

Tagungsprotokoll

Bozen, am 27.05.2013

Betreff: Workshop Social Media und mobile Apps.
Projekttitel RiMaComm, Projektnummer 4904, Programm: Interreg IV A Italien-Österreich

Datum: 14.05.2013

Ort: EURAC, Bozen

Zeit: 08:30-17:00

Teilnehmende Personen: Dr. Daniel Weger, Mag. Bernd Noggler, Dr. Thomas Ohnewein, Dr. Dieter Peterlin, Dr. Alfredo Iellici, Peter Veider, Dr. Roberto Rubbo, Dr. Hanspeter Staffler; (s. Teilnehmerliste)

1. Einleitung

Im Workshop werden die Themen „Social Media“ und „mobile Apps“ behandelt.

Am Vormittag wird an Hand von Referaten ein Einblick in die Thematik der neuen Medien gegeben, es werden Vor- und Nachteile aufgezeigt und bisher gesammelte Erfahrungen im Umgang mit diesen Medien präsentiert. Im Anschluss an die Vorträge findet jeweils eine Diskussion statt, in Gruppenarbeiten am Nachmittag werden Ideen gesammelt und Antworten auf Fragen erarbeitet.

Anschließend wird im zweiten Teil der Tagung der Fokus auf die mobilen Apps gelegt. Dabei werden die Möglichkeiten dieser neuen Technologie aufgezeigt und Erfahrungen ausgetauscht.

Bereits in der Begrüßung von Herrn Dr. Staffler werden einige Fragen in den Raum gestellt, auf die im Laufe des Workshops näher eingegangen werden sollte:

- „Ist es zu spät, soziale Medien in der öffentlichen Verwaltung zu nutzen?“
- „Wie soll die öffentliche Verwaltung und im besonderen der Zivilschutz mit diesen Medien umgehen?“

Ziel ist es, Antworten auf diese Fragen zu finden und Ideen zu sammeln, um in Folge eine Strategie für den Umgang mit den neuen Medien in der öffentlichen Verwaltung erarbeiten zu können.

2. Vorträge

Die Vorträge sind in folgender Reihenfolge auf der Homepage der Abteilung Brand- und Zivilschutz abgelegt (<http://www.provinz.bz.it/zivilschutz/service/veroeffentlichungen.asp>):

1. Social Media – Eine Einführung (Dr. Daniel Weger)
2. Social Media in Nordtirol (Mag. Bernd Noggler)
3. Social Media des Landespresseamtes (Dr. Thomas Ohnewein)
4. Facebookseite „Wetter in Südtirol“ (Dr. Dieter Peterlin)
5. Social Media in der öffentlichen Verwaltung (Dr. Daniel Weger)
6. Workshop
7. Mobile Apps (Dr. Alfredo Iellici)
8. Emergency App der Bergrettung Tirol (Peter Veider)
9. App für Pendler und Touristen (Dr. Roberto Rubbo)

3. Diskussion: Social Media

Dr. Staffler: *„Die Nutzerzahlen, die heute präsentiert worden sind, sprechen für sich. Es gibt einen Teil der Bevölkerung, der im Ernstfall vom Zivilschutz über diese neue Technologie informiert werden muss. Das zeigt auch eine heuer durchgeführte Umfrage, in der 15% aller Befragten angaben, sich im Falle einer Katastrophe über Social Media zu informieren. Es stellt sich die Frage, ob diese neue Art der Kommunikation auch in Zukunft bestehen bleibt. Dann müsste sich der Zivilschutz und im Allgemeinen die öffentliche Verwaltung dementsprechend organisieren“.*

Hölzl: *„Die Kommunikation über Social Media sollte auf jeden Fall nur eine Ergänzung darstellen, im Ernstfall muss der Nachrichtenaustausch über die herkömmlichen Wege garantiert sein“.*

Mag. Noggler: *„Die Frage ist nicht ob, sondern wie der Zivilschutz diese Medien nutzen soll, da Social Media eine Realität ist. Es stellt sich damit die Frage, wie die interne Organisation angepasst werden kann, um im Ernstfall gerüstet zu sein. In Dänemark und Norwegen wurde darüber bereits diskutiert. Die Medien werden dort im Katastrophenfall von jungen Leuten bedient, die dieselbe Sprache der Nutzer sprechen“.*

