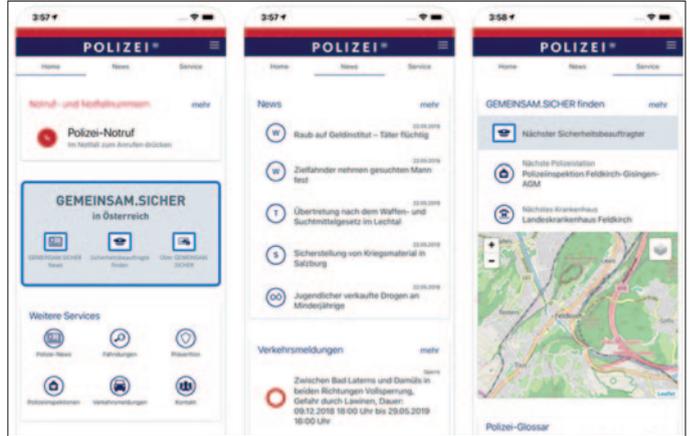




Der Kontakt zur Polizei über den Notruf 133 ist in puncto Bekanntheitsgrad an vorderster Stelle.



Die Polizei-App bietet Präventionstipps, Fahndungsausschreibungen und hilfreiche Polizei-Informationen.

Persönlicher Kontakt

Die Kommunikation der Bevölkerung mit der Polizei erfolgt auf unterschiedliche Weise. Der persönliche Kontakt ist dabei immer noch am wichtigsten.

Das persönliche Gespräch mit einem Polizisten auf der Straße, der Anruf in einer Polizeieinspektion oder am Notruf, die Übermittlung eines Briefes oder einer E-Mail an das Polizeikommissariat und die Nutzung von Social-Media-Plattformen oder Apps sind einige Möglichkeiten, um mit der Polizei Kontakt aufzunehmen. Es stellt sich in diesem Zusammenhang die Frage, welche Chancen und Herausforderungen neue Formen der Kommunikation für die Polizei mit sich bringen und wie diese bei der Bevölkerung ankommen.

Die Kommunikation zwischen Polizei und Bürgern ist durch die fortschreitende Digitalisierung einem ständigen Veränderungsprozess unterworfen. International gibt es bereits erste Erfahrungen mit modernen digitalen Kommunikationsformen. Beispielsweise mit Online- bzw. Internet-Wachen, bei denen die Betroffenen digitale Anzeigen erstatten können oder mit Roboter-Polizisten und mit „Smart-Police-Stations“, die bestimmte vollautomatisierte Angebote rund um die Uhr zur Verfügung stellen.

„Durch die Vielzahl an bereits bestehenden und ausbaufähigen Kommunikationsmöglichkeiten ist es unsere Aufgabe, sorgfältig abzuwägen, welche Kommunikationsmittel bei der österreichischen Polizei in Zukunft eingesetzt werden sollen“, sagt Gerhard

Lang, Leiter der Abteilung Kriminalstrategie und zentrale Administration des Bundeskriminalamtes.

Studie. Wie möchte die Bevölkerung mit der Polizei am liebsten kommunizieren und was halten die Menschen von neuen Kommunikationsmöglichkeiten? Diese und andere Fragen soll die vom Bundeskriminalamt beauftragte Studie „Digitale Polizeiarbeit: Wie will die Bevölkerung mit der Polizei kommunizieren?“ klären. Sie wurde vom *Institut für Höhere Studien (IHS)* in Wien, von den Autorinnen Susanne Kirchner, Barbara Angleitner und Karin Schönpflug erstellt und hat das Ziel auszuloten, auf welche Art – analog oder digital – und mit welchen Kommunikationsmitteln (Telefon, Social-Media-Kanäle, Apps, neue Angebote etc.) Bürgerinnen und Bürger mit der Polizei in den Dialog treten wollen. Welche Wünsche, Bedürfnisse und Vorstellungen bestehen diesbezüglich, welche Formen und Angebote der Kommunikation erweisen sich als sinnvoll und wie ist die Erwartungshaltung und Akzeptanz in der österreichischen Bevölkerung, was neue technische Lösungen anbelangt?

