

## **KIRAS iLike:**

# **Informationsverhalten der Bevölkerung am Anfang der COVID-19-Krise**

**Hauptergebnisse der quantitativen Bevölkerungsbefragung**

**Befragungszeitraum: April und Mai 2020**

**Christoph Hochwarter**

**Christine Schuster-Himmel**

## 2 Navigator: Hauptkapitel

---

<b>1</b>	Daten zur Untersuchung
<b>2</b>	Krisen- und Katastrophen
<b>3</b>	Allgemeines Nutzungsverhalten Soziale Medien und Messenger Apps
<b>4</b>	Informationsverhalten während COVID-19
<b>5</b>	Akzeptanz gegenüber iLike-Grundidee

### 3 Daten zur Befragung

---

- Projektname: KIRAS iLike
- Thema der Studie: Erreichbarkeit der Bevölkerung und Informationsbedarf im Krisen- und Katastrophenfall mit Schwerpunkt auf COVID-19
- Grundgesamtheit: österreichische Bevölkerung ab 16 Jahren
- Stichprobe: 975 Personen (nach Qualitätskontrollen)
- Methode: Onlinebefragung österreichrepräsentativ
- Zeitraum der Befragung: Ende April 2020 – Mitte Mai 2020
- Institut: IFES - Institut für empirische Sozialforschung
- Kernteam: Mag.<sup>a</sup> Christine Schuster-Himmel  
Christoph Hochwarter, BA BA MA  
Mag.<sup>a</sup> Claudia Pflügl
- max. Schwankungsbreite: bei 975 Interviews:  $\pm 3,1$  Prozentpunkte auf dem 95%-Konfidenzniveau

## 4 Erhebungszeitraum und Aussagenreichweite

- Der Befragungszeitraum der vorliegenden Studie war von Ende April 2020 bis Mitte Mai 2020, und fällt somit noch geringfügig in die Zeit des ersten Lockdowns (10. März bis zu ersten Geschäftswiedereröffnungen am 14. April bzw. Aufhebung der Ausgangsbeschränkungen am 30. April 2020), und damit in einen Zeitraum, in welchem die österreichische Bevölkerung bereits seit mehr als einem Monat mit COVID-19-bedingten Veränderungen des Lebensalltags konfrontiert war, gleichzeitig aber noch zahlreiche Unsicherheiten zum weiteren Verlauf der Pandemie bestanden.
- Die Ergebnisse beziehen sich somit auf eine vergleichsweise frühe Phase der mittlerweile länger andauernden Pandemie. Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung der vorliegenden Präsentation sind daher einerseits Ermüdungserscheinungen im Informationsverhalten anzunehmen, und Aspekte wie wirtschaftliche Folgen und Arbeitslosigkeit dürften stärker in den Vordergrund getreten sein.
- Gegenüber früheren Katastrophen- und Krisen-bezogenen Befragungen, die sich oft hypothetisch an fiktiven Ereignissen ausrichten, weist die vorliegende Befragung damit die Besonderheit auf, dass nach tatsächlichem Verhalten in einer den Lebensalltag von ganz Österreich bestimmenden Pandemie gefragt werden konnte.
- Dargestellte Informationsbedarfe aus dieser vergleichsweise frühen Zeit von COVID-19 lassen sich aus unserer Sicht noch am ehesten auf ähnliche Lagen (z.B. andere Epidemien mit ähnlichem Verbreitungsgrad bei gleichzeitig [in Österreich] eher niedriger Infektionszahl und kurzfristiger Gewöhnung an die Situation) umlegen, während die Aussagenreichweite auf Krisen und Katastrophen mit stärkerer materieller Beeinträchtigung von Häusern und Infrastruktur je nach dargestellten Ergebnissen (z.B. Informationsbedarfe) unterschiedlich ausfallen dürfte.
- Auf Grund der allgemein starken Verbreitung der Internetnutzung ist zudem zu erwarten, dass sich verzerrende Effekte gegenüber der österreichweiten Grundgesamtheit im Rahmen dieser Online-Befragung noch am ehesten in älteren Bevölkerungsschichten (ab 70 Jahren) auswirken, und selbst in jenen Schichten nimmt die IKT-Nutzung ständig zu.

## 5 Wichtigste Ergebnisse

- Im Erhebungszeitraum Ende April – Mitte Mai 2020 wurde die Arbeit von österreichischen Einsatzorganisationen und Behörden im Katastrophen- und Zivilschutz wie auch bei der Corona-Bewältigung mehrheitlich als gut erachtet. Die positive Bewertung v.a. im Katastrophen- und Zivilschutz deckt sich mit anderen Erhebungen aus dem Sicherheitsforschungsbereich, und kann daher als weitgehend stabil betrachtet werden.
- Die Bewertung speziell der COVID-19-Bewältigung dürfte mittlerweile wesentlich skeptischer beurteilt werden, angesichts der massenmedialen Behandlung der schleppenden Impfung, Probleme bei der Impfstoffbeschaffung, bzw. der wirtschaftlichen Problematiken (Stand Frühjahr 2021).
- Wenig überraschend zeigte die Befragung, dass sich ÖsterreicherInnen am stärksten von COVID-19 bedroht fühlten, gefolgt von Hitzewellen, Stürmen, und Blackouts. Zu erwarten ist aber, dass dieser Wert abhängig ist von weiteren Entwicklungen seit dem Befragungszeitraum, z.B. dem Auftreten von Mutationen, dem Impffortschritt oder Impfkomplicationen.
- Von den Befragten fühlten sich 87% gut oder sehr gut über COVID-19 informiert. Dabei wurde auf einen breiten Mix an genutzten Informationsmedien zurückgegriffen. Das zeigt, dass ein Multi-Channel-Ansatz, der nicht nur klassische Medien anspricht, sondern durch moderne Kanäle wie Soziale Medien, Messenger-Gruppen oder andere direktere Kommunikationskanäle unterstützt wird, im Anlassfall die breiteste Abdeckung erreicht. Dabei ist zu beachten, dass bei der Nutzung von Sozialen Medien altersbezogene Besonderheiten vorliegen können (z.B. war in der vorliegenden Befragung die Gruppe zwischen 30 und 50 Jahren auf Facebook wesentlich stärker vertreten als andere Altersgruppen). Um in Zukunft weiterhin breite Teile der Bevölkerung erreichen zu können, wird es nötig sein, die immer stärker werdenden neuen Medien einzubeziehen.
- In vielen Fällen wurde beim Informationsverhalten von den Befragten zwar angegeben, auch Soziale Medien verwendet zu haben – auf Nachfrage zeigte sich aber, dass vermittelt durch Soziale Medien dann oft auf Inhalte von „klassischen“ Medien wie Zeitungen oder von Ministerien / anderen Behörden zugegriffen wurde.
- Die Akzeptanz gegenüber einer Beobachtung und Analyse des öffentlich einsehbaren Geschehens in Sozialen Medien („iLike-Grundidee“) wird in der Stichprobe gemischt beurteilt: bei akuten Krisen und Katastrophen wird dies eher akzeptiert (54% Befürwortung, 17% Ablehnung), außerhalb von akuten Phasen sinkt die Akzeptanz jedoch (36% Zustimmung, 31% Ablehnung).

