

Institut für Öffentliche Dienstleistungen
und Tourismus



Universität St.Gallen

Nutzen und Nutzung sozialer Netzwerke

Ein Vergleich USA - Schweiz

Alexandra Collm

E-Government Symposium Bern, 9. November 2010

09.11.2010

Soziale Netzwerke

Die neue Realität im Netz



Institut für Öffentliche Dienstleistungen
und Tourismus



Universität St.Gallen

Nutzung im öffentlichen Sektor

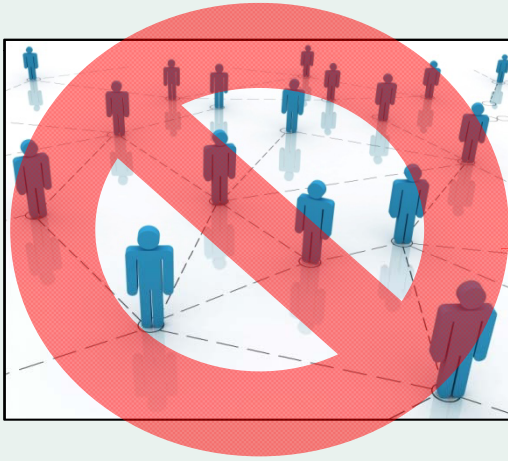
Allgemeine Fragestellungen

- **Wo?**
Von A wie Ausländeramt bis Z wie Zollverwaltung
- **Wofür?**
Information, Meinungs- und Wissensaustausch, kollaborative Leistungserstellung
- **Mit Wem?**
BürgerInnen, öffentliche Verwaltungen, Nichtregierungsorganisationen, Unternehmen, PolitikerInnen
- **Wie?**
Social Media (Wikis, Diskussionsforen, Chat, Communities of practice) bestehender Anbieter oder Eigenentwicklung

Nutzung im öffentlichen Sektor

Verbreitete Handlungsalternativen

Verbot der Nutzung
Sozialer Netzwerke



Limitierter Zugang zu
bestimmten Sozialen
Netzwerken/Funktionen



Limitierter Zugang für
bestimmte Personen



Nutzung im öffentlichen Sektor Auf Basis von Open Government Prinzipien

1. Transparenz

- Zugang zu Daten
- Bereitstellung von Informationen

2. Kollaboration

- Organisationsinternes Wissensmanagement
- Austausch von Informationen, Kenntnissen und Erfahrungen mit anderen öffentlichen Verwaltungen und Organisationen
- Organisationsübergreifende gemeinsame Leistungserstellung

3. Partizipation

- Beteiligung von externen Experten/communities of practice
- Einbezug von Stakeholdern (Bürgern, Unternehmen, etc.)

09.11.2010

Herangehensweise: Transparenz

Beispiel: New York State Department of Labor

The screenshot shows the Facebook profile of the New York State Department of Labor. The header includes the Facebook logo, a search bar, and the page name "New York State Department of Labor" with a "Like" button. Navigation tabs for "Wall", "Info", "Discussions", "Photos", "Events", and "Boxes" are visible. The profile picture is the official seal of the New York State Department of Labor.

Wall

Stacey Case Krasko what happens if your remaining balance runs out before your year end date? the bye date is 12/19 but balance will be depleted next week.
11 minutes ago

Dan Carlin Looks like you have a total of 60 weeks. I believe tier 2, the one your on now, the weeks are split up into two balances.
3 minutes ago · [Flag](#)

New York State Department of Labor <http://laborbuzz.labor.ny.gov/?p=7118>

Career Fair
Tomorrow at 9:00am
Utica
13 minutes ago · [Share](#) · [RSVP to this event](#)

New York State Department of Labor In an effort to help our fans better DOL wants to know if this page has been helpful to you? Has it kept you informed? Have your questions been answered? Have the tips helped your job search? And finally, did our tips and resources help you land an interview or get a job?
24 minutes ago

4 people like this.
[View all 6 comments](#)

Steve Brighton Beach For me personally, YES! Highlight of my bleak boring unemployed days!
<http://www.youtube.com/watch?v=xGbnua2kSa8>
16 minutes ago · [Flag](#)

Information

Location:
W. Averell Harriman State Office
Campus Building 12
Albany, NY, 12240

Phone:
[1-888-4-NYS-DOL](tel:1-888-4-NYS-DOL)

Text on the left sidebar:
If you have questions about unemployment insurance you can always call
[1-888-209-8124](tel:1-888-209-8124)
([1-877-358-5306](tel:1-877-358-5306) out of state).

