

Entscheidungsgrundlage für die Nutzung von Soziale Medien & Netzwerken in der Verwaltung		Use Case
		Soziale Medien & Netzwerken in der Verwaltung Version 1.0.0
		Ergebnis der PG
Kurzbeschreibung	<p>Entscheidungsgrundlage für die Nutzung von Soziale Medien & Netzwerken in der Verwaltung</p> <p>Für Behörden und Organisationen stellt sich immer stärker die Frage, ob und wie man dienstliche Aktivitäten im Umfeld von Sozialen Medien & Netzwerken aufnimmt und regelt.</p> <p>Soziale Medien & Netzwerken sind Dienste im Internet, welche interaktiv verwendet werden und in denen hauptsächlich durch BenutzerInnen beigestellter Inhalt bearbeitet, weiterverwendet und verwaltet werden.</p> <p>Dieses Dokument dient Entscheidungsgrundlage für die Nutzung von Soziale Medien & Netzwerken in der Verwaltung bzw. kann als Grundlage zur Ausgestaltung organisationsspezifischer Leitfäden herangezogen werden. Es umfasst keine Regeln für eine Organisationspräsenz in Soziale Medien & Netzwerken. Es sollte jedoch immer in Verbindung mit den weiteren Leitfäden, wie etwa dem „Leitfaden – Umgang mit Web 2.0 für MitarbeiterInnen der öffentlichen Verwaltung“, den „Leitfäden für die Nutzung des Sozialen Netzwerkes Facebook in der Verwaltung“ oder des „Leitfadens für die Nutzung des Micoblooging Dienstes Twitter in der Verwaltung“ gesehen werden. Alle Leitfäden sowie weitere Informationen finden Sie im BKA Wiki unter www.bka.gv.at/edem</p>	
Autoren:	Daniel Medimorec Peter Parycek Peter Pfläging Andreas Gold Thomas Jöchler Stephan Lauringer Robert Lender Ralph Osner Michael Rederer Thomas Skerlan-Schuhböck Andreas Unterberger	Projektteam / Arbeitsgruppe Beamte / Web 2.0
Beiträge von:		
Version 1.0.0: 30.03.2011		

Inhaltsverzeichnis

1	Nutzung von Sozialen Medien und Netzwerken in der Verwaltung.....	3
	Grundlagen für Zugang und Nutzung diverser Dienste im Netz	3
1.1	Exkurs: Verwaltung 2.0	4
1.2	Mögliche Fragen und Problemfelder	4
1.3	Vor dem Start ins Netz	5
2	Leitfaden für die Nutzung von Sozialen Medien und Netzwerken in der Verwaltung.....	7
2.1	Beteiligung und Diskussionführung.....	7
2.2	Kritik und "Zensur"	8
2.3	Monitoring.....	8
2.4	Bewerbung und Mitgliederdaten.....	8
3	Soziale Media Wegweiser	9
3.1	Was.....	9
3.2	Für wen.....	9
3.3	Wozu	9
3.4	Wann	10
3.5	Wer macht´s	10
3.6	Wo / Wie	10
	Community.....	10
	Budget	10

1 Nutzung von Sozialen Medien und Netzwerken in der Verwaltung

Grundlagen für Zugang und Nutzung diverser Dienste im Netz

Soziale Medien erlauben einen weitreichenden Austausch von Informationen in und mit der Verwaltung, unter Firmen, KollegInnen, KundInnen und BürgerInnen. In diesem Papier werden Ratschläge für den Umgang mit den sozialen Medien beschrieben.

Für Behörden und Organisationen stellt sich immer stärker die Frage, wie sie die vielen Möglichkeiten und Anwendungen der Sozialen Medien und Netzwerke für die Durchführung ihrer Aufgaben zweckmäßig einsetzen können. Besonders zu beachten sind hierbei die bestehenden Nutzungsbedingungen der jeweiligen Behörde, sowie jene Erlässe, die auf Bundes- und Länderebene die Nutzung der IT-Infrastruktur regeln. Soziale Medien und Netzwerke sind Dienste im Internet, welche interaktiv verwendet werden. Dieses Dokument soll nun ein Leitfaden für Behörden und Organisationen darstellen bzw. bildet eine Grundlage zur Ausgestaltung organisationsspezifischer Leitfäden. Es muss im Zusammenhang mit den weiteren spezifischeren Leitfäden zur Nutzung z.B. von Facebook oder der Nutzung von Microblogging Diensten wie Twitter gesehen werden.

