Nutzungskonzept
für die Facebook-Fanpage der
Stadtwerke Elmshorn

„Stadtwerke Elmshorn“ – https://www.facebook.com/stadtwerke.elmshorn

Stand: März 2025

Inhaltsverzeichnis

I. **Allgemeines zu Facebook** **2**
II. **Zweck der Nutzung von Facebook durch die Stadtwerke Elmshorn** **3**
III. **Art und Umfang der Nutzung von Facebook durch die Stadtwerke Elmshorn** **4**
IV. **Redaktionelle/technische Betreuung der Fanpage** **4**
V. **Alternative Informations- und Kontaktmöglichkeiten** **4**
VI. **Selbstverpflichtung** **5**

Die Stadtwerke Elmshorn, Westerstr. 50-54, 25336 Elmshorn (nachfolgend auch „wir“ bzw. „uns“) sind das regionale Versorgungsunternehmen der Region Elmshorn. Wir sind ein kommunaler Eigenbetrieb der Stadt Elmshorn und als solches Teil der öffentlichen Verwaltung. Aus diesem Grund begreifen wir die regelmäßige Information der Öffentlichkeit über unser Leistungsangebot sowie unsere sonstigen Aktivitäten als eine wichtige Aufgabe.

Um eine effektive Öffentlichkeitsarbeit durchzuführen, haben wir uns dafür entschieden, auch eine Unternehmensseite auf dem sozialen Netzwerk Facebook, erreichbar unter https://www.facebook.com, zu unterhalten.

Mit dem vorliegenden Nutzungskonzept übernehmen wir entsprechend der Empfehlungen der Datenschutzaufsichtsbehörden in Baden-Württemberg und Rheinland-Pfalz zum Einsatz von Social-Media durch öffentliche Stellen unsere Verantwortung und erfüllen unsere Vorbildfunktion im Zusammenhang mit dem Einsatz dieser Instrumente.

Als alternativer Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten stehen Ihnen unsere Website sowie unsere dort angegebenen Kontaktdaten zur Verfügung, https://www.stadtwerke-elmshorn.de.

Bitte beachten Sie auch unsere Datenschutzerklärung für Facebook sowie unsere Folgenabschätzung auf unserer Website: https://www.stadtwerke-elmshorn.de/impressum-datenschutz-social-media.

I. Allgemeines zu Facebook

Facebook ist das weltweit bekannteste soziale Netzwerk, das die Erstellung von Profilen zur Darstellung der eigenen Person, von Unternehmens- und Behördenseiten zur geschäftlichen Präsenz sowie von Gruppen zur privaten Diskussion ermöglicht. Facebook ist auf die Kommunikation und Interaktion zwischen den Netzwerkteilnehmern angelegt. Insbesondere können Textbeiträge, Fotos, Videos und Links miteinander geteilt werden. Wer sich als Nutzer registriert, kann Inhalte veröffentlichen, sich mit anderen Nutzern oder mit Fanpages vernetzen, deren Beiträge kommentieren, „liken“ und teilen.

Nutzer, die die Fanpage der Stadtwerke Elmshorn mit „Gefällt mir“ kennzeichnen, erhalten im Anschluss den von uns auf unserer Fanpage veröffentlichten Content in ihrem eigenen

News-Feed. Gleichzeitig können die Inhalte von der Fanpage auch von Personen wahrgenommen werden, die weder auf Facebook registriert noch eingeloggt sind.