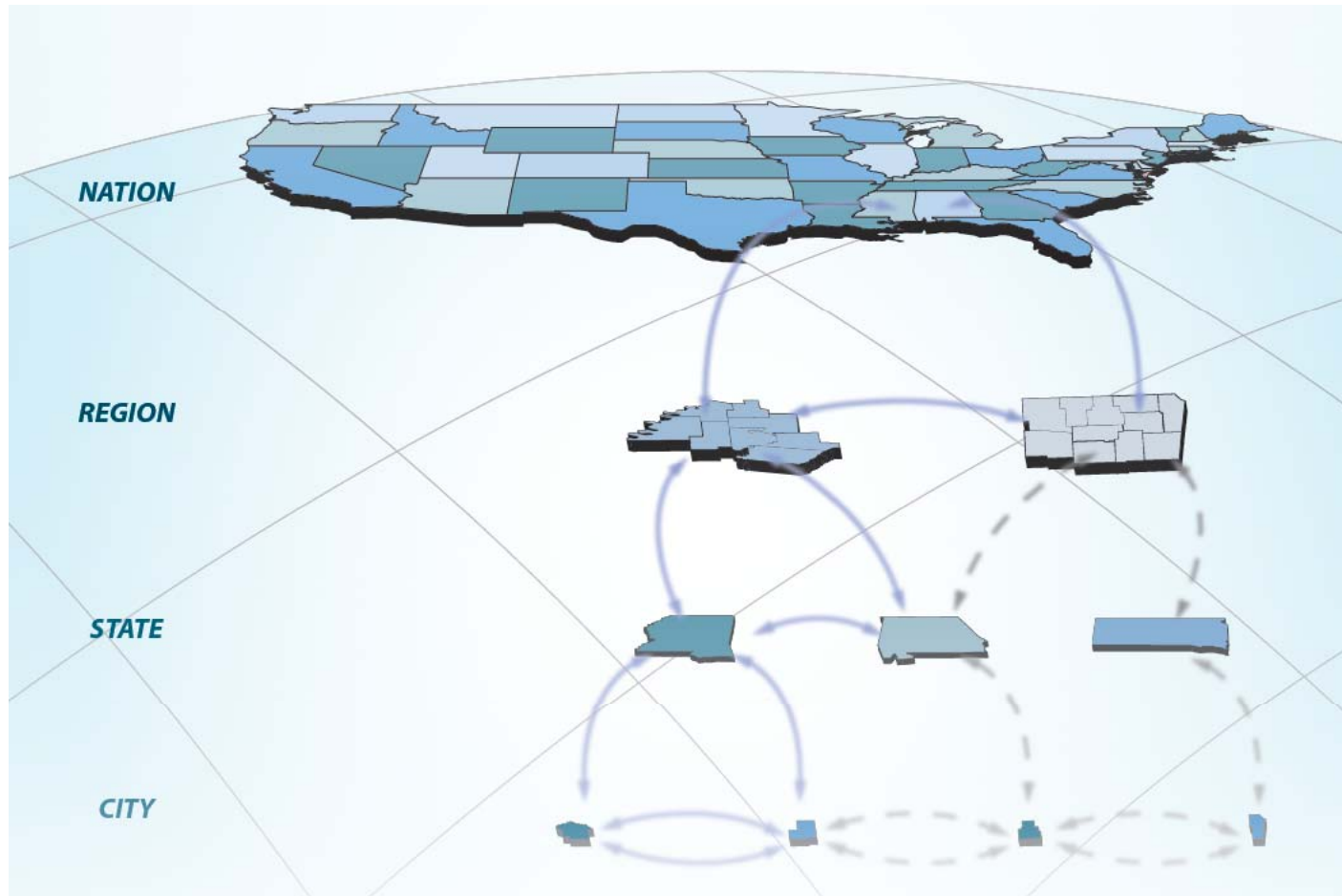
To calculate your unemployment benefits use our calculator:
<http://www.labor.ny.gov/ui/claimantinfo/UIBenefitsCalculator.shtm>

