

Social Media in Organisationen

Dr. Moritz Karg

Sven Thomsen

ULD

Sommerakademie 2011



www.datenschutzzentrum.de

Agenda

- Kurzvorstellung
- Informationsrecherche
- Informationsbereitstellung
- Individualkommunikation
- Ziel: Management des „Social Media Lifecycle“
- Fazit für Anwender
- Fazit für Anbieter

Informationsrecherche

Informationsrecherche

- Vorteil der Informationsquelle „Social Media“
 - Aktuell
 - Echtheit
 - Klarnamenzwang und Sinnhaftigkeit der Nutzung des Dienstes:
Facebook Erklärung der Rechte und Pflichten
Ziff. 4.
Facebook-Nutzer geben ihre tatsächlichen Namen und Daten an und damit das auch in Zukunft so bleibt, benötigen wir deine Hilfe. [...] Du wirst keine falschen persönlichen Informationen auf Facebook bereitstellen oder ohne Erlaubnis ein Profil für jemand anderes erstellen.
 - Umfassend
 - scheinbar kostengünstig

Informationsrecherche

- Nachteile der Informationsquelle „Social Media“
 - fehlende Beherrschbarkeit des Dienstes
 - Facebook Erklärung der Rechte und Pflichten Ziff. 4.10.
Wenn du einen Nutzernamen für dein Konto auswählst, behalten wir uns das Recht vor, diesen zu entfernen oder zurückzufordern, sollten wir dies als notwendig erachten (zum Beispiel, wenn der Inhaber einer Marke eine Beschwerde über einen Nutzernamen einreicht, welcher nicht dem echten Namen eines Nutzers entspricht).
 - Manipulierbarkeit der Information
 - Identitätsdiebstahl
 - Fehlende Rechtsstaatlichkeit der Informationsbeschaffung

Informationsrecherche – Öffentlicher Bereich

- Öffentlicher Bereich
 - Strafverfolgung
 - Sozial- und Jugendämter
- Datenschutzrechtliche Probleme
 - BVerfGE, Urteil vom 27.02.2008, Absatz-Nr. 308
„Eine Kenntnisnahme öffentlich zugänglicher Informationen ist dem Staat grundsätzlich nicht verwehrt. Dies gilt auch dann, wenn auf diese Weise im Einzelfall personenbezogene Informationen erhoben werden können[...]. Daher liegt kein Eingriff in das allgemeine Persönlichkeitsrecht vor, wenn eine staatliche Stelle im Internet verfügbare Kommunikationsinhalte erhebt, die sich an jedermann oder zumindest an einen nicht weiter abgegrenzten Personenkreis richten.“



Informationsrecherche – Öffentlicher Bereich

- Risikobetrachtung – Schutz Persönlichkeitsrechte
 - Soziale Netzwerke als öffentlich zugängliche Informationsquelle?
 - Zweck der Netzwerke
StudiVZ : *"Bleib in Kontakt mit Freunden, Kommilitonen und Familie"*
 - Schwerpunkt private Kommunikation
 - Ggfs. "öffentliche Kommunikation" soweit durch Betreiber festgelegt
 - Themennetzwerke (Selbsthilfegruppen etc.)
 - Allgemeine Netzwerke (Facebook?)
 - Fehlende Transparenz der Erhebung
 - Gefahr der Stigmatisierung
 - Fahndungsfoto
- Offenlegung der Recherchetätigkeit gegenüber Anbieter
 - Organisation als Angreifer

Informationsrecherche – Privater Bereich

Bundesarbeitsgericht, Urt. v. 07.06.1984, 2 AZR 270/83

„Nach allgemeiner Meinung wird dem Arbeitgeber ein Fragerecht nur insoweit zugestanden, als er ein berechtigtes, billigenswertes und schutzwürdiges Interesse an der Beantwortung seiner Frage für das Arbeitsverhältnis hat [...]. Dieses Interesse des Arbeitgebers muss objektiv so stark sein, dass dahinter das Interesse des Arbeitnehmers am Schutz seines Persönlichkeitsrechtes und an der Unverletzbarkeit seiner Individualsphäre zurücktreten muss.“

