

Auswirkungen der Corona-Krise auf das Kommunikationsverhalten ausgewählter¹ Communities im Rahmen des Projektes MB 4.0

Stand 04.05.2020

Das Wichtigste in Kürze:

- Im Zeitraum 1. März bis 20. April 2020 hat sich die durchschnittliche Zahl an Fragestellungen pro Tag, die das Projektteam detailliert dokumentiert hat², im Vergleich zu 2019 fast **verdreifacht**.
- **62 % der Fragen**, die die Beratenden des Projektes im März und April 2020 erreichten, haben einen **Corona-Bezug**³.
- Top 5 Themen: Arbeitszeit, Arbeits- und Tarifvertrag und Lohn (hier wurden Fragen zur **Kurzarbeit** erfasst) sowie Beendigung des Arbeitsverhältnisses und Entsendung.
- **881 Fragestellungen** wurden zwischen 01. März und 20. April 2020 detailliert dokumentiert.
- **75,5 %** der dokumentierten Fragen wurden durch das Projektteam selbst beantwortet (mit einem inhaltlichen Beitrag).
- **915.940 Personen** wurden mit Informationen der Facebook-Seiten des Projektes in diesem Zeitraum erreicht.
- Im Vergleich zu 2019 ist die durchschnittliche **Reichweite** von Beiträgen auf den Facebook-Seiten des Projektes für die Monate März und April 2020 **4,5 Mal höher**.

¹ Das Projekt „MB 4.0“ wird aktuell auf die Sprachen Ungarisch, Kroatisch, Italienisch, Spanisch, Französisch, Griechisch und Englisch erweitert. Da die Social Media Präsenzen und die Datenerhebung in diesen Sprachen aktuell noch im Aufbau sind, beschränkt sich diese Analyse vorerst auf die Sprachen Polnisch, Bulgarisch und Rumänisch.

² Beinhaltet sowohl aufsuchend identifizierte und beantwortete Fragen aus den Kommunikationsorten der Communities als auch Fragen, die das Beratungsteam direkt per Messenger, als Kommentar zu den Beiträgen der MB 4.0 Facebook-Seiten oder per MB 4.0 Facebook-Seiten-Messenger erreicht haben. Ferner zählen hier Fragen aus der [MB 4.0 Facebook-Gruppe für 24-Stunden-Betreuungskräfte in Privathaushalten in Deutschland](#).

³ Der Begriff „Corona-Bezug“ bedeutet in diesem Kontext, dass sich die beschriebene Sachlage auf die (v. a. sozial- und arbeitsrechtlichen) Auswirkungen der Einschränkungsmaßnahmen in Deutschland und Europa im Zuge der Pandemie-Bekämpfung bezieht.

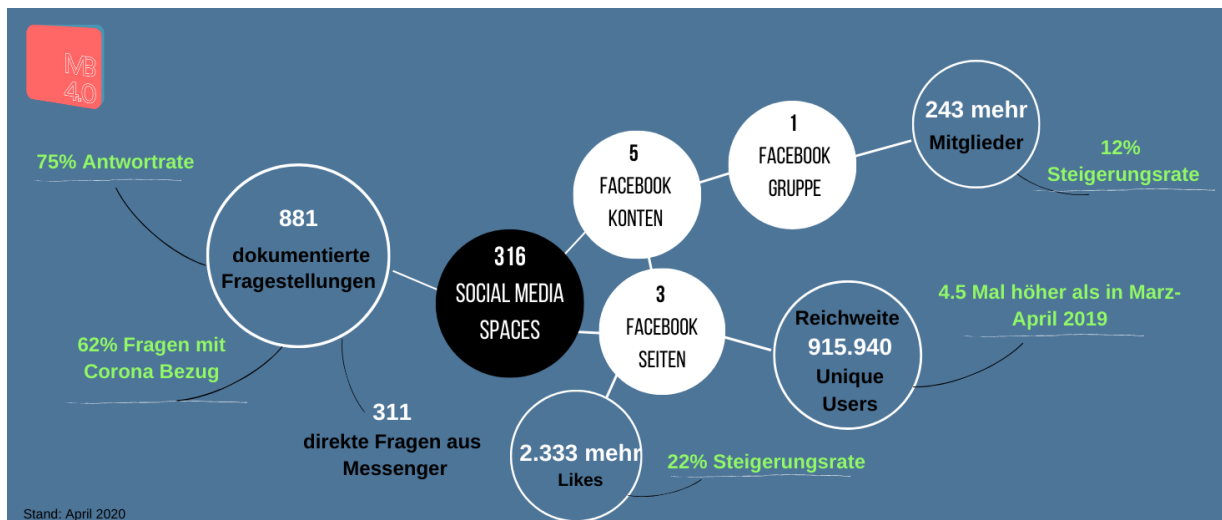


Abbildung 1: Auswirkungen der Corona-Krise auf Präsenzen, Reichweite und Akquise im Projekt MB 4.0 für ausgewählte Communities, Absolute Häufigkeiten von 01.03.2020 bis 20.04.2020. © Minor

Das Projekt MB 4.0

Das Modellprojekt „MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland. Beratung für neuzugewanderte Arbeitssuchende und Arbeitnehmende aus EU-Mitgliedsstaaten in den digitalen und sozialen Medien“ von Minor, gefördert von der Gleichbehandlungsstelle EU-Arbeitnehmer bei der Beauftragten der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration, konzeptioniert und implementiert modellhaft aufsuchende Informations- und Beratungsarbeit in den sozialen Medien. Ziel ist die Entwicklung von Methoden, wie mit Hilfe sozialer Medien EU-Arbeitnehmerinnen und -Arbeitnehmer in Deutschland bestmöglich informiert und beraten werden können. Das Projekt läuft von 2017 bis 2022.

