



## STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10

A-1082 Wien

Tel.: 01 4000 82829 FAX: 01 4000 99 82810

E-Mail: [post@stadtrechnungshof.wien.at](mailto:post@stadtrechnungshof.wien.at)

[www.stadtrechnungshof.wien.at](http://www.stadtrechnungshof.wien.at)

DVR: 0000191

StRH I - 53-3/15

MA 53, Prüfung von Sozialen Medien

## KURZFASSUNG

*Die IKT-gestützte Erhebung und die Analyse der Erhebungsdaten bei 60 Magistratsdienststellen und drei Unternehmungen der Stadt Wien zeigte die Thematik des Einsatzes von Sozialen Medien in der Stadt Wien als ein komplex vernetztes, weitreichendes Themengebiet.*

*Die Einschau ergab einen überwiegend verantwortungsvollen Umgang der Stadt Wien mit Sozialen Medien. Das Erfordernis einer zentralen Koordination durch die Magistratsabteilung 53 bzw. eine verstärkte Berücksichtigung der Monitoring Problematik sollte künftig angestrebt werden.*

## INHALTSVERZEICHNIS

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien.....	7
1.1 Prüfungsgegenstand.....	7
1.2 Prüfungszeitraum .....	8
1.3 Prüfungsbefugnis.....	8
2. Allgemeines .....	8
2.1 Erlass Internet und elektronische Kommunikation .....	8
2.2 Leitfäden zu Sozialen Medien der Magistratsabteilung 53.....	9
2.3 IKT-gestützte Erhebung des Einsatzes von Sozialen Medien in der Stadt Wien .....	11
3. Auswertung der Kontaktaufnahmen des Bearbeitungszeitraumes der Erhebung.....	12
4. Auswertung des Rücklaufes der Erhebung.....	13
5. Auswertung der Antworten der Fragen der Erhebung .....	13
5.1 Verwendung von Sozialen Medien .....	13
5.2 Verwendung von externen Sozialen Medien .....	14
5.3 Verwendung von internen Sozialen Medien .....	16
5.4 Nutzungsarten der Sozialen Medien.....	18
5.5 Auswertung der thematischen Inhalte.....	25
6. Zusammenfassung der Empfehlungen .....	33

## ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Nutzung von Sozialen Medien.....	14
Abbildung 2: Genannte externe Soziale Medien .....	15
Abbildung 3: Genannte interne Soziale Medien .....	17
Abbildung 4: Genannte Nutzungsarten je Sozialen Medium.....	19
Abbildung 5: Kumulierte Anzahl der inbetriebgenommenen Sozialen Medien .....	26
Abbildung 6: Nutzung von Monitoring-Tools im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit.....	28
Abbildung 7: Vorliegen von Redaktionsplänen im Rahmen der Nutzung zur Öffentlichkeitsarbeit .....	31

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abb. ....	Abbildung
Abs .....	Absatz
bzw. ....	beziehungsweise
html.....	Hypertext Markup Language
http .....	Hypertext Transfer Protocol
IKT .....	Informations- und Kommunikationstechnologie
KAV-IT .....	Krankenanstaltenverbund - Informationstechnologie
MD-OS.....	Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit
Nr.....	Nummer
PDF .....	Portable Document Format
Pkt. ....	Punkt
rd. ....	rund
RSS .....	Really Simple Syndication
s.....	siehe
u.a. ....	unter anderem
usw. ....	und so weiter
www.....	World Wide Web
z.B. ....	zum Beispiel
z.T.....	zum Teil

## LITERATURVERZEICHNIS

Bendel, Prof. Dr. Oliver. Stichwort: Soziale Medien (Online) Gabler Wirtschaftslexikon, Springer Verlag (Zitat vom 10. Februar 2016) <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/569839/soziale-medien-v6.html>.

Prof. Dr. Richard Lackes, Dr. Markus Siepermann. Stichwort: Web 2.0. (Online) Gabler Wirtschaftslexikon, Springer Gabler Verlag (Zitat vom 10. Februar 2016) <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/80667/web-2-0-v9.html>.

Römhild, Martin. Was ist RSS?-techfacts Ihre Experten für neue Medien. (Online) onlinefacts UG haftungsbeschränkt) München, 13. Mai 2014 (Zitat vom 20. Mai 2016) <http://www.techfacts.de/rss-was-genau-ist-das-eigentlich>.

Landesrecht Wien. Landesrecht Wien: Gesamte Rechtsvorschrift für Wiener Stadtverfassung, Fassung vom 10. Februar 2016 (Online) 10. Februar 2016 (Zitat vom 10. Februar 2016) <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=LrW&Gesetzesnummer=20000308>.

Ines Mergel, Philipp S. Müller, Peter Paycek, Sönke E. Schulz. Praxishandbuch Soziale Medien in der öffentlichen Verwaltung. Wiesbaden : Springer VS, 2013.

Kai Masser, Adriano Pistoia, Philipp Nietzsche. Bürgerbeteiligung und Web 2.0, Potentiale und Risiken webgestützter Bürgerhaushalte. Wiesbaden : Springer VS, 2013.

## GLOSSAR

### Soziale Medien

Soziale Medien dienen der Vernetzung, der Kommunikation und der Kooperation der Benutzenden über das Internet. Das Web 2.0 ist wesentlich durch soziale Medien geprägt.

### Web 2.0

Der Begriff Web 2.0 beschreibt eine veränderte Nutzung des Internets, bei der nicht nur die Informationsverbreitung im Vordergrund steht, sondern auch die Beteiligung der Nutzenden am Web und die Schaffung von weiterem zusätzlichen Nutzen ermöglicht bzw. gefördert wird.

## Web Feed

Der Begriff Web Feed oder RSS Feed beschreibt eine Technologie, die zur einfachen und strukturierten Veröffentlichung von Änderungen auf Internetseiten in einem standardisierten Format angeboten wird.

## PRÜFUNGSERGEBNIS

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog den Einsatz von Sozialen Medien in der Stadt Wien einer Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung der Magistratsabteilung 53 mit. Die von der geprüften Stelle abgegebene Stellungnahme wurde berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

### **1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien**

#### **1.1 Prüfungsgegenstand**

Der Stadtrechnungshof Wien definierte als Prüfungsgegenstand die Prüfung des Einsatzes von Sozialen Medien in der Stadt Wien auf Basis folgender von der Magistratsabteilung 53 verfasster und herausgegebener Leitfäden:

- "Stadt Wien Social Media Manual - Leitfäden für die verantwortungsvolle Kommunikation im Web 2.0 und in Sozialen Medien",
- "Stadt Wien Social Media Manual - Leitfäden für die Öffentlichkeitsarbeit von Dienststellen im Web 2.0 und Sozialen Medien".

Der Fokus der Prüfungshandlungen wurde auf die Umsetzung, Verwendung und operative Verwaltung von Sozialen Medien in der Stadt Wien im Rahmen der dienstlichen Aufgaben der jeweiligen Magistratsabteilungen und Unternehmungen bzw. im Zusammenwirken mit der fachlich kompetenten Magistratsabteilung 53 gelegt.

Die Erhebung über den Einsatz von Sozialen Medien in der Stadt Wien genannten Dienststellen und Unternehmungen wurden mittels eines IKT-gestützten Erhebungsbogens durchgeführt und orientierte sich grundlegend an den vorher genannten Leitfäden.

Der Prüfungszeitraum umfasste grundlegend den letztgültigen Stand der genannten Thematik zum Prüfungszeitpunkt mit dem Jahr 2015, wobei in der durchgeführten

IKT-gestützten Erhebung zur genannten Thematik zurückreichend bis ins Jahr 2000 abgefragt wurde bzw. zugeordnet werden konnte.

Nicht Gegenstand der Prüfung war der Einsatz von Sozialen Medien bei den Organisationseinheiten der Magistratsdirektion, den Bezirksvertretungen und den Stadt Wien nahen Institutionen.

## **1.2 Prüfungszeitraum**

Die eigentlichen Prüfungshandlungen wurden im Zeitraum von September 2015 bis Juni 2016 vorgenommen.

## **1.3 Prüfungsbefugnis**

Die Prüfungsbefugnis für diese Prüfung ist in § 73b Abs 1 der Wiener Stadtverfassung verankert.

## **2. Allgemeines**

### **2.1 Erlass Internet und elektronische Kommunikation**

Mit Erlass MD-OS-329/2011 vom 17. Oktober 2011 wurde der Einsatz von Internet und die elektronische Kommunikation im Magistrat der Stadt Wien geregelt. In diesem Erlass wurde u.a. darauf hingewiesen, dass Soziale Medien im Internet nur im Rahmen der den Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern übertragenen dienstlichen Aufgaben genutzt werden dürfen. Zu diesem Zweck wurde als Hilfestellung zum richtigen Umgang mit Sozialen Medien im Erlass textlich auf den Leitfaden für die verantwortungsvolle Kommunikation im Web 2.0 und in Sozialen Medien der Magistratsabteilung 53 verwiesen.

Die im Erlass angeführte Verlinkung verwies auf eine Stadt Wien interne "Startseite", die folgende Stadt Wien Social Media Manuals darlegte:

- "Stadt Wien Social Media Manual - Leitfäden für die verantwortungsvolle Kommunikation im Web 2.0 und in Sozialen Medien",
- "Stadt Wien Social Media Manual - Leitfäden für die Öffentlichkeitsarbeit von Dienststellen im Web 2.0 und Sozialen Medien",

- "Stadt Wien Social Media Manual - So kommst du sicher durchs Internet (für Lehrlinge)".

