



**S t R H**  
Wien

## 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 - 6/18

MA 53, Prüfung von Sozialen Medien

Prüfung der Maßnahmenbekanntgabe

## KURZFASSUNG

*Der Stadtrechnungshof Wien prüfte die Umsetzung der im Oktober 2017 veröffentlichten Maßnahmenbekanntgabe, die von der Magistratsabteilung 53 zum ursprünglichen Bericht (siehe Tätigkeitsbericht 2017, MA 53, Prüfung von Sozialen Medien; StRH I - 53-3/15), abgegeben wurde.*

*Dabei war festzustellen, dass der in der Maßnahmenbekanntgabe geäußerte Stand der Umsetzung bei vier Empfehlungen mit dem Prüfungsergebnis des Stadtrechnungshofes Wien übereinstimmte bzw. waren sechs als geplant bzw. in Umsetzung gemeldete Empfehlungen zwischenzeitlich bereits umgesetzt bzw. in Umsetzung. Es wurde daher keine weitere Empfehlung ausgesprochen.*

## INHALTSVERZEICHNIS

1. Bekannt gegebener Umsetzungsstand.....	5
2. Umsetzungsstand laut Prüfungsergebnis .....	5
3. Bekannt gegebener Umsetzungsstand im Einzelnen versus Prüfungsergebnis.....	6
3.1 Empfehlung Nr. 1.....	7
3.2 Empfehlung Nr. 2.....	7
3.3 Empfehlung Nr. 3.....	8
3.4 Empfehlung Nr. 4.....	9
3.5 Empfehlung Nr. 5.....	10
3.6 Empfehlung Nr. 6.....	10
3.7 Empfehlung Nr. 7.....	11
3.8 Empfehlung Nr. 8.....	12
3.9 Empfehlung Nr. 9.....	13
3.10 Empfehlung Nr. 10.....	14

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bzw. ....	beziehungsweise
https.....	Hypertext Transfer Protocol Secure
IKT.....	Informations- und Kommunikationstechnologie
lt.....	laut
MA.....	Magistratsabteilung
MD-OS.....	Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit
Nr.....	Nummer
PDF .....	Portable Document Format
s.....	siehe
StRH.....	Stadtrechnungshof

u.a. .... unter anderem  
www..... World Wide Web  
z.B. .... zum Beispiel

## PRÜFUNGSERGEBNIS

Die Abteilung Kultur und Bildung des Stadtrechnungshofes Wien unterzog die Maßnahmenbekanntgabe der Prüfung von Sozialen Medien der Magistratsabteilung 53 einer stichprobeweisen Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung der geprüften Stelle mit. Seitens der geprüften Stelle wurde der Bericht zur Kenntnis genommen. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

### 1. Bekannt gegebener Umsetzungsstand

Im Rahmen der Äußerung der Magistratsabteilung 53 wurde von der geprüften Stelle folgende Umsetzung in Bezug auf die ergangenen Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen lt. Maßnahmenbekanntgabe	Anzahl	Anteil an Gesamt in %
Gesamt	10	100,0
Umgesetzt	3	30,0
In Umsetzung	2	20,0
Geplant	5	50,0
Nicht geplant	-	-

Die von der geprüften Stelle bekannt gegebenen Umsetzungen der Empfehlungen wurden im Bericht des Stadtrechnungshofes Wien am 5. Oktober 2017 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 12. Oktober 2017, Ausschusszahl 143/16 zur Kenntnis genommen.

### 2. Umsetzungsstand laut Prüfungsergebnis

Die Prüfung durch den Stadtrechnungshof Wien bezog sich ausschließlich auf den Inhalt der Empfehlungen lt. Maßnahmenbekanntgabe und war somit keine umfassende Nachprüfung.

Folgender Stand der Umsetzung der Empfehlungen wurde festgestellt:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen lt. Prüfung	Anzahl	Anteil an Gesamt in %
Gesamt	10	100,0
Umgesetzt	6	60,0
In Umsetzung	4	40,0
Geplant	-	-
Nicht geplant	-	-

Von den insgesamt zehn Empfehlungen waren sechs umgesetzt und vier in Umsetzung.