Analysen aus den Social Media Spaces zur Auswirkung der Corona-Krise

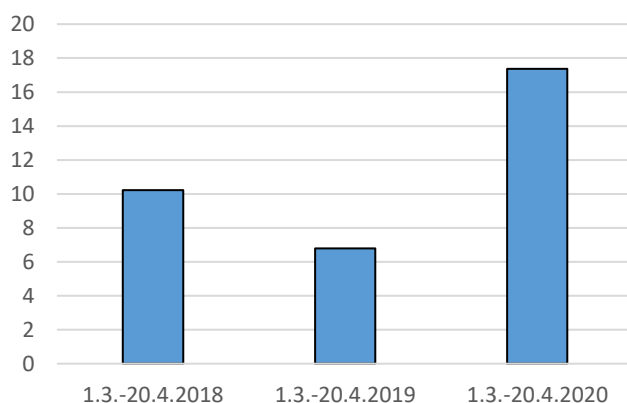


Abbildung 2: Durchschnittliche Anzahl an detailliert dokumentierte Fragen pro Tag, Erfassungszeitraum 01.03.-20.04.2018, 2019, 2020 © Minor

Die Auswirkungen der Einschränkungen auf das Arbeiten und Leben in Deutschland und Europa im Zuge der Pandemie-Bekämpfung machen sich für die Mitarbeitenden des Projektes unmittelbar bemerkbar durch die drastisch ansteigende Anzahl an Fragen von EU-Arbeitnehmenden in Deutschland, die sie über die betreuten Social Media Spaces, Messenger-Dienste, MB 4.0 Facebook-Seiten und -Gruppe aktuell erreichen.

Fragenaufkommen

Abbildung 2 dokumentiert diese Entwicklung anhand des Vergleichs der durchschnittlichen Anzahl an erfassten Fragen pro Tag im Zeitraum 1. März bis 20. April in den Jahren 2018, 2019 und 2020. Im Vergleich zu den Vorjahren hat sich das tägliche Aufkommen an detailliert dokumentierte sozial- und arbeitsrechtlichen Fragen in den letzten Wochen verdoppelt bis verdreifacht, wobei das

Aufkommen täglich stark variiert und Ende März 2020 teilweise 65 Fragen pro Tag erreichte (siehe **Abbildung 5**).

Auch wenn projektbedingte Unterschiede in der Erfassungsmethodik für einen Teil der quantitativen Unterschiede zwischen den Jahren verantwortlich sind, ist der Großteil des Anstiegs an erfassten Beratungsfragen eindeutig auf Fragen, die direkt oder indirekt einen Corona-Bezug haben, zurückzuführen. Wie **Abbildung 3** sichtbar macht: 62 % der Fragen, die die Beratenden des Projektes vom 1. März bis 20. April 2020 identifizierten oder erreichten, hatten einen Corona-Bezug.

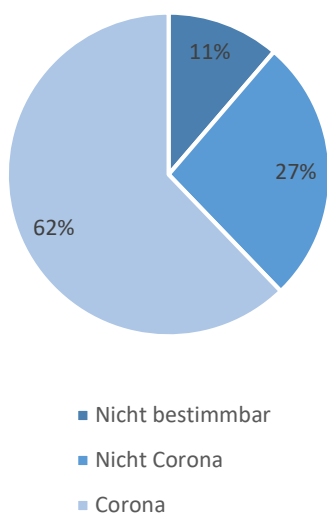


Abbildung 3 : Anteil an Corona-bezogenen Fragen unter allen erfassten Fragen, Erfassungszeitraum 01.03.-20.04.2020, n=881 © Minor

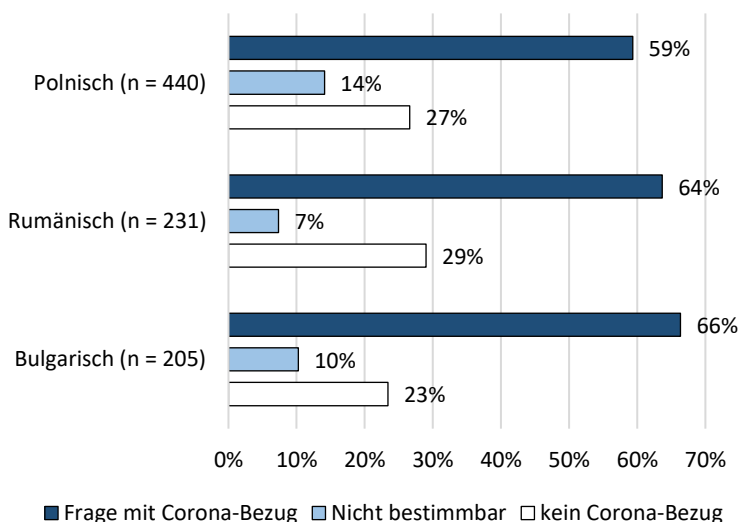


Abbildung 4 : Anteil an Corona-bezogenen Fragen nach Sprache, Erfassungszeitraum 01.03.-20.04.2020, n=881 © Minor

Der Anteil an Corona bezogenen Fragen variiert nicht erheblich zwischen den Sprachen Polnisch, Bulgarisch und Rumänisch, in denen der Großteil der Beiträge erfasst wurden, was darauf hindeuten könnte, dass die Auswirkungen der Corona-Krise unter allen Zielgruppen des Projektes ähnlich intensiv diskutiert werden (siehe **Abbildung 4**).