Wenngleich im Erlass explizit nur auf den Leitfaden für die verantwortungsvolle Kommunikation im Web 2.0 und in Sozialen Medien hingewiesen wurde, so war der Verweis auf die zwei weiteren Leitfäden der Magistratsabteilung 53 für den Stadtrechnungshof Wien als weitere zu beachtende Vorgabe anzusehen.

Aus Sicht des Stadtrechnungshofes Wien legt der derzeitige Erlass nicht eindeutig fest, inwieweit die beiden anderen Leitfäden eine nach dem Erlass gültige Vorgabe sind.

Die Inhalte der beiden erstgenannten Leitfäden wurden für die gegenständliche Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien als Grundlage für den Umgang mit Sozialen Medien in der Stadt Wien herangezogen.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 53, alle notwendigen Schritte zu einer Evaluierung des Erlasses MD-OS-329/2011 hinsichtlich der zu beachtenden bzw. verpflichtenden Vorgaben der bereits vorhandenen Leitfäden zu Sozialen Medien zu initiieren.

## **2.2 Leitfäden zu Sozialen Medien der Magistratsabteilung 53**

2.2.1 Für den Stadtrechnungshof Wien wurden im "Stadt Wien Social Media Manual - Leitfäden für die verantwortungsvolle Kommunikation im Web 2.0 und in Sozialen Medien", die Inhalte zu den darin angeführten beiden dienstlichen Nutzungsarten für Soziale Medien

- des dienstlichen Wissenserwerbes, Fachdiskussion sowie
- der Öffentlichkeitsarbeit

für die Prüfung als relevant angesehen.

Auf Basis der angeführten dienstlichen Nutzungsart der Öffentlichkeitsarbeit im genannten Leitfaden bestätigte sich auch die Schlussfolgerung des Stadtrechnungshofes Wien über die Beachtung des Leitfadens "Stadt Wien Social Media Manual - Leitfäden für die

Öffentlichkeitsarbeit von Dienststellen im Web 2.0 und Sozialen Medien" für die vorliegende Prüfung.

Seitens des Stadtrechnungshofes Wien wurde für die vorliegende Prüfung ferner auf Basis des aktuellen Standes der Technik und unter Berücksichtigung der entsprechenden Literatur zusätzlich die Nutzungsart von Sozialen Medien der Bürgerinnen- bzw. Bürgerbeteiligungen für die Erhebung als relevant angesehen und in die Prüfung mit aufgenommen. Diese Nutzungsart der Bürgerinnen- bzw. Bürgerbeteiligung war in den Leitfäden der Magistratsabteilung 53 nicht ersichtlich.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 53, auf die raschen und fortschreitenden Entwicklungen im Bereich der Sozialen Medien bzw. des Web 2.0 zu achten und die Inhalte der angebotenen Leitfäden zeitnah und kontinuierlich auf die Bedürfnisse und Entwicklungen anzupassen. Allenfalls wären thematisch involvierte bzw. verantwortliche Dienststellen miteinzubeziehen.

2.2.2 Das "Stadt Wien Social Media Manual - Leitfäden für die Öffentlichkeitsarbeit von Dienststellen im Web 2.0 und Sozialen Medien" legte weitere detailliertere Vorgaben insbesondere für die Nutzungsart der Öffentlichkeitsarbeit fest.

Die beiden voran dargelegten Leitfäden zu Sozialen Medien wurden im Intranet der Stadt Wien als elektronisches Dokument im PDF-Format zur Verfügung gestellt.

Festzustellen war, dass in den beiden elektronisch zur Verfügung gestellten Dokumenten im PDF-Format im Impressum kein Publikationsdatum erkennbar war. Der Stand der beiden Leitfäden - Mai 2011 - war ausschließlich auf der entsprechenden Intranetseite im Text dokumentiert.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 53, bei der elektronischen Publikation der Leitfäden zu Sozialen Medien bzw. des Web 2.0 im PDF-Format auf die erforderlichen bzw. vollständigen Angaben in der eigentlichen Publikation zu achten.

## **2.3 IKT-gestützte Erhebung des Einsatzes von Sozialen Medien in der Stadt Wien**

2.3.1 Vom Stadtrechnungshof Wien wurde für die vorliegende Prüfung mittels einer IKT-gestützten Erhebung die Nutzung von Sozialen Medien bei allen zum Prüfungszeitpunkt bestehenden Magistratsabteilungen und den Unternehmungen abgefragt bzw. erhoben. Aufgrund der Ergebnisse der IKT-gestützten Erhebung und der durchgeführten Analysen und Bewertungen der Daten wurden bei Auffälligkeiten bzw. bei begründeten Fällen vertiefende Prüfungen in den jeweiligen Organisationseinheiten durchgeführt.

Zudem wurden diese Daten bzw. Informationen der Erhebung vom Stadtrechnungshof Wien dahingehend analysiert, ob die Inhalte und Vorgaben der voran angeführten Leitfäden eingehalten wurden. Auch wurden die übermittelten Antworten einiger Organisationseinheiten einer Plausibilitätsprüfung unterzogen.

2.3.2 Die IKT-gestützte Erhebung wurde mit dem Hinweis auf eine verbindliche Auskunftspflicht und Mitwirkungspflicht bei Prüfungen des Stadtrechnungshofes Wien den betroffenen Magistratsdienststellen bzw. den Unternehmungen in einem Bearbeitungszeitraum von zwei Wochen bereitgestellt. Dabei konnte über einen aufzurufenden Link - mit einer entsprechenden Fragen-Antworten-Quelle und der Möglichkeit einer telefonischen Kontaktaufnahme für Rückfragen - die Erhebung bearbeitet werden.

2.3.3 In der grundlegenden thematischen inhaltlichen Strukturierung der IKT-gestützten Erhebung wurde in der obersten Ebene die grundsätzliche Nutzung in die drei Gruppen interne Soziale Medien, externe Soziale Medien und keine Nutzung eines Sozialen Mediums gegliedert und abgefragt. Dabei wurden vom Stadtrechnungshof Wien die beiden ersten Gruppen wie folgt verstanden:

- Interne Soziale Medien waren jene Soziale Medien, die im Rahmen der dienstlichen Aufgaben durch die IKT Dienstleisterin der Stadt Wien (u.a. Magistratsabteilung 14, KAV-IT) für die interne Anwendung durch die Mitarbeitenden selbst bereitgestellt werden. Es sind darunter aber auch jene Anwendungen der jeweiligen Magistratsdienststellen bzw. Unternehmungen zu verstehen, bei denen in der Außenbeziehung zu er-

bringende Leistungen für die Kundinnen bzw. die Kunden der Stadt Wien zur Verfügung gestellt werden.

- Externe Soziale Medien waren jene Soziale Medien, die im Internet als freie bzw. gegen Entgelt verfügbare Anwendungen angeboten werden und die im Rahmen der dienstlichen Aufgaben durch die jeweiligen Magistratsdienststellen bzw. Unternehmungen genutzt wurden.

In der nächsten Ebene wurden, anhand des jeweiligen anzugebenden Sozialen Mediums, die konkreten Nutzungsarten untergliedert und abgefragt. Dabei wurden die Parameter der Nutzungsarten - dienstlicher Wissenserwerb bzw. zur Fachdiskussion, Öffentlichkeitsarbeit und die zusätzliche Nutzungsart der Bürgerinnen- bzw. Bürgerbeteiligungen herangezogen. Ferner wurden die in den beiden Leitfäden zu Sozialen Medien angegebenen weiteren Vorgaben, wie z.B. die Erstellung von Redaktionsplänen für die Nutzungsart der Öffentlichkeitsarbeit berücksichtigt.

### **3. Auswertung der Kontaktaufnahmen des Bearbeitungszeitraumes der Erhebung**

Von den insgesamt in die Befragung einbezogenen 63 Organisationseinheiten (60 Dienststellen und 3 Unternehmungen) nutzten 24 Organisationseinheiten (rd. 38 %) die Möglichkeit der telefonischen Rückfragen.

Die Inhalte der Rückfragen konnten vom Stadtrechnungshof Wien den folgenden Themenbereichen zugeordnet und ausgewertet werden:

- Rückfragen zur Definition und des Zweckes von Sozialen Medien mit rd. 59 %,
- Rückfragen zum Ablauf der Erhebung mit rd. 24 %,
- Rückfragen zum Umfang der Erhebung mit rd. 10 %,
- Rückfragen zu Funktionalitäten der Erhebung mit rd. 7 %.

Wie aus der Auswertung ersichtlich ist, lag der Schwerpunkt der Rückfragen in der inhaltlichen Thematik der Definition und des Zweckes von Sozialen Medien in der Stadt Wien.

#### **4. Auswertung des Rücklaufes der Erhebung**

Von den insgesamt 63 Organisationseinheiten wurde von 62 Organisationseinheiten die vom Stadtrechnungshof Wien verpflichtende IKT-gestützte Erhebung im Bearbeitungszeitraum zeitgerecht abgeschlossen (rd. 98 %).

In einem Fall wurde der Termin von einer Dienststelle nicht eingehalten. Das Versäumnis der zeitgerechten Abgabe der IKT-gestützten Erhebung konnte gegenüber dem Stadtrechnungshof Wien ausreichend begründet werden.

