

**@police**

# **Die Einführung von sozialen Medien als Kommunikationsmittel europäischer Polizeibehörden**

**Dr. Sebastian Denef**  
**Fraunhofer FIT**



**@SebastianDenef**  
**@COMPOSITEprj**



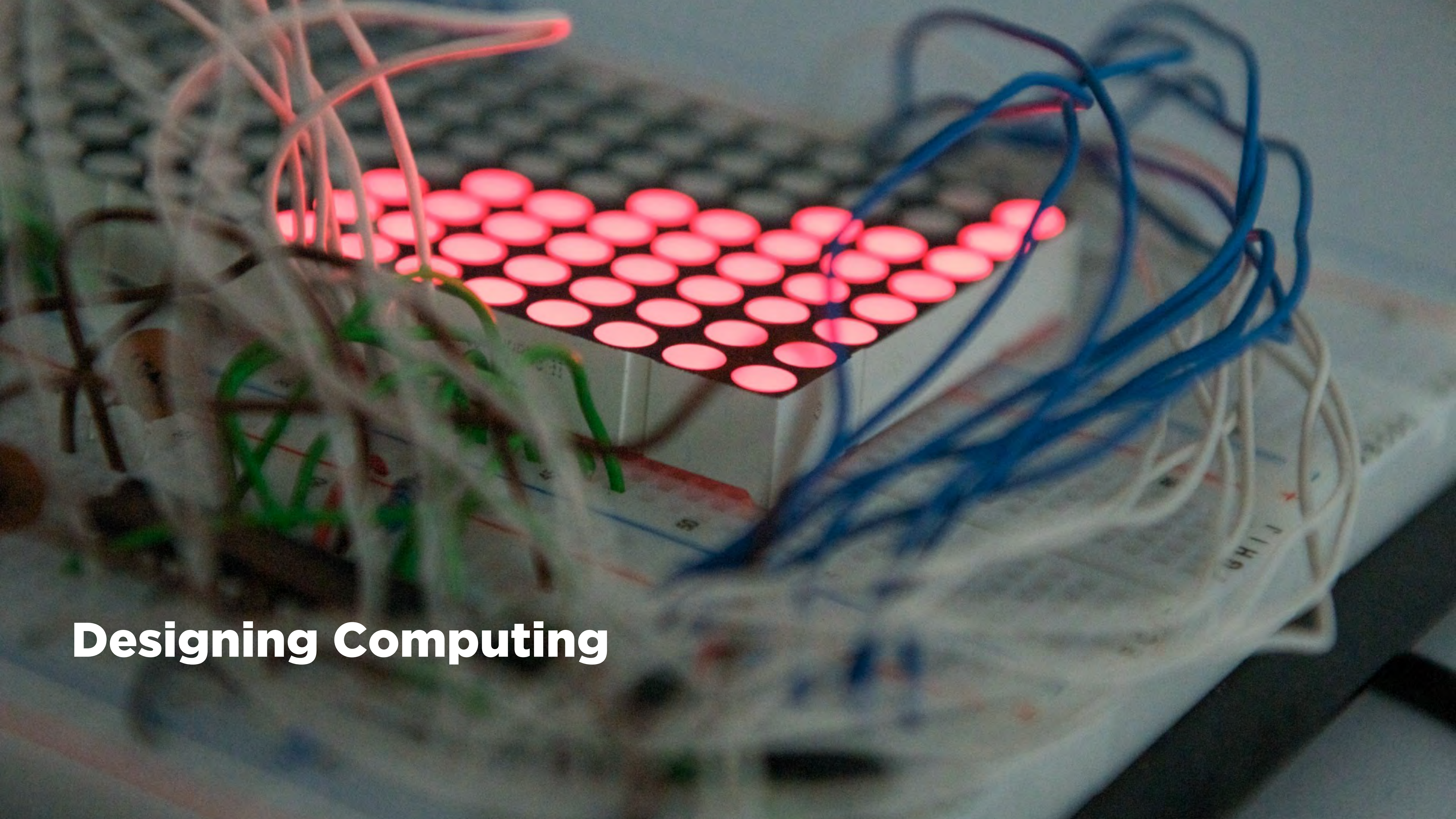


# Fraunhofer

FIT







# Designing Computing





# Designing Computing for People





**Designing Computing  
for People  
in Real World Scenarios**



# Das COMPOSITE Projekt





# COMPOSITE

COMPARATIVE POLICE  
STUDIES IN THE EU





**COMPOSITE**

COMPARATIVE POLICE  
STUDIES IN THE EU



Project Consortium

- 1

Erasmus-University  
Rotterdam, Netherlands  
(Coordinator)
- 2

University Utrecht,  
Netherlands
- 3

Police Academy of the  
Netherlands
- 4

Fachhochschule der Polizei  
des Landes Brandenburg,  
Oranienburg, Germany
- 5

Fraunhofer-Institut für Ange-  
wandte Informationstechnik  
FIT, Sankt Augustin, Germany
- 6

