

Ulrike Ezold – Heinrich Heine Universität, Institut für Sprache und Information

*„Krisengezwitscher – Wie nutzt der japanische Energiekonzern TEPCO Twitter während der Fukushima-Katastrophe?“*

Abstract:

Zu einer Krise kann es überall und jederzeit kommen. Für den japanischen Energiekonzern TEPCO tritt ein solcher Fall im März 2011 ein, als es im Laufe einer Erdbeben- und Tsunami-Katastrophe zu einer Explosion in einem Atomkraftwerk kommt und der Konzern damit plötzlich im nationalen und internationalen Rampenlicht steht. Für solche Fälle gibt es die Krisenkommunikation, Teil des Krisenmanagements, zuständig, die helfen soll, die richtigen Maßnahmen zu ergreifen.

Obwohl die Krisenkommunikation nicht nur anhand von Fallbeispielen und Ratgebern für Firmen in der praktischen Literatur viel behandelt wird, sondern man sich auch in der theoretischen Forschung viel mit dem Thema beschäftigt, bleibt die Nutzung der Krisenkommunikation mit den Social Media Diensten noch relativ unbeachtet

Die Katastrophe vom März in Japan wird in dieser Studie als Beispielsfall für eine Unternehmenskrise genommen, in der zwar Naturgewalten eine Rolle spielten, aber auch Schuldfragen stark im Mittelpunkt der Medien standen. Die Internationale Aufmerksamkeit und die von den Medien aufgeworfene Schuldfrage verlangen eine Reaktion von TEPCO. Die bislang gemachten Analysen der Informationen der von der Katastrophe Betroffenen und Analysen der Reaktionen auf die Katastrophe im Internet lassen diese Reaktion bislang unbeachtet. Die Studie möchte mit der Untersuchung des Verhaltens von TEPCO auf Twitter den Aspekt der Krisenkommunikation über Social Media für diesen besonderen Fall genauer betrachten. Es wird untersucht, wie und ob das Potential der Social Media – in diesem Fall auf Twitter – für die Krisenkommunikation auch ausgenutzt wird.

Um dies zu erreichen wird zunächst der Kontext der Krisenkommunikation und der Katastrophe erläutert. Dann wird unter Beachtung des Informationsbedarfs in Japan die Beiträge von TEPCO auf Twitter analysiert und eine Bilanz gezogen, wie das Verhalten von TEPCO einzuordnen ist.