



Social Media Nutzungskonzept des Landratsamts Dachau



Inhalt

1.	Anpassung der Informationsangebote an Mediennutzung	3
2.	Vorteile der Nutzung von Social Media Plattformen	4
2.1	Großer potentieller Nutzerkreis.....	4
2.2	Treue Fans gewinnen	4
2.3	Schnelle Informationsverbreitung.....	4
2.4	Transparenz	4
2.5	Glaubwürdigkeit und Vertrauen	4
2.6	Aktive Beteiligung an der Meinungsbildung	4
3.	Ziele der Nutzung	5
4.	Genutzte Plattformen	5
4.1	Facebook.....	5
4.2	Instagram	6
4.3	WhatsApp-Kanal.....	6
4.4	YouTube.....	7
4.5	Podcasts.....	7
5.	Art und Umfang der Nutzung.....	8
6.	Organisation der Social Media Aktivitäten	8
7.	Netiquette.....	9
8.	Datenschutz	10
9.	Alternative Informations- und Kontaktmöglichkeiten	10

1. Anpassung der Informationsangebote an Mediennutzung

Das Landratsamt Dachau hat als öffentliche kommunale Behörde viele verschiedene Aufgaben und ist in zahlreichen Bereichen erster Ansprechpartner für die Bürgerinnen und Bürger. Gemäß § 8 der Allgemeine Geschäftsordnung für die Behörden des Freistaates Bayern (AGO) müssen Behörden die ganze Bevölkerung über Leistungen, Zuständigkeiten, Verfahren oder Termine rechtzeitig und angemessen informieren. Um den gesetzlichen Auftrag adäquat zu erfüllen, nutzen wir bei der Öffentlichkeitsarbeit daher traditionell viele verschiedene Kommunikationskanäle: Homepage, Pressemitteilungen, das Bürgermagazin Kreis.BLICK!, Anzeigen, Veranstaltungen und das Amtsblatt.

Statistiken zeigen, dass die Mediennutzung je nach Alter sehr unterschiedlich ist. Immer mehr Menschen informieren sich digital, die sozialen Medien gewinnen jährlich weiter an Bedeutung. Vor allem junge Menschen nutzen fast ausschließlich Online-Kanäle. Sie erwarten, dass sie sich dort auch über Behörden informieren können. Daher sind Ministerien auf Bundes- und Landesebene hier aktiv. In der Konsequenz kommuniziert das Landratsamt Dachau schon seit einigen Jahren über Facebook und in geringem Maße über YouTube.

Im Januar 2024 dominierte bei den Social Media Portalen Facebook mit einem Marktanteil von 64,10 % gefolgt von Instagram mit 13,99 %¹. Da sich die Nutzerprofile dieser beiden Plattformen stark unterscheiden – auf Instagram ist besonders stark die sogenannte Generation Z aktiv -, startete das Landratsamt Dachau im Sommer 2024 einen Instagram-Account. Im Herbst folgte ein eigener WhatsApp-Kanal, denn WhatsApp ist der meistgenutzte Messenger in Deutschland und bietet eine Reichweite von etwa 74% der Bevölkerung.²

Auch den Trend der zunehmenden Beliebtheit von Podcasts – Anteil der Deutschen, die sich hin und wieder Podcasts anhören: 2016 -14% 2022/2023 - 43 %³ – möchten einzelne Bereich des Landratsamts Dachau für sich nutzen. Die beiden Angebote sind nicht Teil der zentralen Social Media Strategie sondern werden von den jeweiligen Initiatoren verantwortet. Die zwei Podcasts werden über Podcaster auf den gängigen Podcast-Portalen verbreitet.

¹ [Social-Media-Nutzung - Marktanteile der Portale 2023 | Statista](#) (16.01.2024)

² <https://de.statista.com/themen/1995/whatsapp/#editorsPicks> (03.12.2024)

³ <https://de.statista.com/themen/4343/podcasts/#topicOverview> (28.04.2023)

2. Vorteile der Nutzung von Social Media Plattformen

Die Nutzung von Social Media Plattformen bietet Behörden viele Vorteile:

2.1 Großer potentieller Nutzerkreis

In sozialen Netzwerken kann die öffentliche Verwaltung sehr viele Interessenten mit unverfälschten Informationen gleichzeitig erreichen.

