

Social-Media-Nutzungskonzept der Stadt Bad Rappenau

Was sind Soziale Netzwerke, Soziale Medien bzw. Social Media überhaupt?

Laut Duden versteht man unter „Social Media“ die „Gesamtheit der digitalen Technologien und Medien, über die Nutzer miteinander kommunizieren und Inhalte austauschen können.“ Social Media umfassen eine Vielzahl von Plattformen und Tools, die alle der Kommunikation, Interaktion und dem Austausch der Nutzer dienen. Da jeder sie verwenden kann, haben Social Media die Medienlandschaft massiv beeinflusst. Grob einteilen lassen sich Social Media wie folgt:

- Soziale Netzwerke (zum Beispiel Facebook, Twitter)
- Foto- und Videonetze (zum Beispiel YouTube, Vimeo, Persicope)
- Mobile Communitys (zum Beispiel Instagram, Snapchat)
- Messenger-Dienste (zum Beispiel WhatsApp, Facebook Messenger)
- Blogs (zum Beispiel Food-Blogs, Corporate Blogs, Tumblr)
- Open-Source-Plattformen (zum Beispiel Wikipedia)
- Musik- und Audioplattformen (zum Beispiel Spotify, Deezer, Soundcloud)
- Sharing-Plattformen (zum Beispiel Slideshare, Scribd, medium.com)^[1]

Das Besondere an Social Media ist: Sie ermöglichen den Dialog mit Nutzern, die sogenannte Many-to-many-Kommunikation. User produzieren Inhalte (User Generated Content) und über diese Inhalte findet ein permanenter, zeitlich unbegrenzter Austausch mit anderen Usern statt. Damit ist die One-to-many-Kommunikation, wie man sie von der klassischen Werbung her kennt, passé.^[2]

Warum nutzt die Stadt Bad Rappenau Soziale Netzwerke?

Die Sozialen Medien gehören heutzutage genauso zum Alltag wie das Telefon oder das Internet. In kurzer Zeit haben sie die Mediennutzung und das Kommunikationsverhalten nachhaltig verändert. Kommunikation verläuft nicht länger von wenigen Sendern zu vielen Empfängern (one-to-many-Kommunikation). Jeder ist heute Sender und Empfänger zugleich, sodass auch die Grenzen zwischen Medienproduzenten und Medienempfängern verschwimmen. Wo früher Informationen von offiziellen Stellen kamen, kann heute jeder alles im Internet veröffentlichen, was er möchte. Die Sozialen Medien sorgen dabei für eine blitzschnelle Verbreitung.^[3]

Die bisher bekannten und bewährten Medien wie zum Beispiel Tageszeitung, Fernsehen und Radio haben eine ernstzunehmende Konkurrenz bekommen. Junge Menschen lesen zum Beispiel immer weniger die Tageszeitung. Sie holen sich die Informationen aus dem Internet bzw. über die Sozialen Netzwerke. Deshalb muss man sich auch als öffentliche Verwaltung bewusst sein: Wenn man viele Bürger für

Social-Media-Nutzungskonzept der Stadt Bad Rappenau

städtische Themen interessieren möchte, darf man die Sozialen Netzwerke nicht mehr außer Acht lassen. Menschen aller Generationen verbringen immer mehr Zeit im Internet und in den Sozialen Medien. In der Altersgruppe der 14- bis 19-Jährigen sind nahezu alle online und immer mehr Senioren entdecken das Internet für sich.

Meldungen von Behörden werden nicht mehr wie früher nur über die klassischen Medienkanäle verbreitet. Durch Social Media ist es möglich, dass behördliche Informationen von jedem weiterverbreitet werden – eventuell verstümmelt oder sogar falsch. Durch Social Media können falsche Aussagen richtiggestellt werden. Beleidigungen treten online häufiger auf als im realen Leben – selbst dann, wenn Nutzer unter ihrem tatsächlichen Namen agieren. Manchmal reguliert sich der „Meinungskampf“ im Netz selbst, wenn sich pro und contra in etwa die Waage halten. Manchmal ist es aber auch wichtig, als Stadt sofort zu reagieren.

Welche Vorteile erhofft sich die Stadt Bad Rappenau von der Nutzung Sozialer Medien?

