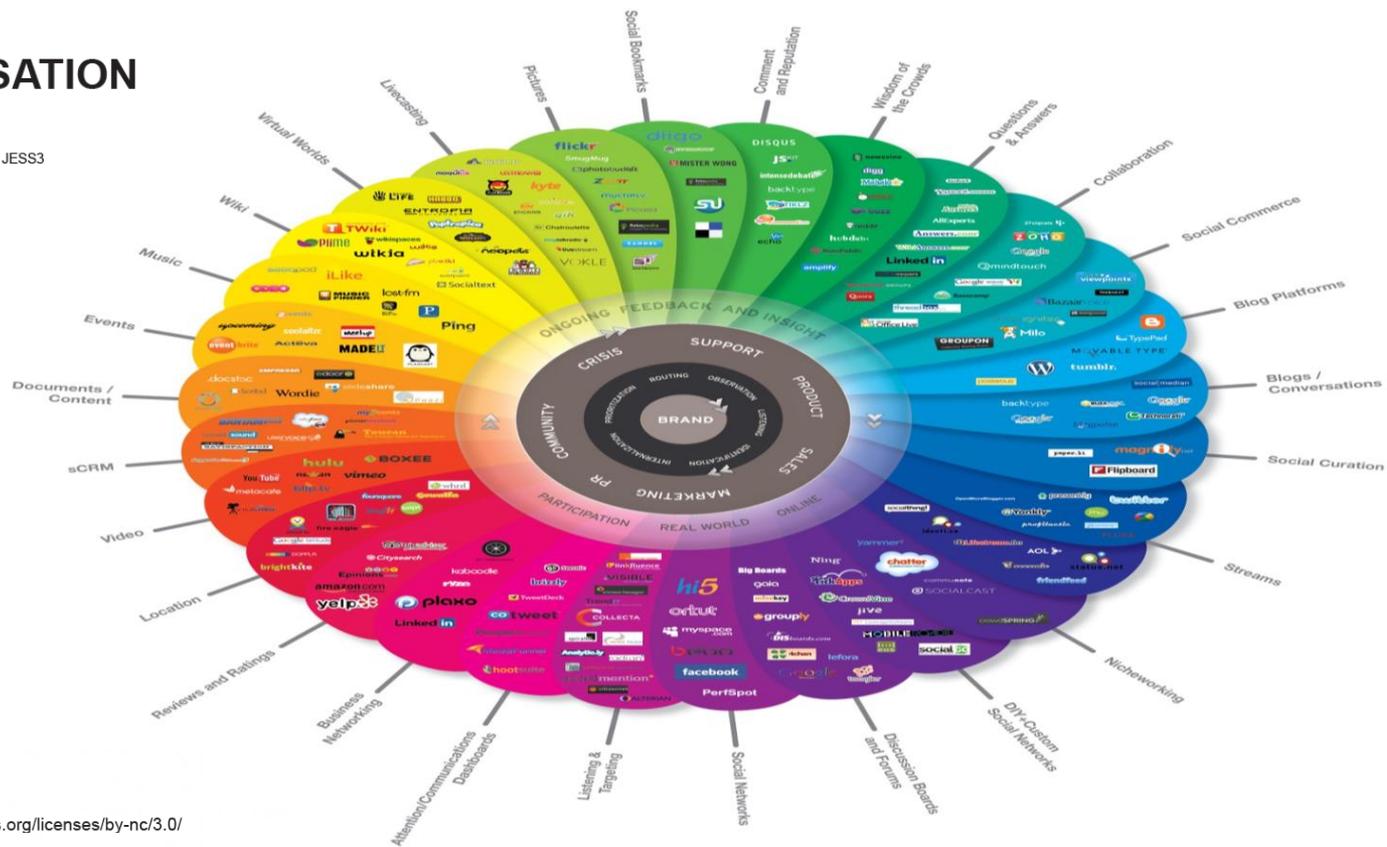


# THE CONVERSATION PRISM

Brought to you by Brian Sois & JESS3



<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/>

## Leitfaden „Social Media in der Hamburgischen Verwaltung“

Renate Mitterhuber, Leiterin E-Government und IT-Strategie, Freie und Hansestadt Hamburg

Forum Kommune21 auf der DiKOM Ost  
13. September 2011

- In den Anfängen des Internets wurden Inhalte nur von Wenigen veröffentlicht (klassisches Sender-Empfänger-Modell).
- Neue Technologien in Verbindung mit Social Media ermöglichen heute interaktive Kommunikationsformen.
- Es besteht eine neue Bereitschaft, Dienste im Internet nicht nur zu nutzen, sondern diese auch aktiv mitzugestalten.
- Der gesellschaftliche Wandel spiegelt sich auch in dem Bedürfnis der Bürger wieder, sich in wachsendem Maße mit und über Politik und Verwaltung auseinanderzusetzen, zu vernetzen und auszutauschen.

