

<p><b>Leitfaden – Umgang mit Web 2.0 für MitarbeiterInnen der öffentlichen Verwaltung</b></p>		<p><b>Use Case</b></p>	
		<p><b>BeamteZweiNull Version 1.0.0</b></p>	
		<p><b>Ergebnis der PG</b></p>	
<p>Kurzbeschreibung</p>	<p><b>Grundlagen für Zugang und Nutzung diverser Dienste im Internet, insbesondere sozialer Netzwerke</b></p> <p>Für die Bediensteten von Behörden und Organisationen stellt sich immer stärker die Frage der Abgrenzung zwischen privaten und dienstlichen Aktivitäten im Umfeld der Web 2.0 Anwendungen.</p> <p>Web 2.0 Anwendungen sind Dienste im Internet, welche interaktiv verwendet werden und in denen hauptsächlich durch BenutzerInnen beigestellter Inhalt verwaltet wird.</p> <p>Dieses Dokument dient als Leitfaden für BenutzerInnen bzw. kann als Grundlage zur Ausgestaltung organisationsspezifischer Leitfäden herangezogen werden. Es umfasst keine Regeln für eine Organisationspräsenz in Web 2.0 Medien.</p>		
<p>Autoren:</p>	<p>Daniel Medimorec Peter Parycek Peter Pfläging</p>	<p>Projektteam / Arbeitsgruppe</p>	
<p>Beiträge von:</p>	<p>Andreas Gold Thomas Jöchler Stephan Lauringer Robert Lender Ralph Osner Michael Rederer Thomas Skerlan-Schuhböck Andreas Unterberger</p>		
<p>Version 1.0.0: 19.10.2010</p>			

## Inhaltsverzeichnis

1	Umgang mit Web 2.0 für MitarbeiterInnen der öffentlichen Verwaltung .....	3
1.1	Dimensionen der Nutzung von Web-2.0 Services .....	5
	I. Identifikation.....	6
	II. Inhalt.....	7
	III. Rolle/Funktion.....	7
	IV. Plattform.....	7
	V. Ort und Zeit .....	8
2	Szenarien für den Einsatz von Web 2.0 .....	8
2.1	Szenario I: „ganz privat“ .....	8
2.2	Szenario II: „ganz dienstlich“ .....	10
2.3	Szenario III: „privat mit dienstlichem Inhalt“ .....	11
2.4	Szenario IV: „Offizielle Publikation ohne Legitimation“ .....	13
3	Tipps für die Web 2.0 Nutzung.....	14
3.1	Verwendung von Web 2.0 als Privatperson.....	14
3.2	Verwendung von Web 2.0 im dienstlichem Rahmen.....	15
4	Glossar .....	17
5	Graphik als Vorlage zur eigenen Verwendung .....	21

# 1 Umgang mit Web 2.0 für MitarbeiterInnen der öffentlichen Verwaltung

Der nachfolgende Leitfaden soll die MitarbeiterInnen der öffentlichen Verwaltung beim dienstlichen wie auch privaten Einsatz von Web 2.0 Anwendungen unterstützen. Eine erste allgemeine Darstellung wird durch das Positionspapier „Grundlagen für Zugang und Nutzung diverser Dienste im Netz (z.B. soziale Netzwerke im Internet)“ gegeben, das als Ausgangsbasis dient<sup>1</sup>.

Unter dem Schlagwort „Web 2.0“ werden verschiedene Dienste im World Wide Web (WWW) zusammengefasst, die es BenutzerInnen ermöglichen, auch ohne Webdesign- oder Programmierkenntnisse eine Webpräsenz zu erstellen und zu pflegen. Besonders so genannte Communitys wie Facebook oder XING werden immer bekannter und beliebter. Offensichtlich handelt es sich dabei nicht um einen kurzlebigen Trend, sondern um eine gesellschaftliche Entwicklung von hoher Relevanz. Gegenüber dem herkömmlichen Web, wo eine Minderheit aktiver AutorInnen für eine Mehrheit von passiven LeserInnen Seiten erstellte, kann im Web 2.0 also jede/r selbst als AutorIn aktiv werden. Das bedeutet viele neue Möglichkeiten, zu kooperieren, informieren, kommunizieren und sich zu vernetzen.

Wer diese Möglichkeiten nutzt, sollte sich aber auch über die damit verbundene Verantwortung im Klaren sein. Wichtiger als je zuvor wird die Unterscheidung zwischen dem flüchtigen gesprochenen und dem geschriebenen Wort. Was früher oft nur in persönlichen flüchtigen Gesprächen salopp dahingesagt wurde, wird heute vermehrt über digitale Netzwerke verbreitet, die eine wesentlich höhere Reichweite und Dauerhaftigkeit aufweisen. Die gründliche Löschung von Daten ist in den Internetdiensten und aus den Caches der Suchmaschinenanbieter kaum möglich – „Das Netz vergisst nichts und nie“.

Grundsätzlich ist wie bei jeder Internetnutzung zwischen dienstlicher und privater Nutzung zu trennen. Bei dienstlicher Nutzung sind die spezifischen Rahmenbedingungen einzuhalten. Auf Bundesebene sind diese durch die „IKT-Nutzungsverordnung“ in der Fassung vom 17.03.2010 geregelt. Als ein Beispiel auf Landesebene wird hier der Erlass der Stadt Wien „Internet und elektronische Kommunikation“ in der Fassung vom 20.02.2009 herangezogen. Bei der Nutzung des Internets inkl. der sogenannten Web 2.0 Dienste sollten folgende Punkte berücksichtigt werden:

- Private Internetnutzung ist grundsätzlich nur im „eingeschränkten“ bzw. „unumgänglichen Ausmaß“ gestattet,

---

<sup>1</sup> Quellen: „Wien spricht anders ...auch im Internet“, MA 53- Presse- und Informationsdienst der Stadt Wien.

Erlass „Internet und elektronische Kommunikation“  
[http://dvs.wienkav.at/md/client/dv\\_detail.asp?ID\\_DV=2345](http://dvs.wienkav.at/md/client/dv_detail.asp?ID_DV=2345) (interner Link)

Verordnung der Bundesregierung über die private Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnik-Infrastruktur des Bundes durch Bedienstete des Bundes (IKT-Nutzungsverordnung – IKT-NV) in der Fassung vom 17.03.2010 <http://www.ris.bka.gv.at/>

- Die Wahrung des Amtsgeheimnisses sowie der Datenschutz sind zu beachten, dies ist insbesondere bei der Weitergabe und der Speicherung von Daten zu bedenken.
- Offizielle Informationen dürfen ausschließlich von MediensprecherInnen und ÖffentlichkeitsarbeiterInnen veröffentlicht werden. Andere MitarbeiterInnen dürfen beispielsweise in der Stadt Wien nur im Rahmen der ihnen übertragenen dienstlichen Aufgaben unter Nennung von Namen und Funktion Beiträge in externen elektronischen Diskussionsforen, Gästebüchern oder Ähnlichem verfassen.