Zeitverlauf des Fragensaufkommens

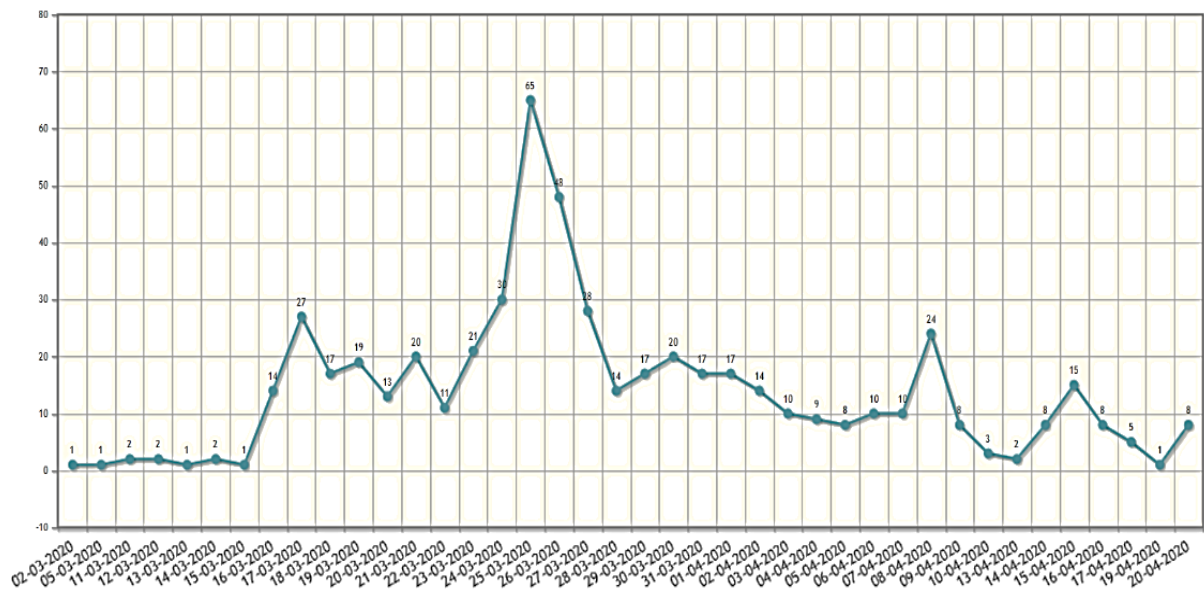


Abbildung 5: Anzahl an erfassten Corona-bezogenen Fragen pro Tag in polnisch-, bulgarisch- und rumänischsprachigen Social Media Spaces © Minor

Der Zeitverlauf der erfassten Fragen mit Corona-Bezug in **Abbildung 5** zeigt, dass die Anzahl der Fragen Ende März drastisch anstieg und sich seitdem wieder etwas eingeepegelt hat. Es scheint, dass nach einer ersten Welle dringender Fragen aktuell viele Ratsuchende auf Entscheidungen über die weitere Entwicklung der Einschränkungen warten, die für Ende April/Anfang Mai erwartet werden. Je nachdem, wie die zukünftigen Entscheidungen und auch die wirtschaftliche Entwicklung ausfallen, ist mit einer erneuten Zunahme der Beratungsanfragen in den entsprechenden Themenfeldern zu rechnen.

