

Vermerk

Konzept der Social-Media-Arbeit der Staatskanzlei Rheinland-Pfalz

Übersicht:

1. Einführung
2. Ziele und Zielgruppen
3. Social-Media-Angebote
 - 3.1. Facebook
 - 3.2. Twitter
 - 3.3. Instagram
 - 3.4. Youtube
 - 3.5. flickr
 - 3.6. Weitere Plattformen
4. Verantwortlichkeiten und redaktionelle Betreuung
5. Datenschutz und Sensibilisierungen

1. Einführung

Mit der Verbreitung des Internets und der Nutzung von Social Media hat sich das Mediennutzungsverhalten grundlegend verändert. Social Media sind zu einem Massenmedium geworden. Hier finden relevante Unterhaltungen statt. 58 Millionen Menschen in Deutschland, 83,8 Prozent der Bevölkerung ab 14 Jahren, nutzen laut der ARD-/ZDF-Onlinestudie 2016 regelmäßig das Web. Bei den Altersgruppen der 14- bis 49-Jährigen besteht nahezu eine Vollversorgung (jeweils über 97 Prozent) und auch bei ab 60-Jährigen steigt die Nutzung zunehmend. Das Internet wird dabei vor allem zur Kommunikation, Information und Medienrezeption genutzt. Alle diese Aktivitäten sind einzeln möglich, bündeln sich aber seit geraumer Zeit in den sozialen Netzwerken.

Diese Veränderungen haben Konsequenzen für Anbieter und Nutzer: Die Mediennutzung erfolgt zunehmend benutzergesteuert, die Auswahl der Inhalte erfolgt über Feeds und Streams der sozialen Netzwerke, der TV-Konsum weniger linear, die Bedeutung von visuellen Inhalten nimmt zu.

In Deutschland werden hauptsächlich das soziale Netzwerk Facebook, der Kurznachrichtendienst Twitter und die Fotoplattform Instagram genutzt. Facebook hat 27 Millionen Nutzer in Deutschland, hauptsächlich private Accounts von Bürgerinnen und Bürgern zwischen 14 und 49 Jahren. Twitter nutzen rund 8 Millionen Deutsche, vor allem Multiplikatoren und Entscheider aus Politik, Wirtschaft und Medien, die diese Plattform als Informationsquelle nutzen. Weitere bedeutende Netzwerke sind Instagram (ähnliche Nutzerzahlen wie Twitter, deutliche jüngere Zielgruppe); YouTube (Videos), Snapchat und Whats-App.

Im ersten Jahr der Legislaturperiode konnte die Reichweite der Auftritte auf den einzelnen Plattformen deutlich gesteigert bzw. ausgebaut werden. Daraus ergeben sich zahlreiche Chancen für die Kommunikation der Staatskanzlei, die hier in einem Konzept zusammengefasst werden.

2. Ziele und Zielgruppen

Unser übergeordnetes Ziel ist, Bürgerinnen und Bürger sowie Medien über die Arbeit der Landesregierung und der Ministerpräsidentin zu informieren. Dabei möchte die Staatskanzlei Social Media nutzen, um den Nutzern dieser Plattformen in ihrer Alltagskommunikation gerecht zu werden. Diese kommunizieren und informieren sich über soziale Netzwerke und werden über klassische Kanäle wie Pressearbeit, Website o.ä. nicht mehr oder zunehmend weniger erreicht. Unser Ziel ist daher, vorhandene Wege und Kanäle zu ergänzen: Die Nutzerinnen und Nutzer sozialer Netzwerke sollen die Möglichkeit haben, auch über Social Media mit der Staatskanzlei in Verbindung zu treten und sich über die Arbeit der Landesregierung zu informieren. Interaktionen sind dabei erwünscht. Dabei sind diese Kanäle – im Sinne des Cross-Media-Gebots – als ein zusätzlicher Kommunikationskanal zu verstehen, der klassische Informations- und Kontaktmöglichkeiten (Brief, E-Mail, Website, Publikationen) nicht ersetzt, sondern nur ergänzt bzw. diese miteinander verbindet.

Unsere Ziele sind:

- Menschen erreichen, die über klassische Kanäle wie Pressearbeit, Website o.ä. nicht mehr erreicht werden. Dabei wollen wir möglichst viele Altersgruppen erreichen.
- Neue bzw. andere Zielgruppen mit niedrighem Schwellenwert erreichen.
- Einen Blick hinter die Kulissen der Landesregierung ermöglichen.
- Schnelle Reaktion und Kommunikation ermöglichen und über Nutzerverhalten eine Rückmeldung bekommen.
- Eine zusätzliche Informationsquelle für Journalisten schaffen.
- Informationen schnell und direkt an eine große Öffentlichkeit vermitteln (insbesondere im Krisenfall).