Doch auch wenn MitarbeiterInnen von ihrem privaten Internetzugang aus in einer Community aktiv sind, sollten sie nicht vergessen, dass sie als öffentlich Bedienstete die österreichische Verwaltung repräsentieren:

- Sobald das Profil einen Hinweis auf die Behörde enthält, sind die Aktivitäten nicht mehr als rein privat zu betrachten.
- Jede mögliche Rufschädigung der Behörde ist zu unterlassen.

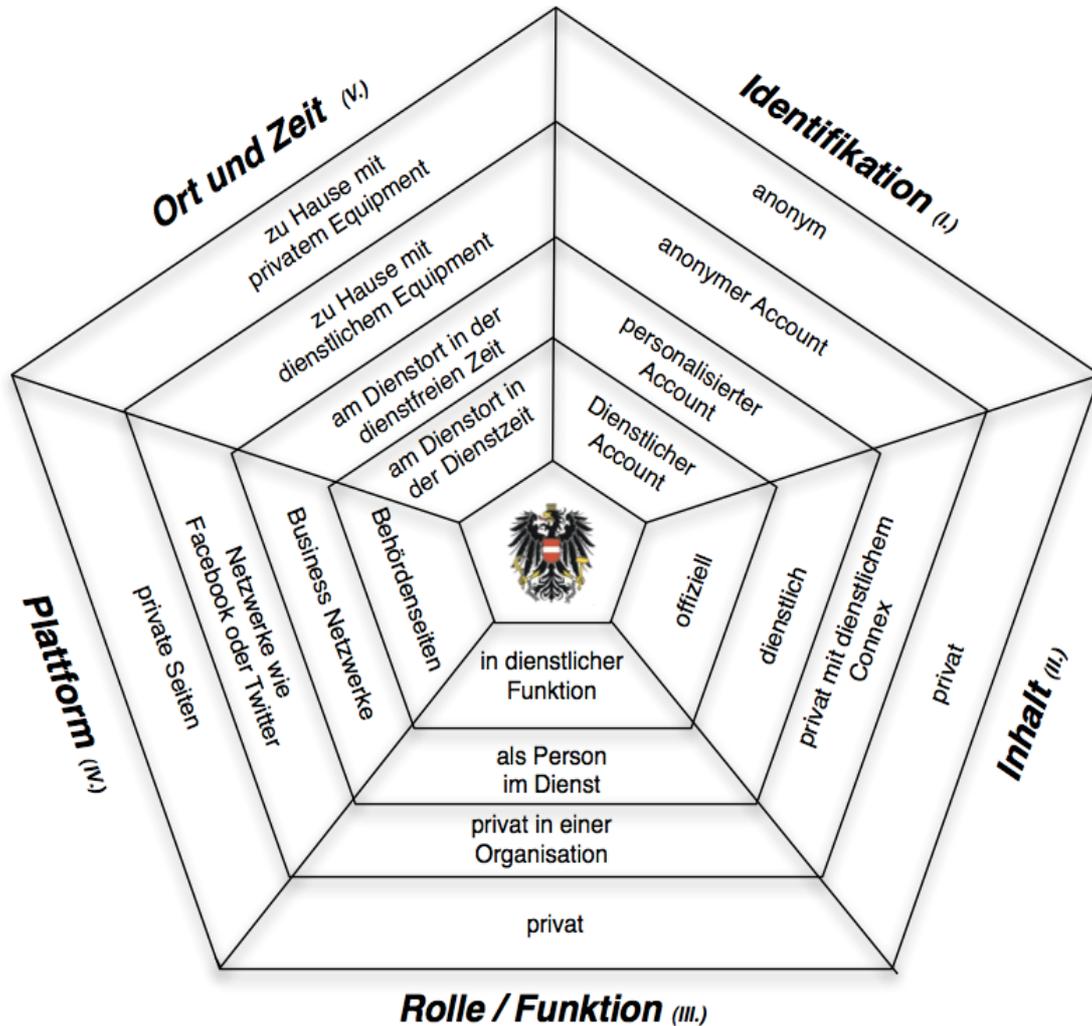
## **1.1 Dimensionen der Nutzung von Web-2.0 Services**

Wie einleitend dargestellt sind bei Aktivitäten auf sozialen Plattformen gewisse Grundregeln einzuhalten. Es ist zu berücksichtigen, in welcher Rolle man sich bei der Internetnutzung jeweils befindet.

In der folgenden Grafik wird dargestellt, dass der Mitarbeiter bzw. die Mitarbeiterin in Web-2.0-Plattformen

- I. sich unterschiedlich identifiziert,
- II. private oder dienstliche Inhalte publiziert,
- III. in verschiedenen Funktionen und Rollen tätig ist,
- IV. verschiedenartige Plattformen nützt,
- V. sich zu verschiedenen Zeitpunkten, an unterschiedlichen Orten einloggt.

Je weiter die zutreffenden Bezeichnungen in einer Kategorie in die Mitte wandern, umso mehr sollte dem Mitarbeiter bzw. der Mitarbeiterin bewusst sein, dass er bzw. sie nicht privat sondern dienstlich tätig ist.



Die nachfolgenden Szenarien bieten nur eine Orientierung und keine endgültige Beurteilung, weil die Dimensionen und Ebenen keine eindeutige Abgrenzungen zulassen und in den jeweiligen Organisationen unterschiedliche rechtliche Rahmenbedingungen und Organisationskulturen vorzufinden sind, die für eine abschließende Beurteilung berücksichtigt werden müssten.

## I. Identifikation

Die Umfeldbeziehung Identifikation definiert, in welcher Form man sich als NutzerIn von Web 2.0 anderen NutzerInnen gegenüber zu erkennen gibt. Dieses Spektrum umfasst:

1. anonym, also ohne jeglichen Hinweis auf die Identität,
2. anonymer Account, z.B. mittels „Nickname“,
3. personalisierter Benutzer, z.B. mittels eines personalisierten Account und, mit Nutzung des realen Namens,
4. dienstliche/r BenutzerIn, mit einem dienstlichen Account und mit einer Dienststelle verknüpft.

## II. Inhalt

Hier wird der Inhalt definiert, was von Seiten der NutzerInnen im Web 2.0 eingebracht wird. Das kann sich von völlig privat bis hin zu in offizieller Funktion erstrecken:

1. private Inhalte ohne dienstlichen Bezug, bspw. Kochrezepte;
2. privat mit dienstlichem Zusammenhang, bspw. persönliche Meinung zu aktueller Entscheidung der eigenen Abteilung;
3. dienstliche Inhalte;
4. offizielle, verbindliche Inhalte bspw. von Organen einer Behörde verfasst werden.

## III. Rolle/Funktion

Die III. Umfeldbeziehung definiert die Rolle und Funktion der NutzerInnen bei ihrem Einsatz von Web 2.0. Auch hier erstreckt sich das Spektrum von privat bis hin zur dienstlichen Funktion:

1. privat;
2. privat in einer Organisation, z.B. als Mitglied in einem Verein;
3. als Person im Dienst, pflegen und aktualisieren einer „Fan-Seite“ auf z.B. Facebook;
4. in einer dienstlichen Funktion, verbindliche Inhalte die der Bedienstete in seiner Organfunktion veröffentlicht.

