

Risiken Sozialer Medien

Hey Google!

Eines der wichtigsten emergenten Risiken unserer Zeit entspringt aus den sich explosionsartig entfaltenden sozialen Medien. In einer Fachveranstaltung wurde das Thema aus drei Perspektiven interdisziplinär diskutiert.

Jens O. Meissner und Bettina Hübscher

Das Feld der sozialen Medien ist innerhalb weniger Jahre quasi explosionsartig gewachsen, was Chancen und Risiken mit sich bringt. Schier unüberschaubar ist die Zahl der entstandenen netzbaasierten Medien und Kanäle. Aus Unternehmensperspektive scheint es angesichts dieser Entwicklung sinnvoll, auf drei Teilaspekte besonders zu achten: Erstens, die zunehmende Eigendynamik der Kommunikation in Krisenfällen. Zweitens, die stark ansteigende Verwendung von smarten Assistenten und Geräte-Vernetzung in Büros und Heimarbeitsumgebungen. Und drittens, die markanten Möglichkeiten der Spurensuche über Internettechnologien.

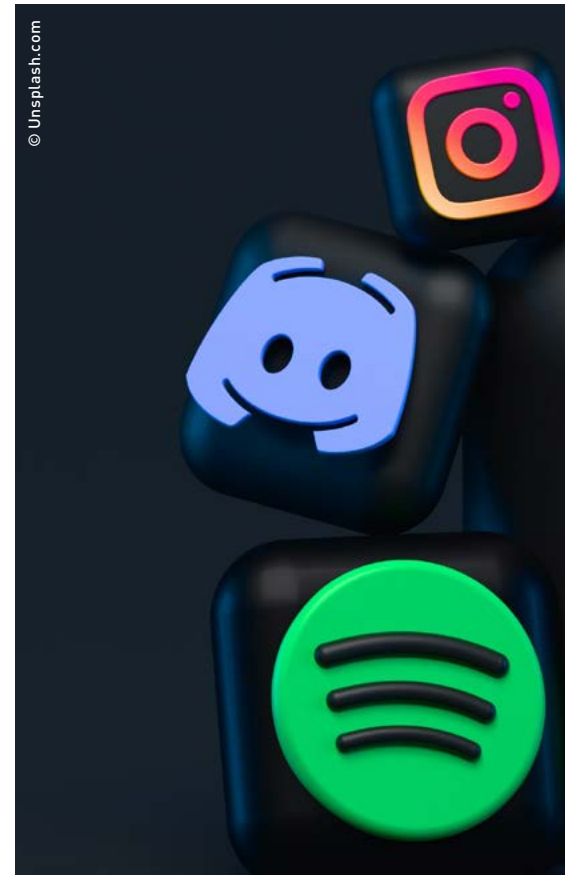
Perspektive: Dynamik der Krisenkommunikation

Die Kommunikation von und über unternehmerische und unternehmensinterne Belange ist heute faktisch eine Öffentliche. Einen Weg zurück gibt es nicht. Das ändert das Verständnis der Unternehmenskommunikation drastisch – insbesondere hinsichtlich kritischer Entwicklungen. Die Macht des Einzelnen oder Gruppen, sich Gehör zu verschaffen, wächst ständig. Auch Nicht-Journalisten werden journalistisch tätig und selbst für Journalisten ist schwierig zu prüfen, welche Quellen sicher sind. Aktivisten können sich jederzeit Gehör verschaffen, wenn es ihnen gelingt, eine kritische Kommunikationsschwelle zu erreichen und sich im öffentlichen Bewusstsein zu

