



LANDKREIS
GÖPPINGEN

SOCIAL-MEDIA- NUTZUNGSKONZEPT

Landratsamt Göppingen

2023



landkreis-goeppingen.de/socialmedia



Nutzungskonzept „Soziale Medien“ des Landratsamts Göppingen



LANDKREIS
GÖPPINGEN

1. Was sind Soziale Medien?

Als Soziale Medien wird die „Gesamtheit der digitalen Technologien und Medien wie Weblogs, Wikis, soziale Netzwerke“ bezeichnet, über die Nutzer miteinander kommunizieren und Inhalte austauschen können“¹.

Soziale Medien umfassen eine Vielzahl von Plattformen und Tools, die alle der Kommunikation, Interaktion und dem Austausch der Nutzer dienen. Da jeder sie verwenden kann, haben Soziale Medien die Medienlandschaft massiv beeinflusst. Grob einteilen lassen sich Soziale Medien wie folgt:

- Soziale Netzwerke (z. B. Facebook, Twitter)
- Foto- und Videonetzwerke (z. B. YouTube, Vimeo, Persicope)
- Mobile Community (z. B. Instagram, Snapchat)
- Messenger-Dienste (z. B. WhatsApp, Facebook-Messenger)
- Blogs (z. B. Food-Blogs, Corporate Blogs, Tumblr)
- Open-Source-Plattformen (z. B. Wikipedia)
- Musik- und Audioplattformen (z. B. Spotify, Deezer, Soundcloud)
- Sharing-Plattformen (z. B. Slidehare, Scribd, medium.com)

2. Warum nutzt das Landratsamt Göppingen Soziale Medien für die Bürgerkommunikation?

Neben den klassischen Kommunikationskanälen wie beispielsweise Telefon, E-Mail und Webseiten-Kontaktformular gehören soziale Netzwerke für immer mehr Menschen ganz selbstverständlich zu ihrem Alltag. Soziale Medien sind heutzutage für die Bürgerkommunikation nicht mehr „nice to have“, sondern ein Must-Have, denn die one-way-Kommunikation hat ausgedient.

Die Mediennutzung und das Kommunikationsverhalten haben sich in der Vergangenheit stark verändert. Kommunikation verläuft nicht mehr nur eindimensional von wenigen Sendern zu vielen Empfängern (one-to-many-Kommunikation), sondern ist vielmehr ein mehrdimensionaler Kommunikationsweg, bei dem die Nutzer selbst bestimmen, von wem sie Informationen erhalten möchten. Gleichzeitig wollen die Nutzer auf unterschiedlichen Kanälen diskutieren und Inhalte nach Belieben teilen. Jeder ist heute Sender und

¹ [Duden | Social Media | Rechtschreibung, Bedeutung, Definition, Herkunft](#)

Empfänger zugleich (many-to-many-Kommunikation). Es verschwimmen die Grenzen zwischen Medienproduzenten und Medienempfängern. Im Internet kann heute jeder etwas veröffentlichen und dieser Inhalt verbreitet sich in den sozialen Netzwerken sehr schnell.²

Ein großer Teil der Deutschen informiert sich ausschließlich über Soziale Medien. In der jüngeren Zielgruppe hat fast niemand mehr Lust auf bedrucktes Papier oder lineares Fernsehen. Die unter 40-Jährigen erreicht man nicht mehr über die klassischen Medien, sondern nur noch über soziale Netzwerke.

„Wenn Behörden erfolgreich mit Bürgerinnen und Bürgern kommunizieren wollen, müssen sie den Medienwandel begreifen.“³

Die Auflage der Tageszeitungen ist im vergangenen Jahrzehnt stark geschrumpft und gleichzeitig nutzten 43 Millionen Deutsche im Jahr 2020 Sozialen Medien. Für Millionen Menschen ist man ohne Präsenz in den Sozialen Medien nicht vorhanden. Ohne die Präsenzen in Sozialen Medien verlieren Behörden den Kontakt zu ihren Bürgern. Diese erwarten eine moderne Kommunikation, wichtige Informationen prägnant erklärt und Storytelling von trockenen Themen.

Deshalb gilt: Öffentliche Verwaltungen können mit Sozialen Medien die Bevölkerung in maximaler Breite erreichen. Insbesondere dann, wenn Meldungen der öffentlichen Verwaltung in den sozialen Netzwerken verfälscht oder aus dem Zusammenhang gerissen werden, ist eine eigene Präsenz sinnvoll. So kann sofort auf solche Entwicklungen reagiert und etwaige Fehlinformationen richtiggestellt werden.⁴

Die vorrangigen Ziele der Präsenz des Landratsamt Göppingen ist demnach die schnelle Information (insbesondere im Krisenfall), Transparenz, Korrektur von Falschmeldungen, Kommunikation, Interaktion und Personalgewinnung.

3. Vorteile und Nachteile der Nutzung von Sozialen Medien für das Landratsamt Göppingen

Vorteile:

- Austausch und Kontaktpflege mit Bürgern und anderen Zielgruppen
- Schnelles und wertvolles Kommunikationsinstrument in einer Krisensituation und bei Falschmeldungen

² Felixbeilharz.de, Social Media Marketing: Tipps, Ebooks, Videos, Downloads

³ Social Media für Behörden: Wie Bürgerkommunikation heute funktioniert auf Facebook, Instagram, Twitter, TikTok, LinkedIn und Co

⁴ Social Media für Behörden: Wie Bürgerkommunikation heute funktioniert auf Facebook, Instagram, Twitter, TikTok, LinkedIn und Co

- Direkter Zugang zur Öffentlichkeit
- Bürger können sich einbringen, eigene Statements posten, nachfragen und selbst aktiv werden
- Erschließung neuer Zielgruppen
- Steigerung des Bekanntheitsgrades
- Imageförderung
- Wirtschaftliche Stärkung des Landkreises Göppingen
- Transparente Verwaltung mit zeitnaher Kommunikation zu bestimmten Themen
- Bessere Auffindbarkeit in Suchmaschinen

Nachteile:

- Anprangerung
- Identitätsdiebstahl
- Internetbetrug
- Diskreditierung

4. Datenschutzfolgeabschätzung

Das Landratsamt Göppingen betreibt in dem Sozialen Netzwerk Instagram eine eigene Präsenz (nachfolgend Angebot).

Das Landratsamt Göppingen nutzt dieses Angebot im Rahmen der Wahrnehmung des eigenen Informationsauftrages zur Informationsvermittlung und der Kommunikation mit Bürgern. In diesem Zusammenhang wird das Angebot von der Online-Redaktion des Landratsamts Göppingens genutzt, um dort regelmäßig eigene Beiträge zu veröffentlichen und auf etwaige Nachfragen oder Kommentare zu antworten. Die Mitarbeiter der Online-Redaktion sind bezüglich der Veröffentlichung von Beiträgen bzw. dem Umgang mit Nachfragen und Kommentaren geschult.

Um den Zugang zu den Beiträgen des Landratsamts Göppingens nicht von einer vorherigen Registrierung bei einem Sozialen Netzwerk abhängig zu machen, werden diese auch auf anderen Kommunikationskanälen (z. B. der eigenen Webseite) veröffentlicht.

Das Landratsamt Göppingen hat die Zwecke, Art und Umfang der Kommunikation über die Angebote zudem in einem Nutzungskonzept zusammengefasst.

Aufgrund der Vorgaben der Datenschutzgrundverordnung (nachfolgend DSGVO) hat das Landratsamt Göppingen für das Angebot zur Erkennung und Reduzierung etwaiger Risiken die nachfolgende Datenschutzfolgenabschätzung im Sinne von Art. 35 DSGVO durchgeführt.

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 Risiko dar, für die eine Datenschutzfolgenabschätzung vorzunehmen ist.

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 das Landratsamt Göppingen. Auch wird durch die Beiträge des Landratsamts Göppingen 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 des Landratsamts Göppingen und die Wechselbeziehung einer breiteren bzw. spezifischeren Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt und erreichen so unter Umständen eine größere Aufmerksamkeit und weitere Verbreitung als ohne diese Interaktion.

