



Stadt Köln

Jahresübersicht 2022 Social Media & Website



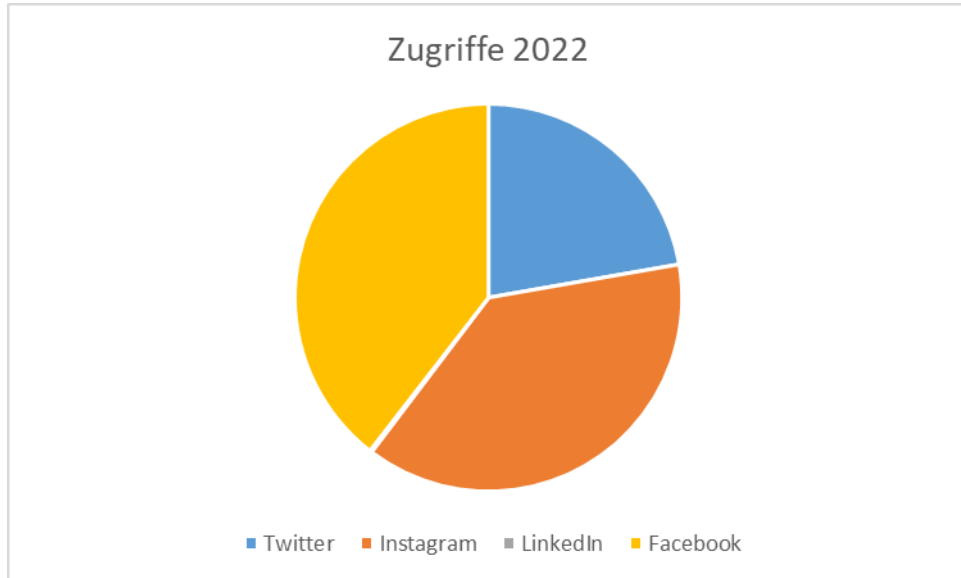
Stadt Köln

Social Media

2022 auf einen Blick

- Rund 37 Mio. Zugriffe insgesamt (2021: 36,5 Mio.)
- Steigerung der Followerzahl auf allen Kanälen
- Fast 1/3 weniger Kommentare und Nachrichten als 2021, dafür aber keine Einbußen in der Reichweite
- Ergo: Die Social Media Kanäle der Verwaltung bleiben für die Nutzer*innen auch nach der Pandemie relevante Informationskanäle

37 Mio. Zugriffe 2022

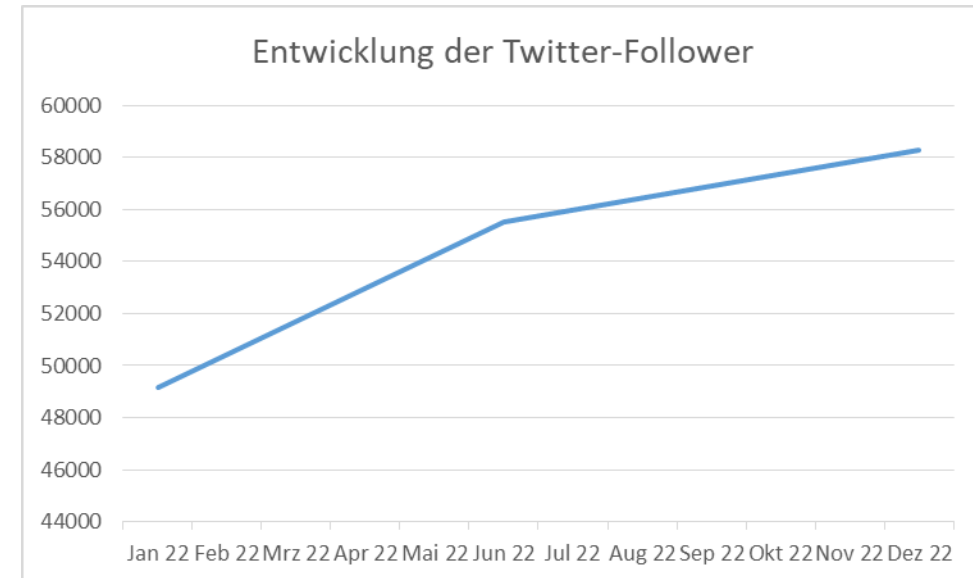


Die meisten Zugriffe verzeichnen wir über Facebook und Instagram. Dort schalten wir Anzeigen, was die Reichweite maßgeblich beeinflusst und vergrößert.