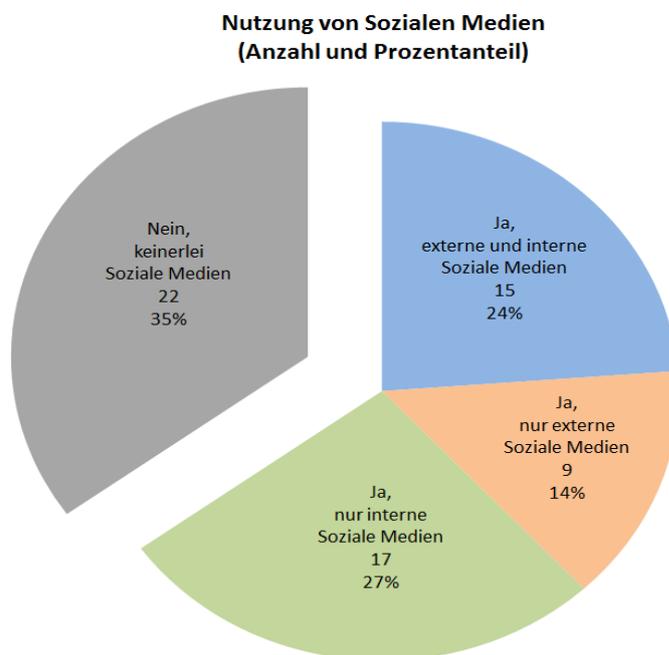
In diesem Fall wurde vom Stadtrechnungshof Wien entsprechend anlassbezogen eine Vor-Ort Einschau durchgeführt. In der Folge wurden die Inhalte der Erhebung mit der Dienststelle aufgearbeitet und vom Stadtrechnungshof Wien manuell in den Datensatz für die weiteren Analysen eingearbeitet, was naturgemäß mit einem entsprechenden Mehraufwand in der Bearbeitung verbunden war.

#### **5. Auswertung der Antworten der Fragen der Erhebung**

##### **5.1 Verwendung von Sozialen Medien**

Von rd. 65 % aller Dienststellen bzw. den Unternehmungen wurde angegeben, dass Soziale Medien im Rahmen der dienstlichen Aufgaben genutzt werden. Die Verteilung auf die internen und externen Sozialen Medien verhält sich dabei wie in nachfolgender Abbildung dargestellt:

Abbildung 1: Nutzung von Sozialen Medien



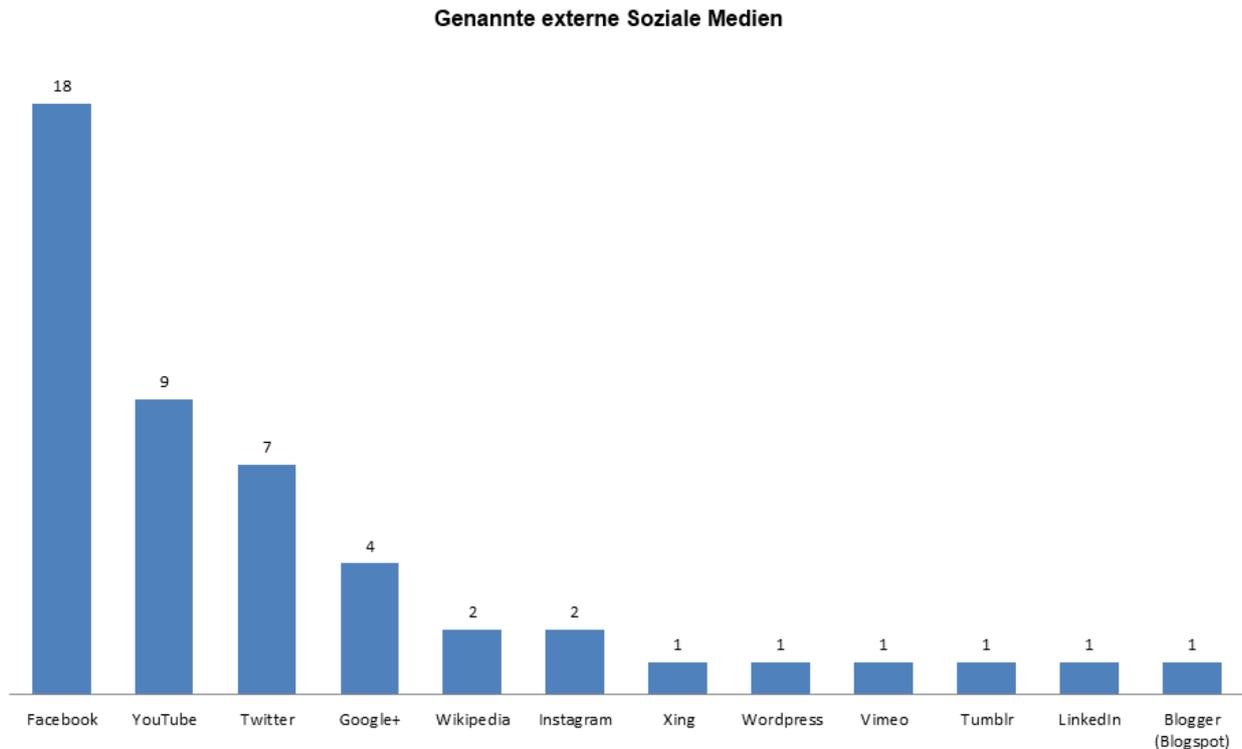
Quelle: Auswertung aus der IKT-gestützten Erhebung mit gerundeten Prozentwerten, Stadtrechnungshof Wien

## 5.2 Verwendung von externen Sozialen Medien

Bei der Nutzung von externen Sozialen Medien sind die Sozialen Medien Facebook, YouTube, Twitter und Google+ maßgeblich im Rahmen der dienstlichen Aufgaben in Verwendung (entsprach rd. 79 % der gesamten Anzahl der genannten externen Sozialen Medien).

Wie die Abb. 2 - Genannte externe Soziale Medien - zeigt, wurden von den Dienststellen und Unternehmungen insgesamt zwölf verschiedene externe Soziale Medien angeführt:

Abbildung 2: Genannte externe Soziale Medien



Quelle: Auswertung aus der IKT-gestützten Erhebung, Stadtrechnungshof Wien

5.2.1 Anhand einer stichprobenweisen Einschau der Erhebungsdaten zweier Dienststellen konnte die korrekte Angabe aufgrund des Links zum angegebenen externen Sozialen Medium Facebook geprüft und nachvollzogen werden.

In einem Fall wurde in den Erhebungsdaten angegeben, dass das externe Soziale Medium Facebook für Recherchezwecke mit einem einzigen aktiven dienstlichen Benutzendenaccount im Rahmen der Dienstaufgaben verwendet wurde. Die Angabe der Recherchezwecke in den Erhebungsdaten konnte mit den Aufgaben gemäß der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien als plausibel vom Stadtrechnungshof Wien angesehen werden.

5.2.2 Eine weitere stichprobenweise Einschau bezog sich auf das externe Soziale Medium Twitter. Auch in diesem Fall konnte der Stadtrechnungshof Wien aufgrund der korrekten Angabe in den Erhebungsdaten und Angabe des Links die entsprechende Nutzung prüfen und nachvollziehen.

In einem weiteren Fall wurde in den Erhebungsdaten angegeben, dass für das externe Soziale Medium Twitter ein entsprechender Web-Feed aus einem Internetangebot der Stadt Wien angeboten wurde. Vom Stadtrechnungshof Wien konnten die Angaben in den Erhebungsdaten im Zusammenhang mit dem betreffenden Internetangebot der Stadt Wien nachvollzogen werden.

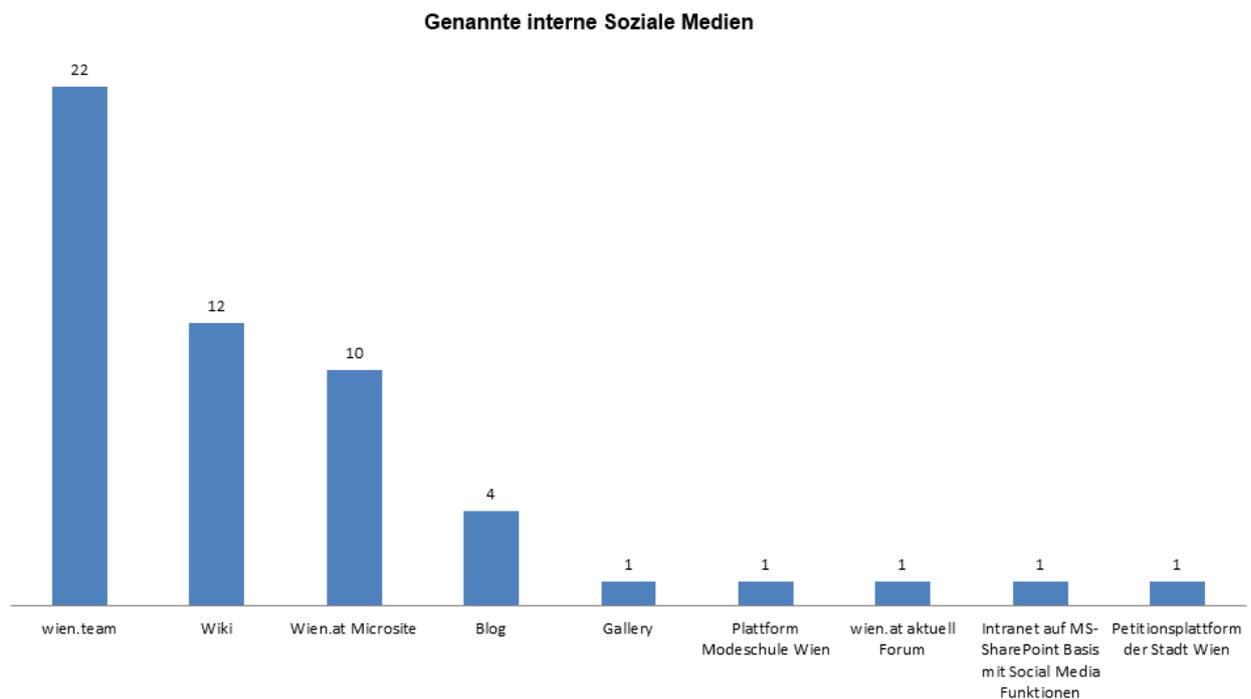
5.2.3 Vom Stadtrechnungshof Wien konnte im Zuge der Datenanalyse stichprobenartig auch eine plausible Darlegung und Zuordnung der Erhebungsdaten der externen Sozialen Medien Wikipedia und Xing nachvollzogen werden.

