

Social Media in der Landeshauptstadt Magdeburg

Beim Einsatz von Social Media sind folgende Fragen zu beachten:

- Welche Ziele sollen mit dieser Kommunikationsform erreicht werden? Welche Social Media-Angebote sollen dafür zum Einsatz kommen?
- Sind die Zuständigkeiten innerhalb der Verwaltung geklärt?
- Sind die personellen, finanziellen und technischen Ressourcen sowie das Know-how vorhanden?
- Sind die rechtlichen Anforderungen erfüllt?

Ratsam: Entscheidungsträger einbeziehen und Rückhalt holen!

Quelle: Leitlinien zur Kommunikation der Städte im Bereich Social Media, 2014

Umsetzung in der LH Magdeburg

- Erstellung eines Social Media Guideline
 - Rechtliche und organisatorische Richtlinien für den Umgang mit Social Media Anwendungen in der Stadtverwaltung
 - Schulung vom Mitarbeitern
- Social Media Strategie in Vorbereitung
- Zuständigkeit in der Pressestelle im Bereich BOB (Büro des Oberbürgermeisters)
- Personellen, finanzielle und technischen Ressourcen sowie das Know-how nicht geklärt

Erfolgreicher Einsatz von Social Media

- Schritt 1: Erstelle einen konkreten Plan
- Schritt 2: Durchhalten
- Schritt 3: Kritik ist das beste Geschenk
- Schritt 4: Lerne von den Großen
- Schritt 5: Kooperation mit der Konkurrenz

Shitstorm – Tim Lehmann

https://www.facebook.com/oamtmd?fref=ts

Meistbesucht eBay Facebook GMX - E-Mail, FreeMail... Willkommen bei Face... Landeshauptstadt Ma... Musik Volksstimme.de - NaC... volksstimme.digital

Suche nach Personen, Orten und Dingen

Magdeburg.de Startseite

Seite erstellen

Aktuell
2014
Gegründet

 **Ordnungsamt Magdeburg**
Regierungsbehörde

Gefällt mir · Folgen · Teilen · ...

Chronik Info Fotos „Gefällt mir“-Angaben

PERSONEN

299 „Gefällt mir“-Angaben

INFO

Landeshauptstadt Magdeburg: Zentrum ordnungspolitischer Schönheit!

www.ordnungsamt-magdeburg.de

Impresum

Änderungen vorschlagen

FOTOS

BEITRÄGE AUF DER SEITE

Ordnungsamt Magdeburg

Posten Foto/Video

otto  Schreib etwas auf seine Seite ...

Ordnungsamt Magdeburg hat einen Link g...
Gestern · Bearbeitet

Liebe Magdeburger,

ein ereignisreiches Pfingstwochenende neigt sich. Rekordtemperaturen haben zehntausende Magdeburger in der Stadt ausgiebig gefeiert.

Nach den ersten Kontrollgängen unserer Mitarbei...

Antrag auf Verkürzung / Aufhebung der Sperrzeit
www.ordnungsamt-magdeburg.de

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen

100%  Schreibe einen Kommentar ...

Wilbour Hibbelton gefällt mir!!!
Gefällt mir · Antworten · vor 22 Stunden

Micky Hennemann hat bereits ausgefüllt.
Gefällt mir · Antworten · Gestern um 12:28 · E...

Magdeburg.de
12. Juni · Bearbeitet

In eigener Sache:

Liebe Facebook-Nutzer. Wir möchten an dieser Stelle darauf hinweisen, dass es sich beim Account "Ordnungsamt Magdeburg" NICHT um einen offiziellen Auftritt der Landeshauptstadt Magdeburg handelt. Die Stadt hat dieses Projekt weder beauftragt, noch sind die eingestellten Inhalte durch uns erstellt. Wir werden den Nutzer auffordern den Account zu löschen und sind gezwungen in diesem Fall rechtliche Schritte einzuleiten.

Euer Otto-Team

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen 13 geteilte Inhalte

Johannes Grimm, Frank Schönemann, Vivian Glade und 34 anderen gefällt das.

