

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

MA Lorenz Biberstein, Dr. Katja Girschik

Gliederung

1. Hintergrund und Forschungsfragen
2. Methodik
 - 2.1 Datensammlung
 - 2.2 Vorgehen
3. Resultate
 - 3.1 Die Deutschschweizer Polizeikorps auf Twitter
 - 3.2 Aktivitäten
 - 3.2.1 Exkurs zur Stadtpolizei Zürich
 - 3.3 Follower:innen und Interaktionen
 - 3.4 Textinhalte der Tweets
 - 3.4.1 Häufigste Wörter der Kantons- und Stadtpolizei Zürich
 - 3.4.2 Tweets mit Inhalt „verletzt“
 - 3.4.3 Tweets mit Inhalt „raub“
 - 3.4.4 Tweets mit Inhalt „demonstration“
4. Fazit

1. Hintergrund und Forschungsfragen

Spätestens mit der Erstürmung des US-Capitols am 6. Januar 2021 ist der Weltöffentlichkeit bewusst geworden, dass Kommunikation, die via soziale Medien stattfindet, reale Auswirkungen hat. Eine Menschenmenge erstürmte das Parlament der Vereinigten Staaten von Amerika, griff Abgeordnete und Polizist:innen an und wollte so verhindern, dass der Wahlsieg des demokratischen Präsidentschaftskandidaten Joe Biden offiziell anerkannt wurde. Angestachelt wurden die aufgebrachten Menschen von Meldungen auf der sozialen Plattform Twitter. Die Untersuchungen dieses Ereignisses sind zum Zeitpunkt als dieser Beitrag verfasst wurde, noch nicht abgeschlossen.¹ Bereits heute weiß man, dass von verschiedenen hochrangigen Personen im nahen Umfeld des damaligen US-Präsidenten Donald Trump sowie auch von ihm selbst, Falschmeldungen via Twitter verschickt wurden. Dies mit der Absicht, die Menge anzuspornen und die Anerkennung des Wahlsieges des demokratischen Kandidaten zu verhindern.

¹ <https://january6th.house.gov/> [letzter Aufruf: 09.12.2022].

Dieses Beispiel illustriert anschaulich, wie groß der Einfluss des Kommunikationsverhaltens auf sozialen Medien wie Twitter sein kann.

Die Nutzung von sozialen Medien wie Twitter, Facebook oder Instagram als digitale online Kommunikations-Plattformen nimmt seit der zweiten Hälfte der 2010er Jahren rapide zu und liegt heute bei rund 4.62 Mrd. Nutzer:innen.² Zurzeit nutzt also rund die Hälfte der Weltbevölkerung soziale Medien. Die tägliche Nutzung von sozialen Medien durch eine große Anzahl von Menschen hat wesentlich zum digitalen Wandel beigetragen, der seit der Jahrtausendwende von Personen aus Wissenschaft, Politik und Wirtschaft gleichermaßen konstatiert, beforscht und vorangetrieben wird.³ Dieser Wandel stellt Gesellschaft und damit auch den Staat und seine Institutionen vor vielfältige Herausforderungen. Dies insbesondere auch darum, weil eine gelingende Kommunikation zwischen staatlichen Behörden und Gesellschaft grundlegend ist für ein funktionierendes, demokratisches Staatswesen, welches für sich beansprucht, die soziale Kohäsion der Gesellschaft zu gewährleisten.⁴ Staatliche Institutionen stehen somit vor der Herausforderung, ihre Kommunikation mit den veränderten kommunikativen Bedingungen in Einklang zu bringen und die Bevölkerung dort anzusprechen, wo sich zunehmend auch bewegen: auf den digitalen Kommunikationsplattformen von sozialen Medien.⁵

Dass soziale Medien solchen Zuspruch erfahren, ist den Vorteilen geschuldet, die eine Kommunikation über sie aufweist: Die Kommunikation ist niederschwellig, hierarchiefrei, «real time», multimedial, direkt und dialogisch. Gleichzeitig birgt diese Kommunikationsform auch Risiken: Ist eine Information einmal gepostet (auf der Plattform publiziert), gibt es für Empfänger:innen kaum Kontrollmöglichkeiten bei Falschinformationen einzugreifen. Zudem ist es schwierig, einmal verbreitete Falschinformationen wieder zu korrigieren. Es darf zudem nicht vergessen werden, dass gewisse Bevölkerungsgruppen von sozialen Medien ausgeschlossen sind (z. B. bestimmte

² Es sind keine verlässlichen Daten zu den Nutzendenzahlen von sozialen Plattformen zugänglich. Die auf www.statista.com veröffentlichten Daten lassen sich nicht überprüfen, sollen hier jedoch einen Eindruck von der sehr hohen Anzahl von Nutzenden vermitteln: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/739881/umfrage/monatlich-aktive-social-media-nutzer-weltweit/#:~:text=Im%20Januar%202022%20lag%20die,bei%20rund%201%2C48%20Milliarden> [letzter Aufruf: 15.12.2022].

³ Zur Geschichte des digitalen Wandels siehe beispielsweise: *Wichum/Zetti* (2022).

⁴ In Bezug auf die Polizei wird dieser Anspruch unter dem Begriff *community policing* diskutiert, siehe dazu unter anderem: *Sucic/Karlović* (2017).

⁵ *Fielding* (2021).

Altersgruppen oder auch Personengruppen, die sozialen Medien kritisch gegenüberstehen oder über keinen Zugang dazu verfügen etc.). Zudem können soziale Medien von Einzelpersonen und Gruppierungen genutzt werden, um Extremismus, Radikalisierung und Verschwörungstheorien zu verbreiten.

Diese knappen Ausführungen zeigen, dass der digitale Wandel auch die Arbeit der Polizei betrifft und einerseits deren bisherige Aktivitäten im realen Raum, andererseits aber auch ihre Arbeit im neuen, digitalen Räumen stattfindet. Die Polizei steht dabei vor einer zweifachen Herausforderung: Erstens muss sie neue Problemlagen erfassen, die durch den digitalen Wandel entstehen und zweitens ist sie mit dem Anspruch konfrontiert, die Chancen der Digitalisierung unter Berücksichtigung der Risiken so zu nutzen, dass die sozialen Medien im Sinne einer effektiven Polizeiarbeit sinnvoll eingesetzt werden.⁶ Der Fokus des hier dargelegten Vorhabens liegt auf der Polizeikommunikation mittels sozialer Medien, also nicht auf digitalen Formen von Kriminalität (z. B. Cyberkriminalität) oder digitalen polizeilichen Fahndungsmitteln (z. B. predictive policing oder der Strafverfolgung im digitalen Raum). Die Unmittelbarkeit und Niederschwelligkeit der sozialen Medien erscheint dabei als attraktives Instrument einer bürgernahen Polizeikommunikation, die das Vertrauen der Bevölkerung in die Polizeiarbeit stärkt und so einen positiven Effekt auf die Kriminalprävention haben kann.⁷

Die polizeiwissenschaftliche Forschung setzt sich seit rund zehn Jahren mit Fragen von sozialen Medien und Polizeikommunikation auseinander.⁸ Unter den Forschenden besteht weitgehender Konsens, dass das Potential der niederschweligen Interaktion, welches ja gerade eines der attraktiven Merkmale von sozialen Medien darstellt, für die Beziehungspflege zwischen Polizei und Bevölkerung nur ansatzweise ausgeschöpft wird.⁹ Der Umgang von Schweizer Polizeikörpern mit sozialen Medien wurde bisher nicht untersucht.

Vor diesem Hintergrund verfolgt dieser Beitrag im Rahmen eines explorativen Vorgehens ein zweifaches Erkenntnisinteresse: Erstens interessiert die Frage nach der Nutzung von Twitter durch schweizerische Polizeikörper und geht dabei folgenden Fragen nach: Wie nutzen die schweizerischen

⁶ Tzscheuschner (2022).

⁷ Mayes (2021); Wagner u. a. (2020).

⁸ Für einen Überblick zu Forschungsprojekten in Deutschland siehe unter anderem Wagner u. a. (2020). Ein aktueller Forschungsstand zum Einsatz von Twitter in deutschen Polizeikörpern siehe Leppert u. a. (2022) und Jungblut/Jungblut (2022).

⁹ Bullock u. a. (2021), Bullock (2018); Johann/Oswald (2018).

Polizeikorps Twitter zur Kommunikation mit der Bevölkerung? Kann man Aussagen darüber machen, wie die Bevölkerung auf polizeiliche Tweets reagiert?

Zweitens beschäftigt sich der Beitrag auch mit der methodischen Frage, inwiefern sich Metadaten von Twitter, die mit Methoden der Data Science ausgewertet werden, zur Beantwortung der eben genannten Fragen nutzen lassen.¹⁰ Dadurch, dass sich so viele Menschen so häufig auf sozialen Plattformen bewegen, werden auf diesen Plattformen zu viele Daten generiert, als dass die sozialwissenschaftlichen Disziplinen diese Datenquelle ignorieren könnten.¹¹ Für die sozialwissenschaftliche Forschung stellen soziale Medien folglich eine Datenquelle dar, deren erkenntnistheoretisches Potential es kritisch auszuloten gilt.

2. Methodik

2.1 Datensammlung

Im Fokus stand die Twitter-Nutzung der deutschsprachigen Polizeikorps der Schweiz auf kantonaler und kommunaler Ebene. Dafür wurde in einem ersten Schritt eine Übersicht erstellt über alle deutschsprachigen kantonalen und größeren kommunalen Polizeikorps der Schweiz, welche über ein Twitter-Konto verfügten. Diese Übersicht findet sich in Tabelle 1. Die beiden zweisprachigen Kantone Fribourg und Wallis wurden ebenfalls geprüft, aber da diese Polizeikorps Tweets sowohl in französischer als auch in deutscher Sprache verschicken und eine Analyse von französischsprachigen Texten nicht möglich war, wurden diese beiden Polizeikorps aus der Analyse ausgeschlossen. Die Kantonspolizei Luzern und die Stadtpolizei Basel-Stadt eröffneten erst innerhalb des Untersuchungszeitraumes ein Twitter-Konto (Mai 2020, resp. Dezember 2021), weshalb ihre Twitter-Daten zwar ebenfalls

¹⁰ Die Vorbereitungen zur Präsentation, welche die Grundlage dieses Kapitels bildet, fanden im Sommer 2022 statt, der vorliegende Beitrag wurde im November 2022 verfasst. Ende Oktober fand die Übernahme von Twitter durch Elon Musk statt. Dies führte dazu, dass zahlreiche Nutzer:innen Twitter verliessen und zu einer anderen sozialen Plattform wechselten. Zum Zeitpunkt, als dieses Kapitels verfasst wurde, konnte deshalb nicht vorausgesagt werden, ob und wie sich die hier benutzten Datensammlungen und -analysen zum Erscheinungszeitpunkt des Kapitels noch werden anwenden lassen.

¹¹ Broekman u. a. (2017), S. 189.

heruntergeladen wurden, von den nachfolgenden Analysen jedoch ausgeschlossen wurden.

Tabelle 1: Übersicht Deutschschweizer Polizeikorps auf Twitter

Polizei	Twitter-Konto
Kantonspolizei Zürich	https://twitter.com/KapoZuerich
Stadtpolizei Zürich	https://twitter.com/StadtpolizeiZH
Stadtpolizei Winterthur	https://twitter.com/StapoWinterthur
Stadtpolizei Uster	https://twitter.com/StapoUster
Kantonspolizei Bern	https://twitter.com/PoliceBern
Kantonspolizei Luzern	https://twitter.com/PolizeiLuzern [Seit Mai 2020 auf Twitter, nicht berücksichtigt für Analyse]
Kantonspolizei Uri	Nur Konto der Kantonsverwaltung (https://twitter.com/infokantonuri)
Kantonspolizei Schwyz	https://twitter.com/KapoSchwyz
Kantonspolizei Obwalden	Nur Konto der Kantonsverwaltung (https://twitter.com/Kanton_Obwalden)
Kantonspolizei Nidwalden	Nur Konto der Kantonsverwaltung (https://twitter.com/KantonNW)
Kantonspolizei Glarus	Nur Konto der Kantonsverwaltung (https://twitter.com/KantonGL)
Kantonspolizei Zug	https://twitter.com/ZugerPolizei
Kantonspolizei Fribourg	Verschickt auch französischsprachige Tweets (https://twitter.com/PolCantFR)
Kantonspolizei Solothurn	https://twitter.com/KapoSolothurn
Kantonspolizei Basel-Stadt	https://twitter.com/Kapo_BS [Seit Dezember 2021 auf Twitter, nicht berücksichtigt für Analyse]
Kantonspolizei Basel-Landschaft	https://twitter.com/PolizeiBL
Kantonspolizei Schaffhausen	https://twitter.com/SHPolizei
Kantonspolizei Appenzell Innerrhoden	Kein Twitter-Konto gefunden
Kantonspolizei Appenzell Ausserrhoden	Nur Konto der Kantonsverwaltung (https://twitter.com/AppAusserrhoden)
Kantonspolizei St. Gallen	https://twitter.com/kapoSG
Stadtpolizei St. Gallen	https://twitter.com/staposg
Kantonspolizei Graubünden	https://twitter.com/KapoGR

Kantonspolizei Aargau	https://twitter.com/Kapo_Aargau
Kantonspolizei Thurgau	Nur Konto der Kantonsverwaltung (https://twitter.com/KantonTG)
Kantonspolizei Wallis	Verschickt auch französischsprachige Tweets (https://twitter.com/PoliceValais)

Als Datenquelle wird die Twitter-API¹² benutzt, welche eine Daten-/Programmierschnittstelle (API; Application Programming Interface) zu Twitter ermöglicht. Genutzt wird sie mit der Statistiksoftware R¹³, mit dem Paket {rtweet}¹⁴. Mit der Funktion *get_timeline* wurden Tweets der ausgewählten Polizeikorps heruntergeladen, wobei 90 Variablen pro Tweet heruntergeladen wurden und ca. 3200 Tweets pro Abfrage und Twitter-Konto heruntergeladen werden können.¹⁵ Neben dem eigentlichen Textinhalt des Tweets werden auch diverse Metadaten pro Tweet zur Verfügung gestellt, z. B.:

- Eindeutige Identifizierung jedes Tweets („status_id“)
- Erstelldatum des Tweets
- Die Anzahl Follower:innen zum Zeitpunkt der Datenabfrage
- Anzahl Retweets und Anzahl „Gefällt mir“ für jeden Tweet

2.2 Vorgehen

Die Datenabfrage erfolgte wegen der oben erwähnten Beschränkung auf ca. 3200 Tweets pro Abfrage über einen längeren Zeitraum: Die erste Abfrage erfolgte im Mai 2021, die letzte im September 2022. Die heruntergeladenen Tweets der verschiedenen Zeitpunkte wurden zu einer Datenbank zusammengeführt. Duplikate wurden entfernt. In der vorliegenden Untersuchung werden nur Tweets aus dem Zeitraum vom 1. Januar 2020 bis zum 30. Juni 2022 analysiert. Weiter wurden Retweets aus den Daten ausgeschlossen, so dass nur Original-Tweets der Polizeikorps analysiert wurden. So standen 19 114 Tweets für Analysen zur Verfügung.