- Erhöhte Schutzanforderungen
 - AGG
 - Besondere personenbezogene Daten
 - grundsätzlich unzulässige Informationsbeschaffung zu
 - sexuellen Neigungen
 - Schwangerschaft
 - Partei- und Religionszugehörigkeit
 - Gefahrsparten
- Novelle des BDSG zu Beschäftigtendatenschutz

Informationsbereitstellung

Informationsbereitstellung

- Fall 1: Mitarbeiter im (halb-) privaten Kontext
 - Verbindung mit Organisation häufig möglich

Sven Thomsen

@sven_thomsen Kiel, Germany

Beiträge **Über mich** Fotos Videos +1 Buzz

Sven Thomsen

Hat hier gearbeitet: Unabhängiges Landeszentrum für Datenschutz Schleswig-Holstein

Intro Unix-Geek, Datenschützer, IT-Sicherheitsfuzzi, Papa

Beruf Datenschutz und Datensicherheit in Schleswig-Holstein

Beschäftigung Unabhängiges Landeszentrum für Datenschutz
Referatsleiter, heute

Ausbildung Christian-Albrechts-Universität
Informatik

- Problem: **Klarnamenszwang** in vielen Netzwerken
- Problem: Nicht alle Nutzerinnen und Nutzer in sozialen Netzwerken denken „rollenorientiert“

Informationsbereitstellung

- Fall 1: Mitarbeiter im (halb-) privaten Kontext
- Hilfsmittel: Leitlinien für soziale Medien
 - Geben Hilfestellungen und Hinweise zum Umgang mit sozialen Medien, wenn Organisationsbezug vorhanden
 - „Netiquette“ für soziale Netzwerke
 - **Aufklärung über Datenschutzrisiken / Empfehlungen**
 - Konflikt: Eingriff der Organisation in das Privatleben

Daimler AG

Social Media Leitfaden



Social Networking, Microblogs and other Third Party Websites: Personal Use



Social Media Guidelines

Tipps für Unternehmen

Informationsbereitstellung

- Fall 2: Mitarbeiter im Unternehmen
 - Verarbeitung personenbezogener Daten
 - Nutzungsdaten eigener Dienste („Company-Blogs“)
 - Nutzungsdaten bei fremden Diensten
 - Gästebücher/Pinnwände/....
 - Supportforen/Gruppen/Fanseiten/....
 - Individual-Kommunikation
 - häufig: Datenverarbeitung im Auftrag
 - Verantwortlichkeit des Auftraggebers
 - **Undefinierte Nutzung der Daten durch den Auftragnehmer**
 - § 17 LDSG-SH / § 11 BDSG

Informationsbereitstellung

- Fall 2: Mitarbeiter im Unternehmen
 - Qualität der Auftragsdatenverarbeitung?
 - Weisungsgebundenheit des Auftragnehmers?

Die von X angebotenen Services werden kontinuierlich weiterentwickelt. Demzufolge können sich die **Form und/oder Inhalt der Services ohne vorherige Ankündigung ändern**. X behält sich vor, die Bereitstellung der Services (oder sonstige Funktionen innerhalb der Services) **zeitbeschränkt oder permanent** für einzelne und/oder alle Benutzer **ohne Angabe von Gründen oder vorherige Ankündigung abzubrechen**. X behält sich außerdem das Recht vor, Einschränkungen der Verwendung und Lagerung **nach eigenem Ermessen jederzeit und ohne vorherige Ankündigung vorzuschreiben**.

Wir können dich zur Löschung von Nutzerdaten auffordern, wenn du diese auf eine Weise verwendest, die **unserer Auffassung nach nicht mit den Erwartungen der Nutzer** übereinstimmt.

