

## **Erforderlichkeitsprüfung und Konzeption zur Teilnahme der Tourist Information der Stadt Worms an den sozialen Netzwerken „Facebook“ und „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 Tourist Information der Stadt Worms auf der Social-Media-Plattform Facebook und 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 Entschuldigensfond 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 Tourist Information der 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.

Für die Abteilung 7.03 Tourist Information Worms ist unter anderem die Erreichbarkeit der Zielgruppe der 18 bis 60-jährigen Touristen sowie Bürgern besonders wichtig. Um diese sowie weitere Zielgruppen anzusprechen und unter Berücksichtigung entsprechender Fachempfehlungen hat sich die Tourist Information der Stadt Worms dazu entschieden, in den sozialen Netzwerken Facebook und Instagram eine Informationsseite einzurichten. Damit bestrebt die Tourist Information, weitere Kommunikationspotentiale zu erschließen und zu nutzen. Ziel ist es, möglichst viele Menschen zu erreichen, die Worms besuchen möchten, die Stadt Worms mit ihren touristischen Attraktionen bekannter zu machen und damit mehr Wertschöpfung in der Stadt 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 die Dienste Facebook und Instagram bespielen sollen, berücksichtigt. Zusätzlich wird die für Stadt Worms erarbeitete „Netiquette“ verwendet, die Verhaltensregeln für alle Akteure der Portale der Stadt Worms umfasst. Die redaktionelle Betreuung der beiden Kanäle erfolgt durch die Abteilung 7.03 Tourist Information.

Unter Beanspruchung des LfDI wurden die beiden Social-Media-Auftritte datenschutzkonform gestaltet. Die Tourist Information 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](http://www.worms.de).

Weiter behält sich die Tourist Information der Stadt Worms vor, ihre Instagram- und Facebook-Präsenz hauptsächlich als Informationsportal zu betreiben. Das heißt, es werden (ausgewählte) Themen mit überwiegend Informationscharakter veröffentlicht, zum Beispiel neue touristische Projekte, eigene Pressemitteilungen zu aktuellen Themen, allgemeine Informationen zu Sehenswürdigkeiten und touristischen Angeboten (Gästeführungen, Museen und Ausstellungen, Hinweise auf Veranstaltungen etc.), sowie Fotos und Videos. Die Tourist Information Worms muss gewährleisten, dass die auf Instagram und Facebook veröffentlichten Informationen stets auch auf anderen Wegen (Print, Homepage, etc.) veröffentlicht werden und keinesfalls ausschließlich via Instagram/Facebook. Dies geschieht unter anderem durch Pressemitteilungen und Veröffentlichungen auf der touristischen Homepage [www.worms-erleben.de](http://www.worms-erleben.de). In der Praxis gilt die Vorgabe, dass Instagram/Facebook als zusätzliches Medium zu den Veröffentlichungen allgemeiner Medienartikel genutzt wird.

Gemäß des LfDI können öffentliche Stellen nach Maßgabe der Erforderlichkeit interaktive Funktionen nutzen, etwa 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 den Nutzerinnen und Nutzern kann also stattfinden. So können zum Beispiel inhaltliche Fragen zu bestimmten Themen/Veranstaltungen durch die Redakteure der Informationsseite beantwortet werden.

Die Tourist Information der Stadt Worms speichert keinerlei Nutzerdaten von oder über Instagram/Facebook und der Nutzung der betreffenden Social-Media-Portale. Die ausführlichen Datenschutzzinformationen der Stadt Worms sind zu finden unter: <https://datenschutz.worms.de>.