

Vorlage Nr. I/164/2012
für den Magistrat

Anzahl Anlagen: 0

Erstellung eines Konzeptes zum Einsatz von "Social Media" in der Stadt Bremerhaven (Nutzung Sozialer Netzwerke)

A Problem

Während das Internet in den Anfängen vor allem als Plattform zur Veröffentlichung von Informationen gesehen wurde, ermöglichen heute die neuen Technologien interaktive Kommunikationsformen. Neben dem Ziel des Relaunches 2008 der bremerhaven.de, den Besuchern der Seiten ein modernes, professionelles Bild einer medienorientierten Stadt zu vermitteln und die Seestadt Bremerhaven als eine besucherfreundliche und moderne Stadt an der Nordsee zu präsentieren, wurden auch interaktive Komponenten einbezogen (z.B. Bewertungs- und Kommentarfunktionen, Gästebuch usw.).

Die Nutzung von Social Media¹ (wie z.B. Facebook, Twitter, Blogs und Wikis) ist längst nicht mehr nur ein virtueller Spielplatz für Teenager, sondern ist auch in den öffentlichen Verwaltungen zurzeit im Trend. Nach einer aktuellen Analyse der Social Media Benchmarking Plattform „Pluragraph“ besitzen heute bereits fast die Hälfte der 1.000 größten deutschen Städte eigene Social Media Präsenzen – täglich kommen neue hinzu.² Eine weitere Übersicht über die Aktivitäten von Städten in Facebook und bei Twitter findet man auch bei Publicplan.³ Im neuen Netzwerk Google+ sind bereits über 100 deutsche Städte und Gemeinden mit offiziellen Profilen unterwegs.⁴

Über Soziale Netzwerke werden immer mehr Nutzer der unterschiedlichen Zielgruppen erreicht. Es wird daher der Versuch unternommen, über Soziale Medien ein positives Markenimage und eine individuelle Bindung der Nutzer an die eigene Marke (hier Stadt Bremerhaven) zu erreichen. Es besteht eine neue Bereitschaft, Dienste im Internet nicht nur zu nutzen, sondern diese aktiv mitzugestalten. Dieser gesellschaftliche Wandel spiegelt sich auch in dem Bedürfnis der Bürger wieder, sich in wachsendem Maße mit und über Politik und Verwaltung auseinanderzusetzen, zu vernetzen und auszutauschen. Damit verändern sich aber auch die Anforderungen an die Verwaltung.

Der Bürger erwartet, dass der Dialog über das Internet einfach, flexibel und mit kurzen Antwortfristen erfolgen kann. Verwaltungen werden sich auf ein neues Zeitalter der Interaktion und Kommunikation mit dem Bürger einstellen müssen. Social Media ermöglicht aber auch, konkrete Potenziale für die Verwaltung zu erschließen. Diese sind im Einzelnen:

- Verbreitung von Informationen, um eine positive Meinungsbildung zu unterstützen
- Veröffentlichung von Nachrichten und Statusmeldungen, um das Interesse für ein Projekt zu erhöhen, z.B. Klimastadt Bremerhaven

¹ Social Media sind Online-Technologien und Online-Methoden, die den gegenseitigen Austausch von Inhalten, Profilen, Emotionen, Meinungen, Erfahrungen und Ideen zwischen Menschen unterstützen.

² <http://www.pluragraph.de/categories/kommunen>

³ <http://www.publicplan.de/>

⁴ <http://www.buerger-freunde.de/staedte-und-gemeinden-auf-google>

- Verbreitung von Informationen zur öffentlichen Sicherheit, z.B. Sturmflutwarnungen, Katastrophenwarnungen, aktuelle Pegelstände, Eisstärken, Verkehrsmeldungen usw.
- Bewerbung von Veranstaltungen, Einladungen und Echtzeitberichte zu Veranstaltungen
- Größere Nähe zum Bürger und zielgruppenspezifische Ansprache, z.B. Ideensammlung zur Klimastadt, Stimmungsbarometer,
- Stärkung des Stadt- und Tourismusmarketing
- Kontinuierliche Steigerung der Zugriffszahlen für die bremerhaven.de

Die Koalitionsvereinbarung zwischen SPD und Bündnis 90/DIE GRÜNEN für die 18. Wahlperiode der Seestadt Bremerhaven 2011 – 2015 enthält den Hinweis, dass die Verwaltung mit der technischen Entwicklung Schritt halten muss, um die Servicequalität aufrechtzuerhalten bzw. zu steigern. Dazu gehört eine laufende Ergänzung des internetgestützten Angebotsspektrums wie auch die Öffnung neuer Kommunikationswege.

Auch das vom Magistrat (Vorlage Nr. I/119/2011) und vom Finanz- und Wirtschaftsausschuss (Vorlage Nr. 14/2011) zur Kenntnis genommene Tourismuskonzept 2020 (Seite 27) verweist für die Werbung und für den Vertrieb auf die Nutzung von Social Media.

Für die Stadt Bremerhaven gibt es derzeit kein abgestimmtes gemeinsames Vorgehen zur Nutzung von Social Media. So verfügen nur das Stadttheater und der Bereich BIS Bremerhaven Touristik über einen eigenen Facebook – Account; BIS Bremerhaven Touristik hat zusätzlich noch einen Twitter-Account.