2.2 Treue Fans gewinnen

Ist die Kommunikation und Interaktion zeitgemäß und plattform-spezifisch, bietet dies die Chance, dass zufällige Nutzer zu Followern werden. Sie sehen dann jede neue Veröffentlichung.

2.3 Schnelle Informationsverbreitung

Gerade auch in Krisensituationen können die Social Media Kanäle genutzt werden, um Informationen in Echtzeit zu publizieren und so schnell im Schneeballprinzip weiterzugeben.

2.4 Transparenz

Durch die aktive Nutzung von Social Media können Bürgerinnen und Bürger besser nachvollziehen:

- warum Prozesse in einer bestimmten Art ablaufen müssen.
- warum Entscheidungen in einer bestimmten Weise getroffen werden.
- wofür Steuergelder eingesetzt werden.

2.5 Glaubwürdigkeit und Vertrauen

Durch die erfolgreiche Nutzung von Social Media können die Bürgerinnen und Bürger zu Fürsprechern werden, im besten Fall identifizieren sie sich mit der Verwaltung, da sie Maßnahmen sowie Entscheidungen besser nachvollziehen können.

2.6 Aktive Beteiligung an der Meinungsbildung

Soziale Medien bieten weitere immense Multiplikationseffekte, die es bei den klassischen Printmedien und auch bei Webseiten nicht gibt. Dort fließen die eigenen Nachrichten mit Informationen und Meinungen von Freunden, weiteren Nutzern und vernetzten Organisationen zusammen, werden bewertet und verbreitet. Diskussionen finden im Internet und in Social Media Netzwerken in jedem Fall statt, unabhängig davon, ob die Verwaltung dort selbst aktiv ist oder nicht. Wer als Behörde dabei ist, hat die Möglichkeit, Gespräche nicht nur zu beobachten, sondern daran teilzunehmen. Dies bietet die Gelegenheit, „das Ohr am Bürger zu haben“, also die Relevanz von Themen zu erkennen, in die Diskussionen dort einzusteigen, wo sie geführt werden und damit die Informationshoheit zu behalten. Wo Informationen eventuell bisher durch Dritte abgewandelt oder verfremdet transportiert wurden, kann nun ein direkter und ungefilterter Dialog erfolgen. So können falsche Informationen schnell richtiggestellt und Kritik aktiv begegnet werden.

3. Ziele der Nutzung

Mit der aktiven Nutzung von Social Media verbindet das Landratsamt Dachau folgende Erwartungen:

- Unterstützung der herkömmlichen Kommunikationskanäle
- Höhere Bekanntheit von Angeboten/Veranstaltungen/Neuerungen/Stellenangeboten usw.
- Größeres Verständnis für die Arbeit des Landratsamts Dachau und der Kreisgremien
- Aufbau eines frischen und modernen Images der Verwaltung allgemein und als Arbeitgeber

4. Genutzte Plattformen

Social Media Aktivitäten benötigen ausreichend Zeit und Ressourcen, da für jedes Soziale Netzwerk die jeweilig passenden Inhalte und unterschiedlichen Content-Strategien erstellt werden müssen. Das Landratsamt Dachau konzentriert sich derzeit für die Zielerreichung auf Facebook, Instagram und WhatsApp. Zusätzlich wird für die Darstellung von Videoinhalten die Plattformen YouTube genutzt. Podcasts werden über Podcaster auf den gängigen Podcast-Plattformen verbreitet.

4.1 Facebook

Facebook bietet weltweit 3 Milliarden Menschen kostenlos die Möglichkeit,

- sich selbst darzustellen (eignes Profil/Seiten zur Präsenz eines Unternehmens, einer Institution oder einer Behörde)
- seine Meinung zu äußern (über die Kommentar- und Interaktionsfunktionen unter Beiträgen anderer Nutzer, teilen von Beiträgen anderer Nutzer auf dem eigenen Profil)
- am Leben Anderer teilzuhaben und sich zu vernetzen (Verbindung als Freunde bei persönlichen Profilen, Folgen bei Seiten von Unternehmen usw.)
- sich mit vielen Gleichgesinnten in den sehr zahlreichen Facebook-Gruppen auszutauschen.