Institut für Öffentliche Dienstleistungen
und Tourismus

09.11.2010

Herangehensweise: Kollaboration

Beispiel: Virtual USA



Institut für Öffentliche Dienstleistungen
und Tourismus



Universität St.Gallen

09.11.2010

Herangehensweise: Kollaboration

Beispiel: MuniGov bei Second Life



09.11.2010

Herangehensweise: Partizipation

Beispiel: WBLPD Crime Help



Institut für Öffentliche Dienstleistungen
und Tourismus



Universität St.Gallen

09.11.2010

Social Networking Schweiz

Beispiel: Kantonspolizei Neuenburg

The screenshot shows the Facebook profile of the 'Police Neuchâteloise'. The header includes the Facebook logo, a search bar, and navigation tabs for 'Wall', 'Info', 'Discussions', 'Notes', 'Events', and 'Photos'. The profile picture is the 'police NEUCHÂTELOISE' logo. Below the profile picture is a 'Suggest to Friends' button and a link to the site's rules. The 'Info' tab is selected, showing the location: 'Rue des Poudrières 14, Neuchâtel, Switzerland, 2006' and the phone number: '+4132 889 9000 (Urgence = 117)'. It also states '981 People Like This'. The main content area shows a post titled 'Police Neuchâteloise Table ronde avec notamment: André Duvillard, commandant de la police neuchâteloise, Marc Rémy, juge d'instruction, Mathieu Béguelin, député et président du parti socialiste de la Ville de Neuchâtel'. Below this is an event titled 'Une police digne de confiance est-elle possible ?' scheduled for Tuesday, November 9, 2010, at 6:30pm at 'CPLN - RUE DE LA MALADIÈRE 84 - NEUCHÂTEL'. The event has 2 likes and was posted 'about an hour ago'. Another post titled 'Mais que fait la police?' is partially visible at the bottom.

Institut für Öffentliche Dienstleistungen
und Tourismus



Universität St.Gallen

09.11.2010

Social Networking Schweiz

Beispiel: MYSG

The screenshot shows the MYSG website interface. At the top is a navigation bar with the MYSG logo and links for 'Registrieren' and 'Anmelden'. Below this is a secondary navigation bar with icons and labels for 'Startseite', 'Forum', 'Events', 'Locations', 'Fotos', and 'Videos'. A search bar is located on the right side of this bar.

The main content area is titled 'AFG Arena St.Gallen' with a subtitle 'Diskussion über den finanziellen Beitrag von Stadt und Kanton St.Gallen an die AFG Arena St.Gallen.' Below the title is a button 'Beitrag hinzufügen'.

There are three posts in the forum:

- Post 1:** By 'sanktgallen' (Moderator) on 21.09.2010 16:26. Text: 'Stadt und Kanton wollen mit 6 Millionen Franken helfen, das Stadion zu entschulden. Nur mit einem schuldenfreien Stadion kann ein Fussballclub seinen Betrieb selber finanzieren. Was meinen Sie?' There is a 'Kommentar hinzufügen' button.
- Post 2:** By 'Kim Igelberger' on 28.09.2010 16:28. Text: 'Das Thema ist unheimlich komplex. Ich masse mir nicht an, das gutzuheissen oder zu verurteilen. Vielleicht sind genau diejenigen, die auf die Barrikaden gehen einmal froh, wenn man ihnen auch hilft oder es zumindest versucht.' There is a 'Kommentar hinzufügen' button.
- Post 3:** A reply by 'myself' on 07.10.2010 09:49. Text: 'Kim Igelberger schrieb am 28.09.2010 16:28: Das Thema ist unheimlich komplex. Ich masse mir nicht an, das gutzuheissen oder zu verurteilen. Vielleicht sind genau diejenigen, die auf die Barrikaden gehen einmal froh, wenn man ihnen auch hilft oder es zumindest versucht.'

On the right side, there is a sidebar with a text box asking if the user has planned an event or interesting photos/videos to share, with 'Registrieren' and 'Anmelden' buttons. Below this is a 'Share' section with buttons for 'Gefällt mir' and 'Zeige deinen Freunden, dass dir das gefällt.', followed by Facebook and Twitter share buttons and a link to the current page: 'http://www.mysg.ch/forumtopic/da'.

Institut für Öffentliche Dienstleistungen
und Tourismus

09.11.2010

Social Networking Schweiz

Beispiel: eZürich

The screenshot shows the eZürich website interface. At the top, there is a blue header with the eZürich logo (an orange 'e' with a blue dot) and the text 'Zürich IT's happening here.' To the right of the logo are links: 'Über eZürich', 'Medien', 'Newsletter', 'Feedback', 'Kontakt', and language options 'DE' and 'EN'. Below the header is an orange navigation bar with 'Ideenwettbewerb' and 'Digitales Zürich'. A breadcrumb trail reads: 'Startseite > Ideenwettbewerb > eZürich soll unser Zusammenleben bereichern und unseren Wirtschaftsstandort weiterbringen >'. A link 'Zurück zur Übersicht der Ideen' is on the left. The main content area shows a post by 'Martin Vollenwyder' from 'Do, 2010-11-04 19:51'. The post title is 'eZürich soll unser Zusammenleben bereichern und unseren Wirtschaftsstandort weiterbringen'. The text of the post describes the vision of eZürich as a place where creative ideas and projects can thrive, supported by the city's infrastructure and technology. It mentions that eZürich is a place where everyone can contribute and shape the future of the city. Below the text, there are sections for 'Nutzen Ihrer Idee/ Benefit of your idea:', 'Zielgruppe:' (All residents of Zurich and surroundings), and 'Kategorie:' (Location and infrastructure). There is a button 'Zu Favoriten hinzufügen'. At the bottom of the post, there is a 'Gefällt mir' button and a status 'f Einer Person gefällt das.' with social media icons for Twitter, Facebook, YouTube, Google+, Email, and a share icon. On the right side, there are several widgets: 'Image' with links 'Mein Profil' and 'Abmelden'; 'Neue Idee' and 'Ideen anzeigen' buttons; 'Suche' with a search bar and 'absenden' button; and 'Top 3 Ideen' with a description and a star rating.

eZürich
IT's happening here.

Über eZürich Medien Newsletter Feedback Kontakt | DE EN

Ideenwettbewerb Digitales Zürich

Startseite > Ideenwettbewerb > eZürich soll unser Zusammenleben bereichern und unseren Wirtschaftsstandort weiterbringen >

← Zurück zur Übersicht der Ideen

Verfasst von Martin Vollenwyder am Do, 2010-11-04 19:51

Bewertungen: 3

eZürich soll unser Zusammenleben bereichern und unseren Wirtschaftsstandort weiterbringen

Ich wünsche mir, dass uns eZürich mit kreativen, verrückten und zukunftsweisenden Ideen, Projekten und Firmen bereichert. Ich bin sicher, dass uns Zürich als Informatik-Pionierstadt nicht nur ein neues attraktives Standbein beschert, sondern dass eZürich auch den Finanzplatz und den Technologiestandort Zürich beflügelt, unterstützt und weiterbringt. Informatik ist der Lebensnerv unseres Alltags und unserer Unternehmenswelt geworden. So soll auch eZürich für eine florierende Wirtschaft und für den Wohlstand unserer Bevölkerung sorgen.

Nutzen Ihrer Idee/ Benefit of your idea:
eZürich ist eine Idee für Sie. Sie soll allen nützen: der Bevölkerung von Zürich und insbesondere all jenen Personen, die bei eZürich mitmachen und die Zukunft unserer Stadt mitgestalten.

Zielgruppe:
Alle Bewohnerinnen und Bewohner von Zürich und Umgebung

Kategorie:
Standort und Infrastruktur/ Location and infrastructure

Zu Favoriten hinzufügen

Gefällt mir f Einer Person gefällt das.