Die Themen der erfassten Fragen

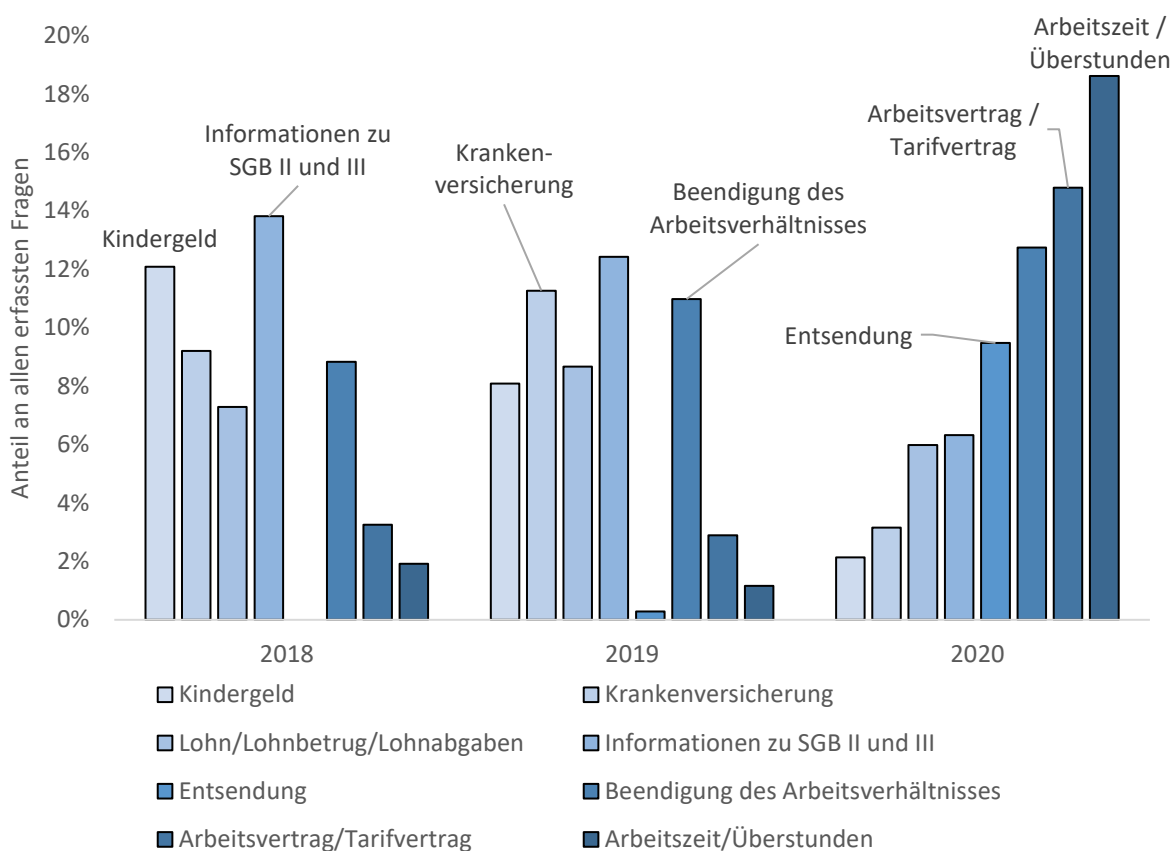


Abbildung 6: Unterschiede in den häufigsten Beratungsthemen, Erfassungszeiträume 01.03.-20.04.2018, 2019 und 2020 © Minor

Auch die Veränderung im inhaltlichen Fokus der erfassten Beratungsfragen macht die Auswirkungen der aktuellen Situation deutlich. **Abbildung 6** vergleicht die vier häufigsten Themen im Erfassungszeitraum 1. März bis 20. April in den Jahren 2018, 2019 und 2020.

Während sich zu dieser Zeit in den Jahren 2018 und 2019 die meisten der erfassten Fragen mit Themen⁴ wie „Kindergeld“, „Krankenversicherung“ und „Informationen zu SGB II und III“ beschäftigten, dominieren im gleichen Zeitraum in 2020 eindeutig Fragen zu den Themen „Arbeitszeit/Überstunden“ und „Arbeitsvertrag/Tarifvertrag“ (unter diesen Themen werden bspw. Fragen zum Thema „Kurzarbeitergeld“ gezählt) sowie „Beendigung des Arbeitsverhältnisses“.

Die Verteilung der Themen unterscheidet sich dabei nicht wesentlich zwischen den erfassten Sprachen Polnisch, Bulgarisch und Rumänisch, was darauf hindeutet, dass die Fragestellungen aus den entsprechenden Herkunftsländern größtenteils ähnlich sind. Stichprobenartige Erhebungen in anderen Netz-

⁴ Angesichts der Tatsache, dass sich viele der erfassten Fragen mit mehr als einem Thema befassen, erhebt das Projektteam inzwischen bis zu zwei Themen pro Frage, die auch als „Hauptinflüsse“ bezeichnet werden. Die hier präsentierten Analysen basieren auf der Auszählung aller erfassten Hauptinflüsse.

werken von Neuzugewanderten geben Grund zur Annahme, dass mit der aktuell laufenden Erweiterung des Projektes auf sieben weitere Communities die Bandbreite der angefragten Themen zunehmen und sich die Unterschiede in den Fragestellungen je nach Sprache weiter ausdifferenzieren werden.

Ein Sonderfall - aufgrund der aktuellen Quarantänemaßnahmen und Einreisebeschränkungen - ist die Situation von 24-Stunden-Betreuungskräften in Privathaushalten in Deutschland, mit der sich eine Vielzahl von Fragen in den polnischsprachigen Netzwerken beschäftigt. Die Situation dieser von Corona besonders betroffenen Zielgruppe wird gesondert im Rahmen des entsprechenden Beratungsschwerpunktes des Projektes analysiert.

Folgende, frei übersetzte Fragen aus den Social Media Foren geben einen Eindruck von der Eindringlichkeit der Problemstellungen, die an das Projektteam herangetragen werden:

„Hallo 😊. Heute teilte uns der Chef mit, dass die deutsche Regierung von polnischen Mitarbeitern keine Krankschreibungen akzeptiert. Wir können auch keinen bezahlten Urlaub nehmen, weil das Unternehmen damit nicht einverstanden ist. Wir sind alle in unbezahlten Urlaub geschickt worden. Ich bin seit Montag krankgeschrieben, und gestern erhielt ich eine Kündigung, in der steht, dass die Krankschreibung nicht akzeptiert wird. Jetzt habe ich Angst, dass ich für die Zeit, für die ich krankgeschrieben war, nicht bezahlt werde.“ Folgefrage: „Ich habe Ihnen vorhin geschrieben, dass mein Arbeitgeber mich darüber informiert hat, dass er keine Krankschreibung akzeptiert und mir die Kündigung ausgehändigt hat. Gestern erhielt ich den Lohnzettel und bekam tatsächlich kein Geld für die Zeit, in der ich krank war, sondern unbezahlten Urlaub. Gibt es etwas, was ich in dieser Situation tun kann?“