Reichweite 2022: 8.216.000 (2021: 17.870.537)

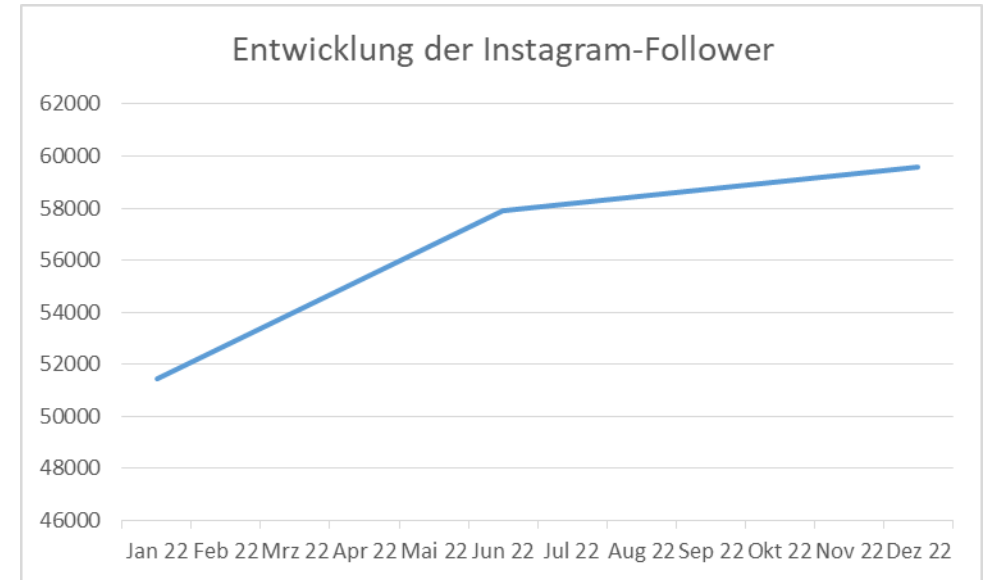
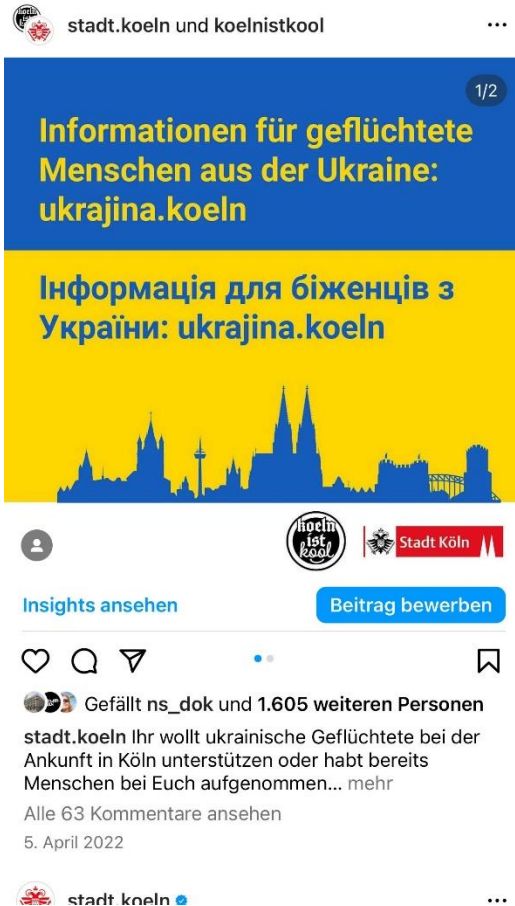


Bester Post: Warnung vor möglicher Blindgänger am Rheinufer bei Niedrigwasser (Reichweite: 133.366 mit 3.620 Interaktionen).



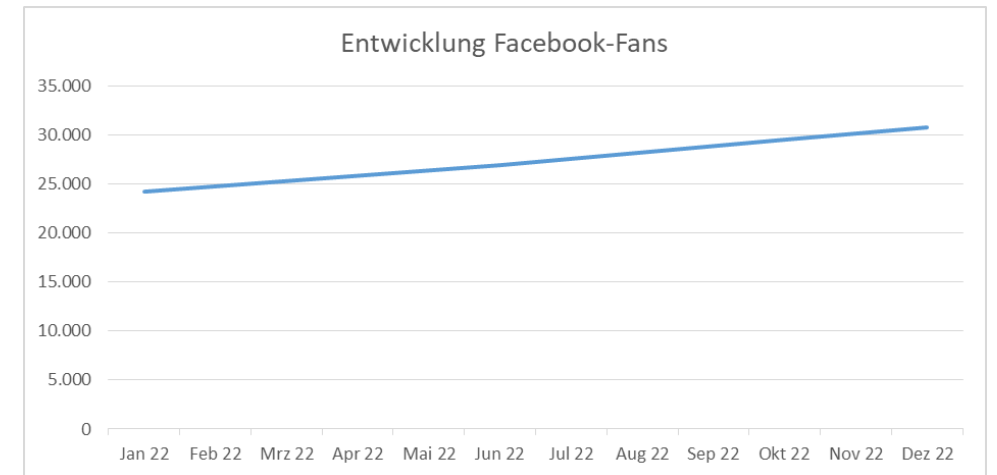
Instagram

Reichweite 2022: 14.000.000 (2021: 2.712.000)



Bester Post mit reiner Reichweite von 83.3000, 1752 Interaktionen: Co-Autorenpost mit @koelnistkool zu den Möglichkeiten, wie Kölner*innen Ukrainer*innen helfen können, aber auch Wegweiser für Ukrainer*innen in Köln.