University of Durham,  
United Kingdom
- 7

Sheffield University,  
United Kingdom
- 8

Capgemini Telecom Media  
Defense, France
- 9

Centre National de la Re-  
cherche Scientifique,  
Paris, France
- 10

University Antwerpen,  
Belgium
- 11

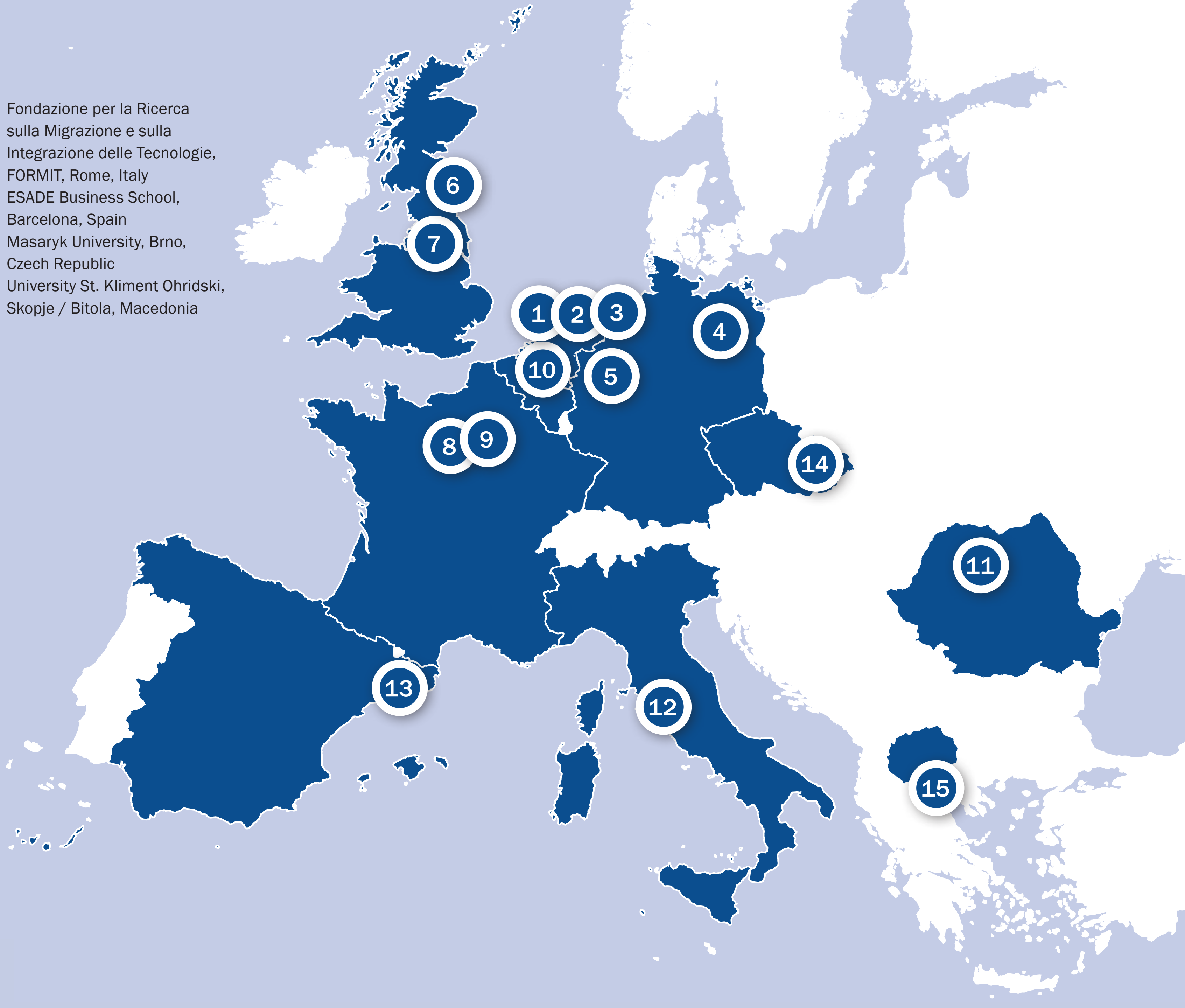
Babeş-Bolyai University, Cluj,  
Romania
- 12

Fondazione per la Ricerca  
sulla Migrazione e sulla  
Integrazione delle Tecnologie,  
FORMIT, Rome, Italy
- 13

ESADE Business School,  
Barcelona, Spain
- 14

Masaryk University, Brno,  
Czech Republic
- 15

University St. Kliment Ohridski,  
Skopje / Bitola, Macedonia





**Identification of environmental  
policing opportunities and threats.**

**Identification of internal capabilities,  
strengths and best practices.**

**Knowledge sharing capabilities and  
best practices in police organisations.**

**Structural and cultural changes  
in European police forces.**

**The identity of the police forces  
and their legitimation.**

**Leadership in police organisations.**

**Monitoring, training & consultancy.**

**Adoption of technology.**

## **Organizational Change**







**Adoption of technology.**









Photo: David Adams

Photo: David Adams



**Theme 1:  
Integrating Systems**

**Theme 2:  
Increasing Mobility**

**Theme 3:  
Surveillance Technology**

**Theme 4:  
Digital Biometrics**

**Theme 5:  
User Acceptance**

**Theme 6:  
Social Media**

# ICT Trends in European Policing

COMPOSITE  
Draft of Deliverable D4.1

Photo: David Adams

smcda







October 24-28, 2011  
**Seminar:  
Social Media  
and Policing**  
Lisbon, Portugal



June 28-30, 2011  
**Conference on  
Cybercrime,  
Cybersecurity &  
Social Media**  
Madrid, Spain