- Austausch und Kontaktpflege mit Bürgern, Touristen etc.
- Wertvolles Kommunikationsinstrument in einer Krisensituation
- Kostengünstiger und direkter Zugang zur Öffentlichkeit
- Steigerung des Bekanntheitsgrades
- Verbesserung des Images
- Bessere Auffindbarkeit in Suchmaschinen
- Erreichen von neuen Zielgruppen
- Erreichen bestimmter Zielgruppen wie: Bürger, Digital Natives, Touristen, ehemalige Bad Rappenauer

Welche Risiken gibt es bei der Nutzung von Sozialen Netzwerken?

- Ausspionieren der Privatsphäre
- Anprangerung, Diskreditierung
- Belästigung durch Werbung/Spam
- Identitätsdiebstahl
- Internetbetrug
- Abzocke

Social-Media-Nutzungskonzept der Stadt Bad Rappenau

Datenschutzfolgenabschätzung

Aufgrund der Vorgaben der ab 25. Mai 2018 geltenden Datenschutzgrundverordnung (nachfolgend DSGVO) ist für die Angebote der Stadt Bad Rappenau gemäß Artikel 35 Absatz 1 DSGVO eine Datenschutzfolgenabschätzung durchzuführen, wenn eine Form der Verarbeitung, insbesondere bei Verwendung neuer Technologien, aufgrund der Art, des Umfangs, der Umstände und der Zwecke der Verarbeitung voraussichtlich ein hohes Risiko für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen zur Folge hat: Siehe Textende

Welche Social Media Kanäle nutzt die Stadt Bad Rappenau?

Wir unterhalten Onlinepräsenzen innerhalb sozialer Netzwerke und Plattformen, um die dort aktiven Bürger, Touristen, Tagesgäste und Interessierte über städtische Themen zu informieren und mit ihnen zu kommunizieren.

Wir weisen darauf hin, dass dabei Daten der Nutzer außerhalb des Raumes der Europäischen Union verarbeitet werden können. Hierdurch können sich für die Nutzer Risiken ergeben, weil so z. B. die Durchsetzung der Rechte der Nutzer erschwert werden könnte. Im Hinblick auf US-Anbieter die unter dem Privacy-Shield zertifiziert sind, weisen wir darauf hin, dass sie sich damit verpflichten, die Datenschutzstandards der EU einzuhalten.

Ferner werden die Daten der Nutzer im Regelfall für Marktforschungs- und Werbezwecke verarbeitet. So können z. B. aus dem Nutzungsverhalten und sich daraus ergebenden Interessen der Nutzer Nutzungsprofile erstellt werden. Die Nutzungsprofile können wiederum verwendet werden, um z. B. Werbeanzeigen innerhalb und außerhalb der Plattformen zu schalten, die mutmaßlich den Interessen der Nutzer entsprechen. Zu diesen Zwecken werden im Regelfall Cookies auf den Rechnern der Nutzer gespeichert, in denen das Nutzungsverhalten und die Interessen der Nutzer gespeichert werden. Ferner können in den Nutzungsprofilen auch Daten unabhängig der von den Nutzern verwendeten Geräte gespeichert werden (insbesondere wenn die Nutzer Mitglieder der jeweiligen Plattformen sind und bei diesen eingeloggt sind).

Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten der Nutzer erfolgt auf Grundlage unserer berechtigten Interessen an einer effektiven Information der Nutzer und Kommunikation mit den Nutzern gemäß Artikel 6 Absatz 1 f DSGVO. Falls die Nutzer von den jeweiligen Anbietern um eine Einwilligung in die Datenverarbeitung gebeten

Social-Media-Nutzungskonzept der Stadt Bad Rappenau

werden (d. h. ihr Einverständnis z. B. über das Anhängen eines Kontrollkästchens oder Bestätigung einer Schaltfläche erklären) ist die Rechtsgrundlage der Verarbeitung Artikel 6 Absatz 1 a, Artikel 7 DSGVO.

Für eine detaillierte Darstellung der jeweiligen Verarbeitungen und der Widerspruchsmöglichkeiten (Opt-Out), verweisen wir auf die nachfolgend verlinkten Angaben der Anbieter.