## 6 Navigator: Hauptkapitel

---

<b>1</b>	Daten zur Untersuchung
<b>2</b>	Krisen- und Katastrophen
<b>3</b>	Allgemeines Nutzungsverhalten Soziale Medien und Messenger Apps
<b>4</b>	Informationsverhalten während COVID-19
<b>5</b>	Akzeptanz gegenüber iLike-Grundidee

## 7 Krisen und Katastrophen – Informationstext

Im Folgenden geht es um Ihre **Katastrophen- und Krisenerfahrungen**. Wir meinen mit „Katastrophe“ in dieser Befragung ein Ereignis,

- von dem viele Menschen betroffen sein können,
- das plötzlich eintreten kann,
- konkrete Gefahren für Menschen, Tiere, Umwelt, Infrastruktur oder Güter bedeutet,
- außergewöhnlichen Schaden anrichten kann,
- und bei dem die zuständigen Behörden und Einsatzorganisationen eingreifen müssen.

Mit „Krisen“ meinen wir besondere Ereignisse, die ein besonderes Krisenmanagement verlangen. Krisen und Katastrophen können sich somit überschneiden, und werden in dieser Befragung nicht streng auseinandergehalten.

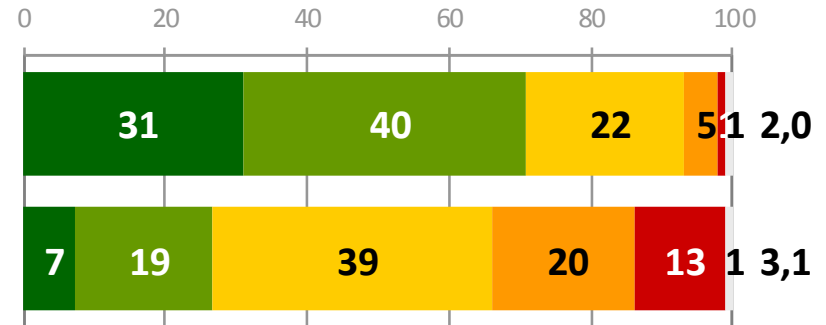
Beispiele wären **Naturkatastrophen** (z.B. Hochwasser, Lawinenabgänge), oder **technische Katastrophen** (z.B. Brüche von Staumauern, plötzliche großflächige Stromausfälle). Denken Sie bei folgenden Fragen bitte auch an **sonstige Krisen und Katastrophen** (z.B. Epidemien bzw. Pandemien wie das Corona-Virus/CoVID-19, Terroranschläge).

## 8 Katastrophenvorbereitung der Bevölkerung

F3: Wie sehr stimmen Sie folgenden Aussagen zu? Geben Sie eine Note zwischen 1 und 5. 1=„stimme sehr zu“, 5=„stimme gar nicht zu“, dazwischen können Sie abstufen. [Basis: in Prozent, randomisiert]

Österreichische Bürger müssen auch selbst Vorbereitungen und Schutzmaßnahmen für den Katastrophenfall treffen.

Ich bereite mich aktiv auf Katastrophen und Krisen vor.



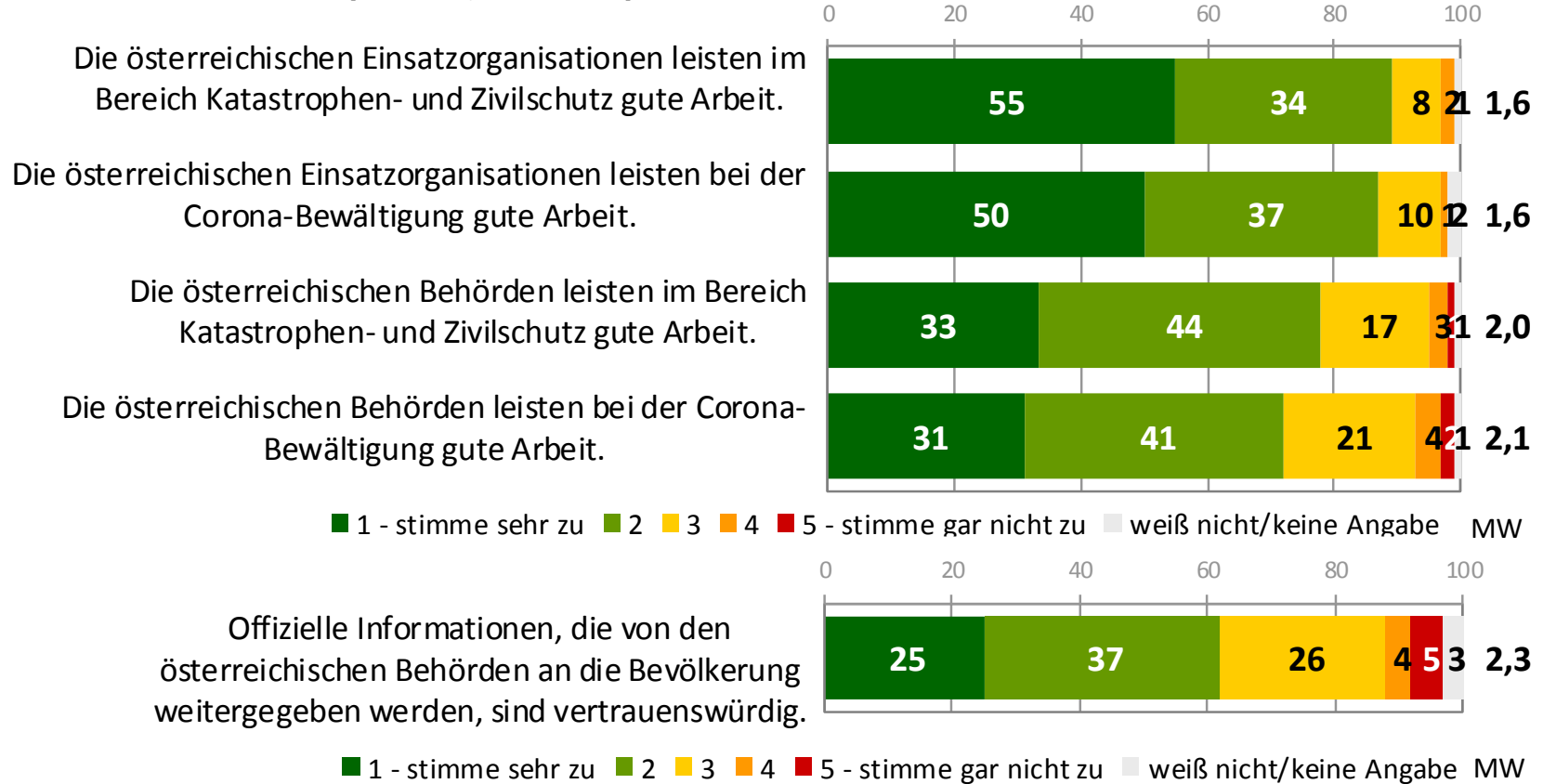
■ 1 - stimme sehr zu ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 - stimme gar nicht zu ■ weiß nicht/keine Angabe MW

71% der Befragten sehen zwar eine Selbstverantwortung für die österreichischen BürgerInnen, selbst **Vorbereitungen** für einen Katastrophenfall zu treffen, aber nur 26% stimmen der Aussage zu, sich selbst tatsächlich vorzubereiten.



