**StGB NRW-Bürgermeisterseminar
Akademie Schloss Krickenbeck – 30.08.2011/05.09.2011**

**Soziale Netzwerke – Social Media
in der kommunalen
Öffentlichkeitsarbeit**

Martin Lehrer M.A.
Pressesprecher Städte- und Gemeindebund NRW

Was sind soziale Netzwerke?

- ursprünglich: Internet-Plattformen zum Austausch persönlicher Nachrichten
- heute: interaktives Kommunikations-Medium mit positivem Image

Wer nutzt soziale Netzwerke?

- => ursprünglich: nur Privatpersonen
internet-affine junge Leute
- => heute: Privatpersonen jeden Alters
Unternehmen / Institutionen / Verbände

Wie funktionieren Soziale Netzwerke? - Unterschied zu Internet-Präsentation -

- Konto als Person anzulegen
- Anmeldung erforderlich
- Kommentare möglich
- Keine Unterscheidung Front End – Back End
(Administrator)

Ohne Anmeldung

- keine Kommentare möglich
- keine Videos anzusehen (Bsp. Paderborn)
- nur Fotos anzusehen

Wie funktioniert Facebook?

Es gibt Konten

- als Privatperson („als Freund hinzufügen“)
- als Institution („gefällt mir“)
- Ab 25 „Freunde“ => „sprechende“ Facebook-Adresse möglich (für StGB NRW realisiert)

Verhältnis Internet-Facebook

Fakten zu Facebook (Stand Anfang Juni 2011)

- Mitgliederbestand 689,3 Millionen weltweit
- Deutschland: 18,6 Mio. Menschen
(= 22,8 Prozent der Gesamtbevölkerung)
zum Vergleich Juli 2010: 10 Mio. Menschen
- 75 % der Jugendlichen dabei
- mehr als 50 % der jungen Erwachsenen dabei

facebook

Einsatz für die kommunale Medienarbeit

- Nutzung ja oder nein?

=> Frage fast schon entschieden pro Nutzung

- wenn ja, wie?

=> redaktionelle Konzepte entstehen aus der Praxis

=> Ausbildungsmarkt hat reagiert
(Schulungen und Fernkurse via Internet)

Schulung zu Sozialen Netzwerken

⇒ Beispiel [Studieninstitut Westfalen-Lippe](#)

- 1-tägig
- 96 Euro

⇒ Beispiel [Deutsche Presseakademie](#)

The screenshot shows the website of Studieninstitut Westfalen-Lippe. The main content area is titled 'Fortbildung 2011 - Seminare'. It features a table with the following details:

G00011	Hilfe, unser Bürgermeister twittert - die Gemeinde in sozialen Netzwerken und in der Cloud
Zielgruppe	Führungskräfte von Städten, Gemeinden und Kreisen, Interessierte aus den Bereichen <ul style="list-style-type: none">• Kommunales Management• Ratsbüro• Fraktionsgeschäftsführung• Zentrale Dienste / Hauptamt• Organisation• Informationstechnologie• Presse- und Öffentlichkeitsarbeit• Wirtschaftsförderung• Stadtmarketing• Finanzen• Personalarat
Ihr Gewinn	"Hilfe, unser Bürgermeister twittert" Während sich die Fachämter Gedanken über eine rechtsverbindliche E-Mail-Kommunikation und digitale Signaturen in Verwaltungsbescheiden machen, setzen Öffentlichkeitsarbeit, Stadtmarketing und viele Abgeordneten auf soziale Netzwerke und die "Cloud". Alles zusammen ist mehr und mehr Anlass für die Organisatoren, IT-Abteilungen und das Finanzwesen, die Randbedingungen dieser Themen insgesamt kennenzulernen und sachgerecht bewerten zu können. Unser Seminar gibt z. B. Antworten auf folgende Fragen: <ul style="list-style-type: none">• Wer verantwortet die Darstellung der Gemeinde, der Stadt oder des Kreises auf Wikipedia?• Wer darf für die Gemeinde "tweeten" - nur der Bürgermeister oder alle Mitarbeiter?• Bietet sich ein Internet-Chat mit dem Bürgermeister im Zusammenhang mit aktuellen Themen in Rats- oder Ausschusssitzungen an?• Darf die Gemeinde Freundschaften auf Facebook schließen?• Welchen Nutzen hat eine örtliche Gruppe auf XING für die Gemeinde?• Dürfen sich Fachamtsleiter oder Wirtschaftsförderer auf AddPublic vernetzen?• Sind YouTube-Videos auf den Internetseiten der Gemeinde empfehlenswert?• Schulträger: SchülerVZ, lo-net* oder SharePoint?• Können Verwaltungsangelegenheiten über die sozialen Netzwerke, Skype oder

