

Krisengezwitscher

Wie nutzt der japanische Energiekonzern TEPCO Twitter während der Fukushima-Katastrophe?

Das Unternehmen



TEPCO (東京電力):
3 Atomkraftwerke
→ 17 Reaktoren
→ 35 % Reaktoren in Japan

Die Katastrophe

- Twitter hat sich in Krisensituationen als gut zugänglich erwiesen (über Smartphones)
- Twitter hat eine große japanische Nutzergemeinschaft
- Japanische Texte haben weniger Zeichen als europäische
 - Atomkraftwerk : 13 Zeichen
 - 原子力発電所 : 6 Zeichen
- Gut geeignet für Krisenkommunikations-Zwecke

Twitter in Japan

Am 11. März 2011 erschütterte Japan ein großes Erdbeben mit einer Magnitude von 9,0. Dabei wurden mehrere Atomkraftwerke beschädigt, davon an stärksten Fukushima Daiichi
→ Höchste Stufe – 7 – der Atomkraftunfallkala

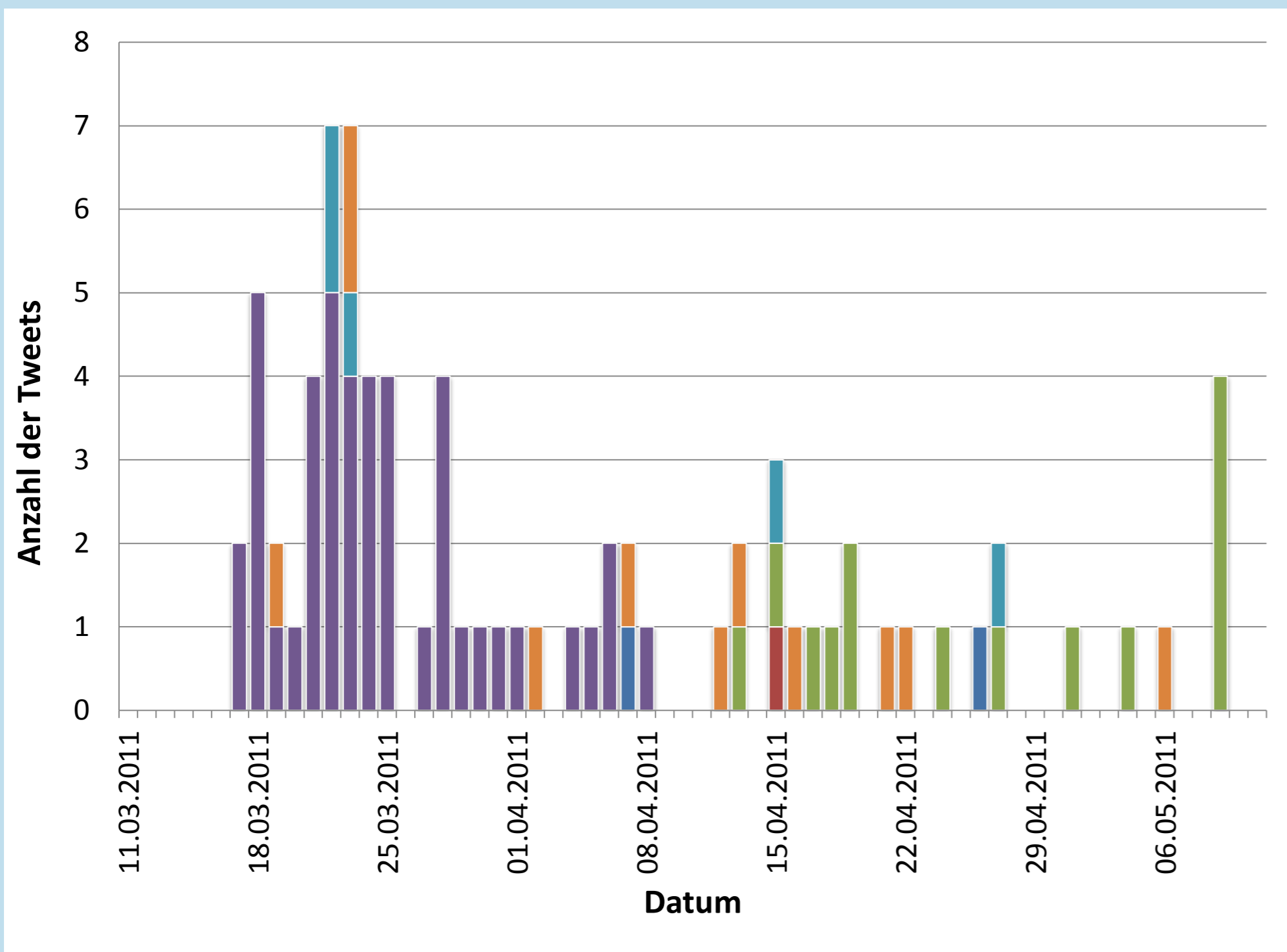
Statistik über die Wortbenutzung in den japanischen Tweets

