

Social Media-Konzept der Stadt Trier: Twitter-Kanal

Stand: 7.2.2020

Die Stadt Trier betreibt seit Februar 2019 unter www.twitter.com/Stadt_Trier einen Informationskanal.

Sinn und Zweck:

Die Stadt Trier betreibt einen Informationskanal im Microblogging-Dienst Twitter. Mittels Twitter können kurze Textbotschaften in Echtzeit verschickt werden, die in ihrer Form an die Telegramme früherer Zeiten erinnern. Diese Botschaften sind maximal 280 Zeichen lang, es können auch Bilder und Videos verschickt werden. Genutzt werden kann Twitter von Privatpersonen ebenso wie von Organisationen, Firmen und Institutionen.

Sinn der städtischen Kommunikation auf Twitter ist, aktuelle Informationen aus der Verwaltung und dem Rat der Stadt Trier schnell zu verbreiten und Zielgruppen zu erreichen, die über die klassischen aktiven Kommunikationskanäle des Rathauses nicht erreicht werden. Über das Monitoring der Inhalte auf Twitter soll zudem festgestellt werden, ob es Ereignisse oder Diskussionen gibt, die ein städtisches Handeln im Sinne der Bürgerinnen und Bürger notwendig machen.

Aus Sicht des Amtes für Presse und Kommunikation ist die Kommunikation über Twitter vor allem aus zwei Gründen erforderlich:

Schnelligkeit der Kommunikation: Das Netzwerk ist aufgrund seines Echtzeitbetriebs besonders geeignet für schnelle Kommunikation in Krisen- oder Katastrophenfällen. Pressemitteilungen, die die Stadt Trier über die Internetseite www.trier.de oder den damit verbundenen Newsletter verbreitet, brauchen von der Erstellung bis zur Veröffentlichung aufgrund der Serverstruktur und der CMS-Verarbeitung in der Regel mindestens 20 Minuten. Twitter-Nachrichten sind innerhalb von wenigen Sekunden online. Eine derart schnelle Möglichkeit, wichtige Nachrichten an Journalisten, Multiplikatoren und direkt an die Bürger zu kommunizieren, gab es vor der Twitter-Nutzung Anfang 2019 über die bestehenden Kommunikationskanäle des Rathauses nicht.

Medienwandel: Das Aufkommen und die steigende Bedeutung des Social Webs und der Sozialen Netzwerke haben die Kommunikationslandschaft nachhaltig verändert. 90,3 Prozent der Deutschen (ab 14 Jahren) waren laut ARD-ZDF-Onlinestudie 2018 online; das sind 63,3 Millionen Menschen. Alle bisher genutzten Kommunikationsinstrumente des Presseamtes richteten sich entweder an eine eng umgrenzte Zielgruppe (Journalisten im Sinne des Presserechts) oder aber ihr Kommunikationsmodus war Publikation (Rathaus Zeitung und Webseite). Das ist problematisch mit Blick darauf, dass das Internet und besonders das Social Web sich in sehr kurzer Zeit gesellschaftlich etabliert haben und vor allem für jüngere Menschen, aber auch einen stetig wachsenden Teil von älteren selbstverständlicher Teil des Medienrepertoires sind. Parallel dazu nimmt die Reichweite der klassischen Printmedien ab und bestimmte Zielgruppen decken ihren Informationsbedarf beinahe ausschließlich über das Internet und das Social Web. Der Twitter-Kanal ist ein Weg für das Rathaus, auch in diesen neu entstandenen kommunikativen Räumen präsent und im Kontakt mit Bürgerinnen und Bürgern zu sein.

Vorgesehene Inhalte:

Die Stadt Trier kommuniziert über Twitter vor allem aktuelle Nachrichten aus der Verwaltung oder dem Stadtrat und dessen Ausschüssen, die wichtig für die Bürgerinnen und Bürger der Stadt oder für Interessierte aus Politik und Medien außerhalb Triers sind. Das können Beschlüsse aus den Gremien sein, Servicemeldungen beispielsweise über städtische Baustellen, Umleitungen oder Öffnungszeiten von Ämtern oder über krisenhafte Ereignisse, die eine schnelle Kommunikation nötig machen (zum Beispiel Unwetter, Hochwasser, Großbrand).

Teil der Kommunikation sind auch Hinweise auf Veranstaltungen der Stadt oder städtischer Institutionen (zum Beispiel VHS, Theater). Das Netzwerk kann zudem genutzt werden, um das Personalamt bei der Suche nach Fachkräften über Imagestärkung der Verwaltung oder die Verbreitung von städtischen Stellengesuchen zu unterstützen.

Die Kommunikation läuft in der Regel entweder über die direkte Zusammenfassung der Nachrichten im 280-Zeichen-Tweet mit oder ohne Bildern, Videos oder .gifs sowie über Verlinkung von Inhalten der städtischen Homepage www.trier.de. Tweets anderer städtischer Institutionen, anderer Behörden oder anderer Twitter-User können retweetet werden, wenn dies im Sinne der städtischen Kommunikation sinnvoll erscheint.

