichen Titeln wiederholt werden.

Ein auffälliger Unterschied zwischen den Seiten der Universität Turku und der Universitäten in den deutschsprachigen Ländern ist auch die Art und Weise, wie die Informationen auf den Seiten bereitgestellt werden. Erstens werden die Informationen auf den Seiten der Universitäten Basel, Graz und Jena detaillierter ausgedrückt als auf den Seiten der Universität Turku, was direkt den früheren Forschungsergebnissen von Ylönen (2003) entspricht. Zweitens besteht ein weiterer, möglicherweise kultureller Unterschied darin, dass nur auf den Seiten der Universitäten in den drei deutschsprachigen Ländern ein FAQs zu COVID-19-Abschnitt verfügbar ist. Ein solcher FAQs-Abschnitt auf Krisenkommunikationsseiten zur COVID-19 scheint typisch für deutsche Seiten zu sein, denn auch Goetz und Christiaans (2021: 135) kamen in ihrer Forschung zu dem gleichen Ergebnis, dass es häufig auf den Seiten der gesetzlichen Krankenkassen FAQs zu COVID-19 gab. Jedoch wäre es notwendig,

das Phänomen weiter zu untersuchen, um weitere Schlussfolgerungen über diesen kulturbezogenen Unterschied zu ziehen.

Nach dieser Untersuchung bleibt jedoch die Frage, warum die Universitäten Basel, Graz und Jena auf ihren englischen Seiten zu einer deutschen Seite weiterführende Links oder deutschsprachigen PDF-Dateien hochgeladen haben. Es stellt sich auch Frage, warum die *Informationen zur Corona-Schutzimpfung* Seite der Friedrich-Schiller-Universität Jena nur auf Deutsch verfügbar ist. Wie schon früher festgestellt wurde (siehe Kapitel 3.1. Die gewählten Universitäten), haben die Universitäten Basel, Graz und Jena keine sprachpolitischen Richtlinien oder kein Sprachenprogramm in schriftlicher Form. Nur die Universität Turku hat ein offizielles Sprachenprogramm, in dem die zwei offiziellen Sprachen der Universität und der Umfang der finnisch- und englischsprachigen Internetseiten der Universität beschrieben werden. Von den drei anderen Universitäten erwähnt nur die Universität Basel, inwiefern Englisch auf den Internetseiten verwendet wird: Englisch ist keine offizielle Sprache der Schweiz und somit müssen alle Informationen nicht auf Englisch vorhanden sein. Obwohl die Universitäten Graz und Jena keine Informationen zu sprachpolitischen Entscheidungen auf ihren Seiten erfasst haben, kann es möglicherweise an diesen Universitäten ähnlich sein wie an der Universität Basel. Das heißt, dass die englischsprachigen Seiten nicht gleich umfangreich sein müssen wie die deutschsprachigen Seiten, denn wie in der Schweiz ist Englisch auch in Österreich und Deutschland keine Amtssprache.

Aus der Perspektive der Barrierefreiheit betrachtet ist es als problematisch, dass die Seiten in verschiedenen Sprachen nicht gleich umfangreich sind und dass die Seiten in Englisch nur deutschen Text z. B. in den PDF-Dateien haben, weil dadurch ein Teil der Zielgruppe von wichtigen Informationen ausgeschlossen wird. Wie die Untersuchung von Piller, Zhang und Li (2020: 508) zeigt, war die Standardform der Mandarin nicht ausreichend und es wurde mehrsprachige Kommunikation gebraucht, um die Bevölkerung zu erreichen. Aus der Perspektive der Sprachkenntnisse der internationalen Zielgruppe betrachtet stellt sich die Frage, ob die wichtigen Informationen sie erreicht haben, wenn einige Informationen nur in deutscher Sprache verfügbar sind (vgl. Hirvonen/Kinnunen/Tiittula 2020:19–20, Maaß/Rink 2019: 24).

## 5 Zusammenfassung und Diskussion

In dieser Arbeit wurde die Mehrsprachigkeit der Krisenkommunikation der Universitäten Turku, Basel, Graz und Jena während der COVID-19 Pandemie untersucht. Als Forschungsmaterial dienten die COVID-19 Krisenkommunikationsseiten der gewählten Universitäten. Das Ziel dieser Arbeit war es, die auf den Internetseiten der vier Universitäten verwendeten Sprachen, behandelten Themen und Inhalte zu analysieren sowie die Seiten in verschiedenen Sprachen und auch zwischen den Universitäten miteinander zu vergleichen.

Zuerst wurde untersucht, welche Sprachen auf den Internetseiten verwendet werden und ob es Begründungen für die Sprachenauswahl gibt. Danach wurde der Frage nachgegangen, zu welchen Themen es Information auf den Internetseiten gibt. Als dritte und letzte Frage wurde noch untersucht, ob die Informationen auf den Seiten in verschiedenen Sprachen einander entsprechen, ob es Unterschiede gibt und warum die Seiten möglicherweise unterschiedlich sind. Darüber hinaus wurden die Universitäten in Bezug auf jede Frage miteinander verglichen, um die Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen den Seiten der Universitäten zu finden und mögliche Gründe dafür zu finden. Um die Forschungsfragen zu beantworten, wurde eine qualitative Inhaltsanalyse durchgeführt.

Nach den Ergebnissen der Analyse konnte Folgendes festgestellt werden: Die fremdsprachige Krisenkommunikation während der COVID-19-Pandemie wird von der englischen Sprache dominiert, und die leichte Sprache oder die Möglichkeit, die Inhalte der Seiten zu hören, wurden nicht berücksichtigt. Die Berücksichtigung unterschiedlicher Sprachen gehört zu der Planung der Krisenkommunikation im Allgemeinen (siehe Kapitel 2.2.4 Planung der Krisenkommunikation, Korpiola 2011: 89–90), und es ist aus der Sicht der barrierefreien Kommunikation (siehe Kapitel 2.4 Barrierefreie Kommunikation) auch problematisch, wenn unterschiedliche Sprachen nicht berücksichtigt werden, weil alle die Möglichkeit haben sollten, die Dienste zu verwenden.

In Bezug auf die auf den Seiten behandelten Themen gab es Gemeinsamkeiten, zum Beispiel bei der Behandlung der Verwendung von Gesichtsmasken, aber es gab auch deutliche Unterschiede. Beispielsweise wurde die Corona-Ampel nur auf den Seiten der Universitäten Turku und Graz erwähnt. Auffällig war auch, dass die Seiten der Universitäten in den drei deutschsprachigen Ländern umfangreicher und detaillierter waren.

Gemeinsam für die Universitäten war auch, dass die vorhandenen Informationen teilweise zielgruppenspezifisch nach der Sprache gestaltet wurden und somit die Seiten in verschiedenen Sprachen unterschiedliche Information enthalten, was sowohl aus der Perspektive der Krisenkommunikation betrachtet als auch im Hinblick auf die barrierefreie Kommunikation wünschenswert ist, da unterschiedliche Zielgruppen unterschiedliche Information brauchen (Hirvonen/Kinnunen/Tiittula 2020: 15–16, Goetz/Christiaans 2021: 137). Zwischen den Seiten in verschiedenen Sprachen der Universität Turku gibt es weniger inhaltliche Unterschiede als zwischen den Seiten der anderen drei Universitäten. Jedoch wurde auch deutlich, dass die internationalen Zielgruppen nicht immer gleichberechtigt behandelt wurden: Das zeigt sich besonders zwischen den Seiten in verschiedenen Sprachen der Universitäten Basel, Graz und Jena, wobei es u. a. auf den englischen Seiten Links zu deutschsprachigen Seiten und zu deutschsprachigen PDF-Dateien gibt.

Neben den zielgruppenspezifischen Unterschieden gibt es auf den Seiten auch Unterschiede, die nicht auf die zielgruppenspezifische Modifizierung zurückzuführen sind. Es gibt nämlich auch wahrscheinliche Flüchtigkeitsfehler, und die Übereinstimmung der Seiten in verschiedenen Sprachen wurde nicht überprüft. Außerdem sind auf den Seiten der jeweiligen Universität Wiederholungen von Inhalten zu finden, insbesondere auf den Seiten der Universitäten Basel, Graz und Jena gab es Wiederholungen. Teilweise scheinen die Wiederholungen vernünftig zu sein, aber teilweise können sie für die Lesenden zu viel (die Anweisungen sind lange schon ohne Wiederholungen) oder auch verwirrend (dieselben Inhalte werden unter unterschiedlichen Titeln wiederholt) sein. Die verwirrenden Wiederholungen sind aus der Sicht der Krisenkommunikation problematisch, weil die krisenzeitige Kommunikation u. a. Klarheit, Verständlichkeit und Zugänglichkeit zeigen sollte (vgl. Juholin 2022: 277, Korpiola 2011: 31, Karhu/Henriksson 2008: 27).

Nach den Ergebnissen dieser Untersuchung scheint es so zu sein, dass die Krisenkommunikation während der COVID-19 Pandemie nicht viel geplant wurde, was möglicherweise darauf zurückzuführen ist, dass vor der COVID-19 Pandemie Pandemien nicht als ein großes Risiko, wie zum Beispiel Cyberrisiken, galten (siehe Kapitel 2.3 Risikokommunikation während der COVID-19 Pandemie, Korpiola/Poutanen 2021: 15). Die Internetseiten in verschiedenen Sprachen der Universitäten Basel, Graz und Jena zeigen, dass die Inhalte in der akuten Phase der Pandemie geschrieben wurden, und wahrscheinlich deswegen wurde die Übereinstimmung der Seiten in verschiedenen Sprachen nicht überprüft. Aus diesem Grund gibt es ziemlich viele Unterschiede zwischen den Seiten in verschiedenen

Sprachen, da die Inhalte der Seiten mehrmals und auch manchmal in einem schnellen Tempo verändert wurden. In Bezug auf die Zukunft wäre es empfehlenswert, dass die Universitäten sich für mögliche neue Krisen vorbereiten. Mit sorgfältiger Planung der Krisenkommunikation (vgl. Kapitel 2.2.4 Planung der Krisenkommunikation) könnten möglicherweise wenigstens einige Stolpersteinen der Krisenkommunikation, die sich während der COVID-19 Pandemie gezeigt haben, in der Zukunft vermieden werden. Auf jeden Fall ist auch zu beachten, dass in einer solchen weltweiten Krise wie die COVID-19 Pandemie nicht einfach ist, dem Krisenkommunikationsplan zu folgen. Wie Korpiola und Poutanen (2021: 20–21) betonen, ist es nicht einfach, über Risiken und Unsicherheiten zu kommunizieren, weil man nicht weiß, was beispielsweise die realzeitige Information ist oder ob man die getroffenen Entscheidungen verändern sollte. Eine Herausforderung für die Krisenkommunikation ist auch, dass alle Information, sowohl richtige als auch falsche schnell im Internet verbreitet (siehe Kapitel 2.2.5. Besonderheiten der digitalen Kommunikation, Juholin 2022: 279, Hakala/Tikka 2020; zit. nach Juholin 2022: 279).

Die Ergebnisse dieser Untersuchung unterstützen die frühere Forschung zu diesem Thema, aber lassen auch noch Raum für weitere Untersuchung. Die Perspektive der sprachspezifischen Zielgruppen könnte noch eingehender berücksichtigt werden, wobei die Rezeption der Kommunikation noch untersucht werden sollte: Was für Erfahrungen haben die Zielgruppen der Universitäten über Mehrsprachigkeit der Krisenkommunikation während der COVID-19 Pandemie gehabt, d. h. ob die bei der Krisenkommunikation verwendeten Sprachen ausgereicht haben, um die Zielgruppen zu erreichen. Ebenso bedarf es nähere Forschung darüber, wie die Zielgruppen die inhaltlichen Unterschiede der Seiten in verschiedenen Sprachen erfahren haben. Darüber hinaus brauchen auch die kulturgebundenen Unterschiede, wie zum Beispiel die FAQs zu COVID-19-Seiten auf den deutschen Seiten im Vergleich zu finnischen und der Umfang und die Ausführlichkeit der deutschen Seiten im Vergleich zu finnischen, mehr Untersuchung, um mehr tiefgreifende Schlussfolgerungen zu erlauben.