December 6, 2011  
**Social Media  
at the French Police**  
Paris, France



**Study:  
Twitter during  
#ukriots**



November 2, 2011  
**2nd European Workshop on  
Social Media as a Tool  
for Police Communcation**  
Greater Manchester Police, UK



September 27-28, 2011  
**Workshop  
Social Networks**  
LKA, Wiesbaden, Germany



January 19, 2012  
**Seminar  
New Media and Crime**  
DHPOL, Münster, Germany



June 16, 2011  
**1st European Workshop  
on Social Media as a Tool  
for Police Communcation**  
Fraunhofer FIT  
Sankt Augustin, Germany



# **Soziale Medien als Mittel der polizeilichen Kommunikation**



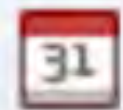


The Police

FAVORITES

 News Feed

 Messages

 Events 

 Update Status  Add Photo / Video  Ask Question

What's on your mind?



 Bonn

 Public ▼

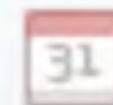
Post





The Police

FAVORITES

 News Feed Messages Events Update Status  Add Photo / Video  Ask Question

What's on your mind?



Bonn

 Public ▼

Post

# Soziale Medien als polizeiliche Informationsquelle

**... braucht einen rechtliche Rahmen**

**... erfordert Training**

**... erfordert u.U. neue Software**

**... wird breit eingesetzt**

**... erweitert bestehende Praxis**





The Police

## FAVORITES

News Feed

Messages

Events

Update Status Add Photo / Video Ask Question

What's on your mind?



Bonn

Public ▼

Post

# Soziale Medien als Kommunikationsmittel

... wird von wenigen benutzt

... ist experimentell

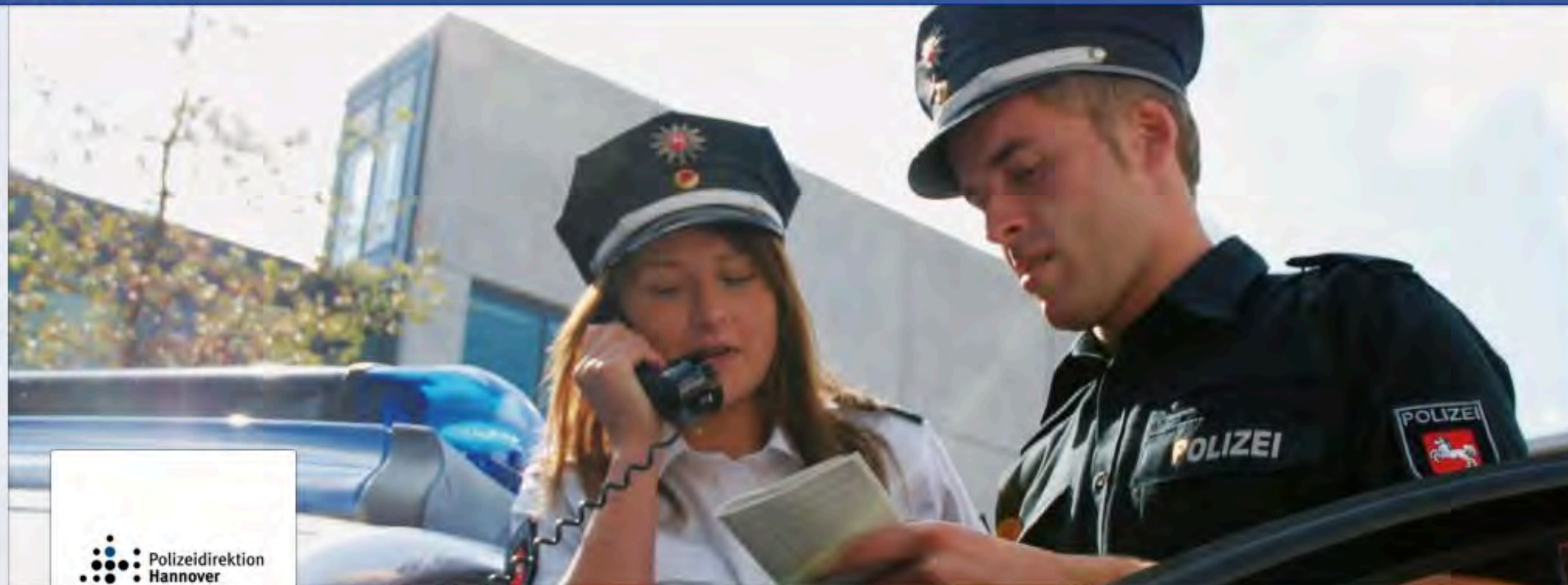
... bedarf organisationaler Veränderung





**Hannover**





Polizeidirektion  
Hannover  
Alles in Ordnung?

