

Social Media Strategie der Einwohnergemeinde Olten

05.10.2015

1. Zielsetzungen

Mit ihren Social Media Aktivitäten verfolgt die Einwohnergemeinde Olten (EGO) folgende Zielsetzungen:

- Die Social Media Aktivitäten sind Teil der Gesamtkommunikation der EGO, als Ergänzung zu den bisherigen Kommunikationskanälen und mit dem Ziel, neues Zielpublikum zu erschliessen und Informationen noch rascher bekannt zu machen. Die Social Media Aktivitäten unterstehen dem Kommunikationskonzept Stadt Olten (SRO 113.1).
- Sie steigern die Bekanntheit und die Wahrnehmung der Gemeinde und ihrer Angebote durch Netzwerkeffekte.
- Sie fördern das Image der EGO als Standort allgemein sowie als fortschrittliche Gemeinde und Verwaltung im Speziellen.
- Sie dienen einer transparenten, schnellen und effizienten Kommunikation.
- Sie fördern den Dialog zwischen Bevölkerung und Verwaltung und bilden ein Frühwarnsystem für wichtige Themen.
- Sie bieten Organisationen mit einem engen Bezug zur Einwohnergemeinde Olten eine Kommunikationsplattform.

2. Zielgruppen

Zielgruppen der Aktivitäten der EGO im Bereich Social Media sind:

- Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Olten, insbesondere Jugendliche
- Einwohnerinnen und Einwohner aus der Region
- An Informationen über Olten Interessierte ausserhalb der Region
- Wirtschaft/Investoren
- Besucher/Touristen
- Veranstalter

3. Inhalte

Über Social Media werden vorderhand schwergewichtig folgende Informationen verbreitet:

- Twitter: Informationen des offiziellen Olten (News, Medienmitteilungen der EGO)
- Facebook: Hinweise auf und Berichte über Veranstaltungen und Aktivitäten der EGO und ihr naher Organisationen
- Youtube: allfälliges Filmmaterial des offiziellen Olten

4. Organisation / Ressourcen

Die Social Media Aktivitäten werden wie folgt organisiert:

- Community Manager (CM) ist die Informationsstelle der EGO. Sie zeichnet insbesondere für die Informationen via Twitter verantwortlich.
- Der CM wird unterstützt durch die Direktions- und Abteilungsleitenden bzw. von ihnen beauftragte Personen sowie durch Beauftragte stadtnaher Organisationen (Facebook)
- Der personelle Aufwand muss verhältnismässig, das heisst mit den bestehenden Ressourcen bewältigbar bleiben.

5. Krisenmanagement

Bei der Feststellung einer Eskalation ist der CM zu informieren, der die entsprechenden Massnahmen verfügt.

6. Monitoring / Erfolgsmessung

Die Social Media Aktivitäten der EGO unterstehen folgendem Monitoring:

- Für das Monitoring werden vom CM geeignete Instrumente eingesetzt.
- Mitarbeitende sind zu einem aktiven Monitoring aufgefordert und melden relevante Feststellungen an den CM oder ihre vorgesetzte Stelle.

7. Richtlinien für die Administratoren Social Media der EGO

Für die Social Media Aktivitäten der EGO gelten folgende Richtlinien:

- Einheitlichkeit, Qualität und Respekt:
 - o Die EGO spricht inhaltlich mit einer Stimme.
 - o Äusserungen sind sorgfältig zu prüfen, bevor sie veröffentlicht werden.
 - o Anstandsregeln im Umgang werden auch in den Social Media befolgt.
- Zu beachten ist das Prinzip der Legalität im Umgang mit Amtsgeheimnis, Datenschutz und Urheberrechten.
- Die Zugangsdaten zu den Social Media Auftritten der EGO werden durch den CM ausgehändigt und dürfen (auch verwaltungsintern) nicht weitergegeben werden.
- Mitarbeitende der EGO melden sich mit dem richtigen Namen und bekennen sich zu ihrem Arbeitgeber, falls sie für diesen sprechen.
- Mitarbeitende der EGO führen keine politischen Dialoge im Namen ihres Arbeitgebers.
- Es werden keine Inhalte zensiert, ausser sie verstossen gegen Recht, Ethik und Moral oder sind offensichtlich Werbung von Dritten.
- Es besteht keine Verpflichtung, jeden Eintrag zu beantworten.
- Auf anonyme Anfragen werden keine Antworten erteilt.
- Aktualität: Wenn eine Antwort erforderlich ist, erfolgt diese in der Regel innert 24 Stunden.
- Vorgesehen sind eine bis zwei Runden mit Auskünften, dann werden Anfragende darauf verwiesen, sich telefonisch oder per E-Mail an die zuständige Fachabteilung zu wenden.
- Bei Fragen und Unklarheiten wird der CM konsultiert.