

 **Bundeskanzleramt**

Bundesministerin für Frauen,
Familien und Jugend

bundeskanzleramt.gv.at

Dr. Juliane Bogner-Strauß
Bundesministerin für Frauen, Familien und Jugend

Herrn
Mag. Wolfgang Sobotka
Präsident des Nationalrats
Parlament
1017 Wien

Geschäftszahl: BKA-353.130/0101-IV/10/2018

Wien, am 7. Jänner 2019

Sehr geehrter Herr Präsident,

die Abgeordneten zum Nationalrat Wimmer, Kolleginnen und Kollegen haben am 7. November 2018 unter der Nr. **2234/J** an mich eine schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend „Social Media Verwendung und digitale Kommunikation“ gerichtet.

Diese Anfrage beantworte ich nach den mir vorliegenden Informationen wie folgt:

Der gesamten Bundesregierung ist es ein besonderes Anliegen, die Bürgerinnen und Bürger über die Arbeit der Bundesregierung auf möglichst vielen Kanälen digital und analog zu informieren. Es wird dabei ein großer Wert auf tagesaktuelle und transparente Informationen für die Öffentlichkeit gelegt.

Zu den Kommunikationskanälen zählen auch Social Media-Kanäle, da diese einen lebens- und zeitnahen Einblick in den Arbeitsalltag der Regierungsmitglieder ermöglichen. Social Media-Plattformen und -Netzwerke im Internet haben insbesondere unter jüngeren Menschen eine hohe Reichweite und ermöglichen einen schnellen und unkomplizierten Austausch von Informationen und Erfahrungen mit den Bürgerinnen und Bürgern weit über die Landesgrenzen hinaus.

Diese Plattformen bieten gerade auch während des österreichischen Ratsvorsitzes Gelegenheit, über Termine, Veranstaltungen und tagesaktuelle Themen zu informieren.

Zu den Fragen 1 und 2:

- *Wie viele Social Media Profile (Facebook, Instagram, Twitter, etc.) bzw. sonstige digitale Kommunikationskanäle (zB YouTube, WhatsApp) betreibt Ihr Ressort für*
 - a. *Sie persönlich;*
 - b. *andere Oberste Organe;*
 - c. *das Ministerium;*
 - d. *dessen nachgeordnete Dienststellen (ersuche um Auflistung nach einzelnen Personen und Dienststellen)?*
- *Um welche Profile bzw. Kommunikationskanäle handelt es sich jeweils?*

Im Rahmen der Kinder- und Jugendanwaltschaft des Bundes werden Facebook und YouTube als Social Media-Kanäle genutzt:

Die Facebook-Seite heißt „Ombudsman for Children in Austria/Kinder- und Jugendanwalt des Bundes“ (<https://www.facebook.com/kinderrechteinoesterreich/>), das YouTube-Profil „Kinderrechte in Österreich/Children’s Rights in Austria“ (<https://www.youtube.com/channel/UCAIXMaFTniDvb3f277H1Gfw>).

Zu den weiteren Kanälen des Bundeskanzleramtes wird auf die Beantwortung der parlamentarischen Anfrage Nr. 2243/J vom 7. November 2018 durch den Herrn Bundeskanzler verwiesen.

Zu Frage 3:

- *Betreiben Sie bzw. Ihr Ressort nicht-öffentliche, private oder ansonsten geschlossene Gruppen, Foren, o.Ä.?*

Weder von mir noch von meinem Ressort werden nicht-öffentliche, private oder ansonsten geschlossene Gruppen und Foren betrieben.

Zu den Fragen 4 bis 16:

- *Welche Kosten entstanden für die genannten Profile bzw. Kommunikationskanäle insgesamt in den ersten drei Quartalen des heurigen Jahres?*
- *Welche Kosten entstanden jeweils für die genannten Profile bzw. Kommunikationskanäle in den ersten drei Quartalen des heurigen Jahres einzeln?*