Reichweite 2022: 14.600.000 (2021:16.000.000)



Bester Post ist ein organischer Infopost zur Lastenradförderung mit einer Reichweite von 585.199 und 7.420 Interaktionen.

Reichweite 2022: 206.184



Bester Post zum neugestalteten Hansasaal. Wir spielen dort eher Einblicke in die Verwaltung aus. Seit wir regelmäßig auf LinkedIn posten, konnten wir die Reichweiten für alle Posts steigern und werden mehr wahrgenommen.

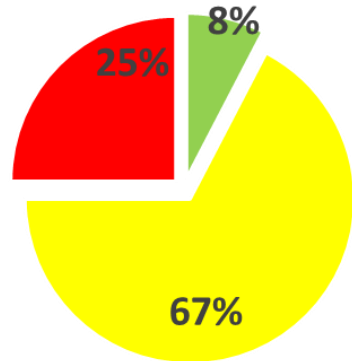
43.000 Tickets im Community Management

Top 3-Themen, die die Nutzer*innen beschäftigen

Thema	Tickets	positiv	neutral	negativ
Verkehr	13.000	722	8.085	4.143
Gesundheit (z.B. Corona)	6.395	161	4.722	1.512
Verwaltung	2.666	180	1.300	1.186
Gesamtsumme	43.318	3.307	29.175	10.836



Mobilität, Corona und Hinweise zu Dienststellen und allgemein der Verwaltung beschäftigen die Community am meisten.

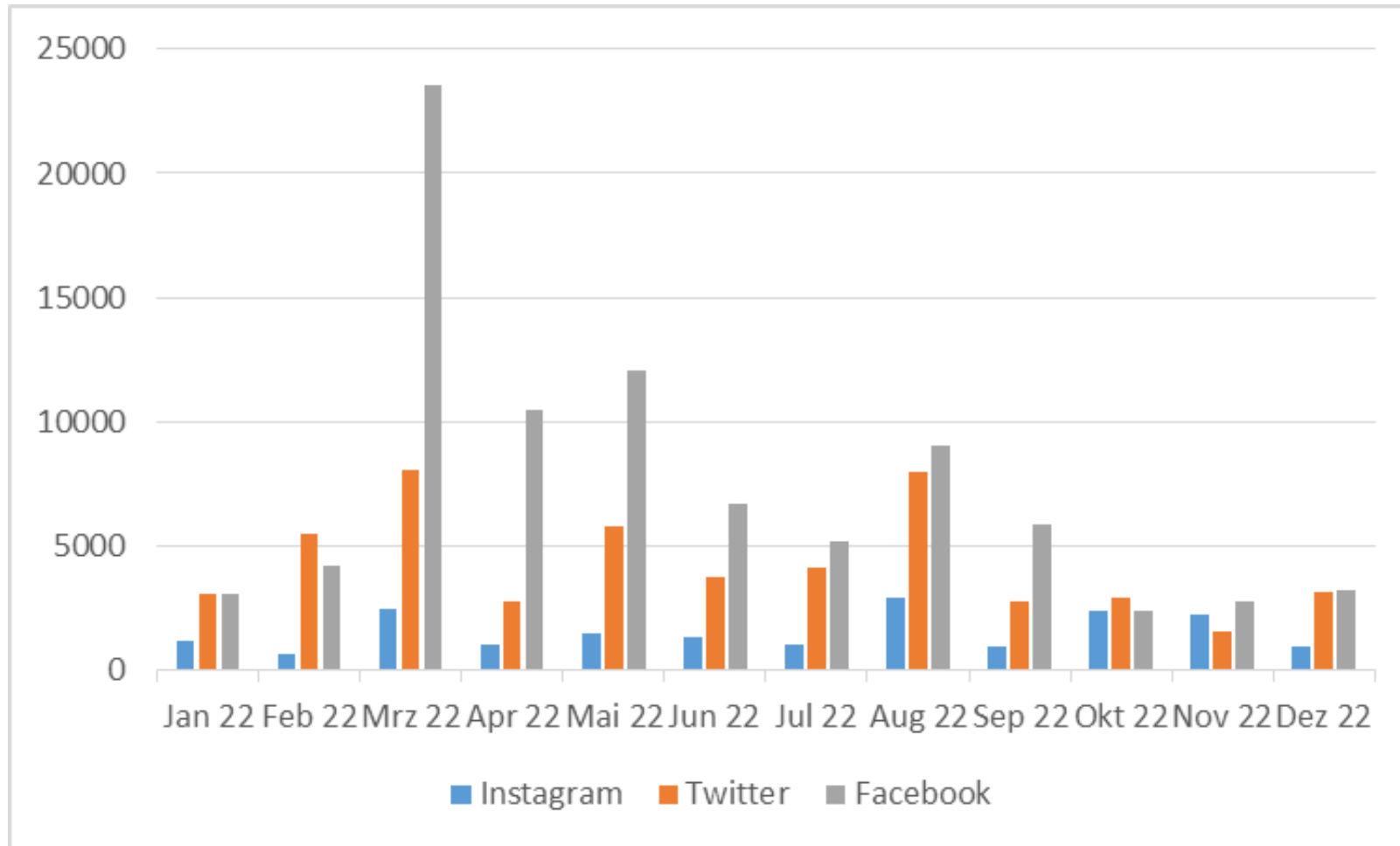


Positiv: Lob, positive Emojis etc.
negativ: Kritik, Beschwerden etc.
neutral: Verlinkungen und Fragen

