

## Crossiety

### Social Media-Nutzungskonzept mit Schwellenwertanalyse

#### Präambel

Soziale Netzwerke wie Facebook, YouTube, Instagram und ähnliche gehören neben den langjährig genutzten Kommunikationskanälen Telefon, E-Mail und Fax für immer mehr Menschen ganz selbstverständlich zu ihrem Alltag.

Die Mediennutzung und das Kommunikationsverhalten haben sich in den vergangenen anderthalb Jahrzehnten nachhaltig verändert. Kommunikation verläuft nicht mehr ausschließlich ein-dimensional von wenigen Sendern zu vielen Empfängern (one-to-many-Kommunikation), sondern ist vielmehr ein mehrdimensionaler Kommunikationsweg, bei dem die Nutzer einerseits selbst bestimmen, von wem sie Informationen erhalten möchten und diese andererseits auch gleichzeitig in verschiedenen Kanälen diskutieren und teilen können.

Jeder ist heute Sender und Empfänger zugleich (many-to-many-Kommunikation). Dadurch verschwimmen auch die Grenzen zwischen Medienproduzenten und Medienempfängern. Prinzipiell kann heute jeder etwas im Internet veröffentlichen. Die sozialen Netzwerke sorgen dabei für eine blitzschnelle Verbreitung.

In Deutschland sind bereits Millionen Menschen in sozialen Netzwerken aktiv und präsentieren sich dort mit persönlichen Profilen. Ebenso vernetzen sie sich mit anderen Mitgliedern, um zu kommunizieren. Insbesondere junge Menschen holen sich ihre Informationen oft nicht mehr aus der Tageszeitung, sondern aus dem Internet und dort vor allem über die sozialen Netzwerke.

Ebenso sind unzählige Unternehmen, Organisationen und Institutionen in sozialen Netzwerken mit Profilen vertreten.

Deshalb gilt auch für öffentliche Verwaltungen: „Social Media bieten die Möglichkeit, die Bevölkerung in maximaler Breite zu erreichen.<sup>1</sup>“ Wenn viele Bürger für städtische Themen interessiert werden sollen, dürfen soziale Netzwerke von der öffentlichen Verwaltung nicht mehr außer Acht gelassen werden. Bieten sie der Stadtverwaltung Rheinfelden (Baden) doch die Möglichkeit, die Menschen zu informieren und mit ihnen Kontakt aufzunehmen und in einen Dialog zu treten.

Dies ist insbesondere auch dann wichtig, wenn Meldungen der öffentlichen Verwaltung in den sozialen Netzwerken verfälscht oder aus dem Zusammenhang gerissen werden. Mit eigenen

---

<sup>1</sup> Dominik Fehring, Christian Solmecke: „Der Social-Media-Leitfaden für Kommunen – Grundlagen, Strategien, Praxishilfe“, 2018, S. 28.

Präsenzen in den sozialen Netzwerken kann die Stadtverwaltung Rheinfelden (Baden) auf solche Entwicklungen reagieren und diese richtigstellen.

Vorrangige Ziele der Präsenzen der Stadtverwaltung Rheinfelden (Baden) in den sozialen Netzwerken sind: Schnelle Information (insbesondere im Krisenfall), Transparenz, Korrektur von Falschmeldungen, Kommunikation, Interaktion und Personalgewinnung.

### **Zielgruppe**

Zielgruppe aller Präsenzen der Stadtverwaltung Rheinfelden (Baden) in den sozialen Netzwerken sind die Bürgerinnen und Bürger der Stadt Rheinfelden (Baden) sowie alle Menschen, die am städtischen Leben in Rheinfelden (Baden) teilhaben möchten oder sich für dieses interessieren.

Das Angebot der Stadtverwaltung Rheinfelden (Baden) in den sozialen Netzwerken berücksichtigt diese Tatsache und ist deshalb – um möglichst viele Menschen zu erreichen – auf unterschiedliche Social Media-Plattformen verteilt.

Die Stadtverwaltung Rheinfelden (Baden) informiert über aktuelle Meldungen aus der gesamten Stadtverwaltung und den Eigenbetrieben. Dazu zählen beispielsweise die Vorstellung neuer Projekte, Entscheidungen des Gemeinderats, städtische Kultur- und Sportveranstaltungen, Bürgerbeteiligungsprojekte oder Servicemeldungen.

Dieser Mix aus unterschiedlichen Themen spiegelt ein repräsentatives Bild der Arbeit und Dienstleistungen der Stadtverwaltung und ihrer Eigenbetriebe wieder.