## IV. Plattform

Die Umfeldbeziehung „Plattform“ definiert, mittels welchen Zugangs die NutzerInnen auf Web 2.0 Dienste zugreifen. Hierbei muss man sich bewusst machen, dass die Inhalte die veröffentlicht werden, auf anderen Plattformen als Inhalt publiziert werden können. Die Mehrfachverwendung von Inhalten ist eines der Wesensmerkmale von Web 2.0. Eine eindeutige Trennung von einzelnen Plattformen ist daher nur schwer möglich. Inhalte könnten ohne Wissen auf anderen Internetseiten weiterverbreitet werden. Dies gilt im Besonderen für Soziale Netzwerke wie Facebook oder Xing, selbst bei eingeschränkten Privatsphäre-Einstellungen muss die NutzerIn damit rechnen, dass Inhalte von „Freunden“ weitergegeben werden. Statusmeldungen über Arbeitgeber oder Vorgesetzten sind dabei die vielzitierten Fallbeispiele.

Die Nutzung von Plattformen kann erfolgen über:

1. private Seiten (private Blogs, Foren, Blogkommentare ...),
2. Netzwerke (z.B. Facebook, Twitter ...),
3. Business Netzwerke (z.B. LinkedIn, XING ...),
4. Behördenseiten (z.B. Intranets, BKA-Wiki, „Referenzserver“ [www.ref.gv.at](http://www.ref.gv.at), uvm.)

## V. Ort und Zeit

Diese Umfeldbeziehung definiert, wo und wann die Nutzung von Web 2.0 Diensten erfolgt, aber auch ob mittels privater oder dienstlicher IT-Ausstattung. Für das bessere Verständnis von Web 2.0 ist es jedoch wichtig zu wissen, dass die Bedeutung von „Ort und Zeit“ bei der Nutzung grundsätzlich keine Rolle spielen. „Ort und Zeit“ haben für Web 2.0 keine Bedeutung, da durch das Internet von jedem Ort und zu jeder Zeit zugegriffen werden kann. Für die MitarbeiterInnen der öffentlichen Verwaltung ergeben sich grob zusammengefasst jedoch die folgenden möglichen Konstellationen:

1. zu Hause mit privatem Equipment,
2. zu Hause mit dienstlichem Equipment,
3. am Dienstort in der dienstfreien Zeit,
4. am Dienstort in der Dienstzeit.

Einige Internetseiten speichern die IP-Adresse der NutzerIn, aus welcher die Person der Organisation zugeordnet werden kann. MitarbeiterInnen sollten daher bei der Nutzung des dienstlichen Equipments darauf achten auf welche Webseiten sie zugreifen, bspw. Webseiten die strafrechtlich verboten sind, oder sonstige gesetzeswidrige, pornografische, rassistische Inhalte beinhalten. Weitere Gefahrenpotentiale finden sich auf Seiten, die eine Zahlungsverpflichtung des Dienstgebers verursachen oder Schadprogramme beinhalten könnten.

Auf verschiedenen Verwaltungsebenen kann es zu unterschiedlichen Umfeldbeziehungen kommen. So können die nachfolgenden Szenarien zu unterschiedlichen Bewertungen in der jeweiligen Organisation führen. Ziel der Szenarien ist keine abschließende Bewertung, sondern ein Aufzeigen von potentiellen Risiken für die MitarbeiterInnen.

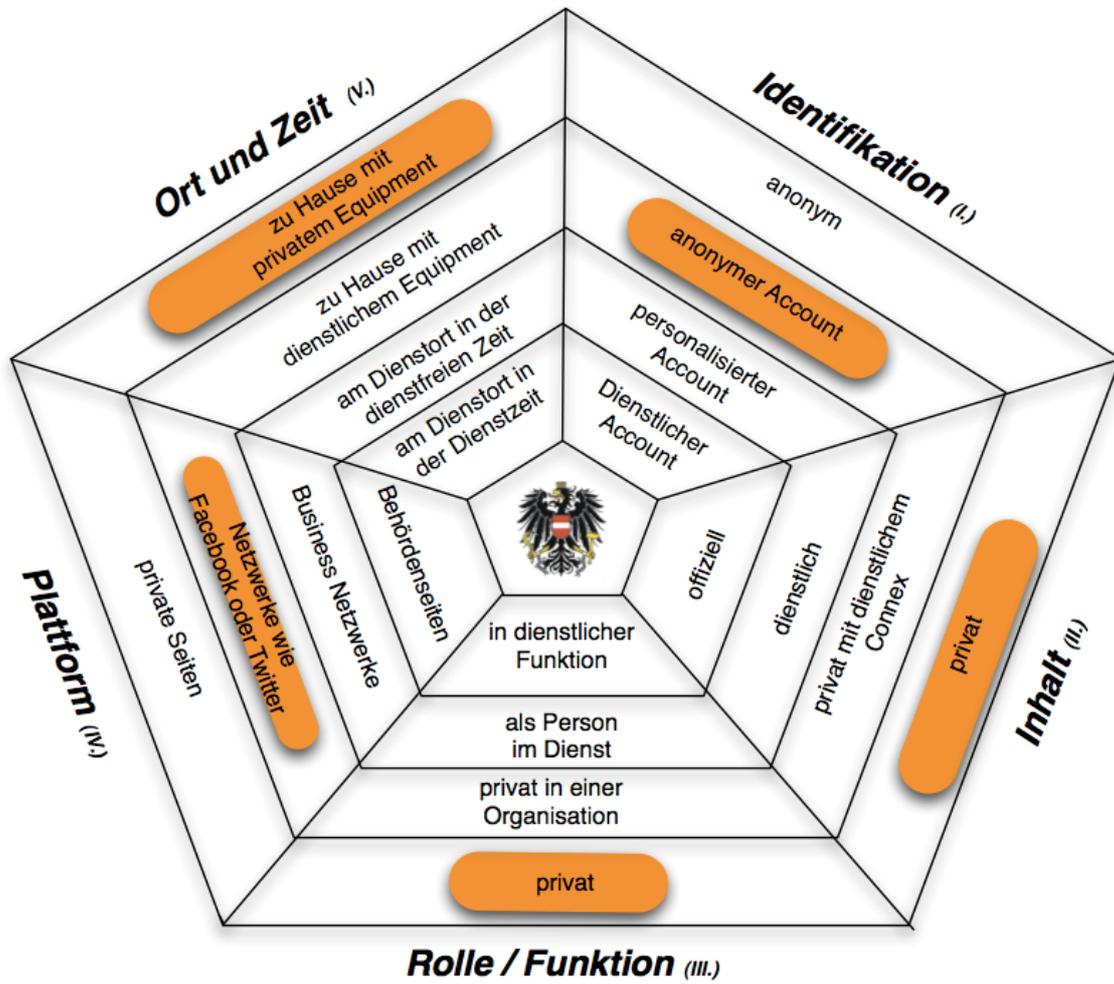
## 2 Szenarien für den Einsatz von Web 2.0

Auf Basis der beschriebenen Umfeldbeziehungen werden nun beispielhaft einige Möglichkeiten dargestellt. Diese Szenarien sollen aufzeigen, was VerwaltungsmitarbeiterInnen bei der Nutzung von Web 2.0 Dienste bedenken sollten und somit zur Sensibilisierung und Aufklärung beitragen.