## Literatur

### Primärliteratur

Quellen Turun yliopisto:

University's Instructions on Coronavirus Situation. Online: <https://www.utu.fi/en/information-on-coronavirus> (letzter Zugriff am 4.1.2022)

University's Traffic Light Model for Coronavirus Situation. Online: <https://www.utu.fi/en/information-on-coronavirus/traffic-light-model> (letzter Zugriff am 4.1.2022)

Yliopiston koronavalomalli. Online: <https://www.utu.fi/fi/ajankohtaista-koronaviruksesta/koronavalomalli> (letzter Zugriff am 4.1.2022)

Yliopiston ohjeet koronavirustilanteessa. Online: <https://www.utu.fi/fi/ajankohtaista-koronaviruksesta> (letzter Zugriff am 4.1.2022)

Quellen Universität Basel:

Coronavirus – Impfung dringend empfohlen. Online: <https://www.unibas.ch/de/Aktuell/Coronavirus.html> (letzter Zugriff am 4.1.2022)

Coronavirus – Vaccination strongly recommended. Online: <https://www.unibas.ch/en/News-Events/Coronavirus.html> (letzter Zugriff am 4.1.2022)

Impfen. Online: <https://www.unibas.ch/de/Aktuell/Coronavirus/Impfen.html> (letzter Zugriff am 4.1.2022)

Vaccination. Online: <https://www.unibas.ch/en/News-Events/Coronavirus/Vaccination.html> (letzter Zugriff am 4.1.2022)

Quellen Karl-Franzens-Universität Graz:

FAQs concerning COVID-19. Online: <https://www.uni-graz.at/en/studies/faqs-and-instructions/faqs-concerning-covid-19/> (letzter Zugriff am 4.1.2022)

FAQs zu COVID-19. Online: <https://www.uni-graz.at/de/studium/faqs-und-anleitungen/faqs-zu-covid-19/> (letzter Zugriff am 4.1.2022)

Internationale Ankünfte. Online: Covid-19 Infos <https://international.uni-graz.at/de/internationale-ankuenfte-covid-19-infos/> (letzter Zugriff am 4.1.2022)

International arrivals: Covid-19 info. Online: <https://international.uni-graz.at/en/international-arrivals-covid-19-info/> (letzter Zugriff am 4.1.2022)

Overview. Online: <https://covid-19.uni-graz.at/en/> (letzter Zugriff am 4.1.2022)

Studies. Online: <https://covid-19.uni-graz.at/en/studies/> (letzter Zugriff am 4.1.2022)

Studium. Online: <https://covid-19.uni-graz.at/de/studium/> (letzter Zugriff am 4.1.2022)

Übersicht. Online: <https://covid-19.uni-graz.at/de/> (letzter Zugriff am 4.1.2022)

Quellen Friedrich-Schiller-Universität Jena:

FAQ about the coronavirus. Online: <https://www.uni-jena.de/en/faq-corona> (letzter Zugriff am 4.1.2022)

FAQ zum Coronavirus. Online: <https://www.uni-jena.de/corona-faq> (letzter Zugriff am 4.1.2022)

Informationen zur Corona-Schutzimpfung. Online: <https://www.uni-jena.de/impfen> (letzter Zugriff am 4.1.2022)

We stand together. Vaccinate against Corona. Online: <https://www.uni-jena.de/en/impfung-studierende> (letzter Zugriff am 4.1.2022)

Wir halten zusammen. Impfen gegen Corona. Online: <https://www.uni-jena.de/impfung-studierende> (letzter Zugriff am 4.1.2022)

## **Sekundärliteratur**

Adler, Astrid/Beyer, Rahel (2018): Languages and language policies in Germany/Sprachen und Sprachenpolitik in Deutschland. In: Stickel, Gerhard (Hrsg.): National language institutions and national languages. Contributions to the EFNIL Conference 2017 in Mannheim. Budapest: Hungarian Academy of Sciences. S. 221–242. Online: <https://ids-pub.bsz-bw.de/frontdoor/index/index/docId/7853> (letzter Zugriff am 20.2.2023)

Boin, Arjen/Hart, Paul 't (2003): Public Leadership in Times of Crisis: Mission Impossible?. *Public administration review* 63(5), S. 544–553.

Borčić, Nikolina/Wollinger, Sonja (2008): Deutschland, Österreich, Luxemburg und die Schweiz: Identität und Sprachenpolitik. Germany, Austria, Luxemburg und Switzerland: the identity and language politics. In: *Informatologia*, 41, 2008, 2, S. 156–160. Online: <https://hrcak.srce.hr/file/40149> (letzter Zugriff am 20.2.2023)

Burwitz-Melzer, Eva/Steininger, Ivo (2016): Inhaltsanalyse. In: Caspari, Daniela/Klippel, Friederike/Legutke, Michael K./Schramm, Karen (2016): *Forschungsmethoden in der Fremdsprachendidaktik : Ein Handbuch*. Tübingen: Narr. S. 256–269.

- Doleschal, Ursula 2012: Österreich (Republik Österreich). In: Lebsanft, Franz & Wingender, Monika (Hg.): Europäische Charta der Regional- oder Minderheitensprachen: Ein Handbuch zur Sprachpolitik des Europarats. Berlin: Walter de Gruyter. S. 191–209.
- Goetz, Miriam/Christiaans, Lena (2021): Krankenkassenkommunikation in der COVID-19-Pandemie: eine vergleichende Analyse der Krisenkommunikation auf Websites. In: Prävention und Gesundheitsförderung, 17, Ausgabe 2, 2022, S. 134–138. Online: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s11553-021-00851-y.pdf> (letzter Zugriff am 3.6.2022)
- Hirvonen, Maija/Kinnunen Tuija/Tiittula, Liisa (2020): Viestinnän saavutettavuuden lähtökohtia. In: Hirvonen, Maija/Kinnunen, Tuija (Hg.): Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä. Helsinki: Gaudeamus. S. 13–31.
- Huhtala, Hannele/Hakala, Salli (2007): Kriisit ja viestintä. Yhteiskunnallisten kriisien johtaminen julkisuudessa. Helsinki: Gaudeamus.
- Juholin, Elisa (2022): Communicare! Ota viestinnän ilmiöt ja strategiat haltuun. 8. uudistettu painos. Helsinki: Infor / Management Institute of Finland MIF Oy.
- Karhu, Matti/Henriksson, Arto (2008): Skandaalit & katastrofit. Käytännön kriisiviestintäopas. Helsinki: Infor.
- Korpiola, Lilly (2011): Kriisiviestintä digitaalisessa julkisuudessa. Helsinki: Infor.
- Korpiola, Lilly/Poutanen, Petro (2021): Korona ja digitaalinen riskiyhteiskunta. Helsinki: Tammi.
- Laajalahti, Anne (2016): Kriisiviestinnästä kriisivuorovaikutukseen: Puheviestinnän näkökulmia kriiseissä ja kriiseistä viestimiseen. Prologi: Puheviestinnän vuosikirja 2016, S. 76–82.
- Lehtonen, Jaakko (1999): Kriisiviestintä. 1. painos. Helsinki: Mainostajien Liitto.
- Lehtonen, Jaakko (2009): Ettei pahin tapahtuisi. Riski- ja kriisiviestinnän perusteet. Helsinki: Mainostajien liitto.
- Maaß, Christiane/Rink, Isabel (2019): Über das Handbuch Barrierefreie Kommunikation. In: Maaß, Christiane/Rink, Isabel (Hr.): Handbuch Barrierefreie Kommunikation. Berlin: Frank & Timme. S. 17–25.
- Mannila, Eriikka/Laajalahti, Anne (2021): Tavoitteena turvallisuus. Miten kehittää turvallisuuskulttuuria ja tukea kriiseistä oppimista sairaaloissa? Aikuiskasvatus, 41(1), S. 36–48.
- Marten, Heiko F. (2016): Sprach(en)politik: eine Einführung. Tübingen: Narr.

- Mauranen, Anna (2023): Reflexively Speaking. Metadiscourse in English as a Lingua Franca. Developments in English as a Lingua Franca [DELF], Vol. 5. De Gruyter Mouton. Online: <https://doi.org/10.1515/9783110295498> (letzter Zugriff am 3.5.2023)
- OECD (2016): Trends in Risk Communication Policies and Practices.
- Piller, Ingrid/Zhang, Jie/Li, Jia (2020): Linguistic diversity in a time of crisis: Language challenges of the COVID-19 pandemic. In; Multilingua Journal of Cross-Cultural and Interlanguage Communication, 39, Ausgabe 5, 2020, S. 503–515.
- Schmidlin, Regula & Franceschini, Rita (2019): Komplexe Überdachung I: Schweiz. In: Herrgen, Joachim et al. (Hg.): Deutsch: Sprache und Raum - ein Internationales Handbuch der Sprachvariation. Berlin/Boston: De Gruyter. S. 1012–1038.
- Spangenberg, Karl (1990): Thuringian. In: Russ, Charles V. J. (Hg.): The Dialects of Modern German. A Linguistic Survey. London: Routledge. S. 267.
- Tacke, Felix (2012): Schweiz (Schweizerische Eidgenossenschaft). In: Lebsanft, Franz & Wingender, Monika (Hg.): Europäische Charta der Regional- oder Minderheitensprachen: Ein Handbuch zur Sprachpolitik des Europarats. Berlin: Walter de Gruyter. S. 265–282.
- Tuomi, Jouni/Sarajärvi, Anneli (2018): Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.
- Wiesinger, Peter (1983): Die Einteilung der deutschen Dialekte. In: Besch, Werner (Hrsg.): Dialektologie: Ein Handbuch zur deutschen und allgemeinen Dialektforschung. Zweiter Halbband. Berlin / New York: Walter de Gruyter. S. 859–862.
- Ylönen, Sabine (2003): WEBVERTISING deutsch/finnisch – Kulturgebundene Unterschiede in der Wirtschaftskommunikation mit neuen Medien. In: Piitulainen, Marja-Leena/Reuter, Erwald (Hrsg.): Internationale Wirtschaftskommunikation auf Deutsch. Frankfurt am Main: Lang, S. 217–252. Online: [http://users.jyu.fi/~saby1/julk\\_webvert\\_interkult.pdf](http://users.jyu.fi/~saby1/julk_webvert_interkult.pdf) (letzter Zugriff am 26.4.2023)

### **Internetquellen**

Quellen 1: Einleitung:

- Eromäki, Veikko/Happo, Pauliina (2021): HUSin lääkärit: Omikronista näyttäisi tulevan valtavariantti jopa tällä viikolla – sen taudinkuvasta riippuu nyt paljon. Online: <https://yle.fi/a/3-12231726> (letzter Zugriff am 29.4.2023)

- Harjumaa, Marika/Koivisto, Matti/Blomqvist, Sarita (2021): Suomeen kolmen viikon sulkutila, hallitus toteaa poikkeusolot – lue tästä päivän käänteet. Online: <https://yle.fi/a/3-11808721> (letzter Zugriff am 29.4.2023)
- HUS (2020): HUSissa todettu koronavirustartunta. Online: <https://www.hus.fi/ajankohtaista/husissa-todettu-koronavirustartunta> (letzter Zugriff am 29.4.2023)
- Kanerva, Joel/Kemppinen, Ilkka/Pietarinen, Eetu/Hämäläinen, Veli-Pekka (2020): Missä vaiheessa koronavirusepidemia on Suomessa? Nämä 5 grafiikkaa näyttävät, mitä on tapahtunut ja mitä on vielä edessä. Online: <https://yle.fi/a/3-11263866> (letzter Zugriff am 29.4.2023)
- Kosonen, Petri (2020): Yli 20 hengen yleisötilaisuudet ja yleiset kokoukset kielletään HUSin alueella – Tämä jokaisen tulisi tietää uusista rajoituksista ja suosituksista. Online: <https://yle.fi/a/3-11658058> (letzter Zugriff am 29.4.2023)
- Pilke, Antti/de Fresnes, Tulikukka/Koivisto, Matti/Toivonen, Terhi (2022): Marin: Hallitus purkaa rajoituksia helmikuun puolivälissä – ruokaravintolat ja baarit voivat olla auki puoleen yöhön, valomerkki tuntia aiemmin. Online: <https://yle.fi/a/3-12297870> (letzter Zugriff am 29.4.2023)
- Ruokangas, Perttu (2020): Koronapotilas pääsi sairaalasta Rovaniemellä – kiinalaisnaisesta otetut uusimmat näytteet ovat osoittautuneet negatiivisiksi. Online: <https://yle.fi/a/3-11192835> (letzter Zugriff am 29.4.2023)
- Stenroos, Maria (2021): Analyysi: Koronakriisin kolmas aalto sulkee ravintolat ja kuntosalit, mutta onko tämä loppukiri? Online: <https://yle.fi/a/3-11809215> (letzter Zugriff am 29.4.2023)
- STT-YLE (2020): Uusi, nopeasti leviävä koronavirusmutaatio löytyi nyt myös Suomesta – johtajaylilääkäri: "Mitä ärhäkämmin tarttuva virus, sitä enemmän tulee vakavia tapauksia". Online: <https://yle.fi/a/3-11716135> (letzter Zugriff am 29.4.2023)
- Vaarala, Viljami (2020): Ensimmäiset koronarokotteet on annettu Suomessa – Rokotteen saanut sairaanhoitaja: "Olen erittäin iloinen, että sain tämän rokotteen". Online: <https://yle.fi/a/3-11715468> (letzter Zugriff am 29.4.2023)
- Valtioneuvosto (2020): Hallitus on todennut yhteistoiminnassa tasavallan presidentin kanssa Suomen olevan poikkeusoloissa koronavirustilanteen vuoksi. Online: <https://valtioneuvosto.fi/-/10616/hallitus-totesi-suomen-olevan-poikkeusoloissa-koronavirustilanteen-vuoksi> (letzter Zugriff am 29.4.2023)