Das „Facebook-Dilemma“

- Nutzer als *Agent Provocateur* der Diensteanbieter
 - § 2 Nr. 1 TMG Diensteanbieter ist: *jede natürliche oder juristische Person, die eigene oder fremde Telemedien zur Nutzung bereithält oder den Zugang zur Nutzung vermittelt*
 - Veranlassen der Veröffentlichung von Daten
 - Reichweitenanalyse z.B. *Facebook Insight*



Individualkommunikation

Individualkommunikation

- Problem – die „Organisation“ als Angreifer
 - Unbeobachtbarkeit vs. Zentraler Plattformbetreiber
- Datenschutzrechtliche Anforderung - national
 - TKG
 - Fernmeldegeheimnis § 88 TKG
 - TMG
 - Anonyme und pseudonyme Nutzung § 13 Abs. 6 TMG
 - Novelle des TMG
 - Soziale Netzwerke mit „privacy friendly default settings“
- Datenschutzrechtliche Anforderungen – E-Privacy Richtlinie 2002/58/EG
 - Art. 4 Sicherheit der Verarbeitung – Schutzziele der Datensicherheit
 - Art. 5 Vertraulichkeit der Kommunikation
 - Art. 5 Abs. 3 Cookie-Regelung
 - Art 6 Erforderlichkeit der Speicherung von Verkehrsdaten

Management des Social Media Lifecycle

Management des Social Media Lifecycles

- Ausgangssituation ist IT-Managern bekannt
 - Unzuverlässige Auftragsdatenverarbeiter
 - Unzureichende Verträge
 - Gesetzeswidrige oder datenschutzkritische Dienste
 - Dynamische Marktentwicklung und -verschiebungen
- Vorschlag:
 - Wenden Sie Ihre Kenntnisse aus der klassischen AuftragsDV auch auf das Management von Social Media Anbietern an

Management des Social Media Lifecycles



IT-Grundschutz-Kataloge

Umfrage Überblickspapiere
Startseite IT-Grundschutz

Inhalt

- Allgemeines
- **Bausteine**
 - › **Übergreifende Aspekte**
 - › Infrastruktur
 - › IT-Systeme
 - › Netze
 - › Anwendungen

› Startseite › Themen › IT-Grundschutz-Kataloge › Inhalt › Bausteine › Übergreifende Aspekte › B 1.11 Outsourcing

B 1.11 Outsourcing



Beschreibung

Beim Outsourcing werden Arbeits- oder Geschäftsprozesse einer Organisation ganz oder teilweise zu externen Dienstleistern ausgelagert. Outsourcing kann sowohl Nutzung und Betrieb von Hardware und Software, aber auch Dienstleistungen betreffen. Dabei ist es unerheblich, ob die Leistung in den Räumlichkeiten des Auftraggebers oder in einer externen Betriebsstätte des Outsourcing-Dienstleisters erbracht wird. Typische Beispiele sind der Betrieb eines Rechenzentrums, einer Applikation, einer Webseite oder des Wachdienstes. *Outsourcing* ist ein Oberbegriff, der oftmals durch weitere Begriffe ergänzt wird: *Tasksourcing* bezeichnet das Auslagern von Teilbereichen. Werden Dienstleistungen mit Bezug zur IT-Sicherheit ausgelagert, wird von *Security Outsourcing* gesprochen.