Praxistagung 4. Social Media-Tagung der Deutschen Presseakademie

Social Media

Unternehmenskommunikation im Web 2.0

22./23.9.2011//Berlin

Start Programm Referenten Veranstaltungsort

- 2-tägig
- 920 / 1.040 Euro

Soziale Netzwerke bei StGB NRW-Mitgliedern

- nicht-repräsentative Umfrage Juni 2011 (23 dabei)
- 10 nutzen Soziale Netzwerke
- 6 von 13 nicht Aktiven => Einstieg 2011/2012
- alle haben Facebook und Twitter
- vereinzelt Blogs und YouTube
- 80 % der Aktiven mit redaktionellem Konzept
- kein zusätzliches Budget
- meist keine spezielle Schulung (Lernen in der Praxis)

Konzepte für die Gestaltung/Nutzung

- Einstellen „bunter“ Nachrichten
- Bilder, Videos
- wenn Inhalte der Internet-Präsentation, dann „anmoderiert“

- eher nicht empfehlenswert:
1:1-„Durchschleifen“ von Inhalten der Internet-Präsentation

Beispiele aus StGB NRW-Mitgliedskommunen

⇒ Stadt
Paderborn

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the Facebook page for the City of Paderborn. The browser's address bar shows the URL <http://www.facebook.com/#!/Paderborn>. The Facebook page header includes the search bar and navigation links for 'Startseite', 'Profil', 'Freunde finden', and 'Konto'. The profile picture is the Paderborn logo with the text 'Paderborn überzeugt.'. The main content area features a 'Pinnwand' (Pinned Post) with a photo of a building and the text: 'Paderborn 2 Tage nur noch bis zur Squash WM. Der Paderborner Squash Club ist Gastgeber des im Namen des DSQV ausgetragenen Großevents. 32 Mannschaften aus der ganzen Welt werden um den WM Titel kämpfen.' Below this is a post from 'SquashWM2011' with a photo of a squash player and the text: 'Paderborn zeigt sich in den nächsten Wochen von seiner sportlichen Seite. Nach der Weltmeisterschaft im Squash geht es Anfang September gleich mit internationalem Reitsport weiter. Vom 8. bis 11. September wird auf dem Schützenplatz Paderborn die E.ON Westfalen Weser Challenge entschieden.' The right sidebar shows a list of 'Personen, die du vielleicht kennst' with profile pictures and names like 'Elke Neuendorff', 'Stadt Rheine', 'Ciarán O'Griofa', 'Michael Dawedit', and 'Sargy O Leary'. The bottom of the browser window shows the status bar with 'Internet | Geschützter Modus: Inaktiv' and a 100% zoom level.

