

## SOZIALE NETZWERKE BZW. SOZIALE MEDIEN / SOCIAL MEDIA – WAS IST DAS EIGENTLICH?

Soziale Medien sind virtuelle Gemeinschaften im Internet, deren Mitglieder sich auf verschiedenen Plattformen miteinander vernetzen, kommunizieren und interagieren. Jeder kann sich dort mit einem eigenen Profil registrieren und eigene Inhalte generieren – ob Personen des privaten und öffentlichen Lebens, Unternehmen, Vereine, Organisationen oder Behörden.

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

Innerhalb kurzer Zeit haben sich digitale Medien etabliert und nehmen heute 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?

Soziale Netzwerke sind aus dem privaten sowie beruflichen Leben kaum mehr wegzudenken; sie sind fest in den Alltag der Gesellschaft integriert. Immer mehr und mehr Menschen nutzen Social Media zu Informationszwecken, für die Kontaktpflege oder zur Unterhaltung. Mit dem Eintritt von Facebook auf dem deutschen Markt im Jahr 2008 hat eine rasante Entwicklung begonnen, die immer noch anhält.

Verschiedene Studien zeigen, dass mehr als 50 Millionen Deutsche soziale Medien nutzen, im Durchschnitt bis zu 2 Stunden täglich. Die meistgenutzten Plattformen in Deutschland sind neben Whats App und Facebook zum Beispiel Instagram, YouTube, Snapchat und TikTok. Jährlich kommen neue soziale Netzwerke hinzu.

Aufgrund der weiten Verbreitung 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 Stadtverwaltungen. Die aufgeführten Fakten sowie der stetige Zuwachs bei der Social-Media-Nutzung sprechen eine deutliche Sprache: so ist auch ein großer Teil der Wormser Bevölkerung auf sozialen Netzwerken wie Facebook und Instagram unterwegs.

Wir als Stadtverwaltung sind stets bestrebt, weitere Kommunikationspotentiale zu erschließen. Unser Anspruch an uns selbst: wir wollen möglichst viele Menschen erreichen – in erster Linie die Wormser Bürgerschaft. Wir wollen dort sein, wo unsere Bürgerinnen und Bürgerinnen sind – deshalb sind wir auch 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 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. Hinzukommen das Bestehen eines Cross-Media-Gebots und der politisch erklärte Wille einer größtmöglichen Bürgerbeteiligung. Deshalb gilt es zu beachten, dass die Social-Media-Dienste die bisherigen Informations- und Kommunikationsangebote der Stadt Worms nicht ersetzen, sondern ergänzen. Wir legen großen Wert darauf, die auf Social Media veröffentlichten Informationen in der Regel auch auf anderen Wegen (Print, Homepage, etc.) zu verbreiten.

## ZIELE

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

- Bereitstellen eines breiten Themenmix aus der Verwaltung
- Über wichtige und relevante rund um das Stadtgeschehen informieren
- Transparenz zeigen
- Der Verwaltung ein Gesicht bzw. viele Gesichter (Mitarbeiterschaft) geben

- Einblicke in die Arbeit der Verwaltung
- Mehr Bürgernähe durch direkten Austausch und Interaktion
- Außenwahrnehmung positiv prägen
- Bekanntheitsgrad und Reichweite steigern
- Personalgewinnung
- Instrument der Krisenkommunikation
- Bessere Vermarktung eigener Angebote
- Digitalisierung in der Verwaltung fördern

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 Touristen sowie potenzielle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Zielgruppe umfasst alle von Jung bis Alt.

Unser Angebot in den sozialen Netzwerken berücksichtigt diese Tatsache, weshalb wir – um möglichst viele Menschen verschiedenen Alters zu erreichen – auf unterschiedlichen Social-Media-Plattformen vertreten sind.

## INHALTE DER KOMMUNIKATION

Hinter unserer Kommunikationsstrategie für Social Media steht die Intention, die Gesamtheit der Verwaltung mit ihrem breiten Themenspektrum und ihren ver-

schiedenen Bereichen abzubilden. Deshalb veröffentlichen wir über unsere Social-Media-Kanäle eine möglichst breitgefächerte Auswahl aktueller Meldungen und Themen aus der Stadtverwaltung.

Dazu zählen zum Beispiel:

- Themenangebote aus den Abteilungen
  - ➔ Vorstellung der Arbeit und Menschen aus den verschiedenen Bereichen, Abteilungen und Gesellschaften
- Eigene Mitteilungen zu aktuellen/relevanten Themen, neuen Projekten
- Städtische Kultur- und Sportveranstaltungen
- Bürgerbeteiligungsprojekte
- Allgemeine Informationen zur Verwaltung & Servicemeldungen (Öffnungszeiten, Dienstleistungen, Baustellen etc.)
- Warnhinweise (z.B. Unwetter)
- Jobangebote

Der Öffentliche Dienst ist ein Dienst an der Gesellschaft. Er ist kein Selbstzweck. Wir als Stadtverwaltung müssen sagen, was wir tun und warum wir es tun. Wir müssen erklären, vermitteln und vor allem zuhören.