### **5.3 Verwendung von internen Sozialen Medien**

Bei der Nutzung von internen Sozialen Medien im Rahmen der dienstlichen Aufgaben wurden maßgeblich von den Dienststellen bzw. Unternehmungen interne Soziale Medien wie das wien.team, Wikis sowie wien.at Microsites (somit rd. 83 % aller internen Sozialen Medien) genannt.

Wie die Abb. 3 - Genannte interne Soziale Medien - zeigt, wurden insgesamt neun verschiedene interne Soziale Medien von den Dienststellen und Unternehmungen angeführt:

Abbildung 3: Genannte interne Soziale Medien



Quelle: Auswertung aus der IKT-gestützten Erhebung, Stadtrechnungshof Wien

5.3.1 Unter dem internen Sozialen Medium wien.team wird eine mit Facebook vergleichbare reine Stadt Wien interne Kommunikationsplattform verstanden. Diese Kommunikationsplattform kann durch die jeweiligen Mitarbeitenden der Dienststellen bzw. Unternehmungen unter einer jeweiligen Benutzendenkennung verwendet werden.

5.3.2 Unter dem internen Sozialen Medium Wikis werden sowohl solche für die Darlegung von Informationen in der innerbetrieblichen Sicht der einzelnen Dienststellen bzw. Unternehmungen verstanden, als auch jene, die entsprechende Informationen externen Kundinnen bzw. Kunden der Stadt Wien zur Verfügung stellen.

Die stichprobenweise Einschau der Erhebungsdaten des Stadtrechnungshofes Wien ergab, dass im Bereich der genannten zwölf internen Sozialen Medien Wikis u.a. die Darlegung des Wien Geschichte Wikis unter [https://www.wien.gv.at/wiki/index.php/-Wien\\_Geschichte\\_Wiki](https://www.wien.gv.at/wiki/index.php/-Wien_Geschichte_Wiki). zu verstehen war.

Bei diesem Wiki handelt es sich um eine Wikipedia Software, die sich auf die freie Open Source Software des MediaWiki bzw. des Semantic Media Wiki stützt. Dieses Soziale Medium wurde von der Magistratsabteilung 14 als IKT Dienstleisterin der Stadt Wien für die kooperative Erarbeitung und Bereitstellung von Informationen angeboten und betrieben. Federführend waren dabei die Magistratsabteilung 8, die Magistratsabteilung 9 und weitere beteiligte Magistratsdienststellen.

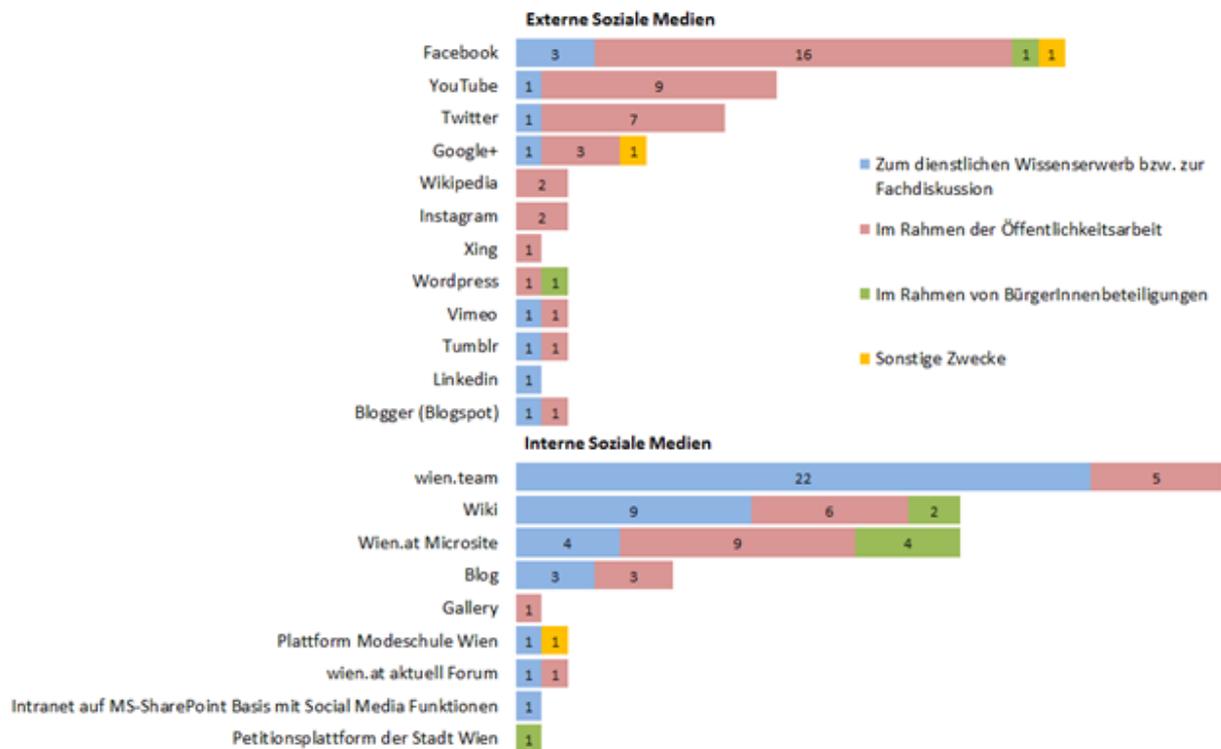
5.3.3 Bei den internen Sozialen Medien der wien.at. Microsites handelt es sich um thematisch oder zeitlich abgegrenzte Themen, die von den jeweiligen Dienststellen bzw. Unternehmungen sowohl für die reine innerbetriebliche Sicht als auch im Kontakt mit den Kundinnen bzw. Kunden der Stadt Wien bereitgestellt werden.

#### **5.4 Nutzungsarten der Sozialen Medien**

Auf Grundlage der in der IKT-gestützten Erhebung angegebenen Sozialen Medien wurden die gemäß Pkt. 2.2 genannten Nutzungsarten wie folgt ausgewertet:

Abbildung 4: Genannte Nutzungsarten je Sozialen Medium

**Genannte Nutzungsarten je Sozialen Medium  
(Mehrfachnennungen pro Sozialen Medium möglich)**



Quelle: Auswertung aus der IKT-gestützten Erhebung, Stadtrechnungshof Wien

Anhand der dargestellten Nutzungsarten war für den Stadtrechnungshof Wien ersichtlich, dass im Bereich der externen Sozialen Medien insbesondere die Nutzungsart im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit überwogen hat. Bei den internen Sozialen Medien war zu erkennen, dass die Nutzungsart des dienstlichen Wissenserwerbes bzw. der Fachdiskussion stärker gegenüber der Nutzungsart im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit ausgeprägt war.

Anzumerken war, dass eine vom Stadtrechnungshof Wien eingebrachte bzw. ergänzte Nutzungsart der Bürgerinnen- bzw. Bürgerbeteiligung mit entsprechenden Nennungen Berücksichtigung fand.

5.4.1 Die stichprobenweise Einschau der Erhebungsdaten bei den externen Sozialen Medien hinsichtlich der Nutzungsart des dienstlichen Wissenserwerbes bzw. zur Fachdiskussion ergab Folgendes: In einem Fall, dass das externe Soziale Medium YouTube

von der Dienststelle zugleich auch der Nutzungsart der Öffentlichkeitsarbeit zugeordnet war. Die Plausibilität der Angaben des in der IKT-gestützten Erhebung angegebenen Links des externen Sozialen Mediums YouTube wurde vom Stadtrechnungshof Wien geprüft und konnte nachvollzogen werden.

Im genannten externen Sozialen Medium YouTube waren vom Stadtrechnungshof Wien Inhalte abrufbar, die zu beiden Nutzungsarten in Zusammenhang standen.

Anzumerken war, dass diese Dienststelle noch weitere andere externe Soziale Medien wie u.a. Facebook und Twitter nutzte und ein schlüssiger Zusammenhang in den angeführten Nutzungsarten erkennbar war.

5.4.2 Die stichprobenweise Einschau der Erhebungsdaten bei den externen Sozialen Medien hinsichtlich der Nutzungsart der Öffentlichkeitsarbeit ergab in einem Fall, die externe Nutzung des Sozialen Mediums XING. Die korrekte Angabe konnte aufgrund des in der IKT-gestützten Erhebung angegebenen Links des externen Sozialen Mediums XING nachvollzogen werden. Zu erkennen war, dass inhaltliche Themen in diesem Sozialen Medium über die Themenfunktionalität von "Neuigkeiten" aktuelle Meldungen des Aufgabenbereiches der Dienststelle abbildeten.