 **Kommender Herbstmeister** Kann man es nicht mit Humor nehmen? Vielleicht sollten nur gewisse "Spirelregeln" abgesprochen werden?!
12. Juni um 15:22 · Gefällt mir · 6

 **Torsten Maue** Es werden, z.B. auf Twitter, von dem Accountbetreiber durchaus Aussagen gemacht, die rechtlich sehr fragwürdig sind.
12. Juni um 15:23 · Bearbeitet · Gefällt mir · 1

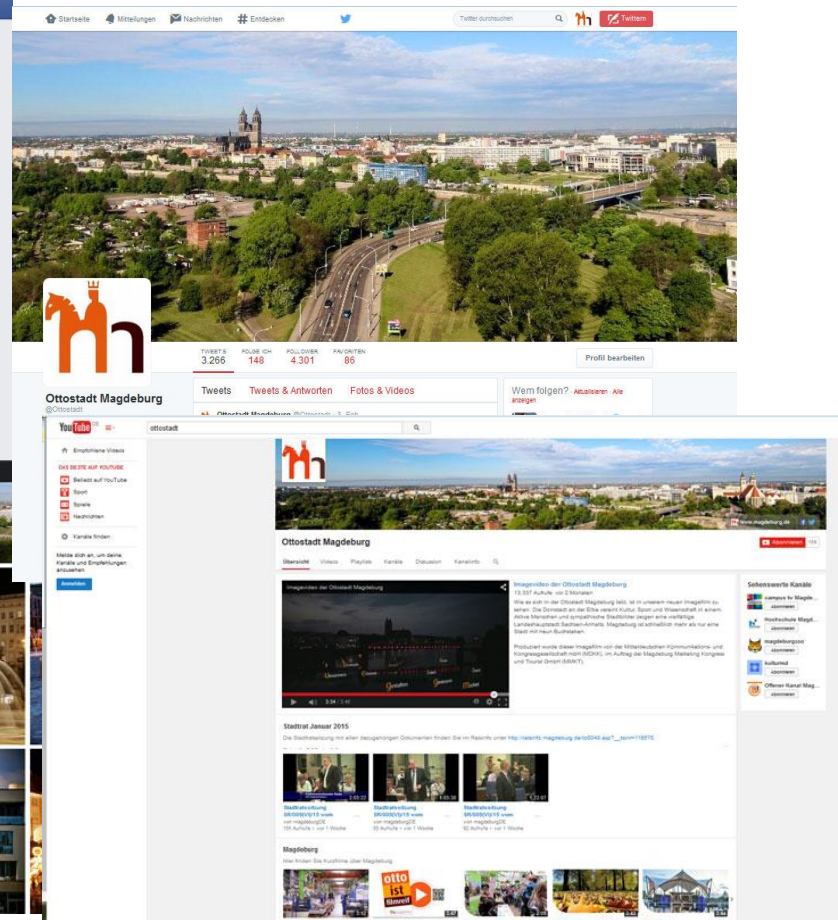
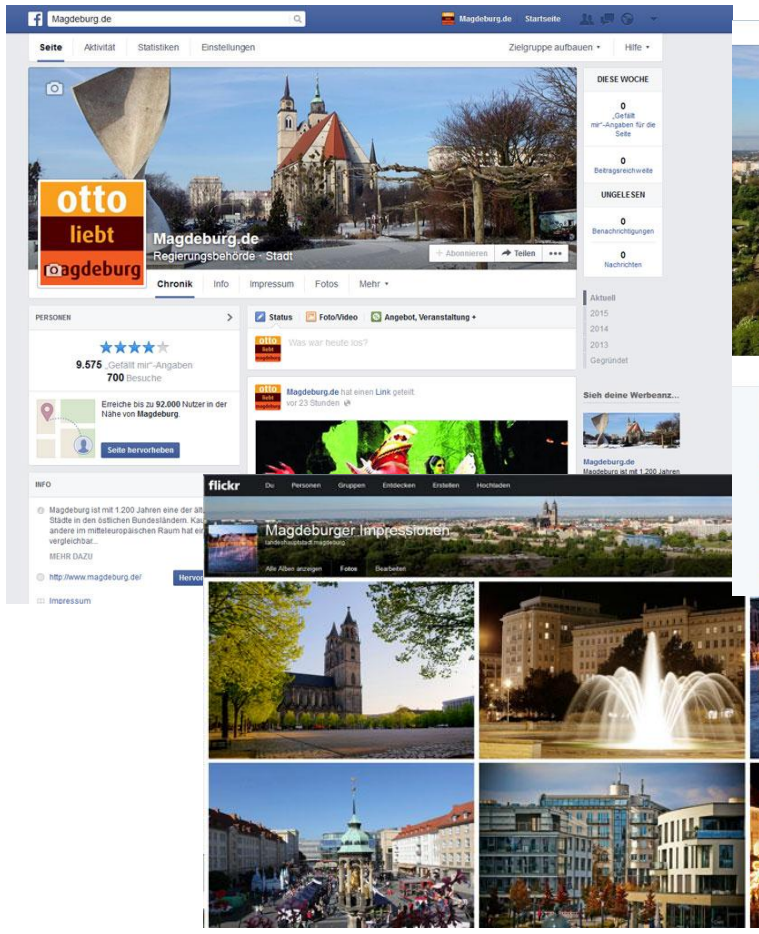
 **Ordnungsamt Magdeburg** Wir hoffen, dass sich beim Betreiber der vermeintlich offiziellen Facebook-Seite Magdeburg.de bereits die kognitive Dissonanz eingestellt hat und er sich zur Wahrheit bekennt.