Der Internetnutzer ist es gewohnt, dass der Dialog über das Internet **einfach, flexibel und mit kurzen Antwortfristen** erfolgt. Das hat gravierende Auswirkungen auf die Verwaltungskultur.

## Zukunft der Universität Hamburg



## „Metropole Hamburg – Wachsende Stadt“ City“

## Hamburger Haushaltsplanung



## Neugestaltung des Domplatzes



## Familienfreundlicher Wohnort

## „Living Bridge“



## Bürgerhaushalt 2009



## Warum ein Leitfaden Social Media?

- Es gibt eine wachsende Nachfrage seitens der Hamburger Behörden und Ämter, wie man Methoden und Werkzeuge aus der Welt der Social Media in die alltägliche Verwaltungsarbeit einbaut.
- Zahlreiche Ideen und Ansätze zum Einsatz von Social Media sind vorhanden, jedoch bestehen oftmals Unsicherheiten bei der erfolgreichen Umsetzung in die Praxis.
- Die Aktivitäten müssen koordiniert werden und einem gewissen Standard entsprechen.
- Ziel: ein erfolgreicher Einsatz für beide Seiten
- Best Practices sollen allen Interessierten zur Verfügung gestellt werden.

## Die Idee

Erstellung eines Leitfadens für die Hamburgische Verwaltung mit Tipps, Empfehlungen und Richtlinien, an denen man sich orientieren kann.

- Erfolgsfaktoren für Social Media in der öffentlichen Verwaltung
- Interaktionsformen (Information, Kommunikation, Beteiligung, Kollaboration und Vernetzung)
- Vorgehensmodell für die Nutzung von Social Media (facebook, twitter, YouTube, XING, WordPress, SurveyMonkey und verschiedene Best Practices).
- Rechtliche Empfehlungen bei der Auswahl, Anpassung, Nutzung und Organisation von Social Media.
- Anlagen: Glossar, Social-Media-Steckbrief und Muster für „Social Media Guideline“.

## Besondere Herausforderungen beim Einsatz von Social Media

- offene Kommunikationskultur,
- kurze Reaktionszeiten,
- Einbindung unterschiedlicher Organisationseinheiten.

Nur ein strukturiertes Vorgehen mit definierten Abläufen kann gewährleisten, dass die Herausforderungen gemeistert werden.

