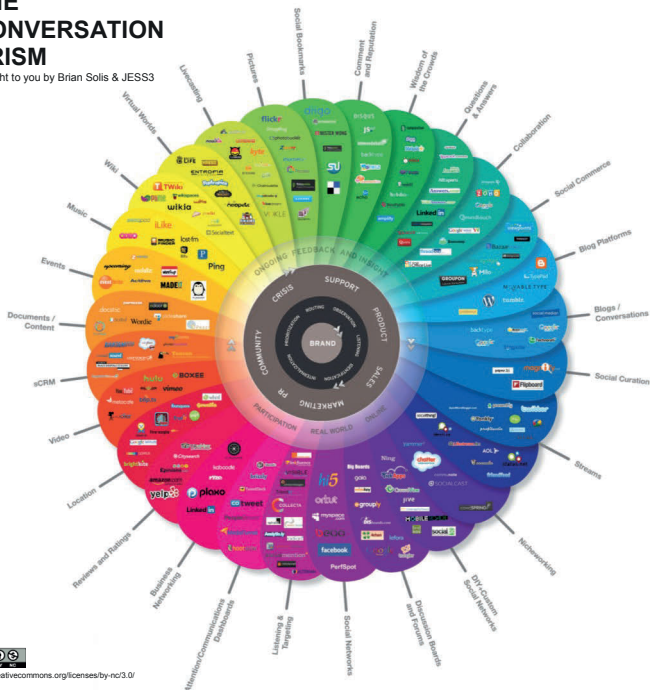


THE CONVERSATION PRISM

Brought to you by Brian Solis & JESS3



<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/>

Social Media in der Hamburgischen Verwaltung Tipps für den Umgang mit Social Media

Herausgeber

Freie und Hansestadt Hamburg

Finanzbehörde

Abteilung E-Government und IT-Steuerung

Referat E-Government- und IT-Strategie

Postanschrift: Gänsemarkt 36, 20354 Hamburg

Büroanschrift: Große Bleichen 27, 20354 Hamburg

E-Mail: socialmedia@fb.hamburg.de

Finanzbehörde im Internet: <http://www.hamburg.de/fb/>

E-Government im Internet: <http://www.hamburg.de/e-government>

Versionsdatum: 12.02.2012

Diesem Wegweiser liegen folgende Quellen zu Grunde: ISPRAT Projekt Web 2.0 in der deutschen Verwaltung – Social Media Guidelines (Hamburg, 2011), Stadt Wien Social Media Manual (Wien, 2011) und Leitfaden „Social Media in der Hamburgischen Verwaltung“ (Hamburg, 2011).

Bildnachweis: Free Watercolor Icon Pack by Elio Rivero, The Conversation Prism by Brian Solis & JESS3

IT- und E-Government-Portal – Social Media Überblick (inkl. Leitfaden und Guideline):
<http://fhportal.stadt.hamburg.de/websites/1003/news/socialmedia/default.aspx>

Tipps für den Umgang mit Social Media

Was ist Social Media?

1. Das Netz vergisst nie und nichts
2. Schützen Sie Ihre Privatsphäre
3. Beachten Sie das Copyright
4. Wahren Sie das Amtsgeheimnis und den Datenschutz
5. Dienstliche Nutzung
6. Private Nutzung
7. Kommunizieren Sie verantwortungsvoll

Übersichtstabelle



Was ist Social Media?

Social Media bezeichnet Online-Technologien und -Methoden, die den gegenseitigen Austausch von Inhalten, Profilen, Meinungen, Erfahrungen und

Ideen unterstützen. Zu diesen Methoden gehören u. a. Blogs, Foren, Podcasts, Streams, Bookmarks, Netzwerke und Wikis. Nutzer können aktiv mit anderen in Beziehung treten. Inhalte – Text, Bild, Audio, Video – werden (gemeinsam) erstellt, bearbeitet, kommentiert und geteilt (User Generated Content). Social Media ermöglicht die Zusammenarbeit mehrerer Nutzer an Aktivitäten, Projekten oder Aufgaben. Bekannte Tools sind z.B. **Twitter, Facebook, XING und YouTube.**

Social Media Anwendungen entwickeln sich schnell und stetig weiter. Der Einsatz von Social Media erfordert jedoch eine bewusste Auseinandersetzung der Nutzer mit Inhalt (worüber) und Art (wie) der Kommunikation. Auch als Privatpersonen tragen die Bediensteten der Freien und Hansestadt Hamburg (FHH) Verantwortung gegenüber ihrem Dienstherrn.

