

 Bundeskanzleramt

bundeskanzleramt.gv.at

Sebastian Kurz
Bundeskanzler

Herrn
Mag. Wolfgang Sobotka
Präsident des Nationalrats
Parlament
1017 Wien

Geschäftszahl: BKA-353.110/0121-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. **2243/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:

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?*

Das Bundeskanzleramt betreibt insgesamt zehn Social Media-Profile:

- Das Facebook-Profil des Bundeskanzleramts (bundeskanzleramt.gv.at)
- Das Instagram-Profil des Bundeskanzleramts (bundeskanzleramt.gv.at)
- Das Twitter-Profil des Regierungssprechers (RegSprecher_AT)
- Das Facebook-Profil des österreichischen Ratsvorsitzes (eu2018.at)
- Das Instagram-Profil des österreichischen Ratsvorsitzes (eu2018.at)
- Das Twitter-Profil des österreichischen Ratsvorsitzes (EU2018AT)
- Das Facebook-Profil des Gedenkjahres 2018 (oesterreich100)
- Das Instagram-Profil des Gedenkjahres 2018 (oesterreich100.at)
- Das Facebook-Profil des Projektes „Eurotours“ (eurotourseu)
- Das Twitter-Profil des Projektes „Eurotours“ (eurotours_eu)

Weiters wird auch ein YouTube-Kanal des Bundeskanzleramtes Österreich sowie des Gedenkjahres 2018 vom Ressort verwaltet und ein Vimeo-Profil für den österreichischen Ratsvorsitz (EU2018AT).

Alle Profile und Kanäle sind jeweils auf den Webseiten <https://www.bundeskanzleramt.gv.at/>, <https://www.eu2018.at/> und <https://www.oesterreich100.at/> ausgewiesen.

Des Weiteren gibt es folgende Social Media-Profile nachgeordneter Dienststellen des Bundeskanzleramtes:

- Das Facebook-Profil des Österreichischen Staatsarchivs (oesterreichischesstaatsarchiv)
- Das Twitter-Profil des Österreichischen Staatsarchivs (Staatsarchiv)
- Das Facebook-Profil des Bundesdenkmalamts (bundedenkmalamt.osterreich)
- Das Facebook-Profil der Wiener Hofmusikkapelle (wienerburgkapelle)
- Das Twitter-Profil von Statistik Austria (STATISTIK_AT)
- Das Instagram-Profil des Bundesdenkmalamtes (bda_bundedenkmalamt)

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 Frage 4:

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

In den ersten drei Quartalen des Jahres 2018 sind insgesamt Kosten in der Höhe von 10.655,84 Euro (inkl. USt.) angefallen.

Zu Frage 5:

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

Für das Gedenkjahr 2018 wurden für die Social Media-Kanäle von „oesterreich100“ Videos im Wert von 9.900,- Euro (inkl. USt.) in den ersten drei Quartalen des Jahres 2018 produziert. Diese wurden auf den Profilen von Facebook, YouTube und Instagram veröffentlicht. Darüber hinaus wird auf meine Beantwortung der Fragen 1, 17 und 18 der parlamentarischen Anfrage Nr. 2186/J vom 29. Oktober 2018 verwiesen.

Zu den Fragen 6 bis 10:

- *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?*

Die Betreuung von Social Media-Profilen bzw. Kommunikationskanälen wurde nicht an externe Auftragnehmerinnen oder -nehmer ausgelagert.

Zu Frage 11:

- *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?*

Es werden von meinem Ressort keine weiteren Social Media-Profile verwendet.

Zu den Fragen 12 und 13:

- *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?*

Im Rahmen des österreichischen Ratsvorsitzes wurde als begleitende Informationsmaßnahme, die vor allem ein junges Publikum ansprechen sollte, das Projekt „#2inEuropa“ durchgeführt. Zu diesem Zweck wurde mit der ProSiebenSat1 PULS 4 GmbH von Mitte September bis Mitte Dezember 2018 eine Medienkooperation eingegangen.

Zweck dieser Kooperation war eine weitreichende Informationskampagne über Arbeit und Aufgaben der Europäischen Union. Im Rahmen dessen wurden drei Postings auf den Facebook-Seiten der ProSiebenSat1 PULS 4 GmbH im Zeitraum von Mitte August bis Ende September 2018 veröffentlicht. Zwei Postings wurden dabei auf die Facebook-Seiten der ProSiebenSat.1 Puls 4 GmbH [insgesamt 2.550,00 Euro (inkl. USt.)] („ProSiebenSat.1 PULS 4 Gruppe“ und „PULS 4“) und eines auf die 4GamechangersTV Facebook-Seite [510,00 Euro (inkl. USt.)] gestellt. Die drei Sujets sind der Anlage zu entnehmen.

Der erste Facebook-Aufruf „Content Creator gesucht“ am 14. August 2018 erreichte auf der Seite „PULS 4“ insgesamt 5.997 Nutzer und auf der Seite von 4GameChangersTV 1.499 Nutzer. Das Posting auf der Seite von ProSiebenSat.1 PULS 4 Gruppe erreichte insgesamt 711 Nutzer. Diese Angaben entsprechen dem Stand von 21. November 2018. „2inEuropa“ verwenden als Informationsplattform das Instagram-Profil unter dem Namen „zweiineuropa“. Auf diesem werden aktuelle Informationen über die Europäische Union, das Kulturerbe, das Gedenkjahr sowie europäische Programme (Erasmus Plus) kommuniziert. Des Weiteren wurden anlässlich des Auftaktevents „SERVUS EUROPA“ zu Beginn des österreichischen Ratsvorsitzes am 30. Juni 2018 in Schladming ein Native-Ad auf der Facebook Seite sowie auf einer Website geschaltet und erreichten insgesamt 98.273 Nutzer. Die Kosten dafür beliefen sich auf insgesamt 1.594,98 Euro (inkl. USt.).