■ positiv ■ neutral ■ negativ

Social Media als Wegweiser:

Über welche Social Media Kanäle gelangen die Nutzer*innen auf stadt.koeln.de?





Stadt Köln

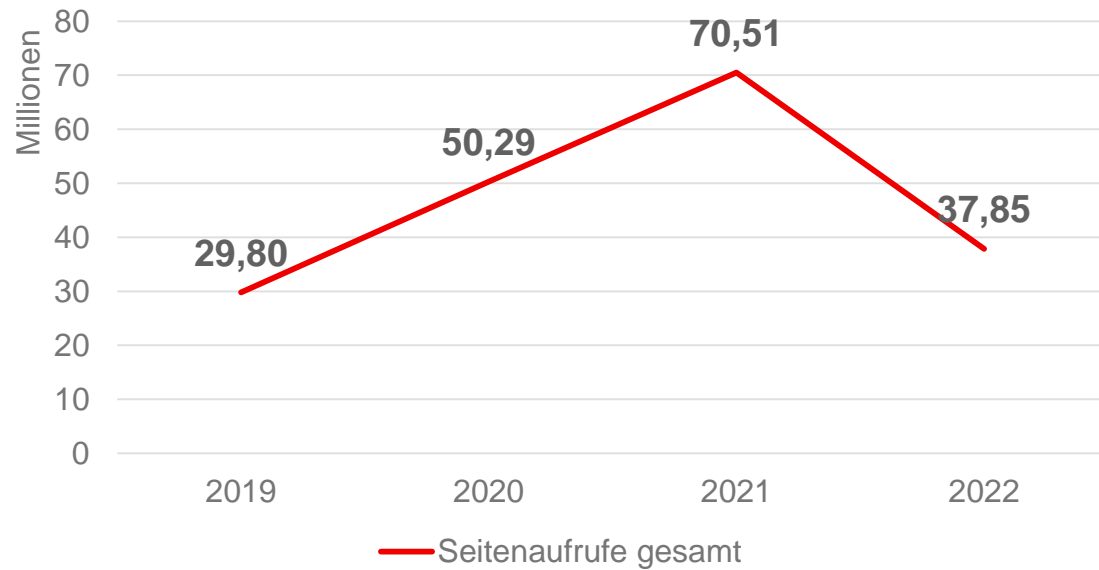
Website stadt.koeln

2022 auf einen Blick

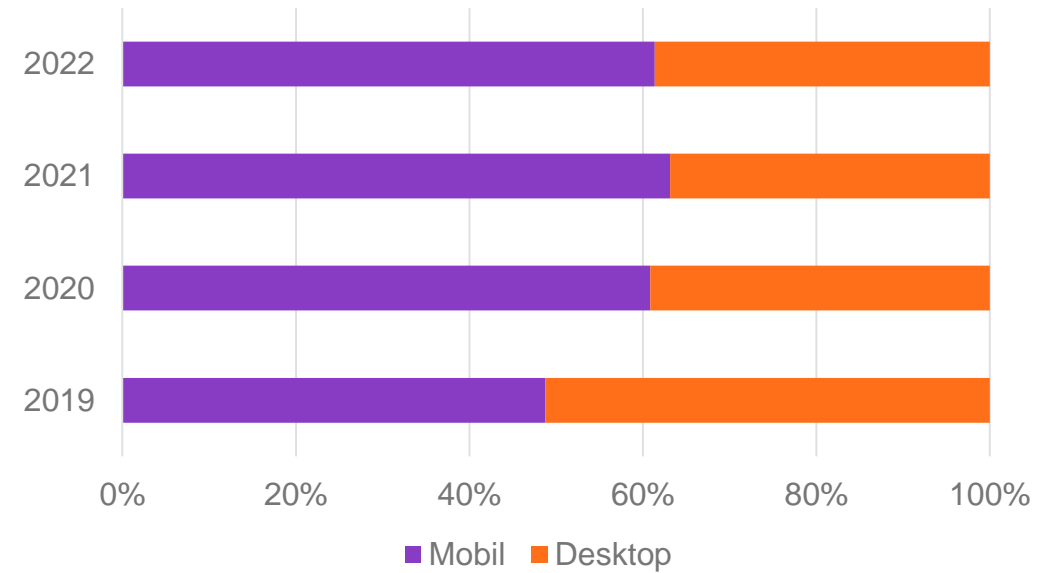
- 38 Mio. Zugriffe insgesamt
- 54 % weniger Zugriffe als 2021 durch abnehmende Corona-Kommunikation
- Mobile Zugriffe stabil bei rund zwei Dritteln
- Dienstleistungen mit 14,8 Mio. Zugriffen der nachgefragteste Inhalt
- 30 % aller Zugriffe über Google

