

Erforderlichkeitsprüfung und Konzeption zur Teilnahme der Stadtverwaltung Worms an dem sozialen Netzwerk „Instagram“

Die Stadt Worms plant, ihre Präsenz im Social-Media-Umfeld weiter auszubauen. Vor der Nutzung eines neuen Social-Media-Dienstes ist eine sogenannte Erforderlichkeitsprüfung notwendig. Im Folgenden wird daher begründet, weshalb die Stadt Worms auf der Social-Media-Plattform Instagram aktiv werden möchte. Das Vorgehen folgt dabei dem Handlungsrahmen für die Nutzung von sozialen Medien durch öffentliche Stellen, herausgegeben vom Landesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit in Rheinland-Pfalz (LfDI).

Die Stadt Worms hat vielfältige, größtenteils gesetzlich normierte, Veröffentlichungspflichten. Hinzu kommt der politisch erklärte Wille einer größtmöglichen Bürgerbeteiligung. Neben den Veröffentlichungspflichten und -wünschen ist die Stadt Worms, auch als am Kommunalen Entschuldungsfond teilnehmende Kommune, verpflichtet, ihre Einnahmemöglichkeiten auszuschöpfen. Dies beinhaltet auch, eigene Produkte, Dienstleistungen und Angebote zu vermarkten, um eine möglichst hohe Inanspruchnahme und Auslastung zu erzielen. Hierbei ist zudem das Gebot des wirtschaftlichen Mitteleinsatzes zu beachten.

Unter diesen Vorgaben gilt es zu prüfen, wie möglichst ein Großteil der Bürgerinnen und Bürger erreicht werden kann. Die klassischen Informationswege, vor allem im Printbereich, verlieren dabei zunehmend an Bedeutung. Neben den klassischen Methoden wie Herausgabe von Pressemitteilungen zur Veröffentlichung in Printmedien, Herausgabe eines eigenen Amtsblatts und der Durchführung regelmäßiger Anwohner- und Bürgerversammlungen nach GemO, werden auch Bürgersprechstunden angeboten. Zudem betreibt die Stadt Worms eigene Homepages, die ebenfalls auch als Informationsweg dienen. Eine belastbare Reichweitenermittlung ist bei analogen Veröffentlichungsmethoden kaum oder nur mit sehr hohem Aufwand zu erzielen. Bei digitalen Medien sind Zugriffszahlen dokumentierbar.

Im Bereich der analogen Printmedien haben wir starke Auflagenrückgänge bei Tages- und Wochenzeitungen zu verzeichnen. Beim städtischen Amtsblatt sind die Abonnentenzahlen ebenso deutlich rückläufig und bewegen sich auf einem kaum mehr nennenswerten Niveau. Demgegenüber zeigt die statistische Erfassung der letzten zehn Jahre eine deutliche Zunahme der Nutzung von online- und digitalen Informationsportalen. Einschlägige Studien belegen diesen Trend. Insbesondere soziale Netzwerke haben in den letzten Jahren enormen Zuspruch erfahren und sind für viele Menschen Teil des Alltags geworden. Unter diesem Aspekt hat die Stadt Worms die Kompensation des Wegfalls bei klassischen Medien ebenso geprüft, wie die augenscheinlich geeignetsten sozialen Netzwerke mit der höchsten zu erwartenden Reichweite innerhalb der Wormser Bevölkerung.

Nach empirischen Erhebungen und unter Berücksichtigung entsprechender Fachempfehlungen hat sich die Stadtverwaltung Worms im Jahr 2021 entschieden, in dem sozialen Netzwerk Instagram eine Informationsseite einzurichten. Damit bestrebt die Stadt Worms, weitere Kommunikationspotentiale zu erschließen und zu nutzen. Ziel ist es, möglichst viele Menschen zu erreichen.

