

# Auszug aus dem Protokoll des Stadtrats von Zürich

vom

19.12.2012

**1645.**

**Stadtkanzlei, Social Media in der Stadtverwaltung, organisatorische Massnahmen und Hilfsmittel**

**IDG-Status: öffentlich**

## **1. Zweck der Vorlage**

Mit dieser Weisung schafft der Stadtrat die Rahmenbedingungen für die offizielle Inbetriebnahme von Social Media in der Stadtverwaltung. Es werden organisatorische Massnahmen getroffen und die Hilfsmittel definiert, die es der Stadtverwaltung ermöglichen, Social Media in Zukunft gezielt und koordiniert, in guter Qualität und als erkennbare städtische Aktivitäten einzusetzen. Damit die städtischen Mitarbeitenden die auf Social Media erstellten städtischen Inhalte einsehen können, soll der Zugang zu sozialen Netzwerken über die städtische IT-Infrastruktur für die Mitarbeitenden wieder geöffnet werden.

## **2. Ausgangslage**

Social Media (Facebook, Twitter, Youtube, Blogs, usw.) und die neuen Interaktionsformen von Web 2.0 haben in der Kommunikation von Organisationen an Bedeutung stark zugenommen. In der Stadtverwaltung gestaltet sich die Situation aktuell wie folgt: Social Media werden an verschiedenen Orten meist als ergänzende, in vereinzelt Fällen auch als exklusive Kommunikationskanäle eingesetzt. Anlässlich einer innerhalb der Verwaltung durchgeführten Umfrage im Februar 2012 wurden 36 realisierte sowie 16 geplante Social-Media-Aktivitäten gemeldet. Inzwischen hat sich diese Zahl bereits wieder erhöht. Gleichzeitig fehlen gesamtstädtische Richtlinien und Empfehlungen zum Einsatz der verschiedenen Kanäle, Mindestanforderungen an das städtische Erscheinungsbild zur klaren Erkennbarkeit sowie redaktionelle Standards.

Entgegen dem in anderen Schweizer Städten und auch im Ausland zu beobachtenden Trend betreibt die Stadt Zürich bis heute keine Kanäle, die die Stadt als Ganzes repräsentieren. Den Anspruchsgruppen auf Social Media fehlt ein einfacher Zugang zum Stadtrat und zur Verwaltung.

Mit der offiziellen Inbetriebnahme von Social Media muss auch die Praxis, dass der Zugang zu Social Media innerhalb der städtischen Infrastruktur für städtische Mitarbeitende gesperrt (STRB 2009/1070) ist, überdacht werden.

Im Rahmen des Legislatorschwerpunkts eZürich wurde im Februar 2012 ein Projekt unter der Leitung der Informationsbeauftragten des Stadtrats mit dem Auftrag gestartet, Lösungsvorschläge zu erarbeiten. Das Projektteam setzte sich aus Kommunikationsfachleuten aus verschiedenen Departementen und Dienstabteilungen zusammen, die bereits über Erfahrungen in Social Media verfügen. Der Projektausschuss unter der Leitung der Stadtschreiberin begleitete die Projektarbeiten kontinuierlich. Die Kommunikationsleitenden der Departemente wurden regelmässig über die strategischen Stossrichtungen der Projektarbeit informiert und erhielten Gelegenheit, die Entwürfe der Richtlinien und Konzepte zu beurteilen. Diese Rückmeldungen wurden bei der Weiterarbeit berücksichtigt. Anlässlich einer Konferenz der Dienstchefinnen und Dienstchefs wurden die Ergebnisse vorgestellt und Feedback zur Weiterbearbeitung eingeholt. Ferner wurde der Datenschutzbeauftragte in das Projekt involviert.