Anzumerken war, dass diese Dienststelle u.a. auch das externe Soziale Medium Twitter in der gleichen Nutzungsart nutzte und diese Inhalte in der angeführten Nutzungsart vom Stadtrechnungshof Wien als schlüssig angesehen werden konnten.

5.4.3 Die stichprobenweise Einschau in die Erhebungsdaten bei den externen Sozialen Medien hinsichtlich der Nutzungsart der Bürgerinnen- bzw. Bürgerbeteiligung ergab, dass

- Facebook im Rahmen eines Fotowettbewerbes für eine Bürgerinnen- bzw. Bürgerbeteiligung vorgesehen war und dass
- Wordpress im Rahmen eines thematischen Auftrittes mit Ankündigungen und Kommentarfunktionalität für eine Bürgerinnen- bzw. Bürgerbeteiligung genutzt wurde.

Der Stadtrechnungshof Wien konnte durch eine stichprobenweise Prüfung des zweitgenannten Mediums, die mittels der Anwendung Wordpress dargebotenen thematischen Auftritte auf Basis des in der IKT-gestützten Erhebung erhobenen Internetlinks direkt nachvollziehen.

5.4.4 Die stichprobenweise Einschau in die Erhebungsdaten bei den externen Sozialen Medien zu der Nutzungsart der sonstigen Zwecke ergab, dass

- Facebook in einem Fall von einer Dienststelle aufgrund eines Anlassfalles im Zusammenhang eines im Facebook veröffentlichten Fotos eines Mitarbeitenden eingerichtet wurde. Da durch diese Veröffentlichung ein Risiko eines Imageverlustes gegeben war, wurden entsprechende Maßnahmen zur Entfernung des Bildes von diesem Sozialen Medium gesetzt. Das Soziale Medium wurde nur zwecks Nachvollziehbarkeit der tatsächlichen Entfernung des Fotos genutzt.
- Google+ in einem Fall von einer Dienststelle aufgrund einer Verbesserung in der Reihung der Google Abfragen eingerichtet, aber zum Prüfungszeitpunkt nicht aktiv zur Beitragspublizierung verwendet wurde.

5.4.5 Beim internen Sozialen Medium des wien.teams war anhand der Erhebungsdaten festzustellen, dass sich die Inhalte in den Nutzungsarten des dienstlichen Wissenserwerbes bzw. zur Fachdiskussion und der Öffentlichkeitsarbeit vorwiegend auf relevante organisationsspezifische Themen für die Dienststellen bzw. Unternehmungen bezogen.

Dies betraf u.a. Themen, wie Neuigkeiten im IKT Bereich, der IKT Sicherheit, des Prozessmanagements, des Beschwerdemanagements, der Öffentlichkeitsarbeit im engeren Sinn, des Risikomanagements, des Datenschutzes, des Qualitätsmanagements, des Beschwerde- und Reklamationsmanagements sowie des Virtuellen Marktes.

Die stichprobenweise Einschau des Stadtrechnungshofes Wien in das interne Soziale Medium des wien.teams ergab zum Prüfungszeitpunkt 29 vorhandene Themengruppen. Davon waren insgesamt 18 öffentliche und 11 teilöffentliche Gruppen mit 3.386 aktiven Gruppenteilnehmerinnen bzw. Gruppenteilnehmern zu verzeichnen.

Anzumerken war, dass das interne Soziale Medium wien.team auf der Seite "TeilnehmerInnenverzeichnis" insgesamt 18.844 "aktive TeilnehmerInnen" auswies.

Für den Stadtrechnungshof Wien war daraus zu schließen, dass diese "aktiven TeilnehmerInnen" durch zumindest einen aktiven Lesezugriff als "aktive TeilnehmerInnen" mit einem Benutzendenkonto im "TeilnehmerInnenverzeichnis" registriert wurden.

Die Gruppen hatten 2 bis maximal 590 Teilnehmerinnen bzw. Teilnehmer pro Gruppe. In den größten zehn Gruppen waren insgesamt 2.262 Personen - das entsprach rd. 67 % aller Gruppenteilnehmerinnen bzw. Gruppenteilnehmer - zugeordnet.

Festzustellen war, dass es im internen Sozialen Medium wien.team u.a. eine öffentliche Themengruppe "Social Media" gab. Diese Gruppe war jene unter den vorher genannten zehn Gruppen mit der größten Anzahl an Gruppenteilnehmerinnen bzw. Gruppenteilnehmern. Die Administration der Themengruppe wurde durch Vertreterinnen bzw. Vertreter der Magistratsabteilung 53 durchgeführt.

Die Einschau der Kommunikationsplattform wien.team Benutzerregistrierungen ergab, dass von Juni 2011 bis November 2015 entsprechende Beiträge von Benutzerinnen bzw. Benutzern in dieses Medium erfolgten.

Die Auswertung der Aktivität in dieser Gruppe zum Prüfungszeitpunkt ergab, dass zuletzt im November 2015 aktiv inhaltliche Beiträge geleistet wurden. Der Grad der Aktivität spiegelte dabei eine Position im unteren Drittel aller 29 Gruppen wieder.

Von den insgesamt 352 Benutzerinnen bzw. Benutzern aus über 84 Organisationseinheiten der Stadt Wien hatten im Prüfungszeitraum 71 Benutzerinnen bzw. Benutzer Beiträge in das wien.team eingepflegt. Die restlichen 281 Benutzerinnen bzw. Benutzer hatten lediglich Kommentare zu den Beiträgen abgegeben.

Aus den Auswertungen war weiters ersichtlich, dass zu den insgesamt 227 geschriebenen Beiträgen der Benutzerinnen bzw. Benutzer 1.254 Kommentare in das System hinterlegt wurden.

Nach Rücksprache mit der Magistratsabteilung 14 soll die Kommunikationsplattform wien.team aufgrund der technischen Entwicklung mit der Funktionalität der genannten Kommunikationsplattform in das zum Prüfungszeitpunkt in Umstellung befindliche Intranet der Stadt Wien übergeführt werden. Dieses ist ein gesamtheitliches Intranet auf Basis der Open Source Software Liferay Portal Solution.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 53, den parallelen Weiterbetrieb des internen Sozialen Mediums wien.team zum gesamtheitlichen Intranet auf Basis der Open Source Software Liferay Portal Solution mit der Magistratsabteilung 14 zu evaluieren.

5.4.6 Die stichprobenweise Einschau im internen Sozialen Medium wien.at aktuell Forum zu der Nutzungsart des dienstlichen Wissenserwerbes bzw. zur Fachdiskussion bzw. der Nutzungsart der Öffentlichkeitsarbeit ergab Folgendes: Dieses Soziale Medium stellte eine von der Stadt Wien und von der Magistratsabteilung 53 betreute Diskussionsplattform dar. Diese interne Diskussionsplattform konnte durch die jeweiligen Mitarbeitenden der Dienststellen bzw. Unternehmungen unter einer jeweiligen pseudonymisierten oder personalisierten Benutzendenkennung verwendet werden.

Aus Sicht des Stadtrechnungshofes Wien war diese Diskussionsplattform als das Vorläufermedium der Kommunikationsplattform wien.team zu sehen. Diese Begründung beruht darauf, dass den Erhebungsdaten das Inbetriebnahmedatum von wien.at aktuell mit dem Jahr 2007 angegeben wurde (im Vergleich wurde das früheste Inbetriebnahmedatum von wien.team einer Dienststelle mit dem Jahr 2010 in der Erhebung angegeben).

Die stichprobenweise Einschau in die dargelegten aktuellen und archivierten Themen von wien.at aktuell ergab, dass seit der Inbetriebnahme von insgesamt 350 dokumentierten Themen

- bei 161 Themen (rd. 46 %) durchschnittlich 17 aktive Antworten und durchschnittlich 763 "Hits" - im Sinn eines passiven lesenden Zugriffs - und
- bei 189 Themen (rd. 54 %) keinerlei aktive Antworten und durchschnittlich 170 "Hits" auf den Ursprungsbeitrag getätigt wurden.

In einer durchgeführten zeitlichen Analyse der 350 dokumentierten Themen war zu erkennen, dass seit ungefähr Mitte des Jahres 2012 eine Stagnation in den aktiven Antworten zu bemerken war. Dieser Trend war bei den passiven lesenden Zugriffen - den "Hits" - nicht erkennbar. Auffällig war ein zum Prüfungszeitpunkt aktives Thema, das den jemals allerhöchsten Wert von 705 Antworten und 26.217 Hits seit der Inbetriebnahme von wien.at aktuell aufwies.

Auffallend war, dass dieses interne Soziale Medium ausschließlich von der betreuenden Magistratsabteilung 53 in der IKT-gestützten Erhebung angegeben wurde.

Die stichprobenweise Einschau in dieses Soziale Medium ergab, dass dieses Soziale Medium auch von anderen Organisationseinheiten des Magistrats der Stadt Wien genutzt wurde.

Vom Stadtrechnungshof Wien war daraus zu schließen, dass die Wahrnehmung dieses internen Sozialen Mediums gegenüber technologisch aktuelleren und bereitgestellten internen Sozialen Medien wie z.B. des nachgefolgten internen Sozialen Mediums wien.team zwischenzeitlich in den Hintergrund getreten war.