Durch die Entwicklung von einfach bedienbaren mobilen Telekommunikationsgeräten haben Menschen beinahe überall und jederzeit Zugang zum Internet und den damit verbundenen Informations- und Kommunikationskanälen. Der gleichzeitige Austausch von Daten mit einer Vielzahl von Menschen ist durch soziale Medien und Netzwerke ein Massenphänomen geworden. Soziale Netzwerke wirken sich auf gesellschaftliche Kommunikations- und Informationsmuster, insbesondere innerhalb der jüngeren Generationen, aus. Soziale Medien und Netzwerke bringen eine neue Kulturtechnik mit sich.

Auch die Verwaltung muss sich mit dem Phänomen der Sozialen Medien und Netzwerke auseinandersetzen, da die heute noch jungen BürgerInnen in naher Zukunft diese Services einfordern werden. Eine pro-aktive Verwaltung bietet Services an, die in Kollaboration und Kooperation mit BürgerInnen entwickelt werden, weil BürgerInnen am besten Wissen, wo sie welche Unterstützung des Staates am dringendsten benötigen. Um die Innovationskraft der Bevölkerung nutzen zu können, muss eine moderne Verwaltung die notwendigen Grundlagen schaffen und für BürgerInnen die notwendigen Daten, Schnittstellen und Services bereitstellen. Das Return of Investment liegt nicht nur in besseren Services von und für BürgerInnen sondern auch in den Steuergeldern, die von neuen Unternehmen abgeführt werden.

Ein wesentlicher zu beachtender Punkt ist, dass die Reaktionszeit bei Diensten im Netz sehr kurz ist, daher müssen im Fall der Entscheidung solche Dienste zu nutzen, dezentrale Ermächtigungen für die jeweiligen Abteilungen definiert werden. Bisher liegt die Verantwortung für die Kommunikation außerhalb von Verwaltungsverfahren mit den Bürgerinnen und Bürgern in den Abteilungen für Öffentlichkeitsarbeit und nicht bei den einzelnen Fachabteilungen.

1.1 Exkurs: Verwaltung 2.0

Die Implementierung von Sozialen Medien und Netzwerk Technologien, Strukturen und Workflows bedeutet eine neue Definition des Leaderships innerhalb der Verwaltung. Gegenüber der hierarchischen Unternehmensstruktur der Verwaltung wird eine netzwerkorientierte Struktur notwendig, bei der die einzelne Beamtin bzw. der einzelne Beamte selbstverantwortlich im Namen der Behörde agieren kann. Die Qualität der geleisteten Services könnte in Folge der Implementierung von Sozialen Medien und Netzwerk steigen, da Selbstverantwortung oft höhere Selbstreflexion und Motivation mit sich bringt. Die Verwaltung kann sich dadurch von innen als auch von außen weiterentwickeln und gemeinsam mit der Bevölkerung die Antworten auf aktuelle und künftige Herausforderungen finden.

1.2 Mögliche Fragen und Problemfelder

Probleme und Fragen die sich für die Verwaltung hier stellen, sind u.a.:

- Wie rechtsverbindlich kann/soll man in sozialen Netzwerken auf Fragen von BürgerInnen antworten?
- Soll/muss man BürgerInnen darauf aufmerksam machen, Fragen nur auf dem offiziellen Weg, z.B. per E-Mail, zu stellen?
- Sind Disclaimer/Haftungsausschlüsse ein möglicher Ansatz? Eher nicht, da diese bei einem möglichen Rechtsstreit nicht ausreichen würden!
- Soll man ein eigenes Forum anbieten oder fremde Foren verwenden?
- Welche Ressourcen sind nötig (Infrastruktur, Personell – z.B. Moderation, reagieren auf Anregungen und Fragen, Inhalte pflegen und erneuern, ...)
- Sollen externe Dienste/Tools verwendet werden? Stellen nicht nur ein potenzielles Risiko, sondern auch eine Chance da, z.B. Informationen/Fotos auf Wikipedia, Foto- und Videoplattformen veröffentlichen; worauf muss man achten?
- Ausgelagerte Abteilungen/Behörden nutzen zum Teil bereits externe Dienste/Tools z.B. Kultur- und Tourismusbereich in Städten (Xing; Facebook Fanseite, Twitter,...). Wie soll damit umgegangen werden?
- Wer ist intern, in der Behörde, und extern, innerhalb der Dienste, verantwortlich? Krisenmanagement und Notfallsszenarien im Zusammenhang mit der Nutzung von Sozialen Medien und Netzwerken sind wesentliche Punkte, die zu beachten sind.
- Die gültige Rechtslage muss beachtet werden, wie etwa §25 Mediengesetz – die Verpflichtung zur Offenlegung/eines Impressums, wie auch die gesetzliche Verpflichtung zur Barrierefreiheit, die bei externen Diensten oft nicht gegeben ist.
- Die sich schnell ändernden informellen Regeln, Geschäftsbedingungen und technischen Implementierungen bei der Nutzung von Sozialen Medien und Netzwerken müssen beachtet werden.
- Aus der Frage, welche „Zielgruppe“ angesprochen werden soll, ergibt sich auch die Frage nach dem einzusetzenden sozialen Netzwerk (z.B. Facebook oder Netlog).

Die Ausarbeitung dieses Leitfadens für die Nutzung von Sozialen Medien und Netzwerken in der Verwaltung orientiert sich an den oben kurz gezeigten Fragen und Problemfeldern sowie

den rechtlichen Leitlinien und Erlässen der Behörden. Sie soll in etwa darstellen, worauf man in der Verwaltung, neben den dienstlichen Vorgaben, bei der Nutzung von Sozialen Medien und Netzwerken achten sollte und mit welchen Risiken zu rechnen ist. Die neuen Online-Medien können nicht andere Formen der Kommunikation ersetzen, aber sie sind äußerst nützlich in den umfassenden Bemühungen stärker mit den BürgerInnen in Kontakt zu treten. Neben der erleichterten Kommunikation mit den BürgerInnen und dem Austausch zu unterschiedlichen politischen und gesellschaftlichen Fragen, können soziale Medien und Netzwerke auch hilfreich bei der Suche nach neuen MitarbeiterInnen (Rekrutierung) sein, sowie für Marketing- und Promotionzwecke eingesetzt werden.

Es ist sehr wichtig, die für Ihre Aufgabe am besten geeigneten sozialen Medien und Netzwerke zu wählen. Einfach eine Webseite zu nutzen, nur weil diese derzeit besonders beliebt und stark genutzt ist, kann kontraproduktiv sein, wenn diese Seite nicht für den vorgesehenen Zweck geeignet ist. Die Planung für den Einsatz von sozialen Medien und Netzwerken sollte als ein Teil von umfassenderen Bemühungen innerhalb der Behörde geschehen, eine eigene Strategie zum Kommunikationsengagement gegenüber den BürgerInnen zu entwickeln. Sobald eine Behörde ihre Kommunikationsengagement-Strategie ausgearbeitet hat, kann sie auch besser bestimmen, welche sozialen Medien und Netzwerke am besten für ihren Bedarf zugeschnitten sind.