Der bekannt gegebene Stand der Umsetzung stimmte mit dem Prüfungsergebnis des Stadtrechnungshofes Wien nicht überein, da hinsichtlich mehrerer Empfehlungen ein besserer Umsetzungsstand festgestellt wurde.

Die nachfolgende Tabelle zeigt die angesprochenen Übereinstimmungen bzw. Abweichungen bei der Beurteilung des Standes der Umsetzungen (von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungen "X"; vom Stadtrechnungshof Wien festgestellte Umsetzungen "O"):

Empfehlungen	umgesetzt	in Umsetzung	geplant	nicht geplant
Empfehlung Nr. 1		O	X	
Empfehlung Nr. 2	O	X		
Empfehlung Nr. 3	X O			
Empfehlung Nr. 4	X O			
Empfehlung Nr. 5	X O			
Empfehlung Nr. 6		X O		
Empfehlung Nr. 7		O	X	
Empfehlung Nr. 8		O	X	
Empfehlung Nr. 9	O		X	
Empfehlung Nr. 10	O		X	

### 3. Bekannt gegebener Umsetzungsstand im Einzelnen versus Prüfungsergebnis

In den nachfolgenden Punkten wird das Ergebnis der Prüfung des von der geprüften Stelle bekannt gegebenen Umsetzungsstandes im Einzelnen dargestellt. Dabei wurden die bisher erfolgten Empfehlungen, Stellungnahmen, allfällige Gegenäußerungen sowie die Begründungen bzw. Erläuterungen der Maßnahmenbekanntgabe berücksichtigt.

### **3.1 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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 53 wird der Empfehlung nachkommen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Entsprechend einer ersten Abstimmung mit der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Prozessmanagement und IKT-Strategie erscheint die Evaluierung des Erlasses erst nach Fertigstellung der neuen Leitfäden sowie der geplanten Social Media Strategie sinnvoll.

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

*Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach nicht dem Ergebnis der Prüfung. Es wurde ein besserer Stand der Umsetzung festgestellt.*

*Die neuen Leitfäden für alle Mitarbeitenden aller Dienststellen "Social Media Handbuch" und "Social Media für die Öffentlichkeitsarbeit" wurden im ersten Quartal 2018 fertiggestellt und veröffentlicht. Weiters wurden die ersten Maßnahmen zur Evaluierung bzw. für die Erstellung eines neuen Erlasses in Angriff genommen.*

### **3.2 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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 53 wird die Empfehlung umsetzen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Leitfäden werden derzeit komplett neu erstellt.

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

*Die ursprünglich als in Umsetzung bekannt gegebene Empfehlung wurde bereits umgesetzt.*

*Die Überarbeitung der neuen Leitfäden der Magistratsabteilung 53 erfolgte in Abstimmung mit der Magistratsdirektion und aller Dienststellen. Nach erfolgter Abstimmung im Herbst 2017 wurden die bereits erwähnten Leitfäden im ersten Quartal 2018 fertiggestellt und veröffentlicht.*

**3.3 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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 53 wird die Empfehlung umsetzen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

*Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung.*



*Festzustellen war, dass in den beiden elektronisch zur Verfügung gestellten Dokumenten im PDF-Format im Impressum das Erscheinungsdatum "mit Q1 2018" ersichtlich waren.*

### **3.4 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.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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 Gründen 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.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Der parallele Weiterbetrieb wurde mit der Umstellung beendet.

#### Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

*Der von der Prüfstelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung.*

*Der parallele Weiterbetrieb des internen Sozialen Mediums wien.team zum gesamtheitlichen Intranet auf Basis der Open Source Software Liferay Portal Solution wurde im ersten Halbjahr 2017 eingestellt.*

### 3.5 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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 53 wird der Empfehlung Rechnung tragen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Das Forum wurde durch Kommentarmöglichkeit abgelöst.