thematische Stichwörter	Häufigkeit der Wörter in allen Tweets	Anz. der Tweets in denen das Wort verwendet wird	Prozent der Tweets, in denen das Stichwort vorkommt	Durchschn. Erwähnung pro Tweet (gesamt)	Durchschn. Anz. der Erwähnung pro Tweet, der das Wort enthält	Datum der ersten Erwähnung
Fukushima (福島/ Fukushima)	20	15	19,74	0,26	1,33	23.03.2011
Atomkraft (原子力/ nuclear)	2	1	1,32	0,26	2	27.04.2011
Atomkraftwerk (原子力発電所/ nuclear power plant/ reactor)	23	17	22,37	0,30	1,35	19.03.2011
Stromausfälle (停電/ blackout)	112	52	68,42	1,47	2,15	17.03.2011
Erdbeben (地震/ earthquake)	27	12	15,79	0,36	2,25	19.03.2011

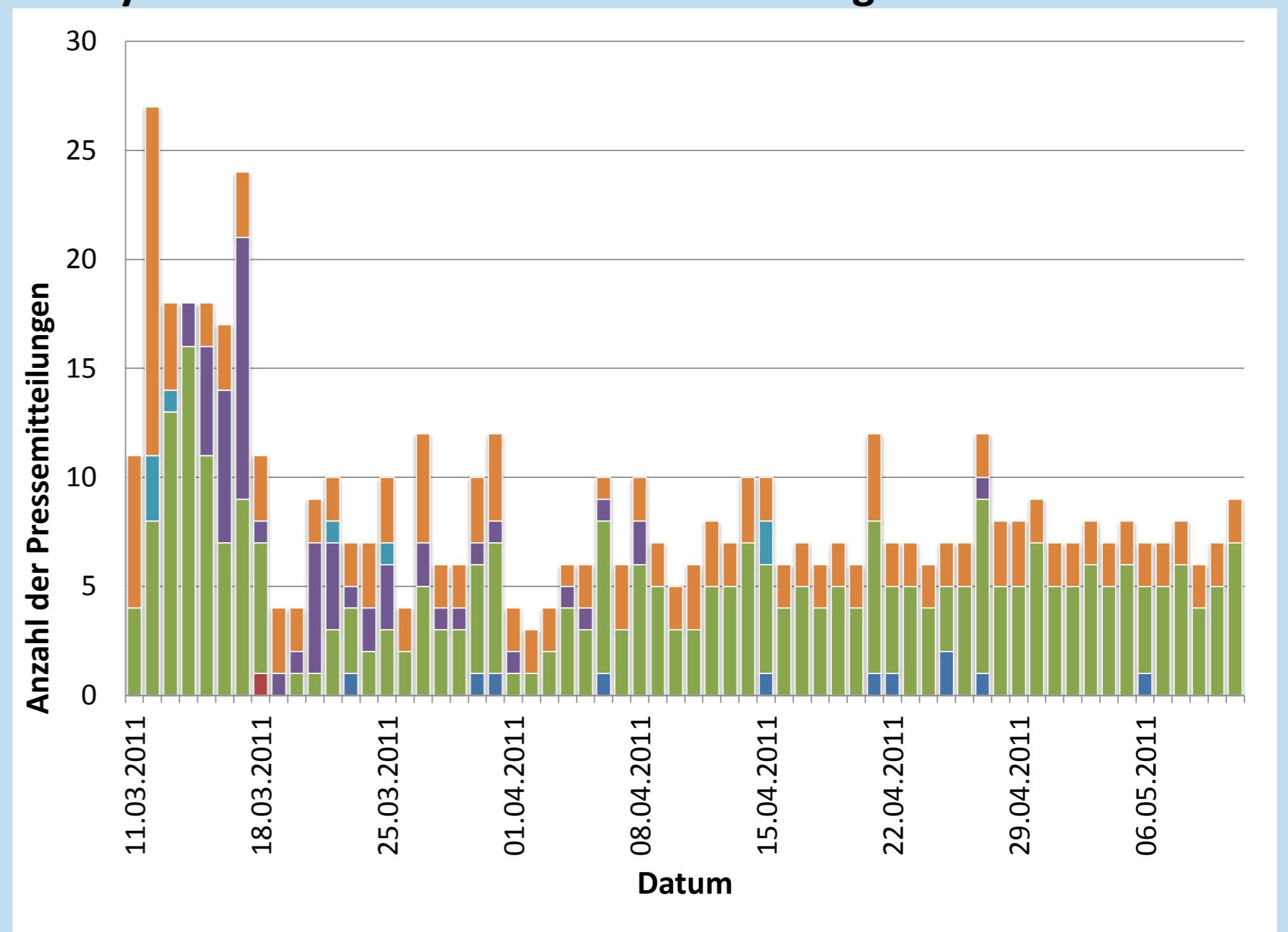
Methode

Tweets wurden manuell erfasst und analysiert. Die für die Analyse benutzten Stichwörter wurden Google Insight entnommen und sind die im analysierten Zeitraum meistgesuchten Begriffe mit Katastrophenrelevanz. Zuerst wurde die Nutzung der relevanten Stichwörter rein statistisch erfasst (r.), dann die Tweets intellektuell einem einzelnen Thema zugeordnet (u.).

@OfficialTEPCO: 77 Beiträge vom 11.03.2011 bis zum 11.05.2011 → die ersten 2 Monate nach dem Erdbeben



Der Vergleich zur offiziellen Homepage im gleichen Zeitraum: Analyse der Titel der PDF-Pressemitteilungen



- Allgemein
- Stromnutzung (電力使用)
- Erdbeben (地震/earthquake)
- Fukushima (福島/Fukushima)
- Atomkraftwerk (原子力発電所, 原発/nuclear power plant/reactor)