Eigene Inhalte können in Beiträgen und Reels (dauerhaft sichtbar) sowie Stories (24 Stunden sichtbar) veröffentlicht werden.

Das Landratsamt Dachau präsentiert sich mit einem zentralen Auftritt auf Facebook, über welchen das komplette Behördenspektrum abgebildet wird: www.facebook.com/LandratsamtDachau

Weitere Informationen zu Facebook sind hier zu finden:

<https://about.fb.com/de/company.info/> (16.01.2024)

4.2 Instagram

Instagram ist ein soziales Netzwerk mit Fokus auf die Optik. Fotos, Videos und Reels werden in Beiträgen mit kurzen Begleittexten geteilt. Diese bleiben für Besucher des Accounts dauerhaft sichtbar. Stories hingegen sind nur 24 Stunden sichtbar.

Registrierte Nutzer können bei dieser Plattform:

- ihre Inhalte kostenlos veröffentlichen.
- Beiträge anderer Nutzer kommentieren, liken, teilen und speichern.
- anderen Nutzern folgen. Dann sind deren Beiträge im eigenen Feed zu lesen.
- anderen Nutzern private Nachrichten schicken.

Beiträge sind für jeden sichtbar, wenn der Nutzer seinen Account nicht zum privaten Konto macht. Dann können seine Inhalte nur von den Followern gesehen werden, die er zugelassen hat. Der private Modus ist bei Unternehmensseiten nicht möglich.

Das Landratsamt Dachau präsentiert sich mit einem zentralen Auftritt auf Instagram, über welchen das komplette Behördenspektrum abgebildet wird:

www.instagram.com/LandratsamtDachau

Weitere Informationen zu Instagram sind hier zu finden:

<https://about.instagram.com/> (16.01.2024)

4.3 WhatsApp-Kanal

Ein WhatsApp-Kanal ermöglicht es, eine breite Zielgruppe direkt und schnell zu erreichen. Inhalte können Textnachrichten, Bilder, Videos, Links und Dokumente umfassen. Anders als bei herkömmlichen Gruppen ist ein Kanal ein einseitiges Kommunikationsmittel, das speziell für die Verbreitung von Nachrichten, Updates und Ankündigungen genutzt wird. Daher kann es keinen direkten Austausch zwischen Nutzern bzw. mit dem Kanalbetreiber geben.

Datenschutz:

Die Telefonnummern sowie die Namen der Kanal-Follower sind weder für den Kanalbetreiber noch für andere Nutzer einsehbar. Dies sorgt für eine sichere und geschützte Kommunikation.

Das Landratsamt Dachau betreibt einen offiziellen WhatsApp-Kanal, um Bürgerinnen und Bürger schnell und unkompliziert über regionale Veranstaltungen, amtliche Termine, Baustellen, Neuerungen im Nahverkehr sowie über Angebote des Landratsamts zu informieren. Auch Warnungen in Krisenfällen, wie Hochwasser oder Unwetter, werden direkt auf diesem Kanal geteilt:

<https://whatsapp.com/channel/0029VanXKiaFMqrPiAnIza3p>

Weitere Informationen zu WhatsApp-Kanälen sind hier zu finden:

https://faq.whatsapp.com/549900560675125?&locale=de_DE (03.12.2024)

4.4 YouTube

Millionen von Nutzern suchen täglich auf YouTube nach Informationen, Inspiration oder einfacher Unterhaltung. YouTube ermöglicht es, eine eigene, individuelle Community aufzubauen und mit Zuschauern durch eine breite Palette von Funktionen wie Teilen, Kommentieren, Liken und Abonnieren von Kanälen zu interagieren. Zusätzlich bietet YouTube Bearbeitungssoftware und Analysetools für die Erstellung von Inhalten, mit denen Inhalte optimiert, maximale Reichweite erzielt und Zuschauer begeistert werden können.

Vor allem junge Menschen suchen nicht mehr über Suchmaschinen, sondern nutzen direkt die Suchfunktion in YouTube.