- *Wurde die Betreuung von Social Media Profilen bzw. Kommunikationskanälen an externe AuftragnehmerInnen (Agenturen, Freie DienstnehmerInnen, Werkverträge, etc.) ausgelagert?*
 - a. *Wenn ja: für welche Profile mit welcher Aufgabenstellung?*
 - b. *Welche Kosten entstanden dadurch jeweils in den ersten drei Quartalen des heurigen Jahres?*
- *Erfolgte eine Ausschreibung für diese Dienstleistungen?*
- *Mit welchem Auftragswert wurde jeweils ausgeschrieben, wie viele BieterInnen beteiligten sich, welche Vergabekriterien wurden angewandt und wer erhielt den Zuschlag?*
- *Wenn keine Ausschreibung erfolgte: warum nicht?*
- *Welche Vergaben erfolgten freihändig? Welchen Auftragswert hatten die jeweiligen Aufträge?*
- *Werden von Ihrem Ressort oder von Ihnen beauftragten Dritten weitere Social Media Profile verwendet, um sich an Diskussionen in Foren, Kommentaren, etc. zu beteiligen? Um welche Social Media Profile handelt es sich dabei?*
- *Welche Werbemaßnahmen wurden zu welchen Kosten bei Dritten für welche Profile bzw. andere Kommunikationskanäle in Auftrag gegeben (ersuche um Angabe der Gesamtkosten, der Kosten pro Kampagne, Costs per View, Costs per Click, der Gesamtzahl der Views und der Klicks)?*
- *Welche Sujets wurden für diese Werbemaßnahmen verwendet und wie erfolgte jeweils die Freigabe durch Ihr Ressort?*
- *Auf wie vielen der verwendeten Werbesujets (sowohl intern geschaltet als auch extern vergeben) waren Sie selbst abgebildet?*
- *Welche Zielgruppen werden jeweils beworben (ersuche um Angabe der genauen Kriterien pro Kampagne bzw. Sujet und Profil)?*
- *Wurden externe AuftragnehmerInnen für sonstige inhaltliche, gestalterische und technische Betreuung Ihrer Social Media Aktivitäten beauftragt?*
 - a. *Wenn ja, wer sind/waren diese AuftragnehmerInnen?*
 - b. *Um welche Dienstleistungen handelte es sich jeweils konkret?*
 - c. *Welchen Auftragswert haben die jeweiligen Aufträge?*
 - d. *Welche Kosten entstanden jeweils in den ersten drei Quartalen des heurigen Jahres?*

Es entstanden weder für die oben genannten Profile gesonderte Kosten noch wurden in meinem Wirkungsbereich andere Kanäle betrieben.

Zu Frage 17:

- *Wurde die Entwicklung eigener Apps von Ihnen beauftragt?*
 - a. *Um welche Apps handelt es sich?*
 - b. *Wie erfolgt die Distribution der jeweiligen App?*

- c. *Wie hoch sind die zu bezahlenden Lizenzkosten?*
- d. *Wie hoch sind die jeweiligen Entwicklungskosten?*
- e. *Wie viele Nutzer haben die jeweilige App bislang heruntergeladen (ersuche um Aufschlüsselung nach Monaten)?*

Seit meiner Amtseinführung wurden keine Apps in Auftrag gegeben. Die von meiner Amtsvorgängerin initiierte „FamilienApp“ wird selbstverständlich weiterhin über Google Play und den AppStore angeboten und auf der Ressortwebsite sowie dem Elternbildungsportal www.eltern-bildung.at darauf hingewiesen. Es fallen keine Lizenzgebühren an und hinsichtlich der Entwicklungskosten verweise ich auf die Beantwortung der Anfrage Nr. 6845/J vom 23. Oktober 2015 (XXV. GP) durch meine Amtsvorgängerin. Bislang wurde die App von 25.256 Nutzerinnen und Nutzern installiert.

Die ebenfalls von meiner Amtsvorgängerin initiierte „fem:HELP-App“ für Android-Handys und iPhones wurde in enger Abstimmung mit Expertinnen/Experten aus Fraueneinrichtungen erstellt und im September 2013 präsentiert. Ab November 2013 stand sie auch in Bosnisch/Kroatisch/ Serbisch, Türkisch und Englisch zur Verfügung. Die App wurde mit der Firma CSS entwickelt, umgesetzt und gewartet und kostete in den ersten drei Quartalen 2018 insgesamt € 15.400,00 inkl. USt. Aus datenschutzrechtlichen Gründen, vor allem hinsichtlich des sensiblen Themas, wurde keine technische Möglichkeit zur Auswertung von Detailinformationen wie Verweildauer, Abruf welcher Informationen etc. programmiert. Es können lediglich die Installationen erhoben werden. Insgesamt wurde die App seit der Präsentation 2.661 mal downgeloadet, wobei darauf hingewiesen wird, dass Userinnen beim App-Download (iOS-Version) eigenständig entscheiden können, ob die Daten für statistische Zwecke verwendet werden dürfen; die Zahl dürfte daher etwas höher liegen.

Frauen, die Gewalt erfahren haben und rasch Hilfe benötigen, haben einen direkten Zugriff auf den Polizei-Notruf und die Frauenhelpline (auch Gehörlosen-Notruf). In der fem:HELP App werden relevante Informationen und Anlaufstellen für von Gewalt bedrohte/betroffene Frauen bereitgestellt.