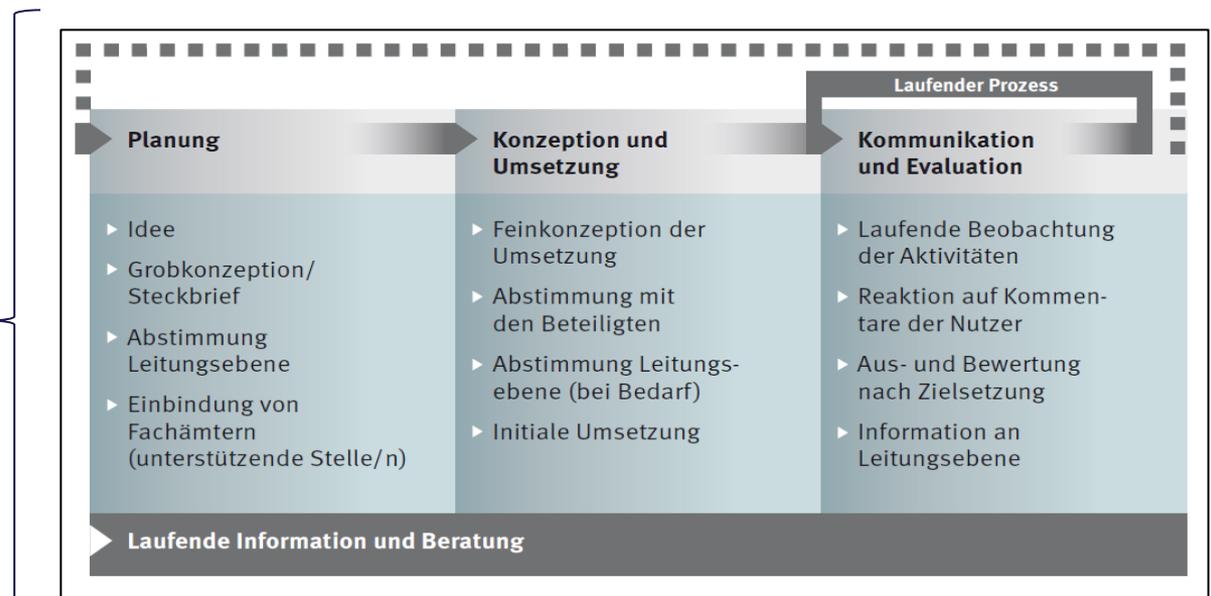
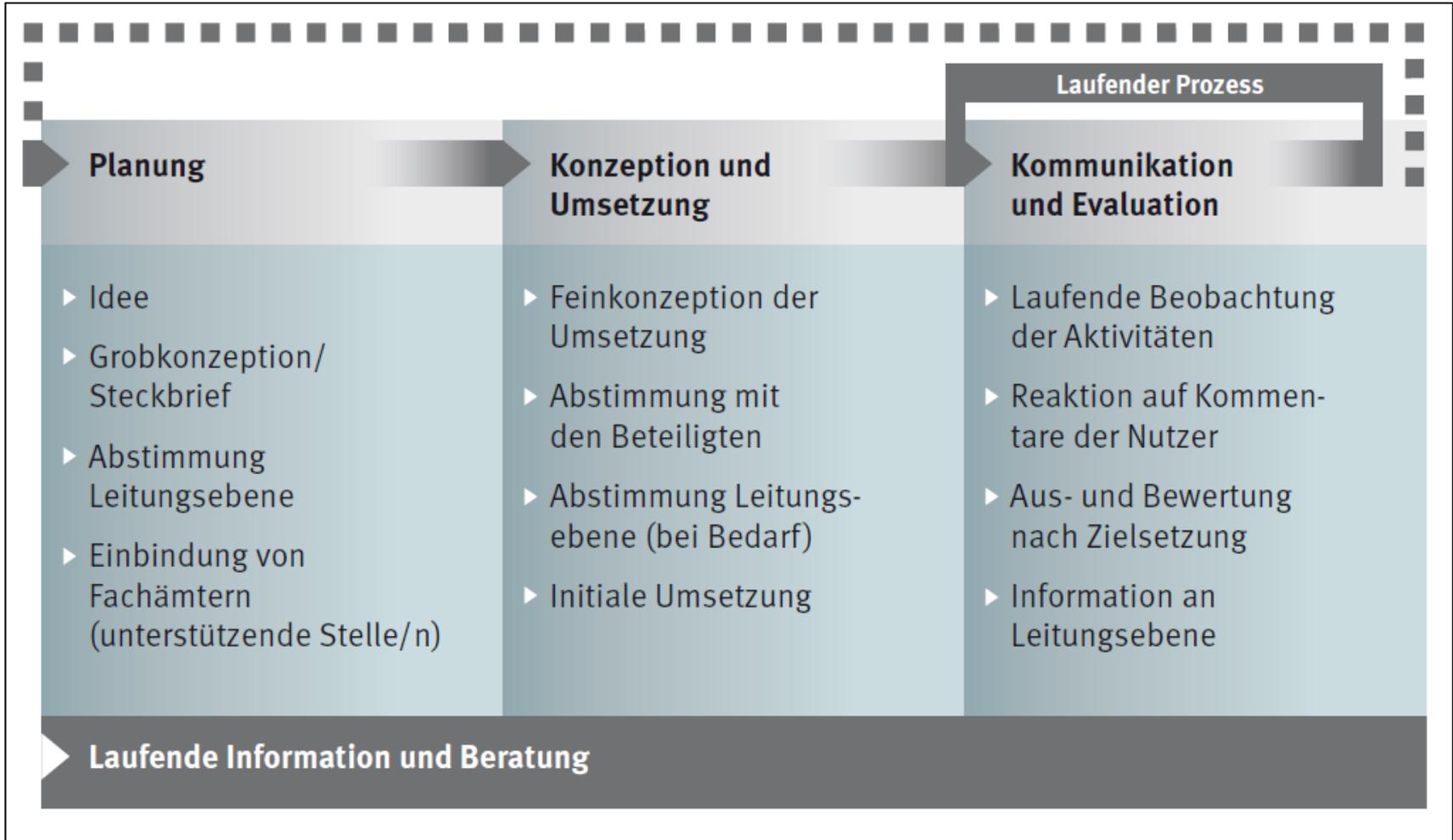


