

Konzept für das Social Media Angebot der IHK Dresden / Stand: Juli 2018

1. Erforderlichkeit

Die IHK Dresden nutzt derzeit folgende soziale Medien:

- a) Facebook
- b) Twitter

In beiden sozialen Medien wird zurzeit jeweils nur ein allgemeiner Kanal betrieben. Facebook und Twitter sind Teil der Öffentlichkeitsarbeit der IHK Dresden, dienen ausschließlich zur Information der Öffentlichkeit und umfassen keine konkreten Verwaltungsdienstleistungen.

Ziel des Social-Media-Auftritts der IHK Dresden ist insbesondere das Eingehen auf das sich verändernde Kommunikationsverhalten bestimmter Altersgruppen der IHK-Stakeholder (Unternehmer, Azubis, breite Öffentlichkeit, politischer Raum, Journalismus, weitere Partner). Das Angebot ist erforderlich, weil sich zeigt, dass junge Menschen soziale Medien immer mehr als ihre primäre oder sogar einzige Informationsquelle nutzen. Ohne soziale Medien würde die IHK einen Teil ihrer Zielgruppe mit den klassischen Informationskanälen wie IHK-Zeitschrift, Newsletter oder Homepage nur schwer oder gar nicht mehr erreichen. Dies wird auch durch das häufiger auftretende Nachfragen seitens der Stakeholder bei den IHK-Mitarbeitern, ob es entsprechende Informationen auch auf Facebook gibt, verdeutlicht.

Die IHK-Stakeholder erhalten damit schnell und effizient einen weitreichenden Überblick über die Angebote und Aktivitäten der IHK Dresden im Bereich Interessensvertretung, hoheitliche Aufgaben und Servicedienstleistungen. Dabei unterstützt die gezielte und zeitnahe Platzierung von Informationen zu Veranstaltungen und Aktivitäten auch den Internetauftritt der IHK.

Dass das Angebot stark nachgefragt wird, zeigt sich u.a. mit den Reichweiten-Zahlen, die bereits nach einem halben Jahr (Stand: 07/18) bei bis zu 3.600 pro Beitrag liegen.

Der Social-Media-Auftritt dient nicht als Kommunikationsplattform bzw. zur unmittelbaren Kontaktaufnahme mit der IHK. Bei individuellen Anfragen über Facebook bedient sich die IHK der sog. Direktnachricht an den einzelnen Nutzer. Kurze und unkomplizierte Anfragen werden schnell und direkt beantwortet, immer mit dem Hinweis auf alternative Kommunikationskanäle zu den IHK-Mitarbeitern (Telefon, Email). Bei längeren oder komplexeren Anfragen wird direkt auf den telefonischen oder Email-Kontakt mit den betreffenden IHK-Mitarbeitern verwiesen. Generell wird die Kommunikation über Facebook und Twitter nicht offensiv angeboten.

Die Kontaktaufnahme mit der IHK soll prinzipiell in erster Linie über die herkömmlichen Wege, wie persönliche Gespräche, Telefon oder Email erfolgen. Von daher werden von der IHK Dresden auch keine personenbezogene Daten der Nutzerinnen und Nutzer gespeichert.

2. Beschreibung des Social-Media-Angebotes

Zweck: Bekannt- und Sichtbarmachung der vielfältigen Aktivitäten, Angebote und Leistungen der IHK als Teil der allgemeinen Öffentlichkeitsarbeit

Inhalte: Informationen über politische Interessenvertretung der IHK, Information über Dienstleistungen und Services der IHK, Bewerben von IHK-Veranstaltungen, Allgemeine News aus Wirtschaft und Politik, Bewerben von ausführlichen Inhalten der anderen IHK-Medien (v.a. Zeitschrift)

Die über die sozialen Medien verbreiteten Informationen zum Inhalt der IHK-Arbeit finden sich in der Regel auch auf der Homepage der IHK, für die keine Registrierung erforderlich ist. Daher ist ausdrücklich kein Nachteil gegeben, wenn das Social-Media-Angebot nicht genutzt wird. Lediglich bei Kurzberichten zu Veranstaltungen ist es vereinzelt möglich, dass eine Information ausschließlich über die sozialen Medien der IHK erfolgt.

Der Auftritt enthält außerdem allgemeine Informationen zur IHK, z.B. Öffnungszeiten, Ansprechpartner, Hinweise auf Veranstaltungen. Zudem werden Pressemitteilungen und Fotos/Videos eingestellt, die inhaltlich an die Arbeit der IHK geknüpft sind.