„Hallo, ich habe einen unbefristeten Arbeitsvertrag. Kann ich die Vereinbarung zur Kurzarbeit ablehnen? Und wenn ja, ist das ein Kündigungsgrund, werde ich gekündigt? Ich danke im Voraus.“

„Ich arbeite über eine Arbeitnehmerüberlassungsfirma und habe im Bereich [...] Ultraschallprüfung gearbeitet. Dabei habe ich 17 Euro pro Stunde verdient. Jetzt musste [die Firma ...] schließen und alle Mitarbeitenden bekamen Kurzarbeit. Die Arbeitnehmerüberlassungsfirma möchte mich zur Kartoffelernte schicken, wo ich 9,36 Euro pro Stunde verdienen werde. Aus gesundheitlichen Gründen ist es mir jedoch nicht erlaubt, schwere Gegenstände zu heben und in der Kälte zu arbeiten. Diese Art von Arbeit würde also eine Gefahr für meine Gesundheit darstellen. Der Arbeitgeber interessiert sich nicht dafür und ich soll am Montag damit anfangen. Können Sie mir bitte einen Rat geben?“

Die Gegenüberstellung der Anzahl an Fragen mit Corona-Bezug und der Fragen ohne Corona-Bezug zeigt, dass Corona-bezogenen Fragen in vielen Bereichen zusätzlich zu den bestehenden Fragen gestellt wurden (siehe **Abbildung 7**). Reguläre Beratungsfragen ohne Corona-Bezug, z. B. zum Thema Kindergeld oder Krankenversicherung, wurden also weiterhin gestellt und erfasst. Der starke Anstieg der er-

fassten Fragen in bestimmten Themenbereichen wie z. B. „Arbeitszeit/Überstunden“, „Arbeitsvertrag/Tarifvertrag“, „Lohn/Lohnbetrug/Lohnabgaben“ und „Beendigung des Arbeitsverhältnisses“ ist auf die zusätzliche Anzahl von Corona-bezogenen Fragen zurückzuführen.