Dr. Ing. Preyer: *„Der gesamte Bereich Social Media ist wichtig für den Zivilschutz, schon allein deshalb, weil sich durch die große Nutzerzahl bereits relativ unkritische Ereignisse rasch in kritische Ereignisse verwandeln können“.*

Auer: *„Macht es einen Sinn, in Konkurrenz mit den Benutzern des Web 2.0 zu treten?“*

Dr. Weger: *„Es kommt nicht darauf an, in Konkurrenz zu treten, sondern selbst Teil dieser Welt zu werden um Informationen zu sammeln und zu verbreiten und somit das Potenzial dieser Medien zu nutzen. Wenn man keine Ahnung hat, wie Social Media funktioniert, wird dies jedoch nicht gelingen. Deshalb sollte man sich nicht erst im Ernstfall mit diesen Medien beschäftigen, sondern bereits vorher Erfahrungen sammeln und sich etablieren, um gerüstet zu sein.“*

Es wird die Befürchtung geäußert, dass über die neuen Medien eine Plattform geschaffen wird, auf der zum Beispiel im Falle von Unfällen Fotos oder andere sensible Daten veröffentlicht werden können.

Dr. Weger: *„Leider passieren solche Sachen im Internet. Aber wenn man als Institution präsent ist, hat man wenigstens die Kontrolle über die Plattform.“*

Mag. Noggler: *„Man kann über die neuen Medien schneller mehr Informationen erhalten, neben der lokalen Bevölkerung werden auch die Touristen mit eingebunden. Alle Informationen stellen ein Mehrwissen dar, und gerade die Kombination aus Geoinformationen und Daten ist wichtig für den Zivilschutz. Entscheidend ist das Informationsmanagement bzw. das Monitoring der Nachrichten in diesen Medien. Qualitativ hochwertige Informationen erhält man weiterhin über den traditionellen Weg“.*

Dr. Iellici: *„Der Zivilschutz sollte in den neuen Medien präsent sein, um im Falle von wichtigen Ereignissen die Informationen zu steuern.“*

Dr. Sagmeister: „Man sollte auch immer beachten, dass Facebook und Twitter nicht nur freie Kommunikationswerkzeuge sind, sondern wirtschaftliche Interessen dahinter stecken. Als Organisation erwartet man sich durch den Nutzen dieser Werkzeuge einen Imagegewinn. Inwiefern ist es vertretbar, dass die Abteilung Zivilschutz, die sich um den Schutz der Personen kümmern soll, in diesen Medien vertreten ist?“

4. Gruppenarbeit

Es werden folgende drei Fragen gestellt:

1. Für welche Dienste könnte Facebook wichtig sein?
2. Für welche Dienste könnte Twitter wichtig sein?
3. Sollen diese Sozialen Medien in der öffentlichen Verwaltung zum Einsatz kommen? Begründung!

In drei Gruppen werden Antworten zu den Fragen gesucht und dabei auch weitere Fragen aufgeworfen:

Gruppe 1 – Moderator Dr. Peterlin

1. Facebook wird bereits vom Wetterdienst genutzt (Wetter in Südtirol), um Zusatzinformationen auszugeben und wichtige Meldungen von den Nutzern zu erhalten (Neuschneehöhe, Hagelinformation, Meldungen über Störungen im automatischen Messnetz). Es kommt zu einer Interaktion mit den Nutzern und man hat den Vorteil, dass auf Beschwerden reagiert werden kann. Nach demselben Muster könnte eine Facebookseite vom Lawinenwarndienst gestaltet werden. Auch die Mobilität könnte über Facebook einen Dienst wie das Callcenter ergänzen. Die VMZ und auch die italienische Kulturabteilung sind weitere Beispiele in der Landesverwaltung, wo Facebook bereits verwendet wird.
2. Aufgrund der relativ kurzen Informationen könnte der Polleninformationsdienst über Twitter ergänzt werden.
3. Allgemein: Es wird darüber diskutiert, ob der Zivilschutz eine eigene Facebookseite braucht, oder ob in bestimmten Fällen die bestehenden Seiten (Wetter, VMZ) genutzt werden können. Außerdem kommt man zum Schluss, dass der Umgang mit sensiblen Daten und die Klärung der Verantwortung bei Postings keine Punkte darstellen, die speziell Facebook betreffen, sondern sich auch bei der Ausgabe von Pressemitteilungen über die traditionellen Medien stellen.