### **3. Chancen und Risiken**

Der Stadtrat erkennt im Einsatz von Social Media neue Chancen, die sich insbesondere aus den neuen Dialogmöglichkeiten des Web 2.0 ergeben. Die frei verfügbaren Social Media (wie z. B. Twitter, Facebook) bieten kostengünstig neue Kanäle zur Verbreitung von Informationen und als Austauschplattform auch Dialogmöglichkeiten, die besonders beim jüngeren Publikum gut ankommen. Dies zeigte etwa die städtische Facebook-Aktion von «Fertig Puff» im Herbst 2011. Aus dem Einsatz von Social Media ergibt sich ferner die Chance, mehr Transparenz und Nähe zum Verwaltungshandeln zu schaffen, wie es etwa die Stadtpolizei mit ihrer Aktion «Stapo24» auf Twitter erprobt hat. Social Media sind auch im Bereich des Anliegenmanagement interessant: die Verwaltung kann rasch und direkt auf Anliegen und Hinweise aus der Bevölkerung reagieren. Das Image der Verwaltung und die Identifikation der Einwohnerinnen und Einwohner mit den Angeboten der Stadt können verbessert werden.

Auf der anderen Seite besteht das Risiko, dass ein Kommunikationsverlauf auf Social Media nicht mehr angemessen moderiert werden kann. Zwar lassen sich im Dialog politische Entscheide und Massnahmen der Verwaltung besser erklären und damit deren Akzeptanz erhöhen, allerdings ist bei emotionalen Themen auch mit Konflikten zu rechnen.

Generell sind der «Digitale Graben» und die Anforderungen an den Datenschutz bei der Ausgestaltung von Social-Media-Aktivitäten der öffentlichen Hand zu berücksichtigen. Ein Social-Media-Kanal darf nie der alleinige Zugang zu amtlichen Informationen darstellen oder die einzige Ansprechmöglichkeit der Verwaltung bieten.

Der Stadtrat setzt mit dieser Weisung die Rahmenbedingungen, die eine qualitätsvolle Nutzung von Social Media durch die Verwaltung sicherstellen. Es wird sich aber erst mit der Zeit herausstellen, ob die Zielgruppen der Stadtverwaltung mit dem Einsatz von Social Media in einem ausreichenden Mass erreicht werden können und ob sich der Dialog in einer angemessenen Qualität entwickelt. Ebenso ist die Frage der Ressourcen im Auge zu behalten. Aus diesem Grund wird der Stadtrat die Entwicklung kontinuierlich beobachten.

### **4. Social-Media-Aktivitäten in der Stadtverwaltung**

#### **4.1 Schaffung einer «Social-Media-Drehscheibe»**

In der Kommunikationsabteilung der Stadtkanzlei wird eine sogenannte «Social-Media-Drehscheibe» geschaffen. Die Leitung und fachliche Verantwortung der Drehscheibe wird der Informationsbeauftragten des Stadtrats übertragen.

Die «Social-Media-Drehscheibe» ist mit zwei Hauptaufgaben betraut:

- Betrieb von zentralen Stadt-Zürich-Kanälen auf verbreitet genutzten Social-Media-Plattformen in Zusammenarbeit mit den Departementen und Dienstabteilungen,
- Qualitätssicherung und Koordination von weiteren dezentralen Social-Media-Aktivitäten.

Zu diesem Zweck erstellt die «Social-Media-Drehscheibe» Grundlagen für den Einsatz von Social Media in der Stadtverwaltung und stellt die eigene Infrastruktur bereit. Sie beobachtet laufend Trends im Bereich Social Media, vernetzt das externe und interne Know-how und stellt den fachlichen Austausch innerhalb der Stadtverwaltung sicher. Im Hinblick auf neue Vorhaben erstellt sie kurze Stellungnahmen zuhanden der Departemente bzw. Dienstabteilungen, die eine neu geplante Aktivität freigeben oder zur Überarbeitung zurückweisen. Die Drehscheibe kennt sämtliche Aktivitäten auf Social Media und erstellt ein jährliches Reporting zuhanden des Stadtrats.