## Polizei Hannover

102,895 likes · 809 talking about this

✓ Liked



Legal/Law  
Polizeidirektion Hannover

About



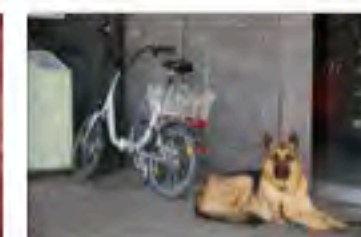
Photos

102k

Likes



Videos



Events

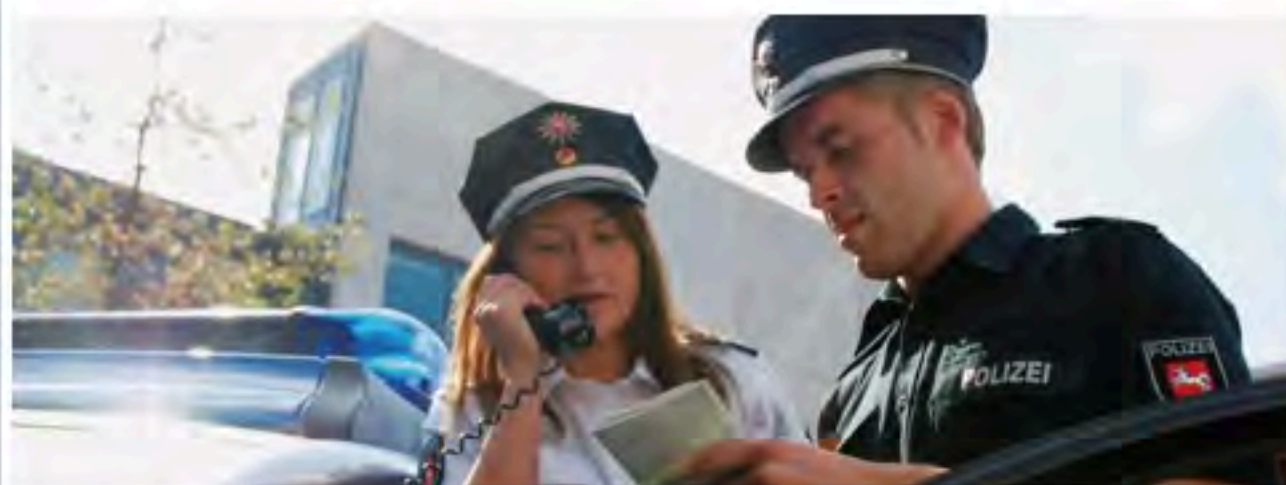
3 ▼

Highlights ▼



Polizei Hannover updated their cover photo.

March 29



Like · Comment · Share

2

312 people like this.

View all 69 comments

Write a comment...

1 Friend

Likes Polizei Hannover



Likes

See All



Cyber Licence – der Medienführerschein  
Local Business

Like



Polizei-Sportverein Hannover e. V.  
Sports Club · Sports Venue/Stadium

Like

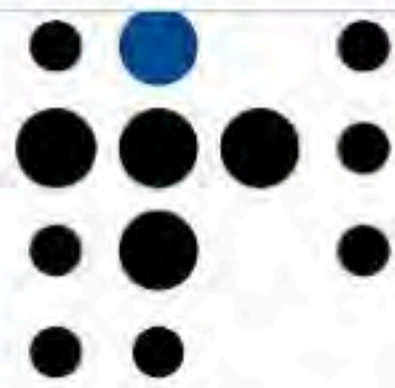




Polizei Hannover Timeline 2011 Highlights

Liked

Create a Page



# Polizeidirektion Hannover

## Alles in Ordnung?

Like Comment Share

178 128 1,551



Polizei Hannover

December 12, 2011

Hallo liebe Facebook-Gemeinde,

Wir suchen zum 01.08.2012 noch fünf Auszubildende zum Kauffrau/-mann für Bürokommunikation.

Ihr solltet folgende Voraussetzungen mitbringen:

[...See More](#)[See Translation](#)**Bürostuhl frei!**

Like Comment Share

487 123 387

Zeugenaufruf! / Bitte teilen, besonders im Raum Hannover-Lehrte!!

### 89-Jährige nach Raubtat in Lebensgefahr

Eine 89-Jährige schwebt nach einem Überfall an der Westerstraße (Lehrte) in Lebensgefahr. Ein Unbekannter hatte gestern gegen 16:45 Uhr versucht, dem Opfer die Handtasche zu entreißen. Dabei ist die Seniorin gestürzt und hat lebensbedrohliche Verletzungen erlitten. Die Polizei sucht Zeugen.

Zeugenangaben zufolge war die 89-Jährige am Nachmittag zu Fuß auf dem Gehweg der Westerstraße in Richtung Köthenwaldstraße unterwegs gewesen. In Höhe Hausnummer 5 ging sie zunächst an dem Unbekannten vorbei, der dort mit Blickrichtung zur Hauswand stand. Nachdem die Seniorin den Mann passiert hatte, drehte dieser sich um und folgte ihr. Nach wenigen Metern versuchte der Täter, die Handtasche der 89-Jährigen zu entreißen. Dabei stürzte die Seniorin. Der Unbekannte flüchtete ohne Beute auf einem Fahrrad über die Bennigsenstraße in Richtung Bahnhofstraße. Mehrere Anwohner und Passanten wurden auf die regungslos am Boden liegende Frau aufmerksam und alarmierten die Polizei. Ein Rettungswagen brachte die Seniorin in eine Klinik – sie hat schwere Kopfverletzungen erlitten, es besteht akute Lebensgefahr.

Der Gesuchte ist zwischen 35 und 40 Jahre alt, etwa 1,75 bis 1,85 Meter groß und schlank. Zur Tatzeit trug er einen dunklen Jogginganzug mit Kapuze. Der Täter flüchtete auf einem dunklen Fahrrad.