Auch im Fall von Auskunftsanfragen und der Geltendmachung von Nutzerrechten, weisen wir darauf hin, dass diese am effektivsten bei den Anbietern geltend gemacht werden können. Nur die Anbieter haben jeweils Zugriff auf die Daten der Nutzer und können direkt entsprechende Maßnahmen ergreifen und Auskünfte geben. Sollten Sie dennoch Hilfe benötigen, dann können Sie sich an uns wenden.^[4]

Folgende Soziale Netzwerke werden von der Stadt Bad Rappenau genutzt:

- **Facebook**

Stadt: www.facebook.com/stadt.badrappenau

Tourismus: <https://www.facebook.com/profile.php?id=61582330217123>

Facebook ermöglicht die Erstellung von Profilen zur Darstellung der eigenen Person, von Unternehmensseiten zur geschäftlichen Präsenz, sowie von Gruppen zur privaten Diskussion gemeinsamer Interessen. Die Profile können durch Freundschaftsanfragen untereinander vernetzt werden, wobei eine unbeschränkte Anzahl von Abonnenten (analog den Followern auf Twitter) möglich ist, die Höchstgrenze von direkt verbundenen Freunden ist jedoch auf 5.000 Freunde beschränkt.

Facebook bietet eine breite Palette an Möglichkeiten, mit den Bürgern und Touristen in Kontakt zu treten und auch zu bleiben. Des Weiteren eignet sich Facebook als hilfreiches Kommunikationsinstrument in Krisensituationen. Mit Facebook kann sich die Stadtverwaltung als moderne Stadt präsentieren.

Link zur Datenrichtlinie von Facebook: www.facebook.com/policy.php

Opt-Out: www.facebook.com/settings?tab=ads

Anschrift: Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Irland

- **Instagram**

Stadt: www.instagram.com/badrappenau

Tourismus: www.instagram.com/visit.badrappenau/

Social-Media-Nutzungskonzept der Stadt Bad Rappenau

Instagram ist ein kostenloser Onlinedienst zum Teilen von Fotos und Videos. Nutzer können ihre Fotos und Videos mit Filtern versehen. Außerdem kann man über Instagram Fotos in andere Soziale Netzwerke verbreiten, sowie anderen Nutzern folgen und deren Fotos liken bzw. kommentieren. Instagram dient dazu, Bad Rappenau von seiner schönen Seite zu zeigen. Mit entsprechenden Hashtag-Kampagnen kann man gezielt die Stadt bewerben und mit den so gekennzeichneten Fotos zum Beispiel Ausstellungen machen oder auch Communitys aufbauen.

Link zur Datenschutzrichtlinie von Instagram:

<https://help.instagram.com/155833707900388>

Anschrift: Instagram Inc., 1601 Willow Road, Menlo Park, CA, 94025, USA

Fazit

Der amerikanische Autor Erik Qualman bringt es auf den Punkt: „Wir haben keine Wahl, ob wir Social Media machen wollen, die Frage ist, wie gut wir es machen.“ Wir können Social Media nicht ignorieren, wir können es auch nicht stoppen. Über eine Stadt wird gesprochen, auch wenn sie selbst nicht mitredet. Deshalb versucht die Stadt Bad Rappenau so gut wie möglich mitzureden, um die Bürger zu informieren, um falsche Aussagen richtig zu stellen oder um sich darüber zu freuen, wenn es ein Lob gibt. Aber auch für konstruktive Kritik sind wir jederzeit offen.

Alternative Informations- und Kommunikationswege

Man muss sich nicht zwingend bei Facebook und Co. anmelden, um sich über die Stadt Bad Rappenau zu informieren. Alternativ kann man den städtischen Internetauftritt unter www.badrappenau.de aufrufen. Hier findet man nicht nur alle wichtigen Informationen rund um die Stadtverwaltung, es werden auch alle städtischen Pressemitteilungen veröffentlicht. Auf dieser Seite findet man auch mehrere Möglichkeiten, um mit der Stadtverwaltung in Kontakt zu treten. Öffentliche Bekanntmachungen werden im Mitteilungsblatt der Stadt Bad Rappenau veröffentlicht. Das Mitteilungsblatt hängt im Rathaus aus oder man kann es bei Nussbaum-Medien abonnieren.