Beispiele aus StGB NRW-Mitgliedskommunen

⇒ Stadt
Paderborn II

Gestaltung
Bereich
„Willkommen“

Einbindung
von Videos

The screenshot shows the Facebook profile page for Paderborn, Germany. The page is titled "Paderborn Willkommen" and is categorized as a "Regierungsinstitution". The main content area features a video player titled "Paderborner Highlights Teil II" with a play button in the center. Below the video, there is a "TOURISMUS" section with a welcome message in German: "Herzlich willkommen in der über 1200-jährigen Universitäts- und Domstadt Paderborn, der zwar nur zweitgrößten, dafür aber schönsten Großstadt in Ostwestfalen-Lippe. Das wissen Sie bereits? Dann kommen Sie Paderborn doch mal wieder besuchen, um das besondere Flair der Stadt zu genießen. Oder glauben Sie das nicht? Stellen Sie uns auf die Probe. Sie werden feststellen: Paderborn überzeugt." The left sidebar contains navigation links such as "Pinnwand", "Info", "Aktivitäten von Freunden", "Willkommen", "Fotos", "Hotels buchen", "Veranstaltungen", and "YouTube Videos". The right sidebar has a section titled "Empfehl diesen Ort" with a recommendation for Paderborn.

Beispiele aus StGB NRW-Mitgliedskommunen

⇒ Stadt
Paderborn III

„Ausweitung“
in Bereich
Ratsmitglieder

RM Christoph
Kahmen

The screenshot shows a Facebook profile page for 'Ratsherr Chr. Kahmen | Stadt Paderborn'. The page is titled 'Ratsherr Chr. Kahmen | Stadt Paderborn' and has a 'Gefällt mir' button. The profile picture shows a man in a suit. The page is categorized as 'Politische Partei'. The 'Pinnwand' (Timeline) shows a post from 'Ratsherr Chr. Kahmen | Stadt Paderborn' dated '14. Mai um 18:34'. The post text reads: 'Auf dieser Seite erhalten sie ab sofort in zeitlich loser Reihenfolge Informationen aus & über meine politische Tätigkeit als CDU-Ratsherr im Rat der Stadt Paderborn. - Kommentieren sie; stellen sie einfach hier ihre Fragen zu anstehenden Themen, getroffenen Entscheidungen u.a. !'. Below the post, it says 'Eugen Wreesmann gefällt das.'. There are also two sponsored posts: 'Markandu Cocktailbar' and 'Neue Westfälische: Zeitung, Tageszeitung für Paderborn, Hövelhof, Delbrück, Altenbeken, Salzkotten, www.nw-news.de'. The left sidebar shows navigation options like 'Pinnwand', 'Info', 'Fotos', 'Diskussionen', and 'Veranstaltungen'. The 'Info' section states: 'Seit 2007 bin ich Ratsmitglied der CDU Paderborn im Rat der Stadt Paderborn'. Below that, it says '35 Personen gefällt das.'. There is also a 'Gefällt mir' button with a profile picture of 'Daniel Sieveke'.

Beispiele aus StGB NRW-Mitgliedskommunen

⇒ Stadt
Moers I

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the Facebook profile of 'Stadt Moers'. The browser's address bar shows 'http://www.facebook.com/#/stadmoers'. The Facebook page header includes the search bar and navigation links like 'Startseite', 'Profil', 'Freunde finden', and 'Konto'. The profile picture is the coat of arms of Moers. The cover photo shows a large brick building with a tower. The main content area features a post from 'Stadt Moers' about a special auction of bicycles and books, with a link to 'www.sonderauktionen.net'. Below this is another post about a schnapps tasting event on August 18th, with a link to 'www.moers.de'. On the right side, there is a list of 'Personen, die du vielleicht kennst' including Melanie Seichter, Aoife Griffin, Sebastian Ignatzek, Padraig Griffin, and Sargy O Leary. The bottom of the browser window shows the system tray with the date and time.