Für Videos des Landratsamts, die eine breite sehen soll, wurde daher ein zentraler YouTube Kanal eingerichtet:

www.youtube.com/@landratsamtdachau6470

Weitere Informationen zu YouTube sind hier zu finden:

<https://www.youtube.com/t/terms> (08.05.2024)

4.5 Podcasts

Podcasts sind eine vielseitige Plattform, um Informationen, Geschichten und Expertenwissen zu teilen. Auch in Deutschland sind Podcasts stark im Trend. Durch die Vielfalt der Hörer – von jung bis alt – und der Konsummöglichkeiten – ob beim Pendeln, Sporttreiben oder Entspannen zu Hause - sind Podcasts ein effektives Mittel, um die digitale Kommunikation zu stärken. Von Mitarbeitenden des Landratsamts werden 2 Podcasts eigenverantwortlich produziert:

- **Aus dem Medienzentrum (Start: 2022)**

Der Leiter des Medienzentrums Dachau, Tobias Lind, unterhält sich mit Gästen aus dem Bildungsbereich über Themen rund um das Lernen mit digitalen Medien. In den Gesprächen werden zum Beispiel digitale Tools vorgestellt und über die Erfahrungen damit berichtet.

- **Miteinander Leben – Geschichten von Menschen aus dem Landkreis Dachau (Start: 2024)**

Der Integrationsbeauftragte Julius Fogelstaller und die Kreisheimatpflegerin Dr. Birgitta Unger-Richter zeigen in ihren Podcast, wie bunt und vielseitig das Leben im Landkreis Dachau ist. Sie unterhalten sich mit interessanten Persönlichkeiten aus dem Dachauer Land. Hier geborene wie auch zugewanderte Menschen erzählen vom Aufwachsen oder Ankommen, vom Arbeiten und Leben DAHoam und auch, was Heimat für sie bedeutet.

5. Art und Umfang der Nutzung

Themen werden in der Regel auf mehreren Kanälen veröffentlicht, um allen Bürgerinnen und Bürgern die Informationen zu übermitteln, unabhängig von ihrer bevorzugten Mediennutzung. Alle Leistungen, Kontaktmöglichkeiten und aktuellen Informationen sind primär auf der Webseite des Landratsamts verfügbar unter <https://www.landratsamt-dachau.de/> oder auf den weiteren Webseiten.

Pressemitteilungen sowie das Bürgermagazin Kreis.BLICK! sind weitere von uns genutzte Kommunikationskanäle. Social Media Plattformen sind eine wichtige Ergänzung der Kommunikationswege des Landratsamts Dachau. Dafür werden Inhalte plattform-adäquat aufbereitet.

Auf seinen Social Media Accounts kommuniziert das Landratsamt Dachau zum Beispiel:

- Dienstleistungen und Beratungsangebote des Landratsamts oder von Organisationen, die vom Landratsamt gefördert oder unterstützt werden
- Fachliche Themen, Informationen, Änderungen aus allen Bereichen des Landratsamts
- Einblicke in die Arbeit im Amt
- Neues aus den Kreisgremien
- Weiterführende fachliche Informationen, z.B. zum Naturschutz, von Bundesministerien, Staatsministerien, Verbraucherseiten, etc.
- Informationen aus dem Landkreis
- Veranstaltungen mit einem Bezug zum Landkreis
- Informationen zu Feiertagen, Gedenk- und Aktionstagen
- Auflockernde und persönlich behaftete Elemente, wie z.B. aktuelles Wetter, Naturschauspiele, Vorschläge und Tipps für heiße/kalte Tage, etc.

6. Organisation der Social Media Aktivitäten

Social Media ist Teil der Öffentlichkeitsarbeit. Diese liegt in der Zuständigkeit des Büros des Landrats. Das Social Media Team im Büro des Landrats ist für die Umsetzung, Steuerung und Betreuung der Social Media Aktivitäten verantwortlich.

Hauptverantwortung Facebook: Sina Török

Hauptverantwortung Instagram: Melitta Fischer

Verantwortliche WhatsApp-Kanal: Melitta Fischer, Sina Török

Kontakt: pressestelle@lra-dah.bayern.de

Unterstützt wird das Team im Büro des Landrats hauptsächlich von Azubis und Young Professionals.

