



schriftliche Antwort zur Anfrage-Nr. VII-F-09268-AW-01

Status: öffentlich

Eingereicht von:
Oberbürgermeister

Betreff:
Nutzung sozialer Medien durch die Stadtverwaltung

Beratungsfolge (Änderungen vorbehalten):
Gremium

Ratsversammlung

Voraussichtlicher
Sitzungstermin

15.11.2023

Zuständigkeit

schriftliche
Beantwortung

Sachverhalt

- 1. Auf welchen Plattformen ist die Stadtverwaltung vertreten und sind diesbezüglich Änderungen geplant, insbesondere, wenn beispielsweise die Plattform X ihr gebührenpflichtiges Modell erweitern würde?**

Facebook, Instagram, X, LinkedIn (Personalamt als Arbeitgeber und Dezernat VIII mit Wirtschaftsthemen)

Aktuell zahlt die Stadt keine Abo-Gebühren an X und hat dies auch nicht vor. Die Stadtverwaltung beobachtet Alternativen wie Mastodon und BlueSky, um eventuell neue Plattformen frühzeitig zu erschließen. Momentan stellen diese wegen der sehr geringen Verbreitung keine wirkliche Alternative zu X da. Die Plattform X hat sich vor allem in der Krisenkommunikation (Naturkatastrophen, Großschadenslagen) bewährt.

- 2. Wie schätzt die Stadtverwaltung insgesamt die Kommunikation mit den Einwohnern über die sozialen Medien ein und wie ist die Resonanz zu dem bisher umgesetzten Angebot?**

Social Media ist zu einem unverzichtbaren Bestandteil im Kommunikations-Mix der Stadtverwaltung geworden. Über die verschiedenen Plattformen erreicht die Stadt Bürgerinnen und Bürger/-innen aller Altersklassen, Akteure und Multiplikatoren sowie Journalisten und Medienhäuser.

Viele Menschen wenden sich mit direkten Nachfragen zu Themen der Stadtverwaltung, z. B. zu Baustellen, bürokratischen Vorgängen, Terminen, Verständnisfragen zu gesetzlichen Bestimmungen etc. über die sozialen Medien an die Stadtverwaltung.

Viele Bürger/-innen nutzen vor allem X, um auf Missstände (illegale Müllhalden, Verstöße im ruhenden Verkehr, unklare Beschilderungen, defekte Ampeln etc.) aufmerksam zu machen und auf kurzem Weg um Klärung und Hilfe zu bitten. Alles in allem ist die Resonanz auf unsere Social Media-Kanäle sehr gut. Bei X und Instagram hat die Stadtverwaltung jeweils rund 90.000 Follower, bei Facebook sind es rund 30.000. Die Kanäle wachsen, Kommentare und Anfragen sind stets hoch. Einzelne Posts erreichen mehr als 100.000 Personen.

Ein Verzicht auf soziale Medien, wie es im Zusammenhang mit dem Datenschutz bundesweit diskutiert wird, wäre für die kommunale Kommunikation katastrophal. Auf einen Schlag würde die städtische Kommunikation einen Großteil ihrer Reichweite verlieren, in Krisen- und Katastrophenfällen wäre die Kommune handlungsunfähig und könnte Falschnachrichten

nichts entgegensetzen.

3. Wie geht die Stadtverwaltung als Betreiberin von Seiten auf sozialen Netzwerken mit Hasskommentaren und weiteren strafrechtlich relevanten Inhalten um? Welches regelhafte Vorgehen hat die Stadtverwaltung für solche Fälle vorgesehen?

Die Stadtverwaltung moderiert die Kommentare innerhalb der Bürozeiten und hat in der Netiquette festgelegt, welche Inhalte toleriert werden und welche nicht. Hasskommentare werden zeitnah gelöscht. Eindeutig strafrechtlich relevante Inhalte wurden und werden zur Anzeige gebracht.

Anlage/n

Keine