## 9 Beurteilung von Behörden, Einsatzorganisationen und offiziellen Inform.

**F3/F30:** Wie sehr stimmen Sie folgenden Aussagen zu? Geben Sie eine Note zwischen 1 und 5. 1=„stimme sehr zu“, 5=„stimme gar nicht zu“, dazwischen können Sie abstufen. [in Prozent, randomisiert]

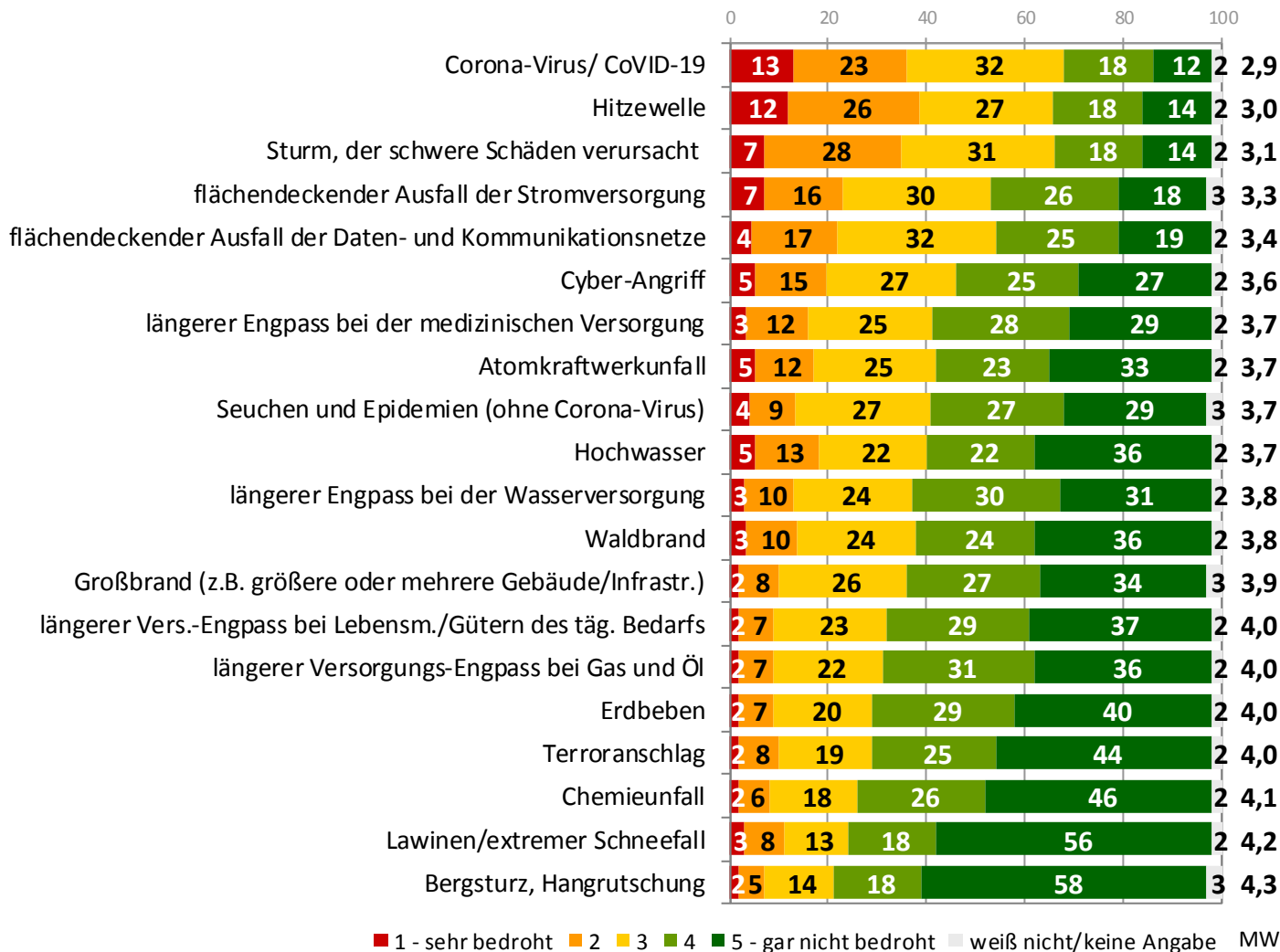


Allgemein genießen österreichische **Einsatzorganisationen** bezüglich des Katastrophen- und Zivilschutzes ein hohes Vertrauen in der Bevölkerung, wie verschiedene Befragungen regelmäßig zeigen. Mit positiverer Beurteilung geht auch ein höheres Vertrauen in offizielle Informationen der Behörden einher.

Die Zahlen auf die Leistungen im Bereich Corona-Bewältigung beziehen sich allerdings auf letztes Jahr, und es ist zu erwarten, dass eine ähnliche Befragung nun skeptischere Meinungen zu Tage fördern würde.

## 10 Bedrohtheitsgefühle gegenüber Katastrophen und Krisen

**F26:** Neben dem Corona-Virus ereignen sich immer wieder auch andere Arten von Katastrophen und Krisen in Österreich. Wie sehr fühlen Sie sich persönlich oder an Ihrem Wohnort in Österreich von Ereignissen aus den folgenden Kategorien bedroht? [in Prozent, randomisiert]



Das **Bedrohtheitsgefühl** kann verglichen mit dem Erhebungszeitraum mittlerweile durch das Auftreten von Mutationen bzw. durch anstehende Impfungen (oder Probleme in dem Bereich) beeinflusst worden sein.

Manche Kategorien unterliegen starken **regionalen Unterschieden** – so fühlen sich etwa 36% der TirolerInnen und 31% der SalzburgerInnen von Lawinen und extremem Schneefall bedroht, aber nur 4% der Befragten aus Wien oder Niederösterreich.