Zugriffe sinken nach Corona-Spitze

Gesamtzugriffe



Zugriffe Mobil/Desktop

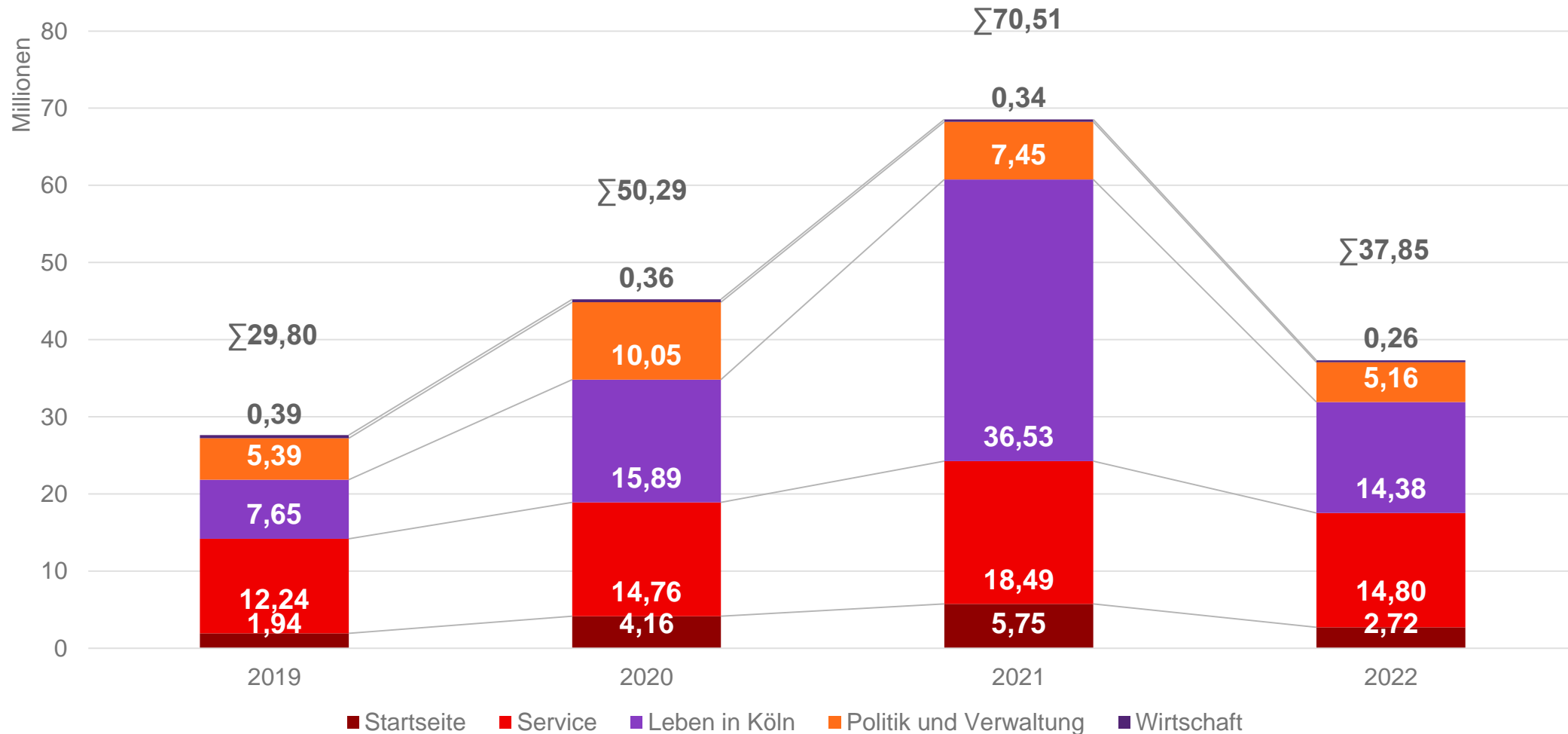


Durch die abnehmende Relevanz der Corona-Inhalte sinken die Gesamtzugriffe.

Die mobilen Zugriffe bleiben bei einem Zwei-Drittel-Anteil.