## AUF WELCHEN SOCIAL-MEDIA-PLATTFORMEN IST DIE STADT WORMS AKTIV?

In der Regel sind Social-Media-Nutzer in Deutschland im Alter zwischen 14 und 70 Jahren und verfügen über 5 bis 6 verschiedene Accounts.

**Facebook:** Facebook ist immer noch das beliebteste soziale Netzwerk in Deutschland mit den höchsten Nutzerzahlen. Deshalb nutzt die Stadt Worms diesen Kanal, um über die städtische Arbeit zu berichten und zusätzlich über Neuigkeiten, wichtige Meldungen sowie Projekte und Veranstaltungen der Stadt zu informieren. Die am stärksten vertretene Altersgruppe: 25 bis 55 Jahre.

**Instagram:** Der nach Facebook meistgenutzte Plattform in Deutschland ist Instagram. Das soziale Netzwerk hat seinen Fokus auf dem Teilen von Fotos und Videos und wird ebenso wie Facebook als Kanal zur Verbreitung von Informationen, Veranstaltungen, Neuigkeiten etc. rund um die Stadt genutzt. Die am stärksten vertretene Altersgruppe: 14 bis 35 Jahre.

**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.

**YouTube:** Auf YouTube ist die Stadtverwaltung Worms mit eigenen Videos präsent. YouTube wird genutzt von Menschen jedes Alters.

## VERANTWORTLICHKEITEN FÜR DIE REDAKTIONELLE/TECHNISCHE BETREUUNG

Der offizielle Facebook-, Instagram-, TikTok- sowie LinkedIn-Auftritt der Stadt Worms wird zentral von der Abteilung 1.02 Kommunikation und Marketing gesteuert und weiterentwickelt. Den YouTube-Account betreuen die Abteilungen 1.02 Kommunikation und Marketing und 1.05 EDV gemeinsam.

Weitere Angebote der Stadt Worms in den sozialen Netzwerken werden von den verschiedenen zuständigen Bereichen innerhalb des Konzerns Stadt Worms (Stadtverwaltung & Gesellschaften) in regelmäßiger Abstimmung mit der Abteilung 1.02 betreut.

### Facebook-Seiten der Kernverwaltung:

- Stadt Worms und Feuerwehr Worms (Kommunikation und Marketing/Bereich 1)
- Touristik Worms (Tourist Information/Bereich 7)
- Wormsliebe (Kampagnen-Seite/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)
- Adolf Kessel, Oberbürgermeister der Stadt Worms ((Kommunikation und Marketing/Bereich 1)

- Stadtbibliothek Worms (Bibliotheken/Bereich 4)

#### Facebook-Seiten der Gesellschaften:

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

#### 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 (Klimaschutzmanagement/Bereich 7)
- MOJA Worms (Mobile Jugendarbeit Worms/Kinder- und Jugendbüro/Bereich 5)
- Haus der Jugend Worms (Kinder- und Jugendbüro/Bereich 5)
- Stadtbibliothek Worms (Bibliotheken/Bereich 4)
- WormsLiebe (Kampagnen-Seite/Tourist Information/Bereich 7)

#### 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)
- KVG Worms (KVG)

Berufliche Netzwerk-Seiten der Kernverwaltung:

- LinkedIn Stadt Worms (Kommunikation und Marketing/Bereich 1)

TikTok-Seiten der Kernverwaltung:

- Ausbildung Stadt Worms (Kommunikation und Marketing/Bereich 1)

## ANSPRECHPARTNERIN FÜR SOCIAL MEDIA

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](mailto:margaretha.mohr@worms.de)

Der Aufbau und ein Organigramm des Konzerns Stadt Worms sind auf [www.worms.de](http://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](http://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](http://www.anliegen-worms.de) gemeldet werden.

Unter [www.worms-erleben.de](http://www.worms-erleben.de) informiert die Stadt Worms über sämtliche touristische 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](http://worms.de), Stichwort „Amtsblatt“.

Darüber hinaus können Sie über das Kontaktformular auf [www.worms.de](http://www.worms.de) oder per E-Mail an [info@worms.de](mailto:info@worms.de) und [pressestelle@worms.de](mailto: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](http://www.worms.de). Dort finden Sie auch ausführliche Datenschutzinformationen, diese bedürfen besonderer Beachtung.

## ANSPRECHPARTNER FÜR DATENSCHUTZ

Sascha Mahler

Hanna Heinzmann

Datenschutz- und Informationssicherheitsbeauftragte/r

Ludwigsplatz 5

67547 Worms

E-Mail: [datenschutz@worms.de](mailto: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 April 2025