Für die Aufgaben der «Social-Media-Drehscheibe» werden voraussichtlich 0.5 Stellenwerte benötigt. Sie werden durch Umlagerungen von Aufgaben dem Gesamt-Soll-Stellenwert der Stadtkanzlei entnommen.

## **4.2 Gesamtstädtische Social-Media-Aktivitäten: «Stadt-Zürich-Kanäle»**

Die Stadt Zürich wird dem weit verbreiteten Konzept in Verwaltungen von Städten folgen, zentrale Kanäle zu betreiben, um für die Zielgruppen leicht erreichbar zu sein, Synergien zu schaffen und um zu verhindern, dass es zu einer Verzettelung von Aktivitäten kommt.

Die Wahl der Kanäle orientiert sich an deren generellen Verbreitung in der Bevölkerung und kann sich entsprechend ändern. Business-Netzwerke können bei Bedarf von den Human-Resources-Fachleuten bewirtschaftet werden.

Die Inhalte und Interaktivitäten auf den Stadt-Zürich-Kanälen werden von der jeweils tagesverantwortlichen Person der Drehscheibe in Zusammenarbeit mit den Dienstabteilungen und Departementen verarbeitet. Aus Ressourcengründen wird die Betriebszeit im Normalfall auf die Geschäftszeit beschränkt.

## **4.3 Unterstützung und Vorgaben für weitere Social-Media-Aktivitäten: «Social-Media-Toolbox»**

Für spezifische Zielgruppen, Themen oder Projekte können weiterhin auch dezentral organisierte Social-Media-Aktivitäten sinnvoll sein, wobei die dazu notwendigen Ressourcen in den zuständigen Dienstabteilungen sichergestellt werden müssen.

Zur Umsetzung dezentraler Aktivitäten verfasst und pflegt die «Social-Media-Drehscheibe» eine «Social-Media-Toolbox», die Empfehlungen zur Wahl und Nutzung von Social-Media-Kanälen enthalten und Vorgaben bezüglich städtischer Erkennbarkeit machen. Die Toolbox unterstützt die Departemente und Dienstabteilungen, das richtige Instrument zu wählen, dessen Ausrichtung, Stärken und Schwächen kennen zu lernen, ein zielführendes Konzept zu erstellen und die Freigabe eines Projekts zu planen sowie die städtischen Vorgaben einzuhalten. Die Toolbox wird von der «Social-Media-Drehscheibe» in regelmässigen Abständen aktualisiert und neuen Gegebenheiten angepasst. Insbesondere können neue Tools in die Übersicht aufgenommen werden.

## **4.4 Freigabe neuer dezentraler Aktivitäten**

Die Freigabe neuer dezentraler Aktivitäten erfordert die Eingabe eines Kommunikationskonzepts und eine positive Stellungnahme der «Social-Media-Drehscheibe».

Die formalen Mindestanforderungen an ein Social-Media-Konzept sind die Beantwortung folgender Fragen:

- Zielgruppen und Ziele
- Positionierung und Umfeld, Chancen und Risiken
- Botschaften und Leitidee (Kanalwahl, Inhalte)
- Umsetzungsplanung (Aufwand und Ressourcen, redaktionelle Prozesse einschliesslich Krisenfall)
- Indikatoren für Erfolgskontrolle, Zielwerte.

Die Drehscheibe verfasst zu jedem eingereichten Konzept eine Stellungnahme. Bei einer positiven Stellungnahme kann die Umsetzung an die Hand genommen werden. Fällt die Stellungnahme negativ aus, nehmen die Antragsstellenden vom Vorhaben Abstand oder überarbeiten das Konzept. Bestehen sie weiter auf der ursprünglichen Eingabe, wird im Sinne einer Zweitmeinung die Konferenz der Kommunikationsleitenden beigezogen. Weicht die Einschätzung nicht von der negativen Stellungnahme der Drehscheibe ab, erfolgt keine Freigabe.