Basis: Gesamt: n=975

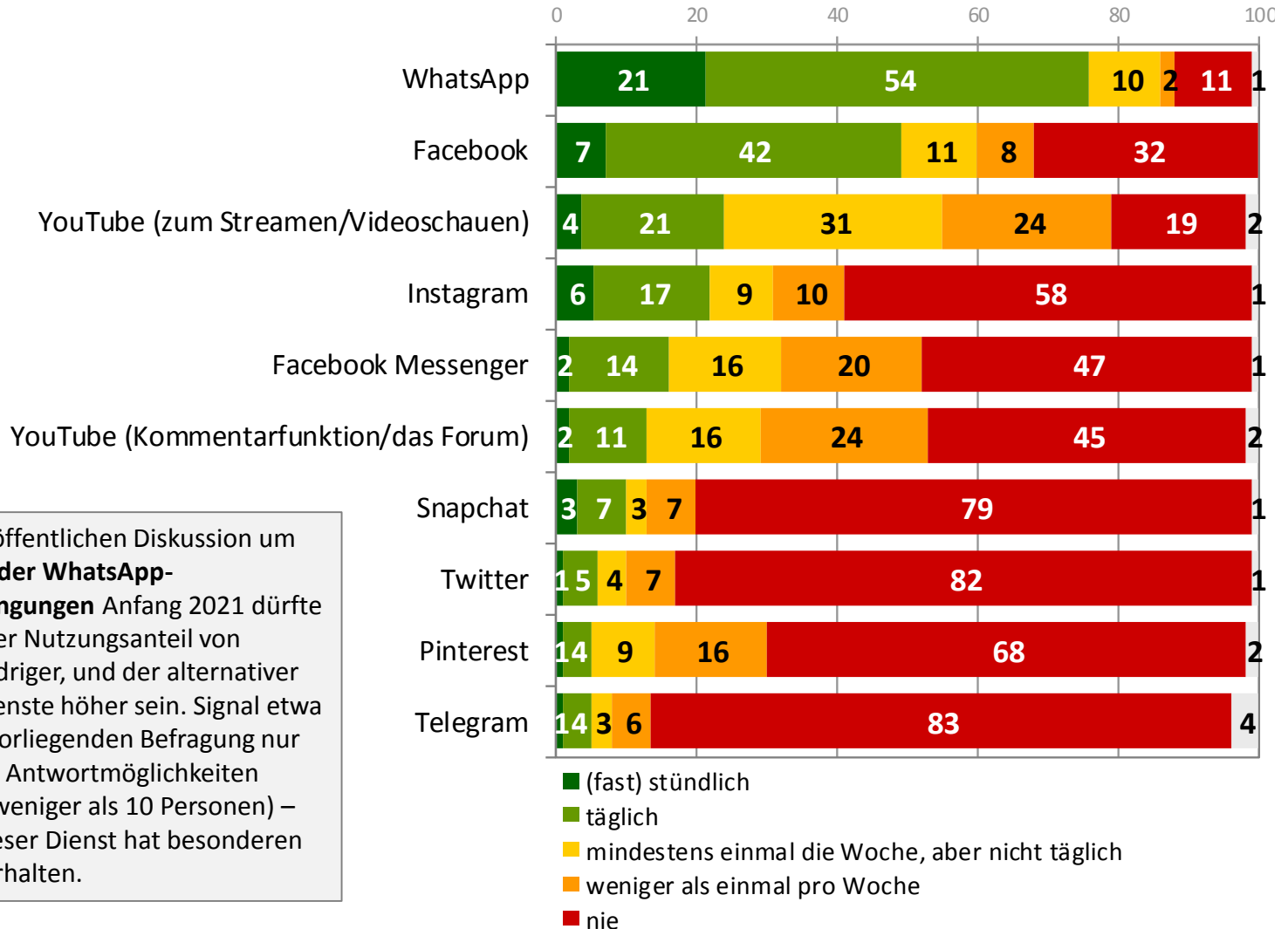
## 11 Navigator: Hauptkapitel

---

<b>1</b>	Daten zur Untersuchung
<b>2</b>	Krisen- und Katastrophen
<b>3</b>	Allgemeines Nutzungsverhalten Soziale Medien und Messenger Apps
<b>4</b>	Informationsverhalten während COVID-19
<b>5</b>	Akzeptanz gegenüber iLike-Grundidee

## 12 Nutzung Sozialer Medien und Messenger-Apps

F9: Wie oft verwenden Sie persönlich folgende Soziale Medien bzw. Messenger-Dienste? Egal ob Sie nun aktiv posten oder nur Beiträge lesen.  
[in Prozent, randomisiert]

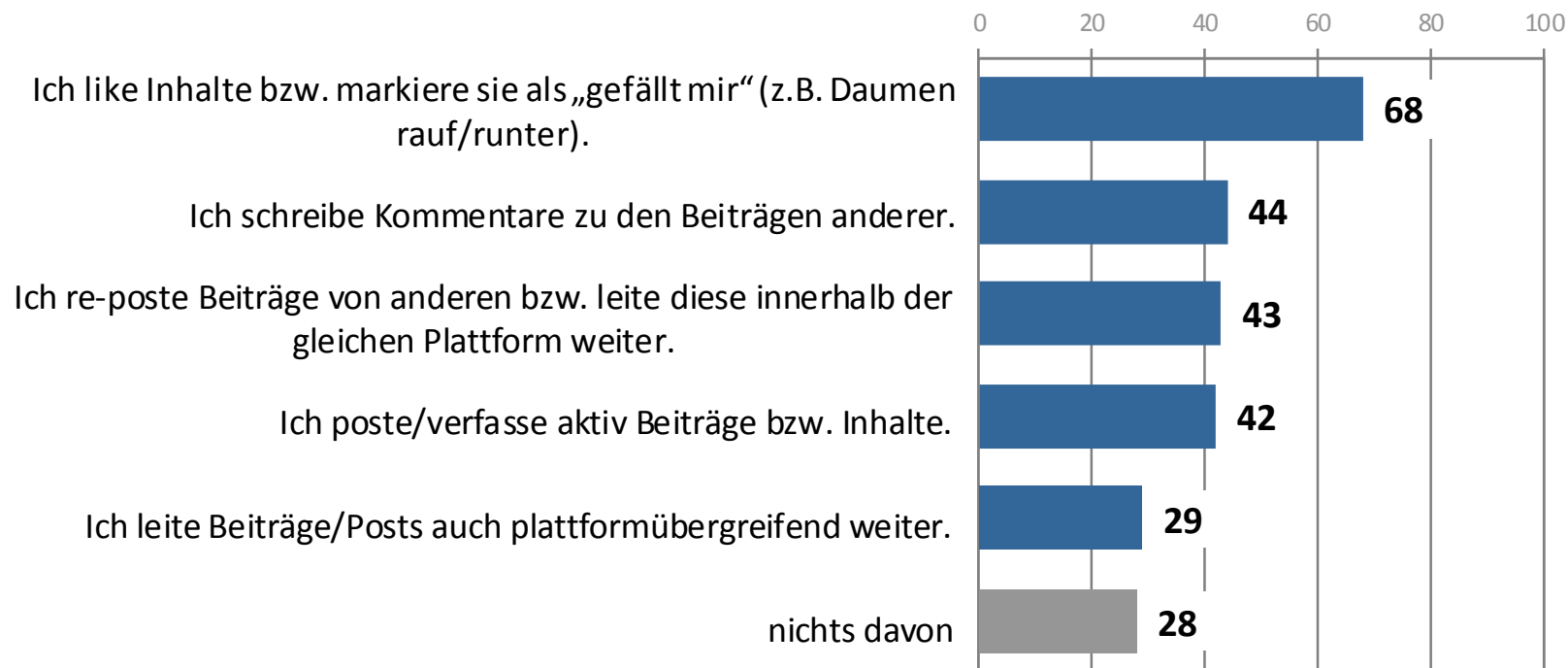


Aufgrund der öffentlichen Diskussion um die **Änderung der WhatsApp-Nutzungsbedingungen** Anfang 2021 dürfte mittlerweile der Nutzungsanteil von WhatsApp niedriger, und der alternativer Messenger-Dienste höher sein. Signal etwa wurde in der vorliegenden Befragung nur in den offenen Antwortmöglichkeiten genannt (von weniger als 10 Personen) – und gerade dieser Dienst hat besonderen Aufschwung erhalten.

Basis: Gesamt: n=975

## 13 Aktivitäten in den Sozialen Medien

F10: Was davon machen Sie in den Sozialen Medien? [in Prozent]



Die 28% „nichts davon“ verweisen darauf, dass ein Teil der NutzerInnen Soziale Medien rein rezeptiv, ohne darüber hinausgehende Interaktionen, nutzt.