Grundlage für das Handeln aller Beschäftigten der FHH – auch im Umgang mit Social Media – sind die geltenden Geschäftsordnungen der Behörden. Nachfolgend möchten wir Ihnen sieben Tipps zum Umgang mit Social Media vorstellen:

1 Das Netz vergisst nie und nichts

Für alle Ihre Aktivitäten im Netz sind Sie selbst verantwortlich. Alle von Ihnen erstellten Inhalte sind über lange Zeit im Internet sichtbar und auffindbar. Auch vermeintlich gelöschte Inhalte können gefunden und verwendet werden. Veröffentlichen Sie daher nichts, was eventuell in Zukunft negative Auswirkungen für Sie oder Ihren Dienstherren haben könnte. Internetseiten können die IP-Adresse Ihres Computers speichern und so einer bestimmten Person zuordnen. Bedenken Sie, dass es strafrechtlich verbotene Internetseiten bzw. Seiten mit gesetzeswidrigen (wie diskriminierenden, rassistischen, oder pornografischen) Inhalten gibt.



2 Schützen Sie Ihre Privatsphäre

Alle Inhalte, die Sie erstellen, weiterleiten oder kommentieren, sind für andere Nutzer sichtbar und über Suchmaschinen auffindbar. Prüfen Sie vorher, was Sie veröffentlichen und welche Informationen Sie über sich preisgeben wollen. Informieren Sie sich regelmäßig und ausführlich über die Einstellungen zur Privatsphäre bzw. über Änderungen der genutzten Plattformen. Überprüfen Sie in kurzen Abständen, ob sich diese Einstellungen oder die Nutzungsbedingungen des Anbieters geändert haben. Nutzen Sie die Möglichkeit, die Zugriffe auf Ihre Daten einzuschränken und definieren Sie die Zugriffsmöglichkeiten



eher zurückhaltend. Die Möglichkeiten sind je nach Anbieter unterschiedlich. Respektieren Sie die Privatsphäre anderer: Holen Sie sich unbedingt die Erlaubnis ein, Fotos oder Inhalte von anderen zu veröffentlichen. Veröffentlichen Sie niemals vertrauliche Informationen.



3 Beachten Sie das Copyright

Verwenden und verbreiten Sie weder Texte, Fotos noch Videos oder andere Inhalte, über deren Copyright Sie nicht verfügen. Respektieren Sie Urheberrechte von Fotos, Texten, Musikvideos etc. Im Falle einer Referenz erstellen Sie einen Link zur Originalquelle bzw. verwenden Sie ausschließlich frei verfügbare Inhalte. Es ist beliebt, aber oft rechtswidrig, Bilder, Musik, Videos und ähnliches in Profile und Foren einzubinden. Bei einer Klage des Rechteinhabers kann das teuer werden.



4 Wahren Sie das Amtsgeheimnis und den Datenschutz.

Geben Sie nur Informationen preis, zu deren Veröffentlichung Sie berechtigt sind. Es ist generell verboten dienstliche Daten zu kommunizieren, sie im Web zu veröffentlichen oder auf fremden Servern abzulegen. Trotz aller gebotenen Transparenz der modernen Verwaltung besteht die Pflicht, über bestimmte Informationen zum Schutz der Betroffenen Stillschweigen zu bewahren. Verschwiegenheits- und Datenschutzverletzungen sind keine Kavaliersdelikte, sondern disziplinarrechtlich und gerichtlich strafbar.

5 Dienstliche Nutzung

Eine dienstliche Nutzung erfolgt entweder zum dienstlichen Wissenserwerb, zur Fachdiskussion, zur beruflichen Vernetzung im Rahmen der Tätigkeit bei der FHH (intern und / oder extern) oder als Öffentlichkeitsarbeit und zur Beantwortung von Bürgeranfragen.



Aktivitäten der Dienststellen in Social-Media-Kanälen im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit oder zur Beantwortung von Bürgeranfragen in sozialen Netzwerken (z.B. auf einem Facebook-Auftritt) geht die Abstimmung mit der zuständigen Pressestelle voraus. Der Leitfaden „Social Media in der Hamburgischen Verwaltung“ unterstützt Sie bei der Planung und Durchführung von Vorhaben. Die FHH ist auf unterschiedliche Weise in Social-Media-Anwendungen vertreten bzw. aktiv. Die Aktivitäten auf diesen Kommunikationskanälen werden von Personen getätigt, die dazu explizit eine Berechtigung haben. Auskünfte an die Presse sind grundsätzlich einem bestimmten Personenkreis (Pressestelle des Senats, Pressesprecher der Behörden) vorbehalten und an festgelegte Regeln gebunden.

Im Rahmen des dienstlichen Wissenserwerbs bzw. zu Fachdiskussionen soll der fachliche Austausch unter Berücksichtigung der offiziellen Positionen der FHH im Vordergrund stehen und die private Meinung zurück gestellt wer-

den. Wenn Sie unsicher sind, welche Informationen Sie aus Ihrer Dienststelle in den Fachdiskussionsforen preisgeben dürfen, wenden Sie sich bitte an Ihren Vorgesetzten. Halten Sie Korrekturen und Änderungen dienstlicher Äußerungen transparent und nachvollziehbar durch eine entsprechende Kennzeichnung. Intern verfolgt die Kommunikationsplattform „FHHportal“ das Ziel, die Zusammenarbeit und den Austausch zwischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der FHH zu fördern. Im Fokus stehen aber auch fachliche Diskussionen und Vernetzung:

<http://fhhportal.stadt.hamburg.de>.