Beispiele aus StGB NRW-Mitgliedskommunen

⇒ Stadt
Moers II

Beispiel für
Interaktion
Kommune-Bürger/in

Thema: Straßen-
ausbau

Stadt Moers
Die Jungs waren echt fix: Die Essenberger Straße (Kreisel bis Xantener) ist schon saniert. Später kommt nur noch die Fahrbahnmarkierung. Und ENNI ist in der Kautzstraße halbwegs fertig. Zumindest sind die Einschränkungen auf der Uerdinger Straße aufgehoben.
01. September um 09:42 · Gefällt mir · Kommentieren

7 Personen gefällt das.

Manfred Oppdehipt Und das ist gut so. Wenn man bedenkt dass zur Kirmeszeit die Busse dort lang müssen....
01. September um 09:42 · Gefällt mir

Stadt Moers Richtig! Nicht immer klappt es wie gewollt und geplant. Jetzt aber schon! (S)
01. September um 09:44 · Gefällt mir · 1 Person

Marcus Koopmann Geht doch! ;-)
01. September um 09:45 · Gefällt mir · 1 Person

Stadt Moers Aber nur, weil drunter nicht Trümmerhaufen lagen, die mal Kanäle waren ;-)!
01. September um 09:46 · Gefällt mir

Manfred Oppdehipt Jaja, marode Kanäle - Moers, das Venedig des Niederrheins....
01. September um 09:47 · Gefällt mir · 2 Personen

Volker Peters es gibt doch noch wunder
01. September um 09:50 · Gefällt mir

Joerg Guth Man sollte übrigens an der Hufeisenkreuzung der Uerdinger Straße mal ein Schild anbringen, dass den Leuten erklärt was "Ampel zeigt kein Grün" bedeutet! Es kann nicht sein das ich jedesmal im Kreisverkehr warten muss weil irgendeiner die Verkehrsregeln nicht kennt!
01. September um 09:52 · Gefällt mir

Anissa Dürkop ich hupe dann immer ;)
01. September um 09:54 · Gefällt mir

Beispiele aus StGB NRW-Mitgliedskommunen

⇒ Stadt
Willich

Eigener
Video-
Bereich

„Freunde“

The screenshot shows the Facebook profile of 'Stadt Willich', a government institution. The page features a blue header with the Facebook logo and navigation links. The main content area displays the city's profile picture, a cover photo, and a pinned post. The pinned post is a text-based announcement from 'Stadt Willich' regarding a contest where users can win a gift by commenting on the page. The post has 23 likes and 18 comments. On the right side, there are recommendations for other locations like 'Stadt Moers' and 'Stadt Rheine'. The left sidebar contains navigation options such as 'Pinnwand', 'Info', 'Fotos', 'Flickr', 'Video', 'Links', and 'Veranstaltungen'. The 'Info' section indicates that the page has 6 visits and 445 likes.

Was macht der StGB NRW?

- Facebook-Seite seit November 2010:

www.facebook.com/StGBNRW

- Punktuelle Einträge:

Hinweis auf Veranstaltungen
Link auf Pressemitteilungen

Bildstrecken von Veranstaltungen
(„öfter´mal´was Neues“)

- regelmäßiger Hinweis auf aktuelle

Ausgabe STÄDTE- UND GEMEINDERAT

⇒ **Anreiz für Ratsmitglieder, Seite zu abonnieren**

StGB NRW bei Facebook: seit November 2010

The screenshot shows the Facebook profile page for 'Städte- und Gemeindebund Nordrhein-Westfalen'. The page header includes the Facebook logo, a search bar, and navigation links for 'Startseite', 'Profil', 'Freunde finden', and 'Konto'. The profile picture shows a man speaking at a podium. The page is categorized as a 'Politische Organisation' in 'Düsseldorf'. Below the header, there are sections for 'Administratoren (1)', 'Pinnwand' (with a dropdown menu for 'Alle (Neueste Beiträge)'), and a text area for posting a status. A recent post from 'Städte- und Gemeindebund Nordrhein-Westfalen' is visible, dated 01. September 2011, with 274 impressions and 0.73% feedback. The post text discusses the new issue of 'STÄDTE- UND GEMEINDERAT' for September 2011, focusing on fair procurement. Below the post, there is a 'Pinnwand-Fotos' section showing a photo of the magazine cover. At the bottom, a post by 'Wolfgang Hein' is partially visible, mentioning a fanpage analysis by the Schleswig-Holstein Data Protection Center.

