

Konzept des Instagram-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 Instagram vertreten. Zusammen mit den städtischen Facebook-, Twitter- 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.

Der städtische Instagram-Kanal spricht besonders jüngere Zielgruppen an, die durch andere Social Media-Kanäle und städtische Informations-Medien nur schwer zu erreichen sind. Doch auch gerade in diesen Zielgruppen ist es wichtig, dass wichtige Hinweise und Informationen bereitgestellt werden können. Dies ist besonders in Krisenfällen (z.B. Großbrandschadensereignisse, Informationen zu Pandemie-Geschehen) wichtig, um möglichst viele Menschen zu erreichen. Zusammen mit der www.ludwigshafen.de als Online-Ankermedium, auf dem auch ein Linktree für weiterführende Informationen sorgt, dient der Instagram-Kanal als wichtige und vertrauenswürdige Informationsquelle.

Instagram bietet eine Vielzahl von Möglichkeiten, um Informationen zielgruppengerecht aufzubereiten und verständlich zu erklären. Die Nutzung der Story-Funktion schafft zudem Interesse und ebnet so den Weg zur Verbreitung von Informationen.

Auch zur Personalgewinnung ist Instagram ein geeigneter Kanal. Gerade Auszubildende und Studenten mit Dualen Studien sind bei der Stadtverwaltung Ludwigshafen gesucht und herzlich willkommen. Der demografische Wandel macht es für die Stadtverwaltung notwendig, auch abseits von klassischen Print-Anzeigen und Online-Portalen nach Nachwuchskräften zu suchen. Durch attraktiv-gestaltete Beiträge mit Stellenangeboten kann so Interesse geweckt werden.

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

2. Beschreibung des Instagram-Auftritts

Das Instagram-Profil der Stadtverwaltung ist unter <https://www.instagram.com/stadt.ludwigshafen> 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. Zudem zeigt die Stadtverwaltung durch die Nutzung der Story-Funktion und das Posten von interessanten Fotos und Kurzvideos im Feed eine neue Seite der Verwaltung.

Angemeldete Nutzerinnen und Nutzer haben die Möglichkeit, Beiträge und Storys anzusehen, zu kommentieren und zu liken. Das Redaktionsteam behält sich vor, im Namen der Stadtverwaltung auf Fragen oder Anmerkungen in Kommentaren einzugehen und entsprechend zu beantworten. Allerdings ist der Instagram-Account der Stadtverwaltung ausdrücklich keine Bürger-Beteiligungsplattform oder 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 www.ludwigshafen.de verwiesen.

Zusätzlich zur Kommentarfunktion haben die Nutzerinnen und Nutzer die Möglichkeit, Direktnachrichten an den Instagram-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.

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 sind in der Instagram-Bio mit Links auf die www.ludwigshafen.de verortet. Hier sind auch die entsprechenden Ansprechpartner zu finden. Außerdem findet sich hier ein weiterführender Link zu ausführlichen Informationen.

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 Instagram-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 Instagram 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 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 Instagram-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.