Das Blitzsymbol in den Grafiken soll die problematischen Ebenen in Szenario III. und IV. aufzeigen.

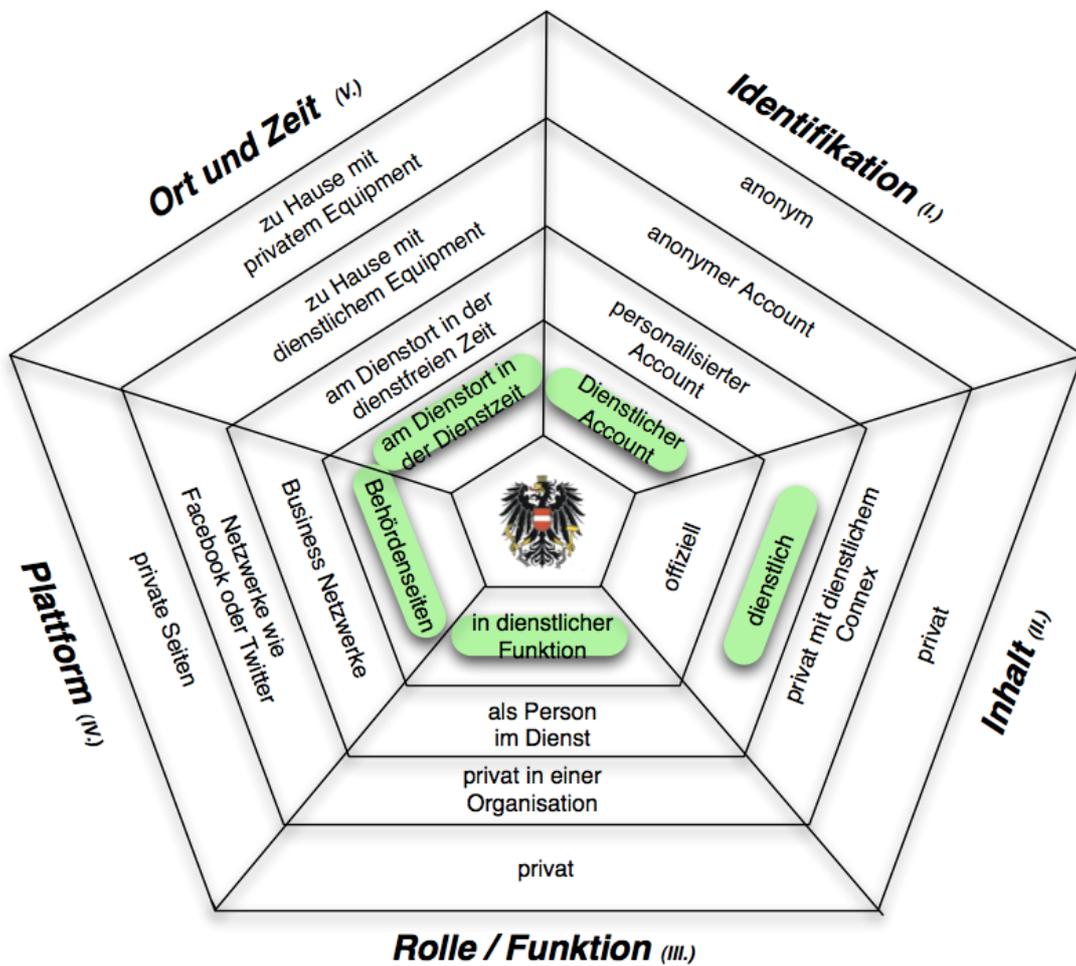
### 2.1 Szenario I: „ganz privat“

Hier wird eine unproblematische Nutzung dargestellt: Die Person nutzt privat, von zu Hause aus und mit ihrem privaten Equipment den persönlichen Account eines Netzwerks wie z.B. eBay und äußert sich dort rein privat.



## 2.2 Szenario II: „ganz dienstlich“

Folgend eine unproblematische dienstliche Nutzung: Die Person nutzt in dienstlicher Funktion, vom Arbeitsplatz und mit dem dienstlichen Equipment eine Behördenseite wie z.B. das BKA-Wiki und bearbeitet dort ein Dokument mit dienstlichem Inhalt.



### 2.3 Szenario III: „privat mit dienstlichem Inhalt“

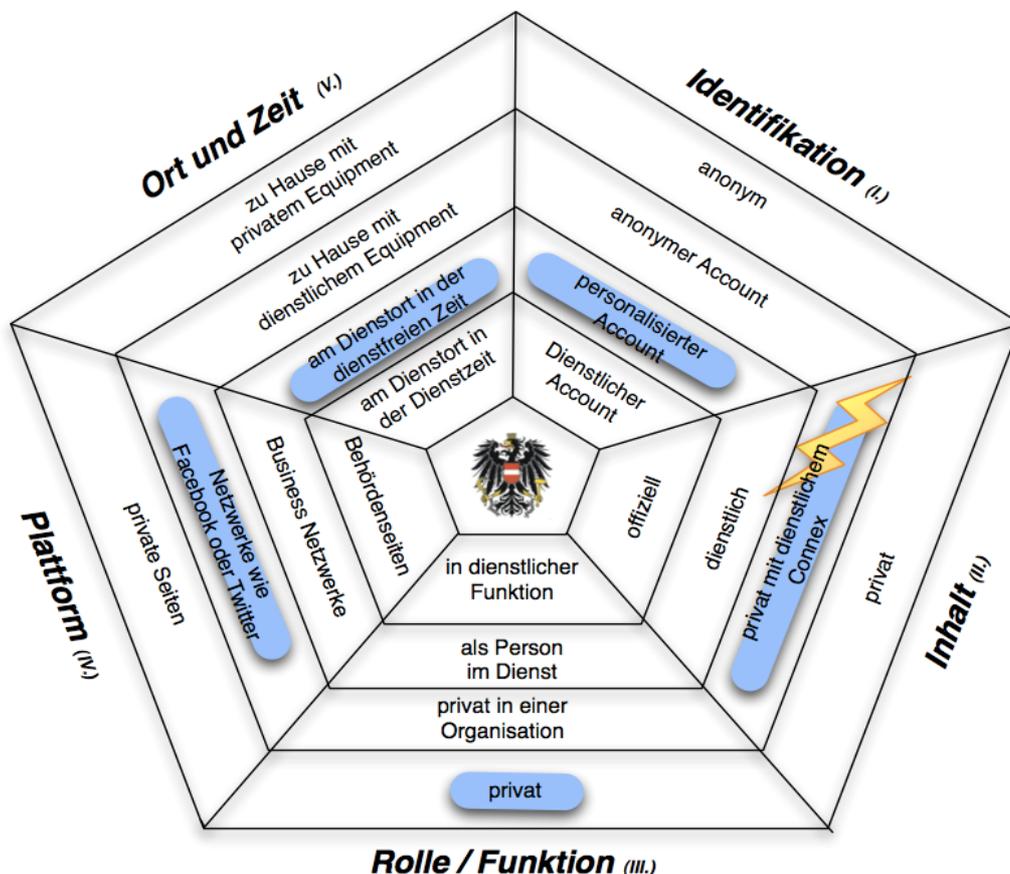
Im folgendem Szenario vermischen sich private Sphäre mit beruflicher, aufgrund der Nutzung von Sozialen Netzwerken, wie Facebook oder Xing.