Die eingestellten Inhalte sind beim Social-Media-Auftritt für alle Besucher einsehbar, d.h. auch für Nicht-Registrierte. Eine Interaktion ist jedoch nur durch vorherige Registrierung möglich.

3. Alternative Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten

Die genannten sozialen Medien sind Teil der Öffentlichkeitsarbeit der IHK Dresden und umfassen keine konkreten hoheitlichen Aufgaben. Die hoheitlichen Aufgaben der IHK Dresden selbst laufen über die für die jeweilige Aufgabe vorgesehenen Kommunikationswege (persönliches Gespräch, Telefon, Fax oder Email).

Alle Informationen in den sozialen Medien erscheinen i.d.R. auch über andere Kommunikationskanäle, z.B. die allgemeine Internetseite, die monatliche IHK-Zeitschrift, diverse Newsletter, Einladungsschreiben und anderes.

4. Redaktionelle und technische Betreuung

Redaktionelle und technische Betreuung des Facebook- und des Twitter-Angebotes erfolgt durch Herrn Moritz John und Herrn Lars Fiehler. Vertretungsweise auch durch Herrn Michael Matthes.

Ansprechpartner für Fragen von Nutzerinnen und Nutzer ist Herr Moritz John.

Anbieter im Sinne des § 5 Telemediengesetz ist für Facebook und Twitter die IHK Dresden.

Diese Angaben werden im Impressum der IHK Dresden platziert.

5. Wahrnehmung der Rechte der Betroffenen

Ansprechpartner für die Rechte nach §§ 18-22 Sächsisches Datenschutzgesetz ist der behördliche Datenschutzbeauftragte der IHK Dresden, Herr Matthias Hartmann. Es ist intern geregelt, dass alle diesbezüglichen Fragen sofort und unmittelbar an den behördlichen Datenschutzbeauftragten weiterzuleiten sind.

6. Datensparsamkeit und Folgeabschätzung

Der IHK Dresden stehen über die Funktion „Insights“ nur quantitative (nicht personenbezogene) Daten zur Häufigkeit von Seiten- bzw. Beitragsinteraktionen zur Verfügung. Sofern Personen mit ihrem Klarnamen über die Funktionen „Kommentieren“, „Liken“ oder „Teilen“ interagieren, sind sie für die IHK (und alle anderen) dennoch erkennbar.

Generell hat die IHK kein Interesse daran, qualitative Daten der Nutzer zu erhalten bzw. auszuwerten. Da unser Fokus der Sozialen Medien auf der Bereitstellung von Informationen liegt, sind für uns nur die quantitativen Aspekte der Nutzung von Interesse. In welcher Weise Facebook die Daten aus dem Besuch von Facebook-Seiten für eigene Zwecke verwendet, in welchem Umfang Aktivitäten auf der Facebook-Seite einzelnen Nutzern zugeordnet werden, wie lange Facebook diese Daten speichert und ob Daten aus einem Besuch der Facebook-Seite an Dritte weitergegeben werden, wird von Facebook nicht abschließend und klar benannt und ist uns nicht bekannt.

Vergleichen Sie hierzu auch unsere „Social Media Datenschutzerklärung“:
<https://www.dresden.ihk.de/D85734>

Generell sind wir uns als IHK Dresden bewusst, dass Facebook und Twitter kommerzielle Unternehmen mit Hauptsitz in einem Drittland sind. Wir haben uns mit der Problematik auseinandergesetzt und sind unter Abwägung des Für und Widers zu dem Schluss gekommen, dass die Nutzung der Social Media-Auftritte der IHK Dresden für jemanden, der Facebook und Twitter privat ohnehin nutzt, voraussichtlich keine zu beachtende negative Auswirkungen haben wird.

7. Sensibilisierung

Wir weisen Sie deshalb darauf hin, dass Sie diese Facebook-Seite und ihre Funktionen in eigener Verantwortung nutzen. Dies gilt insbesondere für die Nutzung der interaktiven Funktionen (z.B. Kommentieren, Teilen, Bewerten). Datenschutzrechtliche Problematiken werden von uns auch anlässlich von IHK-Veranstaltungen sowie regelmäßig in der IHK-Zeitschrift, im Newsletter und auf der Homepage angesprochen.

8. Veröffentlichung/Evaluierung

Das Konzept ist allgemein über folgenden Link zugänglich:
<https://www.dresden.ihk.de/D88195>

Es erfolgt eine halbjährliche Evaluierung dieses Konzepts.