

Von Null auf 4.000

von Tobias Köbberling

Die offizielle Facebook-Seite der Stadt Hamm erfreut sich seit ihrem Start großer Beliebtheit. Bereits mehr als 4.300 Freunde verfolgen über das soziale Netzwerk das öffentliche Leben in der Kommune.

Soziale Netzwerke im Internet werden immer mehr auch zu Informationszwecken genutzt. In diesem Sinne präsentiert die Stadt Hamm auf ihrer offiziellen Facebook-Seite aktuelle kommunale Nachrichten, Veranstaltungen, kurze Videos und Fotos und berichtet über die ersten, positiven Erfahrungen.



Stadt Hamm auf Facebook – gefällt mir.

Nur ein besonders interessierter Anteil der Bürgerinnen und Bürger sucht bewusst die Website einer Stadtverwaltung auf, um sich über kommunale Themen und Angebote zu informieren. Viele wichtige Hinweise erreichen die Bürger nach wie vor über lokale Tageszeitungen oder Radiosender. Allerdings haben diese Medien mit Reichweiten-Verlusten zu kämpfen, besonders in der jüngeren Bevölkerungsgruppe. Viele Jugendliche

und junge Erwachsene informieren sich nicht oder nur kaum aktiv über das Geschehen in ihrer Stadt. Sie erwarten stattdessen, dass relevante Nachrichten über ihre vorwiegend genutzten Informationskanäle zu ihnen gelangen, zum Beispiel über soziale Netzwerke wie Facebook. Dieser Trend hat sich durch die zunehmende Verbreitung des mobilen Internet über Smartphones beschleunigt.

Das waren Gründe für die Überlegungen der Stadt Hamm, eine Facebook-Seite einzurichten. Wenn ein Teil der Bürger nicht zu den kommunalen Informationen kommt, müssen die kommunalen Informationen eben zum Bürger kommen – so lässt sich die Facebook-Strategie der Stadtverwaltung zusammenfassen.

Bei der Kommunikation über Facebook müssen allerdings einige Einschränkungen beachtet werden, die sich aus der grundsätzlichen Kommunikationsstrategie ergeben. Auch künftig werden die wichtigsten Informationen zuerst über die lokalen Medien veröffentlicht. Außerdem wird der Versuch vermieden, mit der Facebook-Seite die gleichen Aufgaben erfüllen zu wollen wie mit der städtischen Web-Seite. Der Ansatz ist vielmehr,

über Verlinkungen in den sozialen Netzwerken zusätzliche Nutzer auf den städtischen Online-Auftritt aufmerksam zu machen. So werden nur Meldungen von hamm.de auf Facebook verlinkt, von denen angenommen wird, dass sie die Nutzer interessieren. Dabei ist es wichtig, die Aufmerksamkeit der Leser zu gewinnen. Aus diesem Grund wird auf der Facebook-Seite für jede Meldung ein Anreißertext geschrieben, der zum Weiterlesen, -hören, -sehen sowie -klicken verleiten soll. Der Nutzer wird schließlich über einen Link zum vollständigen Text auf der städtischen Website geführt.

Kommunen, die sich für eine Kommunikation über Facebook interessieren, sollten bei der Anmeldung darauf achten, dass sie sich als Regierungsorganisation registrieren und eine eigene Seite erstellen und nicht etwa ein Profil für Personen anlegen. Des Weiteren sollte die Facebook-Seite einer Kommune von der städtischen Pressestelle betreut werden. Deren Mitarbeiter müssen dazu allerdings ein privates Facebook-Profil besitzen, über das sie sich einloggen und die Seite verwalten können.

Über den Menüpunkt Statistik können diese Administratoren dann zahlreiche Informationen ab-

rufen, etwa das durchschnittliche Alter der Nutzer. Die Facebook-Freunde der Stadt Hamm sind zu 75 Prozent unter 35 Jahre alt, nur knapp 3 Prozent sind älter als 55. Auch die Zugriffszahlen sind interessant: So wurde beispielsweise das Weihnachtsgrußwort des Oberbürgermeisters Thomas Hunsteger-Petermann innerhalb von zwei Tagen mehr als 400-mal abgerufen. Inzwischen hat die Facebook-Seite der Stadt Hamm mehr als 4.300 Fans. Zu Spitzenzeiten wird die Seite über 1.300-mal innerhalb einer Woche aufgerufen. Die bisherigen Erfahrungen zeigen: Um hohe Zugriffszahlen zu erzielen, benötigen Facebook-Seiten eine kontinuierliche, inhaltliche Pflege. Denn über die so genannte Timeline bekommen die User direkt nach dem Einloggen jede Veränderung auf der Facebook-Seite der Stadt Hamm angezeigt – und werden zum Weiterlesen und Klicken angeregt. Bleibt die Seite inhaltlich unverändert, bleiben ihr auch die Nutzer fern.

Tobias Köbberling ist Mitarbeiter der Pressestelle der Stadt Hamm und dort unter anderen für die Facebook-Aktivitäten zuständig.

Profil

● Hamm

Bundesland:

Nordrhein-Westfalen

Landkreis:

Kreisfreie Stadt

Einwohnerzahl:

181.500

Oberbürgermeister:

Thomas Hunsteger-Petermann (CDU)

Web-Präsenz:

www.hamm.de



Weiteres Projekt: Die Stadt Hamm zählt zu den Gründern des Arbeitskreises für interkommunale Zusammenarbeit, dem die Städte Bielefeld, Bochum, Gelsenkirchen, Hagen, Köln, Mülheim, Münster und Wuppertal angehören.