Zielgruppe:

Die Zahl der aktiven Nutzer von Twitter belief sich 2018 auf 326 Millionen, ein Großteil nutzt Twitter mobil (83 Prozent). In Deutschland nutzten 2018 1,8 Millionen Menschen Twitter wöchentlich, rund 600.000 Nutzer sind täglich bei Twitter unterwegs. Damit gehört Twitter im Vergleich zu Facebook und Co. zu den kleineren Netzwerken. Trotzdem spielt Twitter eine besondere Rolle im Kommunikationsmix. Durch seine starke Verbreitung bei Multiplikatoren, Entscheidern und Prominenten aus Politik und Gesellschaft erreichen dort verbreitete Nachrichten hohe Aufmerksamkeit. Mit dem Twitter-Kanal kann die Stadt Trier diese Multiplikatoren schnell und unkompliziert erreichen. Zielgruppe sind auch Journalistinnen und Journalisten, die die städtischen Pressemitteilungen nicht abonniert haben. Mit Twitter lassen sich zudem Bürgerinnen und Bürger ansprechen, die jünger, oft höher gebildet und internetaffin sind und tendenziell über ein Verbreitungsorgan wie die Rathaus Zeitung oder klassische Medienkanäle nicht oder nur selten angesprochen werden.

Interaktionsmöglichkeiten:

Twitter-Nachrichten der Stadt Trier lassen sich über die Adresse www.twitter.com/Stadt_Trier ohne Registrierung mitverfolgen. Lediglich für die Interaktion mit dem Twitter-Kanal, also Kommentierung oder das Liken oder das Mitverfolgen von Kommentaren anderer Twitter-Nutzer muss eine Anmeldung mit einem Twitter-Account erfolgen.

Redaktionelle Betreuung / Impressum

Verantwortlich nach Telemediengesetz (TMG):

Rathaus der Stadt Trier

Der Oberbürgermeister

Wolfram Leibe

Am Augustinerhof

54290 Trier

Telefon 0651/718-0

Telefax 0651/718-4100

E-Mail: Kontaktformular

Umsatzsteuer-ID: DE149876342

Die technische und redaktionelle Betreuung des Twitter-Kanals obliegt dem zentral für Kommunikation im Rathaus der Stadt Trier zuständigen Amt für Presse und Kommunikation. Es kann für einzelne Nachrichten Mitarbeiter anderer städtischer Ämter oder Beteiligungen der Stadt fallweise hinzuziehen.

Verantwortlich für die redaktionelle Betreuung und zuständige Ansprechpartner für Fragen von Nutzerinnen und Nutzern sind Amtsleiter Michael Schmitz (Telefon: 0651/718-1130) oder Stellvertreter Ernst Mettlach (0651/718-1131).

Im Profil der Twitterseite Stadt_Trier wird auf das Impressum auf www.trier.de/impressum/ verlinkt und kenntlich gemacht, dass das Presseamt für die Tweets verantwortlich ist.

Die Betreuung der Twitter-Seite und das Monitoring geschehen auch außerhalb der Geschäftszeiten der Verwaltung – ohne dass daraus ein Anspruch auf direkte Reaktionen 24/7 für Bürgerinnen und Bürger erwachsen kann.

Datenschutz:

Die Datenschutzerklärung der Stadt Trier finden Sie unter: <https://trier.de/datenschutz/>

Kontaktdaten der Datenschutzbeauftragten

Die Stadt Trier hat eine behördliche Datenschutzbeauftragte bestellt, die die Dienststellen der Stadtverwaltung bei der Sicherstellung des Datenschutzes unterstützt.

Datenschutzbeauftragte der Stadtverwaltung Trier

Am Augustinerhof

54290 Trier

Telefon: 0651/718-0

datenschutz(at)trier.de

Beschwerderecht bei einer Aufsichtsbehörde

Der Landesbeauftragte für den Datenschutz Rheinland-Pfalz kontrolliert die öffentlichen Stellen in Rheinland-Pfalz in Bezug auf die Einhaltung der Datenschutzgesetze und anderer Vorschriften über den Datenschutz. Außerdem geht er Beschwerden von Bürgern nach.

Der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Rheinland-Pfalz
Postfach 30 40
55020 Mainz
Telefon: 06131/208-2449
Fax: 06131/208-2497
E-Mail: [poststelle\(at\)datenschutz.rlp.de](mailto:poststelle(at)datenschutz.rlp.de)

Hinweis auf alternative Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten:

Über den Twitter-Kanal der Stadt Trier werden Informationen verbreitet, die entweder bereits im Vorhinein oder im Nachgang auch auf der Homepage der Stadt Trier unter www.trier.de ohne Anmeldung oder/und in der kostenlos allen Haushalten in Trier zugestellten Rathaus Zeitung zugänglich gemacht werden. Auch die Rathaus Zeitung ist online abrufbar unter www.trier.de/rathauszeitung.

Angemeldete Twitter-Nutzerinnen und Nutzer können über die Präsenz der Stadt Trier über das Amt für Presse und Kommunikation in Kontakt mit der Stadtverwaltung treten. Für Nutzerinnen und Nutzer, die sich nicht bei Twitter anmelden wollen, sind Kontaktmöglichkeiten mit der Verwaltung unter www.trier.de/kontakt/ dargestellt.

Bürgerinnen und Bürger, die der Verwaltung Anregungen geben wollen, können dies überdies über das Portal www.trier-mitgestalten.de tun.

Veröffentlichung und Evaluierung

Das Amt für Presse und Kommunikation prüft jährlich, ob und wie erfolgreich die angestrebten Kommunikationsziele mit dem Twitter-Kanal erreicht werden. Das Social-Media-Konzept für Twitter wird auf der Homepage der Stadt unter www.trier.de/twitter der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt.