



**Kanton Zürich**

# **Social Media Guidelines**

**2014**



# Der Kanton Zürich begrüsst Social Media

## **Social Media – Was ist das?**

Als «Social Media» (dt. Soziale Medien) werden internetbasierte Dienste bezeichnet, die es ihren Nutzern erlauben, sich untereinander auszutauschen und mediale Inhalte einzeln oder gemeinsam zu gestalten. Die bekanntesten und populärsten Beispiele sind soziale Netzwerke wie das schwergewichtig auf privaten Freundschaften aufbauende Facebook, der allen offen stehende soziale News-Dienst Twitter, die Video-Plattform YouTube oder primär auf berufliche Bekanntschaften zugeschnittene Dienste wie LinkedIn oder Xing. Doch auch Blogs oder Chatforen zählen dazu, selbst Wikipedia gilt als Teil der Social Media. Ferner sind die traditionellen Medien zunehmend mit Social Media verknüpft, selbst Leser-Kommentare auf News-Websites zählen zum weiteren Umfeld der Social Media.

## **Der Kanton Zürich ist offen gegenüber den Social Media – und aktiv**

Die kantonale Verwaltung bedient sich ebenfalls der Social Media in ihrer externen Kommunikation und pflegt dort den direkten Dialog mit der Bevölkerung. Namentlich betreibt der Kanton Zürich (ausgeführt durch die Kommunikationsabteilung des Regierungsrates) einen Auftritt auf Facebook, einen Twitter- und einen YouTube-Kanal. Eine Übersicht über diese und weitere kantonale Angebote finden Sie auf der Website des Kantons Zürich unter [www.zh.ch/socialmedia](http://www.zh.ch/socialmedia).

## **Konstruktiv und respektvoll – so macht Social Media Sinn**

Generell gelten in den Social Media dieselben Spielregeln wie im echten Leben: Verhalten Sie sich respektvoll und freundlich gegenüber anderen. Die Teilnahme macht umso mehr Sinn (und Spass), wenn Sie aktiv teilnehmen, also nicht nur die Beiträge anderer konsumieren, sondern auch Ihren Beitrag zum grossen Ganzen leisten.

Auf den folgenden Seiten finden Sie Angaben darüber, was erlaubt ist und wo der Kanton Zürich als Arbeitgeber Grenzen setzt.

## **Anlaufstelle für weitere Fragen**

Sollten Sie nach der Lektüre dieses Leitfadens weitere Fragen haben, wenden Sie sich bitte an die Kommunikationsstelle Ihrer Direktion – oder direkt an den Social Media Beauftragten des Kantons Zürich: [kommunikation@sk.zh.ch](mailto:kommunikation@sk.zh.ch) oder 043 259 59 00.

Dieser Leitfaden kann im kantonalen Intranet heruntergeladen werden:

[www.intranet.ktzh.ch](http://www.intranet.ktzh.ch) > Staatskanzlei > Social Media

Herausgeberin ist die Staatskanzlei des Kantons Zürich, © 2014 Kanton Zürich



# Der Kanton Zürich kommuniziert auf klar definierten Wegen

## **Zwischen Öffentlichkeitsprinzip und Amtsgeheimnis**

Nebst vielen Chancen bergen Social Media auch gewisse Risiken für die öffentliche Verwaltung, etwa Amtsgeheimnisverletzungen oder Verstösse gegen den Datenschutz. Das Personalrecht des Kantons Zürich regelt unter anderem den Umgang mit allen Informationen, mit denen Sie im Rahmen Ihrer Tätigkeit für den Kanton Zürich zu tun haben. Grundsätzlich gilt stets das Amtsgeheimnis.

Gleichzeitig ist die Verwaltung gemäss dem Öffentlichkeitsprinzip dazu angehalten, Transparenz zu schaffen und schuldet der Allgemeinheit Auskunft. Dafür gibt es klar definierte Abläufe und Wege, die es stets einzuhalten gilt. Wenn Sie Anfragen von aussen erhalten und unsicher sind, wenden Sie sich stets an die Kommunikationsabteilung Ihrer Direktion. Nur offizielle Stellen sind befugt, Informationen nach aussen, beispielsweise an die Medien, zu geben. Das gilt selbstverständlich auch für die Social-Media-Plattformen.