Vorab wurden dabei rechtliche Aspekte geprüft und berücksichtigt, die „Social-Media Guidelines“ der Stadt Worms wurden wie auch die speziellen „Social-Media-Guidelines“ für Mitarbeiter der Stadt

Worms, die aktiv den Dienst Instagram bespielen sollen, berücksichtigt. Zusätzlich wird die für Stadt Worms erarbeitete „Netiquette“ verwendet, die Verhaltensregeln für alle Akteure des Instagram Portals der Stadt Worms umfasst. Die redaktionelle Betreuung des Instagram Portals erfolgt durch die Abteilung 1.02 Presse- und Öffentlichkeitsarbeit.

Unter Beanspruchung des LfDI wurde der Instagram-Auftritt der Stadt Worms datenschutzkonform gestaltet. Die Stadt Worms hat sich dabei klar entschieden, die Social Media-Präsenz unabhängig von einer Facebook oder Instagram-Mitgliedschaft erreichbar zu machen und die Nutzer deutlich auf datenschutzrelevante Problematiken aufmerksam zu machen. Dies geschieht auf den Social-Media Seiten selbst sowie ausführlich in den verlinkten Datenschutzzinformationen im Impressum der städtischen Homepage www.worms.de.

Weiter behält sich die Stadt Worms vor, seine Instagram-Präsenz hauptsächlich als Informationsportal zu betreiben. Das heißt, es werden (ausgewählte) Themen mit überwiegend Informationscharakter veröffentlicht, zum Beispiel neue Projekte, eigene Pressemitteilungen zu aktuellen Themen, allgemeine Informationen zur Verwaltung (Leistungen, Öffnungszeiten, Hinweise auf Veranstaltungen etc.), sowie Fotos und Videos. Die Stadt muss gewährleisten, dass die auf Instagram veröffentlichten Informationen stets auch auf anderen Wegen (Print, Homepage, etc.) veröffentlicht werden und keinesfalls ausschließlich via Instagram.

In der Praxis gilt die Vorgabe, dass Instagram als zusätzliches Medium zu den Veröffentlichungen allgemeiner Medienartikel genutzt wird. Demzufolge wird Instagram auch als zusätzlicher Kanal für die Öffentlichkeitsarbeit der Stadt Worms genutzt. Nutzerinnen und Nutzer des Instagram-Angebotes werden um Verständnis gebeten, dass hier keine konkreten Verwaltungsleistungen und Bürgeranliegen bearbeitet werden. Deshalb werden Nutzerinnen und Nutzer weiter ausdrücklich gebeten, sich mit konkreten Anliegen sowie in dringenden Fällen direkt an die Verwaltung zu wenden, auf konventionellem Wege oder über entsprechend gesicherte digitale Kommunikationswege (Anruf, Kontaktformular, Sprechstunde, etc.). Wir fordern Nutzerinnen und Nutzer aktiv auf, vor allem keine personenbezogenen und sensiblen Daten via Social-Media-Dienste zu übermitteln.

Gemäß des LfDI können öffentliche Stellen nach Maßgabe der Erforderlichkeit interaktive Funktionen nutzen, etwa auf aktuelle Geschehnisse und Gefahrenlagen hinweisen, auf Kommentare und Fragen antworten und Kommunikation moderieren, wenn Verarbeitung und Übermittlung personenbezogener Daten vermieden werden und auf die Nutzung alternativer Wege erkennbar hingewiesen wird. Die allgemeine Interaktion und Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürger kann also stattfinden und ist seitens der Stadt Worms auch gewünscht. So können zum Beispiel inhaltliche Fragen zu bestimmten Themen/Veranstaltungen durch die Redakteure der Stadt Worms beantwortet werden. Diese Chance soll auch genutzt werden, um mit den Bürgerinnen und Bürgern in einen Dialog zu treten.

Die Stadt Worms speichert keinerlei Nutzerdaten von oder über Instagram und der Nutzung des städtischen Instagram-Portals. Die ausführlichen Datenschutzzinformationen der Stadt Worms sind zu finden unter: <http://www.worms.de/de/service/impressum.php>