6 Private Nutzung



Auch wenn Sie einen privaten Account nutzen, müssen Sie die grundlegenden Dienstpflichten beachten, also Ihre Verschwiegenheitspflicht berücksichtigen und sich entsprechend den allgemeinen Pflichten - z.B. Loyalitäts- und dem beamtenrechtlichen Mäßigungsgebot, Gebot zu achtungs- und vertrauensgerechtem Verhalten gegenüber dem Dienstherrn - verhalten. Im Rahmen dieser Vorgaben haben Sie das Recht, sich als Privatperson öffentlich positiv wie kritisch über die FHH oder Ihre Arbeit bei der FHH zu äußern. Der private Charakter der Äußerung sollte immer klar erkennbar sein. Sofern Sie auch bei einer privaten Äußerung auf Ihre Tätigkeit bei der FHH hinweisen wollen, müssen Sie gegebenenfalls dazu bestehende interne Regelungen beachten. Soweit bei der privaten Äuße-

nung in irgendeiner Form ein inhaltlicher Bezug zur FHH hergestellt wird, wird die Verwendung des folgenden Hinweises empfohlen: „Die Inhalte auf dieser Seite sind meine persönliche Meinung und repräsentieren nicht die Positionen, Strategien oder die Meinung der FHH.“

7 Kommunizieren Sie verantwortungsvoll.

Bevor Sie Social Media einsetzen, sollten Sie überlegen, was Sie damit bewirken könnten. Vor allem dann, wenn es um Informationen zur FHH oder Ihnen als Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter geht, sollten Sie äußerst verantwortungsvoll handeln. Wenn etwas generell verboten ist, ist es das im Zweifel auch bei der Nutzung eines Social Media Tools. Prüfen Sie daher Ihre Äußerungen, bevor Sie sie einstellen. Unterlassen Sie beleidigende, diskriminierende oder anderweitig rechtswidrige Inhalte. Beachten Sie die Rechte Dritter (Urheberrechte, Recht auf informationelle Selbstbestimmung und Datenschutz etc.). Respektieren Sie die Netzgemeinschaft, bleiben Sie freundlich, wertschätzend und sachlich, vermeiden Sie Streit und Besserwisserei. Im Zweifelsfall beraten Sie sich mit Ihrer Vorgesetzten bzw. Ihrem Vorgesetzten. Jede Internet-Plattform hat eigene Benimmregeln, eine so genannte „Netikette“. Diese betreffen den angemessenen Umgangston bzw. entsprechende Umgangsformen zwischen den Nutzern. Hier finden Sie ein Beispiel: <http://www.usenet.at/netiquette.html>.



Trennen Sie zwischen dienstlicher und privater Nutzung

Bei der Nutzung von Social Media Tools müssen Sie zwischen dienstlicher und privater Nutzung trennen. Für Aktivitäten, die z.B. dem dienstlichen Wissenserwerb, der beruflichen Vernetzung oder der Öffentlichkeitsarbeit dienen, sollte in der Regel entsprechend dienstliche Accounts genutzt werden. Die private Nutzung eines dienstlichen Accounts ist generell unzulässig, Sie müssen sich als Privatperson anmelden.

Rolle

Zu beachten

Zweck/Funktion

Beauftragung/Erlaubnis

Nutzungszeit

Hinweis auf Dienstherren

Signatur

Name

E-Mail-Adresse

Gestaltung des Profils







Umgangston

Gepostete Inhalte

Social Media in der Hamburgischen Verwaltung

Tipps für den Umgang mit Social Media

<p>Privat Privatperson</p>	<p>Dienstlich Mitarbeiter der FHH</p> 
<p>Geschäftsordnung, Richtlinien, Verschwiegenheitspflicht, Datenschutz, Copyright</p>	
<p>Private Kommunikation</p> <p>Keine Freizeit Kein Hinweis Keine dienstliche Signatur Name, Anonym, Nickname Private E-Mail-Adresse Privat</p> 	<p>Dienstlicher Wissenserwerb, Austausch</p> <p>Abhängig von der Dienststelle</p> <p>Dienstzeit</p> <p>Hinweis auf Dienstherrn Dienstliche Signatur Angabe des eigenen Namens Dienstliche E-Mail-Adresse Dienstlich</p> 
<p>Netikette beachten; respektvoller, nicht diskriminierender, höflicher Umgangston.</p>	
<p>Private Meinung</p>	<p>Fachlicher Austausch oder Redaktion</p> 

Freie und Hansestadt Hamburg

Finanzbehörde

Gänsemarkt 36

20354 Hamburg

Tel: 040 428 23-1497

www.hamburg.de/buergerbeteiligung



Hamburg | Finanzbehörde