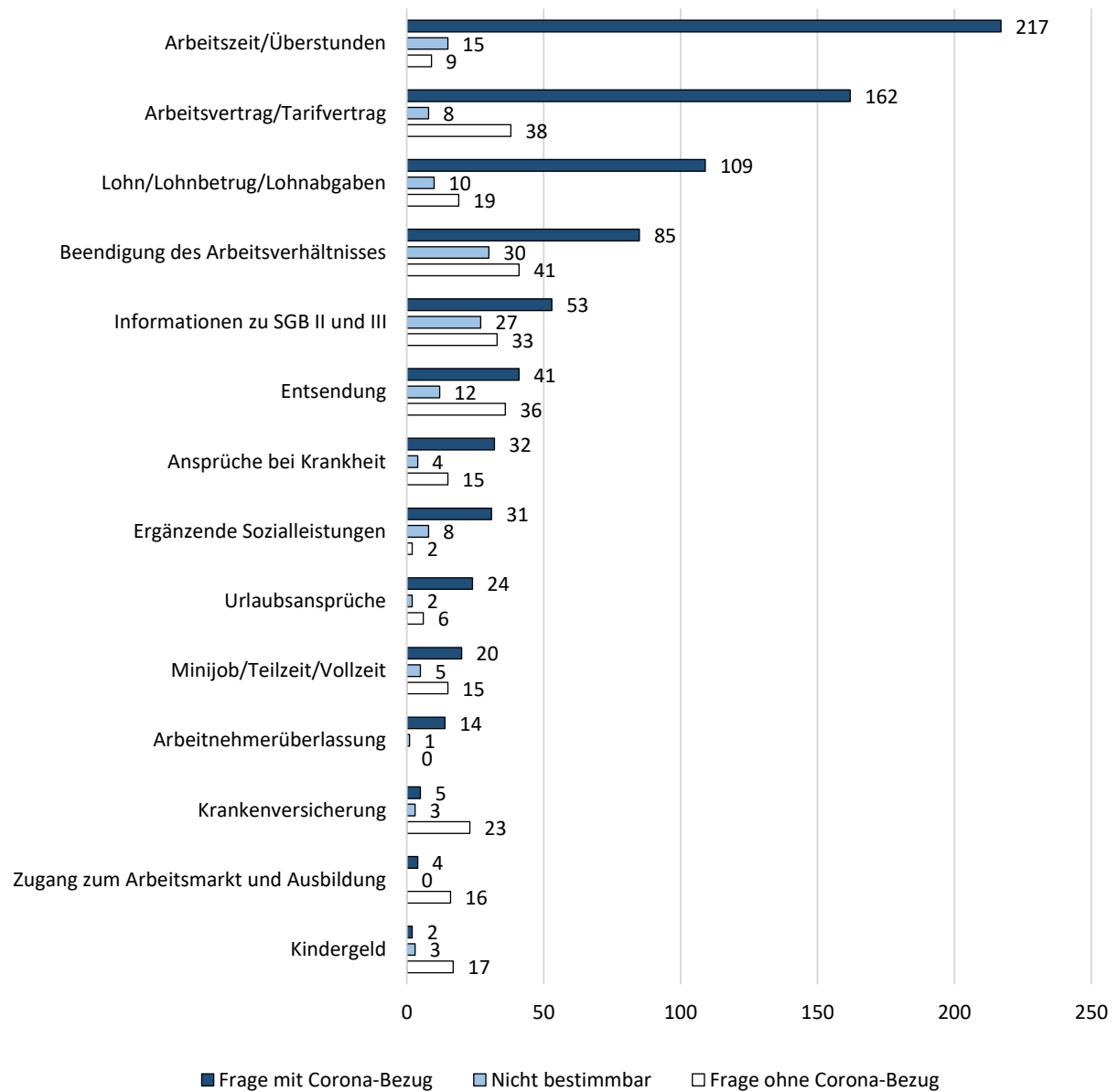


Abbildung 7: Vergleich der Haupteinflüsse nach Corona, nicht bestimmbar und nicht Corona im Zeitraum 1. März bis 20. April 2020, n= 881 © Minor

Fälle von Falschinformationen

Im Kontext vieler Informationskampagnen zu Corona-bezogenen Themen wird häufig vor kursierenden Falschinformationen gewarnt. Unter den erfassten Fragen, die in den sozialen Medien veröffentlicht und diskutiert wurden, wurden bei 16 % „Falschinformationen“ unter den Antworten vorgefunden (siehe **Abbildung 8**).

Falschinformationen wurden am häufigsten in den Themenbereichen „Arbeitsvertrag/Tarifvertrag“, „Arbeitszeit/Überstunden“, „Beendigung des Arbeitsverhältnisses“ und „Lohn/Lohnbetrug und Lohnabgaben“ festgestellt, wie das folgende Beispiel einer Frage zum Thema Minijob verdeutlicht:

Frage:

„Wisst ihr, wie das ist, wenn ich auf Basis von Minijob in einem Betrieb arbeite und dieser aufgrund von Corona geschlossen wurde - gibt es irgendeine Vorschrift, die regelt, dass ich trotzdem weiterhin Vergütung bekomme?“

Antworten (Auswahl):

„Du hast keinen Anspruch auf Vergütung. Außerdem kann Dich dein Chef jederzeit kündigen.“

„Bei Minijob steht Dir gar nichts zu. Punkt. Aus. Ende.“

„Du solltest Dich krankschreiben. Das ist die einzige Lösung“

Auch zu den aktuellen Bestimmungen in Bezug auf die Reisebeschränkungen und Quarantänepflicht kursieren viele irreführende und falsche Informationen, wie dieses Beispiel aus einem polnischsprachigen Forum aufzeigt:

Frage:

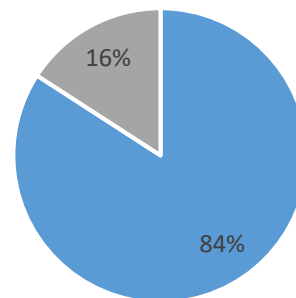
„Weiß jemand vielleicht genaueres über die Quarantänebestimmungen [bei der Einreise nach] Deutschland?“

Kommentare:

„Fahr einfach los und mach Dir keinen Kopf. Es gibt keine Grenzkontrollen. Du fährst ganz normal, wie immer zuvor. Hör bloß nicht auf diesen Blödsinn über Quarantäne!“

„Mir hat mein Arzt gesagt, dass es z.B. in Hessen keine Quarantäne gibt. Ich bin gerade ziemlich verloren. Jeder erzählt was anderes...“

In solchen Fällen, in denen das Projektteam Falschinformationen vorfand, wurden diese mithilfe von sachlichen und rechtlich geprüften Antworten und Verweisen auf verlässliche Quellen entkräftet.



- keine Falschinformationen vorgefunden
- Falschinformationen vorgefunden

Abbildung 8: Anteil von Beiträgen, bei denen Falschinformationen vorgefunden wurden, Erfassungszeitraum 01.03.-20.04.2020, n = 881 © Minor