- Valtioneuvosto (2023): Rajoitukset ja suositukset koronaepidemian aikana. Online: <https://valtioneuvosto.fi/tietoa-koronaviruksesta/rajoitukset-ja-suositukset> (letzter Zugriff am 29.4.2023)
- Vanhala, Aleks (2021): Koronan neljäs aalto alkoi – näin se eroaa aiemmista. Online: <https://www.is.fi/kotimaa/art-2000008139984.html> (letzter Zugriff am 29.4.2023)
- Vesa, Mikko (2020): STM:n strategiajohtaja: Koronaepidemian toinen aalto on nyt käynnissä Suomessa. Online: <https://www.is.fi/kotimaa/art-2000006662682.html> (letzter Zugriff am 29.4.2023)

#### Quellen 2.4: Barrierefreie Kommunikation

- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102. Online: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016L2102&from=FI#d1e40-1-1> (letzter Zugriff am 3.5.2023)
- Humak: EU:n saavutettavuusdirektiivi – mitä siitä pitäisi tietää? Online: <https://www.humak.fi/blogit/eun-saavutettavuusdirektiivi-mita-siita-pitaisi-tietaa/> (letzter Zugriff am 2.5.2023)

#### Quellen 3.1.1: Turun yliopisto:

- Aalto = Aalto-yliopisto. Online: <https://www.aalto.fi/fi/aalto-yliopisto> (letzter Zugriff am 19.2.2023)
- Hanken = Hanken i siffror. Online: <https://www.hanken.fi/sv/om-hanken/det-har-ar-hanken/hanken-i-siffror> (letzter Zugriff am 19.2.2023)
- HY = Yliopisto numeroina. Online: <https://www.helsinki.fi/fi/tutustu-meihin/tama-helsingin-yliopisto/yliopisto-numeroina> (letzter Zugriff am 19.2.2023)
- ISY = Yleistä Itä-Suomen yliopistosta. Online: <https://kamu.uef.fi/tietopankki/oppaita-ja-ohjeita/yleista-ita-suomen-yliopistosta/> (letzter Zugriff am 19.2.2023)
- JYU = JYU lukuina. Online: <https://www.jyu.fi/tilastot/fi/jy-lukuina> (letzter Zugriff am 19.2.2023)
- Kielitoimiston ohjepankki. Online: <http://www.kielitoimistonohjepankki.fi/ohje/368> (letzter Zugriff am 19.2.2023)
- LUT = Avaintietoa ja lukuja 2020. Online: <https://www.lut.fi/tutustu-meihin/yliopiston-esittely/avaintietoa> (letzter Zugriff am 19.2.2023)

- LY = Tietoa meistä. Online: <https://www.ulapland.fi/FI/Yliopisto/Tietoa-meista> (letzter Zugriff am 19.2.2023)
- OY = Oulun yliopisto lukuina. Online: <https://www oulu.fi/fi/yliopisto/oulu-yliopisto-lukuina> (letzter Zugriff am 19.2.2023)
- TUNI = Tampereen korkeakouluyhteisö lukuina. Online: <https://www.tuni.fi/fi/ajankohtaista/tampereen-korkeakouluyhteiso-lukuina> (letzter Zugriff am 19.2.2023)
- Turun yliopiston kieliohjelma 12/2016. Online: <https://www.utu.fi/sites/default/files/public%3A//media/file/utu-kieliohjelma-2016.pdf> (letzter Zugriff am 19.2.2023)
- TY1 = Turun yliopiston historia. Online: <https://www.utu.fi/fi/yliopisto/historia> (letzter Zugriff am 19.2.2023)
- TY2 = Turun kampus. Online: <https://www.utu.fi/fi/yliopisto/turun-kampus> (letzter Zugriff am 19.2.2023)
- TY3 = Porin kampus. Online: <https://www.utu.fi/fi/yliopisto/porin-kampus> (letzter Zugriff am 19.2.2023)
- TY4 = Rauman kampus. Online: <https://www.utu.fi/fi/yliopisto/rauman-kampus> (letzter Zugriff am 19.2.2023)
- TY5 = Opiskelijamäärien tilastot. Online: <https://www.utu.fi/fi/opiskelutilastot/opiskelijamaarat> (letzter Zugriff am 19.2.2023)
- TY6 = Turun yliopiston avaintiedot. Online: <https://www.utu.fi/fi/yliopisto/avaintiedot> (letzter Zugriff am 19.2.2023)
- TY7 = Tiedekunnat. Online: <https://www.utu.fi/fi/yliopisto/tiedekunnat> (letzter Zugriff am 19.2.2023)
- TY8 = Turun yliopiston erilliset laitokset. Online: <https://www.utu.fi/fi/yliopisto/erilliset-laitokset> (letzter Zugriff am 19.2.2023)
- TY9 = European Campus of City-Universities EC2U. Online: <https://www.utu.fi/fi/yliopisto/kansainvaliset-verkostot/EC2U> (letzter Zugriff am 20.2.2023)
- Uniarts = Avainlukuja. Online: <https://www.uniarts.fi/yleistieto/avainlukuja/> (letzter Zugriff am 19.2.2023)
- VY = Avainluvut. Online: <https://www.uwasa.fi/fi/yliopisto/avainluvut> (letzter Zugriff am 19.2.2023)
- What is PET? Online: <https://turkupetcentre.fi/what-is-pet/> (letzter Zugriff am 19.2.2023)

ÅA = Åbo Akademi. Online: <https://www.abo.fi/fi/abo-akademista/> (letzter Zugriff am 19.2.2023)

Quellen 3.1.2: Universität Basel:

Basel1 = Universität. Online: <https://www.unibas.ch/de/Universitaet.html> (letzter Zugriff am 19.2.2023)

Basel2 = Geschichte. Online: <https://www.unibas.ch/de/Universitaet/Portraet/Geschichte.html> (letzter Zugriff am 19.2.2023)

Basel3 = Leitbild. Online: <https://www.unibas.ch/de/Universitaet/Portraet/Leitbild.html> (letzter Zugriff am 19.2.2023)

Basel4 = Zahlen & Fakten. Online: <https://www.unibas.ch/de/Universitaet/Portraet/Zahlen-Fakten.html> (letzter Zugriff am 19.2.2023)

Basel5 = Studierendenzahlen. Online: <https://www.unibas.ch/de/Universitaet/Universitaet-in-Kuerze/Studierendenzahlen.html> (letzter Zugriff am 19.2.2023)

Basel6 = Organisationseinheiten im Überblick. Online: <https://www.unibas.ch/de/Organisationsfinder.html?redirect=e3f50595-cb06-47d4-9277-5de85e72621f&lang=de> (letzter Zugriff am 19.2.2023)

Basel7 = Soziales & Integration. Online: <https://www.unibas.ch/de/Universitaet/Administration-Services/Vizektorat-People-And-Culture/Nationale-und-Internationale-Zusammenarbeit/Welcome-Center/Leben-in-Basel/Soziales-Integration.html> (letzter Zugriff am 19.2.2023)

Basel8 = Studierenden-Ordnung der Universität Basel vom 13. November 2019: § 14. Online: [https://www.unibas.ch/dam/jcr:0e9a0318-b926-40f4-a349-b12d1b4f5ec9/441\\_800\\_07.pdf](https://www.unibas.ch/dam/jcr:0e9a0318-b926-40f4-a349-b12d1b4f5ec9/441_800_07.pdf) (letzter Zugriff am 19.2.2023)

Lage und Grösse der universitären Hochschulen in der Schweiz. Online: <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kataloge-datenbanken/karten.assetdetail.17024574.html> (letzter Zugriff am 19.2.2023)

Statista1 = Anzahl der Studierenden an Universitäten in der Schweiz nach Hochschulen im Winter- bzw. Herbstsemester 2020/2021. Online: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/307226/umfrage/anzahl-der-studierenden-an-universitaeten-in-der-schweiz-nach-hochschulen/> (letzter Zugriff am 19.2.2023)

Wikivoyage. Online: <https://de.wikivoyage.org/wiki/Basel-Stadt> (letzter Zugriff am 25.4.2023)

Quellen 3.1.3: Karl-Franzens-Universität Graz:

Amtssprache. Online: <https://www.oesterreich.gv.at/lexicon/A/amtssprache.html> (letzter Zugriff am 20.2.2023)

Graz1 = Die Universität im Porträt. Online: <https://www.uni-graz.at/de/die-universitaet/die-universitaet-graz/die-universitaet-im-portraet/> (letzter Zugriff am 20.2.2023)

Graz2 = Geschichte. Online: <https://www.uni-graz.at/de/die-universitaet/die-universitaet-graz/die-universitaet-im-portraet/geschichte/> (letzter Zugriff am 20.2.2023)

Graz3 = Zahlen und Fakten. Online: <https://www.uni-graz.at/de/die-universitaet/die-universitaet-graz/die-universitaet-im-portraet/zahlen-und-fakten/> (letzter Zugriff am 20.2.2023)

Graz4 = Fakultäten. Online: <https://www.uni-graz.at/de/die-universitaet/die-universitaet-graz/fakultaeten/> (letzter Zugriff am 20.2.2023)

Graz5 = Organisation & Struktur. Online: <https://www.uni-graz.at/de/die-universitaet/die-universitaet-graz/organisation-struktur/> (letzter Zugriff am 20.2.2023)

Graz6 = Überfakultäre Zentren. Online: <https://www.uni-graz.at/de/die-universitaet/die-universitaet-graz/ueberfakultaere-zentren/> (letzter Zugriff am 20.2.2023)

Graz Stadtportal. Online: <https://www.stadt-graz.at/> (letzter Zugriff am 20.2.2023)

Languages of Austria. Online: <https://www.britannica.com/place/Austria/Languages> (letzter Zugriff am 20.2.2023)

Oberösterreich im bairischen Sprachraum. Online: <https://stifterhaus.at/index.php?id=123> (letzter Zugriff am 20.2.2023)

Sochorek, Radim (ohne Jahr): Regionale Amtssprachen in Österreich. Online: <https://sprachmittler.eu/2006/05/regionale-amtssprachen-in-oesterreich/> (letzter Zugriff am 20.2.2023)

Sprachen, Kultur und Religion. Online: <https://www.migration.gv.at/de/leben-und-arbeiten-in-oesterreich/oesterreich-stellt-sich-vor/sprachen-kultur-und-religion/> (letzter Zugriff am 20.2.2023)

Statista2 = Größte Städte in Österreich am 1. Januar 2021. Online: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/217757/umfrage/groesste-staedte-in-oesterreich/> (letzter Zugriff am 20.2.2023)

Steiermark/Eckdaten. Online: <https://www.oesterreich.com/de/staat/bundeslaender/steiermark> (letzter Zugriff am 20.2.2023)

Steirische Sprache. Online: <https://www.steiermark.com/de/Steiermark/Neugierig-auf-Kultur/Brauchtum-Volkskultur/Steirische-Sprache> (letzter Zugriff am 20.2.2023)

Österreich/Zahlen und Fakten. Online: <https://www.oesterreich.com/de/staat/zahlen-und-fakten> (letzter Zugriff am 20.2.2023)

Quellen 3.1.4: Friedrich-Schiller-Universität Jena:

Freistaat Thüringen. Online:

<https://www.lexas.de/europa/deutschland/bundeslaender/thueringen/index.aspx> (letzter Zugriff am 20.2.2023)

Jena1 = Eine Tradition der Innovationen. Online: <https://www.uni-jena.de/universitaet/geschichte> (letzter Zugriff am 20.2.2023)

Jena2 = Zahlen & Fakten 2020: S. 2. Online: <https://www.uni-jena.de/unijenamedia/universitaet/kanzleramt/berichtswesen/flyer-zahlen-und-fakten/unijena-zahlen-fakten-2020.pdf> (letzter Zugriff am 20.2.2023)

Jena3 = Fakultäten & Einrichtungen. Online: <https://www.uni-jena.de/einrichtungen> (letzter Zugriff am 20.2.2023)

Jena4 = EC2U. Online: <https://www.uni-jena.de/ec2u> (letzter Zugriff am 20.2.2023)

ThüKo/Thüringer Hochschulen. Online: <https://www.thueko.de/thueringer-hochschulen/> (letzter Zugriff am 20.2.2023)

Visit-jena.de. Online: <https://www.visit-jena.de/sehen-und-erleben/sehenswuerdigkeiten/universitaet-jena/> (letzter Zugriff am 20.2.2023)

Quellen 3.1.5: Internationalisierung an den Universitäten:

Coimbra-group. Online: <https://www.coimbra-group.eu/mission-statement/list-of-members/> (letzter Zugriff am 20.2.2023)

FI-DACH tutkimusverkosto. Online: <https://sites.utu.fi/fi-dach/> (letzter Zugriff am 20.2.2023)

Members of ELAN-Network. Online: [https://www.uni-heidelberg.de/fakultaeten/philosophie/zegk/new\\_elan/elan\\_partners.html](https://www.uni-heidelberg.de/fakultaeten/philosophie/zegk/new_elan/elan_partners.html) (letzter Zugriff am 20.2.2023)

## Anhang

### Anhang 1. Finnische Kurzfassung / Suomenkielinen tiivistelmä

## **Monikielisyys COVID-19-pandemianaikaisessa kriisiviestinnässä Turun, Baselin, Grazin ja Jenan yliopistojen verkkoviestinnän vertaileva analyysi**

### **Johdanto**

Tässä tutkimuksessa tutkitaan Turun, Baselin, Grazin ja Jenan yliopistojen COVID-19-pandemianaikaisen kriisiviestinnän monikielisyyttä. Tutkimusaihe valittiin, koska globaalina kriisinä COVID-19-pandemia aiheutti laajalti kärsimystä ja kosketti meitä kaikkia.