In der Erhebung wurde von der Magistratsabteilung 53 u.a. angegeben, dass dieses interne Soziale Medium zum dienstlichen Wissenserwerb bzw. zur Fachdiskussion und im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit genutzt wurde. Zudem wurde angegeben, dass ein entsprechendes Monitoring, ein entsprechender Redaktionsplan sowie für den Betrieb

entsprechende interne Verrechnungskosten mit der Magistratsabteilung 14 für das Soziale Medium wien.at. aktuell entstehen.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 53, den parallelen Weiterbetrieb des internen Sozialen Mediums wien.at aktuell in Verbindung mit dem neuen gesamtheitlichen Intranet auf Basis der Open Source Software Liferay Portal Solution mit der Magistratsabteilung 14 zu evaluieren.

5.4.7 Die stichprobenweise Einschau in die Erhebungsdaten bei den internen Sozialen Medien zu der Nutzungsart der Bürgerinnen- bzw. Bürgerbeteiligung zeigte, dass bei den Nennungen zu den Wikis das bereits im Pkt. 5.3.2 angeführte Medium Wien Geschichte Wiki zu verstehen war.

5.4.8 Die stichprobenweise Einschau in das interne Soziale Medium Wien.at Microsites ergab u.a. eine schlüssige Zuordnung zu Abbildungen von Stadt Wien internen als auch öffentlichen Fotowettbewerben.

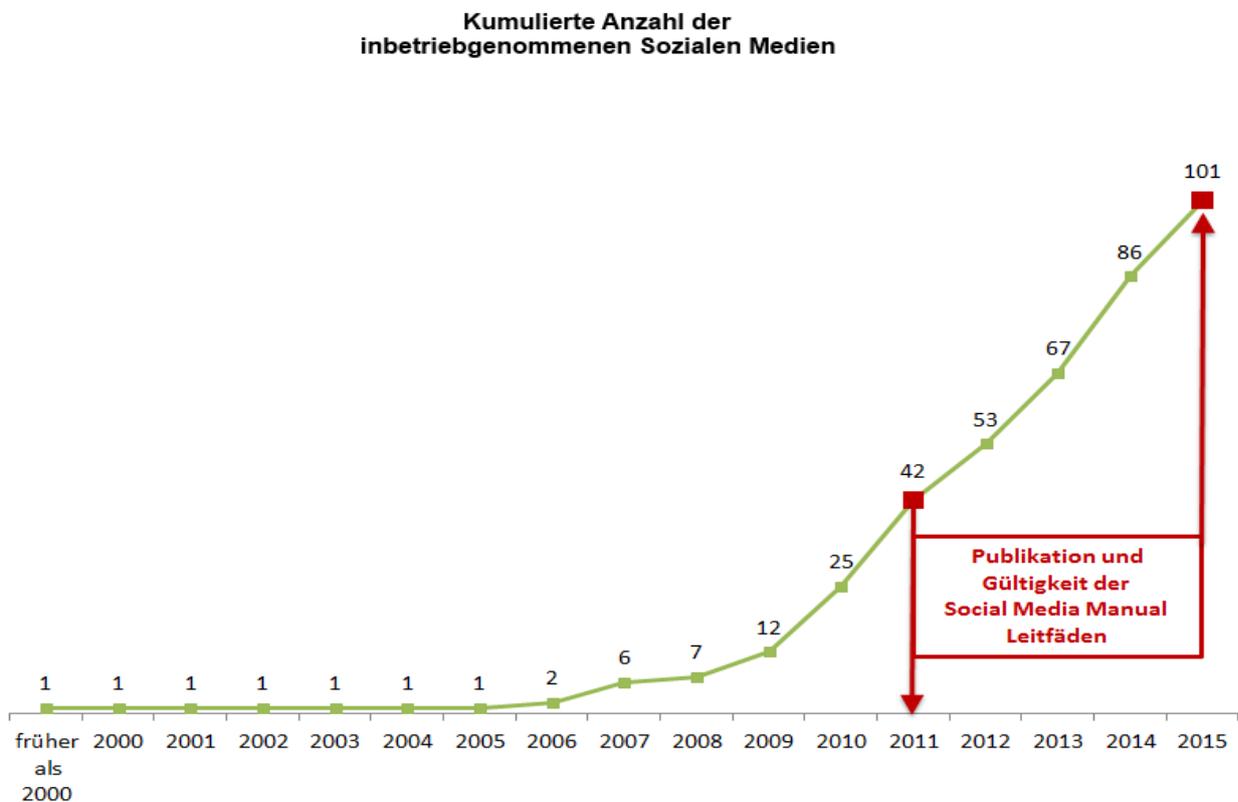
5.4.9 Weiters zeigte die Erhebung, dass als internes Soziales Medium die Petitionsplattform der Stadt Wien von einer Dienststelle zur Nutzungsart der Bürgerinnen- bzw. Bürgerbeteiligung verwendet wurde. Eine plausible Zuordnung war für den Stadtrechnungshof Wien zu erkennen.

## **5.5 Auswertung der thematischen Inhalte**

5.5.1 Die Analyse der Entwicklung in der zeitlichen Perspektive ergab, dass seit der Publikation der Social Media Manuals im Jahr 2011 ein Anstieg von 42 auf 101 inbetriebgenommenen Sozialen Medien - dies entsprach einem Zuwachs von rd. 140 % - zu verzeichnen war.

Anzumerken war, dass bei der Analyse und Darstellung allenfalls bereits wieder außerbetriebgenommene Soziale Medien nicht berücksichtigt wurden.

Abbildung 5: Kumulierte Anzahl der inbetriebgenommenen Sozialen Medien



Quelle: Auswertung aus der IKT-gestützten Erhebung, Stadtrechnungshof Wien

5.5.2 In der IKT-gestützten Erhebung wurde bei den Dienststellen und Unternehmungen im Zusammenhang der Sozialen Medien nach rechtlich anhängigen Verfahren im Zusammenhang mit den Vorgaben der Einhaltung

- der Dienstordnung,
- der Amtsverschwiegenheit,
- des Datenschutzes,
- des Copyrights,
- der Einstellungen im jeweiligen Sozialen Medium und
- der Nutzungsbedingungen des Sozialen Mediums abgefragt.

In einem Fall wurde von einer Dienststelle in der Erhebung ein rechtliches Verfahren angegeben. Die Überprüfung vom Stadtrechnungshof Wien bei der Dienststelle ergab, dass diese Angabe falsch war.

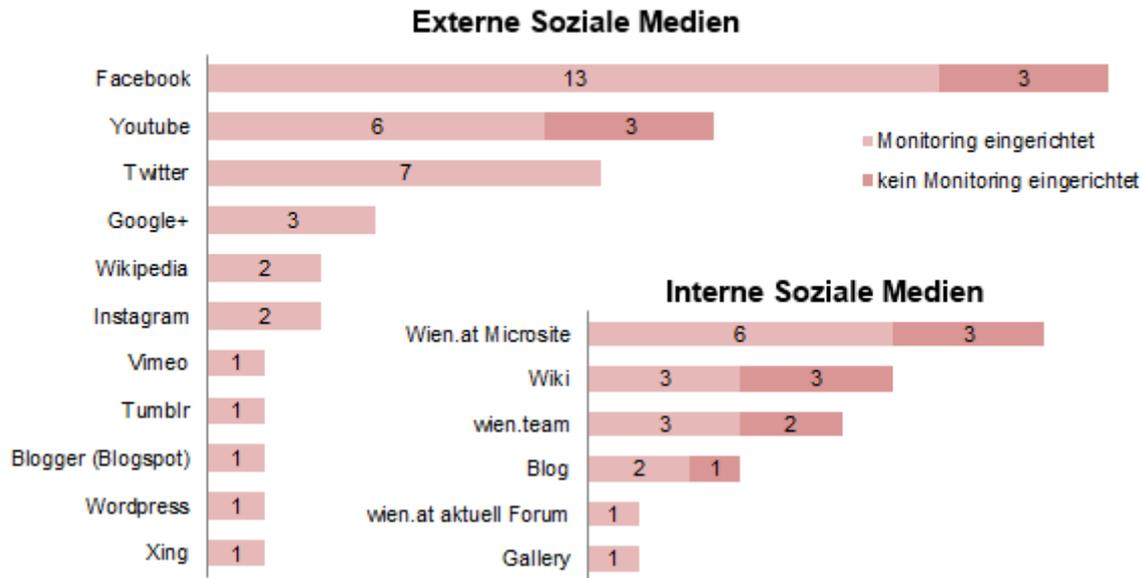
5.5.3 Der "Stadt Wien Social Media Manual - Leitfäden für die Öffentlichkeitsarbeit von Dienststellen im Web 2.0 und Sozialen Medien" beinhaltete Grundregeln zur Öffentlichkeitsarbeit in Sozialen Medien. Diese umfassten u.a. die Wahrung des Amtsgeheimnisses und des Datenschutzes, die Beachtung des Copyrights, die laufende Prüfung der Privatsphäre-Einstellungen, die Einhaltung eines respektvollen Sprachstils sowie politisch neutraler Formulierungen und das Vertreten offizieller Inhalte anstelle von persönlichen Meinungen. Zudem war vorgesehen, dass im Rahmen der Nutzung von Sozialen Medien zur Öffentlichkeitsarbeit ein laufendes Monitoring zur Sicherstellung der Inhalte einzurichten war. Dabei bestand die Möglichkeit zur Nutzung geeigneter, zweckentsprechender Monitoring-Instrumente.

Die Einschau in die Erhebungsdaten ergab, dass im Rahmen der Nutzung von Sozialen Medien zur Öffentlichkeitsarbeit kein flächendeckender Einsatz von Monitoring-Instrumenten angegeben war. In jenen Fällen, in denen Monitoring betrieben wurde, wurden die Instrumente nur bedingt zur Überwachung der Einhaltung der Grundregeln zur Öffentlichkeitsarbeit eingesetzt.