1.3 Vor dem Start ins Netz

Bevor in der Verwaltung soziale Medien und Netzwerke zum Einsatz kommen, sollte man folgende Punkte abklären:

- Finden Sie heraus, was und wie über Ihre Verwaltung im Internet geschrieben wird. Wer sich über das Bild seiner/ihrer Verwaltung im Web informiert, kann dieses selbst mitbeeinflussen.
- Was möchten Sie durch die Nutzung von Sozialen Medien und Netzwerken für Ihre Verwaltung erreichen? Wollen Sie bestehende oder neue KundInnen (BürgerInnen) ansprechen, die KundInnenbindung verbessern oder generell das Image Ihrer Verwaltung pflegen?
- Bestimmen Sie ihre Erfordernisse für Ihre Arbeitsaufgaben und prüfen Sie unterschiedliche Möglichkeiten des Einsatzes;
- Identifizieren Sie traditionelle Kommunikationskanäle und Öffentlichkeitsbeteiligungsmöglichkeiten, die durch Soziale Media und Netzwerke verbessert werden könnten (Denken Sie immer auch an Menschen ohne Zugang zum Internet);
- Beraten und halten Sie Rücksprache mit Ihrem Büro für Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation;
- Beraten und halten Sie Rücksprache mit Ihrem Risikomanagement-Team und entwickeln Sie eine Risikomanagement-Strategie;
- Beraten und halten Sie Rücksprache mit Ihrer IT-Abteilung, diskutieren Sie die technischen Aspekte und erarbeiten Sie eine Strategie für das Erfassen der Daten. Legen Sie eine Policy fest, wie mit Aufzeichnungen umgegangen werden soll, wie und wie lange Ihre Aktivitäten dokumentiert werden sollen;
- Vergewissern Sie sich der Unterstützung der Entscheidungsträger;

- Stellen Sie für die Umsetzung Ihrer sozialen Medien- und Netzwerkaktivitäten ausreichende Ressourcen zur Verfügung. Vernachlässigt man diese bzw. werden die Anwendungen unsachgemäß genutzt, können Sie Ihren Anliegen und Aktivitäten mehr schaden als nützen.
- Es besteht die Möglichkeit einen Zugang zu Behördenseiten über Soziale Netzwerke wie Facebook zu ermöglichen. Man muss hierbei jedoch bedenken, dass Soziale Netzwerke dadurch das Surfverhalten der NutzerInnen mitverfolgen können.

2 Leitfaden für die Nutzung von Sozialen Medien und Netzwerken in der Verwaltung

Als Behörde können Sie eine Online - Community aufbauen und diese bereitstellen (hosten), jedoch kommt es auf die Menschen an, die dieser beitreten und darin aktiv werden und die sich diese Plattform zu Eigen machen. Als Behörde müssen Sie offen sein für die von den BürgerInnen eingebrachten Inhalte und Beiträge. Nur so ist es möglich den wahren Nutzen dieser Medien voll auszuschöpfen. Weiters kann auch nur dadurch sichergestellt werden, dass sich die NutzerInnen nicht bevormundet fühlen. Sie tragen zur Diskussion bei und bringen sich mit ihren Ideen und Wünschen ein. Wenn ihr Input jedoch nicht angenommen wird und sie sich somit ausgeschlossen fühlen, wird das dazu führen, dass sie Ihrer Online - Community nicht länger angehören werden.

Nachfolgend finden Sie einige Hinweise für Behörden und wie Sie mit Diskussionsforen, Blogs, sozialen Netzwerken, etc. umgehen sollten, um in Ihrem Tätigkeitsbereich Engagement unter interessierten BürgerInnen zu wecken.

2.1 Beteiligung und Diskussionführung

Entfachen Sie Gespräche und Diskussionen

Als Behörde ist es hilfreich, wenn Sie ein Thema zur Diskussion stellen und Ideen einbringen, damit die Mitglieder der Gruppe in die Diskussion einsteigen und ihre Meinungen und Beiträge einbringen. Dies muss jedoch geplant werden.

Vermeiden Sie die Sättigung durch eine übermäßige offizielle Beteiligung von Seiten Ihrer Behörde

Der Grund für den Einsatz von sozialen Medien und Netzwerken ist eine starke Beteiligung der Öffentlichkeit und Beiträge von interessierten BürgerInnen.

Bringen Sie keine Beiträge und Kommentare über andere BenutzerInnen in Ihre Diskussionen ein

Als Beispiel kann hier angeführt werden, dass ein/e VerwaltungsmitarbeiterIn einen Diskussionsbeitrag leistet, der als ein Kommentar aus dem Publikum dargestellt wird.