Esimerkiksi Suomessa maan hallitus teki poliittisen päätöksen kriisitilanteesta 16.3.2020 (Korpiola/Poutanen 2021: 96, 99), minkä jälkeen henkilömäärärajoitukset otettiin käyttöön ja koulut suljettiin (Valtioneuvosto 2020). Ennen pandemian laantumista koettiin useita sulkutiloja ja tautihuippuja. Ihmiset toivoivat pandemian päättyvän nopeasti, mutta rajoitukset päättyivät esimerkiksi Suomessa virallisesti vasta kesäkuussa 2022 (Valtioneuvosto 2023).

Kriisien aikana tarvitaan viestintää, jotta ihmiset saavat tarvitsemaansa tietoa, ja viestinnän tulee olla saavutettavaa, jotta jokaisella on mahdollisuus saada tietoa. Korkeakoulujen kontekstissa COVID-19-pandemia sai aikaan esimerkiksi sen, että korkeakoulujen hygieniasääntöjä jouduttiin muuttamaan useita kertoja ja opiskelijat ja henkilökunta opiskelivat ja työskentelivät vaihtelevissa määrin etänä. Jotta voidaan selvittää, kuinka korkeakouluviestinnän olisi mahdollista tavoittaa opiskelijat, tutkijat, muu henkilökunta ja sidosryhmät kriisin aikana, tarvitaan kriisiviestinnän tutkimusta. Lisäksi tutkimusta tarvitaan käytettyjen kielten näkökulmasta, sillä korkeakoulut ovat kansainvälisiä organisaatioita, joiden opiskelijoissa, henkilökunnissa ja sidosryhmissä on erikielisiä ihmisiä. Globaalina, yhteiskunnallisena siviilikriisinä COVID-19-pandemia osoitti, että tietoa tarvitaan eri kielillä ja eri kanavissa, jotta kriisiviestintä tavoittaa kohderyhmät eri puolilla maata sekä maailmaa.

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, mitä kieliä tutkimukseen valitut neljä yliopistoa COVID-19-pandemianaikaisessa kriisiviestinnässä internetsivuillaan käyttivät ja oliko kielivalintoja perustelu jotenkin. Lisäksi tarkasteltiin, millaisia teemoja ja sisältöjä käsiteltiin ja vastaavatko yliopistojen erikieliset COVID-19-kriisiviestintäsivut sisällöllisesti toisiaan. Jokaisen kysymyksen kohdalla etsittiin myös samankaltaisuuksia ja eroja yliopistojen välillä sekä pohdittiin syitä löydetuille ilmiöille. Tutkimusmateriaalina käytettiin valittujen yliopistojen COVID-19-pandemianaikaisia kriisiviestintäsivuja ja tutkimusmenetelmänä laadullista sisällönanalyysia. Tutkimuskirjallisuutena hyödynnettiin tieteellistä kirjallisuutta erityisesti kriisiviestintään ja saavutettavaan viestintään liittyen.

Tutkimus jakautuu neljään osaan. Ensimmäisessä osassa esitellään tutkimuksen teoreettinen viitekehys. Aluksi määritellään kriisin käsite, minkä jälkeen kriisiviestintää esitellään yleisellä tasolla sekä tarkemmin kriisiviestinnän periaatteiden, toimintatapojen, vaiheiden ja suunnittelun näkökulmista. Lisäksi käsitellään digitaalisen viestinnän erityisominaisuuksia ja riskiviestintää COVID-19-pandemian aikana. Tämän jälkeen käsitellään saavutettavaa viestintää sekä esitellään aiempia kieli- ja viestintätieteellisiä tutkimuksia COVID-19-pandemiaan liittyen. Toisessa osassa esitellään tutkimukseen valitut neljä yliopistoa, tutkimusmateriaali sekä -menetelmä. Kolmannessa osassa esitellään tutkimustulokset, ja viimeisessä osassa tutkimus ja sen keskeiset tulokset vedetään yhteen, ja lisäksi pohditaan jatkotutkimusmahdollisuuksia tämän tutkimuksen tuloksien valossa.

## **Teoreettinen viitekehys**

### **Kriisin määritelmä**

Karhun ja Henrikssonin (2008: 25) mukaan kriisit voivat olla odottamattomia tapahtumia tai pitkäaikaisia prosesseja. Myös Juholin (2022: 273) kuvailee kriisiä ennalta arvaamattomaksi ja usein uhkaavaksi tapahtumaksi, jolle hämmennys, tietämättömyys ja pelko ovat tyypillisiä ominaisuuksia. Juholinin (2022: 274) mukaan kriisi voi olla joko ajan myötä kehittyvä prosessi tai seurausta omasta tai ulkopuolisen toimijan toiminnasta. Lehtonen (1999: 13, 2009: 136) puolestaan kuvailee kriisiä tilanteeksi, joka voi uhata paitsi organisaation toiminnan myös koko toimialan oikeutusta tai toimintaedellytyksiä. Lehtosen (1999: 53) mukaan hetkellisesti kohonnut julkisuus sekä negatiivisen leimautumisen vaara ovat myös tyypillistä kriisitilanteelle. Kriisi voi uhata elämää, toiminnan jatkumista ja laatua monin tavoin sekä materiaalisesti että immateriaalisesti (Juholin 2022: 274).

Kriisit voidaan jaotella erilaisiin tyyppeihin, kuten yhteiskunnallisiin siviilikriiseihin ja julkisten ja yksityisten organisaatioiden kohtaamiin kriiseihin (Korpiola 2011: 11–12). Muita kriisityyppejä ovat esimerkiksi Karhun ja Henrikssonin (2008: 33–36) mukaan onnettomuudet, väkivalta sekä henkilöstö-, toimiala-, talous- ja julkisuuskriisit. Lehtosen (1999: 17–19) jaottelun mukaan erilaisia kriisejä ovat puolestaan onnettomuudet ja luonnonkatastrofit, murrot ja muut vihamieliset teot, organisaation toimintaympäristössä tapahtuneet tapahtumat (kuten tietomurto), organisaation henkilökunnan keskuudessa tapahtuneet tapahtumat (kuten kuolema tai avainhenkilön negatiivinen julkisuus) sekä virheet ja häiriöt organisaation tuotantoprosessissa. Huhtala ja Hakala (2007: 16) taas jakavat yhteiskunnalliset siviilikriisit kolmeen pääkategoriaan: luonnononnettomuudet ja -katastrofit, ihmisen tahallisesti tai tahattomasti aiheuttamat kriisit sekä sairaudet ja pandemiat.

Kriisien kulku voidaan yleensä jakaa erilaisiin vaiheisiin: jokin syy laukaisee kriisin, mitä seuraa huippu ja lopulta laantumisvaihe (Seeck 2009: sit. Juholin 2022: 274).

Yhteiskunnalliset siviilikriisit, kuten koronapandemia, ovat muihin kriiseihin verrattuna erilaisia (Juholin 2022: 274), sillä ne ovat kestoltaan pidempiä, kaoottisia prosesseja (Boin/Hart 2003: 545, Korpiola/Poutanen 2021: 99). Ne ovat myös kriisijohtamisen kannalta haasteellisia, sillä ne eivät noudata normaaleja kriisin vaiheita (Korpiola 2011: sit. Korpiola/Poutanen 2021: 99).

## **Kriisiviestintä**

### **Yleistä**

Kriisijohtamiseen vaaditaan aina viestintää. Kriisiviestintä ei kuitenkaan ole yksittäinen toiminto, vaan osa viestintäprosessia ja viestintävalmiutta (Korpiola 2011: 13). Coombsin (2007; sit. Mannila/Laajalahti 2021: 37) määritelmän mukaan kriisiviestintä sisältää sen tiedon tuottamisen, keräämisen ja työstämisen, mitä tarvitaan kriisin johtamiseen. Lisäksi kriisiviestintä on ihmisten välistä vuorovaikutusta (Laajalahti 2016: 77), ja se voi olla myös monivaiheinen prosessi (Juholin 2022: 277). Kriisiviestinnän tehtävänä on muun muassa vähentää kriisin aiheuttamia negatiivisia vaikutuksia, korjata luottamusta ja suhteita sekä reagoida sidosryhmien odotuksiin ja tarpeisiin (Lehtonen 2009: 10, 137, Korpiola 2011: 12–13, 85). Tärkeää on huomioida, että kriisiviestinnän tulee olla linjassa organisaation yleisten arvojen kanssa, jotta kriisiviestintä on uskottavaa (Korpiola 2011: 13).

Kriisiviestintää voi tarkastella myös sidosryhmien näkökulmasta (Juholin 2022: 278). Sidosryhmät eivät pysy muuttumattomina kriisin aikana, vaan voi muodostua täysin uusia ryhmiä, jotka tulee huomioida (Juholin 2022: 282–283) ja sidosryhmienväliset valtasuhteet voivat myös muuttua (Lehtonen 2009: 13). Kaikki sidosryhmät tarvitsevat tietoa kriisitilanteessa, olipa kyseessä esimerkiksi onnettomuus, turvallisuusriski, pandemia tai lakko (Juholin 2022: 282–283).

### **Kriisiviestinnän periaatteet ja toimintatavat**

Kriisitilanne ja kriisiviestintä muuttamat organisaation toimintatapoja (Juholin 2022: 282). Vaikka viestinnän periaatteet ovat normaalissa tilanteessa samat, joitakin osa-alueita painotetaan. Esimerkiksi Karhu ja Henriksson (2008: 27) identifioivat nopeuden, avoimuuden, rehellisyyden, aloitteellisuuden, vastuullisuuden ja inhimillisyyden kriisiviestinnän tärkeimmiksi periaatteiksi. Juholinin (2022: 277) mukaan vastuullisuus, selkeys ja ymmärrettävyys kuuluvat tärkeimpiin periaatteisiin, kun taas Korpiolan (2011: 31) mukaan avoimuus, totuudenmukaisuus, saavutettavuus ja nopeus ovat tärkeimpiä periaatteita.

Kriisinaikaisessa toiminnassa korostuu organisaation johdon rooli ja vastuullisuus (Juholin 2022: 283; Korpiola 2011: 93) sekä yhteistyö organisaation sisällä ja yhteistyökumppaneiden kanssa (Juholin 2022: 283; 285). Kriisiviestinnän toimintatapoihin kuuluvat esimerkiksi lehdistötiedotteet, etukäteen kriisi- ja poikkeustilannetta varten luodut internetsivut, haastattelut ja kysymyksiin vastaaminen (Juholin 2022: 288–290). Virheet tulee korjata ja vain faktoihin perustuvaa tietoa välitetään eteenpäin (Karhu/Henriksson 2008: 70–73).

