# Nutzungskonzept

# für den Instagram-Account des Badeparks Elmshorn – betrieben durch die Stadtwerke Elmshorn

*Stand: Dezember 2024*

**Inhaltsverzeichnis**


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


Die Stadtwerke Elmshorn, vertreten durch die Werkleitung, 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 einen Account auf dem sozialen Netzwerk Instagram für den Badepark Elmshorn, erreichbar unter https://www.instagram.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.badepark-elmshorn.de.

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

## I. Allgemeines zu Instagram

Weltweit werden mehr als eine Milliarde Instagram-Konten jeden Monat aktiv genutzt. 90 % der Konten folgen einem Unternehmen auf Instagram; mehr als 200 Millionen Instagram-Nutzer besuchen täglich mindestens ein Unternehmensprofil. Die Zahlen basieren auf internen Daten von Facebook aus der Zeit zwischen November 2017 und Oktober 2019 und sind auf dessen Internetseite in den Informationen über Instagram for Business sowie in dem dortigen Leitfaden für Unternehmen abrufbar: https://business.instagram.com/?locale=de_DE und https://business.instagram.com/getting-started/. Darüber hinaus ist Instagram besonders bei jüngeren Zielgruppen beliebt: Laut dem

Ergebnis der ARD/ZDF-Onlinestudie 2020 nutzen 65 % der 14-29-jährigen Deutschen mindestens einmal wöchentlich Instagram.

Anders als z.B. Facebook ist Instagram deutlich stärker auf visuellen Content ausgelegt. Nutzer können Bilder, Videos und Stories mit ihren sog. „Followern“ oder der Allgemeinheit teilen, Beiträge von anderen „Liken“.

Nutzer, die dem Account des Badepark Elmshorns folgen, erhalten im Anschluss den von uns veröffentlichten Content in ihrem eigenen Instagram-Feed. Gleichzeitig können die Inhalte von Instagram – bei entsprechender Einstellung – auch von Personen wahrgenommen werden, die weder auf Instagram registriert noch eingeloggt sind.

Mehr Informationen zu Instagram finden Sie unter: https://www.instagram.com/about/us/

## II. Zweck der Nutzung von Instagram durch die Stadtwerke Elmshorn

Mit der Einrichtung eines Instagram-Accounts für den Badepark Elmshorn als Kommunikations- und Informationsmedium werden die bestehenden Kommunikationskanäle des Badeparks, wie Website, Pressemitteilungen, Newsletter, Printprodukte und Veranstaltungen ergänzt.

Die Relevanz von Instagram ergibt sich aus der oben beschriebenen Popularität des Netzwerks insbesondere in jüngeren Zielgruppen und seiner Fokussierung auf visuelle Inhalte. Hinzu kommt, dass bestimmte Zielgruppen über die „klassischen“ Kanäle (wie Print und Website) zu einem großen Teil nicht mehr flächendeckend erreicht werden können. 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 Instagram u.a. die einfache und schnelle Vermittlung auch komplexer Inhalte in visueller Form durch Bilder, Videos oder Stories. Daneben ist Instagram ein interaktives Netzwerk, dass die unmittelbare Reaktion durch Follower auf Posts ermöglicht. Außerdem können Nutzer dem Account folgen und werden so automatisch über neue Posts informiert.

Außerdem erlaubt Instagram eine unkomplizierte und niederschwellige Interaktion und Kommunikation. Ziel der Stadtwerke Elmshorn ist es hier ganz bewusst, mit den Bürgern in einen Dialog zu treten. Der Badepark soll als attraktiver Standort für Freizeitgestaltung, Sport- & Rehabilitations-Möglichkeiten in Elmshorn und Region wahrgenommen werden. Dazu gehört die Bereitschaft, Präsenz zu zeigen und Interaktion zu leben. Instagram erlaubt in diesem Zusammenhang eine enge, direkte Kommunikation auf Augenhöhe mit den Nutzern. Des Weiteren ist der Account dazu gedacht, dass wir im direkten Dialog mit den Bürgern wertvolles Feedback erhalten, um unser Leistungsangebot und unsere Servicequalität zu verbessern. Der Account kann damit ein informatives, einladendes und attraktives Bild des Badeparks vermitteln. Letztlich dient der Betrieb eines Instagram-Accounts somit auch der Imagepflege.

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

Der Instagram-Account der Stadtwerke Elmshorn soll in erster Linie dazu genutzt werden, Bilder mit Texten oder Grafiken, kurze Videos oder gifs direkt auf dem Instagram-Kanal oder im Story-Format zu veröffentlichen. In den Texten zu Bildern können Links zur Website des Badeparks hinzugefügt werden, über die ausführlichere Informationen erlangt werden können. Längere Videos können auch über Storys sowie die in Instagram enthaltene IGTV-Plattform verbreitet werden.

Dagegen soll der Instagram-Account nicht der Kundenberatung bzw. Produktberatung dienen. Der Account 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 unseren Account erreichen, werden auf unsere dafür vorgesehenen Kommunikationskanäle (Telefon und E-Mail) verwiesen.

Folgende Inhalte sind regelmäßiger Gegenstand unserer Aktivitäten auf dem Instagram-Account:

- Bilder und Stories aus dem Alltag der Arbeit im Badepark Elmshorn
- Impressionen aus der Region Elmshorn und dem Betrieb
- Reposts von Bildern und Stories anderer Instagram-Nutzer mit Bezug zu dem Badepark
- Informationen zu den Produkten des Badeparks Elmshorn
- Informationen zu unserem Engagement in der Region (z.B. Sponsorings, Spenden)
- Ankündigung von Gewinnspielen
- Vorstellung von Mitarbeitern der Stadtwerke Elmshorn
- Ankündigungen von Veranstaltungen

Instagram bietet verschiedene Arten von Accounts, um auf dem Netzwerk aktiv zu sein. Neben dem klassischen Basis-Account, der auch Privatpersonen zur Verfügung steht, gibt es auch noch einen sog. „Business-Account“. Bei diesem werden dem Accountinhaber von Instagram auch noch sog. „Insights“, also Statistiken über die Reaktion auf die eigenen Inhalte durch andere Instagram-Nutzer bereitgestellt. Zudem lässt sich nur mittels solcher Accounts Werbung auf Instagram schalten.

## IV. Redaktionelle/technische Betreuung des Accounts

Die redaktionelle und technische Betreuung unseres Accounts übernimmt hausintern unsere Marketingabteilung. Diese erreichen Sie unter der E-Mail-Adresse: marketing@stadtwerke-elmshorn.de.

## V. Alternative Informations- und Kontaktmöglichkeiten

Der Instagram-Account des Badepark 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.badepark-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: Badepark Elmshorn, Zum Krückaupark, 25337 Elmshorn
- Tel.: (04121) 645-274
  E-Mail: info@badepark-elmshorn.de

## 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 unseren Instagram-Account statt. Alle Inhalte lassen sich gesammelt über unsere Website abrufen.

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

Betrieblicher Datenschutzbeauftragter der Stadtwerke Elmshorn
Westerstraße 50-54, 25336 Elmshorn
Tel.: 04121 645 855
Fax.: 04121 614 13
E-Mail: datenschutz@stadtwerke-elmshorn.de