### **Crossiety - ein weiteres sozialen Netzwerk, in dem die Stadtverwaltung Rheinfelden (Baden) aktiv wird:**

Die Stadtverwaltung Rheinfelden (Baden) informiert auf Crossiety und ermöglicht einen digitalen Dialog und Austausch mit und zwischen Vereinen, Organisationen, lokalem Gewerbe und RheinfelderInnen. Formen der Bürgerbeteiligung sind hierbei inklusiv. Mit Crossiety bekommen die RheinfelderInnen ein soziales Netzwerk für ihre Stadt, das den Austausch auf digitalem Weg in geschütztem Rahmen ermöglicht. Dabei wird zwischen der Nutzung des öffentlichen Bereichs, der von allen Nutzern eingesehen werden kann, und des gruppenspezifischen Bereichs, der nur von zugelassenen Nutzern "betreten" werden kann, unterschieden.

Daraus ergeben sich unterschiedliche Zielrichtungen: Im öffentlichen Bereich geht es – wie im Social Media-Nutzungskonzept für die anderen Netzwerke bereits beschrieben – um schnelle Information (insbesondere im Krisenfall), Transparenz, Korrektur von Falschmeldungen, Kommunikation und Interaktion.

Der geschlossene Bereich hat eine schnelle, einfache Kommunikation innerhalb der Gruppe zum Ziel. Dieser geschlossene Bereich ermöglicht Termin- oder Meinungsumfragen, die Organisation von Veranstaltungen oder Diskussionen unter den Gruppenmitgliedern.

Die zentrale Steuerung der Angebote der Stadt Rheinfelden (Baden) in den sozialen Netzwerken liegt bei der Stabsstelle Presse- und Öffentlichkeitsarbeit in Zusammenarbeit mit den Ämtern. Sie betreuen gemeinsam die Angebote der Stadtverwaltung Rheinfelden (Baden) redaktionell.

Die "Dienstweisung für die Stadt Rheinfelden (Baden) zur Nutzung von sozialen Netzwe-

ken" gilt auch für Crossiety und wird um die Anlage "Anzeige einer Einrichtung einer Gruppe in Crossiety" ergänzt. Darin werden die Verankerung der Gruppe innerhalb der Verwaltung, die Gruppenmitglieder, die Inhalte des nichtöffentlichen und öffentlichen Bereichs (sowie die alternativen Informationsmöglichkeiten z.B. Homepage, E-Mail), die Redakteure und die Stellvertretung festgelegt.

### **Netiquette**

Der Stadtverwaltung Rheinfelden (Baden) ist ein fairer und verantwortungsvoller Umgang miteinander sehr wichtig. Deshalb werden alle beleidigenden, diffamierenden, anstößigen und rassistischen Kommentare in den Social-Media-Angeboten der Stadt Rheinfelden (Baden) gelöscht.

### **Alternative Informationsangebote**

Um Informationen der Stadtverwaltung Rheinfelden (Baden) zu erhalten oder mit ihr in Kontakt zu treten, ist eine Nutzung der sozialen Netzwerke nicht erforderlich.

Informationen, die über diese Dienste veröffentlicht werden, können in gleicher oder ähnlicher Form auch auf der städtischen Internetpräsenz unter [www.rheinfelden.de](http://www.rheinfelden.de) abgerufen werden. Auch über die Inhalte in geschlossenen Gruppen, die nur Gruppenmitgliedern vorbehalten sind und die von einem "Redakteur" aus der Stadtverwaltung Rheinfelden (Baden) moderiert werden, können sich interessierte BürgerInnen alternativ z.B. per Email informieren lassen. Der zuständige Mitarbeiter (Redakteur) und sein Stellvertreter sind genannt und können per E-mail oder auch telefonisch kontaktiert werden.

Zudem ist die Stadtverwaltung Rheinfelden (Baden) jederzeit über E-Mail unter [info@rheinfelden-baden.de](mailto:info@rheinfelden-baden.de) zu erreichen.

### **Fazit**

Die Stadtverwaltung Rheinfelden (Baden) kann die sozialen Netzwerke nicht ignorieren. In den sozialen Netzwerken wird über sie gesprochen, ganz unabhängig davon, ob sie eigene Präsenzen betreibt. Um jedoch mitreden, die Bürger informieren und falsche Informationen richtig stellen zu können, muss die Stadtverwaltung Rheinfelden (Baden) auch in den sozialen Netzwerken Präsenz zeigen.