Die Polizei sucht Zeugen, die Angaben zur Tat oder dem Täter machen können. Hinweise nicht unter der Kommentarfunktion sondern direkt an den Kriminaldauerdienst Hannover unter der Telefonnummer 0511 109-5555.

[See Translation](#)

New

March

2012

2011

December

November

October

September

August

July

June

May

April

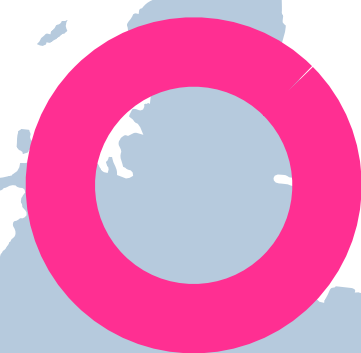
March

February

January

founder





**Manchester**



**G M Police** ✓

@gmpolice

Greater Manchester Police's feed is monitored Mon-Fri but is not for reporting crimes. Emergency: call 999. Non-Emergency: call 101.

Greater Manchester <http://www.gmp.police.uk/>

Follow

10,533 TWEETS

346 FOLLOWING

98,448 FOLLOWERS

**Stay in touch with G M Police**

Join Twitter today

Sign up

**Tweets**

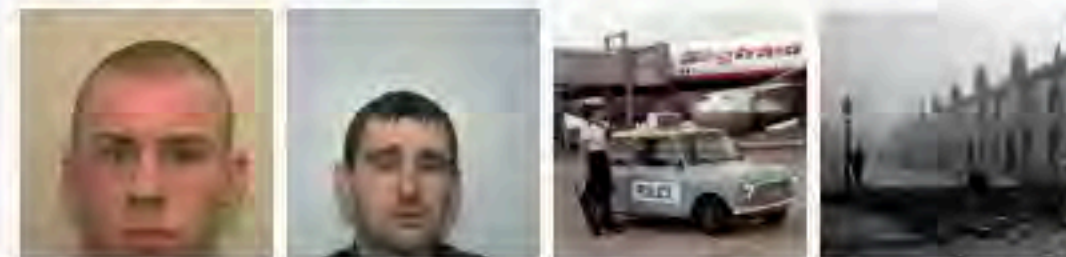
Following

Followers

Favorites

Lists

Recent images

**Tweets****G M Police** @gmpolice

56m

Detectives investigating the contamination of products at Stepping Hill Hospital have re-categorised the case of... [bit.ly/HKGIs6](http://bit.ly/HKGIs6)

**G M Police** @gmpolice

1h

A man was robbed in his own home in Oldham. [bit.ly/HqIXeq](http://bit.ly/HqIXeq)

**G M Police** @gmpolice

2h

It was strictly a flying visit for @GMPMuseum today when John Sergeant popped in to doff his hat at the exhibits [flic.kr/p/bJwzXi](http://flic.kr/p/bJwzXi)  
 View photo

**GMP Museum** @GMPMuseum

2h

Our Easter Helmet Hunt will be back on tomorrow 10.30am - 3.30pm (last admission at 3pm)  
 Retweeted by G M Police

**G M Police** @gmpolice

4h

@AdamCrolla Hi, can you report this by calling 101? Thank you  
 In reply to Adam Crolla

**Oldham MRT** @OldhamMRT

6h

A635 is impassable. Our landrover is making its way over but lots of stuck cars / vans etc. Stay in vehicle if you are stuck!

Retweeted by G M Police





## PCSO Jenny George

@GMPHeywood

Updates from PCSO Jenny George in Heywood, covering Hopwood Hall, North Heywood and West Heywood. Call 101 in non-emergencies. Call 999 in emergencies.  
Heywood, Rochdale <http://bit.ly/IRokRI>

[Follow](#)

1,978 TWEETS

114 FOLLOWING

769 FOLLOWERS

### Stay in touch with PCSO Jenny George

Join Twitter today

[Sign up](#)

### Tweets

[Following](#)

[Followers](#)

[Favorites](#)

[Lists](#)

[Recent images](#)



### Tweets



**PCSO Jenny George** @GMPHeywood

2h

Please be aware, there has been an increase in metal thefts. Any information - 101



**PCSO Jenny George** @GMPHeywood

2h

There has been a recent increase in thefts of cellar grids & metal hole covers in Rochdale. If you have any information please ring 101



**PCSO Jenny George** @GMPHeywood

3h

Good Afternoon, here is your [#dailyupdate](#) 0 burglary, 0 robbery, 1 car crime and 0 theft of lead



**PCSO Jenny George** @GMPHeywood

3 Apr

[#dailyupdate](#) - (24 hrs) 0 brglary, 0 robbery, 1 car crime and 0 theft of lead



**PCSO Jenny George** @GMPHeywood

3 Apr

[@WarrenGarner](#) what is your answer does it pay?  
[In reply to Warren Garner](#)



**PCSO Jenny George** @GMPHeywood

3 Apr

Question - does crime pay???



**PCSO Jenny George** @GMPHeywood

3 Apr

i will do the [#dailyupdate](#) shortly









Greater Manchester Police

+ Subscribe

756  
subscribers

1,207,972  
video views

Featured

Feed

Videos

Search Channel



Launch of Dicing with Death?

by gmpolice 1 day ago

73

Uploaded videos 1-10 of 199

▶ Play All



Launch of Dicing with Death?

gmpolice 73 views 1 day ago

Greater Manchester Police yesterday (Monday 2 April) launched a campaign urging people not to dice with death on the region's roads. Recent statistics show that 75 peopl...