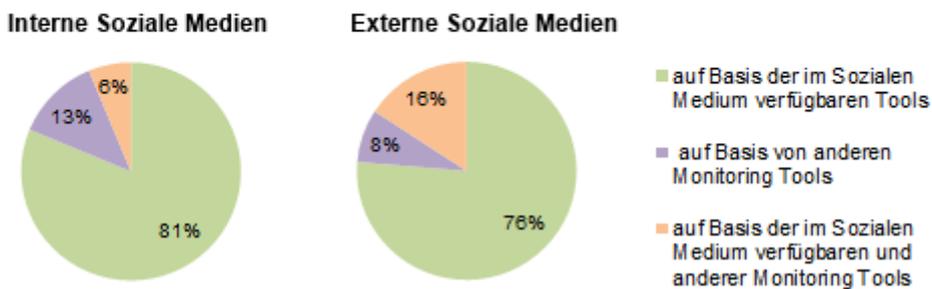
Bei der Nutzung externer Sozialer Medien war z.T. für Facebook und Youtube kein Monitoring eingerichtet. Bei der Nutzung interner Sozialer Medien betraf der nicht flächendeckende Einsatz eines Monitorings die Gruppen Wien.at Microsite, Wiki, wien.team und Blog.

In jenen Fällen, in denen ein laufendes Monitoring betrieben wurde, wurde angegeben, dass überwiegend die in den jeweiligen Sozialen Medien verfügbaren Tools verwendet wurden. Zusätzlich bzw. alternativ kamen Monitoring-Tools von anderen Anbieterinnen bzw. Anbietern zum Einsatz, oder die Kontrollen wurden ohne Unterstützung eines speziellen Tools in Form stichprobenweiser Durchsicht der jeweiligen Inhalte durchgeführt. In einem Fall wurde zudem eine externe Social Media Agentur mit der Durchführung des Monitorings beauftragt.

Abbildung 6: Nutzung von Monitoring-Tools im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit



**Wie wird Monitoring betrieben?**



Quelle: Auswertung aus der IKT-gestützten Erhebung mit gerundeten Prozentwerten, Stadtrechnungshof Wien

Zur Abwehr eines etwaigen finanziellen Schadens bzw. eines Imageschadens für die Stadt Wien ist ein laufendes Monitoring insbesondere bei der außenwirksamen Verwendung von Sozialen Medien von besonderer Bedeutung. Dieser Fall kann z.B. aufgrund von Verletzungen des Copyrights oder der Verbreitung respektloser, diskriminierender oder sittenwidriger Inhalte eintreten.

Nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien sollten unabhängig von der Art der Verwendung von Sozialen Medien flächendeckende Monitoringmaßnahmen eingesetzt werden, um auf Basis einer zielgerichteten Beobachtung der Inhalte zeitnah entsprechende Maßnahmen treffen zu können. Dabei wurde vom Stadtrechnungshof Wien

nicht verkannt, dass die Intensität des Monitorings ja nach Art und Nutzung des Sozialen Mediums variieren kann.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 53, die Leitfäden bzw. die verpflichtenden Vorgaben zu Sozialen Medien hinsichtlich der Thematik des Monitorings für alle Nutzungsarten von Sozialen Medien im dienstlichen Konnex zu evaluieren. Für den daraus resultierenden laufenden Betrieb wären entsprechende Hilfestellungen, wie z.B. Beratungen, bei der Anwendung zur Verfügung zu stellen.

5.5.4 Die Nutzung von Sozialen Medien zur Öffentlichkeitsarbeit war gemäß dem Leitfaden vorab mit der zuständigen Geschäftsgruppe und dem Presse- und Informationsdienst der Magistratsabteilung 53 zu klären. Dabei war sicherzustellen, dass die Nutzung des Sozialen Mediums im Einklang mit der Kommunikationsstrategie und dem Kommunikationskonzept einer Dienststelle stand.

Die Analyse der Erhebungsdaten ergab, dass bei der Nutzung von externen Sozialen Medien in allen Fällen eine Abstimmung mit der Geschäftsgruppe oder dem Presse- und Informationsdienst der Magistratsabteilung 53 angegeben wurde. Eine Abstimmung mit beiden Stellen wurde hingegen in nur rd. einem Drittel der Fälle angegeben.

Bei der Verwendung von internen Sozialen Medien wurde in rd. 30 % der Fälle angegeben, dass keine Abstimmung erfolgt war. Dies wurde u.a. damit begründet, dass die Öffentlichkeitsarbeit vorwiegend magistratsintern ausgerichtet sei.

Bei den zum Zeitpunkt der Einschau geltenden Leitfäden wurde in Bezug auf die Abstimmung mit der zuständigen Geschäftsgruppe und dem Presse- und Informationsdienst der Magistratsabteilung 53 keine Differenzierung hinsichtlich externer und interner Sozialer Medien getroffen. Nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien wäre eine Abstimmung für beide Arten von Sozialen Medien mit der zuständigen Geschäftsgruppe und mit dem Presse- und Informationsdienst der Magistratsabteilung 53 erforderlich gewesen.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 53 auf die Einhaltung der Vorgaben der damit in Zusammenhang stehenden Leitfäden zu den Sozialen Medien hinsichtlich der Abstimmung mit den angeführten Stellen zu achten.

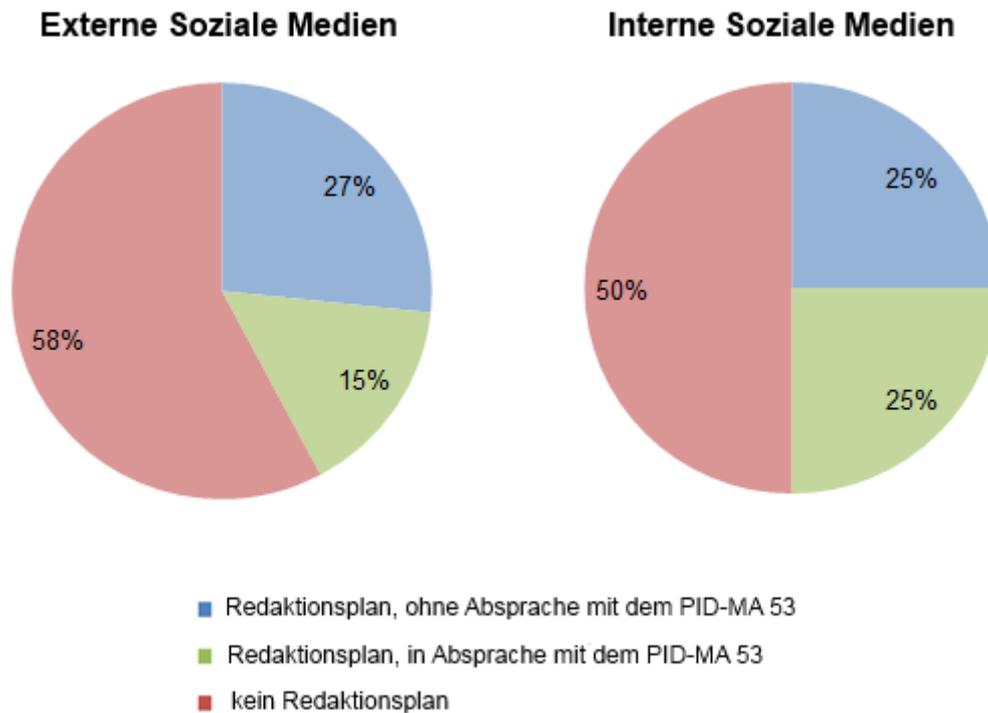
5.5.5 Aus Sicht des Stadtrechnungshofes Wien erschien es notwendig, zumindest in der außenwirksamen Verwendung von Sozialen Medien - also in Kontakt mit den Kundinnen bzw. Kunden der Stadt Wien - eine Abstimmung im Sinn eines einheitlich öffentlichen Auftrittes durchzuführen.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 53, zur Sicherstellung, der im Leitfaden mit der Geschäftsgruppe bzw. mit dem Presse- und Informationsdienst der Magistratsabteilung 53 vorgesehenen Abstimmung, verpflichtende Vorgaben zu erwirken und die Einhaltung dieser Vorgaben zu evaluieren.

5.5.6 Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit war entsprechend des Leitfadens zwingend ein Redaktionsplan für die Nutzung von Sozialen Medien zu erarbeiten, der jedoch bei Bedarf mit dem Presse- und Informationsdienst der Magistratsabteilung 53 abgestimmt werden konnte. Im Redaktionsplan war auch zu berücksichtigen, dass ein laufendes Monitoring Teil der Öffentlichkeitsarbeit ist.

Die Einschau in die Erhebungsdaten ergab, dass sowohl bei der Nutzung von externen als auch internen Sozialen Medien im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit in über 50 % der Fälle kein Redaktionsplan erstellt wurde. Die Möglichkeit zur Absprache mit dem Presse- und Informationsdienst der Magistratsabteilung 53 wurde nur begrenzt genutzt.

Abbildung 7: Vorliegen von Redaktionsplänen im Rahmen der Nutzung zur Öffentlichkeitsarbeit



Quelle: Auswertung aus der IKT-gestützten Erhebung mit gerundeten Prozentwerten, Stadtrechnungshof Wien

Nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien waren als Grundlage für die Nutzung Sozialer Medien im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit Redaktionspläne mit konkreten Angaben jedenfalls erforderlich.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 53, die Leitfäden zu den Sozialen Medien hinsichtlich des Erfordernisses einer verbindlichen Abstimmung der Redaktionspläne mit dem Presse- und Informationsdienst zu evaluieren. Durch entsprechende Vorgaben kann ein einheitlicher Qualitätsstandard - auch in Verbindung mit der Thematik des laufenden Monitorings - im Bereich der Stadt Wien garantiert und sichergestellt werden.