Ein/e IT-MitarbeiterIn nutzt als privater Nutzer, in ihrer privaten Zeit, allerdings im Büro, ein soziales Netzwerk mit einem persönlichen Benutzeraccount, und ist in diesem Netzwerk mit Systemhaus XY MitarbeiterInnen vernetzt bzw. befreundet. Inhaltlich geht es um Privates (wie die persönliche Einschätzung von Software-Produkten), das jedoch im dienstlichen Zusammenhang steht (z.B. inwiefern solche Produkte auch am Arbeitsplatz eingesetzt werden). Einige Monate vorher hat der User die Firma Systemhaus XY über die von Facebook angebotene „Like it“ Funktion seinem Profil hinzugefügt.

Das hier dargestellte Szenario, insbesondere die „Like it“ Funktion, kann in Kombination mit einer Ausschreibung dieser Behörde, an der sich auch Systemhaus XY als Bieter beteiligt, zu Problemen führen. Im Falle des Zuschlags für das Systemhaus XY könnten Mitbewerber ein Naheverhältnis der/s IT-Mitarbeiters/in zu Systemhaus XY vermuten.

Bei der Nutzung von Web 2.0 Diensten sollte bedacht werden, dass die eingebrachten Inhalte nur sehr schwer bzw. gar nicht zu entfernen sind.

Im Unterschied zu bisherigen Business Kontakten werden diese und auch etwaige Kommunikation durch die Netzwerke sichtbar. Präzedenzfälle dazu sind noch nicht aus

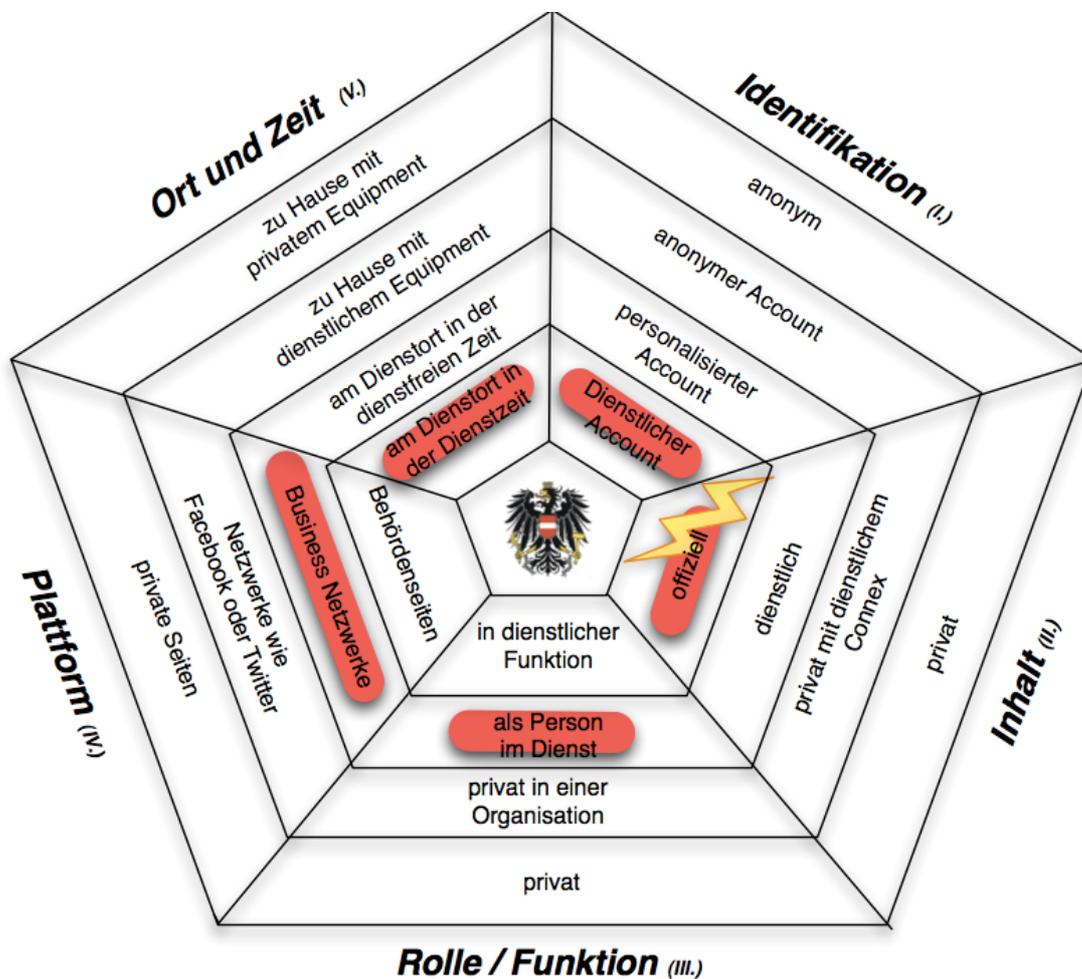


AG: Beamte / Web 2.0  
judiziert.

Umgang mit Web 2.0 für Mitarbeiter

## 2.4 Szenario IV: „Offizielle Publikation ohne Legitimation“

Das nun beschriebene Szenario ist unbedingt zu vermeiden: In diesem Beispiel nutzt der User in seiner dienstlichen Rolle am Arbeitsplatz den Dienstaccount, um in einem Businessnetzwerk dienstlich verbindlichen Inhalten zu publizieren, ohne die dafür notwendige Befugnisse zu haben. Dies widerspricht den allgemeinen rechtlichen Rahmenbedingungen wie Geschäftseinteilung, fehlender Approbationsbefugnis und den spezifischen IKT Nutzungsverordnungen und Erlässen. Dieses Szenario zeigt, dass die von Kommunikationsmedien unabhängigen bestehenden Problemfelder durch die IKT verstärkt werden.



Die Grafik für Szenario IV zeigt, dass unter Umständen die reine Beurteilung anhand der Grafik nicht ausreichend sind.

### 3 Tipps für die Web 2.0 Nutzung

Die Aktivitäten als Person im Web 2.0 und in den sozialen Medien und Netzwerken (Internetforen, Mailinglisten, Blogs, Vlogs, Podcasting, Wikis, Social Communities, etc.) sind wie im vorhergehenden Kapitel beschrieben - je nach Rolle, Funktion, Inhalt, Kontext, Ort, Zeit und dem benutzten Endgerät - zwischen den Polen "Privat" und "Dienst" angesiedelt. Bürgerinnen und Bürger können heute in den unterschiedlichsten Formen Inhalte ins Netz stellen und diese Inhalte reichen von Text, Bild, Audio- bis zur Videodatei. In den letzten zwei Jahren hat die Nutzung der sozialen Netzwerke wie beispielsweise Facebook und Xing exponentiell zugenommen.

Diese Veränderungen in der Nutzung der Internetdienste führen zu neuen Herausforderungen in der Verwaltung und den Fragen der Nutzung durch die Verwaltung und ihrer MitarbeiterInnen und der komplexeren Abgrenzungsfrage zwischen privater und dienstlicher Tätigkeit. Die nachfolgenden Verwendungstipps sollen Ihnen als Grundlage für die sowohl private als auch dienstliche Verwendung von Sozialen Medien und Netzwerken dienen.