etablieren. Dabei werden häufig bildstarke Sujets gewählt, um die Aussage visuell zu untermalen. Kommunikationsentwicklungen laufen in Echtzeit ab, eine vorbereitende Planung der Krisenkommunikation kommt stets zu spät. Und die hierarchischen Abstimmungsprozesse innerhalb von Unternehmen verhindern oft eine proaktive Bearbeitung eines viral gegangenen Themas. Fake News verbreiten sich hier um das Sechsfache schneller als validierte Nachrichten, was der seriösen Berichterstattung seitens der Unternehmenskommunikation zusätzlich Schwierigkeiten bereitet. Ein weiteres Phänomen sind die «Sockenpuppen» (gefälschte Nutzerkonten). Gemäss PR- und Krisenkommunikationsberaterin Jana Meissner «können diese Sockenpuppen dem Schutz der Privatsphäre dienen, damit der Hauptaccount nicht mit bestimmten Themengebieten in Verbindung gebracht werden kann.» Jedoch können Sockenpuppen auch im missbräuchlichen Sinn angelegt werden, um andere Benutzer oder deren Argumente zu diskreditieren oder illegitime Zwecke zu verfolgen.

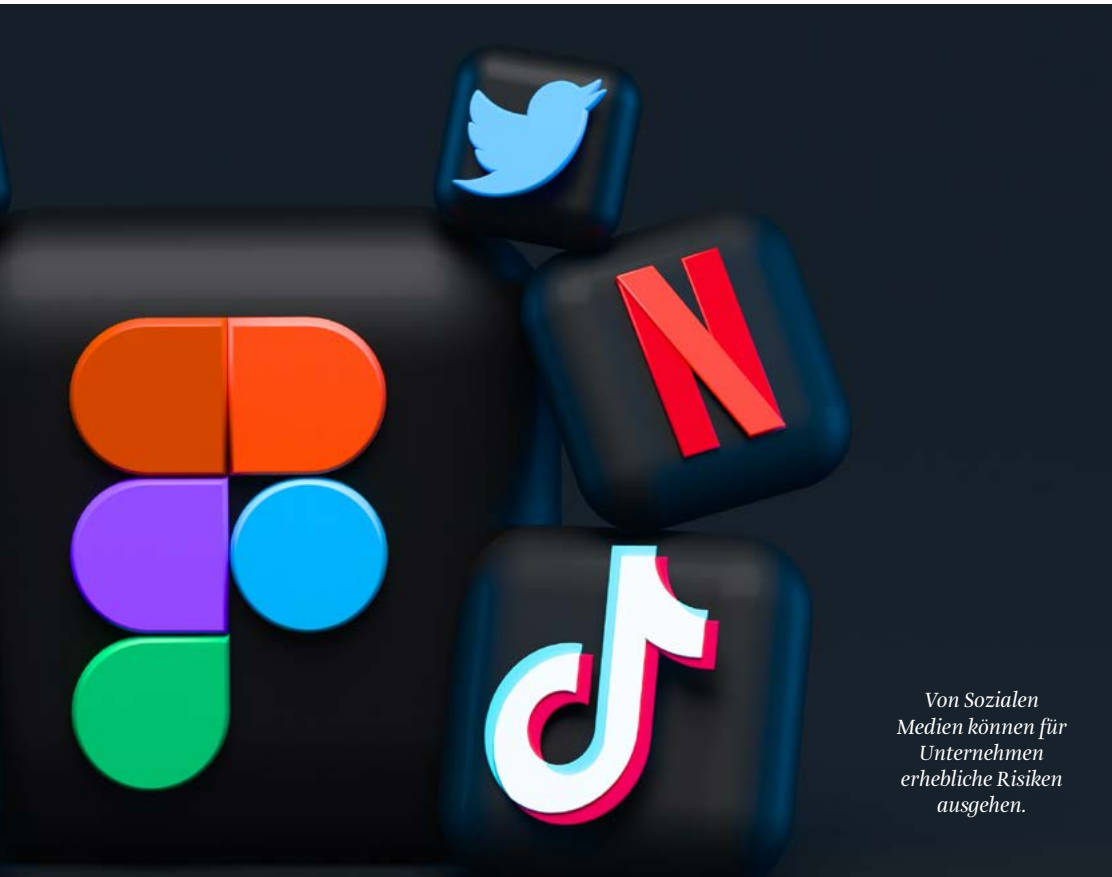
Perspektive: Vernetzung und smarte Assistenten

