

Soziale Netzwerke, Soziale Medien bzw. Social Media – was ist darunter zu verstehen?

Soziale Medien sind virtuelle Gemeinschaften im Internet, deren Mitglieder sich auf verschiedenen Plattformen miteinander vernetzen, kommunizieren und interagieren. Personen des privaten und öffentlichen Lebens ebenso wie Unternehmen können sich dort mit persönlichen Profilen präsentieren und eigene Inhalte generieren.

Entstanden sind soziale Netzwerke im Zuge des digitalen Wandels der letzten Jahrzehnte, mit dem zahlreiche neue Kommunikations- und Medientechnologien entwickelt wurden. Dadurch hat sich die Art und Weise, wie Menschen kommunizieren, arbeiten und sich informieren, massiv verändert.

Digitalen Medien haben sich innerhalb kurzer Zeit etabliert und nehmen einen hohen Stellenwert in der Gesellschaft ein. Dabei laufen sie analogen, älteren Medienformen zunehmend den Rang ab. Die Auflagen für Printmedien sind weltweit rückläufig, während die Zahl der Online-Medien immer weiter boomt.

Warum nutzt die Stadt Worms Social-Media-Dienste?

Soziale Netzwerke sind aus dem privaten sowie beruflichen Leben kaum mehr wegzudenken. Sie sind fest in unseren Alltag integriert. Einer Studie zufolge nutzten im Jahr 2020 allein in Deutschland rund 66 Millionen Menschen soziale Medien – also knapp 80% der Deutschen. Die Social-Media-User haben im Durchschnitt Konten auf sechs verschiedenen Plattformen. Tendenz steigend.

Aufgrund der weiten Verbreitung der sozialen Medien stellt der Einsatz von Social-Media-Plattformen für zahlreiche Unternehmen, Firmen, Organisationen und Behörden mittlerweile einen integralen Bestandteil der Gesamtkommunikation dar. Social-Media-Dienste sind längst zu relevanten, der Zeit angemessenen Informations- und Kommunikationskanälen geworden. Das gilt auch im Hinblick auf Verwaltungen.

Die aufgeführten Zahlen und Fakten sprechen eine deutliche Sprache. So ist davon auszugehen, dass auch ein größerer Teil der Wormser Bevölkerung soziale Netzwerke im Alltag verwendet. Wir sind stets bestrebt, weitere Kommunikationspotentiale zu erschließen und zu nutzen. Unser Anspruch an uns selbst: wir wollen möglichst viele Menschen - insbesondere die Wormserinnen und Wormser - erreichen. Wir wollen dort sein, wo unsere Bürgerinnen und Bürgerinnen sind – deshalb sind wir auf Social-Media aktiv.

Soziale Medien haben sich als geeignetes und effektives Sprachrohr zur Bevölkerung bewiesen. Die Aktivität in sozialen Netzwerken bietet uns als Stadtverwaltung daher die Möglichkeit, schnell und transparent zu informieren, direkten Kontakt mit den Bürgerinnen und Bürgern aufzunehmen und so mit ihnen in einen Dialog zu treten. Wir wollen Social-Media-Plattformen als weitere Kanäle für ein Bürgerfeedback nutzen. Außerdem haben sich Facebook, Instagram & Co. in der Vergangenheit als wertvolle Kommunikationsinstrumente in Krisensituationen bewährt.

Als Stadt haben wir vielfältige, größtenteils gesetzlich normierte, Veröffentlichungspflichten. Hinzu kommt der politisch erklärte Wille einer größtmöglichen Bürgerbeteiligung. Es besteht ein Cross Me-

dia-Gebot. Im Sinne einer größtmöglichen Bürgerbeteiligung gilt es deshalb zu beachten, dass die Social-Media-Dienste die bisherigen Informations- und Kommunikationsangebote der Stadt nicht ersetzen, sondern ergänzen sollen. Die Stadt gewährleistet, dass die auf Social-Media veröffentlichten Informationen stets auch auf anderen Wegen (Print, Homepage, etc.) verbreitet werden und keinesfalls ausschließlich via Social-Media.

Ziele

Die vorrangigen Ziele unserer Social-Media-Präsenz sind zusammengefasst:

- Bereitstellen von gezielten Informationen
- Transparenz
- Mehr Bürgernähe durch direkten Austausch und Interaktion
- Instrument der Krisenkommunikation
- Öffentlichkeitsarbeit
- Verbesserung des Images, Bekanntheitsgrad und Reichweite steigern
- Digitalisierung in der Verwaltung fördern
- Personalgewinnung
- Bessere Vermarktung eigener Angebote

Es gilt zu beachten, dass die sozialen Kanäle keine klassischen Bürgerdienste darstellen. Sie sind explizit nicht dafür gedacht, konkrete Bürgeranliegen zu bearbeiten. Es werden keine Verwaltungsleistungen angeboten. Dies erfolgt weiterhin über die üblichen Wege (z.B. schriftlich, über die Homepage, telefonisch).