## 14 Navigator: Hauptkapitel

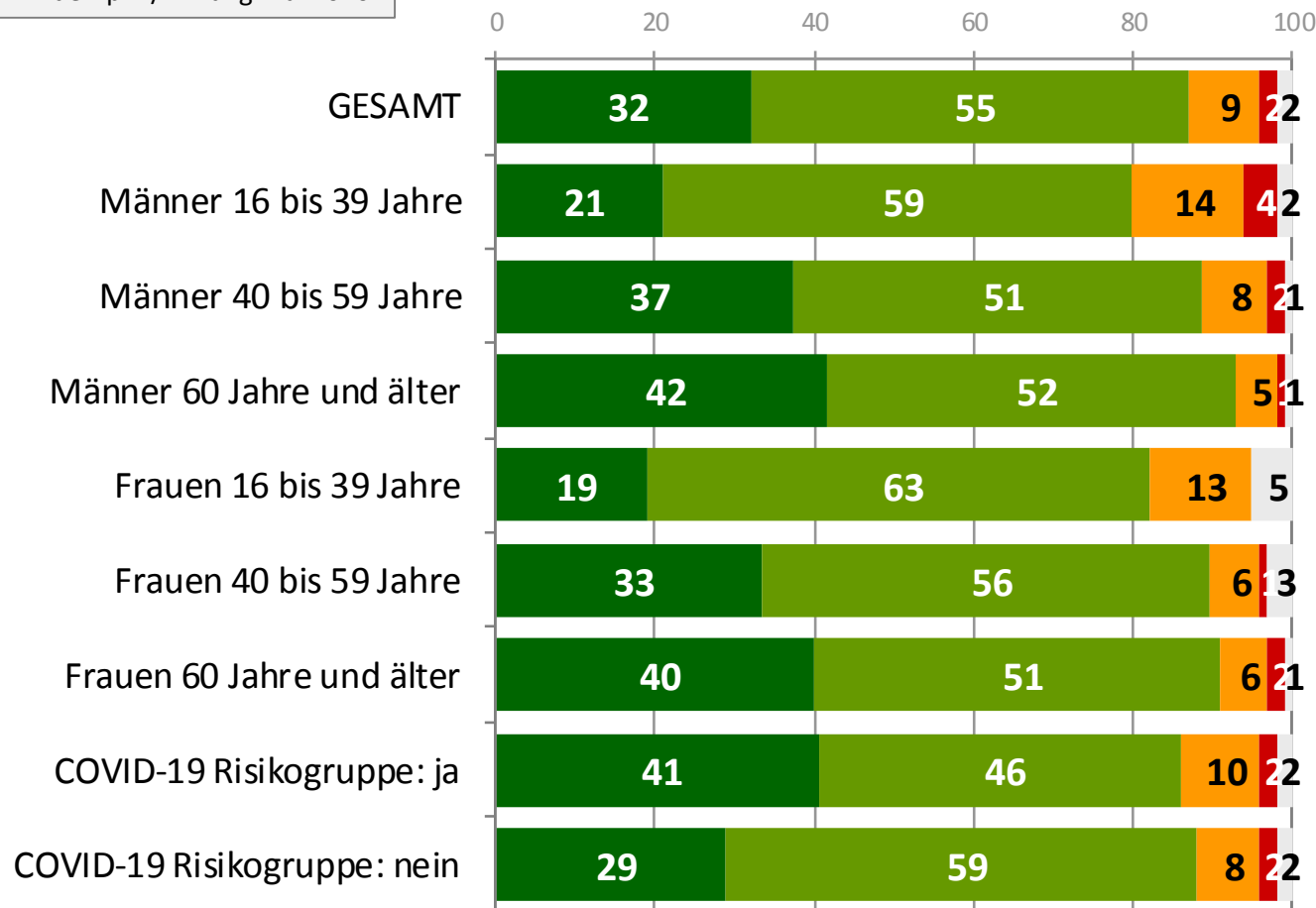
---

<b>1</b>	Daten zur Untersuchung
<b>2</b>	Krisen- und Katastrophen
<b>3</b>	Allgemeines Nutzungsverhalten Soziale Medien und Messenger Apps
<b>4</b>	Informationsverhalten während COVID-19
<b>5</b>	iLike: Akzeptanz gegenüber iLike-Grundidee

# 15 Selbstbeurteilung Informiertheit über COVID-19 in Österreich

F21: Fühlen Sie sich über die Entwicklungen rund um die Ausbreitung des Corona-Virus in Österreich ...? [in Prozent]

**Achtung:** Erhebungszeitraum: Ende April / Anfang Mai 2020



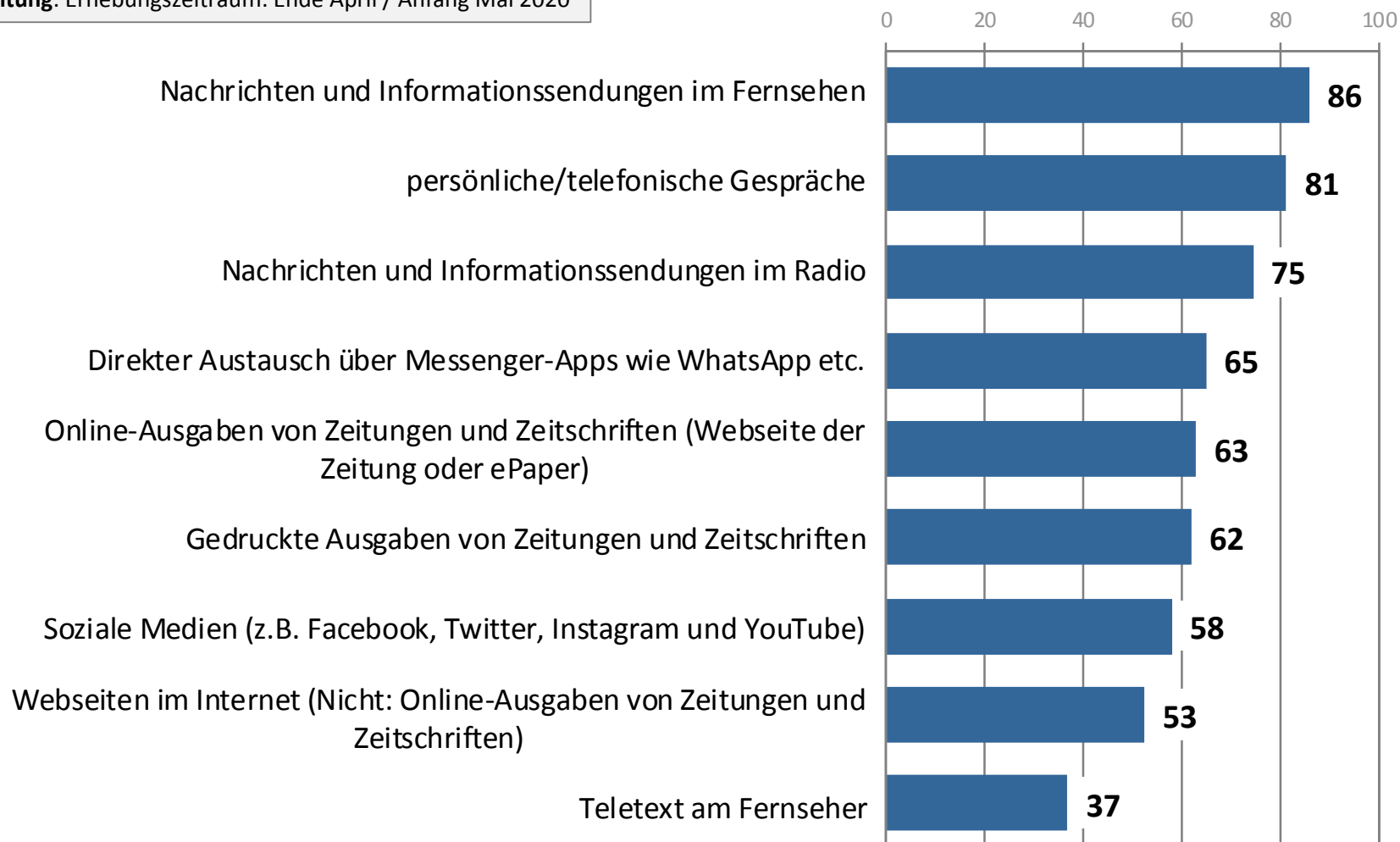
■ sehr gut informiert ■ gut informiert ■ weniger gut informiert ■ gar nicht gut informiert ■ weiß nicht/keine Angabe

Basis: Gesamt: n=975

## 16 Genutzte Informationsmedien für COVID-19 – Top 9

**F14:** Welche der folgenden Möglichkeiten nutzen Sie bzw. haben Sie während der Corona-Ereignisse bereits genutzt, um sich über die Ereignisse zu informieren und am aktuellen Stand zu bleiben? [in Prozent, randomisiert]

**Achtung:** Erhebungszeitraum: Ende April / Anfang Mai 2020



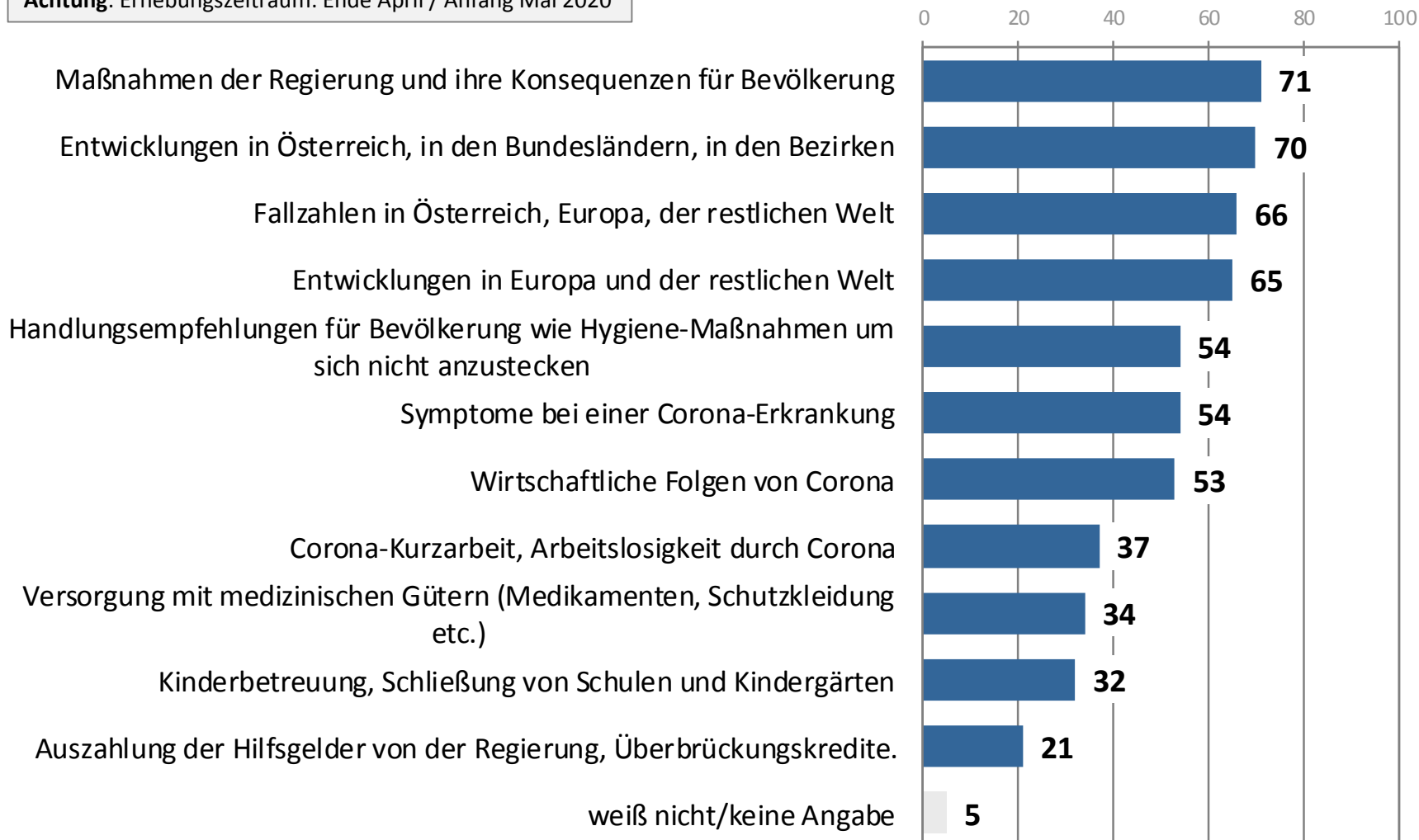
Basis: Gesamt: n=975



## 17 Gesuchte Informationen über COVID-19

**F15:** Welche Informationen suchen Sie da, wenn Sie sich über Corona und damit zusammenhängende Themen auf dem Laufenden halten?  
(Mehrfachantworten sind möglich) [in Prozent, randomisiert]

**Achtung:** Erhebungszeitraum: Ende April / Anfang Mai 2020



Basis: Gesamt: n=975

## 18 Besuchte Profile/Accounts auf Sozialen Medien

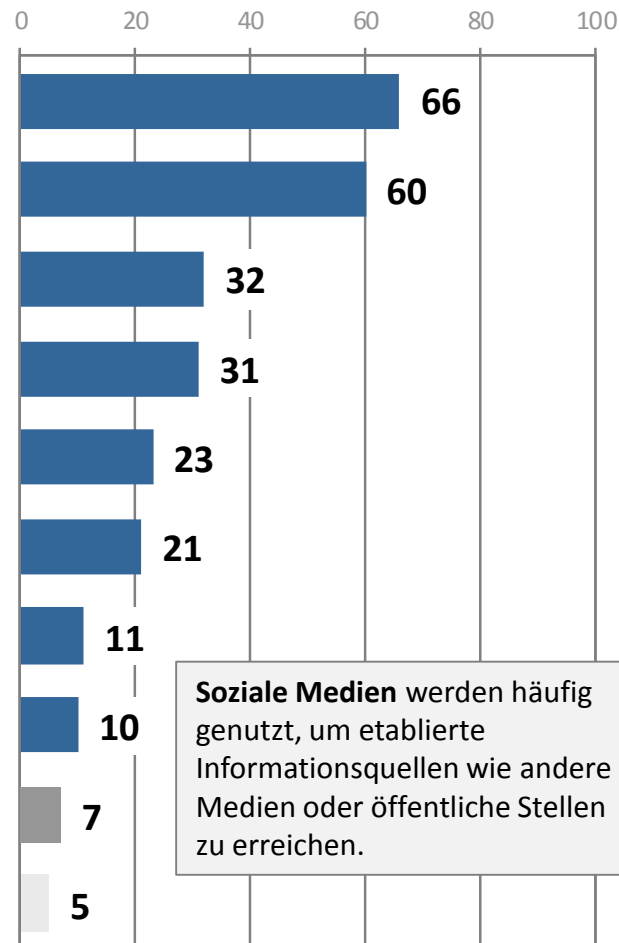
**F16:** Und welche Art von Profilen bzw. Accounts haben Sie da bei den Sozialen Medien besucht, um sich über Corona-bezogene Sachverhalte zu informieren? (Mehrfachantworten sind möglich) (Mehrfachantworten sind möglich) [in Prozent, randomisiert]

