

Zusammenfassung

Die vorliegende Masterarbeit beschäftigt sich mit der Krisenkommunikation von Polizeien im Rahmen von herausragenden Einsatzlagen und hierbei im Speziellen mit der Nutzung von Social Media als Kommunikationsmittel. Ausgehend von der allgemeinen Krise werden die Besonderheiten der polizeilichen Krisenkommunikation, die Veränderung der medialen Landschaft sowie die aktuell gegebenen Möglichkeiten der Nutzung von sozialen Medien durch die Polizeien theoretisch betrachtet. Die im Rahmen von herausragenden Einsatzlagen betriebene Krisenkommunikation der Polizeien München, Berlin und Hamburg wird ausgewertet und die Kommunikation mittels Social Media detailliert analysiert. Es ist deutlich zu erkennen, dass die Kommunikation nicht mittels Schablone erfolgen kann. Keine Krise ist identisch und so bedarf es für unterschiedliche Krisen auch unterschiedlicher Kommunikationsstrategien. Insgesamt kann in den untersuchten Fällen den Behörden eine gelungene Krisenkommunikation attestiert werden und zusammenfassend festgestellt werden, dass die Polizei in Krisensituationen einen verlässlichen Informationslieferanten darstellt.

Abstract

People use social media as a communication channel directly sharing information of all kind conveniently with other people. Recently, administrations and public authorities have started using social media to reach people directly. The aims of this study were to analyze and research police department communications in crisis management during major events and in detail using social media as a communication channel in these special situations. In this study, crises are theoretically examined starting from analyzing general crises, the characteristics of crisis communication by the police, the effects of a changing media landscape and the latest trend of police departments leveraging social media. Subsequent to this, the crisis communications by the police departments Munich, Berlin and Hamburg during major events was assessed and the social media communication was analyzed in detail. As an obvious result, the use of template-driven communication is not applicable as no crisis is identical to another crisis. As crises are widely different the communication strategy needs to be adapted for each crisis. In the examined case studies the police departments applied appropriate crisis communication using social media concluding that police authorities are a reliable source of information.