¹² <https://developer.twitter.com/en/docs/twitter-api> [letzter Aufruf: 18.12.2022].

¹³ R Core Team (2022); Version 4.2.2.

¹⁴ Kearney (2019).

¹⁵ Zu beachten ist, dass diese Informationen ab der Version 1.0.0 von {rtweet} stark überarbeitet wurden, was sowohl die Datenstruktur als auch die zur Verfügung stehenden Informationen verändert (siehe auch <https://docs.ropensci.org/rtweet/news/index.html> [letzter Aufruf: 15.12.2022]). So fehlen neu Informationen zum «screen_name» und zur Anzahl Follower:innen, welche für diese Analysen von zentraler Bedeutung sind. Würden aktuell noch weitere Daten von Twitter heruntergeladen, wären diese nicht mehr kompatibel mit den früheren Daten.

Alle Bearbeitungen und Visualisierungen der Daten erfolgten mit den Funktionen des «tidyverse»¹⁶, spezifisch {dplyr}¹⁷ für die Datenbearbeitung und {ggplot2}¹⁸ für die Visualisierungen. Die Bearbeitung der Textinhalte erfolgte mit dem Paket {tidytext}¹⁹.

3. Resultate

3.1 Die Deutschschweizer Polizeikorps auf Twitter

In Abbildung 1 sind die Anzahl Tweets pro Polizei in der Datenbank ersichtlich: Die Bandbreite an für Analysen zur Verfügung stehenden Tweets ist sehr groß: Während die Kantonspolizei St. Gallen in diesem Zeitraum 4 475 Tweets verschickt hat (entspricht durchschnittlich 4.91 Tweets pro Tag), hat die Kantonspolizei Basel-Stadt nur gerade 31 Tweets verschickt im gleichen Zeitraum (durchschnittlich 0.03 Tweets pro Tag).

Diese Aufstellung zeigt in einem ersten Schritt, dass einige Polizeikorps Twitter bedeutend häufiger nutzen als andere. Dabei gilt es zu berücksichtigen, dass die Anzahl Tweets primär ein Abbild sein kann der verfügbaren Ressourcen der jeweiligen Medien- und Kommunikationsabteilungen. Die Kantonspolizei St. Gallen ist gemessen am Personalbestand ungefähr die fünftgrößte Polizei in der Schweiz, hat aber im gleichen Zeitraum fast doppelt so viele Tweets verschickt wie die Kantonspolizei Zürich, die personalmässig die größte Kantonspolizei der Schweiz ist oder die Kantonspolizei Bern, das zweitgrösste Korps der Schweiz.²⁰ Die Kantonspolizei St. Gallen hat fast 20-mal mehr Tweets verschickt als die Kantonspolizei Aargau, welche einen etwas tieferen Personalbestand aufweist als diese (Kantonspolizei St. Gallen: 925 Mitarbeitende per 01.01.2022, Kantonspolizei Aargau: 721 Mitarbeitende). Die Kantonspolizei St. Gallen dürfte also dasjenige Deutschschweizer

¹⁶ Wickham u. a. (2019).

¹⁷ Wickham u. a. (2022).

¹⁸ Wickham (2016).

¹⁹ Silge/Robinson (2016).

²⁰ Für eine Übersicht zum Personalbestand der Polizeien in der Schweiz siehe: <https://www.kkpks.ch/de/informationen/facts-figures> [letzter Aufruf: 09.12.2022]. Leider sind die Daten nicht pro Polizeikorps ersichtlich (Gemeinden werden aggregiert), sie zeigen dennoch, dass bezüglich personeller Ausstattung sehr große Unterschiede zwischen den Korps existieren.

Polizeikorps sein, welches Twitter im Verhältnis zum Personalbestand am häufigsten nutzt.

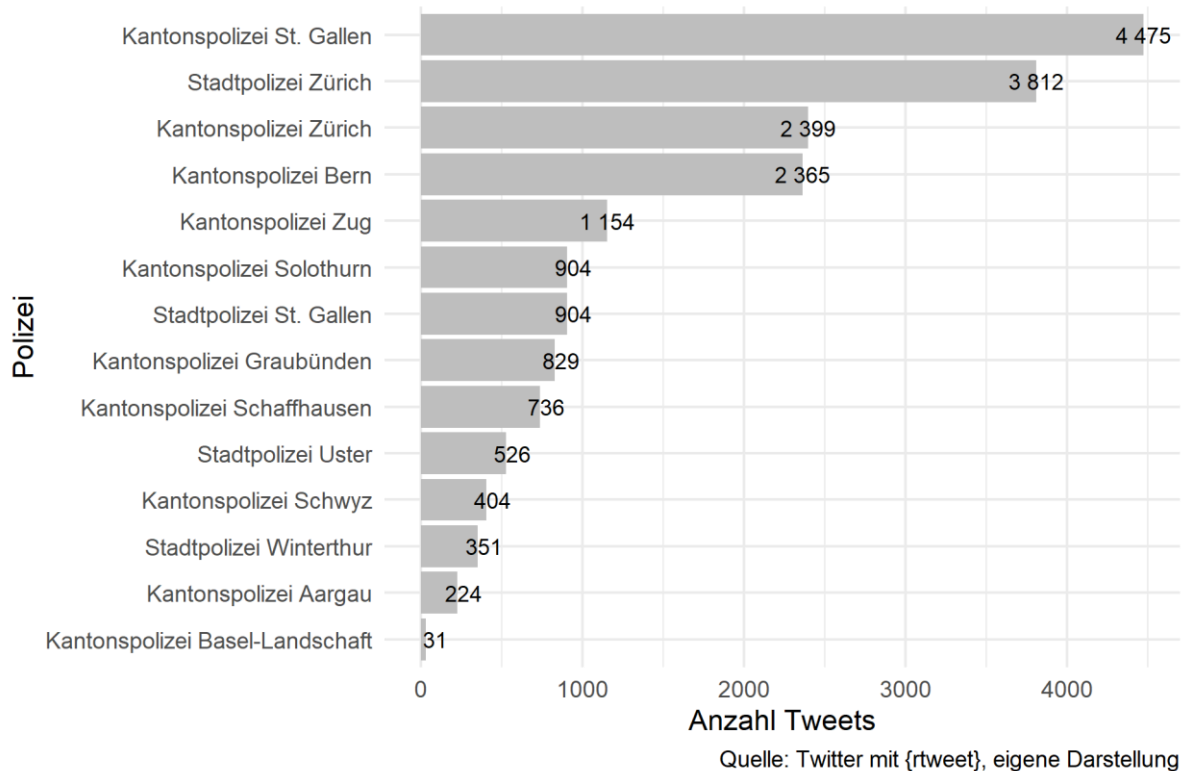


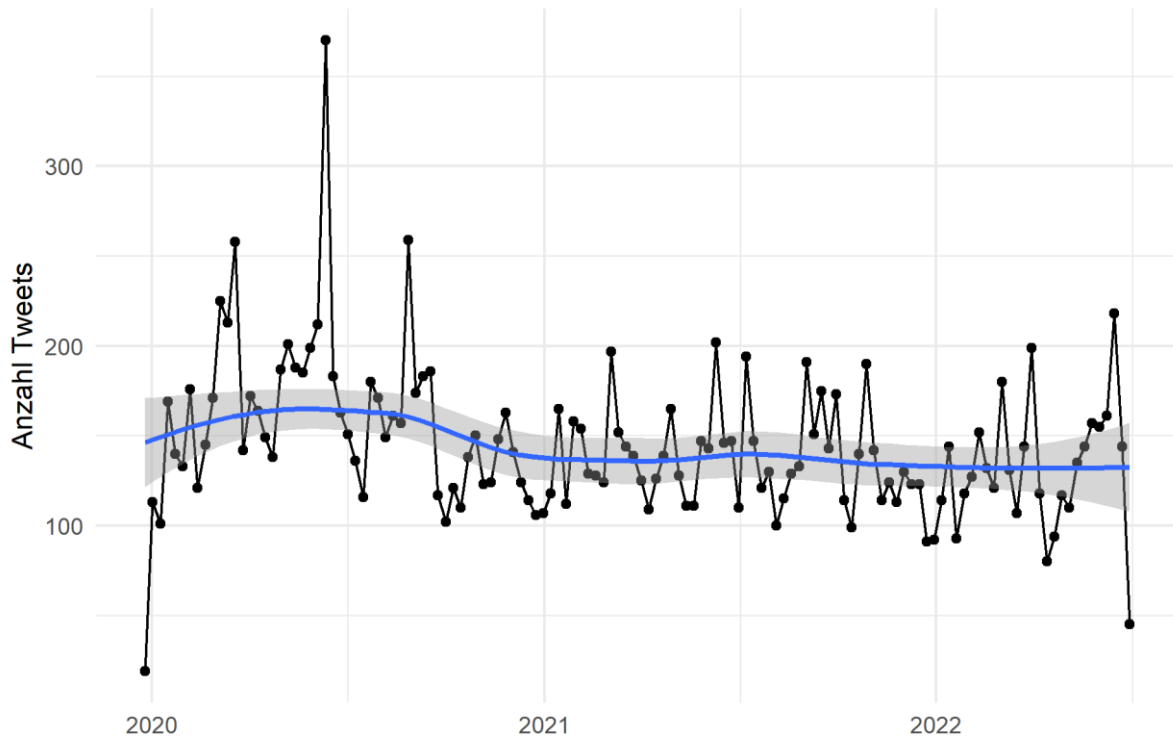
Abbildung 1: Anzahl Tweets pro Polizei im untersuchten Zeitraum

Weiter gilt es zu berücksichtigen, dass sich die untersuchten Polizeikorps bezüglich Verantwortungsgebiet und zuständigen sozialökonomischen Räumen stark unterscheiden. Die Stadtpolizei Zürich ist als personalmäßig drittstärkste Polizei der Schweiz für die Stadt Zürich – die mit rund 440000 Einwohner:innen größte Stadt der Schweiz – verantwortlich. Dadurch dürfte sie mit anderen Problemstellungen, Aufgaben und Klientel konfrontiert sein als zum Beispiel Polizeien, welche für einen ländlichen, großflächigeren Kanton verantwortlich sind (siehe dazu bspw. das Kapitel 3.4.4).

3.2 Aktivitäten

In Abbildung 2 sind die Anzahl Tweets aller Polizeikorps in der Datenbank pro Woche ersichtlich. Normalerweise posten die untersuchten Polizeikorps zwischen 100 und 200 Tweets pro Woche. Es gibt aber Ausschläge nach

oben, mit einem Maximum von über 350 Tweets in einer Woche.²¹ Man sieht dabei einen Anstieg an Tweets im ersten Halbjahr 2020, welcher auf die Kommunikation im Rahmen der Covid-19-Pandemie zurückzuführen sein dürfte, ansonsten bleibt die Anzahl wöchentlicher Tweets relativ stabil.