## **Es geht um Ihren guten Namen – und unseren guten Ruf**

In Beruf und Freizeit treten wir mit unserem Namen auf. Gerade die Mitwirkung in den Social Media lebt davon, dass wir dort als erkennbare Einzelpersonen auftreten. Oft verwenden wir unseren richtigen Namen, beispielsweise auf Facebook. Und selbst so genannte Nicknames oder Pseudonyme, die etwa auf Twitter üblich sind, können in Zeiten von Google & Co. leicht auf eine bestimmte Person zurück geführt werden. Von aussen verwischt deshalb die Grenze zwischen Privat- und Berufsperson, dies gilt es in den Social Media besonders zu beachten. Selbst wenn Ihre persönliche, freizeitliche Präsenz in den Social Media keine Angaben darüber enthält, dass Sie beim Kanton Zürich arbeiten, lässt sich dies in der Regel dennoch leicht heraus finden. Somit ist ihr Mitwirken nicht rein privater Natur. Sie prägen nicht nur Ihre private Reputation, sondern indirekt auch jene des Kantons Zürich.

Mitarbeitenden, die häufig in der Öffentlichkeit stehen, wird ein besonders vorsichtiger Umgang bei der Nutzung der Social Media empfohlen.

## **Social Media sind öffentlich und protokolliert**

Des Weiteren ist zu bedenken, dass Beiträge in den Social Media stets öffentlich, zumindest aber nicht rein privat sind (selbst dann, wenn Sie nur mit einem engen Freundeskreis kommunizieren – diese können Ihre Beiträge ebenfalls weiter verbreiten). Zudem sind einmal publizierte Beiträge automatisch protokolliert und bleiben fortan abrufbar, auch mittel- und langfristig. Deshalb unterscheidet sich eine Äusserung in den Social Media fundamental von einem realen, im privaten Kreis geführten, mündlichen Gespräch.



# Leitfaden für Mitarbeitende des Kantons Zürich

## Was Sie als Mitarbeitende des Kantons dürfen

- Der Zugriff auf und die Nutzung von Social Media für berufliche Zwecke ist in der kantonalen Verwaltung erlaubt, sowohl am Arbeitsplatz-PC wie auf mobilen Geräten. Ihr Arbeitgeber setzt dabei auf Vertrauen und Eigenverantwortung.
- Die Nutzung von Social Media zu privaten Zwecken am Arbeitsplatz unterliegt den gleichen Regeln wie die generelle Nutzung des Internets oder des Telefons zu privaten Zwecken: Beschränken Sie Ihre Aktivitäten während der Arbeitszeit auf ein Minimum und beachten Sie allfällige spezielle Regelungen Ihrer Verwaltungseinheit.

## Was Sie in den Social Media vermeiden sollten

- Üben Sie Zurückhaltung mit Meinungsäusserungen zu Themen, welche die kantonale Verwaltung betreffen. Je näher Ihr Fachbereich mit einem konkreten Thema zusammen hängt, desto brisanter sind solche Beiträge und für umso mehr Aufruhr könnten sie sorgen.
- Im Zweifelsfall fragen Sie sich: Würde ich das auch in einem Leserbrief einer Zeitung schreiben und mit meinem Namen unterzeichnen?

## Was Sie als Mitarbeitende des Kantons nicht dürfen

- Jede Form von Mobbing ist strikt zu unterlassen, auch in den Social Media.
- Geben Sie niemals interne Informationen oder Personendaten preis.
- Machen Sie keine Aussagen zu Informationen, die (noch) nicht offiziell publiziert worden sind. Offizielle Mitteilungen und Stellungnahmen zuhanden der Medien werden koordiniert mit weiteren Publikationskanälen (E-Mail, Internet, Kantonsratsversand, etc.) von der Kommunikationsabteilung des Regierungsrates versandt und anschliessend über die kantonalen Social-Media-Kanäle verbreitet. Diese Inhalte können unter Verweis auf die Quelle weiter verbreitet werden (Teilen auf Facebook, Retweet auf Twitter und dergleichen).
- Werden Sie, auf welchem Kanal auch immer, um Auskünfte angefragt, die Ihren Arbeitgeber betreffen, antworten Sie nicht selbst. Verweisen Sie diese an die Kommunikationsstelle Ihrer Direktion oder Verwaltungseinheit.
- Veröffentlichen Sie keine Aussagen, Kommentare, Fotos oder andere Dokumente, welche die kantonale Verwaltung oder die Reputation des Kantons Zürich schädigen könnten.
- Machen Sie keine Aussagen im Namen Ihres Arbeitgebers, wenn Sie nicht dazu autorisiert worden sind.
- Verwenden Sie für die private Nutzung der Social Media niemals das Regierungsrats- oder Direktionslogo.
- Verwenden Sie keine Inhalte (Texte, Fotos, Videos, etc.), die urheberrechtlich geschützt sind.
- Verwenden Sie keine Fotos, auf denen Personen eindeutig erkennbar sind, ohne deren Zustimmung.