M 2.251 Festlegung der Sicherheitsanforderungen für Outsourcing-Vorhaben

M 2.307 Geordnete Beendigung eines Outsourcing-Dienstleistungsverhältnisses

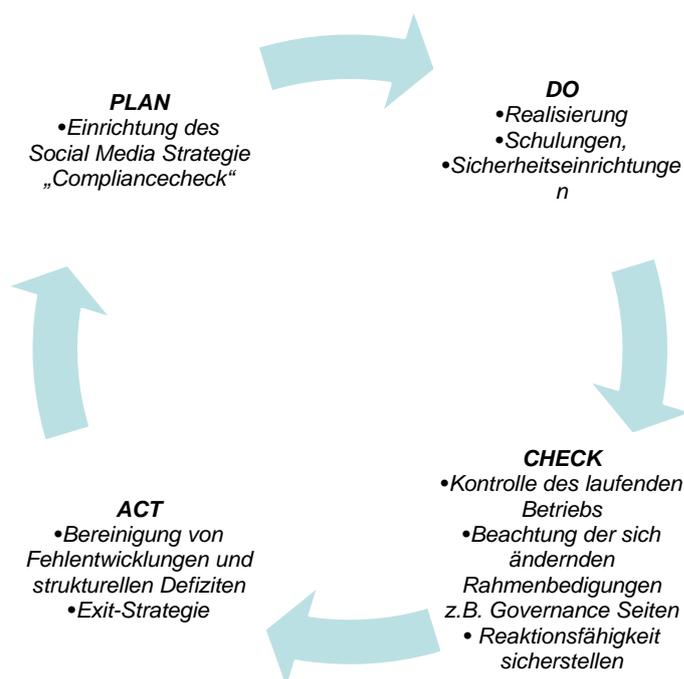
Management des Social Media Lifecycles

- Vorab: **Anforderungsanalyse**
 - Messbare Anforderungen an Dienst und Nutzung
 - Erfolgsfaktoren und Kennzahlen festlegen
- Vorab: **Risikoanalyse**
 - **Vertragsrisiken:** Unrechtmäßigkeit, einseitige Risikozuweisung auf Nutzer, mangelnde Sicherheitszusagen, Internationaler Datenverkehr,...
 - **Anbierrisiken:** ausreichende Sicherheitsmaßnahmen? Sicherheitskonzept des Anbieters? Zertifizierungen? Direkte Kommunikation?
 - **Dienstrisiken:** Funktionale Anforderungen erfüllt? Ausreichende Konfigurierbarkeit des Dienstes?

Management des Social Media Lifecycles

- Vorab: **Realitäts-Check**
 - Übereinstimmung AGB und Angebot
 - Unterauftragnehmer, vertraglich nicht erfasste Funktionen
- Vorab: **Wechsel des Anbieters planen**
 - **Datenexport**
 - **Datenlöschung**
- Während: **Social Media Controlling** (analog zu IT-Steuerung)
 - Regelmäßige Kontrolle des Anbieters
 - Regelmäßige Schulung der eigenen Mitarbeiter
 - Regelmäßige Aktualisierung der Richtlinien

„Social Media“ - Management



Management des Social Media Lifecycles

- Nach: **Datensparsamkeit und Zweckbindung** sicherstellen
 - **Datenexport**
 - **Datensperrung**
 - **Datenlöschung**
- **Übertragen Sie klassische Lebenszyklusmodelle der IT auf das Datenschutzmanagement der Social Media Nutzung!**

Fazit für Anwender

Fazit für Anwender

- Social Media in Organisation ist klassisches Projektmanagement mit erhöhtem Anteil an Compliance-Management
- „Compliance-Landkarte“ aufbauen
 - BDSG / LDSG
 - TMG / TKG
 - Allgemeines Vertragsrecht / § 11 BDSG
- Aufbau eines internen Kontroll- und Managementmechanismus
 - z.B. bDSB
- Kontakt zu Aufsichtsbehörden

Fazit für Anbieter

Fazit für Anbieter

- Abkehr vom „Friss-oder-Stirb“-Prinzip –
„*Compliance by Design*“
- Kunden brauchen konfigurierbares Produkt, keinen statischen Monolithen
 - Konfigurierbare Kommunikation
 - Funktionale Konfigurierbarkeit:
 - Statistik und Reichweitenanalyse
 - Sicht auf andere Nutzerdaten
- Anbieter müssen ihr Produkt klar umreißen
 - Belastbare Verträge mit prüfbaren Sicherheitszusagen
 - Datenschutzmanagement zusichern und darstellen
- Transparenz

Fragen? Diskussion!

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Kontaktdaten

Unabhängiges Landeszentrum für Datenschutz
Holstenstraße 98
24103 Kiel

Dr. Moritz Karg
0431-988-1651
uld41@datenschutzzentrum.de

Sven Thomsen
0431-988-1211
uld3@.....