**Achtung:** Erhebungszeitraum: Ende April / Anfang Mai 2020

- von Informationsmedien aus dem Inland (Zeitungen, Radios, etc.)
- von Behörden, Ministerien, Bund und Bundesländern
- von Informationsmedien aus dem Ausland (Zeitungen, Radios, etc.)
- von persönlich bekannten Privatpersonen
- von Einsatzkräften wie Rotes Kreuz
- von Personen, die in der Öffentlichkeit stehen (wie Schauspieler, Musiker, Politiker, Moderatoren etc.)
- von „Influencern“, also Privatpersonen mit professionell betriebenen Profilen/Accounts
- von persönlich nicht bekannten Privatpersonen
- weiß nicht, ich achte nicht darauf, von wem die Profile/Accounts sind, auf die ich stoße

**Informationsmedien und Behörden** werden überdurchschnittlich von Älteren besucht; **Influencer** und teilw. **Personen der Öffentlichkeit** überproportional von Jüngeren.

keine Angabe

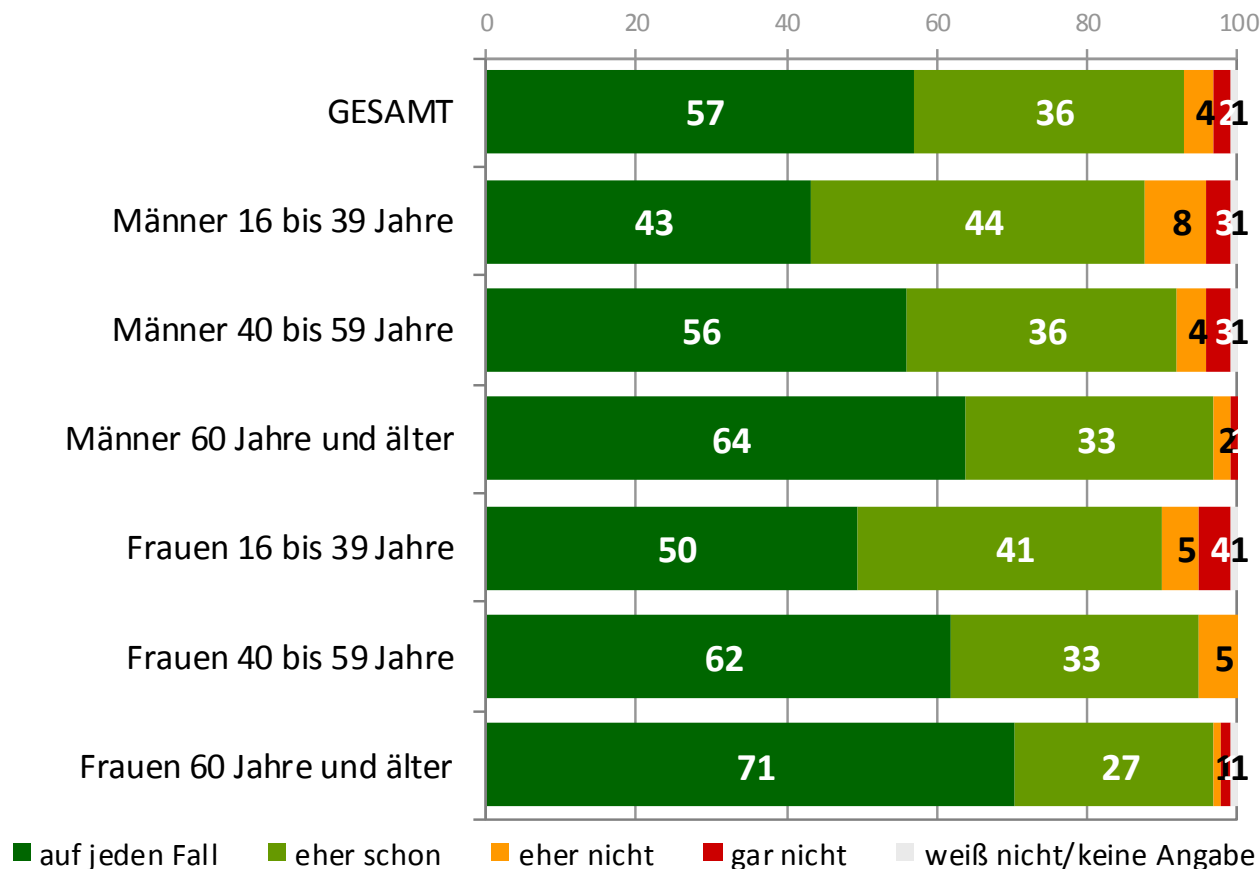


Basis: nutzt soziale Medien zur Information über COVID-19, n=563 (58%)

## 19 Einhaltung von Kontakt- und Ausgangsbeschränkungen

F22: Halten Sie sich an die von der Regierung vorgegebenen Kontakt- und Ausgangsbeschränkungen? [in Prozent]

**Achtung:** Erhebungszeitraum: Ende April / Anfang Mai 2020



Basis: Gesamt: n=975

## 20 Hilfe- und Unterstützungsbedarf während COVID-19

**F25:** Was würde Ihnen persönlich und Ihrer Familie in der Corona-Virus-Krise am meisten helfen? Was kann österreichische Regierung bzw. die Behörden tun um Ihnen zu helfen? [offen gestellt und im Nachhinein zusammengefasst]

**Achtung:** Erhebungszeitraum: Ende April / Anfang Mai 2020



**Basis:** Gesamt: n=975; 15% der Befragten antworteten sinngemäß, dass kein Unterstützungsbedarf nötig sei, 35% entschlugen sich einer Angabe