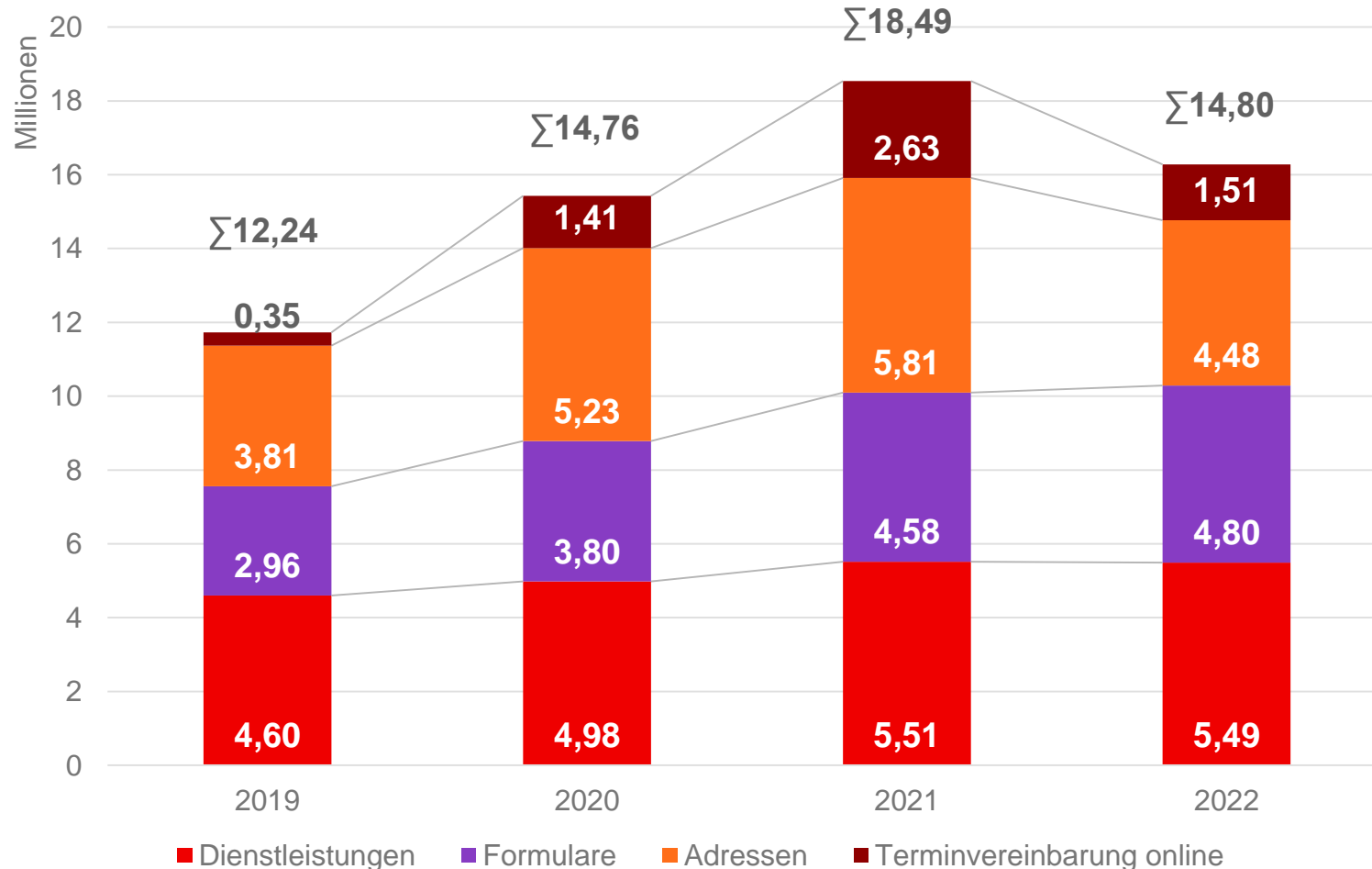
„Leben in Köln“ und Services auf gleichem Niveau

Zugriffe je Hauptkategorie



Nachfrage nach Terminen sinkt

Zugriffe Service



Weil die Services der Kundenzentren in Teilen wieder ohne Termin zugänglich sind, besteht weniger Bedarf an der Terminvereinbarung und direktem Kontakt zu den Dienststellen.