Image
Mein Profil
Abmelden

Neue Idee >
Ideen anzeigen >

Suche
Suchwort eingeben
absenden

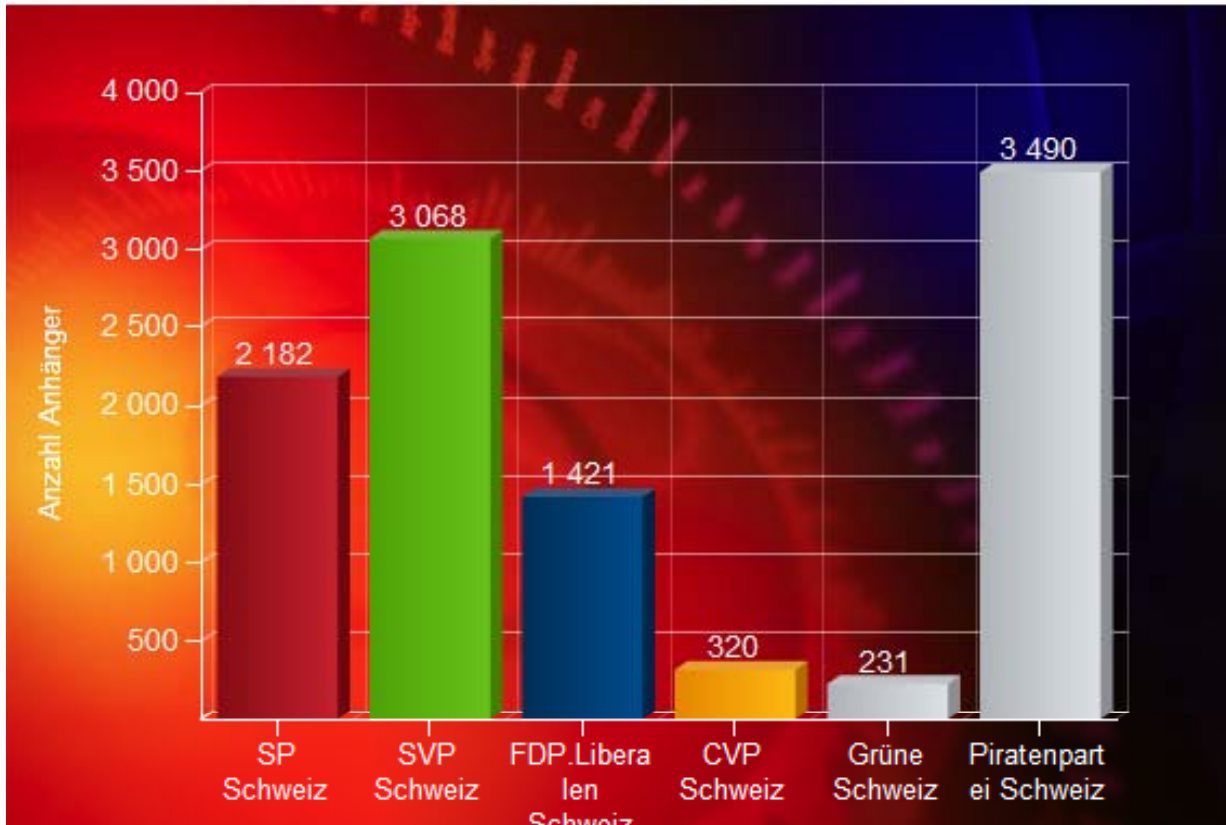
Top 3 Ideen
Die Top 3-Ideengeber können Ihre Idee im Januar 2011 vor einem renommierten ICT-Fachpublikum präsentieren.
★★★★★
eZürich soll unser

Institut für Öffentliche Dienstleistungen
und Tourismus

09.11.2010

Social Networking Schweiz

Beispiel: Parteien auf Facebook



Anhänger von Schweizer Parteien auf Facebook Stand 5.10.2010 Quelle: politnetz.ch

Institut für Öffentliche Dienstleistungen
und Tourismus



Universität St.Gallen

Nutzen und Nutzung Sozialer Netzwerke

Zwischenfazit

Nutzung

Nutzen

USA

- Bereitstellung von Informationen
- Möglichkeiten der Partizipation und Kollaboration
- Soziale Netzwerke als weiterer Kommunikationskanal

- Service- und Prozessverbesserungen
- Krisenprävention und Krisenbewältigung
- Gemeinsame Dienstleistungserbringung

Schweiz

- Bereitstellung von Informationen
- Erste Möglichkeiten der Partizipation

- Aufklärung über Gefahrenpotentiale
- Kontakt zu BürgerInnen
- Serviceverbesserung

Handlungsanforderungen – jetzt und in Zukunft

- **Leitlinien** zum Umgang mit Social Media
- Verbesserung der **Sicherheit** genutzter Plattformen oder eingesetzter Werkzeuge
- **Nutzen** muss bei Überlegungen zur Realisierung im Vordergrund stehen
- Bereitstellung notwendiger **Ressourcen**
- Systematische Analyse von **Erfahrungen**
- **Wissensaustausch** über die Nutzung von Sozialen Netzwerken
- Vorkehrungen treffen für **spontane Entwicklungen** im Netzwerk

Nutzen und Nutzung Sozialer Netzwerke

Kernaussagen

- 1. Überprüfung der Eignung von Verboten und weitreichenden Restriktionen:** Die gesellschaftliche Verbreitung sozialer Netzwerke ist bereits Fakt
- 2. Gezielte Auseinandersetzung mit dem Nutzen und der Nutzung sozialer Netzwerke:** Vermeidung eines Hypes mit ziel- und inhaltslosen Entwicklungen
- 3. Problemorientierte Vorgehensweise:** Technikgetriebene Lösungen sind für die Umsetzung nicht zielführend

Nutzen und Nutzung Sozialer Netzwerke

Ein Vergleich USA - Schweiz

Haben Sie Fragen?

Herzlichen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!

Alexandra Collm
alexandra.collm@unisg.ch