Eine drastische Zunahme ist im Bereich der Vernetzung im Internet-der-Dinge von Ökosystemen um virtuelle Assistenten zu beobachten. Google, Siri, Alexa und Co. sind auf starkem Vormarsch und vielen Menschen ist nicht bewusst, dass sie zu jederzeit auf dem Smartphone einen solchen Assistenten in der Tasche



haben. Smarte Assistenten sind kein Nischenphänomen mehr, sie sind zum Massenphänomen geworden. Im SNF-Forschungsprojekt «VA-PEPR» werden solche gesellschaftlichen Auswirkungen – und natürlich sind auch Unternehmen Teil derselben – von virtuellen Assistenten genauer untersucht. Ein Grundübel besteht im sogenannten Privacy-Paradox: Zwar wollen wir unsere persönlichen Daten schützen, teilen sie aber dennoch, weil die Mediennutzung dies bedingt oder weil Dienste sehr entsprechend konzipiert sind die persönlichen Daten schrittweise zu erfragen.

Eine Analyse des Datenverkehrs in 30 Heimnetzwerken ergab, dass die Haushaltsmitglieder meist nur von rund der Hälfte der miteinander kommunizierenden Geräte in ihrer Umgebung wissen. Viel Datenkommunikation läuft dabei über den Drucker. Auch ein Bewusstsein über das Volumen und die Wochenmuster der Datenströme besteht nicht. Ähnliches Unwissen besteht bei der Anzahl offener Kommunikationsverbindungen zur Umwelt (so genannte «Ports»). Durchschnittlich stehen pro Haushalt etwa 6 Ports gleichzeitig offen, über die Fremde



Von Sozialen Medien können für Unternehmen erhebliche Risiken ausgehen.

Autoren

Jens O. Meissner, Prof. Dr. rer. pol., ist Professor für Organisationale Resilienz und Leiter des Interdisziplinären Zukunftslabors CreaLab an der Hochschule Luzern. Er forscht in den Bereichen Hochzuverlässigkeit und Interdisziplinarität. Er ist Lehrbeauftragter an mehreren Hochschulen und Vorstandsmitglied des Netzwerk Risikomanagement e.V. Bettina Hübscher, MLaw und MRisk, ist Dozentin, Studiengang- und Projektleiterin mit Schwerpunkt in den Bereichen Arbeitsrecht, Datenschutz, öffentlichem Recht und Risikomanagement und Vorstandsmitglied des Netzwerk Risikomanagement.

> www.netzwerk-risikomanagement.ch/

eindringen können. Das Zuhause ist längst zur individualisierten Informationsökologie geworden, die Einzelne trotz aktualisierter und geltender Daten-

schutzgesetze nur noch begrenzt kontrollieren können. Sabine Junginger, Forschungsprojektleiterin von VA-PEPR, erläutert: «Bei smarten Assistenten gera-

Marketplace

Qualität sichern

newwin

Wir verstehen, was Sie brauchen!

- Komplette Qualitätsmanagement-Software
- Individuelle Beratung
- Persönlicher Support

www.newwin.ch

ELIZA

Verbindet Menschen mit Prozessen

7 Module für effizientes Prozess- und Qualitätsmanagement.

www.eliza.swiss

Aus-/Weiterbildung

Fernstudien QM

Ausbildung zum QB, QM + QA TÜV. Beginn jederzeit!

FERNSCHULE WEBER
Tel. +49 44 87 / 263 - Abt: 870

www.fernschule-weber.de

Fernstudium Six Sigma Green Belt

Kostengünstig und staatl. geprüft. Beginn jederzeit!

