

# Nutzungskonzept Soziale Medien der Stadt Tuttlingen

## 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. Zu den bekanntesten Social Media Kanälen gehören Facebook, Instagram und Youtube.

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 Medienkommunikation (Werbung) her kennt, passé.

## Warum nutzt die Stadt Tuttlingen Soziale Netzwerke?

***„Stadt muss dort stattfinden, wo die Menschen sind und wenn viele Menschen soziale Medien nutzen, dann muss sich die Stadt dorthin begeben!“***

[Norbert Brugger, Städtetag Baden-Württemberg]

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.

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 und Menschen für 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 Soziale Medien ist es möglich, dass behördliche Informationen von jedem weiterverbreitet werden – eventuell verzerrt oder sogar falsch. Viele Städte nutzen Soziale Medien deswegen auch, um zu sehen, was über die Stadt gesprochen wird. Für die Stadt Tuttlingen ist es wichtig zu wissen, was über sie gesprochen wird. So kann man sich ein erstes Meinungsbild zu einem Thema machen, aber auch falsche Aussagen können richtiggestellt werden. Beleidigungen treten online häufiger auf als im realen Leben – selbst dann, wenn Nutzer unter ihrem tatsächlichen Namen agieren. Manchmal reguliert sich der „Meinungsstreit“ 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 Tuttlingen 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

- Stärkung des Wirtschaftsstandort Tuttlingen
- Vorstellung neuer Projekte
- Entscheidungen des Gemeinderats
- Informationen über städtische Kultur- und Sportveranstaltungen
- Bürgerbeteiligungsprojekte oder Servicemeldungen
- Darstellung als moderner, familienfreundlicher Arbeitgeber
- Mitreden, wo auch alle anderen sind
- Erreichen bestimmter Zielgruppen wie: Bürger, Digital Natives, Arbeitssuchende, Firmen/Existenzgründer, Touristen, ehemalige Tuttlinger

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

## **Welche Risiken gibt es bei der Nutzung von Sozialen Netzwerken?**

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

## **Datenschutzfolgenabschätzung**

Aufgrund der Vorgaben der ab 25. Mai 2018 geltenden Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) ist für die Angebote der Stadt Tuttlingen 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:

[Link zur Datenschutzfolgenabschätzung](#)

# Welche Kanäle der Sozialen Medien nutzt die Stadt Tuttlingen?

Wir unterhalten Onlinepräsenzen innerhalb sozialer Netzwerke und Plattformen, um die dort aktiven Bürger und Interessenten 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.

**Bei US-Anbietern wird die Datenübertragung in die USA auf die Standardvertragsklauseln der EU-Kommission gestützt.**

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).

Falls die Nutzer von den jeweiligen Anbietern um eine Einwilligung in die Datenverarbeitung gebeten werden (d.h. ihr Einverständnis z.B. über das Anhängen eines Kontrollkästchens oder Bestätigung einer Schaltfläche erklären) ist die Rechtsgrundlage der Verarbeitung Art. 6 Abs. 1 lit. a., Art. 7 DSGVO.

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.

**Hinweis:**

**Konkrete Verwaltungsleistungen werden über diesen Kommunikationsweg nicht angeboten.**

**Wir selbst erheben und verarbeiten keine Daten aus Ihrer Nutzung dieser Kanäle bzw. Dienste.**

**Sollten wir allerdings Ihre Kommentare teilen oder auf diese antworten oder auch von uns aus Posts verfassen, die auf Ihr Profil verweisen, werden auch von uns die von Ihnen bei dem Dienst eingegebenen Daten, insbesondere Ihr (Nutzer-)Name und die unter Ihrem Account veröffentlichten Inhalte, insofern verarbeitet, als diese in unser Angebot einbezogen und unseren Fans bzw. Followern zugänglich gemacht werden.**

**Folgende Soziale Netzwerke werden von der Stadt Tuttlingen genutzt:**

➤ **Facebook (Meta)**

➤ **Instagram (Meta)**

US-amerikanisches Technologieunternehmen

Dieses Unternehmen kann entweder online oder per Post kontaktiert werden:

**Meta Platforms Ireland Limited**

4 Grand Canal Square

Grand Canal Harbour

Dublin 2, Ireland

➤ **YouTube (Google)**

US-amerikanisches Unternehmen - *Google* LLC

Dieses Unternehmen kann entweder online oder per Post kontaktiert werden:

**Google Ireland Limited**

Gordon House | Barrow Street

Dublin 4, Ireland

➤ **TikTok**

Chinesisches Unternehmen - ByteDance

Dieses Unternehmen kann entweder online oder per Post kontaktiert werden.