Abbildung 1: Vorgehensmodell Social Media (Überblick)

## Entwicklung eines Standardprozesses



# Das Vorgehensmodell dient als Grundlage zur Beschreibung von Prozessschritten für den Einsatz unterschiedlicher Social Media.

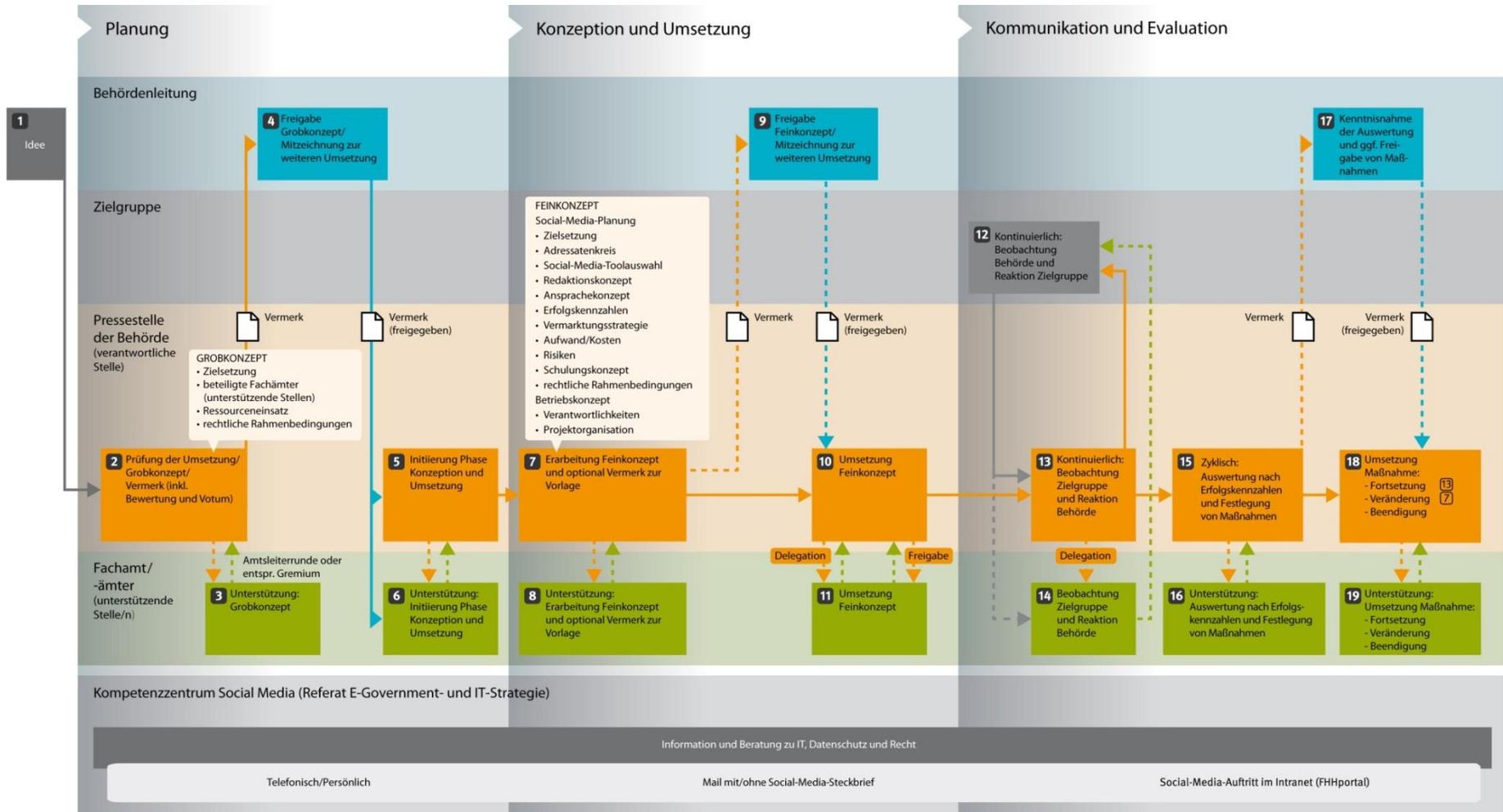
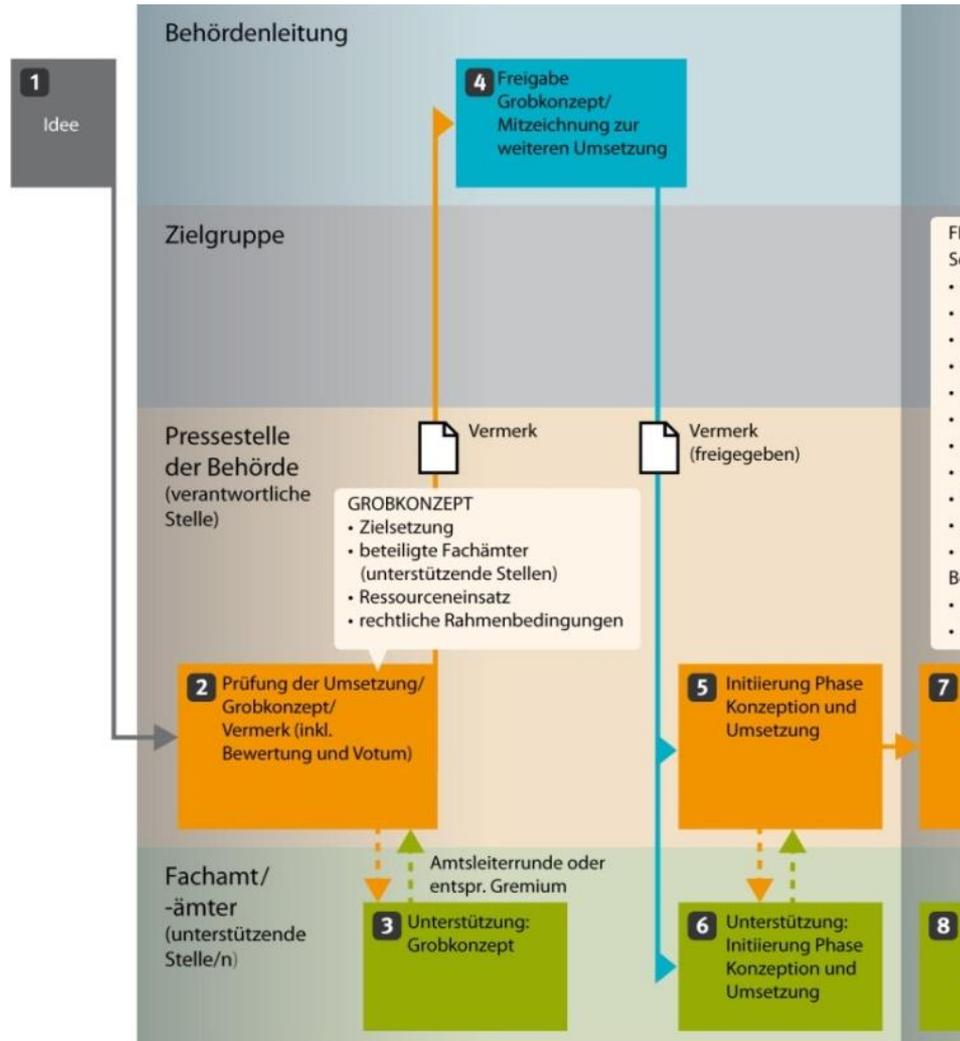
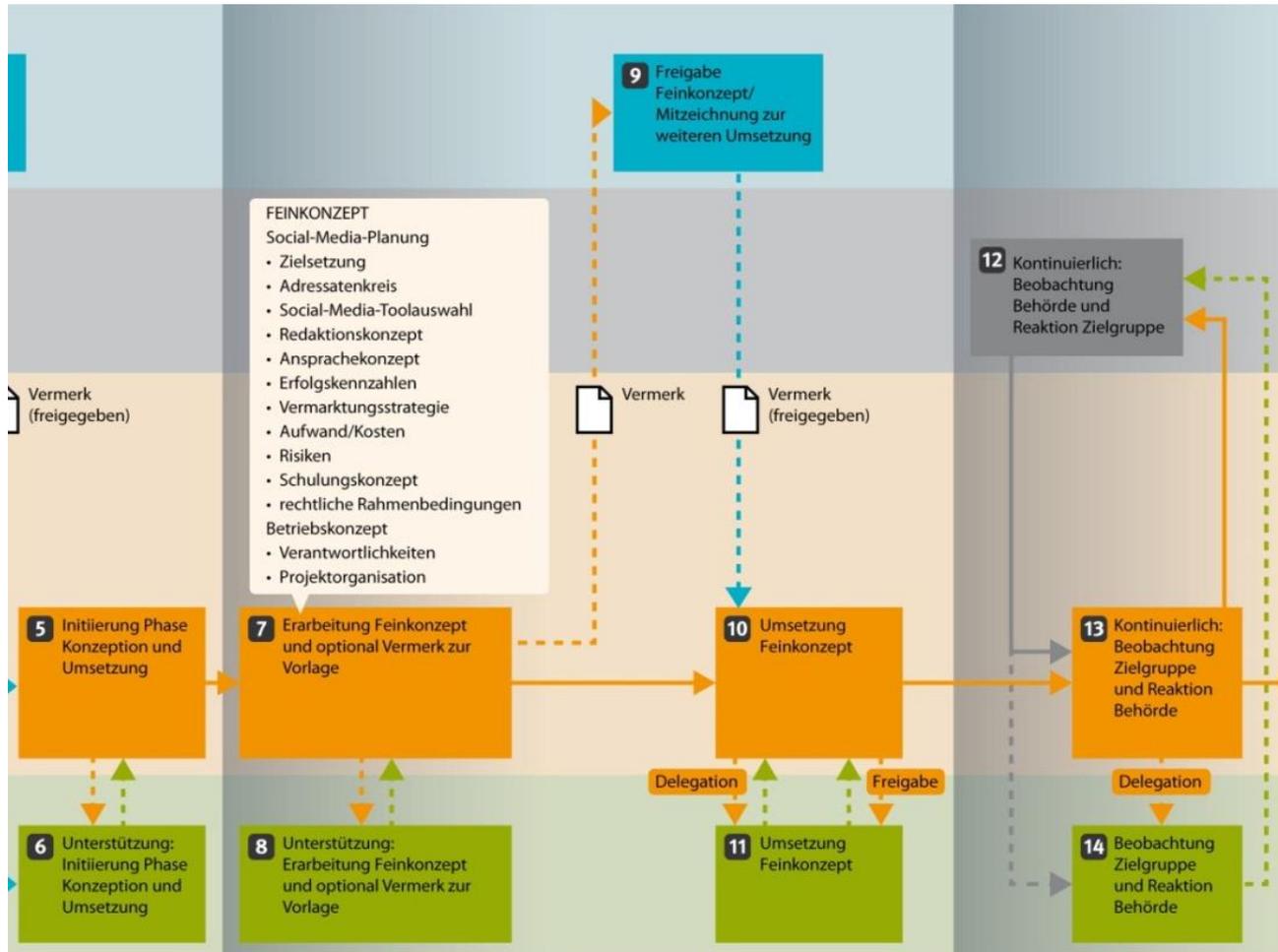


