

Lorenz Biberstein & Dr. Katja Girschik

Zeugenaufrufe, gefundene Eheringe und Demonstrationsumzüge: Digitale Behördenkommunikation am Beispiel der Polizei

Keywords: Soziale Medien, Polizei, Social Data Science

Abstract:

Mit der digitalen Transformation verschiebt sich auch die öffentliche Behördenkommunikation vermehrt in den digitalen Raum. Soziale Medien, speziell Twitter, sind deshalb auch für die Polizei zu einem wichtigen Kommunikationskanal geworden. Die Kommunikation über soziale Medien birgt durch den einfachen und direkten Kontakt zur Bevölkerung ein grosses Potential zur Verbreitung von Informationen, Pflege der polizeilichen Wahrnehmung und Vertrauensbildung.

Wir analysieren Metadaten und Textinhalte von über 35'000 tweets der deutschsprachigen kantonalen und kommunalen Polizeien der Schweiz der letzten Jahre mit Methoden der Social Data Science auf Unterschiede und Gemeinsamkeiten.

Erste Befunde zeigen, dass die verschiedenen Polizeibehörden Twitter nicht gleich verwenden: Während einige Polizeikorps sehr aktiv sind, tweeten andere nur sehr selten und nutzen die Plattform kaum. Ebenso gibt es grosse Unterschiede in der Reichweite der Konten und der Art der Nutzung: Während einige Polizeibehörden den Kanal dialogisch nutzen und auf Rückmeldungen und Anfragen aus der Bevölkerung reagieren, nutzen andere Twitter lediglich einseitig zur Verbreitung von Informationen. Damit wird das Potential von Kommunikation via Social Media unserer Meinung nach nicht ausgenutzt. Unser Beitrag möchte die verschiedenen Nutzungsmöglichkeiten und deren Auswirkungen genauer untersuchen und illustrieren.

Lorenz Biberstein, Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften

Dr. Katja Girschik, Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften