



Verhaltenskodex Online

Was mache ich,
wenn ich online
bin?

MIGROS TICINO



Wenn



du bist ein Mitarbeiter von der Migros Ticino



Online-Mediennutzung



Online kommunizieren

Du bewegst dich



in sozialen Medien (beruflich und/oder privat)



auf den Migros Online Kanälen



auf anderen digitalen

Suchen nach Antworten zu den folgenden Fragen?

- 1 Was soll ich tun, wenn ich etwas poste oder persönlich poste?
- 2 Wie sollte ich auf die Interventionen anderer Nutzer reagieren?
- 3 Kann ich Migros Ticino in beruflichen Netzwerken wie Xing und LinkedIn als Arbeitgeber benennen?
- 4 Kann ich während der Geschäftszeiten soziale Medien nutzen?

Grundlegende Prämissen im Online-Kontext

- ➔ *Der Schutz der Privatsphäre ist eines der grundlegenden Menschenrechte.*
- ➔ *Digitale Inhalte können sich innerhalb von Sekunden um die Welt verbreiten.*
- ➔ *Internet
Er vergisst nicht.*
- ➔ *Online bedeutet Dialog,
kein Monolog.*
- ➔ *Online bedeutet Teilen «In der Vergangenheit hast du
waren das, was du besaßt. Jetzt bist du, was du teilst.»
(Früher warst du, was du besaßt.
Was nun geteilt wird).
[VICTOR SAMRA]*

**Hören Sie zu, seien Sie freundlich und
seien Sie sich der Auswirkungen und
Folgen Ihrer Online-Aktivitäten bewusst.**

**Folgende grundlegende Prinzipien
gelten: Fairness, Integrität, Beteiligung,
Unparteilichkeit und Vertraulichkeit.**

Online-Verhaltenskodex – Inhalt

Was zu tun ist

Die wichtigsten und Allgemein akzeptiertes Online-Verhalten.

Während der Arbeitszeit

Weitere Aspekte, die zu berücksichtigen sind, wie zum Beispiel Angestellter von Migros Tessin und/oder während der Arbeitszeit.

Don'ts

Online-Verhalten im Allgemeinen inakzeptabel und zu vermeiden.



Verhaltenskodex

Als Mitarbeitender bei Migros Tessin: Ich setze mich dafür ein, diesen Verhaltenskodex stets zu respektieren.

Allgemein gültige Prinzipien des Online-Verhaltens

Ich verhalte mich so, dass...

Verantwortlich

Bewusstsein für die Folgen von Online-Aktivitäten: Man schreibt keine Dinge, die man einer Person nicht direkt und in derselben Form sagen könnte.

Respektvoll und freundlich

Respekt vor anderen Nutzern und ihren Meinungen: Wenn du an einem Forum teilnimmst, kommentierst oder andere Beiträge postest, begrüße und nutze einen freundlichen Ton.

Weise und nachdenklich

Denk nach, bevor du postest: Sei objektiv während Diskussionen und beim Äußern von Meinungen. Verhalte dich nachdenklich, wenn

behandelt emotional ansprechende Themen (z. B. Politik, Religion, Ethik).

Vorsichtig

Online-Kanäle bieten nur einen Mehrwert, wenn man anderen Nutzern zuhört und auf sie antwortet.

Frei

Versuche immer, Missverständnisse zu vermeiden. Aus diesem Grund müssen Ironie oder Mehrdeutigkeit vermieden werden. Sie wird unter Berücksichtigung des Gesprächspartners und der Rolle kommuniziert, die man bei der Aussage spielt.

Glaubwürdig und transparent

Vermittle keine absichtlichen falschen Angebote oder Informationen. Machen Sie den Link zur Quelle oder zu den Quellen der Informationen öffentlich. Wenn Sie sich nicht sicher sind, ist es besser, auf das Veröffentlichliche einer Nachrichtengeschichte zu verzichten.

Allgemein inakzeptable Prinzipien des Online-Verhaltens

Ich benehme mich nicht so ...

Illegal

Vermeiden Sie jegliche Inhalte, die die Rechte Dritter verletzen könnten oder falsche oder illegale Inhalte enthalten.

Unangemessen

Vermeiden Sie diskriminierende oder abwertende Kommentare – rassistisch, ethisch, sexuell, politisch, religiös oder in anderer Form –, die Migros' Ruf schädigen könnten.

Tendenziös

Vermeiden Sie es, an sogenannten Mundpropaganda oder "Scheißstürmen" teilzunehmen. Machen Sie keine internen Probleme öffentlich (z. B. Unzufriedenheit mit dem Vorgesetzten). Impulsive Reaktionen auf beleidigende oder negative Kommentare oder das Einnehmen defensiver Positionen sind absolut zu vermeiden.

Unachtsam

Vermeiden Sie es, Kommentare zu vertraulichen Angelegenheiten im Zusammenhang mit Migros Ticino zu posten, ohne all die

Der Inhalt ist eindeutig als persönliche Meinung formuliert.

Fahrlässig

Verhindern Sie die Offenlegung geheimer, vertraulicher oder interner Informationen sowie von Aussagen oder Informationen, die (bisher) nicht öffentlich dem Unternehmen zugänglich gemacht wurden. Dies geschieht entweder über soziale Medien (wie Facebook), E-Mail oder andere digitale Kanäle.