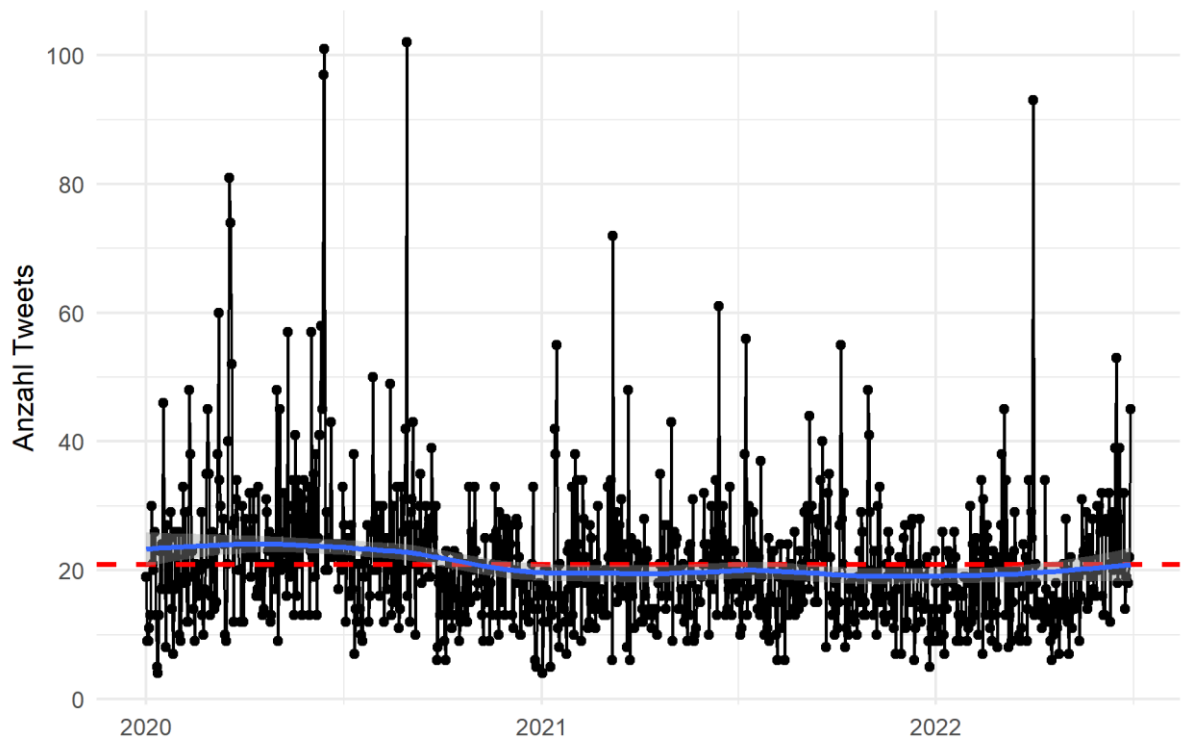


Quelle: Twitter mit {rtweet}, eigene Darstellung

Abbildung 2: Anzahl wöchentliche Tweets insgesamt im Erhebungszeitraum

Abbildung 3 zeigt ebenfalls die Anzahl Tweets aller Polizeikorps im Untersuchungszeitraum, allerdings pro Tag anstatt pro Woche. Die Anzahl Tweets schwankt demnach um 20 Tweets pro Tag (Mittelwert: 20.9 Tweets pro Tag, rot eingezeichnet). Hier sind ebenfalls sehr starke Schwankungen auszumachen, mit Extremwerten von über 100 Tweets pro Tag. Im Zeitverlauf scheint die tägliche Anzahl der Tweets der Polizeien zwar zu schwanken, ansonsten aber mehr oder weniger stabil zu sein.

²¹ Die tiefen Werte am Anfang und Ende der Linie sind darauf zurückzuführen, dass dort die Wochen nicht sieben Tage umfassen, da die untersuchten Daten anhand des gewählten Zeitraums (01.01.2020 – 30.06.2022) begrenzt sind. So war der 1. Januar 2020 ein Mittwoch, d.h. der Datenpunkt dieser Woche umfasste weniger Tage als die restlichen der dargestellten Wochen. Das gleich gilt für die letzte Woche (den letzten Datenpunkt), der nur bis zu einem Donnerstag (30. Juni 2022) reicht. Bei einer Analyse mit Fokus auf Wochendaten, müsste man konsequenterweise die Daten ebenfalls anhand Kalenderwochen beschränken und nicht anhand von Kalenderdaten.



Quelle: Twitter mit {rtweet}, eigene Darstellung

Abbildung 3: Anzahl tägliche Tweets insgesamt im Erhebungszeitraum

In Abbildung 4 sind die wöchentlichen Tweets der vier größten Polizeikörper des Kantons Zürich (gemessen am Personalbestand) im Vergleich nebeneinander dargestellt. Dabei wird deutlich, wie stark sich die Twitter-Nutzung der verschiedenen Körper unterscheidet. Während die Stadtpolizei Uster und die Stadtpolizei Winterthur (das kleinste, resp. zweitkleinste hier berücksichtigte kommunale Polizeikörper aus dem Kanton Zürich) relativ wenige Tweets absetzen, sieht es bei der Kantonspolizei Zürich und der Stadtpolizei Zürich anders aus: Vor allem bei der Stadtpolizei Zürich fallen Wochen mit einer hohen Anzahl von Twitter-Nachrichten auf. Diese Extremwerte sollen im nächsten Unterkapitel exemplarisch noch genauer betrachtet werden.

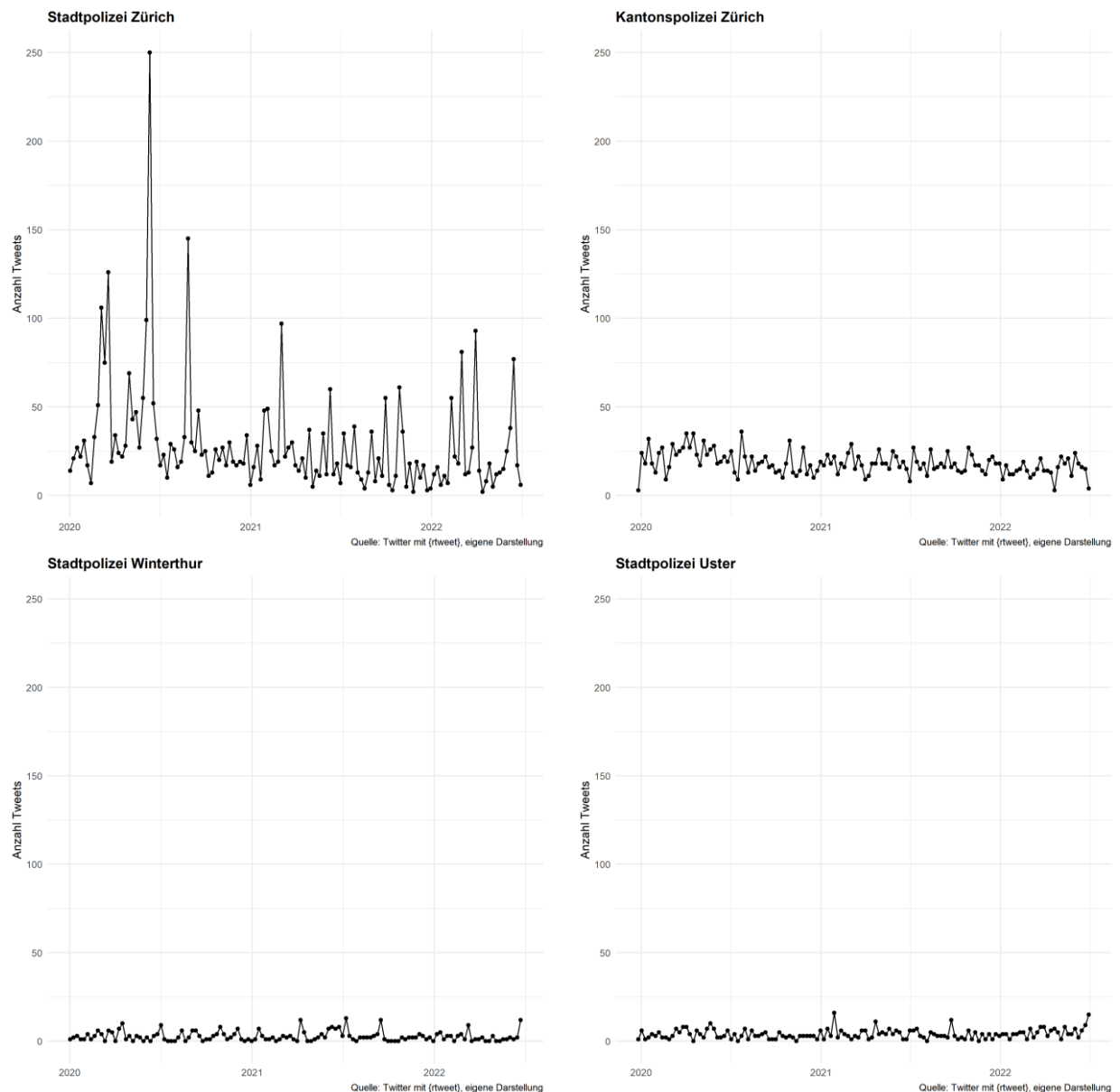


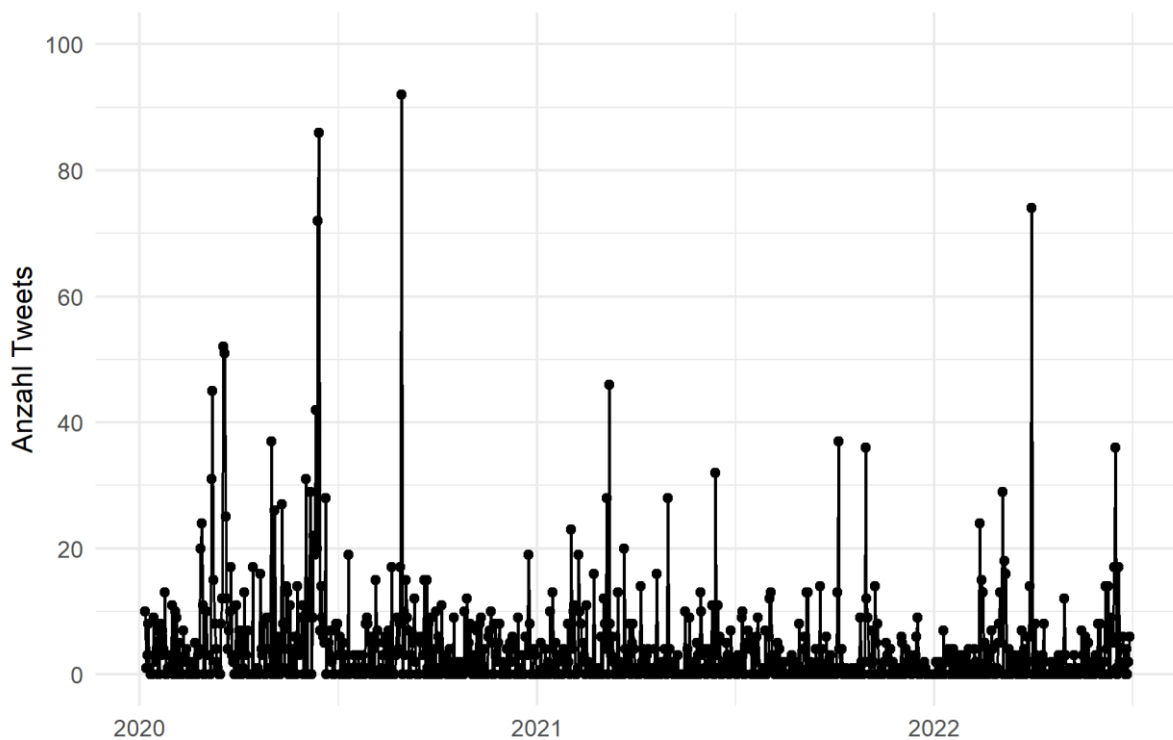
Abbildung 4: Anzahl wöchentlich Tweets der vier größten Zürcher Polizeikorps insgesamt im Erhebungszeitraum

3.2.1 Exkurs zur Stadtpolizei Zürich

Nachfolgend soll die Stadtpolizei Zürich genauer analysiert werden. Wie in Abbildung 4 dargestellt, verzeichnet dieses Polizeikorps sehr große Schwankungen in der Anzahl wöchentlicher Tweets, während dies bei den anderen drei gezeigten Polizeien eher stabil bleibt. Damit unterscheidet sie sich in ihrer Twitter-Nutzung offenbar von den anderen Polizeikorps.

Bei der Stadtpolizei Zürich handelt es sich um das drittgrößte Polizeikorps der Schweiz und sie ist diejenige Polizei, welche weitaus die meisten Follower:innen hat (siehe Abbildung 6).

In Abbildung 5 ist die tägliche Anzahl Tweets der Stadtpolizei Zürich ersichtlich. Im Erhebungszeitraum hat die Stadtpolizei Zürich im Durchschnitt 6.8 Tweets pro Tag verschickt (Median: 4 Tweets pro Tag). Gleichzeitig liegt der Höchstwert der verschickten Tweets pro Tag bei 92, es gibt also sehr starke Schwankungen in der Anzahl der verschickten täglichen Tweets.



Quelle: Twitter mit {rtweet}, eigene Darstellung

Abbildung 5: Anzahl tägliche Tweets der Stadtpolizei Zürich insgesamt im Erhebungszeitraum

Diese Schwankungen sind von Interesse, da sie auf eine andere Nutzung von Twitter hindeuten als an so genannten „normalen“ Tagen. Dabei stechen drei Tage im Sommer 2020 ins Auge, an welchen jeweils über 70 Tweets verschickt wurden. Diese drei Tage werden genauer betrachtet:

- 13. Juni 2020: 72 Tweets
- 14. Juni 2020: 86 Tweets
- 29. August 2020: 92 Tweets

Alle drei Häufigkeiten sind auf an diesen Tagen stattfindende Demonstrationsumzüge in der Stadt Zürich zurückzuführen, wobei die Stadtpolizei an

diesen Tagen nicht wie sonst üblich Twitter nur für die Verbreitung von Medienmitteilungen nutzte, sondern einerseits im Tagesverlauf mehrfach aktuelle Informationen (zum Standort des Umzuges, Verkehrseinschränkungen etc.) verschickte und andererseits auf Fragen und Kommentare von anderen Personen auf Twitter antwortete.