FERNSCHULE WEBER
Tel. +49 44 87 / 263 - Abt: 170

www.fernschule-weber.de

Zertifizierungen

Managementsysteme mit Microsoft SharePoint und Microsoft 365

ioz St. Georgstrasse 2a | 6210 Sursee
+41 41 925 84 00 | www.ioz.ch

QS Zertifizierungsstelle für Managementsysteme

Aus- und Weiterbildung • pragmatisch, sachbezogen

www.quality-service.ch
QS ZÜRICH AG

Fachinformationen und Werbung

Management und Qualität MQ

Anzeigen
Galledia Fachmedien AG
Burgauerstrasse 50, 9230 Flawil
Ornella Assalve, Medienberatung
T +41 58 344 97 69, ornella.assalve@galledia.ch

Abonnenten-Service
Galledia Fachmedien AG, 9230 Flawil
T +41 58 344 95 64, F +41 58 344 97 83
abo.mq@galledia.ch, www.galledia.ch

Offizielles Publikationsorgan der SAQ
Swiss Association for Quality, www.saq.ch

Les risques des médias sociaux

L'un des principaux risques émergents de notre époque provient de l'explosion des médias sociaux. Quelles impulsions les gestionnaires de risques peuvent-ils donner pour favoriser la situation de leur entreprise ? Tout d'abord, l'efficacité de la gestion des risques dépend de l'attention collective que l'entreprise accorde à certains thèmes. Existe-t-il déjà une formation active de sensibilisation des collaborateurs au champ de mines que constituent les médias sociaux et leurs risques associés ? Si ce n'est pas pour l'interne, des offres externes pourraient-elles éventuellement être utilisées systématiquement ? Deuxièmement, la fonction de gestion des risques devrait donner des impulsions actives au développement d'outils modernes. Il n'existe actuellement aucune solution pratique pour le collaborateur moyen, notamment en ce qui concerne le contrôle des flux de données dans le cadre du travail à domicile. Troisième-

ment, les gestionnaires de risques doivent une fois de plus promouvoir l'intégration de leur fonction dans les diverses activités de sécurité de l'entreprise. Ils doivent établir un pont de compréhension interdisciplinaire entre la communication d'entreprise, les relations publiques et les unités opérationnelles et travailler sur la capacité linguistique mutuelle. Cette capacité est un véritable artifice, mais sans elle, rien ne sera possible. Les gestionnaires de risques veulent savoir, à juste titre, dans quelle mesure le phénomène «risques liés aux médias sociaux» peut être géré de manière centralisée. La réponse n'est pas satisfaisante : assez peu. Il faut une compréhension systémique de la diversité des relations entre l'entreprise et ses parties prenantes. Développer une telle compréhension nécessite du temps, de la prudence et de la continuité – ce qui signifie, dans le langage de chaque entreprise, un budget suffisant et un personnel largement formé.

ten gerade auch die Audiodaten ins Visier des Interesses, die von diesen jederzeit mitgeschnitten und technisch ausgewertet werden können.» Mit jedem Aktivierungswort eines Assistenten wird im Grunde eine Tür zur Aussenwelt geöffnet. Dies ist insbesondere relevant, wenn Mitarbeitende eines Unternehmens im Home Office oder unter Zuhilfenahme von smarten Assistenten arbeiten. Dem Datenmissbrauch steht oft nur eine Zusage des anbietenden Unternehmens entgegen. Ein Alptraum für die Unternehmenssicherheit.

Perspektive: Social Profiling mit Open Source Intelligence

Die dritte relevante Komponente besteht in der so genannten «Open Source Intelligence», bei der Informationen aus frei verfügbaren Quellen gesammelt werden, um verwertbare Erkenntnisse beispiels-