### **Kriisiviestinnän vaiheet**

Kriisiviestintä voidaan jaotella erilaisiin vaiheisiin. Esimerkiksi Juholin (2022: 286) jaottelee kriisiprosessin viiteen erilaiseen vaiheeseen: kriisin puhkeaminen, tilannekuvan täsmennys sekä toimintojen ja viestinnän aktivointi, toimintojen, viestinnän ja seurannan syklinomainen jatkuminen, kriisin laantuminen tai päättyminen ja viimeisenä kriisin jälkihoito ja arviointi. Myös Korpiola (2011: 102–108) jaottelee kriisiprosessin viiteen vaiheeseen: kriisin ennakointi, käynnistyminen, akuuttivaihe, ratkaisu ja jälkihoito. Karhu ja Henriksson (2008: 31–32) puolestaan jaottelevat kriisiprosessin neljään vaiheeseen: kriisin ennakointi, kriisiin valmistautuminen, kriisinaikaiset toiminnot ja jälkihoito. Tämän tutkimuksen materiaali sijoittuu COVID-19-pandemian akuuttiin vaiheeseen, mikä tarkoittaa, että kriisiviestintä oli materiaalin keräämisen aikana intensiivistä ja ohjeistuksia päivitettiin nopealla tahdilla.

## **Kriisiviestinnän suunnittelu**

Karhun ja Henrikssonin (2008: 42–46) kriisiviestintäsuunnitelman yleisimpiin virheisiin kuuluu muun muassa ohjeiden liika teoreettisuus, laajuus ja yksityiskohtaisuus tai toisaalta suppeus ja yksipuolisuus. Lisäksi ohjeet voivat olla vanhentuneita tai sisältää salaista tai luottamuksellista tietoa. Ongelmallista on myös, jos suunnitelma on tehty ulkopuolelta annettuun valmiiseen malliin, eikä organisaation ominaisuuksien mukaan. Huomioitava on myös, että kriisiviestintäsuunnitelma ei toimi, jos sitä ei harjoitella. Ongelmallista on silloinkin, jos ohjeet ovat saatavilla vain intranetissä ja jos ohjeet on laadittu ennen nykyistä uutistoimintojen aikaa, jolloin internetin voimaa ja nopeutta ei ole huomioitu.

Myös Juholin (2022: 280) painottaa, että kriisiviestintäsuunnitelma ei saa olla liian laaja ja yksityiskohtainen. Lisäksi Juholin (2022: 280–281) suosittelee pohtimaan etukäteen esimerkiksi, millaisia kriisejä organisaatio saattaa kohdata, mitkä ovat viestinnän periaatteet, millaisia sidosryhmiä organisaatiolla ja mikä näiden sidosryhmien tärkeysjärjestys on. Korpiola (2011: 87) puolestaan suosittelee, että kriisiviestinnän tavoitteet, käytetyt toimintatavat ja mediavalinnat kirjataan kriisiviestintäsuunnitelmaan. Lisäksi Korpiolan (2011: 87–88) mukaan on hyvä pohtia etukäteen esimerkiksi, mitkä ovat käytetyt kanavat, millaista strategiaa käytetään ja miten laatu ja virheettömyys voidaan varmistaa. Myös Juholin (2022: 291) ja Korpiola (2011: 87) ovat sitä mieltä, että kriisiviestintäsuunnitelmaa tulee harjoitella, sillä dokumentti yksinään ei ole hyödyllinen.

Kriiseihin varautumiseen kuuluu kriisiviestintäsuunnitelman lisäksi se, että organisaatio on perillä omasta rakenteestaan ja toiminnastaan (Juholin 2022: 291). Tähän sisältyvät muun muassa ajan tasalla olevat internetsivut (Korpiola 2011: 91). Lisäksi tärkeää on myös riskinarviointi, joka mahdollistaa riskien ennakoimisen ja estämisen (Korpiola/Poutanen 2021: 14–15). Kuitenkin Korpiola ja Poutanen (2021: 15) huomauttavat, että ennen COVID-19-pandemiaa pandemioita ei pidetty niin suurina riskeinä, eikä niihin ole suunnattu samalla tavalla huomiota kuin vaikkapa kyberriskeihin.

## **Digitaalisen viestinnän erityisyydet**

Nykyään digitaalinen julkisuus luo kriisiviestinnälle sekä haasteita että mahdollisuuksia, eikä kriisiviestintä ilman sosiaalista mediaa ole oikeastaan edes mahdollista (Juholin 2022: 275–276). Esimerkiksi koronapandemian aikana valtionhallinnon viestintä tavoitti kansalaiset juuri sosiaalisen median kautta, vaikka myös televisiolla ja radiolla oli tärkeä rooli (Juholin 2022:

276). Myös Korpiola (2011: 33) on sitä mieltä, että sosiaalinen media tarjoaa mahdollisuuden tehokkaaseen ja reaaliaikaiseen viestintään, mutta vain, mikäli kanavat, verkostot ja prosessi on rakennettu jo etukäteen valmiiksi. Myös Lehtosen (2009: 115) mukaan internet on muuttanut kriisiviestinnän konseptia, sillä internetissä keskustelut ovat pysyvästi tallennettuina. Lisäksi Lehtonen tuo esiin, että internetin ansiosta tapahtumat leviävät nopeammin, eikä tiedonkulussa ei ole viiveitä. Hän huomauttaa myös, että väärä tieto leviää internetissä yhtä nopeasti kuin uutiset. (Lehtonen 2009: 15)

### **Riskiviestintä COVID-19-pandemian aikana**

Koska COVID-19-pandemiaan liittyvä viestintä liittyi riskeihin, käytetään kriisiviestinnän rinnalla myös termiä riskiviestintä. Lehtonen (2009: 9, 15–16, 138–139) määrittelee riskit erilaisten tapahtumien todennäköisyyksiksi, ja ne voidaan jakaa objektiivisiin ja subjektiivisiin riskeihin. Korpiola ja Poutanen (2021: 18) puolestaan määrittelevät riskit mielikuviksi erilaisista uhista, joilla on oma sosiaalinen ja kulttuurinen ulottuvuutensa. Arkielämässä riskeillä tarkoitetaan tilanteita, joilla on jonkinlaisia ei-toivottuja vaikutuksia (Secretariat of the ISO 2009; sit. Korpiola/Poutanen 2021: 18).

Riskiviestintää puolestaan kuvataan vuorovaikutteiseksi, vastuulliseksi ja tehokkaaksi viestinnäksi tai tiedonvaihdoksi erilaisista vaaroista ja riskeistä, kuten pandemioista (Lehtonen 2009: 31–32, 139). Keskeistä on, että riskiviestintä ohjaa luotettavan ja epäluotettavan tiedon erottamisessa toisistaan (Lehtonen 2009: 31). Riskiviestinnän tehtäviin kuuluu esimerkiksi koulutus ja valistus, riskikoulutus ja kannustaminen käyttäytymisen muuttamiseen riskeistä selviytymiseksi, luottamuksen vahvistaminen instituutioihin ja riskijohtamiseen sekä osallistuminen riskeihin liittyviin päätöksiin ja konfliktien ratkaisemiseen (OECD 2002; sit. OECD 2016: 20–21).

Riskiviestinnässä tärkeää on huomioida, että riskinarviointiin perustuvat päätökset tehdään yksinkertaistettuihin ongelmakuvauksiin perustuvien todennäköisyyksien mukaan, mikä tarkoittaa, että päätökset tehdään useimmiten epävarmuudessa, mikä näyttäytyi myös COVID-19-pandemian aikana hyvin vahvasti (Hansson 2004; sit. Korpioila/Poutanen 2021: 20). Epävarmuuksista puolestaan ei ole helppoa viestiä, sillä uusia näkökulmia ja suosituksia syntyy nopealla tahdilla, eikä tarkkaa ja reaaliaikaista tietoa ole käytännössä mahdollista löytää. Lisäksi herää kysymyksiä myös siitä, mitä voidaan kertoa ja pitääkö tehdyt päätökset myöhemmin pyörittää. (Korpiola/Poutanen 2021: 20–21)

## Saavutettava viestintä

Kriisiviestinnän kirjallisuudessa käsiteltiin melko vähän viestinnän saavutettavuutta. Kuitenkin tämän tutkimuksen kannalta on olennaista määritellä myös saavutettavan viestinnän käsite, sillä kriisin aikana on tärkeää, että ihmiset saavat mahdollisista rajoitteista huolimatta tietoa. Saavutettavuudella tarkoitetaan, että erilaisia yhteisöjä sekä käyttäjiä palvellaan mahdollisimman tasavertaisesti, ja tähän sisältyy sekä tilojen fyysinen saavutettavuus että myös erilaiset kieleen ja viestintään liittyvät aspektit, kuten esimerkiksi tulkkaus ja kääntäminen (Hirvonen/Kinnunen/Tiittula 2020: 13).

Joukkoviestinnän kannalta olennaista on, että viestintä muotoillaan niin, että se tavoittaa myös ne kohderyhmät, joita ei tavallisen viestinnän avulla pystytä tavoittamaan (Hirvonen/Kinnunen/Tiittula 2020: 15–16). Esimerkkejä viestintään vaikuttavista rajoitteista ovat esimerkiksi kuulo- ja näkövammaisuus, kuulonäkövammaisuus, kognitiiviset ja tiedolliset rajoitteet sekä kielelliset ja kulttuuriset rajoitteet (Hirvonen/Kinnunen/Tiittula 2020: 17). Kielellisen saavutettavuuden tärkein väline on selkokieli (Kehitysvammaliitto 2019; sit. Hirvonen/Kinnunen/Tiittula 2020: 19–20), ja lisäksi online-palveluiden suhteen on tärkeää huomioida sekä tekninen että sisällöllinen saavutettavuus, mikä tarkoittaa, että palvelua on mahdollista käyttää erilaisten apuvälineiden (esimerkiksi kuuntelu ja lukeminen) avulla ja että palvelu on myös ymmärrettävä ja omaksuttavissa (Hirvonen/Kinnunen/Tiittula 2020: 20). Huomioitava on myös ero siinä, että jokin on saatavilla ja saavutettavissa: jos esimerkiksi venäjänkielistä kirjallisuutta on saatavilla, mutta lukija ei osaa venäjää, ei kirjallisuus tällöin ole lukijalle saavutettavissa ja kieli muodostaa rajoitteen (Hirvonen/Kinnunen/Tiittula 2020: 20). Christiane Maaßin ja Isabel Rinkin (2019: 24) mukaan viesti on saavutettava, kun käyttäjä pystyy löytämään ja havaitsemaan viestin käytettävissä olevien teknologisten ja aistillisten resurssien avulla. Esimerkkinä tästä Hirvonen, Kinnunen ja Tiittula (2020: 24) mainitsevat kuvan vaihtoehtoisen tekstin, jonka pystyy lukemaan ruudunlukijan avulla. Lisäksi viestin tulee vastata käyttäjän kielellisiä kompetensseja (Maaß/Rink 2019: 24; Hirvonen/Kinnunen/Tiittula 2020: 24).

Viestinnän saavutettavuuden liittyy myös Euroopan parlamentin ja neuvoston vuonna 2016 antama ja syksyllä 2018 voimaan tullut internetsivuja ja mobiilisovelluksia koskeva direktiivi (EU) 2016/2102 (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102, Humak). Keskeistä direktiivissä on, että jokaisen tulisi rajoitteista huolimatta pystyä käyttämään digitaalisia palveluita. Direktiivin mukaan saavutettavuuteen kuuluu sekä palvelun tekninen

saavutettavuus että ymmärrettävyys (Humak). Tällä tarkoitetaan, että sisältöjen tulee olla selkeästi kirjoitettu ja toisaalta palvelua tulee pystyä käyttämään eri tavoin ja teknisillä laitteilla eli esimerkiksi näkövammaisten tulee pystyä kuuntelemaan tekstisisältö (Humak).

### **Aiempia kieli- ja viestintätieteellisiä tutkimuksia COVID-19-pandemiaan liittyen**

COVID-19-pandemiaa on tutkittu tähän mennessä jo paljon, myös kriisiviestinnän näkökulmasta. Kuitenkin korkeakoulujen näkökulmasta aihetta on tutkittu melko vähän, minkä vuoksi tässä osiossa esitellään sellaisia tutkimuksia, joissa on tutkittu organisaatioviestintää tai institutionaalista monikielisyttä COVID-19-pandemian aikana.

Esimerkiksi Ingrid Piller, Jie Zhang ja Jia Li (2020) kokosivat COVID-19-pandemiaan liittyvää kriisiviestintää liittyvässä tutkimuksessaan yhteen erilaisia tapaustutkimuksia liittyen Kiinaan ja globaaliin kiinalaiseen diasporaan. Tutkimuksessa tarkasteltiin englantikeskeisen monikielisuuden roolia globaalissa kriisiviestinnässä, pitkäaikaisen vähemmistökielten väheksymisen seurauksia suhteessa niiden tehokkuuteen poikkeustilanteissa sekä kielirepertuaarin merkitystä luottamuksen ja suhteiden rakentamisessa (Piller/Zhang/Li 2020: 507).