Versand und Entgegennahme von sensiblen Daten, wie Bescheiden, Zeugnissen und Lebensläufen über öffentliche und nichtöffentliche Social-Media-Kanäle werden aus diesem Grund ausdrücklich ausgeschlossen. Ergibt sich im Bürgerdialog die Notwendigkeit des Austausches von sensiblen Daten, ist auf alternative Kanäle zu verweisen. Weisen Beiträge von Dritten auf unseren Kanäle Datenschutzverletzungen auf, sind diese durch die zuständigen Social-Media-Redakteure zu entfernen.

Zielgruppe

Zielgruppe all unserer Social-Media-Präsenzen sind die Bürgerinnen und Bürger der Stadt Worms sowie alle Menschen, die am städtischen Leben in Worms teilhaben möchten oder sich für dieses interessieren. Dazu zählen auch Touristinnen und Touristen sowie potenzielle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen.

Unser Angebot in den sozialen Netzwerken berücksichtigt diese Tatsache und ist deshalb – um möglichst viele Menschen zu erreichen – auf unterschiedlichen Social-Media-Plattformen vertreten.

Inhalte der Kommunikation

Über unsere Social-Media-Angebote veröffentlichen wir eine Auswahl aktueller Meldungen aus der Stadtverwaltung. Dazu zählen zum Beispiel:

- eigene Pressemitteilungen zu aktuellen/relevanten Themen
- die Vorstellung neuer Projekte
- städtische Kultur- und Sportveranstaltungen
- Bürgerbeteiligungsprojekte
- Allgemeine Informationen zur Verwaltung & Servicemeldungen (Öffnungszeiten, Abfallsorgung, Leistungen, Aufgaben)
- Themenangebote aus den Abteilungen
- Warnhinweise (z.B. Hochwasser)
- Stellenausschreibungen

Auf welchen Social-Media-Plattformen ist die Stadt Worms aktiv?

Facebook: Facebook ist das beliebteste soziale Netzwerk in Deutschland mit den höchsten Nutzerzahlen. Deshalb nutzt die Stadt Worms diesen Kanal, um zusätzlich über Neuigkeiten und wichtige (Service-)Meldungen sowie Projekte und Veranstaltungen der Stadt zu informieren.

Instagram: Der nach Facebook meistgenutzte Onlinedienst „Instagram“ zum Teilen von Fotos und Videos wird ergänzend zu Facebook ebenso als Kanal zur Verbreitung von Informationen, Veranstaltungen etc. rund um die Stadt genutzt.

YouTube: Auf YouTube ist die Stadtverwaltung Worms mit ihren Videos präsent.

LinkedIn: Das berufliche Netzwerk nutzt die Stadt Worms zur Darstellung der Stadtverwaltung als moderner, familienfreundlicher Arbeitgeber und zur Personalgewinnung.

TikTok: Der Großteil der Nutzer des sozialen Netzwerks TikTok gehören der Altersgruppe der 14- bis 24-Jährigen an. Hier ist die Stadtverwaltung mit Kurzclips präsent, um sich als Ausbildungsbetrieb bekannter zu machen und Nachwuchskräfte für die eigenen Ausbildungs- und dualen Studiengänge zu gewinnen.

Verantwortlichkeiten für die redaktionelle/technische Betreuung

Die offizielle Facebook und Instagram Seite der Stadt Worms wird zentral von der Abteilung 1.02 Presse- und Öffentlichkeitsarbeit gesteuert und weiterentwickelt. Dies erfolgt in Zusammenarbeit mit dem Web-Infrastrukturmanagement (Internetredaktion), die auch bei der technischen Betreuung unterstützen.

Weitere Angebote der Stadt Worms in den sozialen Netzwerken werden in regelmäßiger Abstimmung mit der Pressestelle von den verschiedenen zuständigen Bereichen innerhalb des Konzerns Stadt Worms (Stadtverwaltung & Gesellschaften) betreut.