3.1. Facebook

Der Facebook-Auftritt der Landesregierung ([fb.com/LandesregierungRheinlandPfalz](https://www.facebook.com/LandesregierungRheinlandPfalz)) stellt die Politik der Landesregierung mit Texten, Bildern, Videos und erklärenden Grafiken dar. Interaktion mit den Usern ist ausdrücklich erwünscht und wird gefördert. Mit Live-Videos von Veranstaltungen bzw. der Ministerpräsidentin ermöglicht er Nutzerinnen und Nutzern, „direkt“ dabei zu sein. Zudem liefert der Account ein Abbild des Lebensgefühls in Rheinland-Pfalz mit seinen Bewohnern und Landschaften. Der Account hat rund 25.000 Fans (Stand: Oktober 2017). Weitere Seiten der Staatskanzlei sind die Auftritte:

- Tag der Deutschen Einheit 2017 [fb.com/deutscheeinheit2017](https://www.facebook.com/deutscheeinheit2017) (6.000 Fans) – Redaktion bis Ende November 2017.
- Rheinland-Pfalz-Tag: [fb.com/rlpde-Rheinland-Pfalz-Tag](https://www.facebook.com/rlpde-Rheinland-Pfalz-Tag) (3.500 Fans)
- Ehrenamtstag [fb.com/rlpEhrenamt](https://www.facebook.com/rlpEhrenamt) (1.000 Fans)

3.2. Twitter

Der Twitter-Auftritt der Landesregierung (twitter.com/rlpNews) informiert vorwiegend in angestrebten 140 Zeichen über Aktuelles der Landesregierung und fungiert als schnelles Nachrichtenmedium. Twitter dient als häufig genutzte Informationsquelle für Journalisten, Politiker und andere Multiplikatoren. Der Twitter-Account hat rund 50.000 Follower (Stand: Oktober 2017). Inhalte auf Twitter sind aktuelle Nachrichten der Landesregierung, Fotos und Videos von Veranstaltungen, „Live-Ticker“ von Pressekonferenzen und Veranstaltungen, Glückwünsche und Gratulationen.

3.3. Instagram

Der Account der Landesregierung auf Instagram ([instagram.com/maludreyer](https://www.instagram.com/maludreyer)) informiert über Bilder über die Arbeit der Ministerpräsidentin.

Instagram hat großes Wachstum und zurzeit rund neun Millionen Nutzer in Deutschland. Darüber hinaus erreichen wir über diese visuelle Plattform eine jüngere Zielgruppe. Auf Instagram werden bisher nur wenige politisch-gesellschaftliche Diskussionen geführt. Unter dem Account ([instagram.com/maludreyer](https://www.instagram.com/maludreyer)) bieten wir Einblicke in die Arbeit der Ministerpräsidentin, ausschließlich über Fotos und Videos. Er hat zurzeit (Stand: Oktober) rund 1.000 Follower.

3.4. Youtube

Die Videoplattform Youtube dient als Archiv für Videos von Veranstaltungen oder Statements der Ministerpräsidentin. Diese werden zurzeit vorrangig bei Facebook oder Twitter hochgeladen.

3.5. Flickr

Diese Plattform dient als Fotoarchiv der Staatskanzlei für prominente Veranstaltungen. Fotos können hier von Bürgerinnen und Bürgern kostenfrei und zur freien Verfügung heruntergeladen werden.

3.6. Weitere Plattformen wie **Snapchat** und **Whats-App** werden zurzeit nicht genutzt.

4. Verantwortlichkeiten und Betreuung

Die Verantwortung für die Auftritte liegt bei Regierungssprecherin Andrea Bähler. Die redaktionelle Betreuung erfolgt von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Pressestelle der Staatskanzlei. Von den Facebook-, Twitter- und Instagram-Auftritten führen jeweils Links zu einem jeweils eigenen Impressum auf rlp.de, indem diese Verantwortlichkeit für jede Plattform genannt und Kontaktmöglichkeiten beschrieben sind.

Staatskanzlei Rheinland-Pfalz
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Die Sprecherin der Landesregierung,
Andrea Bähler (V.i.S.d.P)
Peter-Altmeier-Allee 1
55116 Mainz
Tel. +49 (0 61 31) 164720
E-Mail: pressestelle@stk.rlp.de

Die Moderation erfolgt nach den Regeln, die in einer Netiquette für alle Nutzerinnen und Nutzer transparent dargelegt werden. Kommentare, die diesen Regeln nicht entsprechen, werden verborgen oder gelöscht oder die Benutzer gesperrt. Die Reaktion und Moderation auf Kommentare erfolgt während der normalen Bürozeiten.

5. Datenschutz und Sensibilisierung

Die Staatskanzlei unterrichtet die Nutzerinnen und Nutzer über den Datenschutz und mahnt zur Datensparsamkeit. Für Facebook und Twitter sind jeweils eigene Datenschutzerklärungen nach dem Muster des Landesbeauftragten für Datenschutz erstellt, die ebenfalls mittels eines Links von der jeweiligen Plattform auf rlp.de abgerufen werden können. Hier sind auch Gewinnspiel-Regeln enthalten.

Die Datenschutzhinweise sind von Facebook und Twitter abrufbar und wurden dort zusätzlich als Tweet bzw. Posting veröffentlicht. Es ist geplant, dies in regelmäßigen Abständen zu wiederholen. Außerdem zu finden ist ein Link zum Informationsangebot www.youngdata.de. Diese Angaben machen es möglich, dass Betroffene ihre Rechte wahrnehmen können.

Außerdem weist die Staatskanzlei im Sinne des Cross-Media-Gebots auf alternative Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten hin. Auf Facebook erfolgt die Nennung von E-Mail, Telefon und Postanschrift der Staatskanzlei sowie die Nennung der Website rlp.de, auf der ebenfalls alle Kontaktdaten abrufbar sind.

Auf Twitter erfolgt die Nennung der Website rlp.de, auf der die obigen Kontaktdaten abrufbar sind.

Auf Instagram ist zurzeit ein Link auf das Impressum auf rlp.de eingestellt.