Um das Projektziel zu erreichen, wurden Expertinnen und Experten befragt, Nutzungsdaten von neuen Technologien erhoben, internationale „Best-Practice-Beispiele“ recherchiert und die direkte Rückmeldung der Bevölkerung im Zuge von Fokusgruppen ein-

geholt. Die 105 Teilnehmerinnen und Teilnehmer der zehn Fokusgruppen wurden aus einem Datenpool von 10.000 Privatpersonen, mit unterschiedlichen soziodemografischen Merkmalen – Merkmale wie Geschlecht, Alter, Ausbildung, Berufstätigkeit, Einkommen oder Familienstand – ausgewählt.

Persönlicher Kontakt an vorderster Stelle. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Fokusgruppen haben in den vergangenen Jahren mit der Polizei aufgrund verschiedenster Anlässe Kontakt aufgenommen und kommuniziert. Es handelte sich in erster Linie um persönliche Gespräche mit Polizisten auf der Straße oder in einer Polizeieinspektion. Ebenso wurde das Telefon häufig zur Kontaktaufnahme herangezogen.

Vorlieben. „Laut Studie liegen der *Notruf 133* und der persönliche Kontakt zu Polizisten in puncto Bekanntheitsgrad an vorderster Stelle“, sagt Manuela Marschel, Leiterin des Büros für Kriminalstrategie und Innovation im Bundeskriminalamt. Die polizeilichen Internetseiten befinden sich im Ranking an dritter Stelle. Danach folgen mitunter der Postweg, die E-Mail, Social Media, das Bürgerservice, das Fax, der persönliche Kontakt zu den Sicherheitsbeauftragten, zentrale Meldestellen, Polizei-Apps oder SMS.

Vertrauenswürdigkeit. 94 Prozent der Befragten finden den persönlichen



Der persönliche Kontakt zur Polizei ist den Bürgerinnen und Bürgern laut Studie am wichtigsten.

Kontakt mit Polizeibeamten als „sehr“ oder „eher“ vertrauenswürdig. Wenn es um die Nutzung digitaler Angebote geht, bekommen die polizeilichen Internetseiten den Vorzug, gefolgt von *Facebook*, *Twitter* und *YouTube*.

Der Wunsch nach Information. Die überwiegende Mehrheit der Befragten sucht nicht aktiv nach Neuigkeiten aus dem Sicherheitsbereich. Vielmehr werden die Informationen passiv über Medien wie Nachrichten und Zeitungen bezogen. Experten führen diese Entwicklung darauf zurück, dass in der Bevölkerung ein durchaus hohes Sicherheitsgefühl vorherrscht – trotz der häufig als gegenteilig empfundenen Berichterstattung in den Medien.

Laut Studie wünschen sich die Menschen Informationen über Orte, die bei brisanten Vorfällen gemieden werden sollten oder die als gefährlich eingestuft werden, regionale sicherheits- und verkehrstechnische Informationen, Sicherheitstipps, offene und offensive Berichterstattung über Kriminalfälle, Informationen über aktuelle Betrugsaschen oder die Aufklärung über Gesetze, die für einen Laien nicht immer verständlich sind.

Bevorzugte Informationskanäle. Die Teilnehmer der Fokusgruppen nannten mehrere Kommunikationsmittel, über die sie Sicherheitsinfos erhalten möchten. So wurden des Öfteren die Polizei-App, der „WhatsApp-Messenger“, „Push-Nachrichten“, soziale Netzwerke (*Facebook*, *Twitter*), polizeiliche Web-Seiten, E-Newsletter, E-Mails, SMS sowie klassische Medien (Fernsehen, Radio, Zeitung) angeführt. Obwohl die „Push-Nachrichten“ mehrfach genannt wurden, genießen diese bei den Teilnehmern der Fokusgruppen nur geringe Akzeptanz – da diese als nervig, zeitraubend, nicht notwendig und nicht gut umsetzbar empfunden werden. „Push-Benachrichtigungen“ sind Meldungen, die auf einem Smartphone automatisch erscheinen, auch wenn eine bestimmte App nicht geöffnet ist.

Viele der Befragten haben sich im Falle eines Notfalls für klassische Warnsysteme wie Sirenen ausgesprochen. Solche Systeme sind in der Bevölkerung bekannt, genießen Vertrauen und erreichen alle – nicht nur diejenigen, die beispielsweise digitale Angebote (Apps zur Warnung vor Katastrophen wie „KATWARN“) nutzen.

