

# ISSS/SIG Social Media

## Social Media als Informationsquelle: Möglichkeiten und Grenzen

### 1. Motivation

"Social Media" sind heute populär und wecken bemerkenswert vielfältige oder hohe Erwartungen bei aktiven und potentiellen Teilnehmern. Vielfalt der Interessen, technische Funktionen, sozio-kulturelles Umfeld und nicht zuletzt auch rechtliche Rahmenbedingungen weisen auf komplexe Fragestellungen hin, die mit der Nutzung der "Social Media" verbunden sind.

Konkreter: Der Fächer möglicher Nutzungen ist weit, teilweise aber auch mit Tabus besetzt. Grenzen zwischen legalem und illegalem Handeln sind bald einmal unklar. Aussichten auf Marketing, Lobbying oder CRM mittels "Social Media", das ist doch genau das, was weitere Begehrlichkeiten weckt. Und - kann ich nicht mittels "Social Media" gleich selbst Ermittlungen aufnehmen - Cyberdetektiv, zeitnah und ohne Risiko? Information ist doch alles.

Nach näherem Hinsehen stellen gleich reihenweise Fragen. Unsicherheiten und Zweifel kommen hoch: Gibt es überhaupt eine sinnvolle Nutzung für "Social Media"?

### 2. Ziele

Ziel dieser SIG soll sein, Möglichkeiten und Grenzen der "Social Media" aufzuzeigen und Empfehlungen zur Nutzung zugänglich zu machen. Etwa folgende Felder sollen dabei analysiert und gewürdigt werden:

- Uebersicht über grundlegende Nutzungsszenarien, unabhängig von rechtlichen oder ethischen Vorbehalten und Regeln. Der Fächer der Erwartungen in das Medium ist ebenfalls zu erschliessen.
- Grundlegende technisch-funktionale Uebersicht über die "Social Media". Klärung der Fragen zur funktionalen Transparenz und zur informationellen Selbstbestimmung (evtl. Vergleich zwischen den verschiedenen Anbietern).
- Rechtliche Sicht, d.h. vom Datenschutz über das Vertragsrecht bis hin zum Urheber- oder Strafrecht. Die AGBs der Dienstleister zwischen Placebo und griffiger bzw. durchsetzbarer Forderung.
- Daten-Qualität - zwischen Wunsch und Wirklichkeit. Bedingungen für eine ausreichende Datenqualität. Durchsetzbarkeit der Daten Qualität. Welche Relevanz haben letztlich die Daten aus den "Social Media"?
- Was ist gelebte Praxis? Oder was lässt die reale Welt der präsentierten Daten erwarten?
- Empfehlungen/Aussagen im Hinblick auf die geschäftliche oder institutionelle Nutzung der "Social Media", bspw.:
  - Kundenpflege / CRM,
  - Meinungsforschung / Meinungsbeeinflussung,
  - Akquisition / Geschäftsanbahnung,
  - Ermittlungen / Betrugsbekämpfung / verdeckte oder offene Recherche.
- Widersprüchliches in den "Social Media" oder der digitalen Wolke, bspw.:
  - Schutz der Anonymität vs Drang zur (Selbst)Darstellung,
  - AGBs mit offensichtlich fehlender Durchsetzbarkeit,
  - Empfehlungen zum eigenen Schutz im Widerspruch zu geschriebenen Anforderungen.

### 3. Erwartete Ergebnisse

Die SIG stellt fundierte Hintergrundinformationen, Richtlinien und Entscheidungsgrundlagen zur geschäftlichen oder institutionellen Nutzung der "Social Media" zu Verfügung.

Weiter sollen sowohl funktional-organisatorische Mindestanforderungen bzw. Richtlinien vorgeschlagen und im Kontext der informationellen Selbstbestimmung gewürdigt werden.

Rechtsunsicherheiten im Bereich der Nachrichtenbeschaffung bzw. privater Ermittlungstätigkeiten sollen aufgezeigt werden.

### 4. Teilnehmer

Der Teilnehmerkreis soll die Vielfalt der Sichtweisen repräsentieren. Geschäftliche Interessen, Rechtliche Aspekte, Technik und Social-Media-Betreiber oder -Kenner sollen vertreten sein.

### 5. Termine

Kick-Off im Sinne einer Brainstorming-Sitzung, danach Konsolidierung der Fakten aufgeteilt auf einzelne SIG-Mitglieder. Initialisierung im Herbst 2010, Abschluss im Herbst 2011. SIG Arbeitsweise etwa im Zweimonats-Rhythmus.

### 6. Leitung (Ansprechpartner und vorläufige Leitung SIG)

#### **AXA Technology Services Switzerland**

Anton Heer

Security&Compliance

Paulstr.12, PL3.304

**CH-8401 Winterthur,**

Tel.+41 52 261 6014

<mailto:anton.heer@axa-tech.com>

#### Verfasser:

A.Heer

Birkenstr.35

CH-9230 Flawil

TelP: 071 393 59 55

TelG: 052 261 60 14

Mail: anton.heer@axa-tech.com

#### Stand:

10.06.2010 / Index c

#### Anmerkung:

-