Gleichwohl werden von der Landesbeauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit erhebliche datenschutzrechtliche Bedenken zur Nutzung von Social Media durch öffentliche Verwaltungen geäußert. Die Senatorin für Finanzen hat lt. Jahresbericht 2011 zugesagt, dass, sofern die Betreiber von Facebook keine dem Datenschutzrecht genügende Anwendungen zur Verfügung stellen, die bremischen Fanpages abgeschaltet werden. Die Kriminalpolizei Bremerhaven, die eine Fahndungsseite auf Facebook betrieben hatte, betreibt diese nach einem Gespräch mit der Landesbeauftragten für den Datenschutz und Informationsfreiheit nicht mehr aktiv.

B Lösung

Die Nutzung von Social Media muss zielgerichtet angewendet werden und einen Nutzen, sowohl für die Verwaltung als auch für den Bürger, erzeugen. Daher bedarf der Einsatz von Social Media einer gründlichen Vorbereitung. Bürgerinnen und Bürger haben bei der Nutzung von Social Media eine hohe Erwartung an das Kommunikationsverhalten. Sie sind dort eine offene Kommunikationskultur und kurze Reaktionszeiten gewohnt. Beides stellt öffentliche Verwaltungen vor besondere Herausforderungen. Diese Art der Kommunikation muss gelernt und entwickelt werden. Der Einstieg ist ein Lernprozess für alle Beteiligten. Ferner sind beim Einsatz von Social Media unterschiedliche Organisationseinheiten betroffen und einzubinden.

Für die erfolgreiche Einführung von Social Media in der öffentlichen Verwaltung kommt es daher darauf an, ein Konzept des schrittweisen, aufeinander aufbauenden Vorgehens zu entwickeln. ISPRAT (eine Kooperation zwischen Wissenschaft und Praxis) hat deshalb Leitlinien zur Erstellung von Social Media Guidelines veröffentlicht, die sich speziell an Verwaltungen richten.⁵ Auch diese Studie empfiehlt, den Umgang mit diesen Diensten an einem Regelwerk auszurichten.

Nur ein strukturiertes Vorgehen mit definierten Abläufen kann gewährleisten, dass die Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten eingehalten werden. Die Betreuung von Social Media erfordert ausreichend personelle Ressourcen und spezifisches Knowhow (insbesondere Erfahrungen im Umgang mit Social Media, insbesondere mit nicht privaten Accounts).

⁵ ISPRAT Projekt: Web 2.0 in der deutschen Verwaltung - Social Media Guidelines, <http://www.isprat.net/>

Es wird daher empfohlen, das Dezernat I (Wirtschaftsbetrieb BIT) zu beauftragen, ein Konzept des schrittweisen, aufeinander aufbauenden Vorgehens zu entwickeln; der Bereich der BIS Bremerhaven Touristik und andere öffentliche Einrichtungen, die bereits Social Media Accounts betreiben, sind hierbei einzubeziehen. Mit diesem Konzept bzw. Regelwerk soll der Magistrat in die Lage versetzt werden zu entscheiden, ob und in welchem Umfang die Stadt Bremerhaven künftig Social Media Elemente nutzen will und kann. Dieses Konzept versteht sich als ein Baustein in der „IT-Strategie der Stadt Bremerhaven“ und ist eine Erweiterung der vorhandenen Strukturen „Bremerhavens WEB 2.0“ Angeboten.

C Alternativen

Die Stadt Bremerhaven verzichtet generell auf die Nutzung von Social Media. Soweit Organisationseinheiten bereits entsprechende Medien nutzen bzw. Fanpages eingerichtet haben, sind diese ggf. nochmals kritisch zu analysieren.

D Finanzielle / Personalwirtschaftliche Auswirkungen

Besondere Sachkosten werden im Zusammenhang mit der Nutzung von Social Media (z.B. die Einrichtung von Accounts) voraussichtlich nicht entstehen.

Der Einsatz von Social Media wird jedoch personalwirtschaftliche Auswirkungen haben. In dem zu erstellenden Konzept ist deshalb darzustellen, welche personellen Ressourcen für die jeweiligen Ausbaustufen (kurz, mittel- und langfristig) voraussichtlich benötigt werden.

Für eine Genderrelevanz bestehen keine Anhaltspunkte.

E Beteiligung / Abstimmung

Wirtschaftsbetrieb BIT, BIS Bremerhaven Touristik, Stadttheater, Ortspolizeibehörde, Referat für Wirtschaft, Redaktionsbeirat, Online-Redaktion der bremerhaven.de und IT-Steuerungsgruppe

F Öffentlichkeitsarbeit / Veröffentlichung nach dem BremIFG

Geeignet. Die Vorlage wird im Rahmen des Informationsfreiheitsgesetzes veröffentlicht.

G Beschlussvorschlag

Der Magistrat beauftragt das Dezernat I (Wirtschaftsbetrieb BIT), ein Konzept des schrittweisen, aufeinander aufbauenden Vorgehens zur Nutzung von Social Media zu entwickeln. Der Bereich BIS Bremerhaven Touristik und andere öffentliche Einrichtungen, die bereits Social Media Accounts betreiben, sind an der Konzepterstellung zu beteiligen. Insbesondere ist in dem Konzept darzulegen, welche personellen Ressourcen kurz-, mittel- und langfristig für die jeweiligen Ausbaustufen voraussichtlich benötigt werden. Ferner ist das Konzept so auszurichten, dass es den datenschutzrechtlichen Anforderungen entspricht und die Verknüpfung / Integration bereits bestehender Social Media Accounts öffentlicher Einrichtungen berücksichtigt. Der Magistrat erwartet die Vorlage eines entsprechenden Konzeptes bis zum Herbst 2012.

Grantz
Oberbürgermeister