5.5.7. Die Analyse der Erhebungsdaten hinsichtlich der Frage des Zeitrahmens der Nutzung von externen Sozialen Medien auch außerhalb der Dienstzeit ergab, dass  
- bei Facebook sechs,

- bei Instagram eine,
- bei Twitter drei,
- bei YouTube eine Organisationseinheit diese Nutzung in Anspruch nahmen.

Bei den internen Sozialen Medien waren dies

- bei wien.team zwei,
- bei Wikis eine Organisationseinheit.

Für den Stadtrechnungshof Wien war zu erkennen, dass in diesem Zusammenhang eine entsprechende Inanspruchnahme vor allem im Bereich der externen Sozialen Medien bestand.

Bei der Nutzung außerhalb der Dienstzeit wurde als Begründung angegeben, dass sich diese Notwendigkeit aufgrund folgender Tatbestände ergab: Einer raschen oder dringenden Reaktion, der Aktualität, der Erwartungshaltung der Anspruchsgruppe (Bürgerinnen bzw. Bürger), des Monitorings, der Abwehr von Schäden für die Organisationseinheit bei hetzerischen und diskriminierenden Beiträgen und der Reaktion innerhalb von 24 Stunden.

In zwei Fällen wurde angegeben, diese Notwendigkeit der Nutzung außerhalb der Dienstzeit einer externen Dienstleisterin übertragen zu haben.

Im Zusammenhang mit der Nutzung außerhalb der Dienstzeit bestand in der IKT-gestützten Erhebung des Weiteren die Frage, welche Reaktionen bei Beiträgen, die kritischen, negativen, diskriminierenden oder verächtlichen Charakter haben, gesetzt werden. Als Antwortmöglichkeit war dabei u.a. die Angabe einer "Reaktion innerhalb eines Zeitraumes von 24 Stunden" angegeben.

Der Vergleich (Plausibilitätsanalyse) der Antworten aus den Erhebungsdaten zu

- der Frage des Zeitrahmens der Nutzung von externen Sozialen Medien auch außerhalb der Dienstzeit und

- der Frage, welche Reaktionen bei Beiträgen, die kritischen, negativen, diskriminierenden oder verächtlichen Charakter haben, gesetzt werden, ergab auf Ebene der jeweiligen Organisationseinheiten ein teilweise nicht schlüssiges Bild. Dies betraf insbesondere externe Soziale Medien bei der Nutzung im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit.

Aus Sicht des Stadtrechnungshofes Wien kann z.B. eine Reaktion innerhalb eines Zeitraumes von 24 Stunden auf Beiträge, die kritischen, negativen, diskriminierenden oder verächtlichen Charakters sind, bei einem normal üblichen Arbeitsbetrieb mit fünf Werktagen, an den beiden arbeitsfreien Tagen nicht gewährleistet werden. Dies würde daher eine entsprechende Nutzung auch außerhalb der Dienstzeit in Folge nach sich ziehen.

Der Stadtrechnungshof Wien verkannte in diesem Zusammenhang nicht, dass bei dieser Thematik insbesondere die außenwirksame Sicht - also wiederum der Kontakt in den Sozialen Medien mit den Kundinnen bzw. Kunden der Stadt Wien - von entsprechender Bedeutung ist.

Für den Stadtrechnungshof Wien war hinsichtlich der Vorgaben aus dem "Stadt Wien Social Media Manual - Leitfäden für die Öffentlichkeitsarbeit von Dienststellen im Web 2.0 und Sozialen Medien" einer "möglichst raschen (innerhalb von 24 Stunden)" zu erfolgenden Reaktion Folgendes zu schließen: Unter Umständen kann sich die Inanspruchnahme einer Betreuung eines Soziale Mediums außerhalb einer normal üblichen und geregelten Dienstzeit ergeben.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 53, die Leitfäden zu den Sozialen Medien hinsichtlich des Erfordernisses einer raschen Reaktion und Betreuung von Sozialen Medien zu evaluieren und klarer darzulegen.

## **6. Zusammenfassung der Empfehlungen**

Empfehlung Nr. 1:

Alle notwendigen Schritte zu einer Evaluierung des Erlasses MD-OS-329/2011 hinsichtlich der zu beachtenden bzw. verpflichtenden Vorgaben der bereits vorhandenen Leitfäden zu Sozialen Medien wären zu initiieren (s. Pkt. 2.1).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 53:

Die Magistratsabteilung 53 wird der Empfehlung nachkommen.

Empfehlung Nr. 2:

Auf die raschen und fortschreitenden Entwicklungen im Bereich der Sozialen Medien bzw. des Web 2.0 wäre zu achten und die Inhalte der angebotenen Leitfäden zeitnah und kontinuierlich auf die Bedürfnisse und Entwicklungen anzupassen. Allenfalls wären thematisch involvierte bzw. verantwortliche Dienststellen miteinzubeziehen (s. Pkt. 2.2.1).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 53:

Die Magistratsabteilung 53 wird die Empfehlung umsetzen.

Empfehlung Nr. 3:

Bei der elektronischen Publikation der Leitfäden zu Sozialen Medien bzw. des Web 2.0 im PDF-Format wäre auf die erforderlichen bzw. vollständigen Angaben in der eigentlichen Publikation zu achten (s. Pkt. 2.2.2).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 53:

Die Magistratsabteilung 53 wird die Empfehlung umsetzen.

Empfehlung Nr. 4:

Der parallele Weiterbetrieb des internen Sozialen Mediums wien.team zum gesamtheitlichen Intranet auf Basis der Open Source Software Liferay Portal Solution wäre mit der Magistratsabteilung 14 zu evaluieren (s. Pkt. 5.4.5).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 53:

Die Funktionalitäten von wien.team wurden in der Entwicklung des "gesamtheitlichen Intranet auf Basis der Open Source Software Liferay Portal Solution" berücksichtigt. Der aktuelle Parallelbetrieb resultiert aus dem Umstand, dass derzeit aus technischen Grün-

den sowohl das bisherige, als auch das neue Intranet in einer Spiegelversion online sind, es handelt sich dabei um eine zeitliche begrenzte Maßnahme im Zuge der Gesamtumstellung.

Empfehlung Nr. 5:

Der parallele Weiterbetrieb des internen Sozialen Mediums wien.at aktuell in Verbindung mit dem neuen gesamtheitlichen Intranet auf Basis der Open Source Software Liferay Portal Solution mit der Magistratsabteilung 14 wäre zu evaluieren (s. Pkt. 5.4.6).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 53:

Die Magistratsabteilung 53 wird der Empfehlung Rechnung tragen.

Empfehlung Nr. 6:

Die Leitfäden bzw. die verpflichtenden Vorgaben zu Sozialen Medien wären hinsichtlich der Thematik des Monitorings für alle Nutzungsarten von Sozialen Medien im dienstlichen Konnex zu evaluieren. Für den daraus resultierenden laufenden Betrieb wären entsprechende Hilfestellungen, wie z.B. Beratungen, bei der Anwendung zur Verfügung zu stellen (s. Pkt. 5.5.3).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 53:

Die Magistratsabteilung 53 stand auch in der Vergangenheit bei Bedarf den Dienststellen beratend zu Seite und wird dieses Serviceangebot weiter aufrechterhalten. Hinsichtlich der Leitfäden wird die Magistratsabteilung 53 der Empfehlung nachkommen.

Empfehlung Nr. 7:

Auf die Einhaltung der Vorgaben des Erlasses bzw. den damit in Zusammenhang stehenden Leitfäden zu den Sozialen Medien wäre hinsichtlich der Abstimmung mit den angeführten Stellen zu achten (s. Pkt. 5.5.4).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 53:

Die Magistratsabteilung 53 wird der Empfehlung nachkommen.

Empfehlung Nr. 8:

Zur Sicherstellung, der im Leitfaden mit der Geschäftsgruppe bzw. mit dem Presse- und Informationsdienst der Magistratsabteilung 53 vorgesehenen Abstimmung, wären verpflichtende Vorgaben zu erwirken und die Einhaltung dieser Vorgaben zu evaluieren (s. Pkt. 5.5.5).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 53:

Die Magistratsabteilung 53 wird die Empfehlung aufgreifen.

Empfehlung Nr. 9:

Die Leitfäden zu den Sozialen Medien wären hinsichtlich des Erfordernisses einer verbindlichen Abstimmung der Redaktionspläne mit dem Presse- und Informationsdienst zu evaluieren. Durch entsprechende Vorgaben kann ein einheitlicher Qualitätsstandard - auch in Verbindung mit der Thematik des laufenden Monitorings - im Bereich der Stadt Wien garantiert und sichergestellt werden (s. Pkt. 5.5.6).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 53:

Die Magistratsabteilung 53 wird der Empfehlung Rechnung tragen.

Empfehlung Nr. 10:

Die Leitfäden zu den Sozialen Medien wären hinsichtlich des Erfordernisses einer raschen Reaktion und Betreuung von Sozialen Medien zu evaluieren und klarer darzulegen (s. Pkt. 5.5.7).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 53:

Die Magistratsabteilung 53 wird die Empfehlung aufgreifen.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im September 2016