- Am 13. Juni wurde eine bewilligte Demonstration zu Black Lives Matter²² durchgeführt, welche zu vielen Tweets führte. Während der offizielle Umzug friedlich verlief, kam es nach dem Umzug zu Ausschreitungen.
- Am 14. Juni fand in Zürich eine bewilligte Demonstration zum Frauenstreiktag²³ statt, welche wiederum von der Stadtpolizei intensiv auf Twitter begleitet wurde.
- Am 29. August erfolgte eine unbewilligte Demonstration in der Stadt Zürich gegen die damals geltenden Covid-19-Maßnahmen des Bundes²⁴. Die Stadtpolizei Zürich löste die Demonstration auf.

3.3 Follower:innen und Interaktionen

Neben der Anzahl verschickter Tweets der Polizeien ist vor allem auch die Reichweite der jeweiligen Konti interessant. Diese lässt sich einfach an den Anzahl Follower:innen ablesen: Je mehr Follower:innen, desto grösser die Reichweite. In Abbildung 6 ist die *maximale Anzahl* Follower:innen pro Polizei abgebildet, die zu den verschiedenen Zugriffszeitpunkten auf Twitter festgestellt wurde.²⁵ Die Stadtpolizei Zürich hat weitaus am meisten

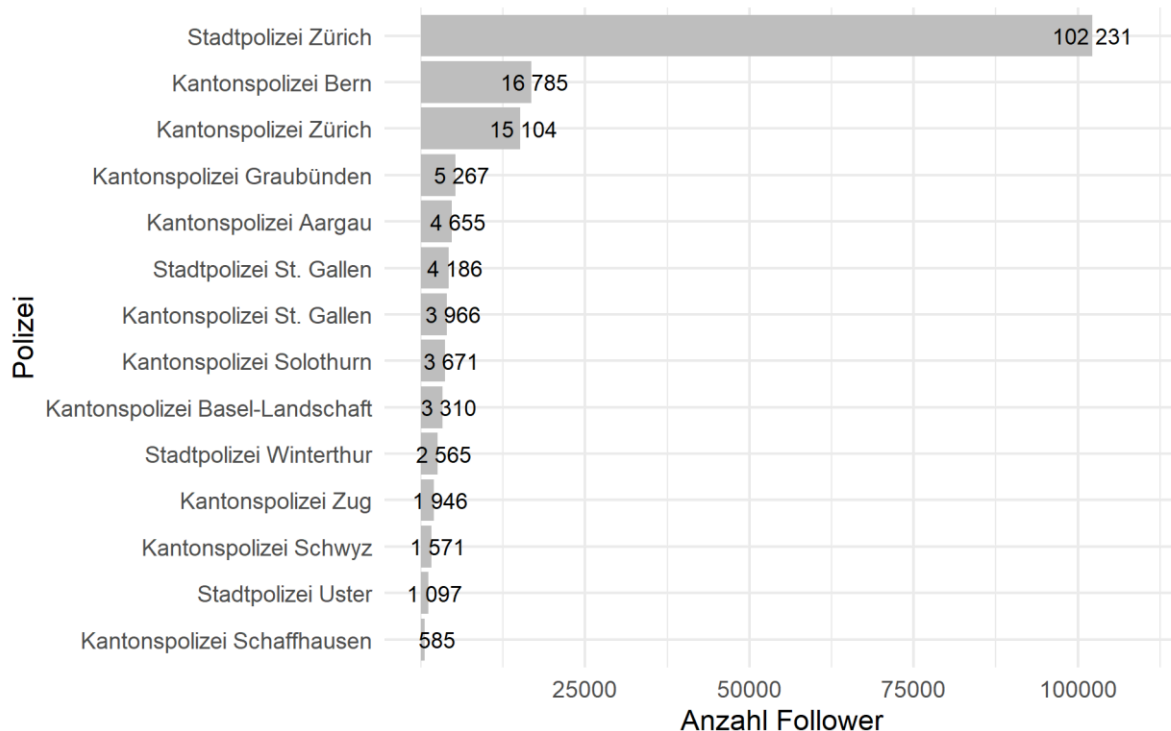
²² https://www.stadt-zuerich.ch/pd/de/index/stadtpolizei_zuerich/medien/medienmitteilungen/2020/juni/friedliche_blacklivesmatter-gross-demonstrationscharmuetzelm.html [letzter Aufruf: 15.12.2022].

²³ https://www.stadt-zuerich.ch/pd/de/index/stadtpolizei_zuerich/medien/medienmitteilungen/2020/juni/friedliche_demonstrationenundaktionenamfrauenstreiktag.html [letzter Aufruf: 15.12.2022].

²⁴ https://www.stadt-zuerich.ch/pd/de/index/stadtpolizei_zuerich/medien/medienmitteilungen/2020/august/personenkontrollenundwegweisungenankundgebungaufhelvetiaplat.html [letzter Aufruf: 15.12.2022].

²⁵ Die Angabe der Anzahl Follower:innen stammt vom jeweiligen Datum der Datenabfrage. D. h. je nachdem wie viele Tweets pro Abfragedatum am Ende in der Datenbank vorhanden waren (sie wurden bereinigt, um Duplikate zu entfernen) kann eine bestimmte Häufigkeit mehr oder weniger häufig vorkommen. Ein Durchschnitt ist hier somit ungenau, weshalb das Maximum benutzt wird (dieses dürfte von der letzten Datenabfrage stammen, wenn die Anzahl Follower:innen im Zeitverlauf nicht zurückgegangen ist).

Follower:innen mit über 100 000, gefolgt von der Kantonspolizei Bern und der Kantonspolizei Zürich.



Quelle: Twitter mit {rtweet}, eigene Darstellung

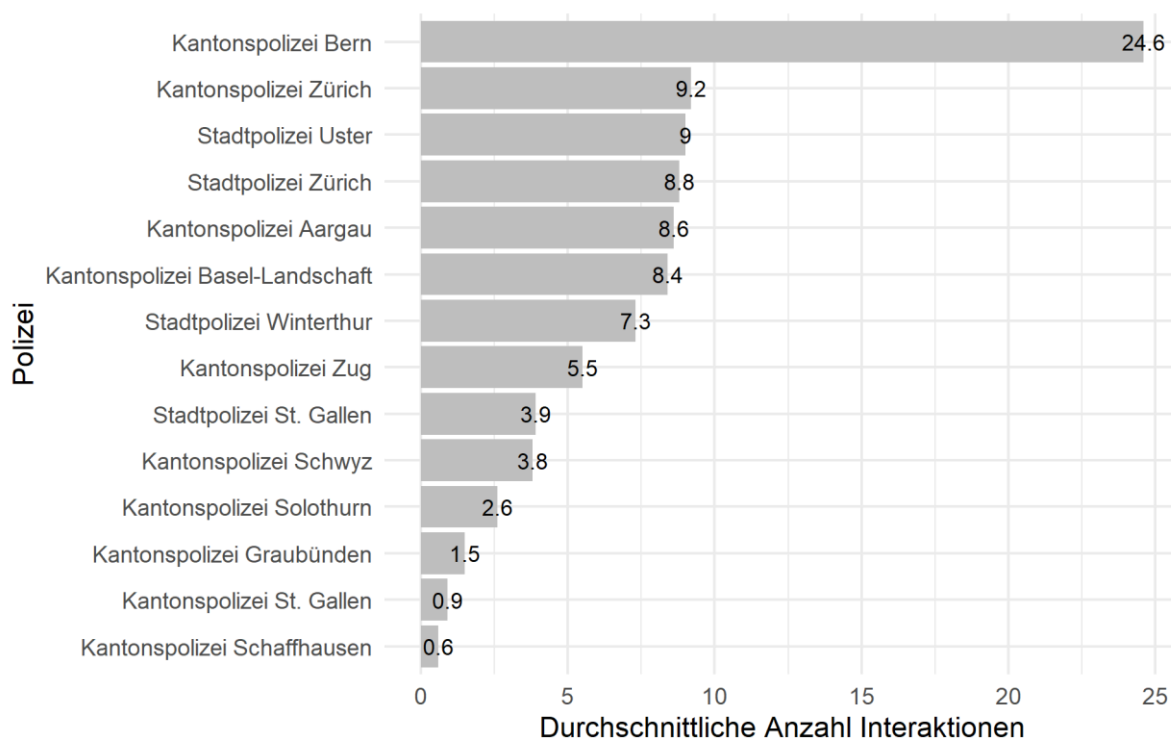
Abbildung 6: Anzahl Follower:innen pro Polizeikorps (Maximum aus allen erfassten Tweets)

Gleichzeitig bedeutet aber eine große Anzahl Follower:innen nicht zwingend, dass auch ein entsprechend großer Anteil der Bevölkerung erreicht wird. Twitter selbst gibt Kontoführenden diverse Metriken an, um die Reichweite von Tweets zu messen²⁶, z. B.:

- „Impressions“: Wie oft der Tweet auf Twitter gesehen wurde
- „Interaktionen“: Wie oft ein:e Nutzer:in auf einen Tweet geklickt hat, egal ob auf einen Hashtag, Link, den Nutzernamen etc., sowie Retweets, Antworten, neue Follower:innen und „Gefällt mir“-Markierungen
- „Link-Klicks“: Wie oft wurde auf einen Link im Tweet geklickt
- „Profilbesuche“: Wie oft wurde das Profil aus dem Tweet heraus angezeigt

²⁶ Es ist davon auszugehen, dass für professionelle Konten, wie die meisten Polizeien eines führen dürften, noch weitere Kennzahlen zur Verfügung stehen.

Gerade die „Impressions“ wären für eine Analyse sehr interessant, diese können jedoch nicht abgefragt werden mit dem Paket {rtweet}. Die Anzahl „Gefällt mir“-Markierungen und Retweets pro Tweet sind verfügbar: Beide Zahlen lassen sich für jeden Tweet zu einer so genannte „Interaktionszahl“ summieren. Auch diese Zahl ist stark beeinflusst von der Anzahl Follower:innen jedes Kontos, dürfte jedoch mehr Informationen liefern zur Erreichung und Reaktion der Bevölkerung als die Anzahl Follower:innen. Abbildung 7 zeigt die durchschnittliche Anzahl Interaktionen pro Tweet und Polizeikorps.



Quelle: Twitter mit {rtweet}, eigene Darstellung

Abbildung 7: Durchschnittliche Anzahl Interaktionen pro Tweet und Polizei

Dabei fällt auf, dass die Kantonspolizei Bern viel mehr Reaktionen auf ihre Tweets zu bekommen scheint als die restlichen Polizeikorps. Eine genaue Analyse zeigt, dass dieser hohe Interaktionswert von einem einzelnen Tweet herrührt (Abbildung 8).



Abbildung 8: Tweet der Kantonspolizei Bern mit auffallend vielen Retweets und "Gefällt mir"

Die Untersuchung dieses einen Tweets zeigt, dass die Reaktionen (sprich: Retweets und „Gefällt mir“) auffallend häufig aus Indonesien stammen. Ebenso waren viele Antworten auf den Tweet in indonesischer Sprache verfasst. Dies erklärt sich daraus, dass es sich beim vermissten Mann um den Sohn eines indonesischen Gouverneurs handelte und der Unfall in Indonesien in der Öffentlichkeit und den Medien sehr große Beachtung fand.²⁷

Durch diesen einen Tweet werden die gezählten Interaktionen stark verzerrt: Während die Kantonspolizei Bern im Durchschnitt ohne diesen einen Tweet 10.9 Interaktionen pro Tweet erreicht (siehe Abbildung 9), sind es mit diesem Tweet 24.6 (siehe Abbildung 7). Dieser Tweet wurde deshalb für die weitere Analyse aus der Datenbank entfernt.

²⁷ Siehe z. B.: <https://www.nzz.ch/panorama/bern-22-jaehriger-indonesier-ertrinkt-in-aare-ld.1688071?reduced=true> [letzter Aufruf: 15.12.2022] oder <https://www.blick.ch/schweiz/bern/weil-sohn-von-indonesischem-gouverneur-nach-schwumm-in-bern-vermisst-wird-massenhaft-schlechte-google-bewertungen-fuer-die-aare-id17530410.html> [letzter Aufruf: 15.12.2022].