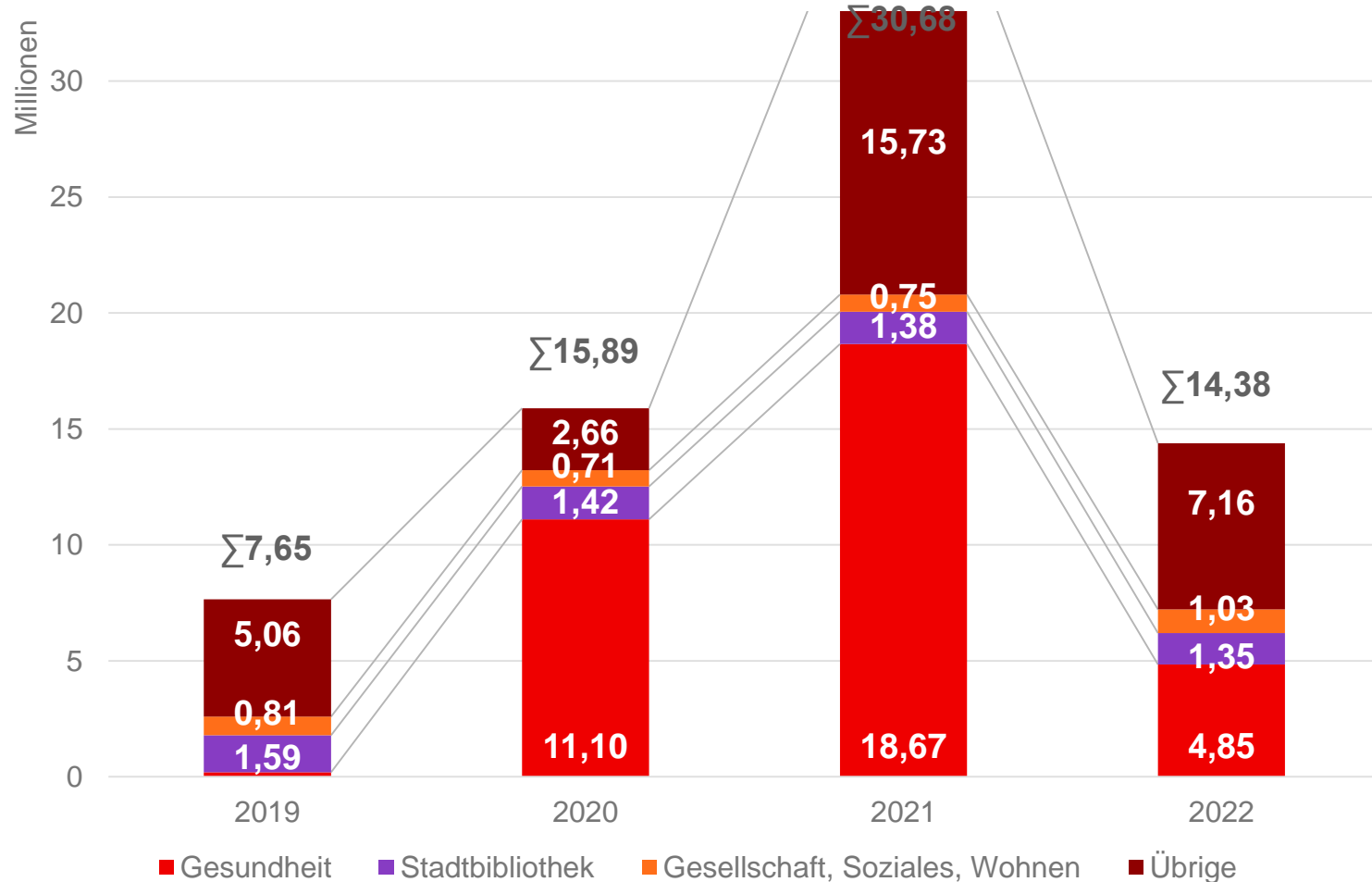
Höchste Nachfrage bei Meldewesen und Wohnen

Top 10 Services

Service	Zugriffe 2022
Personalausweis	373.541
Ummeldung Ihres Wohnsitzes	251.773
Reisepass	237.876
Anmeldung Ihres Wohnsitzes	213.139
Wohnberechtigungsschein (WBS) und Beratungsstelle für Wohnungssuchende	186.349
Wunschkennzeichen	180.208
Elternbeiträge der Kindertageseinrichtungen	156.181
Kinderreisepass	135.804
Wohngeld	128.732
Führungszeugnis	127.720
Summe	1.991.323