Social-Media-Nutzungskonzept der Stadt Bad Rappenau

Wichtig zu wissen

Verantwortlich für die redaktionelle und technische Betreuung der städtischen Präsenzen in den oben genannten Sozialen Netzwerken:

Pressestelle der Stadt Bad Rappenau

IuK-Abteilung der Stadt Bad Rappenau

Marketing/Tourismusabteilung der Stadt Bad Rappenau

Ansprechpartner rund um den Datenschutz:

Die Stadt Bad Rappenau hat einen Datenschutzbeauftragten bestellt. Sie erreichen ihn unter der E-Mailadresse datenschutz@badrappenau.de oder über unsere Postadresse mit dem Zusatz „der Datenschutzbeauftragte“.

Für weitere Pflichtangaben nach Paragraph 5 Telemediengesetz (TMG) verweisen wir an dieser Stelle auf unser Impressum und auf unsere Datenschutzerklärung unter www.badrappenau.de.

Dieses Nutzungskonzept wird einmal im Jahr von uns evaluiert.

Quellen:

[1] „Follow me“ - Anne Grabs, Karim-Patrick Bannour, Elisabeth Vogel [2017], Seite 28

[2] „Follow me“ - Anne Grabs, Karim-Patrick Bannour, Elisabeth Vogel [2017], Seite 32

[3] „Leitfaden Krisenkommunikation“ des Bundesinnenministeriums, S. 22

[4] RA Dr Thomas Schwenke (<https://datenschutz-generator.de>)

DATENSCHUTZFOLGENABSCHÄTZUNG

Die Stadt Bad Rappenau betreibt in den nachfolgend genannten Sozialen Medien eigene Präsenzen (nachfolgend Angebote):

www.facebook.com/stadt.badrappenau

www.facebook.com/profile.php?id=61582330217123

www.instagram.com/badrappenau

www.instagram.com/visit.badrappenau/

Aufgrund der Vorgaben der ab 25. Mai 2018 geltenden Datenschutzgrundverordnung (nachfolgend DSGVO) ist für die Angebote der Stadt Bad Rappenau gemäß Artikel 35 Absatz 1 DSGVO eine Datenschutzfolgenabschätzung durchzuführen, wenn eine Form der Verarbeitung, insbesondere bei Verwendung neuer Technologien, aufgrund der Art, des Umfangs, der Umstände und der Zwecke der Verarbeitung voraussichtlich ein hohes Risiko für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen zur Folge hat.

Social-Media-Nutzungskonzept der Stadt Bad Rappenau

Risikoidentifikation

Die eigenen Angebote lösen das in Artikel 35 DSGVO beschriebene Risiko aufgrund des nur sehr geringen Umfangs einer eigenen Datenverarbeitung selbst nicht aus. Dies gilt insbesondere im Hinblick darauf, dass es sich bei den eigenen Beiträgen hauptsächlich um ein reines Senden von Inhalten ohne Personenbezug handelt, und bei einer etwaigen Kommunikation mit anderen Nutzern nur die Daten verarbeitet werden, die diese selbst und freiwillig angegeben haben.

Die Nutzung Sozialer Medien durch solche Angebote hat jedoch weitreichende Auswirkungen, insbesondere hinsichtlich der Auswertung der Daten durch den jeweiligen Plattformbetreiber zu Werbezwecken und ähnlichem. Dies stellt eine Verarbeitung mit einem hohen Risiko dar, für die eine Datenschutzfolgenabschätzung vorzunehmen ist.

Der Landesbeauftragten für Datenschutz und Informationssicherheit Baden-Württemberg (nachfolgend LfDI) geht insofern davon aus, dass öffentliche Stellen, die Soziale Medien zur Öffentlichkeitsarbeit und zur Bereitstellung allgemeiner Informationen nutzen, eine Mitverantwortung tragen. Mitverantwortung bedeutet dabei nicht, dass die jeweilige öffentliche Stelle die Datenschutzkonformität des jeweiligen Sozialen Netzwerkes bestätigt oder garantiert. Mitverantwortung bedeutet vielmehr, dass die Stadt Bad Rappenau sich und anderen die Risiken Sozialer Netzwerke bewusst macht. Auf diese Risiken, die generell mit der Nutzung Sozialer Medien einhergehen, werden die Nutzer insbesondere durch das Social Media-Nutzungskonzept der Stadt Bad Rappenau hingewiesen.