Für Nutzer aus dem Europäischen Wirtschaftsraum und der Schweiz:

**TikTok Technology Limited**

10 Earlsfort Terrace

Dublin, D02 T380, Irland

Wir weisen Sie darauf hin, dass die hier angebotenen Dienste und dessen Funktionalitäten in eigener Verantwortung genutzt werden. Dies gilt insbesondere für die Nutzung von interaktiven Soziale-Medien-Funktionen, wie beispielsweise dem Teilen oder Kommentieren.

Die bei der Nutzung des Dienstes über Sie erhobenen Daten werden vom Anbieter verarbeitet und dabei gegebenenfalls in Länder außerhalb der Europäischen Union übermittelt. Wir haben keinen Einfluss auf die Art und den Umfang der durch den Anbieter verarbeiteten Daten, die Art der Verarbeitung und Nutzung oder die

Weitergabe dieser Daten an Dritte, insbesondere in Länder außerhalb der Europäischen Union.

Angaben darüber, welche Daten durch den Anbieter verarbeitet und zu welchen Zwecken diese genutzt werden, sind in den Datenschutzerklärungen des jeweiligen Dienstes zu finden.

## Fazit

***„We don't have a choice on whether we do social media, the question is how well we do it.“***

*[Erik Qualman, amerikanischer Autor - Socialnomics: How Social Media Transforms the Way We Live and Do Business]*

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 Tuttlingen so gut wie möglich mitzureden, um die Bürger zu informieren, um falsche Aussagen richtigzustellen 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 Tuttlingen zu informieren.

Über die Plattform „stage.bio“, welche von der Stadt Tuttlingen verwendet wird, sind alle städtischen Beiträge der Sozialen Medien ersichtlich.

**Stage.bio** kooperiert mit Komm.ONE, dem größten IT-Dienstleister für die Kommunen in Baden-Württemberg, um die Soziale Medien-Inhalte nahtlos und datenschutzkonform auf die Webseiten zu bündeln.

Diese Plattform wurde für die deutsche Verwaltung entwickelt und bringt folgende Vorteile mit sich:

- 100% Datenschutzkonform
- Speicherung und Hosting aller Sozial Media Beiträge auf deutschen Servern
- leicht zugängliche Informationen
- funktioniert mit jeder Website oder App und ist sowohl für mobile Endgeräte als auch für die Desktopansicht optimiert
- Nutzer müssen weder eine Drittsoftware herunterladen oder ein weiteres Nutzerkonto anlegen, um die Soziale Medien-Inhalte zu konsumieren

Alternativ kann man den städtischen Internetauftritt unter [www.tuttlingen.de](http://www.tuttlingen.de) aufrufen. Hier findet man nicht nur alle wichtigen Informationen rund um die Stadtverwaltung, es werden auch alle städtischen Pressemitteilungen veröffentlicht. Unter [info@tuttlingen.de](mailto:info@tuttlingen.de) hat man die Möglichkeiten, um direkt mit der Stadt Tuttlingen in Kontakt zu treten.

Des weitern bieten wir eine sichere Kommunikation über das Serviceportal Baden-Württemberg ([service-bw.de](http://service-bw.de)) an. Dies ist die E-Government-Plattform für Bürger, Unternehmen und die Verwaltungen in Baden-Württemberg. Electronic Government steht für die Nutzung der elektronischen Medien – insbesondere des Internets – um Verwaltungsvorgänge elektronisch abzuwickeln.

# Wichtig zu wissen

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

Stadtverwaltung Tuttlingen

## **Presse- & Öffentlichkeitsarbeit**

Rathausstraße 1

78532 Tuttlingen

E-Mail: [presse@tuttlingen.de](mailto:presse@tuttlingen.de)

## **Ansprechpartner rund um den Datenschutz**

**Behördliche Datenschutzbeauftragte**

Rathausstraße 1

78532 Tuttlingen

E-Mail: [datenschutz@tuttlingen.de](mailto:datenschutz@tuttlingen.de)

# Verlinkungen

Da die Vergangenheit gezeigt hat, dass Verlinkungen im Internet häufig sehr schnell nicht mehr funktionieren, haben wir uns bewusst entschieden, auf Verlinkungen weitestgehend zu verzichten und stattdessen in Textform zu beschreiben, wo die Angaben zu finden sind.

# Quellen

[1] [„Follow me“](#) -Anne Grabs, Karim-Patrick Bannour, Elisabeth Vogel [2017], Seite 32

[2] [„Leitfaden Krisenkommunikation“](#) des Bundesinnenministeriums, S. 22

[3] RA Dr. Thomas Schwenke ([www.datenschutz-generator.de](http://www.datenschutz-generator.de))

# Stand

Dieses Nutzungskonzept wird einmal im Jahr von uns evaluiert | Stand 23.03.2023.