## **Schwellenwertanalyse**

### **Präambel**

Eine Datenschutzfolgenabschätzung ist gemäß den Vorgaben der Datenschutzgrundverordnung (folgend DSGVO) für die Stadtverwaltung Rheinfelden (Baden) gemäß Art. 35 Abs. 1 DSGVO durchzuführen:

„(1) Hat 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, so führt der Verantwortliche vorab eine Abschätzung der Folgen der vorgesehenen Verarbeitungsvorgänge für den Schutz personenbezogener Daten durch. (2) Für die Untersuchung mehrerer ähnlicher

Verarbeitungsvorgänge mit ähnlich hohen Risiken kann eine einzige Abschätzung vorgenommen werden.“

Die Richtlinie des baden-württembergischen Landesbeauftragten für Datenschutz und Informationssicherheit (LfDI) zur Nutzung von sozialen Netzwerken durch öffentliche Stellen macht die Abschätzung der Folgen der vorgesehenen Verarbeitungsvorgänge (zum Beispiel: Angebot einer Facebook- Fanseite oder Einrichtung einer Gruppe in Crossiety) für den Schutz personenbezogener Daten zur Pflicht.

Die Stadtverwaltung Rheinfelden (Baden) betreibt auf Crossiety eigene Präsenzen (folgend „Angebote“ genannt): <https://crossiety.app/dorfplatz/rheinfelden-de>

### **1. Risikoidentifikation**

Bei der Risikoidentifikation müssen bei Crossiety zwei Bereiche unterschieden werden:

- A) die öffentlich einsehbaren Inhalte auf dem Dorfplatz, die ebenso auf der städtischen Homepage zu finden sind und
- B) die Inhalte in geschlossenen Gruppen, die nur Gruppenmitgliedern vorbehalten sind und die von einem "Redakteur" aus der Stadtverwaltung Rheinfelden (Baden) moderiert wird.

Risikoidentifikation für öffentlich einsehbare Inhalte auf dem Dorfplatz (A):

Die Angebote der Stadtverwaltung Rheinfelden (Baden) selbst lösen das in Art. 35 Abs. 1 DSGVO beschriebene „hohe Risiko“ aufgrund des nur sehr geringen Umfangs der eigenen Datenverarbeitung 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. Bei einer etwaigen Kommunikation mit anderen Nutzern werden nur die Daten verarbeitet, die diese selbst und freiwillig angegeben haben (zum Beispiel: Nutzernamen, Kommentar, Bewertung).

Risikoidentifikation für Inhalte in Gruppen, die nur den Gruppenmitgliedern vorbehalten sind (B):

Da diese Bereiche zum Austausch zwischen den Gruppenmitgliedern (Termin- oder Meinungsabfragen, Organisation von Veranstaltungen, Diskussionsplattform) verwendet werden, können sie personenbezogene Daten enthalten. Diese sind jedoch nur von Personen einsehbar, die zu dieser Gruppe gehören und die sich im Regelfall kennen. Außerdem wird der Umfang der Gruppeninhalte in der Anlage zur "Dienstanweisung für die Stadt Rheinfelden (Baden) zur Nutzung von sozialen Medien - Anzeige über die Einrichtung einer Gruppe in Crossiety" geregelt.

Allerdings stellt die Nutzung sozialer Netzwerke an sich aus Sicht der Stadtverwaltung Rheinfelden (Baden) aufgrund ihrer weitreichenden Auswirkungen, eine Verarbeitung mit einem Risiko dar, für die eine Datenschutzfolgenabschätzung vorzunehmen ist.

Denn durch die Nutzung eines Accounts bei Crossiety können gegebenenfalls auch sensitive Daten wie die politische Einstellung, die sexuelle Orientierung oder gesundheitliche Probleme offenbart werden, die miteinander verknüpft und zur Erstellung eines Persönlichkeitsprofils

verwendet werden können. Auch besonders schutzwürdige Personen wie etwa Jugendliche können Nutzer / Nutzerin eines Accounts und damit Betroffene sein.

Der LfDI geht insofern davon aus, dass öffentliche Stellen, die soziale Netzwerke zur Öffentlichkeitsarbeit und zur Bereitstellung allgemeiner Informationen nutzen, eine Mitverantwortung tragen. Mitverantwortung bedeutet dabei jedoch nicht, dass die jeweilige öffentliche Stelle die Datenschutzkonformität des jeweiligen sozialen Netzwerkes bestätigt oder garantiert. Mitverantwortung bedeutet vielmehr, dass die Stadtverwaltung Rheinfelden (Baden) sich und anderen die Risiken sozialer Netzwerke bewusst macht. Die Nutzer werden auf diese Risiken, die generell mit der Nutzung sozialer Netzwerke einhergehen, insbesondere in der Datenschutzerklärung der Stadtverwaltung Rheinfelden (Baden) hingewiesen.