Liebe Bürger, wir sind die einzige Facebook-Präsenz des Ordnungsamtes der Stadt Magdeburg. Anders lautende Berichte sind arglistige Falschmeldungen und überhaupt nicht in Ordnung!
12. Juni um 15:28 · Gefällt mir · 19

 **Ordnungsamt Magdeburg** @tmdm@magdeburg, hören Sie bitte auf herumzustänkern!
12. Juni um 15:30 · Bearbeitet · Gefällt mir · 12

 **Stephan Publitz** Das die Facebook-Seite keine "echte" offizielle Facebook-Seite der Verwaltung der Landeshauptstadt Magdeburg ist, sollte man gemerkt haben. Mich würden eher die Hintergründe interessieren, warum man dies macht? Man betreibt eine Seite entweder natürlich aus Spass oder weil man auf etwas aufmerksam machen möchte, eben auf kreative Art.
12. Juni um 15:32 · Gefällt mir · 3

Welche Social Media Kanäle nutzt die LH Magdeburg



Twitter

<https://twitter.com/Ottostadt>



- seit Juni 2010
- 4.310 Follower
- 3.271 Tweets
- neu auch Fotos und Videos
- schnell, aktuell, einfach zu bedienen
- 140 Zeichen + Tiny URL
- gut auf mobilen Endgeräten nutzbar

Facebook

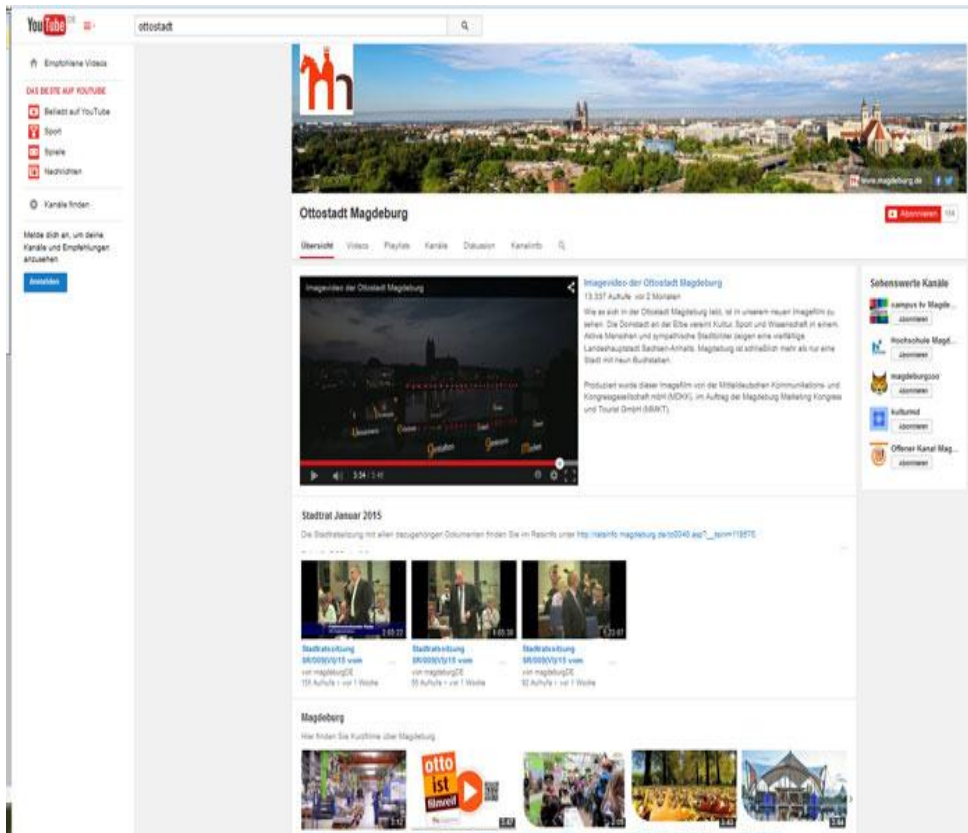
<https://www.facebook.com/Landeshauptstadt.Magdeburg>