Digitalisierung. Die Studie gibt auch Aufschluss darüber, dass die Befragten den Einsatz digitaler polizeilicher Kommunikationsangebote für Krisenkommunikation, polizeiliche Ermittlungsarbeit, Kontakt mit gesellschaftlichen Gruppen (die sonst nur sehr schwer erreichbar sind), Prävention und Personalrekrutierung als sinnvoll erachten.

Online Meldungen. Die überwiegende Mehrheit der Fokusgruppenteilnehmer findet Online-Meldungen für allgemeine, nicht dringende Anliegen und Online-Anzeigen für ausgewählte Delikte (Bagatelldelikte) sinnvoll und positiv. Daraus würden sich für die Betroffenen Vorteile wie der Wegfall von Warte- und Wegzeiten, eine geringere Bearbeitungsdauer der Anliegen oder die zeitliche und örtliche Unabhängigkeit ergeben. Die Mitarbeiter der Polizei könnten sich dadurch verstärkt auf ihre eigentlichen Aufgaben (z. B. mehr Präsenz im Außendienst) konzentrieren und der Notruf würde entlastet werden. Die Befragten sehen darin aber auch Nachteile. Meldungen bzw. Anzeigen mit geringer Qualität könnten zunehmen, was wiederum zu vermehrten

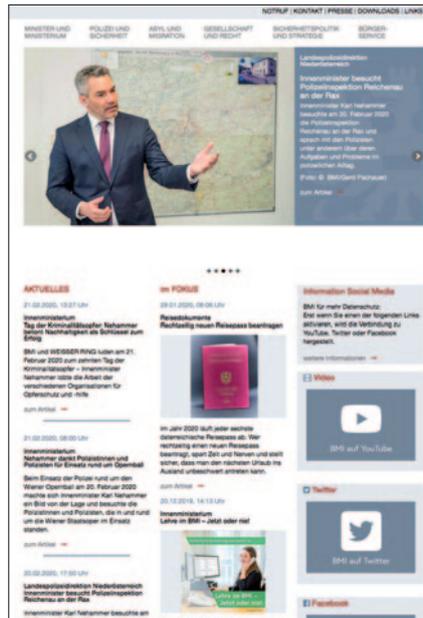
Rückfragen durch die Sachbearbeiter bei den Betroffenen führen würde. Der Arbeitsaufwand für die Bürger würde sich durch die Selbsteingabe der Daten erhöhen. Der persönliche Kontakt zu Polizisten und Ermittlern der Polizei könnte verloren gehen. Die Befragten befürchten dann in einer Polizeidienststelle nicht mehr willkommen zu sein.

Notruf-Button am Smartphone. Die Probanden stehen dieser Möglichkeit, die Polizei zu verständigen, prinzipiell positiv gegenüber. Als Nachteil wird das versehentliche Auslösen eines Alarms genannt. Die Abhängigkeit vom Smartphone und die Möglichkeit, das Telefon zu orten, wirken sich auf die Akzeptanz des Notrufbuttons negativ aus.

Smart Police-Stations und Roboter-Polizisten. Die überwiegende Mehrheit der Teilnehmer sehen „Smart-Police-Stations“ als überflüssig und kulturell unpassend. Als Bedenken werden unter anderem ein geringes Vertrauen in die Funktionsfähigkeit vollautomatisierter Dienststellen, die Gefahr von Beschädigungen durch Vandalismus und hohe Kosten genannt. In Dubai sind smarte Polizeistationen bereits im Einsatz. Es handelt sich um vollautomatisierte, rund um die Uhr geöffnete Räume, in denen auf einem elektronischen Pult mit der Polizei online kommuniziert werden kann. Es besteht aber auch die Möglichkeit, mit einem Polizisten per Videokonferenz in Kontakt zu treten.

Ziel der „Smart-Police-Stations“ ist es, den Zugang zur Polizei zu erleichtern und der Bevölkerung Zeit und Mühe zu ersparen. Darüber hinaus sind in Dubai in Einkaufszentren oder bei Touristenattraktionen Roboter-Polizisten im Einsatz. Diese beantworten Fragen auf Arabisch oder Englisch. Roboter-Polizeistreifen werden eingesetzt, um in Parks oder am Flughafen die Sicherheit zu erhöhen. Die Mehrheit der Befragten bewertet Roboter-Polizeistreifen als sinnlos und unnötig. Als Nachteile werden die totale Überwachung, Angst vor Roboter-Entscheidungen, hohe Kosten sowie persönliche Hemmungen mit einer Maschine zu kommunizieren genannt.

