



SOCIAL MEDIA

Nutzungskonzept der Stadt Hemsbach

Exposee

Eine Stadt wie Hemsbach mit gut 12.000 Einwohnern muss sich dort hinbewegen, wo die Bürgerinnen und Bürger kommunizieren! Das sind im Zweifel auch ausgewählte soziale Netzwerke.

Peter Liebe
peter.liebe@hemsbach.de

Social-Media-Nutzungskonzept Stadt Hemsbach

Was sind Soziale Netzwerke überhaupt?

Soziale Netzwerke sind per Definition 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. Die unten stehende Grafik 1 zeigt, was innerhalb von nur einer Minute im Internet geschieht.¹

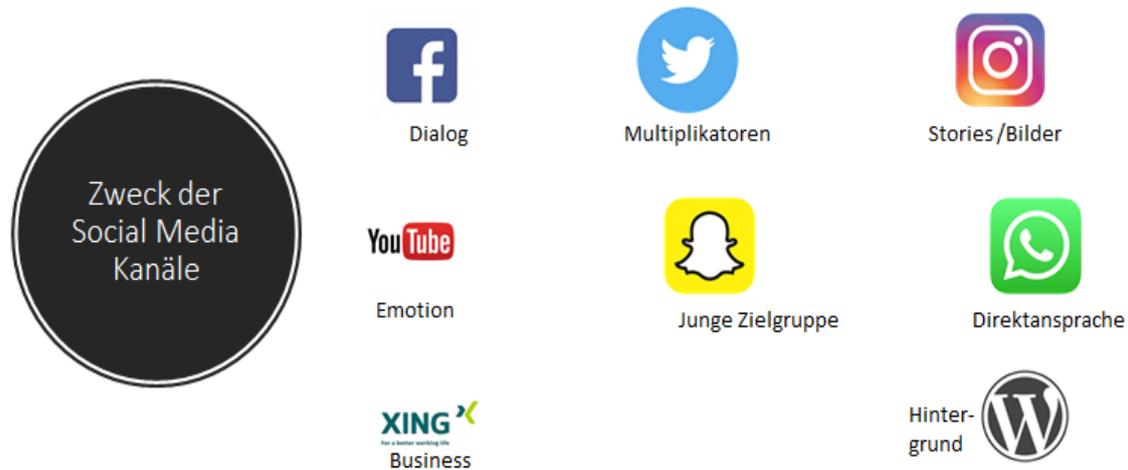
2018 *This Is What Happens In An Internet Minute*



¹ <https://jacobsmedia.com/wait-internet-minute/>

Warum Soziale Netzwerke als Kommune nutzen?

Gemessen an ihrem Nutzen lassen sich die wichtigsten Social-Media-Kanäle wie folgt einteilen:



(c) LIEBE KOMMUNIKATION 2017

3

Das Besondere an Social Media ist: Hier sind neue Kommunikationskanäle entstanden, die sich deutlich von den sogenannten "Gatekeepern" – also Tageszeitungen, Tagesschau oder heute-journal – unterscheiden. Die Nutzer sozialer Medien bestimmen schon seit Jahren ihre *eigenen Inhalte*, man spricht deshalb auch von User Generated Content. Die Zeit, in der ausschließlich klassische Pressemitteilungen an eine oder mehrere Tageszeitungen geschickt werden, ist vorbei.

Eine Stadt wie Hemsbach mit gut 12.000 Einwohnern muss sich dort hinbewegen, wo die Bürgerinnen und Bürger kommunizieren! Das sind im Zweifel also auch ausgewählte Soziale Netzwerke. Wir können dort in einen direkten Dialog mit den Usern treten, wir können ihre Bedenken oder Sorgen ernst nehmen, wir bekommen Hinweise, wie über städtisches Handeln gedacht wird – und was noch viel wichtiger ist: Wir haben als Stadtverwaltung selbst vollkommen neue und zusätzliche Kommunikationskanäle, auf denen wir unsere Nachrichten verbreiten können!

Vorteile und Risiken der Nutzung Sozialer Netzwerke

Die Auflistung der hier genannten Vor- und Nachteile ist lediglich beispielhaft. Sie zeigt allerdings die Relevanz.

Vorteile

- 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
- Stärkung des Wirtschaftsstandorts Hemsbach
- Darstellung als moderner, familienfreundlicher Arbeitgeber
- Mitreden, wo auch alle anderen sind