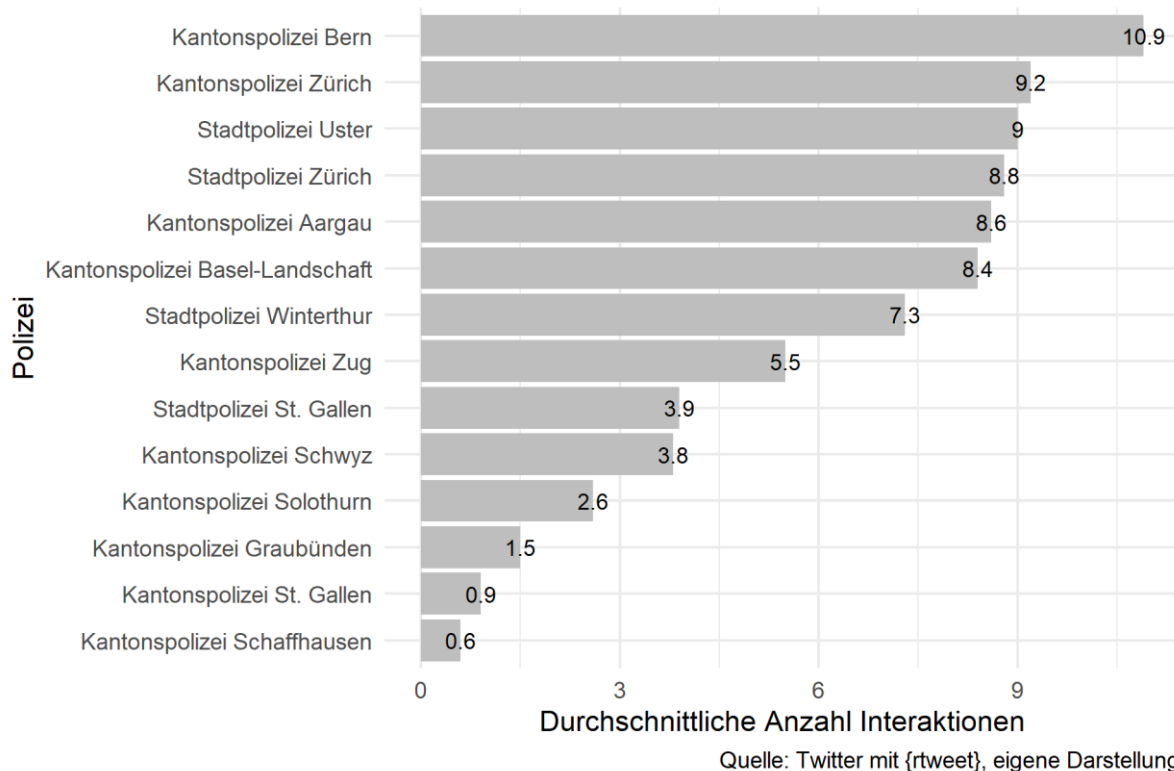


Abbildung 9: Durchschnittliche Anzahl Interaktionen pro Tweet und Korps (ohne Tweet vom 9. Juni 2022 mit auffallend vielen Retweets und „Gefällt mir“)

Nichtsdestotrotz erreicht die Kantonspolizei Bern immer noch die meisten Interaktionen pro Tweet. Nun dürfte diese Zahl der Interaktionen immer noch relativ stark von der Anzahl Follower:innen (siehe Abbildung 6) abhängen. Aus diesem Grund wird die Interaktionszahl gewichtet mit der Follower:innen-Anzahl: Für jeden Tweet werden die Interaktionen dividiert durch 1000 Follower:innen. Dadurch ergibt sich ein gewichteter und somit aussagekräftigerer Wert für die Anzahl Interaktionen mit Follower:innen, die die Polizeikorps erreichen (Abbildung 10).

Mit dieser Berechnung erreicht die Stadtpolizei Uster weitaus am meisten Interaktionen pro Follower:innen (8.2 Interaktionen pro Tweet und 1000 Follower:innen), gefolgt von der Kantonspolizei Schwyz. Die Stadtpolizei Zürich, mit den meisten Follower:innen (siehe Abbildung 6), erreicht nach dieser Berechnungsart nur sehr wenige Interaktionen, nämlich nur gerade 0.1 pro Tweet und 1000 Follower:innen. Eine große Reichweite mit vielen Follower:innen bedeutet demzufolge nicht zwingend, dass diese Follower:innen auch erreicht werden und sie auf Tweets reagieren.

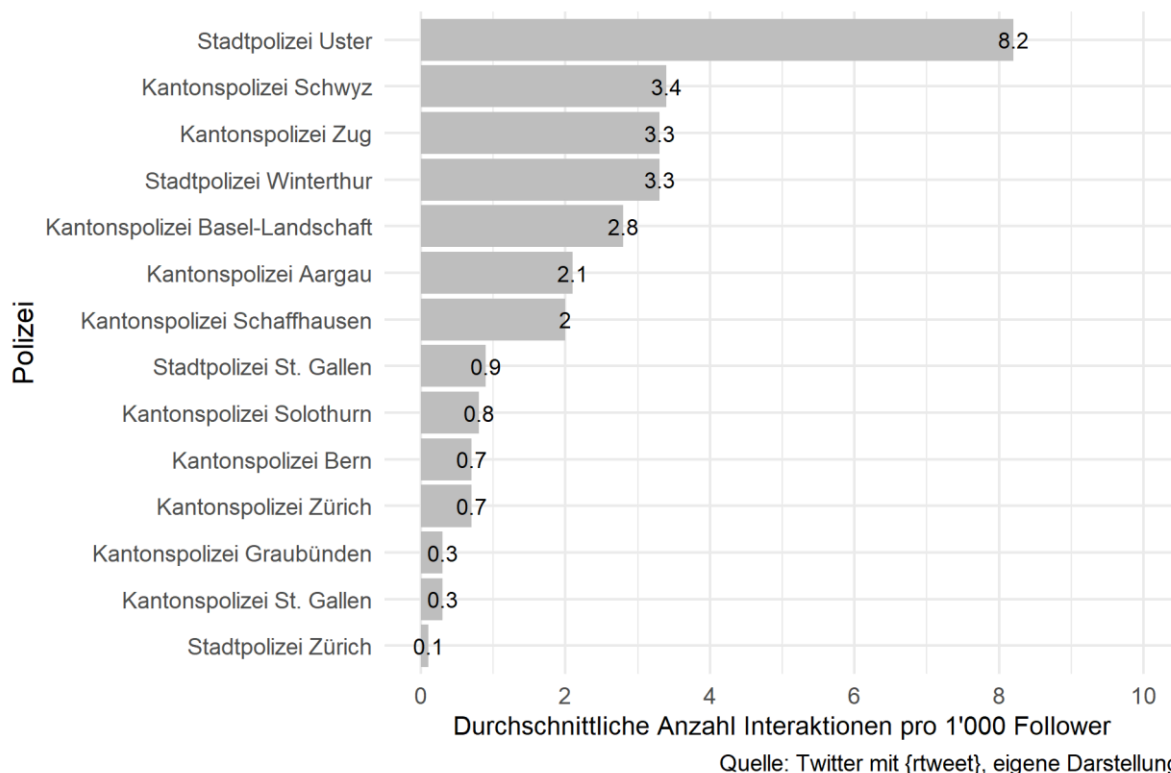


Abbildung 10: Durchschnittliche Anzahl Interaktionen pro Tweet und Korps; Gewichtet pro 1000 Follower:innen

3.4 Textinhalte der Tweets

Neben den Metadaten der Tweets wurde in einem zweiten Schritt auch die Textinhalte der Tweets untersucht. Einerseits lassen sich die Textinhalte quantitativ beschreiben (Länge der Inhalte, Anzahl Wörter etc.), andererseits lässt sich auf inhaltlicher Ebene untersuchen, zu welchen Themen oder Stichwörtern die Polizeien tweeten.²⁸ Dazu wurde in einem ersten Schritt eine Tokenisierung durchgeführt, d. h. die Textinhalte werden aufgeteilt in einzelne Wörter, wobei zur Vereinheitlichung alle Wörter klein geschrieben und gleichzeitig Sonderzeichen entfernt werden. Die häufigsten gebrauchten Wörter sind in Abbildung 11 ersichtlich.

²⁸ Auf eine Analyse der benutzten Hashtags wird hier nicht eingegangen, da eine erste Analyse zeigte, dass diese allgemein gehalten und deswegen kaum aussagekräftig sind, da vor allem Hashtags wie #Polizei, #Sicherheit, #Blaulicht eingesetzt werden.

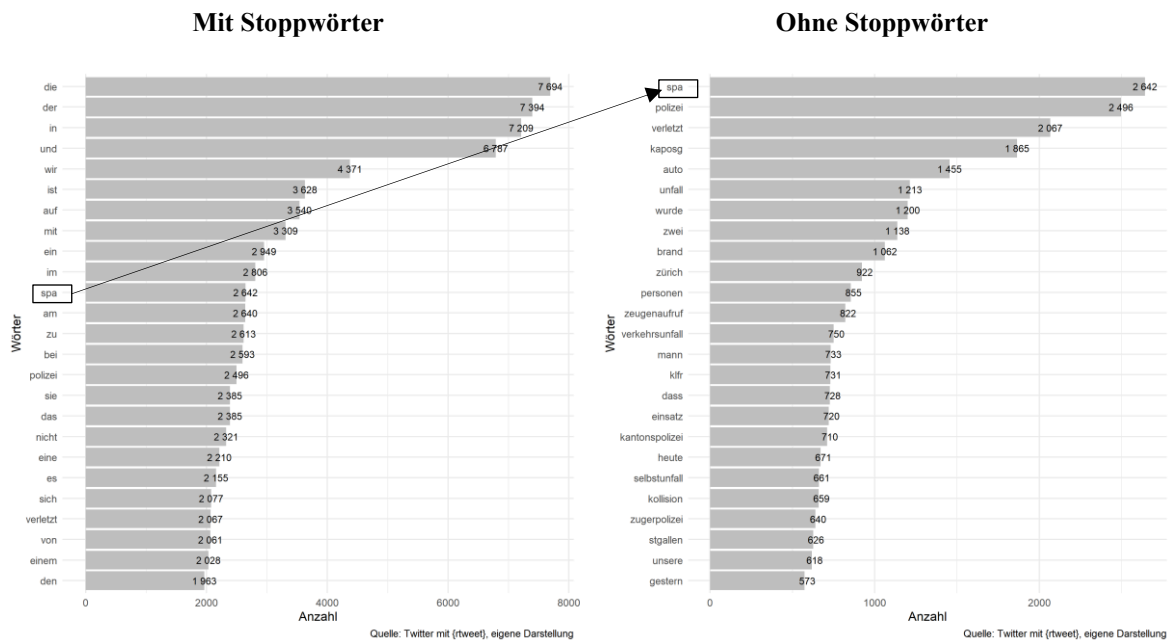


Abbildung 11: Häufigste Wörter in den untersuchten Tweets, mit und ohne Stoppwörter

Dabei zeigt sich ein erstes Problem: Es überwiegen so genannte Stoppwörter, welche sehr häufig auftreten, aber gleichzeitig kaum inhaltliche Relevanz aufweisen. Diese Stoppwörter wurden deshalb in einem nächsten Schritt entfernt mit Hilfe der „get_stopwords“-Funktion des Pakets {tidytext}, welche auch für die deutsche Sprache verfügbar ist. Nach dieser Bereinigung zeigt sich das Wort „spa“ als häufigstes benutztes Token, gefolgt von „polizei“ (Abbildung 11). Diese zwei Wörter sind zwar noch immer nicht sehr aussagekräftig, durch die Bereinigung hat die inhaltliche Aussagekraft der häufigsten Wörter jedoch zugenommen (rechte Seite der Abbildung 11). Eine Überprüfung des Tokens „spa“ zeigt, dass es sich dabei um ein Kürzel eines Mitarbeitenden der Stadtpolizei Zürich handelt, der die von ihm verfassten Tweets mit dem Begriff „^spa“ bezeichnet, wie dies alle Mitarbeitenden der Stadtpolizei Zürich tun, die Tweets über den offiziellen Kanal verschicken. Dieses Token wurde demzufolge ebenfalls entfernt für nachfolgende Untersuchungen.

Die nun bereinigte Liste ergibt Aufschluss über die Tweet-Inhalte der Polizeien: So erscheinen „verletzt“, „auto“, „unfall“, „brand“, „zeugenaufruf“, „verkehrsunfall“, „selbstunfall“ und „kollision“ in den 25 häufigsten Tokens, was darauf hindeutet, dass häufiger zu Unfällen als z. B. zu schweren Gewaltdelikten getweetet wird (wobei Unfälle auch häufiger vorkommen als schwere Gewaltdelikte). So verzeichnete die Polizeiliche Kriminalstatistik

für den Kanton Zürich im Jahr 2021 5892 Delikte gegen Leib und Leben,²⁹ während sich im gleichen Jahr im Kanton Zürich 15 724 polizeilich registrierte Verkehrsunfälle ereigneten.³⁰

3.4.1 Häufigste Wörter der Kantons- und der Stadtpolizei Zürich

In diesem Kapitel liegt das Augenmerk auf dem Vergleich der Textinhalte der Tweets der beiden größten Polizeikorps im Kanton Zürich. Diese beiden Polizeikorps wurden ausgewählt, weil sie einerseits eine vergleichbare personelle Größe aufweisen und andererseits in einigen Bereichen eine mehr oder weniger enge Zusammenarbeit pflegen.³¹ Es soll nachfolgend geprüft werden, ob sie ähnliche Inhalte auf Twitter verschicken.