Social Media ist eine komplexe, extrem schnelllebige und zeitintensive Materie. Im Gegensatz zur Homepage werden diese Accounts daher in der Regel durchgehend (auch am Wochenende) beobachtet und moderiert.

7. Netiquette

Als Netiquette werden Verhaltens- und Benimmregeln in digitalen Medien für einen guten Umgang miteinander bezeichnet. Netiquetten sind keine rechtsverbindlichen Vorschriften, jedoch sinnvolle Regeln, auf die man bei Bedarf verweisen kann. Sofern die jeweilige Plattform, auf der sich das Landratsamt Dachau präsentiert, dies zulässt, wird die Netiquette in angepasster Form hinterlegt.

Jeder ist zu einem sachlichen und konstruktiven Dialog eingeladen. Wir möchten Ihre Fragen schnellstmöglich beantworten. Manchmal kann es jedoch etwas länger dauern, da wir erst die entsprechenden Informationen einholen müssen. Wir bitten um Ihr Verständnis, wenn das nicht immer sofort geschehen kann.

Selbstverständlich nehmen wir auch gerne Ihre Kritik entgegen. Wir legen aber Wert darauf, dass sich auf unseren Social Media Plattformen Follower mit Höflichkeit, Respekt und gegenseitiger Rücksichtnahme begegnen. Bitte behandeln Sie daher andere Nutzer in gleicher Weise, wie Sie selbst behandelt werden möchten. Einen Anspruch auf Veröffentlichung von Inhalten und Informationen durch Dritte gibt es nicht.

Grundsätzlich behalten wir uns vor, unangemessene Beiträge zu löschen. Insbesondere folgende Inhalte führen zur Entfernung:

- Diskriminierung und Diffamierung Anderer aufgrund ihrer Herkunft, Nationalität, Religion, sozialen Stellung, ihres Alters, ihres Geschlechts oder ihrer sexuellen Orientierung.
- Rassistische, extremistische, pornografische oder beleidigende Kommentare.
- Rechtsverletzungen, wie beispielsweise Verleumdungen sowie ruf- und geschäftsschädigende Äußerungen.
- Aufrufe zu Gewalt gegen Personen, Institutionen oder Unternehmen sowie Bedrohungen jeglicher Form.
- Behauptung unwahrer Aussagen
- Werbung oder sonstige kommerzielle Inhalte, Parteiwerbung, religiöse Botschaften, Spam.
- Die Veröffentlichung persönlicher und personenbezogener Daten von Dritten (Anschriften, E-Mail-Adressen, Telefonnummern).
- Die Weitergabe fremder Inhalte, die nicht zur Verbreitung freigegeben sind.
- Freundschaftsanfragen an andere Personen in den Kommentaren.

Zudem kann der Kommentar-Schreiber bei den Plattformbetreibern gemeldet werden.

8. Datenschutz

Bitte posten Sie aus Datenschutzgründen keine persönlichen Daten und achten Sie auf Nutzungsrechte (Urheberrecht). Beachten Sie auch die allgemeinen Nutzungsbedingungen von der Social Media Plattformen. Die Plattformsprache ist deutsch. Alle Beiträge in den Leser-Kommentaren geben ausschließlich die persönliche Meinung des jeweiligen Kommentators wieder.

Die Datenschutzerklärung des Landratsamts Dachau finden Sie unter:

<https://www.landratsamt-dachau.de/datenschutzerklaerung/>

9. Alternative Informations- und Kontaktmöglichkeiten

Das Landratsamt Dachau weist darauf hin, dass die Social Media Kanäle lediglich eine von verschiedenen Optionen darstellen, um mit dem Landratsamt in Kontakt zu treten oder Informationen von ihm zu erhalten. Alternativ können die auf den Social Media Kanälen angebotenen Informationen auch auf der Homepage des Landratsamt unter www.landratsamt-dachau.de oder auf den weiteren Webseiten abgerufen werden.

Weitere Kontaktmöglichkeiten:

Weiherweg 16

85221 Dachau

Tel.: (08131) 74-0

Fax: (08131) 7411-710

E-Mail: poststelle@lra-dah.bayern.de