Facebook-Seiten der Kernverwaltung:

- Stadt Worms und Feuerwehr Worms (Pressestelle)
- Touristik Worms (Tourist Information/Bereich 7)
- Museum der Stadt Worms im Andreasstift (Museen/Bereich 9)

- Lucie-Kölsch-Musikschule der Stadt Worms (Musikschule/Bereich 4)
- Kinder- und Jugendbüro Worms (KiJub/Bereich 5)
- Umwelt Klima Worms (Umweltabteilung/Bereich 3)
- Grüne Schiene (ESF-Bundesprogramm BIWAQ/Bereich 5)

Facebook-Seiten der Gesellschaften:

- Tiergarten Worms (Tiergarten Worms gGmbH)
- Wormser Sportbäder (Freizeitbetriebe Worms GmbH)
- Backfischfest (Kultur und Veranstaltungen GmbH Worms, kurz: KVG)
- Das Wormser (KVG)
- Nibelungen-Festspiele Worms (KVG)
- Worms: Jazz & Joy (KVG)
- Spectaculum Worms (KVG)
- Nibelungenmuseum Worms (KVG)
- Wormser Rocknacht (KVG)
- Worms Verlag (KVG)
- Nibelungen Weihnacht (KVG/Pressestelle)

Instagram-Seiten der Kernverwaltung:

- Stadt Worms (Pressestelle)
- Touristik Worms (Tourist Information/Bereich 7)
- Museum der Stadt Worms im Andreasstift (Museen/Bereich 9)
- Lucie-Kölsch-Musikschule der Stadt Worms (Musikschule/Bereich 4)
- Volkshochschule Worms (Volkshochschule/Bereich 4)
- Grüne Schiene (ESF-Bundesprogramm BIWAQ/Bereich 5)
- Umwelt Klima Worms (Umweltabteilung/Bereich 3)

Instagram-Seiten der Gesellschaften:

- Tiergarten Worms (Tiergarten Worms gGmbH)
- Wormser Sportbäder (Freizeitbetriebe Worms GmbH)
- Das Wormser (KVG)
- Nibelungen-Festspiele Worms (KVG)
- Worms: Jazz & Joy (KVG)
- Backfischfest (KVG)
- Spectaculum Worms (KVG)

Berufliche Netzwerk-Seiten der Kernverwaltung:

- LinkedIn Stadt Worms (Pressestelle/Bereich 1)

TikTok-Seiten der Kernverwaltung:

- Ausbildung Stadt Worms (Pressestelle/ Digital Trendteam Marketing GmbH)

Ansprechpartnerin für Fragen bezüglich der Social-Media-Dienste der Stadt Worms:

Margaretha Mohr

Social-Media-Managerin der Stadt Worms

Marktplatz 2

67547 Worms

E-Mail: margaretha.mohr@worms.de

Der Aufbau und ein Organigramm des Konzerns Stadt Worms sind auf www.worms.de abrufbar.

Alternative Informations- und Kommunikationswege

Die Nutzung von Facebook & Co. ist nicht erforderlich, um mit uns in Kontakt zu treten, oder unsere Informationen zu erhalten. Informationen, die wir über diese Dienste veröffentlichen, können in gleicher oder ähnlicher Form auch auf unserer städtischen Homepage abgerufen werden: www.worms.de

Dort findet man nicht nur alle wichtigen Informationen rund um die Stadtverwaltung, es werden auch alle städtischen Pressemitteilungen veröffentlicht. Mängel und Schäden können direkt unter www.anliegen-worms.de gemeldet werden.

Unter www.worms-erleben.de informiert die Stadt Worms über sämtliche touristischen Angebote, Kultur/Geschichte und Veranstaltungen.

Öffentliche Bekanntmachungen werden im Amtsblatt der Stadt Worms veröffentlicht. Das Blatt geht allen Haushalten kostenlos zu. Im Internet finden sich die einzelnen Ausgaben auf worms.de, Stichwort „Amtsblatt“.

Darüber hinaus können Sie über das Kontaktformular auf www.worms.de oder per E-Mail an info@worms.de und pressestelle@worms.de jederzeit mit uns in Kontakt treten.

Netiquette

Im Sinne einer sachlichen Kommunikation und einem respektvollen Miteinander auf den sozialen Medien, bitten wir Social-Media-User, einige Punkte zum Thema Netiquette und Kommentar-Richtlinien zu beachten, zu finden im Impressum auf www.worms.de. Dort finden Sie auch ausführliche Datenschutzinformationen, diese bedürfen besonderer Beachtung.

Ansprechpartner für Datenschutz:

Stadtverwaltung Worms
Behördlicher Datenschutzbeauftragter der Stadt Worms
Daniel Hessinger
Marktplatz 2
67547 Worms
E-Mail: datenschutz@worms.de

Dieses Social-Media-Konzept überprüfen wir anlassbezogen oder spätestens nach zwei Jahren auf Erforderlichkeit und Ausmaß der Nutzung der einzelnen Dienste.

Stand November 2022