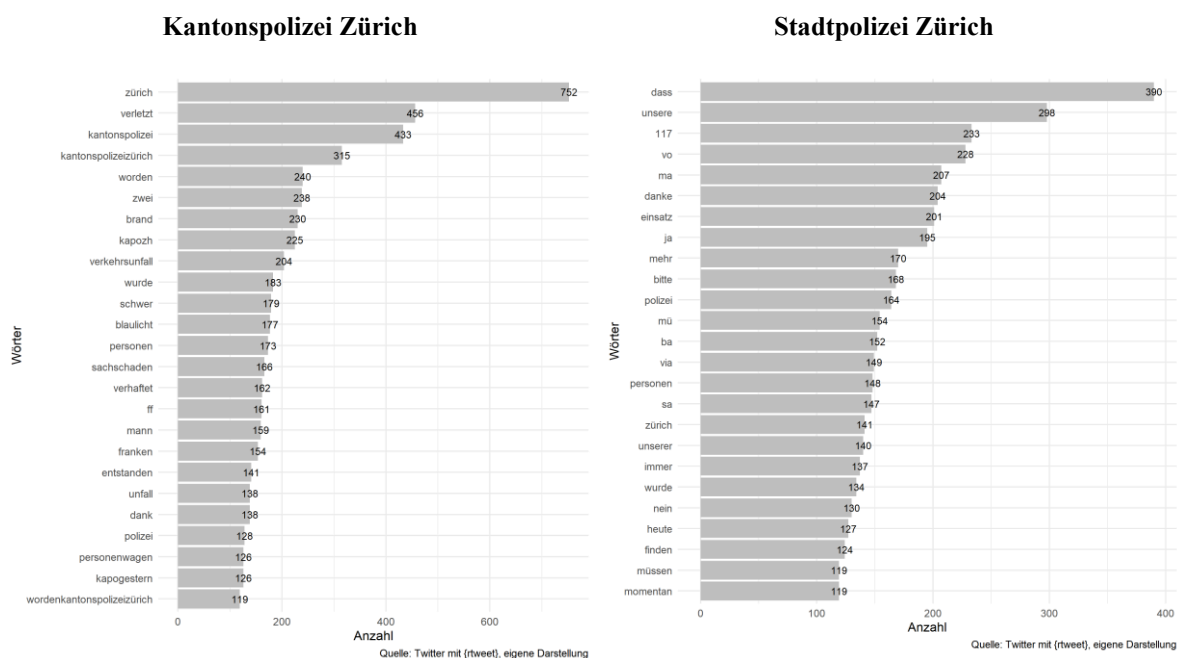


Abbildung 12: Häufigste Wörter in den untersuchten Tweets der Kantonspolizei Zürich und Stadtpolizei Zürich; jeweils ohne Stoppwörter und ohne "spa"

²⁹ <https://www.zh.ch/de/sicherheit-justiz/delikte-praevention/kriminalstatistik.html> [letzter Aufruf: 15.12.2022].

³⁰ <https://www.zh.ch/content/dam/zhweb/bilder-dokumente/themen/sicherheit-justiz/sicher-unterwegs/vusta/aktuell/vusta2021.pdf> [letzter Aufruf: 15.12.2022].

³¹ Die Aufgabenteilung zwischen Stadt- und Kantonspolizei Zürich ist im Polizeiorganisationsgesetz vom 29. November 2004 geregelt; https://www.zh.ch/de/politik-staat/gesetze-beschlusse/gesetzessammlung/zhlex-ls/erlass-551_1-2004_11_29-2006_01_01-100.html [letzter Aufruf: 23.12.2022].

In Abbildung 12 sind die häufigsten benutzten Wörter der Kantonspolizei Zürich und der Stadtpolizei Zürich zu sehen.³² Auf den ersten Blick zeigen sich kaum Gemeinsamkeiten zwischen den Tokens der beiden Polizeien. Während z. B. die Kantonspolizei das Wort „Zürich“ sehr häufig einzusetzen scheint, ist dies bei der Stadtpolizei Zürich viel seltener der Fall. Zudem lässt sich aus den Tokens der Kantonspolizei mehr inhaltlicher Kontext erahnen („verletzt“, „brand“, „verkehrsunfall“, „sachschaden“ etc.) als aus den Tokens der Stadtpolizei Zürich.

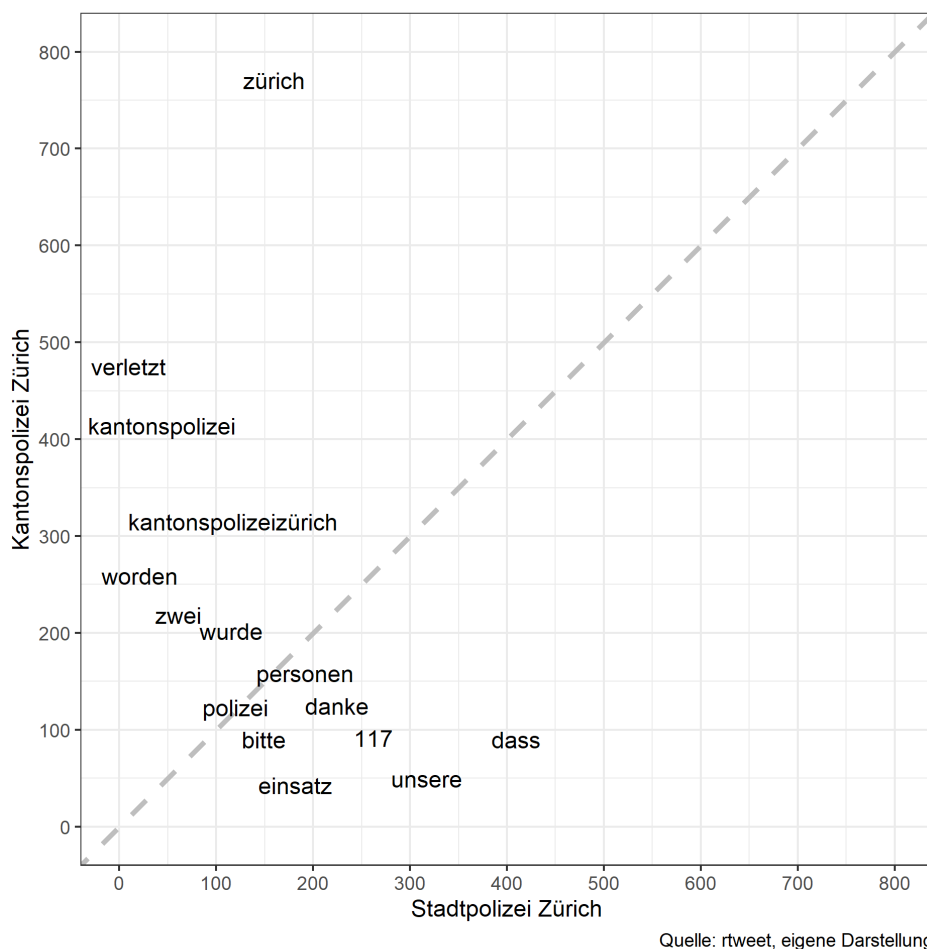


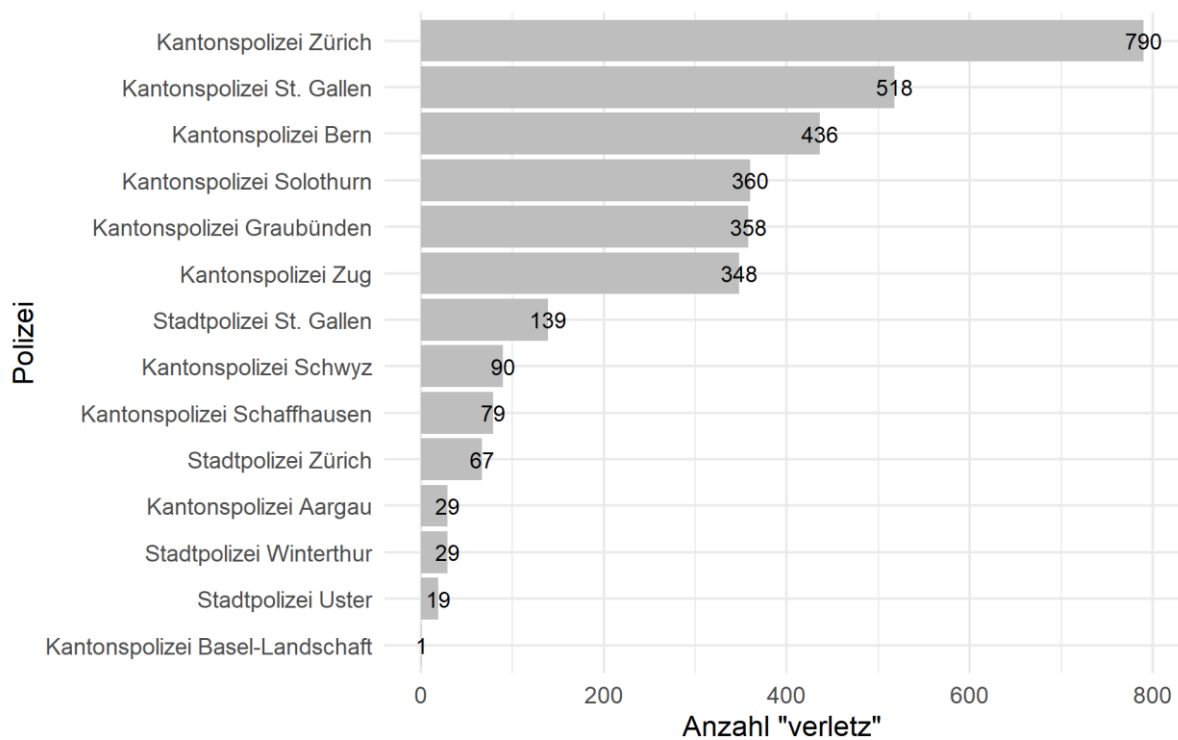
Abbildung 13: Vergleich der Worthäufigkeit in Tweets der Kantons- und Stadtpolizei Zürich

Dass nur wenig Überschneidung besteht zwischen der Kantons- und der Stadtpolizei Zürich in den Wörtern, die sie in ihren Tweets benutzen, ist auch in Abbildung 13 ersichtlich: Auf der X-Achse sind die Worthäufigkeiten der

³² Dabei zeigen sich die Limitationen des Verfahrens zur Entfernung von Stoppwörtern: Das relativ gebräuchliche Wort «dass» wurde nicht entfernt.

Stadtpolizei Zürich, auf der Y-Achse diejenigen der Kantonspolizei Zürich ersichtlich; aufgezeigt werden die gemeinsamen Wörter. Man sieht, dass z. B. das Wort „Polizei“ von beiden Polizeien ähnlich häufig benutzt wird (von der Kantonspolizei 128-mal, von der Stadtpolizei 164-mal). Dem gegenüber wird das Wort „Zürich“ zwar von beiden Polizeien benutzt, aber viel häufiger von der Kantonspolizei Zürich (752-mal) als von der Stadtpolizei Zürich (141-mal). Es lässt sich somit festhalten, dass sich diesen beiden Polizeikorps bezüglich der benutzten Wörter in ihren Tweets unterscheiden.

3.4.2 Tweets mit Inhalt „verletzt“

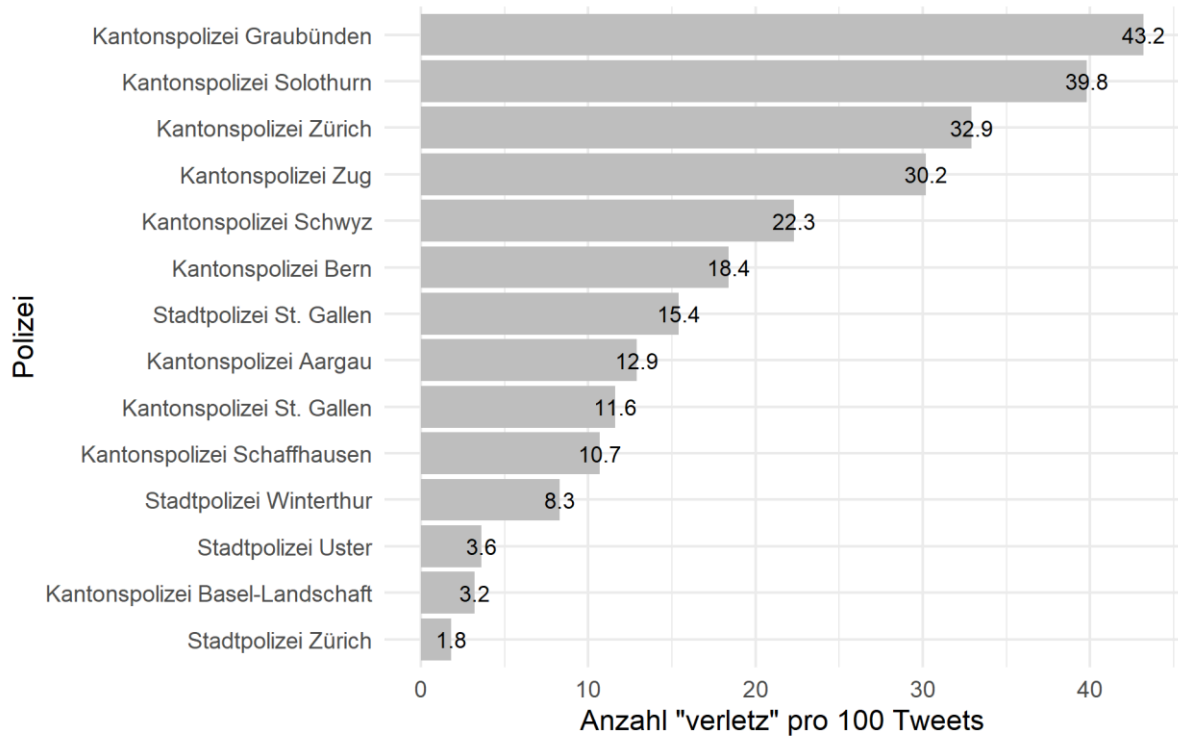


Quelle: Twitter mit {rtweet}, eigene Darstellung

Abbildung 14: Absolute Anzahl Tweets mit Inhalt "verletzt", nach Polizei

Die Textinhalte können auch nach dem Vorkommen eines bestimmten Wortes durchsucht und analysiert werden. Nachfolgend wurde der Begriff „verletzt“ gesucht, um sowohl die Wörter „verletzt“ als auch „Verletzung“ zu erfassen. In Abbildung 14 ist aufgezeigt, wie häufig der Begriff „verletzt“ in den Tweets der verschiedenen Polizeikorps benutzt wird. In absoluten Zahlen benutzen die Kantonspolizei Zürich und St. Gallen den Begriff am häufigsten (790, resp. 518 Nennungen), während er bei der Kantonspolizei Basel-Landschaft nur ein einziges Mal vorkommt. Allerdings sind die Kantonspolizeien

St. Gallen und Zürich auch zwei der drei Korps, welche die meisten Tweets im untersuchten Zeitraum verschickt haben (siehe Abbildung 1 auf Seite 10). Aus diesem Grund werden die Nennungen gewichtet pro 100 Tweets (Abbildung 15).