Zu den Fragen 18 und 19:

- *Welche anderen Seiten/Profile werden von den von Ihnen betriebenen Profilen bzw. Kommunikationskanälen geliked, gefolgt, o.Ä.?*
- *Welche Beiträge anderer Seiten wurden von den von Ihnen betriebenen Profilen bzw. Kommunikationskanälen seit Ihrer Angelobung geliked, gefaved, geteilt bzw. auf andere Weise gut geheißen bzw. verbreitet und aus welchem Grund jeweils?*
 - a. *Welche davon wurden von externen Auftragnehmerinnen vorgenommen, welche in Ihrem Ressort?*

b. *Bestehen Richtlinien für solche Handlungen?*

Aufgrund der Tatsache, dass „Likes“, „Faves“, „Follows“ oder vergleichbare Interaktionen auf Social Media-Profilen sich täglich ändern können und darüber hinaus öffentlich sichtbar sind, wird von einer Beantwortung Abstand genommen.

Zu den Fragen 20 bis 24:

- *Welche NutzerInnendaten der jeweiligen Profile/Kommunikationskanäle werden in Ihrem Ressort gespeichert und/oder ausgewertet bzw. gespeichert? Welche werden Ihnen von den von Ihnen beauftragten Dritten jeweils weitergegeben?*
- *Wie viele Kommentare oder sonstige User- Beiträge wurden auf den genannten Seiten seit Ihrer Angelobung gelöscht, versteckt oder auf andere Weise in deren Öffentlichkeit beschränkt?*
- *Aus welchen Gründen wurden Kommentare oder sonstige User-Beiträge jeweils gelöscht?*
- *Aus welchen Gründen wurden Kommentare oder sonstige User-Beiträge jeweils versteckt bzw. in deren Öffentlichkeit beschränkt?*
- *Wurden Kommentare oder sonstige User-Beiträge bei der Staatsanwaltschaft oder anderen zuständigen Behörden zur Anzeige gebracht? Wenn ja, bei welchen wegen welcher Verdachtslage?*

Die Facebook-Seite wird moderiert, um Einhaltung eines guten Umgangstons im Sinne unserer Netiquette (die auf der Facebook-Seite öffentlich einsehbar ist) sicherzustellen. Untenstehend der entsprechende Auszug aus der Netiquette:

„Vor allem haben wir eine Bitte: Wählen Sie eine angemessene Ausdrucksweise und respektieren Sie die Meinungen anderer. Wir wollen nur in Ausnahmefällen eingreifen müssen, um andere Nutzerinnen und Nutzer zu schützen – und persönlich beschimpfen oder gar bedrohen lassen wollen wir uns auch nicht. Das Redaktionsteam behält sich daher vor, anstößige, illegale, diskriminierende, diffamierende, unangemessene oder verletzende Kommentare zu löschen und im Wiederholungsfall User zu sperren. Ebenfalls löschen bzw. sperren wir offensichtliche Provokationen, Fake-Accounts und Werbung.

Wir bemühen uns immer um größte Sorgfalt bei der Veröffentlichung von Inhalten. Aber auch uns werden mal Fehler unterlaufen. Darum können wir nicht uneingeschränkt für die Vollständigkeit, Richtigkeit und Aktualität der Inhalte garantieren. Sollte Ihnen einmal ein Fehler auffallen, so entschuldigen wir uns schon jetzt dafür und würden uns sehr freuen, wenn Sie uns darauf aufmerksam machen.“

Kommentare, welche nicht der Netiquette entsprechen, werden dementsprechend zum Schutz anderer Nutzer sowie im Falle anstößiger, illegaler oder diskriminierender Aussagen verdeckt oder gelöscht. Strafrechtlich relevante Kommentare werden unter Einhaltung der allgemeinen Anzeigepflicht zur Anzeige gebracht.

Zu der Speicherung von Daten wird auf untenstehenden Ausschnitt der öffentlich zur Verfügung stehenden Netiquette verwiesen:

„Wir speichern und verarbeiten Daten ausschließlich im Sinne der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (DSGVO) sowie des durch das Datenschutz-Anpassungsgesetz novellierten Datenschutzgesetzes idF vom 25. Mai 2018.

Unsere Zusendung erfolgt auf der Rechtsgrundlage des Bundesministeriengesetzes 1986, BGBl. Nr. 76/1986 idgF, Teil 2 der Anlage zu § 2 (Informationstätigkeit der Bundesregierung). Hierfür speichern wir Ihren Vor- und Zunamen, Ihre Profil-Url, Ihr Profil-Bild und ggf. sonstige personenbezogene Daten, die Sie im Zuge Ihres Schreibens an das Bundeskanzleramt übermitteln. Ihre Daten werden nach der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist für elektronische Akten im Bundeskanzleramt (Skartierungsfrist 10 Jahre) gelöscht.

Für die zutreffende Beantwortung Ihres Anliegens werden relevante Auszüge Ihrer Daten (insbesondere Vor- und Zuname) - wenn organisationstechnisch erforderlich - an Dienststellen des Bundeskanzleramts (die Kabinette und jeweiligen Fachabteilungen) weitergeleitet.“

Dr. Juliane Bogner-Strauß