Risiken

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

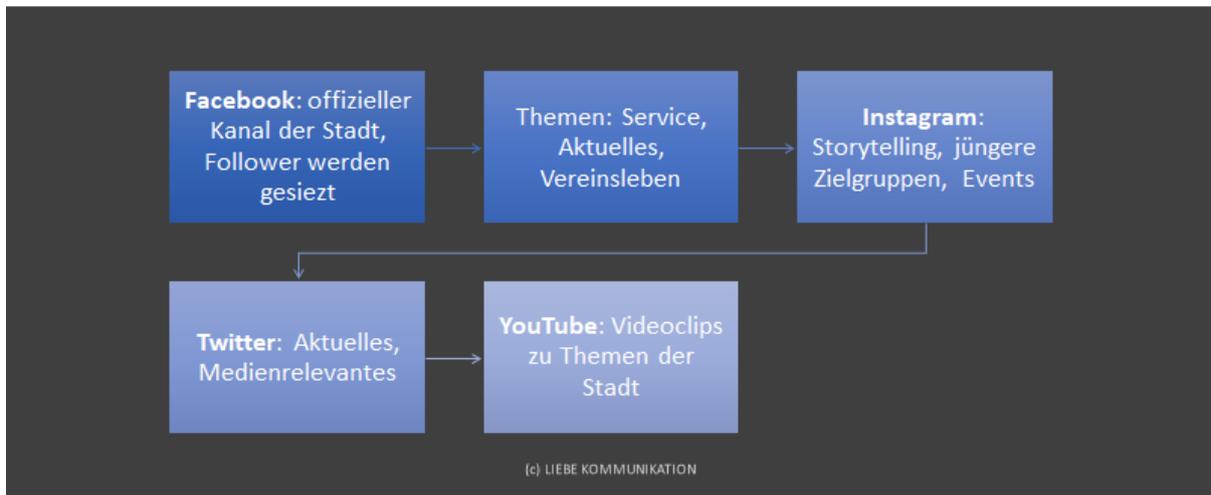
Welche Social-Media-Kanäle nutzt die Stadt Hemsbach?

Folgende Soziale Netzwerke werden von der Stadt Hemsbach seit Oktober 2017 genutzt:

1. **Facebook:** <https://www.facebook.com/HemsbachBergstrasse/> und <https://www.facebook.com/kulturbuehne.max/>
2. **Instagram:** <https://www.instagram.com/hemsbachbergstrasse/>
3. **Twitter:** <https://twitter.com/hemsbach>

Im Aufbau befindet sich ein Kanal auf **YouTUBE**. Um diesen Kanal zu einem späteren Zeitpunkt voll nutzen zu können, musste ein **GMail**-Account für die Presseabteilung eingerichtet werden. Um die Arbeitgebermarke der Stadt besser ins Licht rücken zu können, haben wir außerdem einen Account bei **Xing** eröffnet. Zur Gewinnung von Fachpersonal werden außerdem die Facebook- und Twitter-Accounts genutzt.

Die neuen Social Media Kanäle



Social-Media-Kanäle

Alternative Kommunikationswege

Man muss sich nicht zwingend bei Facebook und Co. anmelden, um sich über die Stadt Hemsbach zu informieren. Alternativ kann man den städtischen Internetauftritt unter www.hemsbach.de aufrufen. Hier finden sich alle wichtigen Informationen rund um die Stadtverwaltung. Hier werden auch alle Möglichkeiten genannt, wie Bürgerinnen und Bürger direkt mit der Verwaltung in Kontakt treten können. Darüber hinaus werden alle Bekanntmachungen im Rathaus ausgehängt bzw. in der regionalen Tageszeitung, die auch als Amtsblatt dient, veröffentlicht.

Datenschutzfolgenabschätzung

Aufgrund der Vorgaben der ab 25. Mai 2018 geltenden Datenschutzgrundverordnung (nachfolgend DSGVO) ist für die Angebote der Stadt Hemsbach gemäß Art. 35 Abs.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.

Risikoidentifikation

Die eigenen Angebote lösen das in Art. 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 Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationssicherheit Baden-Württemberg 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 Hemsbach 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 Hemsbach 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 Hemsbach. Auch wird durch unsere Beiträge 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. Jedoch werden die Inhalte durch das Erscheinen auf dem jeweiligen Angebot der Stadt und die Wechselbeziehung einer breiteren Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt und erreichen so unter Umständen eine größere Aufmerksamkeit und weitere Verbreitung als ohne diese Interaktion. Auch dadurch, dass die Stadt Hemsbach 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 Logdaten 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 Hemsbach 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 Hemsbach aktiv dazu bei, das Risiko weiter zu senken. Hierzu zählt insbesondere die Aufklärung über die Datenschutzerklärung bzw. unser Social-Media-Nutzungskonzept.

Ein Großteil dieser Maßnahmen liegt 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.

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

Ergebnis

Die Angebote der Stadt Hemsbach in den genannten Sozialen Medien sind angesichts der beschriebenen Risiken und verbindlich vorgesehenen Maßnahmen vertretbar. Die Stadt Hemsbach verpflichtet sich zudem, die weitere Entwicklung zu beobachten und die hier vorgenommene Prüfung falls nötig weiter zu entwickeln. Für weitere Pflichtangaben nach § 5 TMG verweisen wir an dieser Stelle auf unser *Impressum* <http://www.hemsbach.de/index.php/impressum>. Dieses Nutzungskonzept wird einmal im Jahr von uns evaluiert.

Wichtig zu wissen

Verantwortlich für die redaktionelle Betreuung der städtischen Internet-Präsenzen und der Sozialen Netzwerke:

Heike Pressler

Öffentlichkeitsarbeit, Kultur & Internet

Tel 06201/707-68

E-Mail heike.pressler@hemsbach.de

Andreas Spieß

Öffentlichkeitsarbeit, Kultur & Internet

Tel. 06201/707-86

E-Mail: andreas.spiess@hemsbach.de

Peter Liebe

Öffentlichkeitsarbeit, Kultur & Internet

Tel.: 06201/707-71

E-Mail: peter.liebe@hemsbach.de

Manfred Reinemuth

Datenschutzbeauftragter

Tel. 06201/707-23

E-Mail: manfred.reinemuth@hemsbach.de

Hemsbach, Mai 2018