Quelle: Twitter mit {rtweet}, eigene Darstellung

Abbildung 15: Anzahl Tweets mit Inhalt "verletzt", nach Polizei, gewichtet pro 100 Tweets

So ergibt sich ein differenzierteres Bild: Pro 100 Tweets benutzt die Kantonspolizei Graubünden den Begriff „verletzt“ am häufigsten, nämlich 43.2-mal. D. h. fast jeder zweite Tweet der Kantonspolizei Graubünden dürfte sich mit einer verletzten Person befassen. Bei der Kantonspolizei Zürich ist es ca. jeder dritte Tweet, bei der Stadtpolizei Zürich nur ca. jeder 55. Dies obwohl sich im Jahr 2021 in der Stadt Zürich 1223 Verkehrsunfälle mit Personenschaden ereigneten, im restlichen Kantonsgebiet (ohne die Stadt Winterthur, wo die Stadtpolizei Winterthur zuständig ist) 1810 Verkehrsunfälle und im Kanton Graubünden lediglich 462.³³ Zwar müssen nicht alle Tweets mit dem Inhalt „verletzt“ in Zusammenhang mit einem Verkehrsunfall stehen, aber Verkehrsunfälle dürften doch den größten Anteil ausmachen. Dieser Befund ist ein weiteres Indiz, dass die Tweets der Polizeien sich inhaltlich unterscheiden.

³³ Kantonspolizei Zürich (2021), S. 12; Kantonspolizei Graubünden (2022), S. 9.

3.4.3 Tweets mit Inhalt „raub“

Für das Wort „raub“ wird nachfolgend die analoge Analyse durchgeführt.³⁴ Absolut gesehen hat die Kantonspolizei St. Gallen am häufigsten von allen Polizeien das Wort „raub“ benutzt (Abbildung 16), gefolgt von der Kantonspolizei Bern. Auch bei Gewichtung nach Anzahl Tweets schreibt die Kantonspolizei Bern am häufigsten von „raub“ (Abbildung 17). Auffallend ist, dass die höchste relative Häufigkeit hier jedoch nur gerade 3.1 beträgt (Kantonspolizei Bern), im Vergleich zu den 43.2 Nennungen von „verletzt“ pro 100 Tweets bei der Kantonspolizei Graubünden (Abbildung 15). Die Polizeien scheinen also klar häufiger zu Unfällen zu tweeten als zu schwerer Kriminalität (was wiederum ein Abbild der effektiven Einsatzarten sein dürfte, siehe Kapitel 3.4).

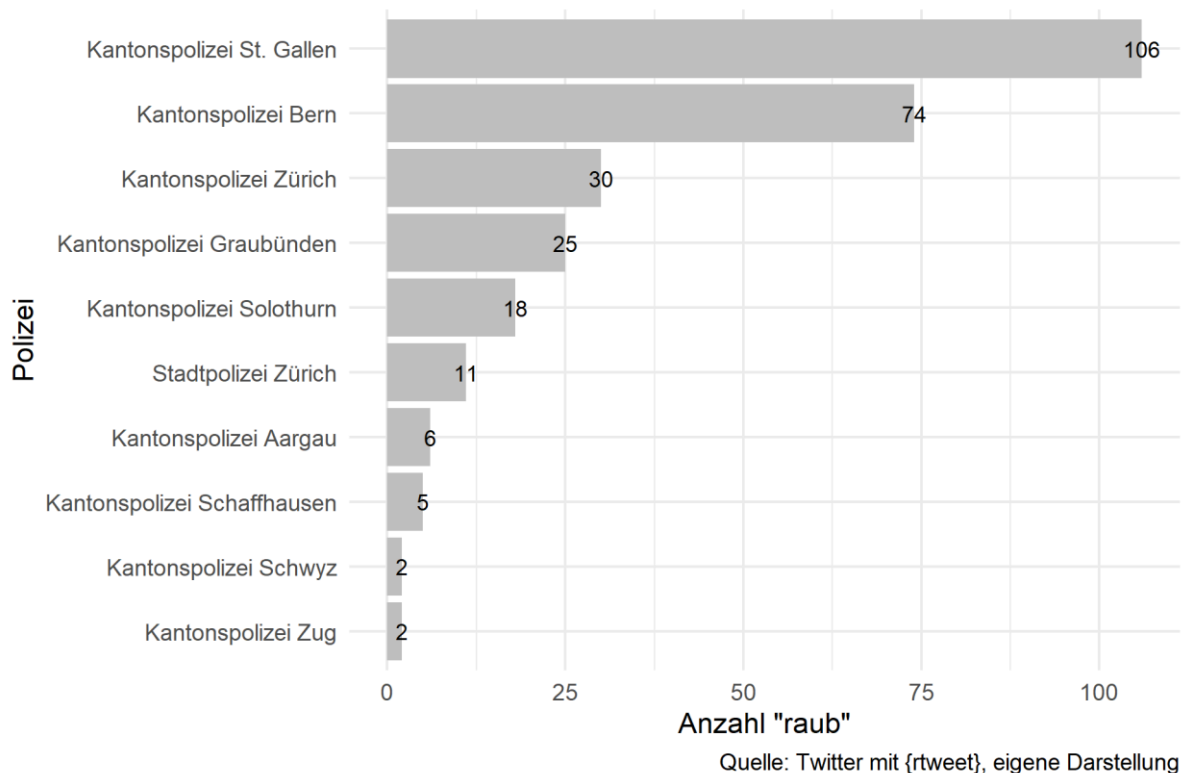
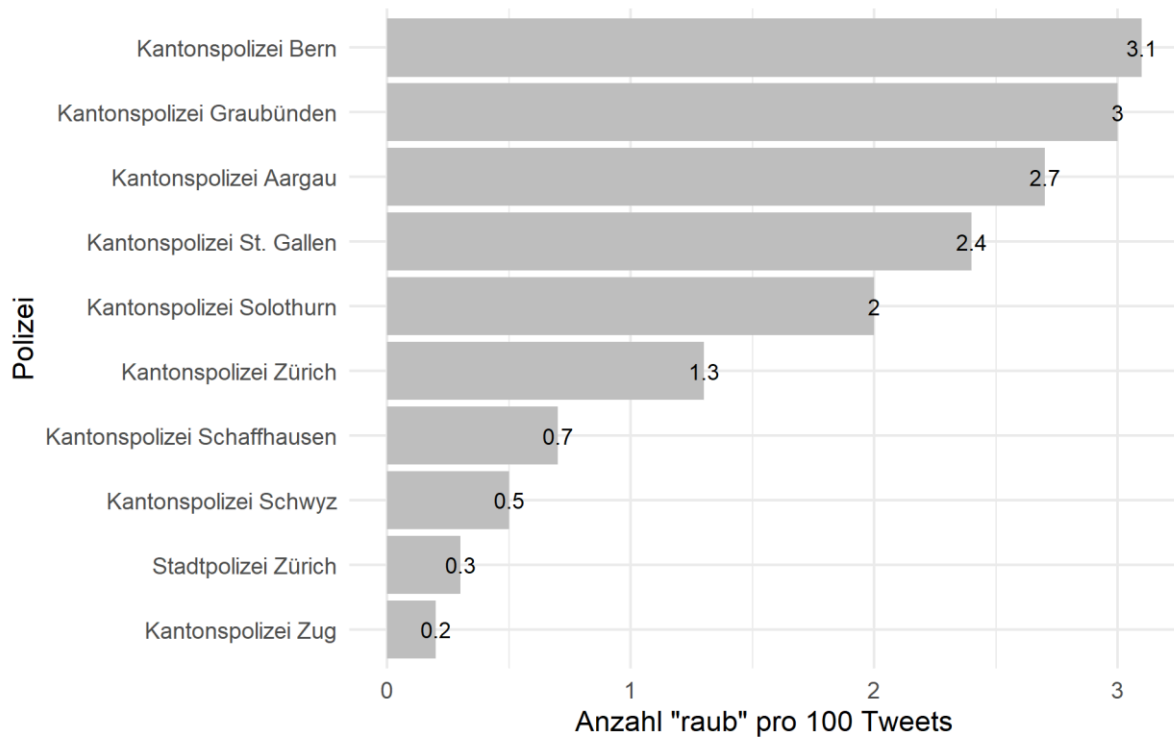


Abbildung 16: Absolute Anzahl Tweets mit Inhalt "raub", nach Polizei

³⁴ Die Gross- und Kleinschreibung spielt hier keine Rolle, dafür der Umlaut: Der Begriff «räub», wie er zum Beispiel im Wort «Räuber» vorkommen würde, kommt insgesamt nur vier Mal vor unter allen Wörtern.



Quelle: Twitter mit {rtweet}, eigene Darstellung

Abbildung 17: Anzahl Tweets mit Inhalt "raub", nach Polizei, gewichtet pro 100 Tweets

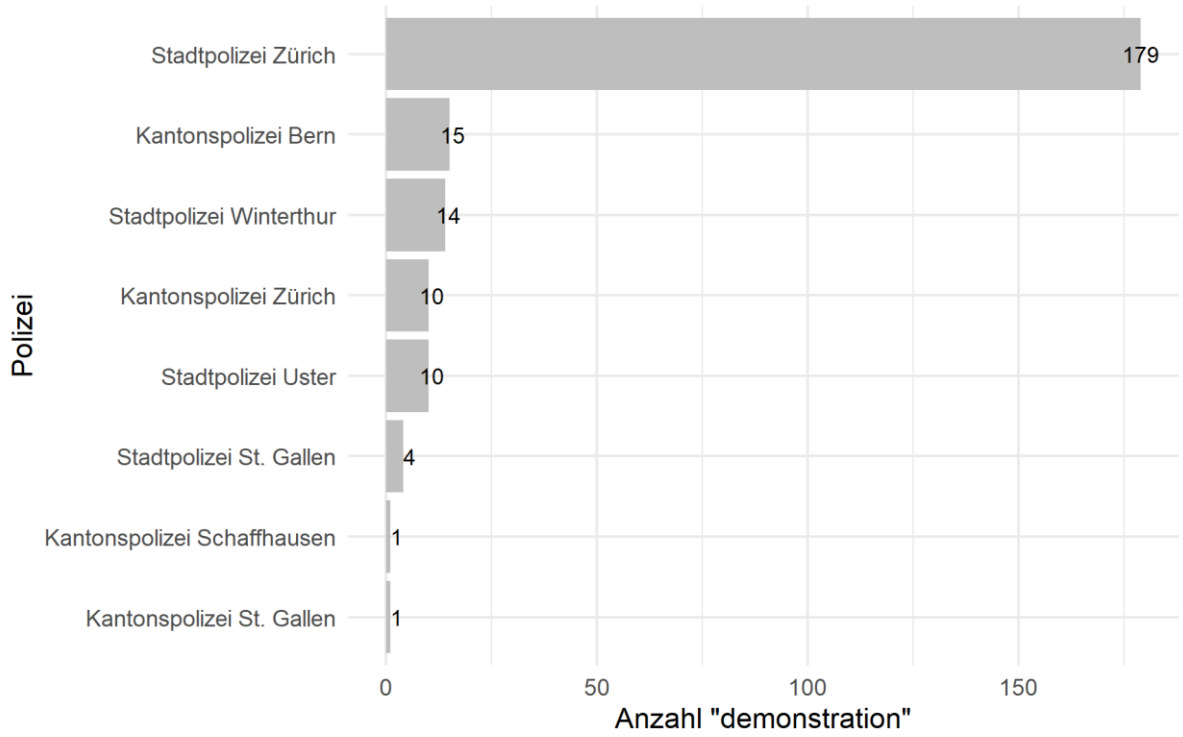
3.4.4 Tweets mit Inhalt „demonstration“

Im Jahr 2021 ereigneten sich in der Stadt Zürich, der größten Stadt der Schweiz, 360 Demonstrationen und Kundgebungen³⁵, in der Hauptstadt Bern 337³⁶. Die Anzahl der Anlässe ist also ungefähr vergleichbar in den beiden Städten. Betrachtet man die Nennung des Begriffs „demonstration“, benutzt die Stadtpolizei Zürich diesen Begriff jedoch weitaus häufiger als die Kantonspolizei Bern (welche auch für die Stadt Bern zuständig ist; Abbildung 18). Hier wird also bereits ein erster Unterschied sichtbar; die Kantonspolizei Bern tweetet sehr viel weniger zu Demonstrationen, obwohl solche in der Stadt Bern praktisch gleich häufig vorkommen wie in der Stadt Zürich.