weise über soziale Profile zu erhalten. Zum Einsatz kommen dabei frei zugängliche Massenmedien und Web-basierte Anwendungen wie Google Earth. Angesichts der aktuellen Situation in der Ukraine erhält dieser Ansatz zum Nachweis von Kriegsverbrechen eine starken Bedeutungszuwachs. Dies betrifft aber auch Unternehmen und Privatpersonen. Datenspuren in öffentlich zugänglichen Medien können jederzeit genutzt werden, um Bewegungsprofile zu erstellen oder Transaktionsdetails nachzuvollziehen. Dies gilt sowohl für die Verbrechensbekämpfung, wird aber – die Welt der Nachrichtendienste lässt grüssen – auch von der Gegenseite so eingesetzt. Leo Müller, Geschäftsführer

der Family Assets Control AG, erläutert: «Allerdings haben die sozialen Plattformen in den letzten Jahren stark dazugelernt. So sind auch die Nutzenden dieser Plattformen vorsichtiger geworden.» Eine einfache Auswertung von Metadaten von Bildern beispielsweise ist heute nicht mehr einfach durchzuführen. Professionelle Systeme zu diesem Zweck sind sehr teuer, es ist aber beachtlich, wie viele Informationen durch menschliche Auswertungsintelligenz auch aus freien oder günstigen Datenquellen gezogen werden können.

Was nun soll die Risikomanagerin tun?

Bleibt die Frage in diesem diffusen Umfeld: Was tun? Welche Impulse können Risikomanagende setzen, um die Situation zugunsten Ihres Unternehmens zu begünstigen? Es dürfte ein Massnahmen-Mix sein, der Erfolg verspricht. Zum ersten steht und fällt die Effektivität des Risikomanagements mit der kollektiven Aufmerksamkeit, die das Unternehmen bestimmten Themen zuteilwerden lässt. Gibt es bereits ein aktives Awareness-Training für Mitarbeitende für das Minenfeld der sozialen Medien und ihrer

verbundenen Risiken? Wenn nicht für das eigene Haus, könnten eventuell externe Angebote systematisch genutzt werden?

Zum zweiten sollte die Funktion des Risk Managements aktiv

Impulse in die Entwicklung von modernen Tools setzen. Insbesondere für das Monitoring von Datenströmen im Home Office gibt es aktuell keinerlei praktikable Lösung für den Durchschnittsmitarbeitenden. Zwar sind Statistiken der Datenströme und Ports normalerweise im Heimrouter einsehbar, aber diese Beobachtung ist eher passiver Natur, selten

«Die sozialen Plattformen haben in den letzten Jahren stark dazugelernt.»



Diskutierten die Risiken Sozialer Medien: (v. l. n. r.) Bettina Hübscher, Leo Müller, Prof. Dr. Sabine Junginger, Jana Meissner, Prof. Dr. Jens Meissner

menskommunikation, Public Relations und den operativen Einheiten etablieren und an der gegenseitigen Sprachfähigkeit arbeiten. Diese Fähigkeit ist ein wahrer Kunstgriff, aber ohne sie wird es nicht gehen. Risikomanagende wollen zu recht wissen, wie viel des Phänomens «Soziale Medien Risiken» zentral gesteuert werden kann. Die unbefriedigende Antwort lautet: recht wenig. Es braucht ein systemisches Verständnis dafür, wie vielfältig das Unternehmen mit seinen Anspruchsgruppen vernetzt ist. Ein solches Verständnis zu entwickeln, benötigt Zeit, Umsicht und Kontinuität – und das heisst in der Sprache jedes Unternehmens: Ausreichend Budget und umfassend geschultes Personal. ■

genutzt und fördert keinerlei Sicherheitsbewusstsein.
Zum dritten müssen Risikomanagende einmal mehr die Integration ihrer

Funktion in die vielfältigen Sicherheitsaktivitäten des Unternehmens fördern. Sie müssen eine interdisziplinäre Verständigungsbrücke zwischen Unterneh-

Anzeige

Software für Qualitätsmanagement

sicher | einfach | effektiv



- Gesundheitsschutz
- Arbeitssicherheit
- Qualitätsmanagement**
- Umweltmanagement


iManSys[®]
 HSQE Compliance-Management-Software
www.imansys.ch