- Fanpage seit 2012
- erfordert Know-How
- Fast 9.600 „Gefällt mir“ Angaben
- Zwischen 1.500 und 10.000 Besucher täglich
- daneben Fanpage für Tourismus mit ca. 22.000 Nutzern
- Mittlerweile zusammen mit Twitter auch zur Personalgewinnung

YouTube

<http://www.youtube.com/user/magdeburgDE>



- seit 2009
- seit April 2013 Übertragung der Stadtratssitzungen
- zudem Imagevideo, Ansprachen OB, Videos zu Partnerstädten
- zwischen 60 und 1600 Seitenaufrufe

Flickr

www.flickr.com/photos/landeshauptstadt_magdeburg



- seit 2011
- Sehenswürdigkeiten, Großereignisse, Aktionen, Preisverleihungen
- Möglichkeit für Journalisten Fotos herunterzuladen

Netvibes

http://www.netvibes.com/ottostadtmagdeburg#Ottostadt_Magdeburg



- seit 2014
- bündelt die vielfältigen Social-Media-Aktivitäten an einem zentralen Ort und stellt sie in Beziehung zueinander
- Einstiegsportal und Werkzeug im Krisenfall
- geplant Darksites zu Hochwasser, Bombenfund, Sturmwarnung

Magdeburg 2.0

www.magdeburg.de/Start/Bürger-Stadt/magdeburg-2-0

Magdeburg 2.0

Die verschiedenen Web 2.0 Angebote der Landeshauptstadt Magdeburg bieten zahlreiche Informationen rund um die Stadt und ihre Serviceleistungen. Einen Überblick über alle aktuellen Web 2.0 Aktivitäten und virtuellen Angebote erhalten Sie in unserem Newsroom oder schnell und einfach auch auf unserer Pinnwand unter Netvibes.

Netvibes - Pinnwand für Magdeburg



Im Newsroom unter Netvibes bietet die Landeshauptstadt Magdeburg eine Zusammenfassung ihrer wichtigsten Nachrichten und Serviceinformationen an. Die Pressemeldungen der Stadt sind hier genauso vertreten, wie die Online-News der Volkstimme, die neuesten Meldungen in den sozialen Netzwerken oder aktuelle Bildergalerien und Videos.
[weiterlesen »](#)

Online-Service



Die Landeshauptstadt Magdeburg bietet ihren Bürgern verschiedene Möglichkeiten, die Services der Stadt vom heimischen PC aus zu nutzen. So lassen sich verschiedene Verwaltungsvorgänge wie die Beantragung eines Wunschkennzeichens, die Buchung von Terminen in den Bürgerbüros oder die Anzeige von Mängeln bereits heute online.
[weiterlesen »](#)