Mehr Informationen zu Facebook finden Sie unter: www.facebook.com/pg/facebook/about/

II. Zweck der Nutzung von Facebook durch die Stadtwerke Elmshorn

Facebook erlaubt zunächst die Einrichtung einer Profilseite. Diese Funktion ist jedoch für natürliche Personen gedacht, um sich mit „Freunden“ zu verknüpfen. Diese Profilseiten erlauben darüber hinaus auch nur die Verknüpfung mit bis zu 5.000 „Freunden“. Für natürliche Personen mit mehr Kontakten sowie für juristische Personen des privaten und des öffentlichen Rechts müssen hingegen sog. Fanpages angelegt werden. Diesen Weg müssen also auch Behörden und andere öffentliche Stellen wählen, wenn sie die Dienste von Facebook bspw. zur Verbreitung von Informationen nutzen wollen. Im Gegensatz zu natürlichen Personen kann man mit Fanpages nicht „befreundet“ sein, vielmehr wird man lediglich „Fan“ der Seite, man „abonniert“ die Inhalte der Fanpage. Dabei handelt es sich im Wesentlichen um eine einseitige Vernetzung, das heißt die privaten Nutzer können die Fanpage komplett einsehen und erhalten die neuesten Aktivitäten sowie Statusupdates der Fanpage in ihrer Timeline angezeigt, die Fanpage-Betreiber können jedoch lediglich die öffentliche Ansicht der Profile ihrer Fans sehen. Von Facebook werden dazu anonymisierte statistische Auswertungen zur Verfügung gestellt.

Mit der Einrichtung der Facebook-Fanpage als Kommunikations- und Informationsmedium werden die bestehenden Kommunikationskanäle der Stadtwerke Elmshorn, wie Website, Pressemitteilungen, Newsletter, Printprodukte und Veranstaltungen ergänzt.

Die Relevanz von Facebook ergibt sich aus dem hohen Bekanntheitsgrad und der enormen Reichweite. Bestimmte Zielgruppen können über die „klassischen“ Kanäle (wie Print und Website) zu einem großen Teil nicht mehr flächendeckend erreicht werden. Neben der bloßen Tatsache, dass besonders jüngere Zielgruppen sich bevorzugt über soziale Medien informieren und dort erreichbar sind, spielen auch die besonderen Gegebenheiten auf dem sozialen Netzwerk eine Rolle. So ermöglicht die Facebook-Fanpage nicht nur eine weitreichende Verbreitung unserer Meldungen, Stories und weiteren Inhalte, sondern auch eine unmittelbare Reaktion auf die Beiträge. Außerdem können Nutzer unsere Fanpage abonnieren und werden so automatisch über neue Beiträge informiert.

Die Reichweite von Facebook soll zudem genutzt werden, indem Werbeanzeigen auf Facebook geschalten werden. Dadurch werden nicht nur mehr Facebook-Nutzer auf die Fanpage der Stadtwerke Elmshorn aufmerksam und so die Zwecke der Fanpage gefördert, sondern darüber hinaus wird die Bekanntheit der Stadtwerke Elmshorn insgesamt erhöht. Die Werbeanzeigen ermöglichen es, besonders relevante Inhalte entsprechend hervorzuheben und auf die Angebote der Stadtwerke Elmshorn außerhalb von Facebook aufmerksam zu machen.

Außerdem erlaubt Facebook eine unkomplizierte und niederschwellige Interaktion und Kommunikation. Ziel der Stadtwerke Elmshorn ist es hier ganz bewusst, mit den Bürgern in einen Dialog zu treten. Die Stadtwerke sollen als nahbarer und erlebbarer Betrieb

wahrgenommen werden, der nicht bloß Leistungserbringer ist, sondern in der Region und für die Region Elmshorn da ist. Dazu gehört die Bereitschaft, Präsenz zu zeigen und Interaktion zu leben. Facebook erlaubt in diesem Zusammenhang eine enge, direkte Kommunikation auf Augenhöhe mit den Nutzern. Des Weiteren ist die Fanpage dazu gedacht, dass wir im direkten Dialog mit den Bürgern wertvolles Feedback erhalten, um unser Leistungsangebot und unsere Servicequalität zu verbessern. Die Fanpage kann damit ein informatives, einladendes und menschliches Bild der Stadtwerke vermitteln.

III. Art und Umfang der Nutzung von Facebook durch die Stadtwerke Elmshorn

Die Facebook-Fanpage der Stadtwerke Elmshorn soll in erster Linie dazu genutzt werden, Beiträge in Form von Texten, Bildern und ggf. Videos zu veröffentlichen.

