

Kreis Regensburg

## Auftritt findet Anklang

**[18.12.2014] Der Kreis Regensburg ist seit rund einem halben Jahr in dem sozialen Netzwerk Facebook aktiv. Die neue Dialogmöglichkeit wird von den Bürgern gut angenommen: Pro Woche erhält das Landratsamt rund zehn Anfragen, etwa zum Thema Bauantrag.**

Seit Juni 2014 ist der Landkreis Regensburg mit einer eigenen Präsenz auf Facebook vertreten. Landrätin Tanja Schweiger sind die Bedenken mancher Bürger gegen Social Media dabei klar und sie nimmt diese auch sehr ernst – gerade im Bereich Datenschutz. Interne Problemstellungen oder Informationen, die datenschutzrechtlich problematisch sind, werden daher telefonisch, persönlich, per E-Mail oder Brief gelöst und kommuniziert. Bei Fotos, die via Facebook verbreitet werden, werden vor allem die von der Pressestelle freigegebenen Bilder verwendet, um Urheberrechtsproblemen zuvorzukommen.

### **Rege Kommunikation mit den Bürgern**

Der Facebook-Auftritt der Kommune findet Anklang: Der beliebteste Beitrag hat eine Reichweite von 11.080 Nutzern. 1.730 Personen folgen mittlerweile der neuen Seite. Der Kreis Regensburg erhofft sich durch die Facebook-Präsenz vor allem, dass das Landratsamt für viele Bürger noch einfacher erreichbar ist. Ihnen steht nun bei Fragen und Anregungen ein zusätzliches Kommunikationsmittel zur Verfügung – und dieses wird auch rege genutzt. Pro Woche erhält die Verwaltung momentan bis zu zehn Anfragen zu Terminen oder Nachfragen zu persönlichen Problemen, zum Beispiel zu den Themen Schülerbeförderung oder Bauanträge.

Die bisherige Erfahrung zeigt, dass die öffentlichen Beiträge der Follower sich darauf beschränken, sich positiv oder konstruktiv zu äußern; selten wird es emotional. Kritik ist erwünscht und wird unter den Followern häufig auch selbst ausdiskutiert. Dort, wo sachliche Informationen benötigt werden, stehen die Mitarbeiter des Landratsamts Regensburg fachlich fundiert Rede und Antwort. Sie stehen dabei in engem Kontakt mit der Pressestelle und dem Betreuer des Facebook-Auftritts.

### **Facebook steigert Bekanntheitsgrad**

Ein weiterer Vorteil der Präsenz auf Facebook: Allgemein zugängliche Informationen können nun breiter gestreut werden, als dies bisher der Fall war. Es kann mehr Transparenz hergestellt werden und die Dienstleistungen des Landratsamts werden besser präsentiert. Zudem ist Facebook ein sehr schnelles Medium. So fiel Landrätin Tanja Schweiger etwa bei der Hochwasserkatastrophe 2013 auf, dass die Kommunikationsmöglichkeiten über Facebook gerne angenommen werden, sich Informationen in Sekundenschnelle verbreiten und dort ankommen, wo sie benötigt werden. In den Bereichen Tourismus und Jugend werden via Facebook darüber hinaus zusätzliche Zielgruppen erreicht, welche der Kreis Regensburg über übliche Kanäle nicht so leicht erschließen könnte. Zudem trägt der Auftritt in dem sozialen Netzwerk dazu bei, den Bekanntheitsgrad des Landkreises überregional zu steigern. Pressemeldungen sind im Rahmen des Facebook-Auftritts ebenso zu finden wie Stellenanzeigen oder touristische Themen, etwa Hinweise zur Vorstellung der neuen Burgensteig-Wanderkarte oder zur 1. Klimaschutzwoche des Landkreises. Via Facebook können sich die Bürger außerdem über Veranstaltungen informieren, welche die Kommunen des Landkreises dort eingetragen haben. Hingewiesen wird aber auch auf Elternbriefe, Bademöglichkeiten oder Online-Angebote der

Kreisverwaltung. Dazu gehört etwa die Möglichkeit, sich die Abholtermine für Papier, Restmüll oder Wertstoffe als iCalendar-Datei oder als E-Mail zur Erinnerung einen Tag vorher zusenden zu lassen.

### **Präsenz im Web 2.0 ausbauen**

Als Erfolg sieht Landrätin Tanja Schweiger, die selbst seit vielen Jahren ein eigenes Profil mit mittlerweile 4.350 Freunden pflegt und mit ihren Präsenzen auf Facebook, Twitter, Google+, Seniorbook und Xing in kommunalpolitischen Kreisen eine Vorreiterrolle spielt, dass es dem Landratsamt in kurzer Zeit gelungen ist, in einem bayernweiten Ranking der Landkreise den 2. Platz und im bundesweiten Ranking den 11. Platz zu erreichen. Innerhalb Bayerns wird der Kreis Regensburg lediglich vom Kreis Regen auf den zweiten Platz verwiesen.

Für die kontinuierliche Pflege der neuen Social-Media-Auftritte des Landkreises Regensburg wurde ein Experte beauftragt. Wichtig war dabei, dass auch außerhalb üblicher Öffnungszeiten und am Wochenende ein Ansprechpartner zur Verfügung steht, der nicht nur schnell und zuverlässig antwortet, sondern unter Umständen auch dafür sorgt, dass Spam so schnell wie möglich von der Seite gelöscht oder zweifelhafte Profile dauerhaft blockiert werden. Nach dem erfolgreichen Start der Facebook-Präsenz will der Kreis Regensburg künftig auch das Angebot bei Google+ und Twitter weiter ausbauen.

()

Stichwörter: Social Media, Social Media, Facebook, Kreis Regensburg, Tanja Schweiger