Andere Länder. Die Studie führt an, dass viele Länder, anders als in Österreich, bereits ein breites Angebot an digitalen Kommunikationsmöglichkeiten



Digitale Angebote: Bevorzugt genutzt werden die polizeilichen Internetseiten.

zwischen der Polizei und den Bürgern anbieten. Insbesondere Online- bzw. Internetwachen sind weltweit verbreitet. Sie bieten die Möglichkeit, Strafanzeigen online zu erstatten, Mitteilungen zu machen, Beschwerden einzureichen oder für die Polizeiarbeit Lob und Dank auszusprechen. Die Polizeibehörden sämtlicher deutscher Bundesländer, mit Ausnahme der Polizei in Thüringen, betreiben Online- bzw. Internetwachen. In der Praxis bieten die deutschen Internetwachen den Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit, Sachverhalte online im Internet anzuzeigen. Es handelt sich dabei um Vorfälle, die kein sofortiges Tätigwerden der Polizei erfordern – beispielsweise im Falle eines Fahrrad- oder Handydiebstahles. Häufig eingesetzt werden auch Polizei-Apps, mit denen beispielsweise Pressemeldungen, Fahndungsaufrufe, Verkehrsinformationen, Sicherheitstipps oder Dienststelleninformationen der Bevölkerung zur Verfügung gestellt werden. Eine solche Polizei-App ist auch in Österreich für Smartphone-Benutzer verfügbar.

Verbesserungsvorschläge. „Das größte Verbesserungspotenzial sehen die Befragten in der Aus- und Weiterbildung der Polizeibeamten, wenn es um die Kommunikation und soziale Kompetenz geht“, sagt Dr. Michael Fischer, stellvertretender Direktor des Bundeskriminalamtes. Weitere Vorschläge betreffen mehrsprachige Angebote, zeitnahe Rückmeldungen an die

Bürger, die Erhöhung des Bekanntheitsgrades der Kommunikationsangebote, das Überdenken bestehender Kommunikationsbarrieren in den Polizeiinspektionen (Sprechfenster in den Sicherheitsschleusen) und die Einführung eines „positiven Ticketings“. „Positives Ticketing“ würde bedeuten, dass Polizisten Personen, die sich vorbildlich verhalten haben, Dank und Anerkennung aussprechen, beispielsweise wenn ein erwachsener Verkehrsteilnehmer ein Schulkind sicher über eine stark befahrene Straße begleitet.

Eine solche Aktion hat die Wiener Polizei 2019 durchgeführt, wobei jene Menschen, die sich positiv im Straßenverkehr verhielten, mit „Dank-Mandaten“ gewürdigt wurden. Darüber hinaus konnten sich die Gewürdigten an einem Gewinnspiel beteiligen. Verlost wurden ein Fahrtechniktraining sowie ein Fahrrad.

Resümee. Die überwiegende Mehrheit der Befragten aus den Fokusgruppen findet den persönlichen Kontakt mit Polizistinnen und Polizisten wichtig. Dieser soll durch digitale Angebote nicht verringert oder ersetzt werden. Dennoch steht die Mehrheit der Befragten neuen Möglichkeiten positiv gegenüber und befürwortet den Ausbau nützlicher und sinnvoller Angebote. In diesem Zusammenhang wurde thematisiert, dass es sich um kleinere und vor allem zusätzliche Möglichkeiten zu bereits bestehenden Angeboten handeln sollte. Als wesentlicher Vorteil neuer Kommunikationsmöglichkeiten wurde von den Befragten das Freiwerden polizeilicher Ressourcen genannt, die wiederum in die Erhöhung der Polizeipräsenz auf der Straße und in den Ausbau der Initiative „GEMEINSAM.SICHER“ investiert werden könnten.

Der Studie kann darüber hinaus entnommen werden, dass die Nutzungsabsicht für Online-Meldungen und Online-Anzeigen bei der österreichischen Bevölkerung eine hohe Akzeptanz genießt. Der Notruf-Button am Smartphone und die Notruf-Säulen befinden sich im oberen Mittelfeld. Die Nutzung eines eigenen Messenger-Dienstes sowie eines zusätzlichen Gerätes mit Notfall-Button erzielen deutlich weniger Zustimmung. „Smart Police-Stations“, Roboter-Polizisten und Roboter-Polizeistreifen weisen hingegen die geringsten Nutzungsabsichten auf.

Gernot Burkert

Foto: BMT