Auch dadurch, dass das Landratsamt Göppingen sich innerhalb Sozialer Medien mit anderen Accounts vernetzt, entstehen zusätzliche Querverbindungen und Informationen über den jeweiligen Nutzer des Accounts.

Des Weiteren werden auch beim passiven Mitlesen der Seite durch die Nutzer Logdaten durch den jeweiligen Plattformanbieter erhoben.

Schließlich bestehen Risiken im Hinblick auf mögliche(n) Identitätsdiebstahl, Diskriminierung, Rufschädigung, Finanzieller Verlust, Preisgabe sensibler Daten.

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 des Landratsamts Göppingen 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

Die Risikobewertung erfolgt auf Grundlage der nachfolgend beschriebenen Kriterien der Schadensschwere und der Eintrittswahrscheinlichkeit.

- Schadensschwere

Grad	Bezeichnung des Grads	Schwere der Folgen / möglicher Schaden	
		Beschreibung	Beispiel
1	geringfügig	Betroffene erleiden eventuell Unannehmlichkeiten, die sie aber mit einigen Problemen überwinden können.	immateriell: leichte Verärgerung materiell: Zeitverlust physisch: vorübergehende Kopfschmerzen
2	überschaubar	Betroffene erleiden eventuell signifikante Unannehmlichkeiten, die sie aber mit einigen Schwierigkeiten überwinden können.	immateriell: geringe, aber objektiv nachweisbare psychische Beschwerden materiell: deutlich spürbarer Verlust an privatem Komfort physisch: minderschwere körperliche Schäden (z. B. leichte Krankheit)
3	substanziell	Betroffene erleiden eventuell signifikante Konsequenzen, die sie nur mit ernsthaften Schwierigkeiten überwinden können.	immateriell: schwere psychische Beschwerden materiell: finanzielle Schwierigkeiten physisch: schwere körperliche Beschwerden
4	groß	Betroffene erleiden eventuell signifikante oder sogar unumkehrbare Konsequenzen, die sie nicht überwinden können.	immateriell: dauerhafte, schwere psychische Beschwerden materiell: erhebliche Schulden physisch: dauerhafte, schwere körperliche Beschwerden

- Eintrittswahrscheinlichkeit

Grad	Bezeichnung des Grads	Eintrittswahrscheinlichkeit
		Beschreibung
1	geringfügig	Schaden kann nach derzeitigem Erwartungshorizont nicht eintreten.
2	überschaubar	Schaden kann zwar eintreten, aus bislang gemachten Erfahrungen bzw. aufgrund der gegebenen Umstände scheint der Eintritt aber unwahrscheinlich zu sein.
3	substanziell	Schadenseintritt scheint auf Basis bislang gemachter Erfahrungen bzw. aufgrund der gegebenen Umstände zwar möglich, aber nicht sehr wahrscheinlich zu sein.
4	groß	Schadenseintritt scheint auf Basis bislang gemachter Erfahrungen bzw. aufgrund der gegebenen Umstände möglich und sehr wahrscheinlich zu sein.

- Risikobestimmung

Risikobeschreibung	Schadensschwere	Eintrittswahrscheinlichkeit	Risikobestimmung
Profilbildung durch die Plattformbetreiber	überschaubar	überschaubar	gering - mittel
Identitätsdiebstahl	geringfügig	geringfügig	gering
Diskriminierung	geringfügig	geringfügig	gering
Rufschädigung	geringfügig	geringfügig	gering
Finanzieller Verlust	geringfügig	geringfügig	gering
Preisgabe sensibler Daten	überschaubar	geringfügig	gering

Maßnahmen zur Risikominimierung

Trotz geringer Risiken bzw. eines vereinzelt allenfalls als mittel einzuschätzenden Risikos trägt das Landratsamt Göppingen aktiv dazu bei, das Risiko weiter zu senken. Hierzu zählt insbesondere die Aufklärung der Nutzer über die jeweilige Datenschutzerklärung des Landratsamts Göppingen.

Zudem trägt das Landratsamt Göppingen aktiv dazu bei, das Risiko weiter zu senken. Hierzu zählt insbesondere die Aufklärung über die Datenschutzerklärung bzw. das Social-Media-Nutzungskonzept des Landratsamts Göppingen.