Pflegen Sie den Kontakt mit Gruppenmitgliedern

Viele Online - Communities bieten die Möglichkeit, alle Mitglieder per E-Mail zu erreichen. Dieses Tool ist wichtig, hilfreich und ein wertvoller Mehrwert bei der Pflege der Kontakte mit Gruppenmitgliedern. Aber achten Sie darauf es nicht zu extensiv einzusetzen. Die Mitglieder möchten nicht mit E-Mails von Behörden bombardiert werden.

Crossposting: mehrere Kanäle gleichzeitig nutzen (automatisch)

Als Crossposting wird das gleichzeitige Absetzen von Inhalten in mehreren Plattformen verstanden. In der Regel erfolgt dies automatisiert, z.B. durch Verwendung eines RSS-Feeds. Damit ist es zum Beispiel möglich, Nachrichten von der eigenen Behördenwebseite gleichzeitig auch auf z.B. Facebook und Twitter zu publizieren. Damit wird einerseits ein potentiell größerer Adressatenkreis erreicht, andererseits besteht die Gefahr durch die automatische Beschickung die Besonderheiten einer Plattform nicht genügend zu respektieren. Besonders zu beachten ist der Rückkanal, d.h. auf die Reaktionen der Communityteilnehmer zu den automatisch erstellten Einträgen muss reagiert werden. Hier

besteht die akute Gefahr, dass es in der Diskussion von Themen zu Doppelgleisigkeiten kommen kann, da die Inhalte auf mehreren Plattformen verfügbar sind.

2.2 Kritik und "Zensur"

Reagieren Sie angemessen auf negative Kritik

Schwerwiegende negative Kritik darf nicht ignoriert werden, sondern muss mit sachlicher Argumentation beantwortet werden.

Zensieren Sie die Diskussion nicht

Entfernen Sie z.B. keinen Kommentar aus einer Diskussionsrunde, die sich "negativ" gegen Ihre Behörde äußert.

2.3 Monitoring

Monitoring von unerwünschten Inhalten

Achten Sie auf die eingesetzte Sprache. Beiträge, die diskriminierende oder verächtliche Ausdrücke beinhalten, beleidigend oder verleumderisch sind, oder in einer anderen Weise unangemessene Inhalte, müssen umgehen entfernt werden. Archivieren Sie alle Korrekturen, um Änderungen nachverfolgbar zu machen. Bitte beachten Sie, dass sich das Vorgehen hierbei jedoch unterscheidet von der Beseitigung von negativen Kommentaren oder Beschwerden.

Monitoring allgemein

Interessant ist natürlich auch das Monitoring von sozialen Diensten im Netz: „Was wird über uns als Behörde im Netz gesprochen?“. Um dies mitzuverfolgen sind Dienste und Tools für das Monitoring bzw. Screening von sozialen Netzwerken verfügbar, die hier zum Einsatz kommen können. Nachfolgend eine einige Links zu solchen Tools:

US-Tools:

- [radian 6](http://www.radian6.com/)¹
- [Alterian](http://www.techrigy.com/)²
- [ViralHeat](http://www.viralheat.com/)³

Artikel mit Beschreibung der Tools: *9 Professional Social Media Monitoring & Reputation Management Tools*⁴

2.4 Bewerbung und Mitgliederdaten

Vermeiden Sie die Verwendung der Mitgliederdaten für anderweitige Marketing-Zwecke

Die Mitglieder haben sich in diesem sozialen Medium und Netzwerk zusammengeschlossen, um an dieser Gruppe teilzunehmen. Es ist nicht angebracht die Mailingliste für andere, nicht diese Diskussion betreffende Information zu verwenden. Dies wäre gegebenenfalls auch nicht mit dem Datenschutz vereinbar. Teilen Sie daher schon bei der Anmeldung dem/der TeilnehmerIn wofür ihre Daten verwendet werden.