Abbildung 2: Vorgehensmodell Social Media (detaillierte Darstellung)

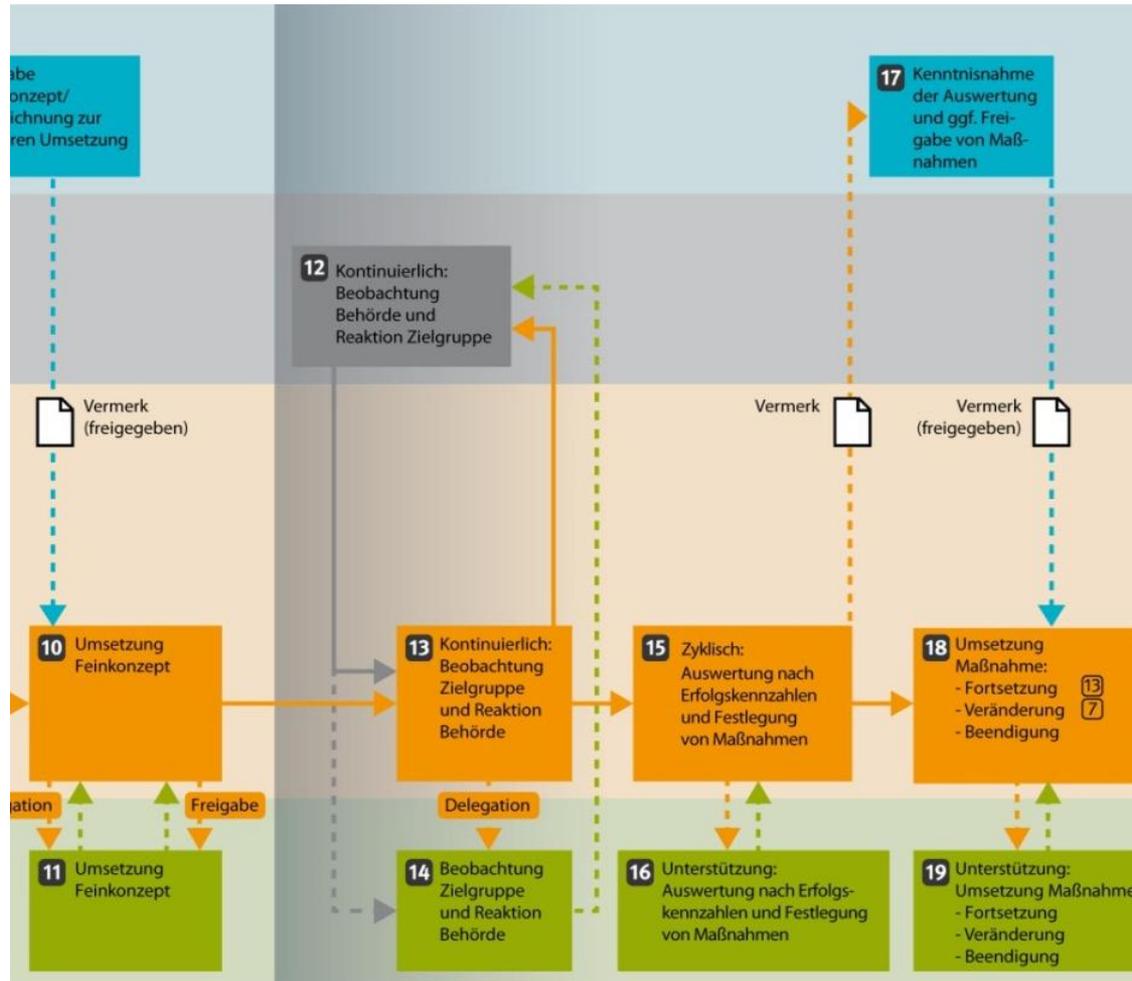
## Entwicklung eines Standardprozesses: Phase „Planung“



## Entwicklung eines Standardprozesses: Phase „Konzeption und Umsetzung“



## Entwicklung eines Standardprozesses: Phase „Kommunikation und Evaluation“



Unterstützende Maßnahmen seitens des Referates für E-Government- und IT-Strategie:

- „Kompetenzzentrum“ (Mail /Telefonat /persönliches Gespräch)
- Social-Media-Steckbrief
- Social-Media-Auftritt im Internet
- Muster für Social Media Guidelines
- Fortbildungsangebote für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zusammen mit dem Zentrum für Aus- und Fortbildung in 2012 (3 Module)
- Präsentationen vor behördeninternen Gremien

**Den Leitfaden gibt es unter:**

[www.hamburg.de/buergerbeteiligung](http://www.hamburg.de/buergerbeteiligung)

## **Weitere Fragen?**

Renate Mitterhuber

E-Government und IT-Steuerung

Finanzbehörde Hamburg

Große Bleichen 27

20354 Hamburg

Tel. 040/428 23 - 1497

Mail: [Renate.Mitterhuber@fb.hamburg.de](mailto:Renate.Mitterhuber@fb.hamburg.de)