

Social Media

Vielfalt richtig nutzen

[4.12.2014] Soziale Medien bieten Kommunen zahlreiche Möglichkeiten, ihre internen Kommunikations- und Arbeitsprozesse zu verbessern. Doch nicht jedes Social-Media-Instrument ist für jeden Einsatzzweck und jede Behörde geeignet.

Im gesellschaftlichen Alltag sind soziale Medien angekommen, doch wie sieht es im kommunalen Alltag aus? Twittern und posten oder Dienstweg, Vermerk und Rücksprache? Ein Wandel in der Kommunikation und Zusammenarbeit durch den Einsatz von Social Media bietet viele Chancen.

Für die Außenkommunikation mit den Bürgern nutzen viele Kommunen bereits Social-Media-Instrumente. Das zeigt eine Studie, welche das Beratungsunternehmen Cassini Consulting, das Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib) und die Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt) veröffentlicht haben. Der Trend geht zudem dahin, dass Kommunen soziale Medien verstärkt intern nutzen. Da es viele unterschiedliche Social-Media-Anwendungen gibt, gilt allerdings: Vieles ist möglich, aber nicht alles ist sinnvoll.

Wiki als zentraler Wissensspeicher

Wikis werden laut der Studie am häufigsten von den Kommunen eingesetzt und dienen als zentraler Wissensspeicher, um Arbeitsprozesse und Erfahrungen zu dokumentieren und darüber implizites Wissen zu externalisieren. Dadurch soll dem drohenden Wissensverlust durch Fluktuation oder durch das Ausscheiden älterer Mitarbeiter entgegengewirkt werden. Denn vakante Stellen werden angesichts der angespannten Haushaltslage in vielen Kreisen, Städten und Gemeinden gar nicht oder zumindest nicht mehr zeitnah nachbesetzt. Ein Wissenstransfer zwischen den Beschäftigten findet häufig nicht mehr statt. Darüber hinaus wächst durch den Stellenabbau und die damit verbundene Arbeitsverdichtung die Zahl der Expertenarbeitsplätze. Die Folge: Wissen konzentriert sich in den Köpfen Einzelner. Mithilfe eines Wikis kann ein Wissensfundus aufgebaut werden, der den drohenden Know-how-Verlust mildert.

Ein Wiki kann aber auch dafür sorgen, dass in Projekten effizienter kommuniziert wird und diese besser koordiniert und dokumentiert werden. Projektinformationen sind über ein Wiki für alle verfügbar und können zentral fortgeschrieben werden. Nicht zuletzt kann ein Wiki dazu genutzt werden, gemeinsame Agenden oder

Sitzungsdokumentationen, Ideensammlungen, Strategie- und Fachkonzepte zu erstellen.

Austausch im sozialen Netzwerk

Um die Kommunikation der Mitarbeiter einer Verwaltung zu verbessern, werden unter anderem soziale Netzwerke und Microblogging-Plattformen eingesetzt. Über die Benutzerprofile von sozialen Netzwerken können die Beschäftigten Daten, wie zum Beispiel Fremdsprachen, besuchte Fortbildungen oder aktuelle Projekte, zu ihrer Person bereitstellen. Dadurch entstehen selbstorganisierte Kompetenzverzeichnisse. Darüber hinaus können sie sich mit anderen Beschäftigten vernetzen und sich zu Communities zusammenschließen. Das verbessert Abstimmungen zwischen verschiedenen Organisationseinheiten und Expertenwissen kann für bestimmte Aufgaben und Probleme schneller ermittelt werden. In Communities wird darüber hinaus der Austausch zu fachlichen Themen und Aufgabenstellungen gefördert und erarbeitetes Know-how dokumentiert. Meist sind in einem sozialen Netzwerk noch weitere Social-Media-Anwendungen wie Wikis, Blogs oder Microblogging-Plattformen integriert. Über diese Systeme können Nutzer Kurznachrichten austauschen, Nachrichten kommentieren und bewerten sowie Anhänge und Links anfügen. Die Antworten können dabei aus völlig unerwarteten Richtungen kommen und stehen allen Teilnehmern zeitgleich zur Verfügung – sie dienen als Impuls, um Ideen und Lösungen weiterzuentwickeln. Der virale Effekt in sozialen Netzwerken sorgt dabei für höhere Reichweiten und eine schnellere Verbreitung der Inhalte.

Projekte via Blog begleiten

Blog-Artikel wiederum sind mit Tagebucheinträgen vergleichbar und dienen speziell dem organisationsübergreifenden Wissensaustausch. Denkbar ist beispielsweise der Einsatz eines Projekt-Blogs. Darüber können Veränderungsprojekte intensiver begleitet werden, als es mit einem Newsletter oder einer Mail der Fall wäre. Die Beschäftigten werden nicht nur informiert, sondern auch eingeladen, die Informationen zu kommentieren und Fragen zu stellen. Weitere Einsatzgebiete sind Themen-, Wissens- oder Service-Blogs. Fachabteilungen können hier etwa aktuelle Schwerpunkte aufzeigen oder Aufgabenbereiche einzelner Mitarbeiter vorstellen. Zudem könnten Beschäftigte in solchen Blogs über ein selbst gelöstes Technikproblem berichten. So können alle davon profitieren und dazu beitragen, noch einfachere Lösungen zu finden.

Ein weiteres Einsatzgebiet für Social Media ist die Vermittlung von Wissen. E-Learning oder Blended Learning sind mittlerweile bekannte Begriffe, um Fortbildung im Rahmen der Personalentwicklung effizienter zu gestalten. Soziale Medien ermöglichen es, Lerninhalte gemeinsam, orts- und zeitunabhängig zu diskutieren sowie weiteres Wissen zu generieren.

Ziele im Vorfeld festlegen

Die Beispiele zeigen: Der Phantasie, Social Media einzusetzen, sind keine Grenzen gesetzt. Wichtig ist, dass sich eine Kommune im Vorfeld Gedanken über die angestrebten Wirkungen und Ziele der einzelnen Instrumente macht. Außerdem müssen die Beschäftigten mit diesen umgehen können. Im besten Fall ist die erforderliche Medienkompetenz durch private Erfahrungen bereits vorhanden. Andernfalls muss sie aufgebaut werden. Nicht zuletzt wird der Einsatz von Social Media auch die Führungskultur und bestehende Abläufe verändern.

Marc Groß ist bei der KGSt, Köln, Referent im Programmbereich Informationsmanagement; Matthias Wieliki ist dort Referent im Programmbereich Personal-Management.

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

Stichwörter: Social Media

Bildquelle: PEAK Agentur für Kommunikation

Quelle: www.kommune21.de