¹ <http://www.radian6.com/> (23.03.2011)

² <http://www.techrigy.com/> (23.03.2011)

³ <http://www.viralheat.com/> (23.03.2011)

⁴ <http://www.stayonsearch.com/9-professional-social-media-monitoring-tools> (23.03.2011)

3 Soziale Media Wegweiser

Der Soziale Medien Wegweiser soll Sie dabei unterstützen aus der Fülle der im Web 2.0 vorhandenen Services und Plattformen, die für das konkrete Projekt geeignete auszuwählen. Durch die Beantwortung allgemein relevanter Fragen sollen Entscheidungsträger in der Projektplanung von Anfang an unterstützt werden. Nachfolgende finden Sie eine grafische Darstellung des Wegweisers.

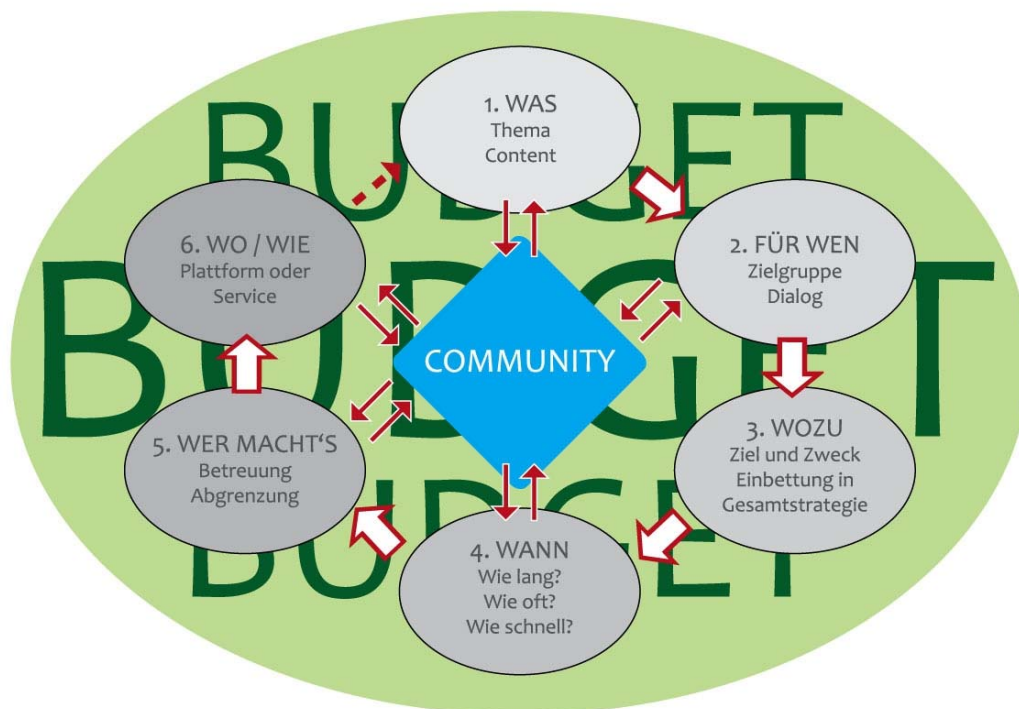


Abbildung 1: Soziale Medien Wegweiser

3.1 Was

Zu Beginn muss das Thema festgelegt und abgegrenzt werden. Daraus ergibt sich der Content und sein Umfang im Groben.

3.2 Für wen

Entscheidend für den späteren Erfolg ist die klare Definition der Zielgruppe. Aus dieser soll sich um das Service / die Plattform eine Community bilden, mit der man in einer Dialog treten will.

3.3 Wozu

Eine klare Festlegung von Ziel und Zweck des Projekts im Rahmen eines Kommunikationskonzeptes sichert die Einbettung in die gesamte Ressortstrategie. Durch eine nachträgliche Evaluierung kann dann auch zukünftig ein größerer Erfolg erzielt werden.

3.4 Wann

Der Faktor Zeit definiert den Ressourcenbedarf.

Wie lang soll das Projekt laufen?

Wie oft, wie regelmäßig soll neuer Inhalt zur Verfügung gestellt werden? (z.B. 3 – 2 – 1
Regel: 3 Tweets, 2 Facebook Updates, 1 Blogeintrag täglich)

Wie schnell soll auf Aktivitäten in der Community reagiert werden? Dies setzt permanente