Andere Verbände

=> [vku](http://www.vku.de)

The screenshot shows a Facebook page for the 'Verband kommunaler Unternehmen' (VKU) in Berlin. The browser window title is 'Verband kommunaler Unternehmen - Microsoft Internet Explorer bereitgestellt von STGBNRW'. The address bar shows the URL 'http://www.facebook.com/pages/Verband-kommunaler-Unternehmen/108149689204492'. The page features a profile picture of a man in a suit, a cover photo, and a 'Pinwand' (pinned post) section. The main content area displays three posts from the VKU, each with a profile picture and a title. The first post is titled 'Sicherheit der Trinkwasserversorgung muss an erster Stelle stehen!' and includes a link to a press release. The second post is 'VKU stärkt das Kongresswesen' and mentions a new service company. The third post is 'Kreislaufwirtschaftsgesetz: VKU sieht Nachbesserungsbedarf' and discusses a compromise by the federal government. On the right side, there is a 'Personen, die du vielleicht kennst' section with several profile pictures and names.

Vorteile von Facebook

- ⇒ Erreichen neuer Zielgruppen (Jugendliche / junge Erwachsene)
- ⇒ Möglichkeit zur Interaktion (Dialog)
- ⇒ „niedrigschwelliges Angebot“
- ⇒ lockeres Erscheinungsbild (nicht „offiziell/amtlich“)
- ⇒ leichte Verbindung mit anderen Online-Medien
- ⇒ Auch mobil zu nutzen (Apps für iPhone / Smartphones / Android-Handys)

Monitoring sozialer Netzwerke

⇒ Gibt professionelle Dienstleister:

Fa. IBM - Social Media Analyse (SMA)

Fa. na•media sonar (news aktuell GmbH)

⇒ gescannt werden soziale Netzwerke /
Internet-Foren / Blogs etc.

⇒ Beide Anbieter relativ teuer

⇒ einmaliges Monitoring sinnvoll nach
„Großereignis“

Nachteile / Gefahren von Facebook

Gefahr	Relevant für Kommunen
Datenschutz	nein
Kritische Einladungen	nein
Arbeitszeit-Killer	bedingt
Betrug / Manipulation	bedingt (Klicks kaufen)
unklarer Rechtsrahmen	bedingt

Einschlägige Gesetze bei Facebook

- ⇒ Grundgesetz (GG)
- ⇒ Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)
- ⇒ Informationsfreiheitsgesetz (IFG NRW)
- ⇒ Telemediengesetz (TMG)
- ⇒ Kunsturhebergesetz (KUG)
- ⇒ Urheberrechtsgesetz (UrhG)
- ⇒ Bürgerliches Gesetzbuch (BGB)
- ⇒ etc.

Rechtmäßigkeit der -Schaltfläche

⇒ Landesdatenschutzbeauftragter
Schleswig-Holstein: Schaltfläche **illegal**

Grund: Versand persönlicher Daten
nach USA bei Anklicken

⇒ Mögliche Lösung:

- spezielle Datenschutz-Erklärung
- Nur Link auf Facebook-Seite
- sog. 2-Klick-Funktion

Weiterführende Literatur

Praxishandbuch
Social Media in Verbänden

240 S. Hardcover
businessFORUM Verlag
1. Aufl. 2011
69 Euro inkl. Versand => relativ teuer

=> Besprechung in Städte- und
Gemeinderat 9/2011

Quintessenz für den Bürgermeister / die Bürgermeisterin

- Medienabteilung auf Soziale Netzwerke ansprechen:

Schon ´mal daran gedacht?

Facebook- und Twitter-Konto anlegen

nach „facebook-affinem“ Personal suchen

Redaktionskonzept entwickeln / professionalisieren

=> **Voilà ein neuer Vertriebskanal**

Macht etwas Arbeit

-

Schafft neue Kontakte

Vielen Dank
für Ihre

Aufmerksamkeit!