Die Abschätzung der Folgen der Nutzung sozialer Netzwerke stellt sich vor diesem Hintergrund für öffentlich einsehbare Inhalte auf dem Dorfplatz von Crossiety (A) wie folgt dar:

Die eingangs beschriebenen Risiken, die mit einer Nutzung sozialer Netzwerke einhergehen, bestehen grundsätzlich und unabhängig von der eigenen Nutzung durch die Stadtverwaltung Rheinfelden (Baden). Auch wird durch die Beiträge der Stadtverwaltung Rheinfelden (Baden) 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 den sozialen Netzwerken oder mit anderen Accounts verarbeitet werden schon öffentlich zugänglich beziehungsweise im Internet frei verfügbar.

Allerdings werden die Inhalte durch das Erscheinen auf dem jeweiligen Angebot der Stadtverwaltung Rheinfelden (Baden) und die Wechselbeziehung derselben 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 Stadtverwaltung Rheinfelden (Baden) sich innerhalb der sozialen Netzwerke mit anderen Accounts verknüpft, entstehen zusätzliche Querverbindungen und Informationen über den jeweiligen Nutzer des Accounts.

Die Abschätzung der Folgen der Nutzung sozialer Netzwerke stellt sich für die Inhalte auf Crossiety, die nur den Gruppenmitgliedern vorbehalten sind wie folgt dar (B):

Die Daten sind einer begrenzten Anzahl Nutzer zugänglich, die diese Daten bisher und in Zukunft auch weiterhin auf anderem Weg z.B. per Email erhalten können z.B. per Email erhalten haben.

## **2. Risikoanalyse**

Durch die Erweiterung des Verbreitungskreises und die Vergrößerung der Verknüpfungsmöglichkeiten wird die Verarbeitung von Daten begünstigt. Auch kann die Offenheit für Besucherbeiträge zu nachteiligen, gesellschaftlichen Folgen wie etwa unausgeprochenen 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 Stadtverwaltung

tung Rheinfelden (Baden) nur in sehr begrenztem Maße erhöht. Da die jeweiligen Beiträge auch noch anderweitig veröffentlicht werden, entsteht auch kein Zwang zur Teilnahme an einem sozialen Netzwerk.

Für den Bereich der Gruppen in Crossiety (B), in denen Daten, die bisher und auch weiterhin auch auf anderem Wege erhalten werden können, ergibt sich in diesem Bereich kein größeres Risiko als bisher.

### **3. Risikobewertung**

Insgesamt ist das durch die öffentlich einsehbaren Inhalte der Stadtverwaltung auf dem Dorfplatz verursachte zusätzliche Risiko daher als gering bis mittel einzustufen.

Zudem trägt die Stadtverwaltung Rheinfelden (Baden) aktiv dazu bei, das Risiko weiter zu senken. Hierzu zählt insbesondere die Aufklärung über die jeweilige Datenschutzerklärung.

Ein Großteil dieser Maßnahmen liegt allerdings in der Sphäre des Nutzers: Er kann sich 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 auf der ganzen Plattform durch Crossiety ein Eingreifen durch Crossiety bei etwaigen ehr- oder persönlichkeitsverletzenden Kommentaren bis hin zur Sperrung des Accounts des "störenden" Nutzers.

In den Gruppen, die durch die Stadtverwaltung betreut werden, übernimmt der jeweilige Redakteure die Aufgabe der Moderation und wirkt ggf. ausgleichend und regulierend.

Die Stadtverwaltung Rheinfelden (Baden) hat zudem für die Nutzung ihrer Angebote eine Netiquette formuliert, auf deren Einhaltung bei der Betreuung geachtet wird.

### **4. Ergebnis**

Das Angebot der Stadtverwaltung Rheinfelden (Baden) in Crossiety ist angesichts der beschriebenen Risiken und verbindlich vorgesehenen Maßnahmen vertretbar. Die Stadtverwaltung Rheinfelden (Baden) verpflichtet sich zudem, die weitere Entwicklung zu beobachten und die hier vorgenommene Prüfung nötigenfalls zu wiederholen und fortzuentwickeln.

Stand: 11. November 2020

Entwurf für Pilotphase Crossiety in Rheinfelden (Baden)

Stadtverwaltung Rheinfelden (Baden)