Beratungsarbeit des Projektes

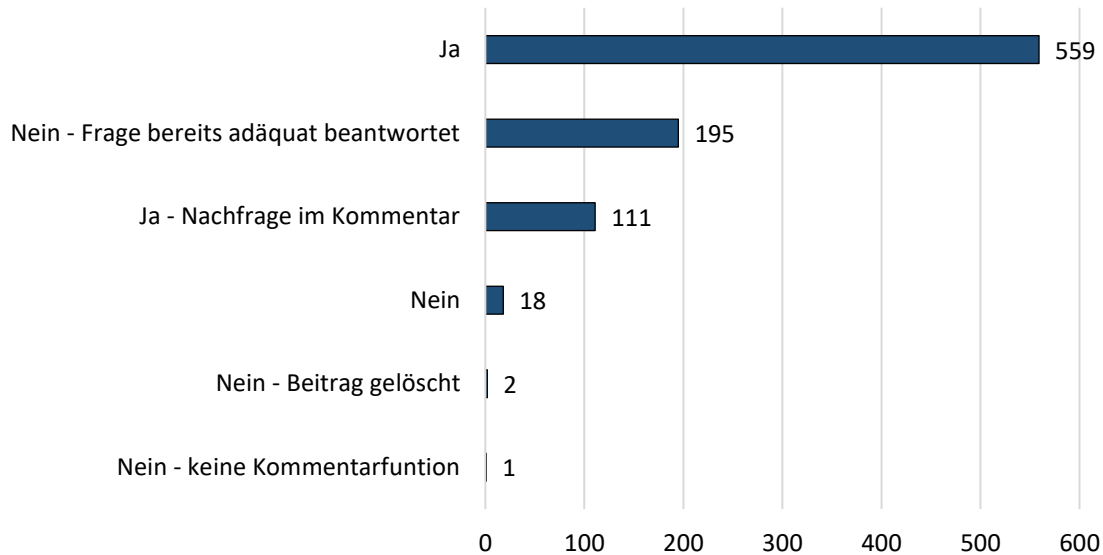


Abbildung 9: Beratung erfolgt? Anzahl der erfassten Fragen, Erfassungszeitraum 01.03.-20.04.2020 nach Beantwortungsstatus, n=881 © Minor

Die große Mehrzahl (75,5 %) der erfassten Beratungsfragen konnten durch das Projektteam kompetent beantwortet werden. 24,5 % der Fragen waren entweder bereits adäquat durch die Mitglieder der sozialen Netzwerke beantwortet – in diesen Fällen bekräftigte das Beratungsteam die richtigen Antworten. In wenigen Fällen war keine weitere Antwort möglich (siehe **Abbildung 9**).

Die größte Anzahl der Fragen wurde in Facebook-Gruppen erfasst, gefolgt von Direktnachrichten an die Facebook-Seiten und -Profile des Projektteams und Kommentare unter Beiträgen auf den Facebook-Seiten des Projektes (siehe **Abbildung 10**).

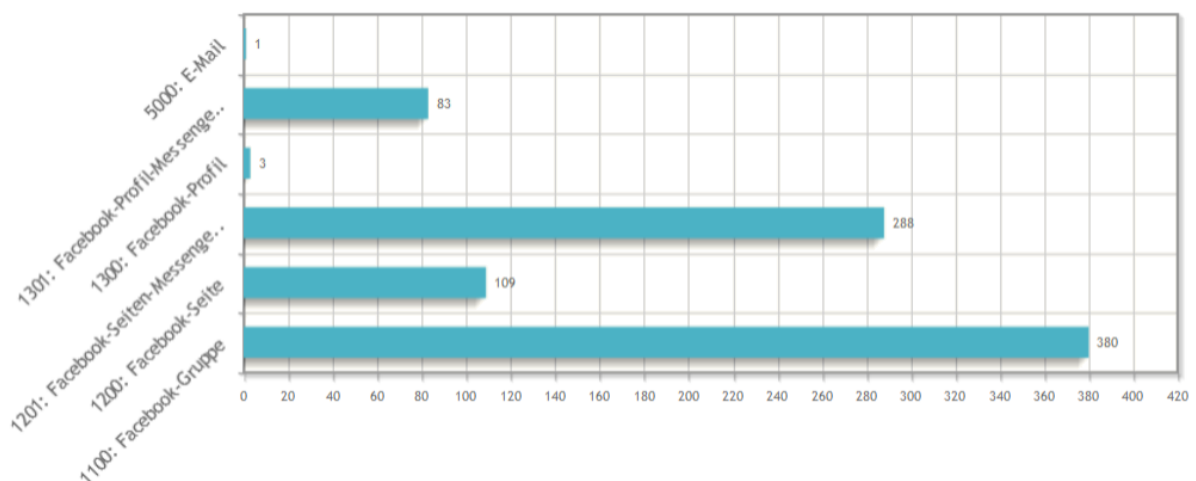


Abbildung 10: Anzahl der erfassten Fragen nach Plattform bzw. Kanal, Erfassungszeitraum 01.03.-20.04.2020, n=811 © Minor

Auswirkungen der im Zusammenhang mit dem Coronavirus gestellten Fragen auf die Facebook-Seiten des Projektes