- geplante Stromausfälle (計画停電)

東京電力 株式会社 @OfficialTEPCO
 „Geplante Stromausfälle Gruppe 3: 18.03, seit heute Morgen haben wir mit der Umsetzung der geplanten Stromausfälle der Gruppen 1 und 2 begonnen. Wir entschuldigen uns vielmals für die Umstände, die viele von ihnen in der strengen Kälte hatten. Darauf folgend wird gegen 12:20 der geplante Stromausfall für die Gruppe 3 umgesetzt werden. Wir bitten um ihr Verständnis und entschuldigen uns vielmals (19.03.2011, 13:07 JST).“

東京電力 株式会社 @OfficialTEPCO
 „Mitteilung: Am 08.05 um 20:00 wurden die inneren doppelwandigen Türen des ersten Reaktors im Atomkraftwerk Fukushima Daiichi geöffnet. Bei den gemessenen Werten, der sich auf den Grundstücksgrenzen befindenden Monitoring-Posten, konnten keine signifikanten Änderungen festgestellt werden und Auswirkungen nach Außen werden nicht angenommen.
<http://twme.jp/TEPC/000S> (09.05.2011, 18:15 JST).“

東京電力 株式会社 @OfficialTEPCO
 „Am 19.03. gegen 6 Uhr 56 nachmittags hat es ein Erdbeben gegeben, dessen Epizentrum im Norden der Ibaraki Präfektur lag. Gegenwärtig gibt es keine Bestätigung über den Einfluss des Erdbebens auf die meisten firmeneigenen Einrichtungen, Atomkraftwerke eingeschlossen. Ebenso gibt es keine konkreten Angaben zu Stromausfällen im Einzugsbereich (19.03.2011, 19:26 JST).“

Heinrich Heine

**HEINRICH HEINE
UNIVERSITÄT DÜSSELDORF**