Freigegebene Aktivitäten werden auf die Website [www.stadt-zuerich.ch/socialmedia](http://www.stadt-zuerich.ch/socialmedia) aufgenommen. Dazu erforderlich ist auch die Einhaltung der Vorgaben bezüglich Erkennbarkeit städtischer Aktivitäten.

#### **4.5 Überprüfung von bestehenden Aktivitäten: konzeptionelle Kriterien und Einhaltung der neuen städtischen Vorgaben**

Im Sinne einer Qualitätssicherung werden die bestehenden Aktivitäten von der «Social-Media-Drehscheibe» in Zusammenarbeit mit der Konferenz der Kommunikationsleitenden überprüft:

- Aktivitäten ohne erkennbares Konzept (geringe Resonanz, geringe Interaktivität, wenig kontinuierlicher Dialog.) sollen aufgegeben und gelöscht oder in die zentralen Kanäle überführt werden.
- Abgeschlossene temporäre Aktivitäten sollen als solche gekennzeichnet oder gelöscht werden.
- Sämtliche Aktivitäten müssen als offizielle städtische Aktivitäten erkennbar gemacht werden. Die Kanäle sind gemäss den Vorgaben zu gestalten.

Sämtliche überführten Aktivitäten werden auf der Website [www.stadt-zuerich.ch/socialmedia](http://www.stadt-zuerich.ch/socialmedia) in die Übersicht aufgenommen. Soweit technische Möglichkeiten in den Tools bestehen, werden die ergänzenden städtischen Aktivitäten auch mit den zentralen städtischen Kanälen verbunden oder angezeigt.

#### **5. Aufhebung der Zugriffssperre auf Soziale Netzwerke in der städtischen IT-Infrastruktur**

Im Regelfall ist der Zugang zu Social Media innerhalb der städtischen Infrastruktur für städtische Mitarbeitende seit August 2009 gesperrt (STRB 2009/1070). Die Sperre war damals nötig, weil die Zugriffe die städtische Infrastruktur zu stark belastet hatten. Mit der Inbetriebnahme der beiden Rechenzentren ist die Leistungsfähigkeit der Internet-Infrastruktur erheblich verbessert worden, was eine Aufhebung ohne Weiteres ermöglicht.

Im November 2012 wurden die Dienstchefinnen und Dienstchefs sowie die Departementssekretärinnen und Departementssekretäre in einer informellen Vernehmlassung gefragt, ob aus ihrer Sicht gewichtige Gründe gegen eine solche Praxisänderung sprechen. Aufgrund der eingegangenen sowie ausgebliebenen Reaktionen kann dies verneint werden. Nur sehr vereinzelt wurden Befürchtungen bezüglich übermässigem privaten Gebrauch von Social Media am Arbeitsplatz und im Hinblick auf Amtsgeheimnis- und Datenschutzverletzungen geäussert.

Der Stadtrat erachtet es als sinnvoll, die Zugriffssperre im Zusammenhang mit der der offiziellen Inbetriebnahme von Social Media in der Stadtverwaltung aufzuheben, damit alle Mitarbeitenden den zusätzlichen städtischen Social-Media-Content einsehen können und der Beizug von internen Fachleuten bei der Beantwortung von Anliegen und Fragen nicht erschwert wird. Der Stadtrat ist überzeugt, dass die städtischen Mitarbeitenden auch bei privatem Gebrauch von Social Media, vergleichbar mit der privaten Benutzung von Telefon, E-Mail und Internet, verantwortungsvoll handeln können.