Neues Imagevideo »Ottostadt Magdeburg« jetzt online



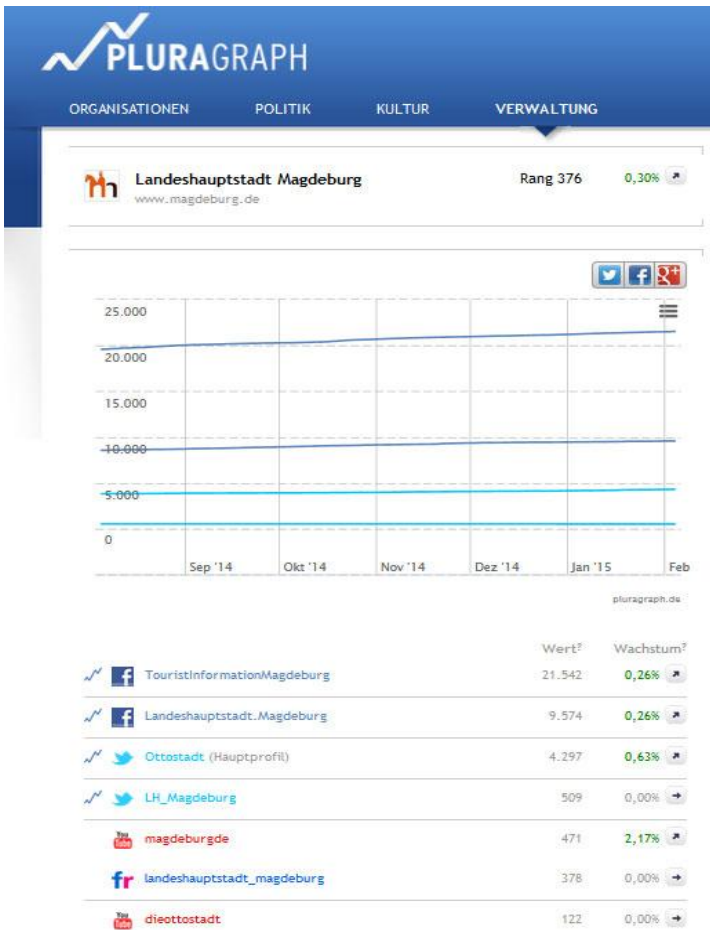
Mit einem neuen Imagevideo präsentiert sich die Ottostadt Magdeburg ab sofort online im Internet. Die Magdeburg Marketing, Kongress und Tourismus GmbH (MMKT) hat den neu gestalteten Imagefilm in Zusammenarbeit mit der Landeshauptstadt Magdeburg und dem Stadtmarketingverein »Pro Magdeburg« e.V. entwickeln lassen.
[weiterlesen »](#)

Alle WEB 2.0 Anwendungen und Services auf einen Blick

- Netvibes
- Online-Services
- Imagevideo
- Facebook
- Twitter
- YouTube
- Flickr
- Hotspots in Magdeburg
- Bildergalerien/Bannerbilder
- RSS-Feed
- Foren
- Formulardepot
- Häufige Anliegen im Bürgerservice

Ranking – Pluragraph

<https://pluragraph.de/categories/kommunen>



- Plattform für Social-Media-Benchmarking und Social-Media-Analyse
- Magdeburg unter den Top 20
- im Hochwasser 2013 Profil der Woche

Ranking – Amt 2.0

<http://amtzweinnull.com/>

 **Social Media-Beratung Christiane Germann**
19. Februar um 23:04 · 🌐

Mein "Amt 2.0" der Woche ist - die Landeshauptstadt Magdeburg!

Warum? Schon lange folge ich der Ottostadt bei Facebook und Twitter (@ottostadt) und freue mich über die durchgehend hohe Qualität der Beiträge - die ich deshalb auch häufig als positive Beispiele in meinen Seminaren zeige. (Pssst: Hier können sich andere Städte und Behörden was abgucken.)

Kein Wunder, dass die beiden Accounts auch viele Fans und Follower haben. Ein Lob an Social Media-Managerin Andrea Schwingel!

#amtzweinnull www.amtzweinnull.com



Magdeburg.de
Regierungsbehörde

9.572 „Gefällt mir“-Angaben
183 Personen sprechen darüber

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen

👍 cubeoffice GmbH & Co. KG, Telemann, Torsten Maue und 4 anderen gefällt das.

 **Magdeburg.de** Vielen Dank für die Motivation. Das otto-team
👍 1 · 20. Februar um 03:01

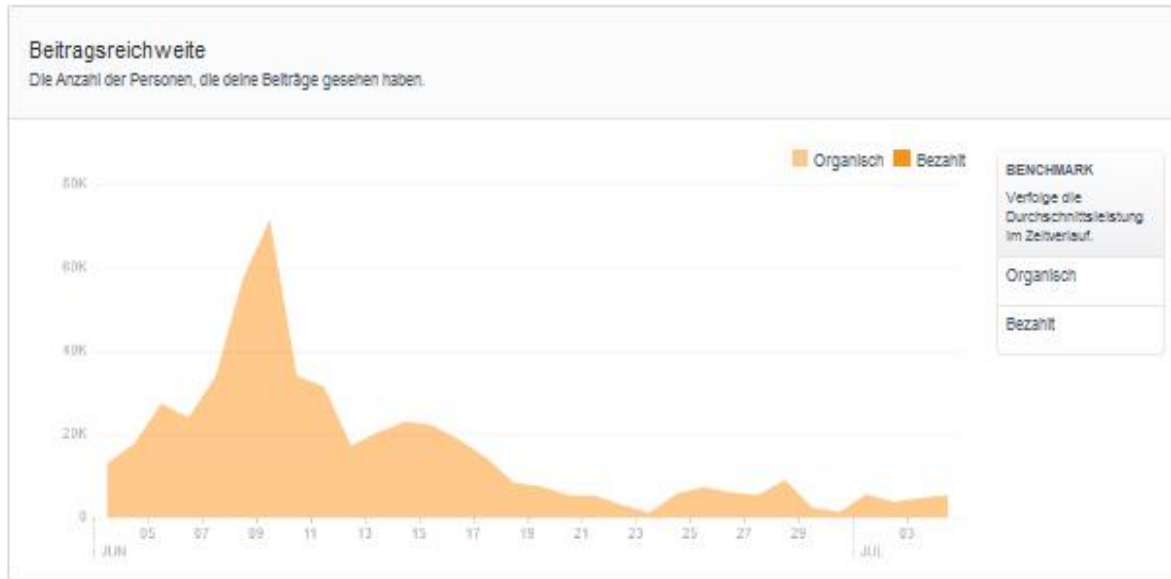
- Amt 2.0 – Social Media in der öffentlichen Verwaltung
- Praxisempfehlungen für Behörden
- **Christiane Germann** ist Social Media-Managerin in der öffentlichen Bundesverwaltung sowie freiberufliche Social Media-Beraterin und -Dozentin
- „Mein Amt 2.0“ der Woche 02/14

Einsatz im Krisenfall / Facebook

- Hochwasser 2013 – Juni/10 Tage
- 24/7 jeweils 2 Mitarbeiter in 8 h-Schicht
- Fast 450 Beiträge gepostet und ca. 750 Kommentare beantwortet
- Rund 210 Direktnachrichten mit Anfragen beantwortet
- Videobotschaft des OB erstellt und veröffentlicht
- 320 Fotos eingestellt
- „Gefällt mir“ – abonnierte Nutzer – von 2.577 auf 6.471 gesteigert = 3.894 neue Nutzer, das heißt, die Nutzerzahl ist fast verdreifacht
- Im Durchschnitt werden damit 8.000 Nutzer erreicht, in der Zeit vom 5.6 bis 11.6.13 waren es über 250 000
- Meistgelesener Beitrag war: „Hochwassersituation in Magdeburg verschärft sich dramatisch - Ortsteil Rothensee muss geräumt werden“ vom 8.6.13, den über 24.000 Personen gelesen haben

Einsatz im Krisenfall / Facebook

Nutzer Facebook
Juni 2013
(Seitenaufrufe)



Einsatz im Krisenfall / Twitter

- Nutzung der Hashtags #Hochwasser, #Magdeburg
- Kanal, über den ständig Hilfsgesuche, -angebote oder neue Entwicklungen zur Hochwasserlage verbreitet werden (Problem – mobile Endgeräte)
- Rund 350 Einträge gepostet (durchschnittl. 17 pro Tag/sonst ca. 4)
- Rund 1000 neue Follower, das heißt 1/3 mehr Follower in 14 Tagen

 **Ottostadt Magdeburg** @Ottostadt 10 Jun
#Hochwasser #Magdeburg Heute ab 08.00 Uhr werden dringend Helfer zum Füllen von Sandsäcken in der Listemannstraße gebraucht.
[Öffnen](#)

 **Ottostadt Magdeburg** @Ottostadt 9 Jun
#Hochwasser #Magdeburg Statement von OB Dr. Lutz Trümper zur aktuellen Hochwassersituation tinyurl.com/kux2s79
[Öffnen](#)

 **Ottostadt Magdeburg** @Ottostadt 9 Jun
#Hochwasser #Magdeburg Danke an alle Einsatzkräfte und freiwilligen Helfer! So kämpft Magdeburg gegen das Hochwasser: tinyurl.com/qhgworz
[Öffnen](#)

Einsatz im Krisenfall/Zusammenarbeit

- mehrere private Facebook-Konten wurden eingerichtet, um ebenfalls für Austausch von Meinungen und Hilfe zu sorgen - bekannteste Hochwassernews mit über 45.000 Nutzern
- Private Webseiten und Twitteraccounts informierten mit Übersichten zur Lage und Hilfsangeboten z. B. @magdeburg oder Hochwassernews
- Mit Hilfe von sozialen Netzwerken und Webseiten viel schnellere und weitreichende Informationsweitergabe
- Informationen können gezielt gestreut und Fehlinformationen durch gutes Controlling verhindert werden



Soziale Netzwerke - Grenzen

- Die Masse an Informationen kann auch zu Ratlosigkeit führen.
 - Klare Trennung zwischen offiziellen Informationen und Privatinitiativen
 - Aktualität der Information – Fehlinformationen führen zu Unmut
 - technische Ausstattung (Internetzugriff, mobile Endgeräte)
 - Offizielle Angebote der Stadt intern und extern zu wenig bekannt
 - Informationswege klarer strukturieren – Informationsvorsprung für städtische Angebote (Einsatzkräfte – KatStab – Pressestelle – Bürger und Privatinitiativen)
 - Steuerung und Rückmeldung des Helfergesuches durch Einsatzkräfte vor Ort
Zu viele Helfer an einem Platz, bedeutet, dass Leute herumstehen.
Das führt zu Behinderungen oder 'Gaffen', aber auch zu Frustration seitens der Helfer.
 - Fehlende Kompetenz der Mitarbeiter/ zu wenig geschulte Mitarbeiter
 - Notwendigkeit einer Softwarelösung zur Koordinierung von zivilen Kräften und Material (S1)
- Handeln von offizieller Seite dient dem Allgemeinwohl und damit nicht zwingend jedem Einzelnen

Beispiele

**Magdeburg.de**
Sonntag

Bitte weiterteilen, dass Radio SAW Meldung falsch ist:
Die TEL 2 benötigt an der Messe Sand. Sand wird dort nicht benötigt!

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen 48

12 Personen gefällt das.
2 weitere Kommentare anzeigen

**Marcel Ohne Worte** +++++ FÜR ALLE HELFER +++++
hier eine kleine AUFMUNTERUNG. Wir bleiben IMMER Magdeburger Kinder...
lasst euch bitte NICHT entmutigen WIR schaffen das...
<http://www.youtube.com/watch?v=qvUFRO0ezMY>
Sonntag um 21:39 · Gefällt mir

**Stephan Funke** @Mila Anna: gemeint ist vermutlich die
Schönebecker Chaussee.
Sonntag um 21:59 · Gefällt mir



8.448 Personen haben diesen Beitrag gesehen Beitrag hervorheben ▼

**Magdeburg.de**
Sonntag

+++ In der Oststraße werden keine weiteren Helfer mehr benötigt! +++

Wer helfen möchte, meldet sich bitte bei der
Virchowstraße/Krökentor.

Noch einmal vielen Dank an alle fleißigen Helfer!