Dagegen soll die Facebook-Fanpage nicht der Kundenberatung bzw. Produktberatung dienen. Die Funktion, netzwerkinterne Direktnachrichten an die Fanpage zu senden, haben wir deaktiviert. Die Seite wird zwar redaktionell betreut und auf Kommentare wird reagiert. Alle Anfragen, die nicht im Zusammenhang mit der Öffentlichkeitsarbeit der Stadtwerke Elmshorn stehen und die uns über unsere Fanpage erreichen, werden auf unsere dafür vorgesehenen Kommunikationskanäle (Telefon und E-Mail) verwiesen.

Folgende Inhalte sind regelmäßiger Gegenstand unserer Aktivitäten auf der Fanpage:

- Informationen zu den Produkten der Stadtwerke Elmshorn
- Informationen zu unserem Engagement in der Region (z.B. Sponsorings, Spenden)
- Ankündigung von Gewinnspielen
- Vorstellung von Mitarbeitern der Stadtwerke Elmshorn
- Vermittlung von Wissen im Zusammenhang mit den Produktwelten der Stadtwerke Elmshorn (z.B. Energiespartipps)
- Ankündigungen von Veranstaltungen

Darüber hinaus sieht das Nutzungskonzept der Stadtwerke Elmshorn auch vor, dass in einem gewissen Umfang Werbefunktionen von Facebook genutzt werden sollen. Dazu wird auf personalisierte Werbung zurückgegriffen, jedoch wird auf Retargeting-Methoden verzichtet.

IV. Redaktionelle/technische Betreuung der Fanpage

Die redaktionelle und technische Betreuung unserer Fanpage übernimmt hausintern unsere Marketingabteilung. Diese erreichen Sie unter der E-Mail-Adresse: marketing@stadtwerkeelmshorn.de.

V. Alternative Informations- und Kontaktmöglichkeiten

Die Facebook-Fanpage der Stadtwerke Elmshorn stellt lediglich eine zusätzliche Informations- und Kommunikationsmöglichkeit dar. Es ist ausgesprochener Teil dieses Konzepts, dass niemand gezwungen ist, zur Information oder Kommunikation mit uns seine Daten durch ein soziales Netzwerk verarbeiten zu lassen.

Relevante Inhalte veröffentlichen wir selbstverständlich auch außerhalb unserer Social-Media-Angebote auf unserer Website https://www.stadtwerke-elmshorn.de und den entsprechenden Unterseiten.

Sie können mit uns außerdem u.a. auf den nachfolgend dargestellten Wegen in Kontakt treten:

- Postalisch unter unserer Anschrift: Stadtwerke Elmshorn, Kundenzentrum, Westerstr. 50-54, 25336 Elmshorn
- Tel.: (04121) 645-333
  Fax.: (04121) 645-300
  E-Mail: kundenservice@stadtwerke-elmshorn.de
- Über unser Kontaktformular auf unserer Website.

VI. Selbstverpflichtung

Dieses Nutzungskonzept wird online veröffentlicht. Das Konzept sowie die generelle Entscheidung für die Nutzung der Social-Media-Dienste wird von uns einmal im Jahr evaluiert.

Darüber hinaus findet eine Sensibilisierung der Nutzer durch unsere Social-Media-Folgenabschätzung und unsere Datenschutzerklärung für unsere Facebook-Fanpage statt. Alle Inhalte lassen sich gesammelt über unsere Website abrufen.

Bei Fragen zum Datenschutz im Rahmen unserer Social-Media-Angebote erreichen Sie unsere Datenschutzbeauftragten unter:

Betrieblicher Datenschutzbeauftragter der Stadtwerke Elmshorn

Herr Frank Berns

Konzept 17 GmbH

Westring 3

24850 Schuby

Tel: +49 4621 5304050

E-Mail: mail@konzept17.de