Tutkimus osoitti, että Englanti dominoi COVID-19-pandemiaan liittyvää kriisiviestintää ja kielelliset vähemmistöt jäivät ajankohtaisen ja tärkeän tiedon ulkopuolelle (Piller/Zhang/Li 2020: 503). Lisäksi tutkimus osoitti, että vähemmistökielten tulee tulevaisuudessa olla avainasemassa (Piller/Zhang/Li 2020: 509), sillä esimerkiksi Kiinassa mandariinikiinan standardimuoto ei riittänyt tavoittamaan koko väestöä ja varmistamaan yleisten terveyttä koskevien ohjeiden noudattamista (Piller/Zhang/Li 2020: 508). Tärkeäksi osoittautui myös viestinnän monikanavaisuus ja saatavuus (O'Brien et al. 2018; zit. nach Piller/Zhang/Li 2020: 509, O'Brien/Federici 2019; zit. nach Piller/Zhang/Li 2020: 509). Kolmantena tutkimustuloksena selvisi, että COVID-19-pandemiaan liittyvät haasteet liittyvät myös suhteiden luomiseen. Yhtäältä vähemmistökielten väheksyminen vaikutti näiden kielten käyttöön tietojen valmistelussa (Chen 2020; zit. nach Piller/Zhang/Li 2020: 510). Toisaalta digitaalisten teknologioiden käyttö lisääntyi (Piller/Zhang/Li 2020: 511) niin monikielisessä informaation levittämisessä (Zhang/Wu 2020; zit. nach Piller/Zhang/Li 2020: 511, Zheng 2020; zit. nach Piller/Zhang/Li 2020: 511) kuin myös monikielisessä suhteiden luomisessa (Bai 2020; zit. nach Piller/Zhang/Li 2020: 511, Jang/Choi 2020; zit. nach Piller/Zhang/Li 2020: 511, Li et al. 2020; zit. nach Piller/Zhang/Li 2020: 511, Zhao/Zhang 2020; zit. nach Piller/Zhang/Li 2020: 511, Zhu 2020; zit. nach Piller/Zhang/Li 2020: 511).

Mirian Goetz ja Lena Christiaans puolestaan tutkivat tutkimuksessaan (2021) kymmenen jäsenmäärältään suurimman yksityisen sairauskassan ja kymmenen jäsenmäärältään suurimman lakisääteisen sairauskassan viestintää koronapandemian aikana. Tutkimuksessa tarkasteltiin, onko COVID-19-pandemiaan liittyvää tietoa ylipäätään saatavilla. Lisäksi analysoitiin, kuinka nopeasti tieto on löydettävissä, kuinka laajaa tieto on, kuinka kohderyhmäkohtaisesti tieto on muotoiltu ja onko tieto selkeästi strukturoitu ja ymmärrettävissä. Tämän jälkeen tarkasteltiin vielä, mihin kriisin fyysisen ja psyykkisen ulottuvuuden aspekteihin liittyvää tietoa sivuilla on ja missä määrin viestinnässä on huomioitu ennaltaehkäisy, akuutin sairastapauksen ja jälkihoidon eri vaiheet (Goetz/Christiaans 2021: 135).

Tutkimus osoitti, että kaikkien sairauskassojen sivuilta löytyi COVID-19-pandemiaan liittyvää tietoa, mutta esimerkiksi tiedon löydettävyydessä ja aukottomuudessa oli eroja (Goetz/Christiaans 2021: 135). Lakisääteisten sairauskassojen sivuilla oli usein FAQs-osio COVID-19-pandemiaan liittyen, kun taas yksityisten sairauskassojen sivut vaikuttivat olevan strukturoidumpia (Goetz/Christiaans 2021: 135). Sivuilta löytyi muun muassa ammattikielen käsitteitä ja sivuilla käsiteltiin esimerkiksi COVID-19-infektion ennaltaehkäisyä ja akuuttia infektiota, mutta sisällöt ja niiden laajuus vaihtelivat (Goetz/Christiaans 2021: 136–137). Tulosten perusteella Goetz ja Christiaans (2021: 137) totesivat esimerkiksi, että kohderyhmäkohtaista muotoilua tarvitaan, sillä kohderyhmät tarvitsevat osittain erilaista tietoa. Lisäksi Goetz ja Christiaans (2021: 137) painottivat muun muassa, että informaation ymmärrettävyys kärsii, mikäli viestinnässä käytetään esimerkiksi liikaa ammattikielen termejä, ja että sivujen selkeä strukturointi ja kieli parantavat informaation löydettävyyttä.

## **Materiaali ja menetelmä**

Tutkimusaineisto koostuu Turun, Baselin, Grazin ja Jenan yliopistojen COVID-19-aiheisista verkkosivuista.

### **Turun yliopisto**

Turun yliopisto on perustettu vuonna 1920 ja se on maailman vanhin suomenkielinen yliopisto (TY1, Turun yliopiston kieliohjelma 12/2016: 2). Turun yliopisto sijaitsee Turun kaupungissa, mutta sillä on kampukset myös Porissa (kulttuurituotanto ja maisematutkimus) ja Raumalla (opettajankoulutus) (TY2, TY3, TY4). Kampuskaupungeista Turku on virallisesti kaksikielinen (suomi ja ruotsi), Pori ja Rauma yksikielisiä (suomi). Turun yliopisto on yksi

Suomen kolmesta suurimmasta yliopistosta (Aalto, Hanken, HY, ISY, JYU, LUT, LY, OY, TUNI, TY5, Uniarts, VY, ÅA).

Turun yliopistolla on kieliohjelma, jossa se kuvaa kielipolitiikkaansa. Kieliohjelmassa kuvataan paitsi ohjelman tavoitteita myös esimerkiksi ohjeita eri kielten käytöstä opetuksessa, tutkimuksessa ja palveluissa (Turun yliopiston kieliohjelma 12/2016: 2). Ohjelmassa kerrotaan muun muassa, että suomi ja englantia ovat Turun yliopiston sisäisen viestinnän kaksi virallista kieltä ja että kaikilla yliopiston yksiköillä on suomen- ja englanninkieliset sivut. Lisäksi kerrotaan, että suomen- ja englanninkielisten sivujen ei tarvitse olla yhtä laajia. (Turun yliopiston kieliohjelma 12/2016: 3–8)

### **Baselin yliopisto**

Baselin yliopisto on perustettu vuonna 1460 (Basel1, Basel2, Basel3) ja se on Sveitsin vanhin yliopisto ja myös yksi Euroopan vanhimmista yliopistoista (Basel2, Basel3). Baselin yliopisto sijaitsee Baselin kaupungissa, joka kuuluu Basel-Stadtin kantoniin. Sveitsin virallisia kieliä ovat saksa, ranska, italia ja retoromaani, mutta riippuu kantonista, kuinka monta näistä kielistä on kantonin virallisia kieliä (Marten 2016: 156, Tacke 2012: 265, Schmidlin/Franceschini 2019: 1013). Martenin (2016: 156) mukaan Basel-Stadtin kantoni on virallisesti yksikielinen (saksa). Myös Baselin kaupungin virallinen kieli on saksa, mutta useimmiten puhutaan sveitsinsaksaa (Wikivoyage). Baselin yliopisto kuuluu Sveitsin kuuden suurimman yliopiston joukkoon (Statista1, Lage und Grösse der universitären Hochschulen in der Schweiz).

Baselin yliopiston internetsivuilla ei ollut saatavilla kielipoliittisia ohjeistuksia kirjallisessa muodossa. Kieliin liittyen sivuilla kuitenkin todetaan muun muassa, että saksa ja englantia ovat pääasialliset opetuskielet (Basel8: 5). Lisäksi kerrotaan, että englantia ei ole Sveitsissä virallinen kieli, joten ei myöskään odoteta, että kaikki tieto olisi saatavilla englanniksi (Basel7). Baselin yliopiston internetsivut ovat saatavilla saksaksi ja englanniksi.

### **Grazin Karl Franzenin -yliopisto**

Grazin Karl Franzenin -yliopisto on perustettu vuonna 1585 ja se on toiseksi vanhin yliopisto Itävallassa ja myös yksi maan suurimmista yliopistoista (Graz1, Graz2). Yliopisto sijaitsee Grazissa, Steiermarkin osavaltiossa, jonka pääkaupunki Graz myös on (Graz Stadtportal, Steiermark/Eckdaten). Itävallan virallinen kieli on saksa (Marten 2016: 160), mutta joillakin alueilla myös kroatia, sloveeni ja unkari ovat virallisia kieliä (Doleschal 2012: 194, 196, 198, 200, 202, 204, Österreich/Zahlen und Fakten, Amtssprache, Sprachen, Kultur und Region).

Steiermarkissa kroatia ja sloveeni ovat saksan ohella virallisia kieliä (Borčić/Wollinger 2008: 160, Sochorek o.J.). Grazin Karl Franzenin -yliopiston internetsivut ovat saatavilla saksaksi ja englanniksi. Sivuilla ei ollut saatavilla kielipoliittisia ohjeistuksia kirjallisessa muodossa.

### **Jenan Friedrich Schiller -yliopisto**

Jenan Friedrich Schiller -yliopisto on perustettu vuonna 1558 (Jena1) ja se kuuluu Saksan vanhimpiin yliopistoihin (Visit-jena.de). Yliopisto sijaitsee Jenassa, Thüringenin osavaltiossa (Freistaat Thüringen), ja se on vanhin ja suurin yliopisto kyseisessä osavaltiossa (ThüKo/Thüringer Hochschulen). Saksassa virallinen kieli on saksa, mutta yleiskielen (Hochdeutsch) ohella puhutaan paikallisia murteita (Adler/Beyer 2018: 221–222, Marten 2016: 145). Lisäksi neljä alkuperäistä vähemmistökieltä ja yksi alueellinen kieli on tunnustettu Saksassa – osin alueelliseksi – kielellisiksi vähemmistöiksi: tanska, friisi, sorbi, romani ja alasaksa. Jenan Friedrich Schiller -yliopiston sivut ovat saatavilla saksaksi ja englanniksi, mutta sivuilla ei ollut saatavilla kielipoliittisia ohjeistuksia kirjallisessa muodossa.

### **Kansainvälistyminen yliopistoissa**

Yliopistot ovat perusluonteeltaan kansainvälisiä. Niissä on kansainvälisiä tutkinto-ohjelmia ja myös vieraita kieliä voi opiskella. Lisäksi yliopistoissa opiskelee paljon kansainvälisiä vaihto-opiskelijoita ja väitöskirjatutkijoita. Lisäksi myös henkilökunta on kansainvälistä. Huomioitava on kuitenkin, että Keski-Euroopassa yliopistot sekä niiden henkilökunta ja opiskelijat ovat maantieteellisistä syistä vielä kansainvälisempiä kuin Turussa.

Yliopistot järjestävät myös kansainvälisiä konferensseja, kuten esimerkiksi FI-DACH-konferenssi (FI-DACH tutkimusverkosto). Lisäksi ne tekevät kansainvälistä yhteistyötä eri verkostoissa, kuten Coimbra, jonka jäseniä Turun, Grazin ja Jenan yliopistot ovat (Coimbra-group), ELAN-verkosto, johon Turun ja Grazin yliopistot kuuluvat (Members of ELAN-Network) sekä European Campus of City Universities EC2U, jonka kumppanuusyliopistoja Turun ja Jenan yliopistot ovat (Members of ELAN-Network, Jena4, TY9).

### **Tutkimusaineiston esittely**

Tutkimuksen aineisto rajattiin *Yliopiston ohjeet koronavirustilanteessa* ja *Yliopiston koronavalomalli* -sivuihin (Turun yliopisto) ja muiden yliopistojen sisällöltään vastaaviin sivuihin. Muiden yliopistojen COVID-19-kriisiviestintäsivut ovat Turun yliopiston sivuihin

verrattuna laajemmat. Materiaali kerättiin 4.1.2022, jolloin valittujen internetsivujen tekstit kopioitiin Word-tiedostoihin ja lisäksi samoilta sivuilta otettiin kuvakaappaukset.

