

Ratgeber: Der erfolgreiche Start ins Social Web

Viel wichtiger als jeden Button und jede Möglichkeit bei Facebook oder YouTube zu kennen ist es, dass Sie sich mit dem **Wesen dieses neuen Mediums, der Philosophie auseinandersetzen, die hinter dem "Web 2.0" steht.**

- **Partizipation und Rückkanal:** sind Sie bereit, Ihre Besucher, Fans, Mitarbeiter einzubeziehen? Mit der Konsequenz, dass Sie Ihr Projekt ggf. verändern, wenn Kritik kommt? Sind Ihre Projektpartner und Mitarbeiter auch bereit dazu?
- Sind Sie bereit für den **öffentlichen Dialog? ("many to many"**. In Ihrem Blog oder Ihrer Facebook-Seite können sowohl Ihre Beiträge als auch die Kommentare Ihrer Besucher öffentlich gelesen werden.)
- Ist Social Media mit der **Hierarchie** in Ihrem Projekt / Ihrer Einrichtung vereinbar? Je größer die Einrichtung, je mehr Projektbeteiligte, desto schwieriger die Abstimmung.
Vielleicht waren Sie es bisher gewohnt, dass jeder Text und jedes Bild von Ihnen abgezeichnet werden musste? Das funktioniert bei Facebook und Twitter nicht. Den Mitarbeitern, die eine Facebook Seite oder einen Twitter-Account betreiben, muss erlaubt sein, ihre Meldungen ohne Endkontrolle abzusetzen.
Es empfiehlt sich, vorher gemeinsam eine Social Media Policy abzusprechen oder zu formulieren.
- **Authentizität + Spontanzität** versus Perfektion: Im Social Web geht es um authentische, rasche, spontane Kommunikation. Geschwindigkeit, Lebendigkeit und Perfektion lassen sich nicht immer vereinbaren. Perfektion setzt meistens voraus, dass an Texten, Bildern oder Videos lange geschliffen wird. Der Besucher eines Blogs oder einer Facebookseite erwartet aktuelle, lebendige und authentische Beiträge. Er kann eher damit leben, dass ein Foto verwackelt oder ein Tippfehler im Text ist als dass die Inhalte zwar perfekt, aber veraltet sind.
- Können Sie damit leben, dass Sie nicht mehr die volle **Kontrolle** haben?
Das betrifft
 - die Zusammenarbeit, siehe Hierarchie
 - die Botschaften, die von Ihren Besuchern oder Fans weitergegeben werden. Die Weitergabe erfolgt ja von Person zu Person im Netz, dabei können Sie nicht verhindern, dass Ihre Fans die persönliche Meinung hinzufügen. Verbreitung steigt, Kontrolle sinkt...

Einstieg ins Social Web + Start des ersten Projekts:

1. **"zuhören"** wie es andere machen, Stück für Stück rantasten an die Tools. Dabei ist wichtig, dass Sie sich ansehen, wie diese von Usern genutzt werden, welche Tonalität dort herrscht, welche Inhalte gut ankommen - und wie es sich anfühlt, ein Gespräch dort zu führen. Bleiben Sie nicht nur auf

Ihrer eigenen Facebook Seite oder in Ihrem eigenen Blog, sondern kommentieren Sie auf anderen Seiten/in anderen Blogs.
Und: Versetzen Sie sich in die Lage eines Besuchers, dazu müssen Sie auch als Privatperson mit den Tools experimentieren.

Überfordern Sie sich nicht, indem Sie versuchen, z.B. alle Funktionen von Facebook kennen zu lernen – ständig ändert sich etwas, Features heißen plötzlich anders oder funktionieren anders. Als Nutzer wird man nie alle Funktionen brauchen.

Überfordern Sie sich nicht, indem Sie versuchen, sich gleichzeitig in Facebook, Twitter, ins Bloggen, in Videoplattformen etc. einzuarbeiten. Tasten Sie sich langsam und Stück für Stück vor. Stellen Sie nicht von heute auf morgen Ihre ganze Einrichtung auf Social Media-Kommunikation um, sondern schaffen Sie sich überschaubare Testprojekte.

2. **Strategie, Ziele und Kommunikationsbotschaften** formulieren:
Bevor Sie so richtig loslegen mit Social Media, sollten Sie wissen, worauf das Ganze hinauslaufen soll. Es ist nicht das Ziel, ein Blog zu betreiben oder 5.000 Followers auf Twitter zu haben - diese Tools sind nur Bausteine in Ihrem Mix und helfen Ihnen, Ihre Ziele zu erreichen. Die sollten Sie natürlich festlegen und mit Ihren Mitarbeitern und Projektpartnern absprechen, BEVOR Sie sich an die Arbeit machen, Tools einzurichten und zu betreiben.
3. **Starten** und dabei:
 - den **Rückkanal** ernstnehmen, ggf. umplanen oder anpassen
 - **weiterexperimentieren**. Das Web befindet sich im immerwährenden Betastadium. "perpetual beta - "nix ist fix".Es wird nie fixe Regeln für alles und jedes im Web geben, dazu geht die Weiterentwicklung viel zu schnell.

Text: Karin Janner,
März 2011