Corona-Infos unter Gesundheit dominieren weiterhin

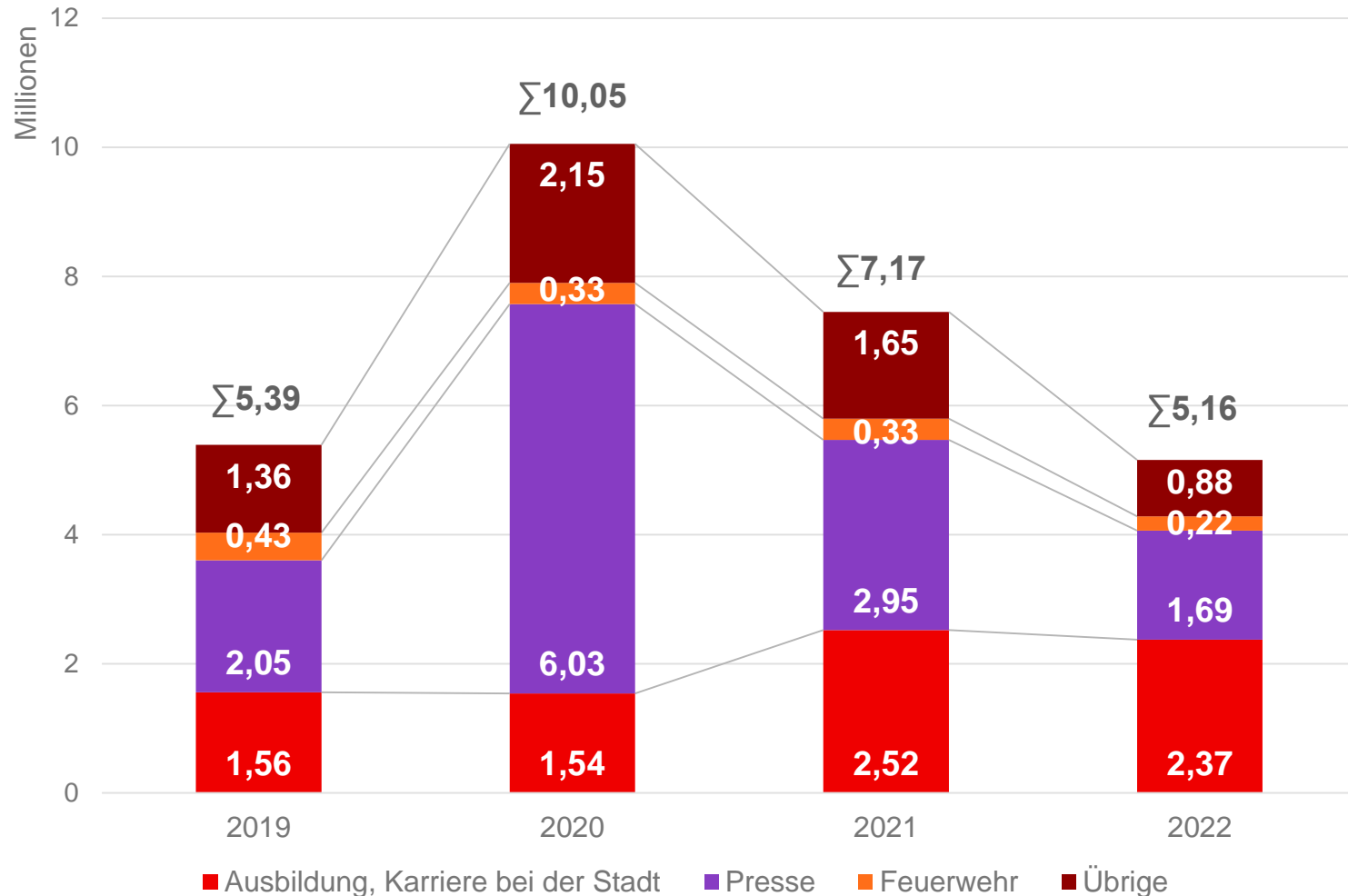
Zugriffe Leben in Köln



Informationen für Geflüchtete und deren Helfer*innen lassen Sozial-Bereich um 37 % wachsen.

Ausbildung und Karriere die gefragtesten Themen

Zugriffe Politik & Verwaltung



Sinkende Pressezugriffe durch Wegfall der Corona-Updates. Schwankungen bei „Übriges“ durch unterschiedlich stark nachgefragte Wahlereignisse.

2,3 Mio. Suchanfragen auf stadt.koeln

Top 10 Suchbegriffe in der stadt.koeln-Suche

Suchbegriff	Suchanfragen
Köln Pass	134.254
Stadtverwaltung	120.430
Termin / Termine	59.340
Stellenangebote / Stellenangebot Stadt Köln	31.597
Personalausweis	20.630
Herr	18.326
Reisepass	18.107
Öffnungszeiten	16.535
Führerschein	15.408
Bestattungstermine Köln	11.868
Summe	446.495



Köln-Pass, Termine, Stellenangebote und klassische Dienstleistungen werden am häufigsten gesucht.

11,2 Mio. Klicks über Google – Corona Top-Thema

Top 10 Suchbegriffe und aufgerufene Seiten von Google

Häufigste Suchbegriffe	Klicks zu stadt.koeln
Stadt Köln	331.342
Inzidenz Köln	139.747
Corona Köln	139.426
Stadtbibliothek Köln	117.746
Inzidenzwert Köln	65.670
Fundbüro Köln	59.151
Stadt Köln Stellenangebote	57.727
Köln	55.450
Gesundheitsamt Köln	55.267
Stadt Köln Termin	51.596
Summe	1.073.122

Am häufigste geklickte Seiten	Klicks zu stadt.koeln
Corona-Virus in Köln - Entwicklung der Fallzahlen	825.439
Stadt Köln (Startseite)	462.481
Terminvereinbarung online	412.849
Aktuelle Corona-Regelungen in Köln	269.537
Informationen für Corona positiv getestete Personen und Kontaktpersonen	205.414
Corona-Virus - Impfungen	177.405
Corona-Virus	154.648
Stellenangebote	146.395
Stadtbibliothek Köln	95.543
Elternbeiträge der Kindertageseinrichtungen	93.570
Summe	2.843.281



Vielen Dank!

Fragen?

presseamt@stadt-koeln.de