Interessant ist, dass bei den gewichteten Häufigkeiten (Abbildung 19) die Kantonspolizei Bern den Begriff „demonstration“ sogar noch seltener verwendet als die Stadtpolizeien Winterthur und Uster, der zweit- und drittgrössten Stadt im Kanton Zürich

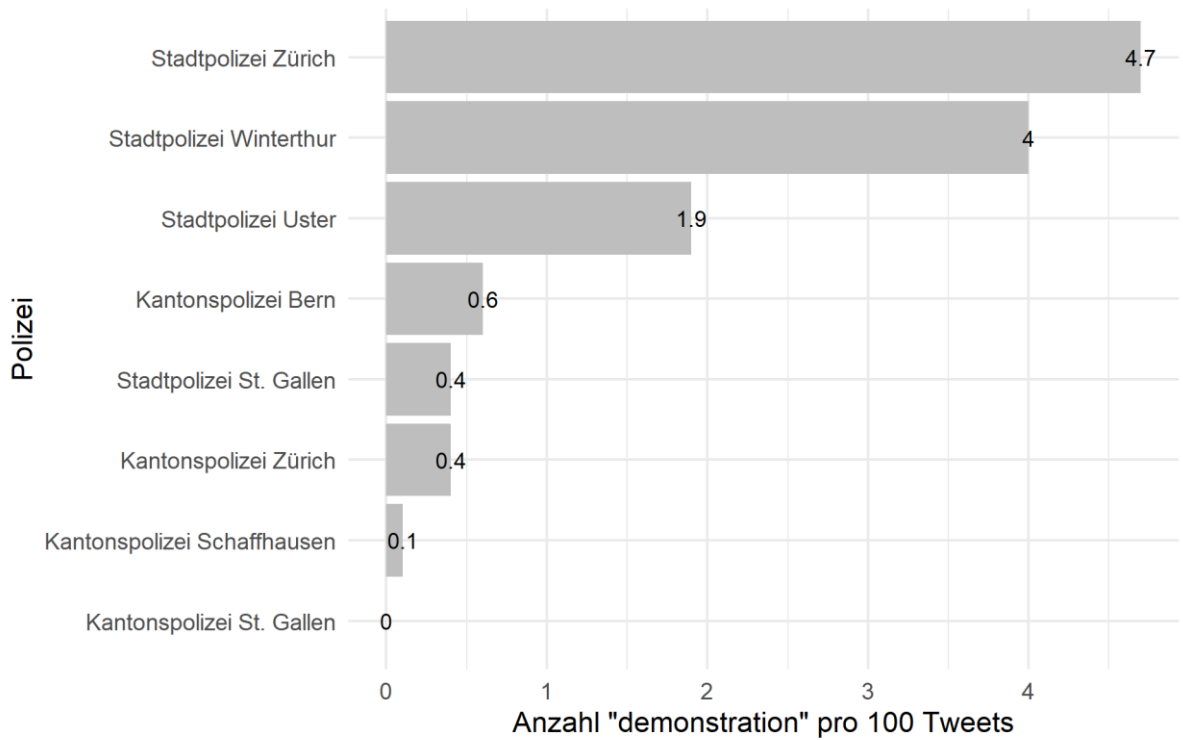
³⁵ Stadtrat der Stadt Zürich (2022), S. 118.

³⁶ Persönliche Mitteilung per Mail von der Kommunikationsverantwortlichen der Direktion für Sicherheit, Umwelt und Energie der Stadt Bern, 16.12.2022.



Quelle: Twitter mit {rtweet}, eigene Darstellung

Abbildung 18: Absolute Anzahl Tweets mit Inhalt "demonstration", nach Polizei



Quelle: Twitter mit {rtweet}, eigene Darstellung

Abbildung 19: Anzahl Tweets mit Inhalt "demonstration", nach Polizei, gewichtet pro 100 Tweets

4. Fazit

Das hier dargelegte exploratives Vorhaben zeigt, dass deutschschweizerische Polizeikorps wie auch Polizeien in anderen Ländern Twitter häufig als Kommunikationsmittel einsetzen. Nur einige kleinere Polizeikorps betreiben kein eigenes Twitter-Konto. Die überwiegende Mehrheit der größeren Polizeien auf kantonaler und kommunaler Ebene sind auf Twitter vertreten (siehe Tabelle 1).

Die Datenanalyse zeigt zwischen den einzelnen Korps deutlich ein unterschiedliches Kommunikationsverhalten: Während einige Polizeikorps Twitter häufig als Kommunikationskanal einsetzen, tun diese andere Polizeien nur selten. Aufgrund der aktuell vorliegenden Forschungsergebnisse ist davon auszugehen, dass die Intensität der Twitter-Nutzung einerseits durch die verfügbaren Personalressourcen beeinflusst ist, andererseits durch die Art der Nutzung: Wird Twitter lediglich als weiterer Kommunikationskanal genutzt, über den zusätzlich zu den bisherigen Kanälen Medienmitteilungen verschickt werden, beansprucht dies weniger personelle Ressourcen als wenn Twitter als Medium genutzt wird, um mit der Bevölkerung in einen Dialog zu treten.

Die Polizeikorps erzielen sehr unterschiedliche Reichweiten: Während die Stadtpolizei Zürich über 100 000 Follower:innen erreicht, sind es bei der Kantonspolizei Schaffhausen ca. 650.³⁷ Eine große Zahl an Follower:innen bedeutet jedoch nicht automatisch eine häufige Interaktion mit der Bevölkerung: Pro 1000 Follower:innen erreicht die Stadtpolizei Zürich am wenigsten Interaktionen (Retweets und „Gefällt mir“) aller untersuchten Polizeikorps (Abbildung 10). Wie das Beispiel der Kantonspolizei Bern (Abbildung 8) zeigt, kann zudem ein einzelner Tweet diese Kennzahlen stark verfälschen. Die Resultate der Reichweitemessung auf Twitter sind deshalb kritisch zu hinterfragen.

Bei der Analyse der Textinhalte der Tweets zeigen sich weitere Unterschiede zwischen den Polizeien: Während einige Polizeien häufig Tweets verschicken, deren Wortwahl auf verletzte Personen und somit auf Unfälle schließen lassen, tun dies andere viel seltener. Das gleiche lässt sich für die Themen „Raub“ und „Demonstration“ beobachten. Insgesamt werden viel häufiger Tweets zu Verletzungen als zu Raub oder Demonstrationen verschickt, was wiederum die Verteilung der Einsatzgründe der Polizeien reflektieren dürfte.

³⁷ Die Zahl in Abbildung 6 stammt aus der Datenerhebung im Herbst 2022, per 18.12.2022 hatte die Kantonspolizei Schaffhausen 652 Follower:innen.

Die Nutzung von Twitter-Daten zur Beantwortung von sozialwissenschaftlichen Fragestellungen ist relativ einfach:³⁸ Die Daten sind zugänglich und strukturiert. Die Analyse benötigt jedoch differenzierte methodische Instrumente, idealerweise eine Kombination von quantitativen und qualitativen Methoden, um den diesen Daten inhärenten Herausforderungen bezüglich Verallgemeinerbarkeit und Aussagekraft begegnen zu können. Wie oben bereits ausgeführt, bedeutet eine große Anzahl von Follower:innen nicht automatisch eine breite Erreichung der Bevölkerung und viele Interaktionen. Twitter-Nutzende stellen zudem nur einen Bruchteil der Gesamtbevölkerung dar. Es darf demzufolge bei der Analyse von Twitter-Daten nicht von einer Repräsentativität ausgegangen werden. Dies zeigt, dass der Anspruch an die sozialen Medien als Instrument eines bürgernahen Kommunikationsmittels um das Vertrauen der Bevölkerung in die Polizeibehörden zu erhöhen und so kriminalpräventive Wirkung zu erzielen, weder einfach einzulösen noch nachzuweisen ist.

Soziale Medien prägen heutzutage in hohem Ausmass gesellschaftliche Debatten. Die Plattformen, über die digitale Kommunikation verläuft, mögen sich ändern. Konstant bleibt dabei die Herausforderung für Sozialwissenschaftler:innen, einerseits Einfluss und Konsequenzen dieser Kommunikationsformen auf die Gesellschaft zu erforschen und zu reflektieren sowie andererseits – angesichts der Spezifika der zu untersuchenden Daten (u.a. des Umfangs an Daten) – die eigenen Methoden der Analyse auf deren Aussagekraft hin zu reflektieren.

Literatur

- Broekman, C. C. M. T./de Vries, A./Huis in 't Veld, M. A. A./Mente, R./Kerstolt, J. H. (2017): Social Media: Facilitator and Stimulator of Community Policing, in: Bayerl, P. S./Karlović, R./Akhgar, B./Markarian, G. (Hrsg.): Community Policing - A European Perspective, Cham, S. 167–191, Online unter https://doi.org/10.1007/978-3-319-53396-4_13 [Stand: 01.09.2021].
- Bullock, K. (2018): The Police Use of Social Media: Transformation or Normalisation?, *Social Policy and Society*, 04., Vol. 17 (2), S. 245–258, Online unter <https://doi.org/10.1017/S1474746417000112>.
- Bullock, K./Garland, J./Coupar, F. (2021): Police-community engagement and the affordances and constraints of social media, *Policing and Society*, Vol. 31 (3), S. 373–385, Online unter <https://doi.org/10.1080/10439463.2020.1831498>.

³⁸ Tufekci (2014), S. 506.

- Fielding, N. G. (2021): Police communications and social media, *European Journal of Criminology*, 06.04., S. 147737082199896, Online unter <https://doi.org/10.1177/1477370821998969>.
- Johann, M./Oswald, M. (2018): Bürgerdialog 2.0 – Eine empirische Analyse zum Einsatz von Facebook als Kommunikationsmedium deutscher Polizeien, in: Rüdiger, T.-G./Bayerl, P. S. (Hrsg.): *Digitale Polizeiarbeit*, Wiesbaden, S. 19–38, Online unter https://doi.org/10.1007/978-3-658-19756-8_2.
- Jungblut, M./Jungblut, J. (2022): Spreading information or engaging the public? The German police’s communication on Twitter, *Public Management Review*, Online unter <https://doi.org/10.1080/14719037.2022.2142653>.
- Kantonspolizei Graubünden (2022): *Verkehrsunfallstatistik 2021*. Kanton Graubünden, Chur.
- Kantonspolizei Zürich (2021): *Verkehrsunfallstatistik Kanton Zürich 2021*, Zürich.
- Kearney, M. W. (2019): rtweet: Collecting and analyzing Twitter data, *Journal of Open Source Software*, Vol. 4 (42), S. 1829, Online unter <https://doi.org/10.21105/joss.01829>.
- Leppert, K./Saliterer, I./Korać, S. (2022): The role of emotions for citizen engagement via social media – A study of police departments using twitter, *Government Information Quarterly*, 07., Vol. 39 (3), S. 101686, Online unter <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101686>.
- Mayes, L. (2021): Social media and community-oriented policing: examining the organizational image construction of municipal police on Twitter and Facebook, *Police Practice and Research*, 15.01., Vol. 22 (1), S. 903–920, Online unter <https://doi.org/10.1080/15614263.2020.1843459>.
- R Core Team (2022): *R: A language and environment for statistical computing*, Vienna, Austria, Online unter <https://www.R-project.org/>.
- Silge, J./Robinson, D. (2016): tidytext: Text mining and analysis using tidy data principles in R, *JOSS*, Vol. 1 (3), Online unter <https://doi.org/10.21105/joss.00037>.
- Stadtrat der Stadt Zürich (2022): *Geschäftsbericht der Stadt Zürich*, Zürich, 03., Online unter <https://www.stadt-zuerich.ch/content/dam/stzh/portal/Deutsch/politik-der-stadt-zuerich/Publikationen%20und%20Broschueren/Geschaeftsbericht/2021/geschaeftsbericht-2021.pdf>.
- Sucic, I./Karlović, R. (2017): Community Policing in Support of Social Cohesion, in: Bayerl, P. S. (Hrsg.): *Community Policing - A European Perspective*.
- Tufekci, Z. (2014): Big questions for social media big data: Representativeness, validity and other methodological pitfalls, Online unter <https://www.aaai.org/ocs/index.php/ICWSM/ICWSM14/paper/view/8062>.
- Tzscheuschner, S. (2022): Krisenkommunikation mit 280 Zeichen – ein internationaler Vergleich polizeilicher Öffentlichkeitsarbeit in Krisenfällen über den sozialen Kurznachrichtendienst Twitter, in: Jäger, T./Daun, A./Freudenberg, D. (Hrsg.): *Politisches Krisenmanagement*, Wiesbaden, S. 195–236, Online unter https://doi.org/10.1007/978-3-658-33761-2_9.
- Wagner, D./vom Feld, L./Görger, T. (2020): Alter Wein in Neuen Medien? Polizeiliche Kommunikationspraxis in Social Media und Herausforderungen moderner Kriminalprävention, in: Rüdiger, T.-G./Bayerl, P. S. (Hrsg.): *Cyberkriminalologie: Kriminologie für das digitale Zeitalter*, Wiesbaden, S. 625–652, Online unter <https://doi.org/10.1007/978-3-658-28507-4>.

- Wichum, R./Zetti, D.* (Hrsg.) (2022): Zur Geschichte des digitalen Zeitalters, in: Geschichte des digitalen Zeitalters, Wiesbaden, Online unter <https://doi.org/10.1007/978-3-658-34506-8>.
- Wickham, H.* (2016): ggplot2: Elegant graphics for data analysis, Online unter <https://ggplot2.tidyverse.org>.
- Wickham, H./Averick, M./Bryan, J./Chang, W./McGowan, L. D./François, R./Grolemund, G./Hayes, A./Henry, L./Hester, J./Kuhn, M./Pedersen, T. L./Miller, E./Bache, S. M./Müller, K./Ooms, J./Robinson, D./Seidel, D. P./Spinu, V./Takahashi, K./Vaughan, D./Wilke, C./Woo, K./Yutani, H.* (2019): Welcome to the tidyverse, *Journal of Open Source Software*, Vol. 4 (43), S. 1686, Online unter <https://doi.org/10.21105/joss.01686>.
- Wickham, H./François, R./Henry, L./Müller, K.* (2022): dplyr: A grammar of data manipulation, Online unter <https://CRAN.R-project.org/package=dplyr>.