



schriftliche Antwort zur Anfrage-Nr. VII-F-09453-AW-01

Status: öffentlich

Eingereicht von:
Dezernat Stadtentwicklung und Bau

Betreff:
Twitter-Account der Leipziger Verkehrsbetriebe

Beratungsfolge (Änderungen vorbehalten):
Gremium

Voraussichtlicher
Sitzungstermin

Zuständigkeit

Ratsversammlung

13.12.2023

schriftliche
Beantwortung

Sachverhalt

- 1. Wurde im Vorhinein zu dieser Entscheidung das Gespräch mit den Nutzern auf Twitter gesucht, um die Ansicht derer, die das Profil der LVB dort nutzen, zu erfahren? Wurde ggf. sogar eine (bei Twitter als Option mögliche) Umfrage gemacht? Wann wurde letztmalig ermittelt, auf welchen Kommunikationswegen die Nutzer des ÖPNV in Leipzig bevorzugt mit der LVB in Kontakt treten möchten?**

Die Entscheidung welche Kommunikationswege die LVB nutzen und anbieten wird zum einen basierend auf der unternehmensstrategischen Ausrichtung und zum anderen in Abhängigkeit und Abwägung der Kundenbedürfnisse getroffen. Die quantitativen Daten wie beispielsweise Beitragsreichweiten untermauern diese Entscheidung.

- 2. Die LVB schreiben, ein Netzwerk wie Twitter "passe" nicht zu ihnen und verweist auf Profile bei Facebook und Instagram (beides Meta-Konzern). Mark Zuckerberg, Gründer und CEO von Meta, vertritt den Standpunkt, dass Betreiber von sozialen Plattformen keine "Schiedsrichterfunktion" über den Wahrheitsgehalt dessen, was Menschen online sagten, einnehmen sollten. Facebook galt zu den Hochzeiten der Corona-Pandemie als Hochburg von Verschwörungstheoretikern. Instagram steht in dem Ruf, einen unrealistischen Lifestyle zu propagieren und das Selbstbild junger Frauen zu beschädigen. Warum ist der Verbleib auf Instagram und Facebook unproblematisch?**

Der LVB ist bewusst, dass soziale Netzwerke insgesamt nicht frei von Kritik sind und Hassrede ist ein alltägliches Problem im Internet. Der entscheidende Unterschied von X zu Meta (FB/Instagram) ist, dass Meta Probleme wie Hatespeech, Rassismus etc. versucht zu bekämpfen mit verschiedenen Maßnahmen, während das bei X nicht mehr zu erwarten ist.

- 3. Bereits zu den gesellschaftlich und politisch schwierigen Zeiten 2015 (Flüchtlingswelle) und 2020/2021 (Corona-Pandemie) waren die sozialen Netzwerke natürlich ein Ort des Austauschs zwischen Menschen und wurden von einigen dieser Leute zur Verbreitung fragwürdiger Inhalte benutzt. Inwiefern unterscheidet sich die Situation zum damaligen Zeitpunkt von der durch die LVB**

jetzt wahrgenommenen Situation? Aus welchen Gründen 2/2 entschied sich die LVB damals, diese Plattformen nicht zu verlassen?

Wie die Antworten auf die aktuellen Rückfragen belegen, war der Rückzug von Twitter/X keine leichtfertige und spontane Entscheidung. Die LVB haben die Entwicklungen lange beobachtet, Argumente für und gegen einen Verbleib sorgfältig abgewogen und schlussendlich jetzt die Entscheidung für einen Rückzug getroffen. Die alternativen Informationsmöglichkeiten insbesondere in der App LeipzigMOVE, die Fahrplanauskünfte mit Echtzeitdaten und aktuellen Störungshinweisen liefert, werden - mit aktuell rd. 150.000 aktiven monatlichen Nutzern - sehr gut angenommen.

- 4. Da wie oben ausgeführt, beispielsweise das Telefon auch für unerwünschte Handlungen und zur Verbreitung beispielsweise von "Falschinformationen, Verschwörungserzählungen und Hetze" genutzt werden kann, in Microsoft Word Erpresserbriefe geschrieben oder mittels Visa-Kreditkarten Betrugereien im großen Stile begangen werden können: Würden sich die LVB auch von der Zusammenarbeit mit solchen Unternehmen trennen?**

Die LVB wählen ihre Geschäftspartner verantwortungsbewusst aus.

- 5. Die LVB stehen nicht in dem Ruf, einen besonders guten Kundenservice zu bieten. Das Twitterprofil wurde daher von vielen Nutzern verwendet, um Daten zu Umleitungen, Verkehrsstörungen und Unfallgeschehen in Echtzeit abzurufen. Hierzu wird nun auf die App "Move" verwiesen, welche laut Nutzern keine Echtzeitinformationen liefert, Baustellen nicht anzeigt und über Umleitungen nicht informiert. Zudem wird sie nur konzerngebunden für Google- oder Apple-basierte App-Stores angeboten und ist nicht als freie oder quelloffene Software erhältlich. Welche Nachbesserungen an der App sind innerhalb der nächsten drei Monate in diesem Bereich zu erwarten? Wann wird die App plattformunabhängig für alle (!) Nutzer erhältlich sein?**

Die Störungs- und Umleitungsinformationen in allen Online-Diensten der LVB werden aus ein und der selben Datenquelle gespeist und gleichzeitig veröffentlicht. So stimmen die Echtzeitdaten in der Fahrplanauskunft und unter www.L.de/v sowie die in LeipzigMOVE unter dem Link "Verkehrsinfos" (im unteren Teil der Startseite) angezeigten Meldungen eins zu eins überein. Ebenso verhielt es sich bisher mit den über X (vormals Twitter) veröffentlichten Meldungen. Die App LeipzigMOVE wird stetig weiterentwickelt und basierend auf Kundenfeedback stets weiter optimiert. Die LVB sind auch in diesem Jahr wieder Service Champion geworden (<https://www.lvz.de/lokales/leipzig/lvb-und-leipziger-messe-beim-service-auf-platz-eins-LDRUD3TW5FD5TI24XLZNZ7JHRE.html>), was darauf schließen lässt, dass der Kundenservice zumindest aus externer fachlicher Perspektive besser bewertet wird, als in der Anfrage behauptet.

- 6. Wo werden künftig maschinell auswertbare Daten zur Häufigkeit von Störungsgründen zur Verfügung stehen? Welchen Optionen bieten die LVB künftig, mit ihnen in einen öffentlich nachverfolgbaren Dialog zu treten, so wie es auf Twitter möglich ist?**

Die LVB werten Verkehrsdaten und Störungen kontinuierlich aus. Fahrgäste haben die Möglichkeit öffentlich auf Facebook und Instagram, sowie über das Kontaktformular und die Service-Hotline mit der LVB in Kontakt zu treten.

7. Inwiefern spielt das Verhalten anderer Nutzer einer Plattform für das automatisierte Ausspielen von Echtzeit-Verkehrsinformationen eine Rolle? Dürfen sich Verschwörungstheoretiker nicht über das ÖPNV-Geschehen auf dem Laufenden halten?

Jedem steht es frei, sich auf den öffentlich zugänglichen Kommunikationskanälen der LVB zum ÖPNV-Geschehen und Verkehrsmeldungen auf dem Laufenden zu halten.