Die Abschätzung der Folgen der Nutzung Sozialer Medien stellt sich vor diesem Hintergrund wie folgt dar:

Die eingangs beschriebenen Risiken, die mit einer Nutzung Sozialer Medien einhergehen, bestehen grundsätzlich unabhängig von der eigenen Nutzung durch die Stadt Bad Rappenau. Auch wird durch die Beiträge der Stadt Bad Rappenau in den Angeboten selbst in der überwiegenden Zahl der Fälle kein Bezug zu personenbezogenen Daten hergestellt, sondern es werden eigene, sachbezogene Inhalte verbreitet.

Schließlich sind die Daten, die durch die Interaktion mit dem jeweiligen Account in Sozialen Medien oder anderen Accounts verarbeitet werden schon öffentlich zugänglich bzw. frei im Internet verfügbar.

Social-Media-Nutzungskonzept der Stadt Bad Rappenau

Jedoch werden die Inhalte durch das Erscheinen auf dem jeweiligen Angebot der Stadt Bad Rappenau und die Wechselbeziehung einer breiteren/"spezifischeren" Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt und erreichen so unter Umständen eine größere Aufmerksamkeit und weitere Verbreitung als ohne diese Interaktion.

Auch dadurch, dass die Stadt Bad Rappenau sich innerhalb Sozialer Medien mit anderen Accounts vernetzt, entstehen zusätzliche Querverbindungen und Informationen über den jeweiligen Nutzer des Accounts.

Schließlich werden auch beim passiven Mitlesen der Seite durch die Nutzer Log-Daten durch den jeweiligen Plattformanbieter erhoben.

Risikoanalyse

Durch die Erweiterung des Verbreitungskreises und die Vergrößerung der Verknüpfungsmöglichkeiten wird die Verarbeitung der Daten für andere Zwecke durch den Betreiber des jeweiligen Sozialen Netzwerkes und eine heimliche Profilbildung begünstigt. Auch kann die Offenheit für Besucherbeiträge zu nachteiligen gesellschaftlichen Folgen wie unangebrachten oder diskriminierenden Kommentaren oder der Verbreitung sensibler Daten führen.

Mögen diese Schäden sich bei einer Verursachung durch den jeweiligen Plattformbetreiber selbst als wesentlich darstellen, so werden diese durch das jeweilige Angebot der Stadt Bad Rappenau nur in sehr begrenztem Maße erhöht. Da die jeweiligen Beiträge auch noch anderweitig veröffentlicht werden, entsteht auch kein Zwang der Teilnahme an einem der Sozialen Netzwerke.

Risikobewertung

Insgesamt ist das durch die Angebote verursachte zusätzliche Risiko daher als gering bis mittel einzustufen.

Zudem trägt die Stadt Bad Rappenau aktiv dazu bei, das Risiko weiter zu senken. Hierzu zählt insbesondere die Aufklärung über die Datenschutzerklärung bzw. das Social Media-Nutzungskonzept der Stadt Bad Rappenau.

Ein Großteil dieser Maßnahmen liegt allerdings in der Sphäre des Nutzers: So besteht bei einer Nutzung Sozialer Netzwerke keine Pflicht den jeweiligen Klarnamen zu führen. Außerdem kann sich der Nutzer durch verschiedene Einstellungen bis zu einem gewissen Grad schützen, etwa durch das Löschen seines Browserverlaufs, das Deaktivieren von Cookies, oder die fehlende Standortfreigabe bei der Verwendung von Fotos.

Social-Media-Nutzungskonzept der Stadt Bad Rappenau

Zudem ermöglicht die redaktionelle Betreuung ein Eingreifen durch die Stadt Bad Rappenau bei etwaigen ehr- oder persönlichkeitsverletzenden Kommentaren bis hin zur Sperrung des Accounts des "störenden" Nutzers. Die Stadt Bad Rappenau hat zudem für die Nutzung ihrer Angebote Community Standards formuliert, auf deren Einhaltung bei der Betreuung geachtet wird.

Ergebnis

Die Angebote der Stadt Bad Rappenau in den genannten Sozialen Medien sind angesichts der beschriebenen Risiken und verbindlich vorgesehenen Maßnahmen vertretbar. Die Stadt Bad Rappenau verpflichtet sich zudem, die weitere Entwicklung zu beobachten und die hier vorgenommene Prüfung nötigenfalls zu wiederholen und fortzuentwickeln.