

Konzept des Facebook-Auftritt der Stadtverwaltung Ludwigshafen

1. Erforderlichkeit

Die Stadt Ludwigshafen am Rhein möchte ihre Bürgerinnen und Bürger barrierearm und schnell informieren. Die Bevölkerung Ludwigshafens hat ein großes Interesse an Informationen aus der Verwaltung und der gesamten Stadt. Das zeigen die Erfahrungen und das Feedback aus dem städtischen Twitter-Kanal¹ (Follower ca. 1800) und der Facebook-Seite (ca. 13.000 Fans) der Ludwigshafener Marketing-Gesellschaft LUKOM².

Um diesen Bedarf an gezielten Informationen noch bürgerorientierter, barrierearmer und nachhaltiger bedienen zu können, führte die Stadtverwaltung Ludwigshafen einen eigenen Facebook-Auftritt ein. Denn gerade die Zielgruppe zwischen 20 und 55 Jahren nutzt inzwischen Facebook, sowohl um zu kommunizieren als auch um sich zu informieren.³ Auch Bürgerinnen und Bürger (55+), die sich zumeist über die Printmedien oder Regional-TV informiert haben, beziehen ihre Informationen nun vermehrt im Internet und bei den sozialen Medien.

Facebook als Ergänzung zum Twitter-Kanal

Der bestehende Twitter-Kanal ist für Informationen aus der Stadtverwaltung ein guter und schneller Verbreitungskanal, deckt aber längst nicht die gewünschte Zielgruppe in ihrer vollständigen Breite ab. Ziel ist es, die Facebook-Seite der Stadtverwaltung zukünftig als zentrale Social-Media-Plattform zu etablieren, auf der Bürgerinnen und Bürger die weiteren Kanäle der Stadtverwaltung überblicken bzw. leicht erreichen können.

Facebook bietet eine Vielzahl von Möglichkeiten, die für eine moderne und zeitgemäße Kommunikation notwendig sind. Dazu gehören unter anderem die Erstellung von Galerien, die Einbindung anderer Social Media Kanäle (z.B. Twitter und Youtube) und die bessere Umsetzung von Kooperationen, z.B. mit anderen Organisationen oder Einrichtungen. Damit können nicht nur Netzwerke gebildet, sondern die Bürgerinnen und Bürger noch umfassender informiert werden. Zudem tragen neue Techniken (z.B. Tools zur Live-Übertragung) zu mehr Transparenz hinsichtlich des Verwaltungshandels bei und stärken somit das Vertrauen bei der Bevölkerung.

Mit dem Facebook-Kanal wird im Sinne der Crossmedialität die Reichweite der Informationen aus der Stadtverwaltung erhöht sowie ein Beitrag zur Barrierearmut bei der Informationsbeschaffung geleistet. Auch bei größeren Schadensereignissen im Stadtgebiet kann die Facebook-Präsenz als weiterer Informationskanal genutzt werden, der Bürgerinnen und Bürger wiederum auf www.ludwigshafen.de führt.

¹ www.twitter.com/ludwigshafen_de

² www.facebook.com/ludwigshafen.de/

³ Altersgruppen auf Facebook <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/162786/umfrage/nutzer-von-facebook-in-deutschland-nach-alter/> (Stand 2014)

Für die Verwaltung bietet sich zudem die Chance, sich als Arbeitgeberin zielgruppenorientiert darzustellen. Hinsichtlich der Herausforderungen des demografischen Wandels sowie der Notwendigkeit, in Konkurrenz zur Wirtschaft sowie anderen Kommunen qualifiziertes Personal zu rekrutieren, ein ebenfalls nicht zu unterschätzender Aspekt.

2. Beschreibung des Facebook-Auftritts

Die Facebook-Seite der Stadt ist unter dem Namen ludwigshafen.de zu erreichen und dient als eigenständiger Kanal der Stadtverwaltung. Redaktionell betreut wird das Angebot vom Social-Media-Team des Bereichs Öffentlichkeitsarbeit (1-17) in enger Verbindung in die Verwaltung, um konkrete und verlässliche Informationen direkt an die Bürgerinnen und Bürger weitergeben zu können.

Durch einen Mix an Themen, die die Bürgerinnen und Bürger interessieren und die ihnen einen Informationsgewinn verschaffen, werden Handeln und Angebote der Stadtverwaltung als Institution offen und verständlich dargestellt.

Facebook-Kanal als Informationsquelle

Um auch diese Inhalte jeder und jedem zugänglich zu machen, ist die Facebook-Seite öffentlich abrufbar, also ohne eigenes Benutzerkonto.