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

*Der von der Prüfstelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung.*

*Der parallele Weiterbetrieb des internen Sozialen Mediums wien.at aktuell wurde ebenso im ersten Halbjahr 2017 deaktiviert. Das ursprüngliche Kommunikationsforum wurde durch eine neue Kommentarplattform abgelöst.*

### 3.6 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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 53 stand auch in der Vergangenheit bei Bedarf den Dienststellen beratend zu Seite und wird dieses Serviceangebot weiter auf-

rechterhalten. Hinsichtlich der Leitfäden wird die Magistratsabteilung 53 der Empfehlung nachkommen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Leitfäden werden derzeit komplett überarbeitet. Ergänzend dazu wird eine Social Media Strategie für den Magistrat entwickelt.

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

*Der von der Prüfstelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung.*

*Die Thematik des Monitorings wurde für alle Nutzungsarten von Sozialen Medien im dienstlichen Konnex in den neuen Leitfäden aufgenommen. Festzustellen war, dass darin u.a. der private, dienstliche bzw. gemischte Umgang mit Sozialen Medien geregelt war, sowie weiterführende Links und Informationen als auch Kontaktdaten des Social Media-Teams und des Presse- und Informationsdienstes der Magistratsabteilung 53 angeführt waren. Ein Konzept der Social Media Strategie, die auch Grundlage für die Überarbeitung der beiden Leitfäden war, war zum Zeitpunkt der Prüfung in Ausarbeitung.*

### **3.7 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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 53 wird der Empfehlung nachkommen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Die Empfehlung wird im Zuge der Neuerstellung der Leitfäden sowie der Evaluierung des Erlasses berücksichtigt.

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

*Der von der Prüfstelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach nicht dem Ergebnis der Prüfung. Es wurde ein besserer Stand der Umsetzung festgestellt. Die Empfehlung befand sich bereits in Umsetzung.*

*In den neu erstellten Leitfäden wurde auf die Nutzung von internen und externen Sozialen Medien explizit Bezug genommen. Nach der Fertigstellung der Leitfäden fanden bereits Abstimmungsgespräche zur Evaluierung des Erlasses statt. Die verpflichtende Anwendung der Leitfäden sowie eine vorhergehende Abstimmung mit den zuständigen Stellen bei einer offiziellen Eröffnung eines Social Media-Accounts der Stadt Wien wurde angedacht.*

### **3.8 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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 53 wird die Empfehlung aufgreifen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Siehe Empfehlung Nr. 1.

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

*Der von der Prüfstelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach nicht dem Ergebnis der Prüfung. Es wurde ein besserer Stand der Umsetzung festgestellt. Die Empfehlung befand sich bereits in Umsetzung.*

*Zum Abschluss der Prüfung war der Evaluierungsprozess des Erlasses noch nicht abgeschlossen. Die verpflichtende Anwendung der Leitfäden sowie eine vorhergehende Abstimmung mit den zuständigen Stellen bei einer offiziellen Eröffnung eines Social Media-Accounts der Stadt Wien wurde angedacht.*

### **3.9 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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 53 wird der Empfehlung Rechnung tragen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Die Empfehlung wird im Zuge der Entwicklung der Social Media Strategie bzw. bei der Neuerstellung der Leitfäden berücksichtigt.

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

*Die ursprünglich als geplant bekannt gegebene Empfehlung wurde bereits umgesetzt.*

*In den neu erarbeiteten Leitfäden wurden zum Erreichen eines diesbezüglich einheitlichen Qualitätsstandards entsprechende Vorgaben festgehalten. Zudem wurde, wie bereits erwähnt, an der Evaluierung des Erlasses und an einer Social Media Strategie gearbeitet.*

### **3.10 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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 53 wird die Empfehlung aufgreifen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Die Empfehlung wird bei der Neukonzeption der Leitfäden berücksichtigt.

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

*Die ursprünglich als geplant bekannt gegebene Empfehlung wurde bereits umgesetzt.*

*Bei der Neukonzeption der Leitfäden wurden die Erfordernisse einer raschen Reaktion und Betreuung von Sozialen Medien berücksichtigt (<https://www.intern.magwien.gv.at/web/m53/social-media-handbuecher>).*

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im September 2018