### **Laadullinen sisällönanalyysi**

Tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullista sisällönanalyysiä. Laadullisen sisällönanalyysin avulla dokumenttien sisältöjä voidaan kuvata sanallisesti ja analysoida systemaattisesti ja objektiivisesti (Tuomi/Sarajärvi 2018: 117, 119). Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä rakennetaan ensin analyysikehikko (Sarajärvi 2002; sit. Tuomi/Sarajärvi 2018: 127), jonka sisällä muodostetaan erilaisia kategorioita, joiden avulla materiaali rajataan analyysikehikon kannalta olennaisiin aspekteihin (Sarajärvi 2002; zit. nach Tuomi/Sarajärvi 2018, 128, Patton. 2015; zit. nach Tuomi/Sarajärvi 2018, 128, Marshall & Rossman 1995; zit. nach Tuomi/Sarajärvi 2018, 128, Burwitz-Melzer/Steininger 2016: 258).

Aluksi tutkimuksessa tutkittiin, mitä kieliä valittujen yliopistojen sivuilla käytetään ja perustellaanko kielivalintoja jotenkin. Tämän jälkeen toista tutkimuskysymystä varten luotiin tutkimusmateriaalin perusteella tutkimuskategoriat, jotka ovat: hygieniasäännöt, turvaväli, kasvomaskit, yliopiston tilat, lähi- ja etätyö, lähi- ja etäopiskelu, tutkimus, väitöstilaisuudet, yleisötilaisuudet, yhteisön hyvinvointi, sairastuminen, koronasovellukset, matkustaminen, korona-liikennevalo, rokotukset, koronastodistus, koronatestit ja karanteeni. Sivuilla käsitellyt teemat taulukoitiin näiden kategorioiden mukaisesti yhtäläisyyksien ja eroavaisuuksien havaitsemiseksi. Lisäksi yliopistojen erikielisiä sivuja verrattiin toisiinsa, erot taulukoitiin ja analysoitiin systemaattisesti. Lopuksi erikielisiä sivuja verrattiin vielä muiden yliopistojen sivuihin yhtäläisyyksien ja eroavaisuuksien havaitsemiseksi ja erot taulukoitiin määrällisesti.

### **Analyysin tulokset**

#### **Internetsivuilla käytetyt kielet**

Turun yliopiston sivuilla käytettiin suomea ja englantia. Suomen toista kotimaista kieltä, ruotsia, ei huomioitu sivuilla, mutta yliopiston kieliohjelma selittää tämän kielivalinnan, sillä vain suomi ja englanti ovat Turun yliopiston virallisia kieliä. Baselin yliopiston sivuilla käytettiin saksaa ja englantia. Sivuilla kerrottiin muun muassa, että saksa ja englanti ovat pääasialliset opetuskielet, ja lisäksi kielivalintaa selittänee todennäköisesti se, että Basel-Stadtin kantoni on virallisesti saksankielinen. Grazin Karl Franzenin -yliopiston sivuilla käytettiin saksaa ja englantia eli näin ollen Steiermarkin kahta muuta virallista kieltä saksan

lisäksi ei huomioitu. Myös Jenan Friedrich Schiller -yliopiston sivuilla käytettiin saksaa ja englantia, joista saksa on maan virallinen kieli.

Kielivalinnat osoittavat, että yliopistot edustavat sitä näkökulmaa, että paikallisen enemmistökielen lisäksi englanti riittää tavoittamaan muunkielinen väestö. Tämä tulos tukee Pillerin, Zhangin ja Lin (2020) tutkimustulosta englannin kielen dominanssista COVID-19-pandemianaikaisessa kriisiviestinnässä. Mielenkiintoisia havaintoja ovat myös, että selkokieltä ei huomioitu, eikä sivuilla ollut myöskään mahdollisuutta sisältöjen kuuntelemiseen. Tulokset ovat saavutettavan viestinnän näkökulmasta ongelmallisia, sillä ne herättävät kysymyksen, ovatko yliopistojen kielivalinnat olleet riittäviä tavoittamaan kohderyhmät. Kuten Hirvonen, Kinnunen ja Tiittula (2020: 15–16, 19) painottavat, joukkoviestinnän tulisi olla kohderyhmäkohtaisesti muotoiltua ja lisäksi kohderyhmän tulisi pystyä ymmärtämään ja hyväksymään teksti, jotta se olisi saavutettavissa. Mikäli saatavilla olevan tekstin kieli ja henkilön kielitaito eivät kohtaa, on kieli silloin rajoite (Hirvonen/Kinnunen/Tiittula 2020: 20; Maaß/Rink 2019: 24). Myös EU-direktiivin näkökulmasta herää kysymyksiä, että miksi sivuilla ei ole kuuntelumahdollisuutta, miksi selkokieltä ei huomioida ja ennen kaikkea pystyvätkö henkilöt, joilla on jonkinlaisia rajoitteita, hyödyntämään sivuja niin sisällöllisesti kuin teknisestikin.

### **Sivuilla käsitellyt teemat ja sivujen laajuus**

Yliopistojen sivuilla oli monin paikoin tietoa samoista teemoista. Esimerkiksi kasvomaskien käytöstä ja yliopiston tiloja koskien löytyi ohjeita jokaisen yliopiston sivuilta. Yhtäläisyyksien lisäksi sivuilla oli havaittavissa myös merkittäviä eroavaisuuksia. Esimerkiksi rokotuksia ja koronatestejä käsiteltiin vain saksankielisten maiden yliopistojen sivuilla, kun taas ainoastaan Turun yliopisto mainitsi ohjeissaan erikseen tutkimustyön. Korona-liikennevalon puolestaan mainitsivat vain Turun yliopisto ja Grazin Karl Franzenin -yliopisto. Käsiteltyjen teemojen lisäksi eroa oli myös siinä, miten laajasti teemoja sivuilla käsiteltiin. Turun yliopisto ei painottanut sisällössään mitään tiettyä teemaa, kun taas esimerkiksi Baselin yliopiston sivuilla keskityttiin vahvasti koronatesteihin ja -todistuksiin. Jenan Friedrich Schiller -yliopiston sivuilla puolestaan painotettiin rokotuksia. Lisäksi huomionarvoista on, että saksankielisten maiden yliopistojen sivut olivat yleisesti ottaen laajemmat kuin Turun yliopiston. Tämä tulos on yhteneväinen Sabine Ylösen (2003) tutkimuksen kanssa, jossa Ylösen vertailee kulttuuriin liittyviä eroja suomenkielisten ja saksankielisten yritysten internetsivujen välillä ja joka osoitti, että saksankielinen viestintä oli suomenkieliseen

verrattuna laajempaa. Lisäksi Ylönen (2003: 225) mainitsee, että saksankielisillä internetsivuilla käytettiin monimutkaisempaa rakennetta ja tieto oli myös yksityiskohtaisempaa.

## **Erikielisten sivujen vastaavuus**

### **Turun yliopisto**

Suomenkielisten ja englanninkielisten sivujen eroavaisuudet vaikuttavat johtuvan osittain kohderyhmien huomioimisesta. Esimerkiksi suomenkielinen sana *koronavilkku* on selitetty englanninkielisellä sivulla, koska ei voi olettaa, että englanninkielisen sivun lukijat tietävät, mitä koronavilkku tarkoittaa. Lisäksi sivujen linkit ovat kohderyhmäkohtaisesti valittuja. Osittain sivujen eroavaisuudet ovat kuitenkin todennäköisiä huolimattomuusvirheitä (esim. puuttuvat päivämäärät). Sisältöjen osittainen toisto herättää kysymyksen, miksi sisältöjä on toistettu. Toisto luo vaikutelman, että toistetut sisällöt ovat erityisen tärkeitä lukijoille. On kuitenkin hämmäntävää, että linkkien otsikoita on muutettu, sillä tämä antaa lukijalle vaikutelman, että kyse on uusista ohjeista, vaikka oikeasti toistetaan samaa linkkiä. Lukijan näkökulmasta tämä voi häiritä kriisiviestinnän selkeyttä (vrt. Juholin 2022: 277, Korpiola 2011: 31, Karhu/Henriksson 2008: 27).

### **Baselin yliopisto**

Huomionarvoista oli, että englanninkielisiltä sivuilta puuttui tärkeää tietoa. Esimerkiksi ilmaisu „The tests are free of charge as of tomorrow, Saturday.” ei kerro tarkasti, mistä alkaen testit ovat ilmaisia. Samalla tavalla ongelmallisia ovat hologrammitarrojen erilaiset ohjeistukset erikielisillä sivuilla siitä, milloin hologrammi-tarran voi hakea. Kohderyhmien ja saavutettavan viestinnän näkökulmasta on myös ongelmallista, että osa englanninkielisen sivun linkeistä johtaa saksankieliselle sivulle tai saksankieliseen PDF-tiedostoon. Sisältöjen toistosta välittyy puolestaan vaikutelma, että osittain kyse on tärkeän tiedon toistamisesta (esimerkiksi milloin näytteet voi jättää). Osittain kyse vaikuttaa kuitenkin olevan siitä, että lukijaa yritetään vakuuttaa ohjeiden tärkeydestä ja vakavuudesta (toistuva vetoaminen auktoriteettiin). Se puolestaan antaa vaikutelman, että aikaisemmin on ollut ongelmia esimerkiksi siinä, että ihmiset eivät ole ottaneet ohjeita tosissaan ja sen vuoksi ohjeita pitää nyt toistaa.

### **Grazin Karl Franzenin -yliopisto**

Englanninkielisten sivujen kohderyhmää ei kohdeltu tasavertaisesti saksankielisten sivujen kohderyhmään verrattuna. Englanninkielisillä sivuilla tieto oli erilaista, sitä oli vähemmän ja se ei ollut yhtä tarkkaa. Lisäksi englanninkielisillä sivuilla oli useita linkkejä saksankielisiin PDF-tiedostoihin. Sivuilla oli myös melko paljon toistoa, joista osa oli samojen sisältöjen toistoa eri otsikon alla, mikä saattaa lukijan näkökulmasta haitata kriisiviestinnän selkeyttä (Juholin 2022: 277, Korpiola 2011: 31, Karhu/Henriksson 2008: 27). Suuri eroavaisuuksien määrä synnyttää myös vaikutelman, että kriisiviestintää on toteutettu kiireessä ja siksi erikielisten sivujen vastaavuutta ei ole ehditty tarkistaa. Lisäksi välittyy vaikutelma siitä, että eri kohderyhmien tarpeita ei ole huomioitu. Tämä on ongelmallista saavutettavan viestinnän ja EU-direktiivin näkökulmasta, sillä jokaisella tulisi olla mahdollisuus käyttää palveluja rajoitteista riippumatta. Tähän tavoitteeseen lukeutuu myös kielellinen saavutettavuus.

### **Jenan Friedrich Schiller -yliopisto**

Erikielisten sivujen kohderyhmiä kohdeltiin osittain tasavertaisesti ja osittain ei. Esimerkiksi vain englanninkielisellä sivulla olevalle maininnalle, että terveydenhuollon henkilökunta puhuu myös englantia, ei todennäköisesti ole tarvetta saksankielisellä sivulla: voidaan olettaa, että saksankielisten sivujen kohderyhmä osaa saksaa. Toisena esimerkkinä voidaan mainita saksankielisellä sivulla esiintyvä nimitys ”AHA-A-L-Regel”, joka muodostuu saksankielisistä sanoista *Abstand halten*, *Handhygiene*, *Alltagsmaske tragen*, *Corona-App nutzen* ja *Lüften*. Tätä ei mainita englanninkielisillä sivuilla, ja englanniksi nimitys olisikin ylipäätään erilainen. Toisaalta saksankielisillä sivuilla oli yleisesti ottaen enemmän tietoa ja lisäksi *Informationen zur Corona-Schutzimpfung* -sivu sekä useat linkit ja PDF-tiedostot olivat saatavilla pelkästään saksaksi, mikä osoittaa, ettei englanninkielisten sivujen kohderyhmää kohdeltu aina tasavertaisesti. Jotkin erot ovat kuitenkin todennäköisesti vain huolimattomuusvirheitä, kuten esimerkiksi puuttuva päivämäärä sekä erilaiset tuntimerkinnot PCR-testejä koskevissa ohjeissa. Lisäksi sivuilla oli paljon toistoja, jotka saattavat tuntua lukijasta jo liian paljolta, sillä ohjeistukset olivat jo ilman toistojakin pitkiä.