Die jeweiligen Postings wurden ausschließlich einer inhaltlichen Prüfung durch das Ressort unterzogen.

Zu Frage 14:

- *Auf wie vielen der verwendeten Werbesujets (sowohl intern geschaltet als auch extern vergeben) waren Sie selbst abgebildet?*

Ich selbst war auf keinem dieser Werbesujets abgebildet.

Zu Frage 15:

- *Welche Zielgruppen werden jeweils beworben (ersuche um Angabe der genauen Kriterien pro Kampagne bzw. Sujet und Profil)?*

Beim Projekt „ZinEuropa“ handelt es sich um eine ergänzende Informationsmaßnahme im Rahmen des österreichischen Ratsvorsitzes, um vor allem jüngeren Menschen die Europäische Union näher zu bringen, sie zielgruppengerecht auf dem Instagram-Profil „zweiineuropa“ zu informieren, Institutionen und Organe näher zu erklären und zu begeistern. Die Zielgruppe sind junge Österreicherinnen und Österreicher zwischen 18 und 34 Jahren.

Zu Frage 16:

- *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 wurden keine externen Auftragnehmerinnen oder -nehmer für sonstige inhaltliche, gestalterische und technische Betreuung der Social Media Aktivitäten beauftragt.

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)?*

Es wurden in den ersten drei Quartelen 2018 keine App-Entwicklungen beauftragt.

Zu Frage 18:

- *Welche anderen Seiten/Profile werden von den von Ihnen betriebenen Profilen bzw. Kommunikationskanälen geliked, gefolgt, o.Ä.?*

Die Social Media-Kanäle des Bundeskanzleramtes, des österreichischen Ratsvorsitzes, des Gedenkjahres 2018 und Eurotours folgen in der Regel den Social Media-Kanälen anderer Regierungsmitglieder, nationaler und internationaler Amtsträger, öffentlicher, internationaler und europäischer Institutionen, Medien sowie Seiten, die eine Relevanz für ihre Tätigkeit aufweisen. Die Listen der gefolgteten Profile ändern sich laufend und sind auf Facebook, Twitter und Instagram öffentlich einsehbar. Sie werden daher nicht gesondert aufgelistet.

Zu Frage 19:

- *Welche Beiträge anderer Seiten wurden von den von Ihnen betriebenen Profilen bzw. Kommunikationskanälen seit Ihrer Angelobung geliked, gefaved, geteilt bzw. auf andere Weise gutgeheißen bzw. verbreitet und aus welchem Grund jeweils?*
 - a. *Welche davon wurden von externen AuftragnehmerInnen vorgenommen, welche in Ihrem Ressort?*

Es wurden keine Beiträge anderer Seiten von den vom Bundeskanzleramt betriebenen Profilen bzw. Kommunikationskanälen seit meiner Angelobung geliked, gefaved, geteilt bzw. auf andere Weise gutgeheißen oder verbreitet.

b. Bestehen Richtlinien für solche Handlungen?

Das Bundeskanzleramt sowie alle anderen Seiten des Ressorts teilen ausschließlich Beiträge auf den Facebook- und Instagram-Seiten anderer Regierungsmitglieder sowie nationaler sowie internationaler verwandter Seiten, sofern diese einen gesamtheitlichen Bezug zur Arbeit der Bundesregierung, dem Gedenkjahr, nationalen und internationalen Gedenktagen oder dem österreichischen Ratsvorsitz haben sowie Beiträge, die im Rahmen des Eurotours Projekts verfasst wurden. Diese sind alle öffentlich auf den Facebook- und Instagram-Seiten des Ressorts einsehbar.

Auf dem Twitter-Kanal des Regierungssprechers und dem des Ratsvorsitzes werden ausschließlich Tweets anderer Regierungsmitglieder, europäischer und internationaler Amtsträgerinnen und -träger und Institutionen geteilt. Dies erfolgt ausschließlich im Zusammenhang mit der Arbeit der Bundesregierung, dem Gedenkjahr, nationalen und internationalen Gedenktagen oder dem österreichischen Ratsvorsitz.

Auf dem Twitter-Kanal Eurotours wurden ebenso ausschließlich Tweets geteilt, die in Zusammenhang mit dem Projekt erstellt wurden.

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?*

Kommentare werden ausschließlich dann verborgen oder gelöscht, wenn sie gegen die Netiquette der Social Media-Seiten des Bundeskanzleramtes verstoßen. Die Netiquette-Regeln sind öffentlich auf den Facebook-Seiten des Bundeskanzleramtes, des Gedenkjahres 2018, Eurotours und der Vorsitzseite EU2018AT einsehbar. Die Facebook-Seiten werden laufend moderiert, um die Einhaltung eines guten Umgangstons im Sinne der Netiquette sicherzustellen. Untenstehend der entsprechende Auszug:

„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 verletzendere Kommentare zu löschen und im Wiederholungsfall User zu sperren. Ebenfalls löschen bzw. sperren wir offensichtliche Provokationen, Fake-Accounts und Werbung.“

Bei der Moderation der Facebook-Seiten wird der gebotene Sorgfaltsmaßstab im Sinne des Mediengesetzes und E-Commerce-Gesetzes als Betreiber einer Facebook-Seite eingehalten. Rechtswidrige Inhalte werden unverzüglich entfernt, sobald davon Kenntnis erlangt wird. Strafrechtlich relevante Inhalte werden unter der 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.“

Anlage

Sebastian Kurz