##### **5.1 Leitlinien für die Mitarbeitenden**

Die «Social-Media-Drehscheibe» sorgt in Zusammenarbeit mit Organisation und Informatik (OIZ) und Human Resources Management (HRZ) für Informations- und Aufklärungsinstrumente, die geeignet sind, die wieder hergestellte Zugriffsmöglichkeit auf Social-Media-Websites stadintern zu begleiten und die allgemeine Führungsaufgabe zu unterstützen. Die Drehscheibe hat dafür eine Leitlinie «Umgang mit Social Media» formuliert: Bei der privaten Nutzung von Social Media setzt die Stadt Zürich als Arbeitgeberin auf die Eigenverantwortung ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Nutzung von Social Media zu privaten Zwecken darf den Dienstbetrieb und die Erfüllung der dienstlichen Aufgaben nicht beeinträchtigen. Gemäss den Leitlinien ist die Betreuung der städtischen Social-Media-Kanäle explizit damit beauftragten und autorisierten Mitarbeitenden vorbehalten. Bezüglich des eigenen

Gebrauchs machen die Leitlinien darauf aufmerksam, dass die Mitarbeitenden auch im privaten Bereich Verantwortung gegenüber ihrer Arbeitgeberin haben, und dass bei Verwendung von unternehmensbezogenen Informationen besondere Vorsicht geboten ist. Die Leitlinien enthalten auch Hinweise auf Urheber- und Nutzungsrechte, und sie untersagen beleidigende, diskriminierende, rassistische oder vulgäre Beiträge. Im Weiteren gehen die Leitlinien auf Gefahren und Risiken bezüglich der IT-Security in Zusammenhang mit der Nutzung von sozialen Netzwerken ein. Die Leitlinien werden bei Bedarf den technologischen oder rechtlichen Entwicklungen angepasst. Es ist jedoch Aufgabe der Führung, eine angemessene Verhaltensweise durchzusetzen und wo nötig Massnahmen zu ergreifen.

Auf den im Einvernehmen mit der Stadtpräsidentin gestellten Antrag der Stadtschreiberin beschliesst der Stadtrat:

1. In der Kommunikationsabteilung der Stadtkanzlei wird unter der Leitung und fachlichen Verantwortung der Informationsbeauftragten des Stadtrats eine «Social-Media-Drehscheibe» eingerichtet.
2. Auf gesamtstädtischer Ebene werden zentrale Social-Media-Kanäle eingerichtet und betrieben. Die Verantwortung für Konzept, Einrichtung, Betrieb und Überwachung dieser Kanäle wird der Informationsbeauftragten des Stadtrats als Leiterin der «Social-Media-Drehscheibe» übertragen.
3. Zusätzlich können auch Departemente oder Dienstabteilungen spezifische Social-Media-Kanäle betreiben. Die Leiterin der «Social-Media-Drehscheibe» ist für die Beurteilung der Konzepte für neu geplante dezentrale Aktivitäten und für den Entscheid über deren Freigabe verantwortlich. Freigegebene und gemäss den städtischen Vorgaben eingerichtete Angebote nimmt die Drehscheibe auf die Übersicht unter [www.stadt-zuerich.ch/socialmedia](http://www.stadt-zuerich.ch/socialmedia) auf. Bestehende Aktivitäten werden in Zusammenarbeit mit den Kommunikationsleitenden der Departemente überprüft.
4. Die Leiterin der «Social-Media-Drehscheibe» wird ermächtigt, Leitlinien für den Gebrauch von Social Media gemäss Erwägungen Ziff. 5.1 zu erlassen.
5. Der Stadtratsbeschluss «Sperrung des Internet-Zugriffs auf Facebook und andere soziale Netzwerke» (STRB 2009/1070) wird aufgehoben. Die OIZ wird beauftragt, die Zugriffssperre per 7. Januar 2013 aufzuheben.
6. Mitteilung an die Stadtpräsidentin, den Vorsteher des Finanzdepartements, die übrigen Mitglieder des Stadtrats, die Stadtschreiberin, den Rechtskonsulenten, Human Resources Management und die Organisation und Informatik.

Für getreuen Auszug  
die Stadtschreiberin