### **Vertailu**

Yliopistoja vertailtaessa nousee esiin se, että yliopistot ovat suunnanneet erikieliset sivut eri kohderyhmille (suomenkieliset sivut kohderyhmille Suomessa, saksankieliset sivut kohderyhmille Saksassa, Itävallassa ja Sveitsissä ja englanninkieliset sivut kansainvälisille

kohderyhmille). Tämä vastaa Juholinin (2022: 282–283), Lehtosen (2009: 13), Karhun ja Henrikssonin (2008: 63–67) sekä Hirvosen, Kinnusen ja Tiittulan (2020: 15–16) ohjeistuksia siitä, että kriisin aikana erilaisilla kohderyhmällä on erilaisia tarpeita ja joukkoviestintä tulee muotoilla kohderyhmäkohtaisesti. Esimerkkejä onnistuneista kohderyhmäkohdennuksista ovat Turun yliopiston koronavilkku-ohjeet sekä Jenan Friedrich Schiller -yliopiston englanninkielisen sivun maininta englantia puhuvasta henkilökunnasta. Toisaalta osa valinnoista myös epäonnistui, kuten esimerkiksi Jenan Friedrich Schiller -yliopiston englanninkielisiltä sivuilta puuttunut ohjeistus koskien alle 12-vuotiaita lapsia. Tiedon puuttuminen implikoi, että ohjeita laadittaessa on ajateltu, ettei kansainvälisillä kohderyhmillä ole alle 12-vuotiaita lapsia ja siksi ohjeistus on jätetty pois englanninkieliseltä sivulta. Organisaatio ei voi kuitenkaan tietää, onko kohderyhmän edustajilla lapsia vai ei.

Kohderyhmäkohtaisten eroavaisuuksien lisäksi joukossa oli myös sellaisia eroavaisuuksia, jotka eivät johtuneet kohderyhmäkohtaisesta muotoilusta. Osa näistä oli todennäköisesti huolimattomuusvirheitä, kuten puuttuvat päivämäärät, mutta osasta eroja heräsi vaikutelma, että kriisiviestintäsivuja on laadittu kiireessä, eikä erikielisten sivujen vastaavuutta näin ollen ole tarkistettu. Mahdollisesti tästä syystä saksankielisten maiden yliopistojen englanninkielisillä sivuilla oli muun muassa saksankielisiä PDF-tiedostoja: ehkä niitä ei ehditty kääntää ja ajateltiin, että lukijat voivat itse kääntää tiedostot halutessaan. Tätä päätelmää tukee etenkin Grazin Karl Franzenin -yliopiston sivuilla ollut maininta, että lukijat voivat halutessaan kääntää sivujen sisällöt esimerkiksi Google Chromen avulla.

Kaikille yliopistoille oli myös yhteistä, että sisältöjä toistettiin identtisinä tai vain vähäisillä muutoksilla. Toisinaan toistot vaikuttivat järkeviltä tärkeän tiedon toistolta, mutta toisinaan toistot olivat pikemminkin liiallisia tai hämmentäviäkin, sillä toistojen tarkoitus vaikuttaa joskus olevan vain yrittää vakuuttaa lukija esimerkiksi auktoriteettiin vetoamisella. Toistoja esiintyi enemmän saksankielisten maiden yliopistojen sivuilla kuin Turun yliopiston sivuilla, ja lisäksi Turun yliopiston erikieliset sivut myös erosivat toisistaan vähemmän kuin kolmen muun yliopiston. Tämä selittyy mahdollisesti ainakin osittain sillä, että Turun yliopiston sivut eivät olleet yhtä laajat kuin kolmen muun yliopiston. Saksankielisten maiden yliopistojen internetsivut olivat myös yksityiskohtaisemmat. Havainnot sivujen laajuuksien ja yksityiskohtaisuuksien eroista vastaavat Sabine Ylösen (2003) aiempia tutkimustuloksia suomen- ja saksankielisten yritysten internetsivujen kulttuurisista eroista. Kulttuurisiin eroihin liittyy myös havainto siitä, että saksankielisten maiden yliopistojen sivuilla oli FAQs-osio, jota ei ollut Turun yliopiston sivuilla. Tämä vaikuttaa olevan ominaista saksankielisille

internetsivuille, sillä myös Goetz ja Christiaans (2021) havaitsivat tutkimuksessaan osion olevan yleinen lakisääteisten sairauskassojen internetsivuilla.

Tämän tutkimuksen havaintojen perusteella herää kuitenkin kysymys, miksi saksankielisten maiden yliopistojen englanninkielisille sivuille on laitettu linkkejä, jotka johtavat saksankieliselle internetsivulle tai saksankieliseen PDF-tiedostoon, sekä miksi Jenan Friedrich Schiller -yliopiston *Informationen zur Corona-Schutzimpfung* -sivu ei ollut lainkaan saatavilla englanniksi. Näistä yliopistoista ainoastaan Baselin yliopisto on internetsivuillaan ilmoittanut, että kaiken informaation ei tarvitse olla saatavilla englanniksi, sillä englanti ei ole Sveitsin virallinen kieli, mikä selittänee eroja Baselin yliopiston erikielisten sivujen välillä. Kuitenkin, koska englanti ei ole virallinen kieli myöskään Saksassa ja Itävallassa, voi tämä syy selittää erot myös Grazin ja Jenan yliopistojen erikielisten sivujen välillä, vaikkei kielipoliittisia ohjeistuksia olekaan kirjallisessa muodossa saatavilla näiden yliopistojen sivuilla. Saavutettavan viestinnän näkökulmasta on kuitenkin ongelmallista, että erikieliset sivut eivät ole yhtä laajat ja että englanninkielisillä sivuilla on saksankielistä tekstiä esimerkiksi PDF-tiedostoissa, sillä silloin osa kohderyhmästä suljetaan tärkeän tiedon ulkopuolelle. Kansainvälisen kohderyhmän kielitaidon näkökulmasta herääkin kysymys, onko tärkeä informaatio saavuttanut näitä kohderyhmiä, kun osa tiedosta on ollut saatavilla vain saksaksi (vrt. Hirvonen/Kinnunen/Tiittula 2020: 19–20, Maaß/Rink 2019: 24).

### **Yhteenveto ja pohdinta**

Tässä tutkimuksessa tutkittiin Turun, Baselin, Grazin ja Jenan yliopistojen kriisiviestinnän monikielisyyttä COVID-19-pandemian aikana. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, mitä kieliä yliopistojen COVID-19-kriisiviestintäsivuilla käytettiin ja oliko kielivalintoja jotenkin perusteltu. Lisäksi tutkimuksessa analysoitiin kriisiviestintäsivuilla käsiteltyjä teemoja ja sisältöjä sekä vertailtiin, vastaavatko yliopistojen erikieliset sivut toisiaan. Yliopistoja myös vertailtiin jokaisen kysymyksen kohdalla toisiinsa eroavaisuuksien ja yhtäläisyyksien havaitsemiseksi ja pohdittiin havaittujen ilmiöiden mahdollisia syitä. Tutkimusmateriaalina käytettiin valittujen yliopistojen COVID-19-kriisiviestintäsivuja, tutkimuskirjallisuutena hyödynnettiin erityisesti kriisiviestintään ja saavutettavaan viestintään liittyvää tieteellistä kirjallisuutta ja tutkimusmenetelmänä laadullista sisällönanalyysiä.

Tutkimuksen tulokset osoittivat, että englannin kieli dominoi yliopistojen vieraskielistä COVID-19-kriisiviestintää. Myöskään selkokieltä tai sisältöjen kuuntelumahdollisuutta ei huomioitu. Tämä on ongelmallista sekä kriisiviestinnän suunnittelun että saavutettavan

viestinnän näkökulmista, sillä eri kielten ja kohderyhmien huomiointi on osa kriisiviestinnän suunnittelua (Korpiola 2011: 89–90) ja toisaalta jokaisella tulisi olla mahdollisuus palvelujen käyttöön. Ihmisten terveyden ja hyvinvoinnin sekä koronaviruksen maailmanlaajuisen leviämisen vuoksi tiedon saavutettavuus oli erityisen tärkeää.

Yliopistojen internetsivuilla käsiteltyjen teemojen ja sisältöjen suhteen tutkimuksessa havaittiin sekä yhtäläisyyksiä että eroavaisuuksia yliopistojen välillä. Kaikki yliopistot käsittelivät sivuillaan muun muassa kasvomaskien käyttöä, mutta toisaalta esimerkiksi korona-liikennevalon mainitsivat vain Turun ja Grazin yliopistot. Lisäksi on huomionarvoista, että saksankielisten maiden yliopistojen internetsivut olivat yleisesti ottaen laajemmat ja yksityiskohtaisemmat kuin Turun yliopiston.

Yhteistä yliopistojen sivuille oli myös se, että tietoa oli osittain kohdennettu eri kohderyhmiä silmällä pitäen, mikä on sekä kriisiviestinnän että saavutettavan viestinnän näkökulmista toivottavaa, sillä erilaiset kohderyhmät tarvitsevat erilaista tietoa (Hirvonen/Kinnunen/Tiittula 2020: 15–16, Goetz/Christiaans 2021: 137). Turun yliopiston sivuilla esiintyi vähemmän eroavaisuuksia erikielisten sivujen välillä verrattuna kolmeen muuhun yliopistoon. Tutkimus osoitti kuitenkin selvästi myös sen, että kohderyhmiä ei aina kohdeltu tasavertaisesti, mikä näkyi erityisesti saksankielisten maiden yliopistojen erikielisillä sivuilla, kun englanninkielisillä sivuilla oli muun muassa linkkejä saksankielisille internetsivuille ja saksankielisiin PDF-tiedostoihin.

Kohderyhmäkohtaisten eroavaisuuksien lisäksi sivuilla oli havaittavissa myös sellaisia eroja, jotka eivät johtuneet kohderyhmäkohtaisesta muotoilusta. Osa näistä eroista oli todennäköisesti huolimattomuusvirheitä, eikä erikielisten sivujen vastaavuutta oltu aina tarkistettu. Lisäksi sivuilla oli myös paljon sisältöjen toistoa, mitä esiintyi saksankielisten maiden yliopistojen sivuilla enemmän kuin Turun yliopiston. Toistot vaikuttivat osittain järkeviltä tärkeän tiedon toistolta, mutta osittain toistot saattavat tuntua lukijasta liiallisilta muutenkin pitkissä ohjeissa. Lisäksi toistot voivat tuntua myös hämmentäviltä, kun samoja ohjeita toistetaan erilaisen otsikon alla, mikä puolestaan on ongelmallista kriisiviestinnän näkökulmasta, sillä kriisiviestinnän tulisi olla muun muassa selkeää, ymmärrettävää ja saavutettavaa (vrt. Juholin 2022: 277, Korpiola 2011: 32, Karhu/Henriksson 2008: 27).

Tutkimustulosten perusteella vaikuttaa siltä, ettei COVID-19-pandemianaikaista kriisiviestintää juuri suunniteltu, mikä mahdollisesti johtuu siitä, että ennen COVID-19-pandemiaa pandemioita ei pidetty niin suurina riskeinä kuin vaikkapa kyberriskejä

(Korpiola/Poutanen 2021: 15). Etenkin saksankielisten maiden yliopistojen erikieliset sivut osoittavat, että sisältöjä laadittiin ja muokattiin nopealla tahdilla kriisin akuutissa vaiheessa, jolloin erikielisten sivujen vastaavuutta ei todennäköisesti tarkistettu ja näin ollen sivuille jäi useita eroavaisuuksia. Kuitenkin tulevaisuutta ajatellen yliopistojen olisi hyvä varautua uusiin kriiseihin, sillä huolellisella kriisiviestinnän suunnittelulla voitaisiin välttää ainakin osa kriisiviestinnän kompastuskivistä, joita COVID-19-pandemian aikana havaittiin. Kuitenkin on huomioitava, että COVID-19-pandemian kaltaisissa maailmanlaajuisissa kriiseissä ei ole helppoa seurata kriisiviestintäsuunnitelmaa, sillä riskeistä ja epävarmuudesta ei ole yksinkertaista viestiä (Korpiola/Poutanen 2021: 20–21). Haasteena on myös se, että sekä oikea että väärä tieto leviävät internetissä nopeasti (Juholin 2022: 279, Hakala/Tikka 2020; sit. Juholin 2022: 279)

Vaikka tämän tutkimuksen tulokset tukevat aiempaa aiheeseen liittyvää tutkimusta, jää kuitenkin vielä varaa jatkotutkimukselle. Kohderyhmien näkökulmasta olisi hyvä vielä tarkemmin tutkia, millaisia kokemuksia kohderyhmillä on yliopistojen monikielisestä kriisiviestinnästä COVID-19-pandemian aikana eli ovatko käytetyt kielet riittäneet kohderyhmien tavoittamiseen. Lisäksi olisi hyvä tutkia, millä tavoin kohderyhmät ovat kokeneet erikielisten sivujen sisällölliset eroavaisuudet. Myös kulttuurillisia eroja, kuten esimerkiksi saksankielisten sivujen FAQs-osioita sekä sivujen laajuutta ja täsmällisyyttä verrattuna suomenkielisiin sivuihin, olisi hyvä tutkia vielä syvemmin pidemmälle menevien johtopäätösten vetämiseksi.