#### 3.1 Verwendung von Web 2.0 als Privatperson

Soziale Medien und Netzwerke erlauben einen weitreichenden Austausch von Informationen unter Firmen, KollegInnen, KundInnen und BürgerInnen. Grundsätzlich muss stets unterschieden werden, zwischen Internetaktivitäten als Privatperson und solchen in dienstlichem Rahmen.

Im Folgenden werden Ratschläge für den privaten Umgang mit den sozialen Medien beschrieben:

1. Machen Sie sich bewusst, wer Zugang zu Ihrem Sozialen Medien und Netzwerken ( Internetforen, Mailinglisten, Weblogs, Podcasting, Vlogs, Wikis, Social Communities, etc.), hat und berücksichtigen, dass elektronische Inhalte ohne hohen Aufwand auf andere Plattformen weiter gegeben werden können. Beachten Sie dies bei der Wahl der persönlichen Informationen, die Sie hier preisgeben möchten und bei der Wahl der Sprache, die Sie hier verwenden. Achten Sie auf Ihren eigenen Ruf.
2. Gestalten Sie Ihre Postings nach eigenem Ermessen der Inhalte. Verdeutlichen Sie, wo notwendig, dass hier ausschließlich Ihre persönlichen Ansichten und Gedanken veröffentlicht werden, und dass Sie nicht als Repräsentant Ihrer Behörde schreiben. Dies sollten sie im Besonderen bei der Nutzung von Businessnetzwerke berücksichtigt werden (XING, LinkedIn, ...).
3. Private Blogs, Wikis, virtuelle Welten, soziale Netzwerke und ähnliches sollen niemals zur Diskussion firmenbezogener Inhalte verwendet werden. Auch die Kommunikation zwischen ArbeitskollegInnen soll nicht hier erfolgen. Nutzen Sie dafür die behördeninternen Kommunikationsmöglichkeiten.

4. Meinungsverschiedenheiten zwischen ArbeitskollegInnen sollen nicht in öffentlichen Medien ausgetragen werden.
5. Berücksichtigen Sie die Privatsphäre anderer. Holen Sie sich die Erlaubnis ein, Fotos oder Gespräche von anderen zu veröffentlichen. Veröffentlichen Sie niemals vertrauliche Informationen.
6. Respektieren Sie Urheberrechte, etc. Im Falle einer Referenz, erstellen Sie, wenn möglich einen Link zur Quelle bzw. versuchen sie Inhalte zu verwenden die eine Nutzung explizit zulassen.

### **3.2 Verwendung von Web 2.0 im dienstlichem Rahmen**

Nachfolgend finden Sie einige Tipps, wie z.B. auch die von der Stadt Wien ausgearbeitete Informationen „Wien spricht anders ...auch im Internet“<sup>2</sup>, für die Benützung der sozialen Medien und Netzwerke in dienstlichem Rahmen.

In jedem Fall sind die bestehenden Nutzungsbedingungen der jeweiligen Behörde zu beachten, sowie jene Erlässe, die auf Bundes- und Länderebene die Nutzung der IT-Infrastruktur sowie die private wie dienstliche Internetnutzung regeln.

Als MitarbeiterInnen im öffentlichen Dienst verfügen Sie über wertvolle berufliche Kompetenzen, die Sie im Rahmen von sozialen Medien und Netzwerken nützen können, um brauchbare Informationen verständlich an BürgerInnen weiterzugeben.

Zudem bietet sich hier die Möglichkeit, sich mit KollegInnen auszutauschen und nützliche Verbindungen zu knüpfen.

Vor dem Eintauchen in diese Kommunikationswelt ist es empfehlenswert, sich folgende Punkte bewusst zu machen:

1. Nehmen Sie nur an Internetaktivitäten teil, die vom Arbeitgeber aus erlaubt sind. Achten Sie darauf, dass Sie nur die Informationen veröffentlichen, die in Ihren Zuständigkeitsbereich fallen bzw. für die Sie die Berechtigung innehaben.
2. Bedenken Sie vor der Äußerung oder der Publikation von Informationen die Amtsverschwiegenheit.
3. Erstellen Sie Ihr Profil „mit Hirn“ statt „nach Gefühl“.
4. Gestalten Sie Ihre öffentlichen Profile nicht zu persönlich. Achten Sie nicht nur auf Ihre eigene Privatsphäre, sondern auch auf andere Personen (die beispielsweise auch auf Ihren Fotos abgebildet sind). Geben Sie persönlichen Details über sich oder andere KollegInnen Ihrer Behörde nur soweit notwendig preis.
5. Durch die Nutzung von sozialen Medien und Netzwerken wird jede/r MitarbeiterIn in gewissen Maßen zu einer/m ÖffentlichkeitsarbeiterIn, bzw. einer „Pressestelle“, die Informationen der jeweiligen Abteilung kommuniziert.
6. Vergewissern Sie sich, dass Sie die „Regeln“ verstehen, die in bestimmten Web 2.0 Anwendungen von den Nutzern eingehalten werden sollen, bevor Sie diese Applikationen einsetzen.

---

<sup>2</sup> Quellen: „Wien spricht anders ...auch im Internet“, MA 53- Presse- und Informationsdienst der Stadt Wien. Die Stadt Wien empfiehlt die angeführten Punkte zur Optimierung der Online-Kommunikation.

7. „Weniger ist mehr“ – überlegen Sie bei jeder Information genau, ob es wirklich sinnvoll ist, sie herauszugeben.
8. Bei dem Veröffentlichen von Kommentaren geben Sie immer Ihre berufliche Position bekannt, sowie welche Abteilung repräsentiert wird.
9. Stellen Sie sicher, dass jeglicher Kommentar betreffend der Aktivitäten ihrer Behörde, den Sie im Namen Ihrer Behörde äußern, angebracht ist, Ihrer Rolle und Funktion in dieser entspricht und politisch neutral formuliert ist.
10. Beachten Sie, dass Postings im Internet dauerhaft abrufbar bleiben werden, sowie in anderen Medien wiederholt werden können. Achten Sie bei Ihren Blogs etc. auf Ihre eigene Privatsphäre: veröffentlichte Blogs werden lange vorhanden sein. Überlegen Sie sich genau, welche persönlichen Details Sie preisgeben möchten.
11. Korrigieren Sie etwaige Ungenauigkeiten bzw. Falschinformationen, harte Fakten wie Schreibfehler oder aufgelöste Abteilungen, in Bezug auf Ihre Behörde, auf die Sie bei Ihrer Arbeit im Web 2.0 stoßen, in Abstimmung mit den zuständigen Stellen.
12. Wenn NutzerInnen Fragen zur Arbeit Ihrer Behörde oder zu veröffentlichten Informationen haben, die in Ihren Arbeitsbereich fallen, dann versuchen Sie diese zu beantworten.
13. Verweisen Sie bei Fragen und Diskussionen, wo möglich und sinnvoll, auf die offiziellen Informationsseiten der Behörde/n.
14. Respektieren Sie Urheberrechte, etc. Im Falle einer Referenz, erstellen Sie, wenn möglich einen Link zur Quelle.
15. Erwägen Sie die Möglichkeit, die von Ihnen ausgearbeiteten Materialien mittels *Creative Commons* (CC)<sup>3</sup> zu lizenzieren, und damit die Weiterverwendung und den Austausch zu vereinfachen<sup>4</sup>
16. Versuchen Sie Inhalte zu verwenden die eine Nutzung explizit zulassen, bspw. können Sie auf Flickr<sup>5</sup> nach CC lizenzierten Fotos suchen; beachten sie dabei, dass nicht sichergestellt sein kann inwieweit der Anbieter tatsächlich der Urheber ist.
17. Beobachten Sie weiterhin die Entwicklung, sowohl die technische Seite als auch die gesellschaftlichen Auswirkungen. Behalten Sie ein gesundes Maß an Skepsis – nicht jede neue technische Möglichkeit muss zu 100% von Ihnen genutzt werden.