Auf der Facebook-Seite gibt es für Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit, Themenbeiträge der Stadtverwaltung mit ihrem Facebook-Profil zu kommentieren. Zudem behält sich das Redaktionsteam vor, unter Posts im Namen der Stadtverwaltung auf Fragen oder Anmerkungen in Kommentaren einzugehen und entsprechend zu beantworten. Allerdings ist die Facebook-Seite der Stadtverwaltung ausdrücklich keine Bürger-Beteiligungsplattform und kein Ersatz für eine Service-Hotline, sondern eine Informationsseite. Bei gezielten Fragen oder Kontaktinfos werden die Bürgerinnen und Bürger auf die Service-Hotline 115 oder auf bereits bestehende Informations-Seiten auf der ludwigshafen.de verwiesen.

Zusätzlich zur Kommentarfunktion haben die Nutzerinnen und Nutzer die Möglichkeit, Direktnachrichten an die Facebook-Seite der Stadtverwaltung zu schicken. Auf Wunsch kann die Antwort dann auch per E-Mail erfolgen. Auch hier wird für weiterführende Informationen auf die 115 verwiesen.

3. Redaktionelle Betreuung / Impressum

Die redaktionelle und technische Betreuung übernimmt der Bereich Öffentlichkeitsarbeit (1-17). Für den Social Media-Auftritt ist eine eigene E-Mail-Adresse (facebook@ludwigshafen.de) geschaltet, über die Userinnen und User gezielt Fragen stellen können und die werktäglich abgerufen wird. Alle Informationen werden direkt auf der

Facebook-Seite im Informationsbereich oder auf der www.ludwigshafen.de verortet. Hier sind auch die entsprechenden Ansprechpartner zu finden.

Anbieter nach § 5 TMG ist die Stadt Ludwigshafen am Rhein. Die Stadt Ludwigshafen am Rhein ist eine Körperschaft des öffentlichen Rechts. Sie wird vertreten durch Oberbürgermeisterin Dr. Eva Lohse.

Stadt Ludwigshafen am Rhein
Postfach 21 12 25
67012 Ludwigshafen
Telefon: 0621 504-0
E-Mail: stadtverwaltung@ludwigshafen.de

4. Wahrnehmung der Rechte der Betroffenen

Zur Ausübung ihrer Rechte nach §§ 18-20 Landesdatenschutzgesetz können sich Betroffene während den angezeigten Öffnungs- bzw. Administrationszeiten (Mo.-Do. 8-17 Uhr, Fr. 8-13 Uhr) an den Bereich Öffentlichkeitsarbeit wenden. Hierfür stehen eine E-Mail-Adresse, die Nachrichten-Funktion von Facebook oder die Post-Adresse zur Verfügung. Nach einer entsprechenden Mitteilung wird sich der Bereich Öffentlichkeitsarbeit mit dem Betroffenen in Verbindung setzen. Außerhalb der angezeigten Öffnungs- bzw. Administrationszeiten ist nicht mit einer Antwort vor dem nächsten Werktag zu rechnen.

Bei einer Antwort über die Nachrichten-Funktion von Facebook wird auch auf alternative Kommunikationswege (per E-Mail, postalisch) verwiesen. Die Rechte der Betroffenen umfasst: Auskunft, Berichtigung, Sperrung, Löschung, Widerspruch, Unterlassung und Beseitigung.

5. Datensparsamkeit / Datenschutzerklärung

Bei der inhaltlichen und funktionalen Gestaltung der Facebook-Seite achtet die Stadt Ludwigshafen auf Datensparsamkeit und bestehende Datenschutzrichtlinien. Die Stadtverwaltung plant keinerlei personenbezogene Daten der Nutzerinnen und Nutzer für eigene Zwecke zu sammeln.

6. Hinweis auf alternative informations- und Kommunikationsmöglichkeiten

Alle bereitgestellten Informationen auf Facebook sind auch auf der www.ludwigshafen.de oder auch auf den Mandanten-Seiten der Stadtverwaltung abrufbar.

Die Stadtverwaltung bietet immer alternative Kommunikationswege an, durch die die Userinnen und User mit der Stadtverwaltung und dem Social Media-Team in Kontakt treten können. Kontaktdaten (E-Mail-Adresse, Post-Adresse, Telefonnummern) werden im Infobereich hinterlegt und sind zudem im Impressum verfügbar.

7. Sensibilisierung

Die Stadt Ludwigshafen verpflichtet sich regelmäßig auf der Facebook-Seite eine Aktion zur Sensibilisierung der Bürgerinnen und Bürger über die Risiken und für ihr Recht auf informationelle Selbstbestimmung durchzuführen. Bei Änderungen den jeweiligen Datenschutz- und Sicherheitseinstellungen in genannten Bereichen werden die Nutzerinnen und Nutz ebenfalls direkt informiert.

8. Veröffentlichung

Das Social Media-Konzept wurde allgemein zugänglich gemacht und per Link in der Datenschutzerklärung hinterlegt.