



Die Bewohner Kärntens sind mit ihrer Polizei sehr zufrieden.

## Hohes Vertrauen

**Das Sicherheitsgefühl der Menschen ist in Kärnten deutlich höher als im österreichischen Durchschnitt. Die Polizei genießt in der Bevölkerung hohes Ansehen und Vertrauen. Das ist das Ergebnis einer Diplomarbeit zu Image und Öffentlichkeitsarbeit der Kärntner Polizei.**

**D**as Image und die Öffentlichkeitsarbeit der Kärntner Polizei – Mit Sicherheit für Sie im Einsatz“ war das Thema der Diplomarbeit von Katrin Gasser, Absolventin des Studiengangs Public Management an der Fachhochschule Kärnten. Die Arbeit wurde von der Stabsabteilung des Landespolizeikommandos Kärnten unterstützt.

**Fremdbild.** Mit einem standardisierten, anonymen Fragebogen wurde eine Imageerhebung der Kärntner Bevölkerung durchgeführt (413 Antworten). Die Erhebung zeigt, dass die Kärntner Polizei in der Bevölkerung ein gutes Image hat. Hierbei haben sich Zielgruppen herauskristallisiert, deren Bild der Polizei sich unterscheidet. So schätzen beispielsweise besonders Männer und Menschen über 30 Jahre

die Polizei als positiver ein. Das Sicherheitsgefühl in Kärnten ist im Vergleich zu einer Umfrage von 2003 deutlich höher als im österreichischen Durchschnitt. Die Hälfte der Befragten gab an, sich nachts in ihrer Wohngegend „sehr sicher“ zu fühlen, wobei sich die Menschen in ländlicheren Regionen sicherer fühlen.

Auch mit der Aufgabenerfüllung durch die Kärntner Polizei ist die Bevölkerung sehr zufrieden. Im Vertrauensvergleich mit anderen öffentlichen Institutionen erreicht die Polizei Platz eins knapp vor Gerichten. Ein Defizit wurde in der Information über die Aufgabengebiete der Polizei identifiziert. 45 Prozent der Befragten gaben an, „eher nicht“ bzw. „überhaupt nicht“ über die Aufgabengebiete der Polizei informiert zu sein. Vor allem Frauen fühlen sich nicht ausreichend infor-

miert. Die Erhebung ergab, dass jene Menschen, die sich ausreichend über die Aufgabengebiete der Kärntner Polizei informiert fühlten, auch mehr Vertrauen zur Polizei, ein höheres Sicherheitsgefühl und generell ein positiveres Bild der Polizei aufwiesen.

Generell wurden Kärntner Polizisten, deren Erscheinungsbild als sehr gepflegt beurteilt wurde, als besonders unbestechlich, gut ausgebildet, nicht faul und körperlich fit gesehen. Die Öffentlichkeit sieht die Polizei aber zu bürokratisch, zu wenig feinfühlig und bürgerfern. Jene Menschen, deren letzter Kontakt zur Polizei noch nicht lange her war, beurteilten Polizisten als sympathischer. Vor allem bei Frauen, die durchgehend ein etwas negativeres Bild der Polizei aufweisen als Männer, liegt der letzte Kontakt zur Polizei durchschnittlich länger zurück.



**Gutes Zeugnis für Kärntens Polizisten: Sie gelten als besonders unbestechlich, gut ausgebildet und körperlich fit.**

Bereiche, in denen die Polizei laut Kommentare der Befragten verstärkt aktiv werden sollte betreffen vor allem Jugendschutz, Alkohol am Steuer, verstärkte Präsenz, mehr Fingerspitzengefühl sowie mehr Befugnisse und Ressourcen für mehr Bürgernähe.

Auffällig ist, dass jüngere Menschen der Polizei weniger Vertrauen entgegenbrachten und dass ein deutlicher Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit des letzten Polizeikontakts und dem Vertrauen bestand. Je zufriedener die Menschen mit dem letzten Polizeikontakt waren, desto stärker vertrauten sie der Polizei.

Vor allem der persönliche Kontakt zur Polizei ist ein wesentlicher Einflussfaktor auf ihr Bild. Die meistgenannten Gründe für die Zufriedenheit sind Freundlichkeit/Höflichkeit, Kompetenz, Schnelligkeit/Keine Wartezeiten und Korrektheit.

**Selbstbild.** Im Rahmen der Diplomarbeit wurde das Selbstbild der Kärntner Polizisten durch einen anonymen Online-Fragebogen erhoben. Über 260 Kärntner Polizisten nahmen teil. Die Polizisten beurteilten ihren Arbeitgeber überwiegend positiv. Das Betriebsklima

wird allerdings von etwa 45 Prozent der Befragten als negativ eingestuft, wobei sich deutliche Unterschiede zwischen den Dienstbezirken zeigen. 43 Prozent der Befragten geben an, nicht ausreichend relevante Informationen über das Geschehen innerhalb der Polizei zu erhalten. Besonders positiv wurde die Polizeiausbildung beurteilt. Ein großer Teil der Polizisten war der Meinung, die Bevölkerung sei zu wenig über die Aufgaben der Polizei informiert.

**Verbesserungsvorschläge der Mitarbeiter** betrafen vor allem eine Aufstockung des Personals, verstärkte Präsenz und Bürgernähe, mehr und bessere Öffentlichkeitsarbeit, weniger Bürokratie und die Verbesserung des Arbeitsklimas. Vor allem die Eigenschaften



**Kärntens Polizisten wünschen sich mehr Öffentlichkeitsarbeit.**

Objektivität, gute Ausbildung, Partnerschaftlichkeit/Bürgernähe, Unbestechlichkeit, Freundlichkeit und Präsenz wurde von den Kärntner Polizisten als besonders wichtig angesehen.

Die Ergebnisse der Imageerhebung führten dazu, eine Reihe weiterführender Maßnahmen für die Öffentlichkeitsarbeit zu empfehlen. Diese liegen in erster Linie in der Entwicklung eines Leitbilds, das Feedback der Mitarbeiter sollte stärker eingeholt werden, der direkte Bürgerkontakt sollte verbessert werden, vor allem indem Polizisten verstärkt Feingefühl demonstrieren sollten, in einer verstärkten Information über Aufgaben der Polizei, einem attraktiveren Internetauftritt sowie in verstärkter Planung und mehr Personal und Ausrüstung.

„Die Ergebnisse der Diplomarbeit sind für uns sehr wertvoll“, betont Landespolizeikommandant Generalmajor Wolfgang Rauchegger. „Sie unterstützen uns auf dem Weg zur Verstärkung der für eine moderne Polizei wichtigen Elemente wie Transparenz und Kundenorientierung. Die Studie macht auch einmal mehr erkennbar, wie wichtig eine professionelle Öffentlichkeitsarbeit ist.“