---

<sup>3</sup> <http://www.creativecommons.at/> (29.09.2010).

<sup>4</sup> Quelle: "Social Media Guidance for Agencies and Staff – Guidance for staff using social media official use" from the Commissioner for Public Sector Employment - Office for Ethical Standards and Professional Integrity. Government of South Australia, Department of the Premier and Cabinet:  
<http://www.espi.sa.gov.au/socialmedia-guidelines.php?id=8> (29.09.2010).

<sup>5</sup> <http://www.flickr.com/> (30.09.2010).

## 4 Glossar

**Account (engl. user account):** „Ein Benutzerkonto oder kurz Nutzerkonto ist eine Zugangsberechtigung zu einem zugangsbeschränkten IT-System. Üblicherweise muss ein Anwender sich beim Login mit Benutzernamen und Kennwort authentisieren. Einem Benutzerkonto können häufig (je nach Aufgabe) verschiedene Privilegien zugeordnet werden, zum Beispiel Zugriffsrechte“.

Quelle: <http://de.wikipedia.org/wiki/Account> (10.02.2010)

**Blog:** (Kurzform für: Weblogs) Diese Vorreiter des „Web 2.0“ zeichnet aus, dass sie Texte nicht hierarchisch gliedern, sondern dass diese aus einzelnen Artikeln bestehen, die in chronologischer Reihenfolge – die Neuesten immer zuerst – aufgelistet sind. Eine weitere Stärke ist die Vielfalt der technischen Vernetzungsmöglichkeiten zwischen den einzelnen Blogs und mit anderen Webangeboten. Neben „Tagebüchern“ finden sich Weblogs zu den unterschiedlichsten Themen (Hobbys, Politik, Technik, Philosophie, Veranstaltungen ...).

Quelle: BLSG „Positionspapier zu E-Democracy und E-Participation in Österreich“; <http://reference.e-government.gv.at/uploads/media/EDEM-1-0-0-20080525.pdf> (10.02.2010).

**Cache:** „...bezeichnet in der EDV eine Methode, um Inhalte, die bereits einmal vorlagen, beim nächsten Zugriff schneller zur Verfügung zu stellen. Caches sind als Puffer-Speicher realisiert, die Kopien zwischenspeichern. (...) Die Ziele beim Einsatz eines Caches sind eine Verringerung der Zugriffszeit bzw. eine Verringerung der Anzahl der Zugriffe auf den zu cachenden Speicher“.

Quelle: <http://de.wikipedia.org/wiki/Cache> (04.10.2010)

**Collaboration-Tools:** sind Werkzeuge, die ihren BenutzerInnen Kollaboration und Kooperation ermöglichen. Oft wird der Begriff im Zusammenhang mit „Collaborative Software“ verwendet. Alles was dabei hilft vordefinierte Probleme in einer Gruppe leichter zu bearbeiten und zu lösen, kann als effektives Collaboration-Tool angesehen werden. Eines der bekanntesten ist sicherlich ein Wiki.

Quelle: [http://en.wikipedia.org/wiki/Collaboration\\_tool](http://en.wikipedia.org/wiki/Collaboration_tool) (19.03.2010).

**Creative Commons** ist eine weltweite Bewegung von Kreativschaffenden. Da jedes kreative Werk automatisch geschützt ist, sollen möglichst viele Urheber motiviert werden, ihre Werke auch anderen bereitzustellen. Vorhandene Inhalte sollen einfacher genutzt werden können, darauf aufbauend soll wiederum Neues entstehen. Das Creative Commons Lizenzierungssystem will so Autorinnen und Bloggern, Musikerinnen und Komponisten, Filmemacherinnen und Kameramännern, Fotografen, Gestaltern und Grafikerinnen, Lehrerinnen und Lernenden helfen, die Nutzungsrechte an ihren Werken auf intelligente, unbürokratische Weise zu regeln.“

Quelle: <http://www.creativecommons.at/> (29.09.2010).

**Endgerät:** „Unter einem Endgerät (...) versteht man in der Informationstechnik (IT) und der Telekommunikationstechnik (TK) ein Gerät (zum Beispiel PC, Telefon oder Anrufbeantworter), welches an einen Netzabschluss eines öffentlichen oder privaten Daten- oder Telekommunikationsnetzes angeschlossen ist. Dabei kann es sich um eine direkte elektrische/optische Verbindung handeln, beispielsweise mit einem Steckverbinder, oder um eine Funkverbindung wie bei einem Mobiltelefon“.

Quelle: <http://de.wikipedia.org/wiki/Endger%C3%A4t> (10.02.2010).

**Good Practice Beispiele:** positive Fallbeispiele aus der Praxis; auch „beste Methode“, „beste Praxis“, „beste Vorgehensweise“ oder „bestes Verfahren“.

Quelle: [http://de.wikipedia.org/wiki/Good\\_Practice](http://de.wikipedia.org/wiki/Good_Practice) (10.02.2010).

**IP-Adresse:** „Eine IP-Adresse ist eine Adresse in Computernetzen, die – wie z. B. das Internet – auf dem Internetprotokoll (IP) basieren. Sie wird Geräten zugewiesen, welche an das Netz angebunden sind und macht die Geräte so adressierbar und damit erreichbar. Die IP-Adresse kann einen einzelnen Empfänger oder eine Gruppe von Empfängern bezeichnen (Multicast, Broadcast). Umgekehrt können einem Computer mehrere IP-Adressen zugeordnet sein. Die IP-Adresse wird verwendet, um Daten von ihrem Absender zum vorgesehenen Empfänger transportieren zu können. Ähnlich der Postanschrift auf einem Briefumschlag werden Datenpakete mit einer IP-Adresse versehen, die den Empfänger eindeutig identifiziert. (...) Im Gegensatz zu Postadressen sind IP-Adressen nicht an einen bestimmten Ort gebunden“.

Quelle: <http://de.wikipedia.org/wiki/IP-Adresse> (10.02.2010).

**Kurznachricht:** eine Kurzmitteilung oder Kurznachricht kann auf unterschiedliche Art und Weise erfolgen: Short Message Service (SMS) ist die technische Möglichkeit mit einem Handy eine kurze Nachricht zu übermitteln. Quelle: <http://de.wikipedia.org/wiki/Kurzmitteilung> (10.02.2010).

