

Social Media

Austausch bringt Nutzen

[07.05.2013] Die Universität Würzburg hat Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung dazu befragt, welchen Nutzen sie im Einsatz von sozialen Netzwerken sehen. Ergebnis: Positive Effekte liegen insbesondere im Wissensmanagement und im Erfahrungsaustausch.

Facebook ist derzeit mit über einer Milliarde Nutzern das mit Abstand größte soziale Netzwerk. Nicht wenige Kommunen sind bereits mit einem eigenen Auftritt vertreten. Doch Experten und Datenschützer warnen: Facebook sammelt private persönliche Daten und protokolliert alles. Systematische, softwaregestützte Auswertungen verdichten diese Daten, sodass sie, wie generell ein wesentlicher Teil solcher frei zugänglichen Social Networks, für die Werbeindustrie wertvoll sind. Es ist fraglich, ob sich die Kommunen immer der Risiken bewusst sind, die ihre Bürger auf solchen Plattformen eingehen.

Das Zentrum für Öffentliche Verwaltung und Beschaffung des Lehrstuhls für BWL und Industriebetriebslehre an der Universität Würzburg wollte genauer wissen, welche Möglichkeiten, Nutzeffekte und Risiken Mitarbeiter der öffentlichen Hand beim Einsatz von Social Networks in ihrem beruflichen Umfeld sehen. Knapp über 100 Befragte gaben Auskunft, wobei die Hälfte aus Stadt- und Gemeindeverwaltungen und 15 Prozent aus Landkreisen und Bezirken stammen. Neun Prozent der Antwortenden waren öffentlichen Unternehmen, acht Prozent Landesbehörden, sieben Prozent Hochschulen und vier Prozent Bundesbehörden zuzurechnen.

Wenig Erfahrung mit Social Media

Die bisherigen Erfahrungen der Befragten mit Social-Media-Anwendungen wie sozialen Netzwerken, Wikis, Blogs und Microblogs, Web- oder Podcasts sowie Webinaren waren sowohl im privaten als auch im beruflichen Bereich erschreckend gering. Lediglich die Nutzung von Wikis konnte sich leicht über einem mittleren Erfahrungswert positionieren. Somit muss davon ausgegangen werden, dass die Befragten die Potenziale dieser Applikationen noch nicht voll einschätzen und damit auch nicht beruflich umsetzen können.

Die generellen Nutzenpotenziale von Social-Media-Anwendungen wurden im Rahmen der Befragung grundsätzlich im Vergleich zu den sonst zur Verfügung stehenden Möglichkeiten betrachtet. Wikis landeten sowohl im Hinblick auf eine organisations- und behördeninterne als auch auf eine externe oder organisationsübergreifende Nutzung an erster Stelle. Offenbar werden Informationsquellen, wie Wikis sie darstellen, aktuell noch am ehesten als nützlich eingeschätzt. Interessanterweise werden zudem externe Nutzungsmöglichkeiten positiver gesehen als interne. Anscheinend werden die großen Erwartungen, die Unternehmen an die Einführung von rein internen Social Networks knüpfen, von der öffentlichen Verwaltung nicht geteilt oder sind hier noch nicht umfassend bekannt.

Dabei werden die Nutzenpotenziale interner Social Networks durchaus erkannt. Positive Effekte werden insbesondere im Wissensmanagement, bei der Kooperation und der Projektarbeit sowie der Gruppenkommunikation gesehen, aber auch, wenn es darum geht, für die Beschäftigten wichtige Themen sowie Kritik und Ideen sichtbar zu machen. Im Vergleich zu den bislang für die interne Kommunikation, Koordination und Organisation genutzten Hilfsmitteln sprechen mehr als 35 Prozent der Antwortenden den Social Networks einen höheren Nutzen zu; etwa ebensoviele Befragte sehen dies genau umgekehrt. In Bezug auf externe und organisationsübergreifende Aufgaben liegt die positive Nutzeneinschätzung von Social Networks allerdings bei über 55 Prozent; lediglich ein knappes Viertel der Befragten schätzt den

Nutzen niedriger ein. Frei zugänglichen, ungeschützten sozialen Netzwerken wie Facebook wird dabei ein inakzeptabel hohes (rund 35 Prozent) oder ein hohes, jedoch noch akzeptables (knapp 38 Prozent) Risiko zugeordnet. Bei einem hinsichtlich des Schutzes persönlicher Daten sicheren Social Network liegt die Zustimmungsquote bei rund 56 Prozent, weniger als ein Drittel der Antwortenden ist auch hier skeptisch.

Aus der Praxis

Konkrete Erfahrungen mit dem Einsatz eines Social Networks im öffentlichen Bereich liegen mit dem Verwaltungs- und Beschaffernetzwerk (VuBN) vor, das nur Mitarbeitern des öffentlichen Bereichs zugänglich ist und den Datenschutz voll gewährleistet. Das VuBN ist die technische Plattform der unter Schirmherrschaft des Bundeswirtschaftsministeriums stehenden Initiative „Wissensaustausch in der öffentlichen Verwaltung“. Das Netzwerk VuBN weist mittlerweile mehr als 10.000 Nutzer aus allen Bereichen der öffentlichen Verwaltung auf. In über 150 Fachgruppen sowie auf bilateralem Weg findet über die Plattform ein intensiver Wissensaustausch statt. Dabei gibt es sehr große Gruppen wie etwa zum Thema „Austausch von Leistungsbeschreibungen“ mit mehr als 2.700 Mitgliedern, aber auch kleine, wie etwa das „Betriebshof Forum Ostfriesland“ mit nur 32 Teilnehmern.

Durch die Verwendung von Leistungsbeschreibungen aus erfolgreichen Ausschreibungen anderer Dienststellen kann zum Beispiel für eigene Ausarbeitungen der individuelle Zeit- und Kostenaufwand erheblich reduziert werden. Angesichts hoher Honorare für Dienstleister in diesem Bereich wird der monetäre Nutzen sofort ersichtlich. Gleichzeitig wird durch den sich wiederholenden Austausch die Qualität einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess unterzogen. Insbesondere Dienststellen, die nicht für jede Gütergruppe Experten im eigenen Haus haben, oder in denen bestimmte Beschaffungen nur sporadisch anfallen, können von der Teilnahme am Verwaltungs- und Beschaffernetzwerk profitieren. Ähnliche Nutzenpotenziale erschließen sich in Fachgruppen, die sich mit der Einführung der Doppik oder von Dokumenten-Management-Systemen, mit dem Meldewesen, der Stadtplanung oder mit rechtlichen Aspekten befassen.

Die Ergebnisse der empirischen Studie hinsichtlich der Nutzenpotenziale des professionellen Social Networkings werden damit bestätigt. Die positiven Rückmeldungen der Plattformnutzer lassen vermuten, dass die Bewertungen hinsichtlich dieser Technologien unter erfahrenen Nutzern deutlich positiver ausfallen als die oben angegebenen Durchschnittswerte.

()

Dieser Beitrag ist in der Mai-Ausgabe von Kommune21 im Schwerpunkt Social Media erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Social Media, Social Media, Universität Würzburg