

Konzept des Twitter-Auftritts 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 den verschiedenen städtischen Social Media-Angeboten. Um diesen Bedarf an gezielten Informationen bürgerorientiert, barrierearm und nachhaltig bedienen zu können, ist die Stadtverwaltung Ludwigshafen mit einem eigenen Account bei Twitter vertreten. Zusammen mit den städtischen Facebook-, Instagram- und YouTube-Kanälen, können so mehr Bürgerinnen und Bürger erreicht werden, als über Printmedien, TV oder andere Online-Informationsangebote. Durch den Wandel der Informationsbeschaffung in der Gesellschaft ist damit garantiert, dass auch die Bevölkerungsgruppen erreicht werden, die Ihren Informationsbedarf hauptsächlich im Bereich Social Media decken.

Twitter als Ergänzung zum Informationsangebot der www.ludwigshafen.de

Der städtische Twitter-Kanal ist für Informationen aus der Stadtverwaltung ein guter und schneller Verbreitungskanal. Nahezu in Echtzeit können wichtige Hinweise und Informationen direkt verbreitet werden. Dies ist besonders in Krisenfällen (z.B. Großbrandschadensereignisse, Informationen zu Pandemie-Geschehen) wichtig, um möglichst viele Bürgerinnen und Bürger zu erreichen. Zusammen mit der www.ludwigshafen.de als Online-Ankermedium und den weiteren Social Media-Kanälen auf Facebook und Instagram, dient der Twitter-Kanal so als wichtige und vertrauenswürdige Informationsquelle.

Twitter bietet eine Vielzahl von Möglichkeiten, die für eine moderne und zeitgemäße Kommunikation notwendig sind, wie die Einbindungen städtischer Live-Übertragungen über YouTube oder die bessere Vernetzung mit anderen Organisationen oder Einrichtungen, wie zum Beispiel der Polizei oder des Landes Rheinland-Pfalz. So können auch deren Informationen per Retweet schnell verbreitet werden. Als dies kommt wiederum den Bürgerinnen und Bürgern zu Gute, die noch umfassender informiert werden können.

Der Twitter-Kanal trägt aber auch zu mehr Transparenz hinsichtlich des Verwaltungshandels bei und stärkt somit das Vertrauen bei der Bevölkerung. Im Sinne der Crossmedialität spielt Twitter, sowie auch die anderen Social Media-Kanäle, eine wichtige Rolle, um die Reichweite von Themen aus der Stadtverwaltung zu erhöhen.

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 Twitter-Auftritts

Das Twitter-Profil der Stadtverwaltung ist unter https://twitter.com/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. Durch die begrenzte Zahl an Zeichen (maximal 280 Zeichen), die in jedem Tweet vorkommen darf, wird zu tiefergehenden Informationen stets weiterverlinkt. Dies geschieht meist auf die www.ludwigshafen.de.

Twitter-Kanal als Informationsquelle

Um auch diese Inhalte jeder und jedem zugänglich zu machen, sind die Informationen auf dem Twitter-Kanal frei abrufbar. Angemeldete Nutzerinnen und Nutzer haben die Möglichkeit, Tweets der Stadtverwaltung mit einem eigenen Tweet zu kommentieren. Das Redaktionsteam behält sich vor, im Namen der Stadtverwaltung auf Fragen oder Anmerkungen in kommentierenden Tweets einzugehen und entsprechend zu beantworten. Allerdings ist der Twitter-Account 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 das bereits bestehende Informations-Angebot auf der www.ludwigshafen.de verwiesen.

Zusätzlich zur Kommentarfunktion per Tweet, haben die Nutzerinnen und Nutzer die Möglichkeit, Direktnachrichten an den Twitter-Account 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.

1. 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 (twitter@ludwigshafen.de) geschaltet, über die Userinnen und User gezielt Fragen stellen können und die werktäglich abgerufen wird. Alle Informationen sind direkt auf dem Twitter-Account im Profil und auf der www.ludwigshafen.de verortet. Hier sind auch die entsprechenden Ansprechpersonen zu finden.

Anbieterin 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 Jutta Steinruck.

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 Twitter 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 Twitter 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 des Twitter-Accounts 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 Twitter 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 plant regelmäßig auf dem Twitter-Account die Bürgerinnen und Bürger zu Risiken und für ihr Recht auf informationelle Selbstbestimmung zu sensibilisieren. Bei Änderungen den jeweiligen Datenschutz- und Sicherheitseinstellungen in genannten Bereichen werden die Nutzerinnen und Nutz informiert.

8. Veröffentlichung

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