**Medienhype:** „Unter Medienrummel (engl. „Hype“ – von Hyperbel) werden meist kurzlebige, in den Massenmedien aufgebauchte oder übertriebene Nachrichten verstanden, die gezielt von Interessensträgern zur Werbung für bestimmte Ideen oder Produkte lanciert wurden“

Quelle: <http://de.wikipedia.org/wiki/Medienhype> (10.02.2010).

**Medienplattformen:** Flickr, YouTube, Vimeo, ...

**Microblog:** „Microblogging ist eine Form des Bloggens, bei der die Benutzer kurze, SMS-ähnliche Textnachrichten veröffentlichen können. Die Länge dieser Nachrichten beträgt meist weniger als 200 Zeichen. Die einzelnen Postings sind entweder privat oder öffentlich zugänglich und werden wie in einem Blog chronologisch dargestellt. Die Nachrichten können meist über verschiedene Kanäle wie SMS, E-Mail, Instant Messaging oder das Web erstellt und abonniert werden. (...) Microvideoblogging ist eine erweiterte Form des Microbloggings mit dem Unterschied, dass der Benutzer die Möglichkeit hat, kurze Videos (ohne Ton) aufzunehmen und diese dann auf die Webseite zu stellen. Vernetzen lässt sich das Ganze dann mit Facebook, Twitter und Co., bei denen man die einzelnen Statusmeldungen um die Videoanwendung erweitern und veröffentlichen kann. Der bekannteste Microblogging-Dienst ist Twitter (...)“.

Quelle: <http://de.wikipedia.org/wiki/Microblog> (10.02.2010).

**Nickname:** „Unter einem Benutzernamen (engl. User name) oder Nickname (engl. „Spitzname, Neckname“, oft kurz Nick) versteht man im heutigen (...) Sprachgebrauch einen (meist kurzen) Namen, den ein Computernutzer in der Regel über längere Zeit im Internet (...) benutzt.“

Quelle: <http://de.wikipedia.org/wiki/Nickname> (10.02.2010).

**Onlinedienste:** „Ein Online-Dienst oder Online-Service ist ein kommerzieller oder gemeinnütziger Anbieter, der seinen Kunden die Einwahl in ein (eigenes oder offenes) Computernetz und (...) Inhalte in diesem Netz anbietet.“

Quelle: <http://de.wikipedia.org/wiki/Onlinedienst> (10.02.2010).

**Smartphone:** „Ein Smartphone ist ein [Mobiltelefon](#) mit besonders leistungsfähigem Prozessor. Die meisten Smartphones sind schlank und liegen wie ein gewöhnliches Mobiltelefon in der Hand. Smartphones können über zusätzliche Programme (sogenannte [Apps](#)) vom Anwender individuell mit neuen Funktionen aufgerüstet werden. Bekannte Beispiele sind Android-Smartphones von z.B. HTC, Apples iPhone oder Geräte von Samsung“.

Quelle: <http://de.wikipedia.org/wiki/Smartphone> (04.10.2010).

**Soziale Netzwerke:** „im Sinne der Informatik sind Netzgemeinschaften bzw. Webdienste, die Netzgemeinschaften beherbergen. Handelt es sich um Netzwerke, bei denen die Benutzer gemeinsam eigene Inhalte erstellen (User Generated Content), bezeichnet man diese auch als soziale Medien. (...) Soziale Netzwerke stehen umgangssprachlich für eine Form von Netzgemeinschaften, welche technisch durch Web-2.0-Anwendungen oder Portale beherbergt werden.“ Ein bekanntes Beispiel ist Facebook.

Quelle: [http://de.wikipedia.org/wiki/Soziales\\_Netzwerk\\_\(Internet\)](http://de.wikipedia.org/wiki/Soziales_Netzwerk_(Internet)) (10.02.2010).

**Suchmaschinen:** „Eine Suchmaschine ist ein Programm zur Recherche von Dokumenten, die in einem Computer oder einem Computernetzwerk wie z. B. dem World Wide Web gespeichert sind. (...) Nach Eingabe eines Suchbegriffs liefert eine Suchmaschine eine Liste von Verweisen auf möglicherweise relevante Dokumente, meistens dargestellt mit Titel und einem kurzen Auszug des jeweiligen Dokuments. Dabei können verschiedene Suchverfahren Anwendung finden.“

Quelle: <http://de.wikipedia.org/wiki/Suchmaschinen> (10.02.2010).

**Twitter:** „ist ein soziales Netzwerk und ein meist öffentlich einsehbares Tagebuch im Internet (Mikroblog), welches weltweit per Website, Mobiltelefon, Desktopanwendung, Widget oder Webbrowser-Plug-in geführt und aktualisiert werden kann (...) Angemeldete Benutzer können eigene Textnachrichten mit maximal 140 Zeichen eingeben und anderen Benutzern senden. Der Herausgeber der Nachricht steht auf der Webseite des Dienstes mit einer Abbildung als alleiniger Autor über seinem Inhalt (...) Damit kann das Medium sowohl dem Austausch von Informationen, Gedanken und Erfahrungen als auch der Kommunikation dienen. Die Tätigkeit des Schreibens auf Twitter wird umgangssprachlich als „twitern“ bezeichnet. Die Beiträge auf Twitter werden als „Tweets“ (engl.: to tweet = zwitschern) oder „Updates“ bezeichnet. Das referenzierte Wiederholen eines Beitrages einer anderen Person, um beispielsweise eine Eilmeldung im Netzwerk schnell weiterzuverbreiten, wird als „ReTweet“ bezeichnet. Das soziale Netzwerk beruht darauf, dass man die Nachrichten anderer Benutzer abonnieren kann. Autoren werden als „Twitterer“, seltener als „Tweeps“ bezeichnet; Leser, die die Beiträge eines Autors abonnieren haben, werden als „Follower“ (engl.: to follow = folgen) bezeichnet. Die Beiträge der Personen, denen man folgt, werden in einem Log, einer abwärts chronologisch sortierten Liste von Einträgen dargestellt. Der Absender kann entscheiden, ob er seine Nachrichten allen zur Verfügung stellen oder den Zugang auf eine Freundesgruppe beschränken will“.

Quelle: <http://de.wikipedia.org/wiki/Twitter> (10.02.2010).

**Web 2.0:** „ist ein Oberbegriff für die Beschreibung einer Reihe neuer interaktiver Techniken und Dienste des Internets – speziell des WWW – und einer geänderten Wahrnehmung des Internets. Die Änderungen beziehen sich vor allem auf die verstärkte Einbindung der

Nutzer/innen in die Erstellung der Inhalte, die (freie) Re-Kombination bestehender Inhalte und generell das Aufkommen von „Sozialer Software“ – Systemen, die Aufbau und Pflege sozialer Netzwerke unterstützen und weitgehend mittels Selbstorganisation funktionieren“.

Quelle: BLSG „Positionspapier zu E-Democracy und E-Participation in Österreich“;  
<http://reference.e-government.gv.at/uploads/media/EDEM-1-0-0-20080525.pdf>  
(10.02.2010).

## 5 Graphik als Vorlage zur eigenen Verwendung