Ein Großteil etwaiger Maßnahmen zur Risikominimierung liegt allerdings primär 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 das Landratsamts Göppingen bei etwaigen ehr- oder persönlichkeitsverletzenden Kommentaren bis hin zur Sperrung des Accounts des "störenden" Nutzers. Das Landratsamt Göppingen hat zudem für die Nutzung ihrer Angebote eine Netiquette formuliert, auf deren Einhaltung bei der Betreuung geachtet wird.

Ergebnis

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

5. Welche Sozialen Medien nutzt das Landratsamt Göppingen?

Das Landratsamt Göppingen betreibt in den nachfolgend genannten Sozialen Medien eigene Präsenzen (nachfolgend Angebote):

Instagram – www.instagram.com/landkreis.goeppingen

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 Netzwerken verbreiten, sowie anderen Nutzern folgen und deren Fotos liken bzw. kommentieren. Ein Instagram-Profil hat das Landratsamt Göppingen seit Januar 2022. Instagram dient dazu, den Landkreis Göppingen von seiner schönen Seite zu zeigen. Das Büro für Kreisentwicklung und Kommunikation hat dazu viele Bilder, die gepostet werden können. Außerdem ist es interessant zu sehen, was andere Personen mit dem Landkreis verbinden und was ihnen gefällt. Mit entsprechenden Hashtag-Kampagnen (zum Beispiel #RücksichtMachtWegeBreiter) kann man gezielt Aktionen durchführen und mit den so gekennzeichneten Fotos Communitys aufbauen.

6. Fazit

Das Landratsamt Göppingen möchte den Dialog mit den Bürgern erhöhen, anstatt nur Meldungen abzusetzen. Zeitgemäße Kommunikation läuft insofern auch über die Sozialen Medien und ist ein Muss, um an Gesprächen der Bürger teilnehmen zu können, neue Zielgruppen zu erreichen und vielfältige Informationen bereitzustellen. Definierte Kommunikationsziele im Kommunikationskonzept des Landratsamts Göppingen können ohne den Einsatz Sozialer Medien nicht mehr erreicht werden.

7. Alternative Informations- und Kommunikationswege

Die Nutzung der Social-Media-Plattformen ist eine weitere Option zur Information und Kommunikation. Um sich über den Landkreis Göppingen oder das Landratsamt Göppingen zu informieren müssen Bürger nicht zwingend Soziale Medien nutzen. Alle relevanten Informationen stehen auf der Webseite des Landratsamts Göppingen www.landkreis-goeppingen.de. Dort wird alles Wissenswerte rund um den Landkreis und dessen Verwaltung veröffentlicht. Pressemitteilungen, amtliche Bekanntmachungen und sonstige aktuelle Meldungen zu relevanten Themen sind immer über die Startseite erreichbar. Bei allen Anfragen können sich Bürger und Interessierte grundsätzlich auch an den Bürgerservice unter [Landkreis Göppingen - Bürgerservice \(landkreis-goeppingen.de\)](http://Landkreis_Goeppingen_-_Buergerservice_(landkreis-goeppingen.de)) wenden oder telefonisch und per E-Mail direkt Kontakt aufnehmen. Unter www.landkreis-goeppingen.de/kontakt findet man mehrere Möglichkeiten um mit dem Landratsamt Göppingen in Kontakt zu treten.

8. Verantwortlichkeiten

Ansprechpartnerinnen Soziale Medien

Name: Carolin Abbatangelo, Annalena Geul
Anschrift: Lorcher Str. 6, 73033 Göppingen
E-Mail: socialmedia@lkgp.de
Telefon: 07161 202-1016

Ansprechpartner für den Datenschutz

Name: Joachim Kopp
Anschrift: Lorcher Str. 6, 73033 Göppingen
E-Mail: datenschutz@lkgp.de
Telefon: 07161 202-1077

Hinweis: Einmal im Jahr bewerten wir dieses Nutzungskonzept neu. Der nächste Termin zur Evaluierung ist Januar 2024. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird die Sprachform des generischen Maskulinums verwendet. Die ausschließliche Verwendung der maskulinen Form ist geschlechtsunabhängig zu verstehen