Gruppe 2 – Moderator Dr. Weger

1. Facebook könnte für die PR-Arbeit zum Beispiel in der Berufsfeuerwehr eingesetzt werden. Die damit verbundene Zusatzarbeit und der Mangel an Ressourcen stellt hier allerdings ein Problem dar. Das Medium Facebook könnte auch zur Publizierung von Infos, Tipps und Prävention zu aktuellen Themen genutzt werden. Über Hinweise und Links könnte man auf Angebote auf die statische Webseite verweisen. Weiters ließen sich durch die Interaktivität und durch Feedback die Dienste optimieren. Allerdings wird die Öffnung nach Außen teilweise auch als problematisch gesehen.

2. Twitter könnte für Echtzeitwarnungen genutzt werden, ein Ticker mit den Feuerwehreinsätzen könnte realisiert werden, die Verhaltenshinweise bei Notfällen könnten publiziert werden. Geeignet wäre dieses Medium auch für die BIS-Meldungen, auch mit einer geringen Anzahl an Followern erreicht man über ReTweets eine große Menge an Nutzern. Außerdem könnte Twitter genutzt werden, um die Informationen zu beobachten (Monitoring der Tweets). Allgemein sind im Umgang mit den neuen Medien kurze Wege wichtig, d.h. man muss weg vom Beamtentum.

Gruppe 3 – Moderator Dr. Walcher

1. Facebook ist wichtig für die Bereiche Wetter und Verkehr. Auch der Lawinenwarndienst könnte, wie der Wetterdienst, eine Facebookseite erstellen. Nützlich wäre Facebook auch im öffentlichen Nahverkehr.
2. Twitter könnte bei kurzen Mitteilungen im Zivilschutz in Form einer Twitterwall genutzt werden. Es könnten dort Informationen zum Verkehr, zur Lawinengefahr und Wetterwarnungen publiziert werden.
3. Die Sozialen Medien sollen in der öffentlichen Verwaltung und im Besonderen im Zivilschutz zum Einsatz kommen, da man damit eine Zielgruppe erreichen kann, die über die klassischen Medien nicht mehr erreicht werden kann. Außerdem erhält man eine große Menge von zusätzlichen Informationen durch die Nutzer. Wichtig ist deshalb, das Medium zu beherrschen, damit man im Katastrophenfall damit umzugehen weiß.

5. Diskussion: Mobile Apps

Dr. Iellici: *„Für den Wetterdienst würde sich eine App mit Sicherheit lohnen, da genügend Nutzer vorhanden sind. Dies zeigt das Beispiel einer App zur Darstellung der Seite des Wetterdienstes, die von einer Privatperson erstellt und bereits über 10.000 Mal installiert worden ist (nur für Android-Geräte). Das Wetter interessiert jeden, nach Spielen sind Wetterapps die meistgenutzten Applikationen. Wenn man keine eigene App anbietet, laden sich Nutzer Applikationen anderer Anbieter herunter, deren Inhalt man nicht beeinflussen kann“.*

Dr. Peterlin: *„Dieses Beispiel zeigt, dass man über die Apps Kunden erreicht, die man sonst nicht mehr erreichen wird“.*

Dr. Iellici: *„Die Vorteile einer App sind die Personalisierung des Dienstes, die Lokalisierung der Position und die Aussendung von so genannten Push-Mitteilungen. Diese Technik würde sich für eine BIS-Mitteilung hervorragend eignen.“*

Veider: *„Die Schwierigkeit bei der Entwicklung der Emergency App lag nicht in der technischen Realisierung, sondern bestand darin, alle beteiligten Gruppen vom Nutzen zu überzeugen.“*