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen 13

22 Personen gefällt das.
6 weitere Kommentare anzeigen

**Jakob Patzer** Okay, vielen Dank. Hatte ich bereits erledigt, aber
bis jetzt leider noch keinen Anruf erhalten.
Sonntag um 16:35 · Gefällt mir

**Pascal Wiese** Geh einfach hin und hilf damit
Sonntag um 16:43 via Handy · Gefällt mir



8.372 Personen haben diesen Beitrag gesehen Beitrag hervorheben ▼

Soziale Netzwerke - Grenzen

**Magdeburg.de**
Samstag

Einsatzkräfte für August-Bebel-Damm gesucht:

Der August-Bebel-Damm ist weiterhin gesperrt. Dort ist zwischen Hansehafen und BAB 2 in Höhe TPA Wasser auf der Fahrbahn. Für die betroffenen Gewerbebetriebe und sonstigen Anlieger ist derzeit keine Zufahrt zu ihren Betrieben bzw. Grundstücken möglich. In Richtung Autobahn, ab Wörlitzer Straße können die Grundstücke erreicht werden.

Es werden ab sofort 450 Einsatzkräfte für den Hansehafen Höhe Hafenbecken II für den Sandsackverbau gesucht. Sie sollen sich in Höhe MUT einfinden.

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen

14

 4 Personen gefällt das.

 11 weitere Kommentare anzeigen

**Magdeburg.de** Hallo Benny, habe deine Info an den KAT-Stab weiter gegeben. Melde mich sobald ich näheres weiß.
Samstag um 04:05 · Gefällt mir

**Alex Lie** Der KAT? Ah ja...das sind die, die den Leuten am Telefon erzählen dass keine Hilfe benötigt wird? 😊
Samstag um 04:28 via Handy · Gefällt mir · 1



5.284 Personen haben diesen Beitrag gesehen

Beitrag hervorheben ▼

**Magdeburg.de** hat einen Link geteilt.
Samstag

In Rothensee spitzt sich die Hochwasser-Situation derzeit zu
<http://tinyurl.com/o8vkshw>



**Landeshauptstadt Magdeburg /
Bürger + Stadt**
tinyurl.com
Willkommen in der Landeshauptstadt
Sachsen-Anhalts. Die Ottostadt
Magdeburg stellt sich vor!

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen

6

 5 Personen gefällt das.

 1 weiteren Kommentar anzeigen

**Hochwassernews Magdeburg** Wir wollten mehrere Verpflegungsangebote an die Hotline 0391/5401339 weiterleiten. Dort geht leider niemand ans Telefon?
Samstag um 15:20 · Gefällt mir

**Conni Schulz** Ist das Tierheim auch bedroht? Weiß jemand was???



4.958 Personen haben diesen Beitrag gesehen

Beitrag hervorheben ▼

Trends und Aussichten - Nutzer

- Steigende Geschwindigkeit (DSL – Übertragungsraten)
- Überall und rund um die Uhr: Verfügbarkeit von Infrastruktur und damit Informationen (mobile Endgeräte – 24/7 – Veränderte Arbeitsstrukturen Bsp. Essen)
- Menge an Informationen/Daten und Geschwindigkeit der Verbreitung („Viralität“ – Real Time Informationen)
- Vernetzung von Informationen, Diensten und damit Menschen
- Veränderungen in der Mediennutzung (weniger Print oder TV)
- Communities und „Fragmentierung“ von Zielgruppen (Wen spreche ich WO an)

Trends und Aussichten – Technik

- Personalisierung von Kundenansprache (Werbung – Facebook)
- Immer mehr audiovisueller Content (Instagram, Pinterest)
- Vormarsch der Private Messaging Dienste wie WhatsApp
- Immer mehr mobile Endgeräte
- steigende Bedeutung von Responsive Design und App- Anwendungen

Quellen:

- Bitkom: Leitfaden Social Media
<http://www.bitkom.org/files/documents/LeitfadenSocialMedia2012%281%29.pdf>
- Leitlinien des Deutschen Städtetages zur Kommunikation der Städte im Bereich Social Media
http://www.staedtetag.de/imperia/md/content/dst/siteuebergreifend/2014/leitlinien_social_media_2014.pdf
- Amt 2.0 – Social Media in der öffentlichen Verwaltung
Praxisempfehlungen für Behörden. - <http://amtzweinnull.com/>
- Der inoffizielle Facebook Blog. - <http://allfacebook.de/>