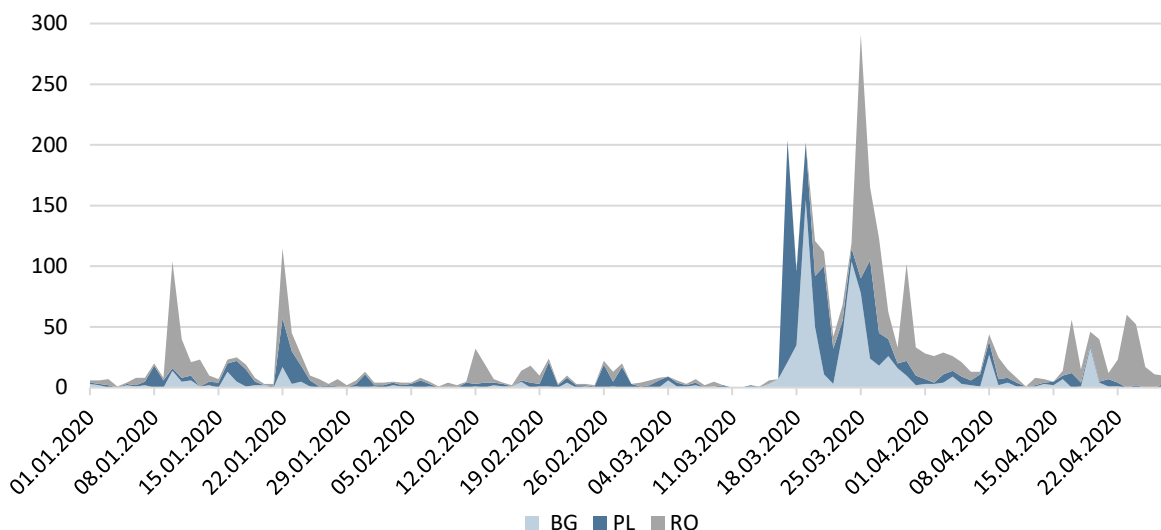


Abbildung 11: Tägliche "Gefällt mir"-Angaben für die bulgarische, polnische und rumänische Facebook-Seite, Erfassungszeitraum 01.01.-24.04.2020 © Minor

Insbesondere die drei Facebook-Seiten des Projektes genießen seit Mitte März zunehmende Aufmerksamkeit unter den Zielgruppen und erhalten eine deutlich höhere Anzahl von Fragestellungen direkt von den Ratsuchenden. Allein über die Nachrichtenpostfächer der Seiten und Facebook-Profilen des Beratungsteams sind für den Zeitraum vom 1. März bis 20. April 2020 311 Fragen eingegangen. Die „Gefällt mir“-Angaben sind um 2.333 gestiegen. Wie in **Abbildung 11** zu erkennen ist, stellt dies ein beträchtliches Wachstum von 22 % im Vergleich zu den Vormonaten dar. Alle drei Seiten haben aktuell insgesamt 12.828 Abonnenten. Diese Steigerung übertrifft sogar noch den beobachteten Anstieg der Anzahl von polnisch-, bulgarisch- und rumänischsprachigen Facebook-Nutzerinnen und Nutzern⁵ in Deutschland um 15 % im Zuge des gestiegenen Informationsbedürfnisses während Corona-Krise.

Außerdem haben die Inhalte der Seiten in diesem Zeitraum eine Zahl von 915.940 Facebook-Nutzenden erreicht. Mit Blick auf März-April 2019 haben die Beiträge der Seiten im Jahresvergleich eine 4,5-mal größere durchschnittliche Reichweite. Im Laufe der Coronavirus-Pandemie wurde die Reichweite mit vergleichsweise wenigen Beiträgen erreicht, von denen jeder eine sehr große Anzahl von Personen erreichte.

Betrachtet man ein Beispiel der rumänischen Facebook-Seite (siehe **Abbildung 12**), so erreichte einer der Beiträge zum Thema Kurzarbeitergeld allein über 91.000 Personen in weniger als einem Monat. Der Beitrag wurde mehr als 300-mal geteilt und hat 38 Beratungsfragestellungen zur Kurzarbeit und zum

⁵ Anstieg berechnet anhand der durchschnittlichen Nutzenden-Zahlen von Facebook in Deutschland mit den entsprechenden Spracheinstellungen im Jahresvergleich zwischen April 2019 – April 2020. Quelle: Facebook, eigene Berechnung.

Kurzarbeitergeld generiert. Die bulgarisch- und polnischsprachigen Facebook-Seiten des Projektes erreichten im gleichen Zeitraum ähnlich hohe Reichweiten für ihre Beiträge.

Saisonarbeitskräfte

Das Projekt hat bisher noch keine direkten Fragen von Saisonarbeitern registriert, da sich das Informationsverhalten dieser besonders prekären Zielgruppe signifikant anders als das der Mehrheit der Neuzugewanderten in Deutschland gestaltet. Das Projektteam recherchiert aktuell intensiv nach Kommunikationskanälen, über die diese Zielgruppe effektiver erreicht werden kann und lancierte bereits eine spezielle Informationskampagne zu diesem Thema. Gemeinsam mit Beratern von Faire Mobilität begrüßte das MB 4.0-Beratungsteam rumänische Saisonarbeitskräfte, die aufgrund der Einreisebeschränkungen mit Charterflügen am Flughafen im Berlin ankamen, informierte sie über ihre Rechte als Arbeitnehmende in Deutschland und verteilte Informationsmaterialien über die Beratungsangebote des Projektes.

Consiliere de migrație 4.0
Gepostet von Nicoleta Badulescu [?] · 25. März · 🌐

„KURZARBEITERGELD“ ÎNTREBĂRI ȘI RĂSPUNSURI IMPORTANTE !
! 🗨️

1. Ce este indemnizația de muncă pe termen scurt „Kurzarbeitergeld (KUG)“ ?
- o soluție temporară pentru evitarea disponibilizărilor și reducerea costurilor angajaților din cauza lipsei de muncă ... Mehr anzeigen

KURZARBEITERGELD

**CE ?
CUM?
CÂT?**

Indemnizația de muncă pe termen scurt

91.641 Erreichte Personen
10.532 Interaktionen
[Beitrag bewerben](#)

👍❤️ 190
177 Kommentare 310 Mal geteilt

👍 Gefällt mir 💬 Kommentieren ➦ Teilen

Abbildung 12: Reichweite und Reaktionen zum Beitrag Kurzarbeitergeld der rumänischen Facebook-Seite im Rahmen des Projektes. © Minor