## About Greater Manchester Police

Video service from Greater Manchester Police.

We welcome your feedback but we will disable comments on some videos because we wish to avoid any issues in regards to both the investigation and any future court proceedings.

We will also rem...

more ~

gmp.police.uk

Created by gmpolice

Latest Activity Apr 3, 2012

Date Joined Sep 28, 2006

more ~

## Featured Playlists



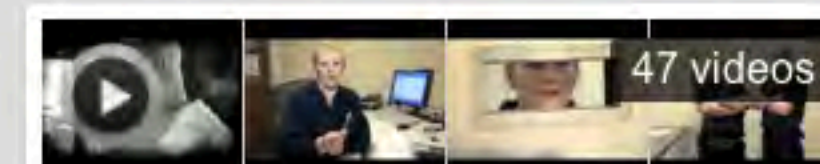
Uploaded videos

by Greater Manchester Police



Operations

by Greater Manchester Police



Features

by Greater Manchester Police





## Greater Manchester Police's photostream pro

Collections Sets Galleries Tags People Map Archives Favorites Profile Add Greater... as a contact

Slideshow Share



### Piccadilly From the Air

Another intriguing image from the collection of the Greater Manchester Police Museum and Archive. This...

All rights reserved

Uploaded on Apr 4, 2012

0 comments



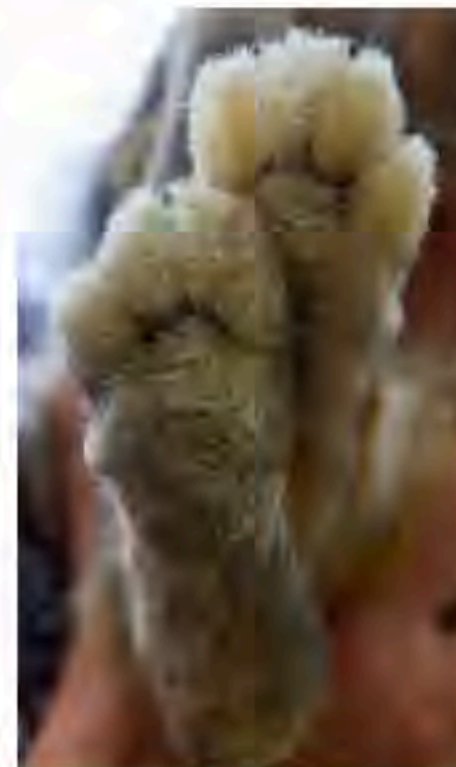
### Strictly Visiting the Police Museum

A famous face visited Greater Manchester Police Museum and Archive today when John Sergeant popped...

All rights reserved

Uploaded on Apr 4, 2012

0 comments



### No Feet Up!

Easter is almost upon us and while for many people it is a time of rest and relaxation, the officers...

All rights reserved

Uploaded on Apr 3, 2012

0 comments



### Calling the Police...From a Garage...

This unusual variant of the police pillar call box - at least it appears to be the only image of this...

All rights reserved

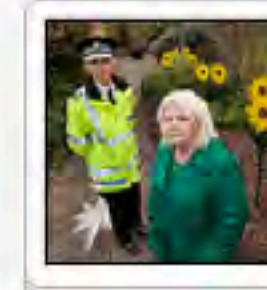
Uploaded on Apr 3, 2012

2 comments



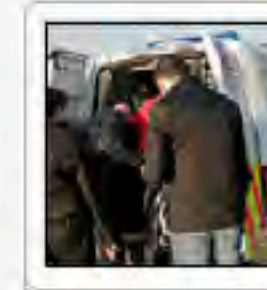
### Meet the Chief

30 photos, 1 video  
747 views  
1 comment



### Dicing With Death?

5 photos  
586 views



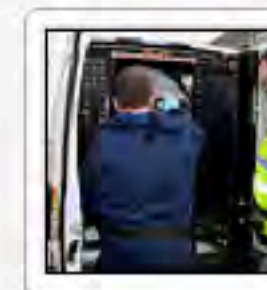
### Operation Carreg

5 photos  
1,591 views



### Queen Elizabeth II Diamond...

15 photos  
2,016 views



### Operation Ireby

16 photos  
1,356 views



### Operation Incursion

10 photos  
782 views



**It won't be long before  
Jack is helping out, he  
is training hard. [flic.kr/  
p/a19R3N](https://www.flickr.com/photos/a19R3N/)**







**@gmpolice very useful  
to keep friends @  
daughter in Manchester  
up to date. Thank you.  
Makes you look more  
human and part of your  
community.**









**Reykjavik**





**“When the going gets tough, the tough ... go on Facebook...”**

Source: Stefán Eiríksson, Chief of Police





## Lögreglan á höfuðborgarsvæðinu

15,210 likes · 534 talking about this · 61 were here

Like

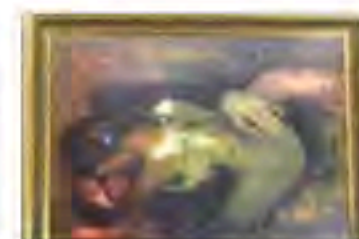
Message



### Police Station

Lögreglan á höfuðborgarsvæðinu Hverfisgötu 113-115  
150 Reykjavík. Sími þjónustuvæðs: 444-1000.  
Símanúmerið er 112 ef þú þarft skjóta lögregluaðstoð.