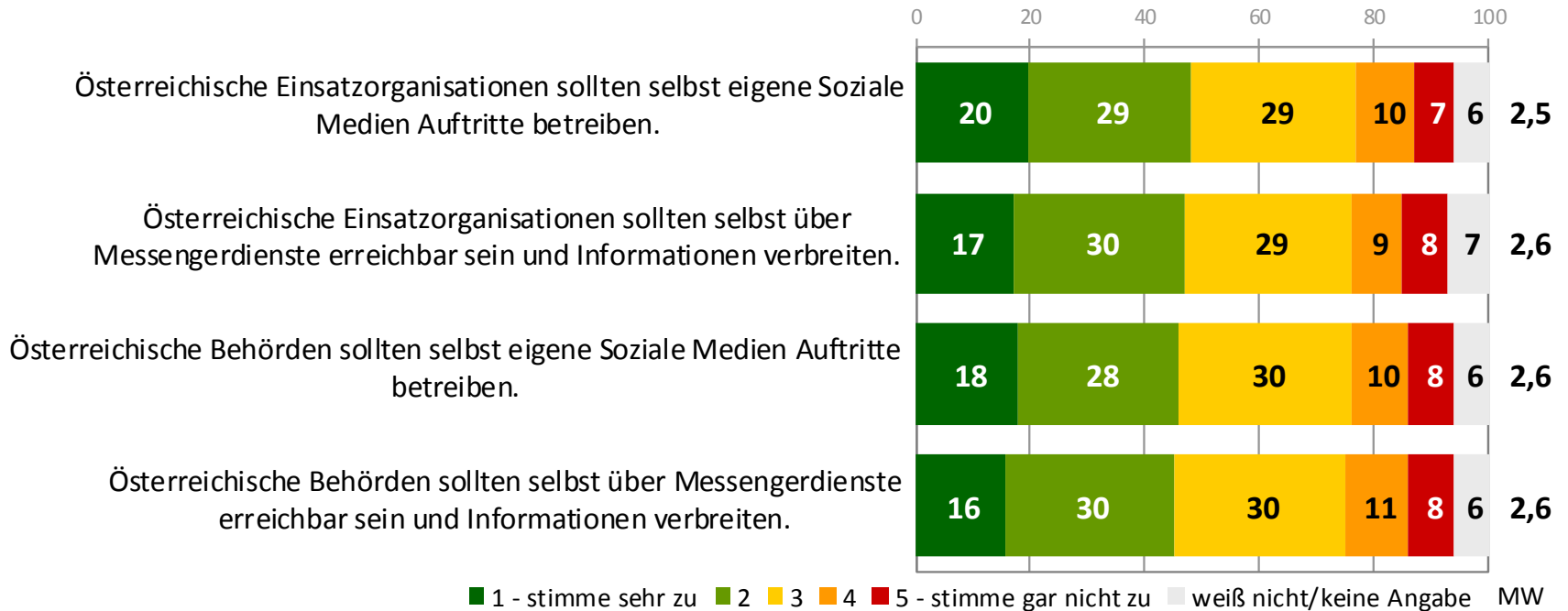
## 21 Navigator: Hauptkapitel

---

<b>1</b>	<b>Daten zur Untersuchung</b>
<b>2</b>	<b>Krisen- und Katastrophen</b>
<b>3</b>	<b>Allgemeines Nutzungsverhalten Soziale Medien und Messenger Apps</b>
<b>4</b>	<b>Informationsverhalten während COVID-19</b>
<b>5</b>	<b>Akzeptanz gegenüber iLike-Grundidee</b>

## 22 Nutzung von sozialen Medien und Messengerdiensten

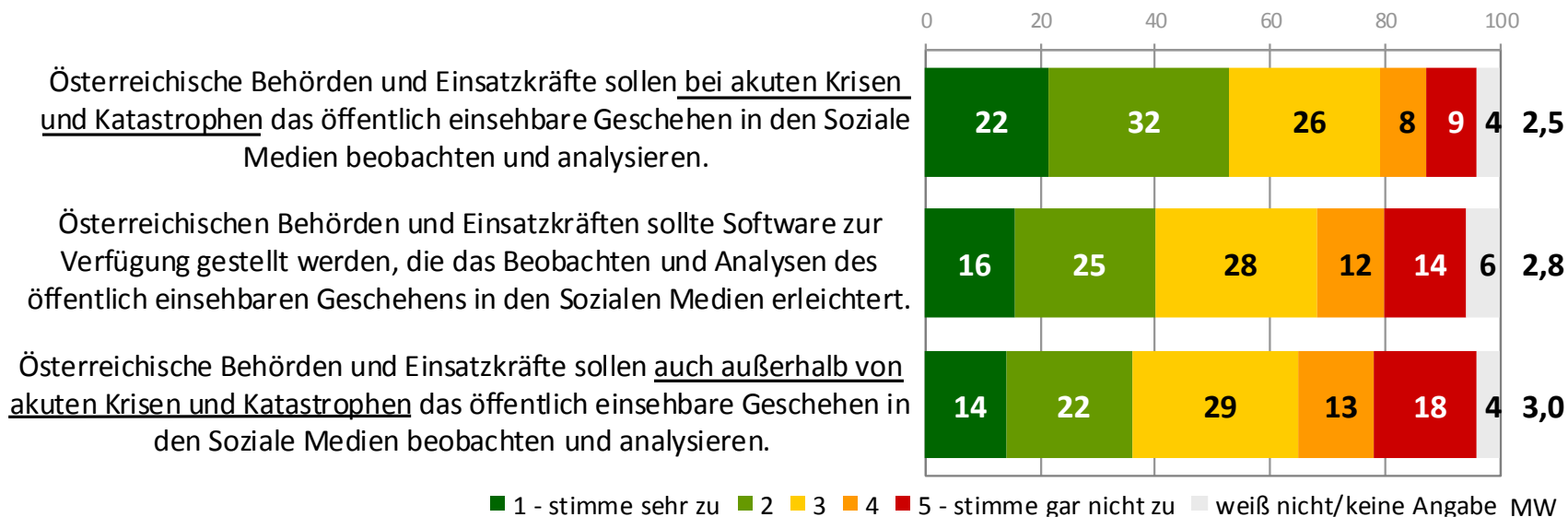
F27: Wie sehr stimmen Sie folgenden Aussagen zu? Geben Sie eine Note zwischen 1 und 5. 1=„stimme sehr zu“, 5=„stimme gar nicht zu“, dazwischen können Sie abstufen. [in Prozent, randomisiert]



Basis: Gesamt: n=975

## 23 Akzeptanz gegenüber iLike-Grundidee

F30: Wie sehr stimmen Sie folgenden Aussagen zu? [in Prozent, randomisiert]



**Gemischte Akzeptanz:** Da eine Technik wie iLike keine positive Grundeinstellung oder Entscheidung der Bevölkerung (wie etwa bei einem Kauf) erfordert, ist v.a. „Akzeptanz“ im Sinne von „Toleranz“ (Nichtablehnung) wichtig.

Außerhalb von akuten Krisen- und Katastrophen erfährt die iLike-Grundidee ca. 31% Ablehnung. Aber: Während akuter Ereignisse sinkt die Ablehnung auf ca. 17%, und 54% heißen eine solche Anwendung gut.

Auch wird allgemein eine spezialisierte Software von einer relativer Mehrheit (41%) eher befürwortet als abgelehnt (26%).

Das entbindet aber nicht von einer grundsätzlich akzeptablen Ausgestaltung des Systems (z.B. Achtung der Privatheit derjenigen, deren Soziale Medien Kommunikation analysiert wird, und Verhinderung, dass diese Personen durch die iLike Technik irgendwie zu Schaden kommen oder Nachteile erfahren).

Basis: Gesamt: n=975

Die vorliegende Studie wurde durchgeführt vom Institut für Empirische Sozialforschung (GmbH) im Zuge des Forschungsprojekts iLike im Rahmen des Sicherheitsforschungs-Förderprogramm KIRAS, welches durch das Bundesministerium für Landwirtschaft, Regionen und Tourismus (BMLRT) gefördert wird.

Das Projekt iLike (Intelligentes Lageinformationsportal zur Unterstützung im Katastropheneinsatz) untersucht Möglichkeiten der strukturierten Nutzbarmachung öffentlicher Informationen aus Sozialen Medien, Sofortnachrichtendiensten und ähnlicher Kanäle für das Katastrophenmanagement.

Nähere Informationen zum Projekt:

<https://www.kiras.at/gefoerderte-projekte/detail/d/ilike-intelligentes-lageinformationsportal-zur-unterstuetzung-im-katastropheneinsatz/>

Veröffentlichung: Wien, am 7.4.2021

IFES-Archivnummer: 98012028





**Christoph Hochwarter, BA BA MA**

Wissenschaftlicher Mitarbeiter

IFES - Institut für empirische Sozialforschung GmbH  
Teinfaltstraße 8  
1010 Wien

Tel.: 01/54670 - 326

E-Mail: christoph.hochwarter@ifes.at



**Mag.<sup>a</sup> Christine Schuster-Himmel**

Projektleiterin

IFES - Institut für empirische Sozialforschung GmbH  
Teinfaltstraße 8  
1010 Wien

Tel.: 01/54670 – 320

Mobil: 0664/812 39 31

E-Mail: christine.schuster-himmel@ifes.at