



Kommune21-Forum

Konsistent kommunizieren -

Über den Nutzen von Social Media in Kommunen
und die Voraussetzungen

Detlef Sander

Vorstand net-Com AG

Geschäftsführer Deutsche Stadtmarketing GmbH



Agenda

1. Nutzen von Social Media für Städte
2. Sinnvolle Communities für Städte
3. Erwartungen der Nutzer
4. Anforderungen aus der Verwaltung
5. Orchestrierung aller Kommunikationskanäle
6. Herausforderungen der sozialen Netze
7. Content-Distribution bei Sozialen Netzen
8. CDS-Lösung Communicare
9. Was ist zu tun? / Fazit

1. Nutzen von social Media für Städte

- Zusätzlicher Informationskanal
- Neue Zielgruppen erreichen und gewinnen
- Zubringer-Kanal für das Portal
- Life kurze ungestaltete Informationen veröffentlichen
- Andere Darstellungsformen nutzen
- ‚locker‘ gehaltene Informationen vermitteln
- Rück-Kanal - Vorsicht! Unzensiertes Echo!
- Persönlicher Kontakt Bürger-Verwaltung-Mitarbeiter

1. Nutzen von social Media für Städte



2. Sinnvolle Communities für Städte

- Facebook
 - Twitter
 - flickr
 - YouTube
 - ? Qik ? (Video und Livestreams von Handy-Kameras)
 - ? MySpace ?
 - ? Xing ?
 - ? Foursquare ?
 - ? Friendticker ?
 - ? Google Places ?
- ? Von individueller Situation abhängig ?



3. Erwartungen der Nutzer

Topaktuell / live

Bewertung

Kurz und knapp

Offene Diskussion

Ehrliche Meinung

Schnelle Reaktion

Alles Wichtige

Gleichgesinnte

Kontakte

Kennen lernen

Einflussnahme

4. Anforderungen aus der Verwaltung

- Einfache und schnelle Handhabung
- Vieraugen-Prinzip
- Kontrolle über die Außendarstellung
- Verteilung/Teilen der Aufgaben in der Verwaltung
- Zeit- /Schlagwortsteuerung
- Dokumentation / Revisionssicherheit
- Vermeidung von Mehrfachpflege
- Prüfung der Postings

5. Herausforderungen für Verwaltungen

- Bedienung sehr unterschiedlicher Plattformen
- Sehr schnelle Reaktion
- konkrete Antworten / Problemlösungen bei Fragen
- 24 / 7
- Regelmäßige Veröffentlichungen auf allen Kanälen
- Generierung des Contents (Texte, Photos, Videos)
- Content-Bereitstellung für unterschiedliche Kanäle
- Synchronisation der unterschiedlichen Kanäle
- ?Rechtssicherheit? ?Datenschutz? ?Barrierefreiheit?

6. Orchestrierung der Kommun.-Kanäle

Internet-Portal

Twitter

Facebook

Flickr

YouTube

Presse

Email-Verteiler

Newsletter

RSS

Mobile Informationen

Kommunale Blätter

Bürger-Fragestunden

Radio

Fernsehen

7. Content-Distribution bei Sozialen Netzen

- Veröffentlichung einer Meldung auf allen Kanälen gleichzeitig
- Volle Umsetzung des Redaktionsprinzips
- Verteilte Zuständigkeiten und Redaktion
- Rechte auf Medien-Kanäle und Freigaben
- Funktionen wie zeitgesteuerte Veröffentlichungen greifen
- Selektion und Ansteuerung mehrerer Tweets oder Fb-accounts
- Automatische Berücksichtigung der Kanalrestriktionen
- Eigenes Portal und Presse sind gleichberechtigte Kanäle
- Zusätzlicher Mobil-Kanal für Handys
- Ansteuerung weiterer Ziele per RSS

8. SocialMedia-Management mit CDS

Überblick über alle Kanäle und Aktivitäten

- Dashboard als Überblick über alle Veröffentlichungen
- Aktueller Veröffentlichungsstatus aller Meldungen auf allen Diensten
- Integration und Abruf der User-Postings
- Automatische Benachrichtigungen (Alarm) bei User-Postings
- Rücknahme von Meldungen von allen oder einzelnen Kanälen
- Aktualisierung von Inhalten (Bilder, Texte, Links, Videos)
- Antworten auf User-Postings
- Barrierefreier Reimport von Inhalten für das Portal

9. Was ist zu tun? / Fazit

- Gewünschte Dienste/soziale Netze festlegen
- Accounts anlegen und Namen sichern
- Weitere Aktivitäten je nach Vorgehensweise:

Festlegungen	Content-Distribution-System	manuelle Bearbeitung
wer darf welche Themen bearbeiten	Konfiguration	Orga-Anweisung
wer darf welche Dienste bearbeiten	Konfiguration	Orga-Anweisung
wer reagiert bei welchen Postings	Konfiguration	Orga-Anweisung
wer muss bei welchen Themen wen fragen	Freigabe	Orga-Anweisung
wann wird geschrieben	Orga-Anweisung	Orga-Anweisung
wer ist verantwortlich i.S.d.P.	Chefredakteur	???
wording, Schreibe, Verhalten	Orga-Anweisung	Orga-Anweisung

- Anfangen und Erfahrungen sammeln



@Teilnehmer
„Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit“

Wenn Sie mir im Anschluss Ihre Visitenkarte geben, erhalten Sie Folien und Informationen per Email.

25.11.2011 10:00 in Berlin

BDIP-Expertenforum zum Thema „**Social Media und Datenschutz**“
mit Franz-Reinhard Habel (DStGB) und Peter Schaar (BfD)

24.11.2011 19:00 in Berlin

BarCamp / Kaminabend zum gleichen Thema

Infos und Anmeldung unter www.BDIP.de