About



Photos

15,210

Likes



Map

Líknar- og  
hjálparsjóður  
Líknar- og hjálpar  
Landssambands

2

Notes 4

Highlights ▼

Post

Write something...



Lögreglan á höfuðborgarsvæðinu

24 minutes ago

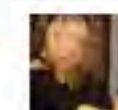
Þótt mikilvægi bílbelta sé flestum ljóst eru enn margir sem hirða ekki um að nota þennan sjálfsagða öryggisbúnað. Gögn sýna að líkurnar á því að slasast í umferðinni eru margfalt meiri meðal þeirra sem nota ekki bílbelti. Þetta er rifjað upp hér því í gær og fyrradag stöðvaði lögreglan nokkra tugi ökumanna sem notuðu ekki bílbelti. Hinir sömu eiga 10.000 kr. sekt yfir höfði sér, sem er reyndar auk...[See More](#)

[See Translation](#)

1 Friend  
Likes Lögreglan á höfuðborgarsvæðinu



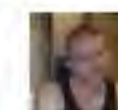
Recent Posts by Others on Lögreglan á höfuðborgarsvæðinu [See All](#)



Hanna Rún Öfjörð

Ef ég er að keyra yfir gatnamót á grænuljósi og það hl...

1 2 · 13 hours ago



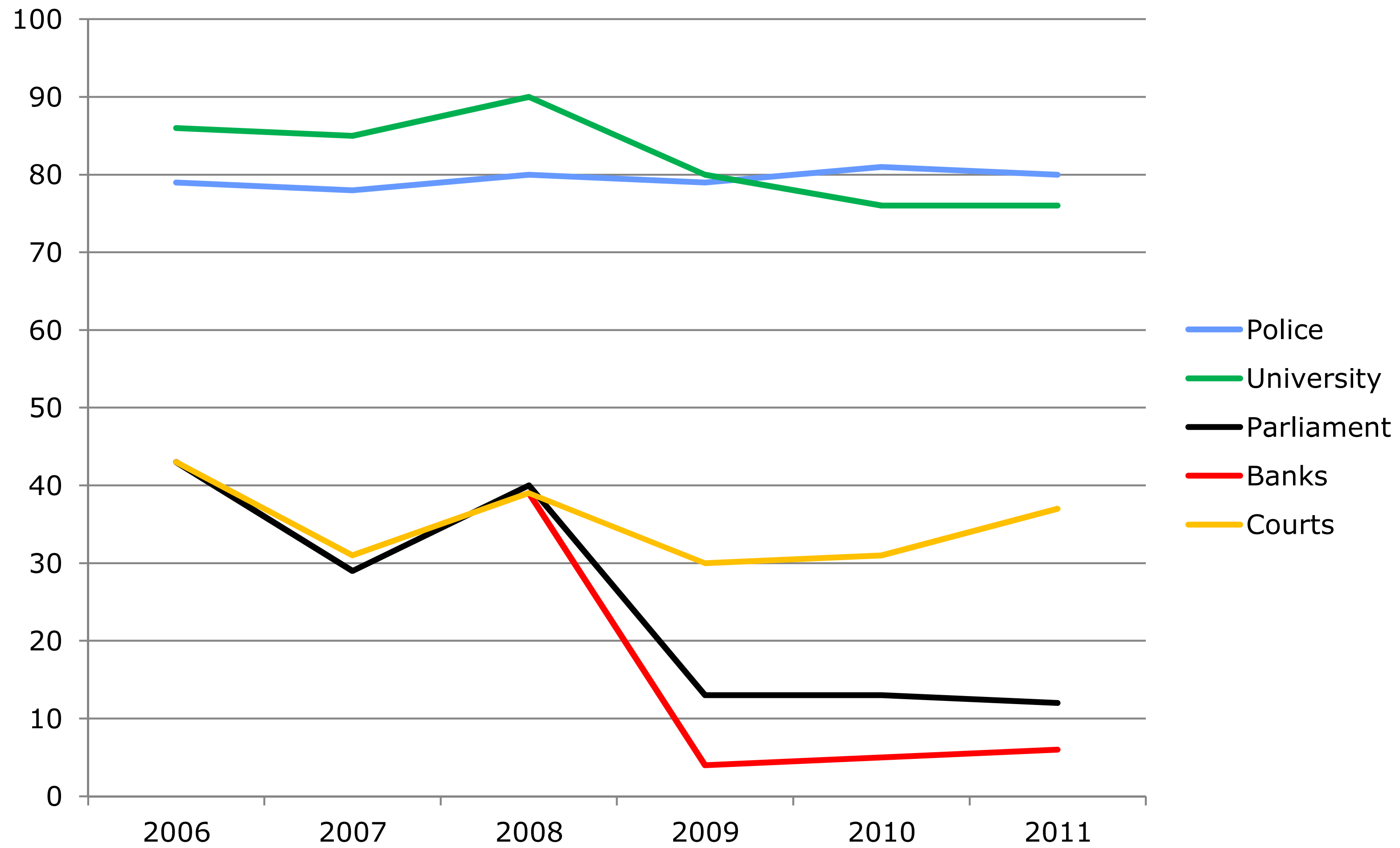
Helgi Rafn Brynjarsson

Hvernig er þetta. Er ekki einhverjir sérstakir opnunart...

