

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

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 intensiven Recherchen und unter Berücksichtigung entsprechender Fachempfehlungen hat sich die Stadtverwaltung Worms im Jahr 2022 entschieden, das Marketing für das Ausbildungsjahr 2023 in Zusammenarbeit mit einer darauf spezialisierten Werbeagentur erstmals auf das bei der Zielgruppe stark genutzte soziale Netzwerk TikTok auszuweiten. Damit bestrebt die Stadt Worms, die Stadtverwaltung als Ausbildungsbetrieb bekannter zu machen, und sich im Wettbewerb mit anderen Arbeitgebern abzusetzen. Ziel ist es, dem Nachwuchskräftemangel entgegenzuwirken.

Denn aufgrund der demografischen Entwicklung wird in den nächsten Jahren mehr als ein Drittel der städtischen Mitarbeiter in den Ruhestand gehen. Um diesen Personalbedarf zu decken, erhöht die Stadtverwaltung ihre Ausbildungskapazitäten nochmals und sucht in verschiedenen Bereichen Nachwuchskräfte.

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 TikTok bespielen sollen, berücksichtigt. Zusätzlich wird die für Stadt Worms erarbeitete „Netiquette“ verwendet, die Verhaltensregeln für alle Akteure der TikTok-Seite der Stadt Worms umfasst. Die redaktionelle Betreuung des TikTok-Seite erfolgt zunächst durch die Abteilung 1.02 Presse- und Öffentlichkeitsarbeit sowie durch die Social-Media-Marketing Agentur Digital Trendteam Marketing GmbH.

Unter Beanspruchung des LfDI wurde der TikTok-Auftritt der Stadt Worms datenschutzkonform gestaltet. Das Aufrufen der Seite ist ohne eine TikTok-Mitgliedschaft möglich. Die Nutzer werden in den auf dem Profil verlinkten Datenschutzinformationen im Impressum der städtischen Homepage www.worms.de auf datenschutzrelevante Problematiken aufmerksam gemacht.

Auf der TikTok-Seite werden Kurzclips veröffentlicht, die für eine Ausbildung oder ein duales Studium bei der Stadt Worms werben. Neben den Kurzclips können sich Interessierte über eine für Mobilgeräte optimierte Webseite über die Ausbildung bei der Stadt informieren und auch direkt eine Kurzbewerbung absenden. Wir gewährleisten, dass die bei TikTok veröffentlichten Informationen stets auch auf anderen Wegen (Print, Homepage, etc.) veröffentlicht werden und keinesfalls ausschließlich via TikTok. Dies geschieht auf Ausbildungsmessen, via Anzeigen und Presseartikeln in der Zeitung, durch die städtischen Internetangebote zur Ausbildung sowie durch das Veröffentlichen auf Jobportalen u.Ä..

In der Praxis gilt die Vorgabe, dass TikTok als zusätzliches Medium zu den Veröffentlichungen allgemeiner Medienartikel genutzt wird. Demzufolge wird TikTok auch als zusätzlicher Kanal für die Öffentlichkeitsarbeit der Stadt Worms genutzt. Nutzer des TikTok-Angebotes werden um Verständnis gebeten, dass hier keine konkreten Verwaltungsleistungen und Bürgeranliegen bearbeitet werden. Deshalb werden 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 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 Bürgern und potenziellen Bewerbern kann also stattfinden und ist seitens der Stadt Worms auch gewünscht. So können zum Beispiel inhaltliche Fragen zum Bewerbungsprozess oder bestimmten Themen/Veranstaltungen durch die Redakteure der Stadt Worms beantwortet werden. Diese Chance soll auch genutzt werden, um mit den Bürgern bzw. potenziellen Bewerbern in einen Dialog zu treten.

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