2 · 15 hours ago



# Confidence in Institutions in Iceland



**Source: Stefán Eiríksson, Chief of Police**









**Zürich**



**Stadtpolizei Zürich** StadtpolizeiZH

3 Dec

Limmat7 fährt in den Kreis 8. Unbekannte Nachtbuben treiben Unfug. #stapo24

**Stadtpolizei Zürich** StadtpolizeiZH

3 Dec

Auseinandersetzungen vor einem Lokal in der Innenstadt, eine Person soll verletzt sein. Streifenwagen sind unterwegs. #stapo 24

**Stadtpolizei Zürich** StadtpolizeiZH

3 Dec

Auseinandersetzung zwischen mehreren Personen im Langstrassenquartier. Uno104 vor Ort. Ein Mann verletzt. #stapo24

**Stadtpolizei Zürich** StadtpolizeiZH

3 Dec

Nice to know: Das Polizeimuseum bietet kostenlose Reisen in die (Polizei-)Vergangenheit an. Die Führung dauert rund 1.5 h. #stapo24

**Stadtpolizei Zürich** StadtpolizeiZH

3 Dec

Partylärm in Privatliegenschaften im Kreis 7 und im Kreis 10. Nachbarn sind genervt. Limmat 7 und Limmat 5 sorgen vor Ort für Ruhe. #stapo24

**Stadtpolizei Zürich** StadtpolizeiZH

3 Dec

Limmat2 und Limmat51 rücken an einen Streit im Niederdorf aus. #stapo24

**Stadtpolizei Zürich** StadtpolizeiZH

3 Dec

@mad8610 Alarmpatrouillen der Abteilung Spezial (Interventionseinheit Skorpion) kommen z. B. bei einem Bankalarm zum Einsatz.  
↳ In reply to mad8610

**Stadtpolizei Zürich** StadtpolizeiZH

3 Dec

Ein Mann in einem Table-Dance-Lokal fühlt sich um sein Geld betrogen. Wir fahren hin und hören uns die Sache an. #stapo24

**Stadtpolizei Zürich** StadtpolizeiZH

3 Dec

@lauszboig ... Merci - wir gehen aber erst heute um 06.30 Uhr schlafen ;-)  
↳ In reply to Lukas Bessis

**Stadtpolizei Zürich** StadtpolizeiZH

3 Dec



# #stapo24



## Zahlen

24 Stunden  
2.12. – 3.12.2011



1 Einsatzzentrale



6 twitternde Polizisten



250 Polizeieinsätze



400 Tweets

55% Einsätze

45% Antworten



## Polizei-Tweets

Grössere Einsätze



@StadtpolizeiZH:  
Streit an der Langstrasse. Mann wurde von von zwei Personen geschlagen. Mehrere Patrouillen sind vor Ort. Zwei Männer verhaftet. #stapo24

Kleinere Einsätze



@StadtpolizeiZH:  
Ein Mann mit Laubbläser stört die Mittagsruhe am Züriberg. Ein Quartierpolizist schaut zum Rechten. #stapo24

40%

40% positiv

@Hofnaerrin:  
Super Job und mega spannend! Danke für euren Einsatz. Sowohl an der Tastatur wie auch im echten Leben!

60%

60% neutral

@Kourry\_Kurmann:  
Wann muss ich die Kosten eines Einsatzes selber bezahlen? Geht das immer an den, der als erster meldet?

0.1%

< 0,1% negativ

@kohlenklau:  
Gibt's noch andere Leute, die sich fragen, ob eine PR-Aktion wie #stapo24 wirklich zu den Aufgaben der @StadtpolizeiZH gehört?

## Eigendynamik

Einsatz Limmat 6



@StadtpolizeiZH:  
Patrouille "Limmat 6" hat an der Schaffhauserstrasse eine tote Krähe aufgelesen. #stapo24

Reaktion Follower



@stefanbuesser:  
Bester Flirtspruch heute Abend: Hey Kleines, ich bin der Typ von Limmat 6... @StadtpolizeiZH #stapo24

Eigeninitiative der Community

- Twitter Account
- FB Fanpage
- Hashtag



@limmat6:  
Wir begrüßen auch unsere Freunde von @blickch. Wir haben da exklusive Fotos und Storys für Euch. Ich sag nur: Krähe. #stapo24

## Follower



6000





**Heerlen**



**Boudewijn Mayeur, Politie Limburg-Zuid, NL**





# **Organisationelle Herausforderung Soziale Medien**



**#1 Schnell agieren im freien Raum**

**#2 Power to the Edge**

**#3 Der Bürger als Gesprächspartner**

**#4 Die Polizei als Freund**



# Vielen Dank.

**Dr. Sebastian Denef**

**Fraunhofer FIT**

**[sebastian.denef@fit.fraunhofer.de](mailto:sebastian.denef@fit.fraunhofer.de)**

**[www.composite-project.eu](http://www.composite-project.eu)**

**[www.things.fit.fraunhofer.de](http://www.things.fit.fraunhofer.de)**



**@SebastianDenef**