Diese Prinzipien gelten überall als inakzeptabel und gelten daher als "falsches Online-Verhalten". Informieren Sie Personalabteilung per E-Mail unter risorseumane@migrostaticino.ch, falls Sie Fehlverhalten von Kollegen oder Vorgesetzten online bemerken.

Folgen im Berufsfeld

Als Angestellter von Migros Ticino achte ich auch auf...

Datenschutz

Kundendaten und alle persönlichen Daten (einschließlich Mitarbeiterdaten) sind völlig vertraulich und keine Inhalte dürfen weder online noch offline kommuniziert werden.

Urheberrecht

In allen Situationen müssen die gesetzlichen Vorschriften zum Schutz geistigen und materiellen Eigentums (z. B. Urheberrecht) eingehalten werden. Externe Inhalte sind ausdrücklich als solche zu deklarieren; Fügen Sie Quellen klar hinzu.

Vorsicht

Alle Aussagen müssen vor der Veröffentlichung sorgfältig überprüft werden. Sobald sie im Internet veröffentlicht sind, sind sie in vielen Fällen schwer oder sogar unmöglich zu entfernen.

Wechselwirkung

Den Austausch mit Kunden mit Positivität willkommen zu heißen und aktiv den Dialog zu fördern.

Werte

Die Werte von Migros Ticino online mit Fürsorge, Glaubwürdigkeit und einem innovativen Geist zum Leben zu erwecken

Nähe und Orientierung zum Kunden und zum Service:

- 1 Ich beruhige den Kunden.
- 2 Ich trage zu einem guten Ruf und einem guten Arbeitsumfeld bei.
- 3 Ich arbeite daran, sicherzustellen, dass Migros Ticino weiterhin in die Zukunft investieren kann.
- 4 Mit meinem Engagement für das Unternehmen trage ich zur Lebensqualität in der Region bei.

Serviceorientierung

Informativ, hilfsbereit, höflich: Migros Ticino bietet auch online Dienstleistungen und Unterstützung an. Verhalten Sie sich so, wie Sie als Klient behandelt werden möchten.

Klare, erkennbare Identität

Wenn Sie als Mitarbeiter von Migros Ticino kommunizieren, ist es gewünscht, Ihre Identität als Unternehmensvertreter klar erkennbar zu machen.

Ermessensspielraum

Unternehmensinformationen operativer, finanzieller oder rechtlicher Natur sowie Informationen zu Geschäftspartnern dürfen niemals online oder über andere Kanäle veröffentlicht werden.

Prinzipien des fairen Online-Verhaltens für Mitarbeitende in Migros Ticino



Professionelle Social-Media-Beziehung

Migros Tessin freut sich, wenn seine Mitarbeiter sich ausdrücken öffentlich deine berufliche Beziehung (z. B. in den professionellen Netzwerken Xing und LinkedIn), vorausgesetzt, du Das Unternehmen kann in keiner Weise für Inhalte verantwortlich gemacht oder verantwortlich gemacht werden.



Soziale Medien während der Arbeitszeit

Die private Nutzung sozialer Medien ist Teil der durchzuführenden Aktivitäten in den Pausen und in der Freizeit. Arbeit hat Priorität. Die Erfüllung der Arbeit darf in keiner Weise durch Online-Aktivitäten beeinträchtigt werden.



Kontrollierte Veröffentlichung von Beiträgen mit Firmenreferenzen

Mitarbeiter dürfen Stellungnahmen in sozialen Medien posten private Informationen bezüglich Migros Ticino (wie ein Foto der Mittagszeit in Migros Ticino auf Instagram), solange dieser Inhalt eindeutig als Ihre eigenen gekennzeichnet ist und sich auf eine persönliche Meinung beziehen. Mitarbeiter sind persönlich für die Konsequenzen ihres Handelns verantwortlich.



Inhalte oder Kommentare mit Firmenreferenz

Migros Tessin behält sich das Recht vor, zu melden, zu verbergen oder zu melden Kommentare oder Inhalte zu löschen, die sich auf Migros Ticino beziehen oder mit Migros Ticino in Verbindung gebracht werden könnten, soweit die Gesetze, die Rechte von Dritten, den (Online-)Verhaltenskodex zu verletzen oder die oben genannten Bedingungen zu verletzen.

Rechtliche Grundlagen für faires Online-Verhalten

Schweizer Zivilgesetzbuch (SCC) – Schutz der Person und der privaten Sphäre

- Jeder hat das Recht auf Respekt für sein Privat- und Familienleben, sein Zuhause, seine Korrespondenz und seine Beziehungen per Post und Telekommunikation.
- Eine Verletzung des persönlichen und persönlichen Umfelds (z. B. durch beleidigende Kommentare oder unbefugte Nutzung von Fotos) kann zu rechtlichen Maßnahmen führen, die darauf abzielen, die Straftat zu entfernen (z. B. Löschung von für die Person schädlichen Inhalten aus dem Internet) sowie zur Verpflichtung zur Zahlung von Schadensersatz.

Bundesgesetz zum Schutz (LPD/OLPD)

- Personenbezogene Daten dürfen nur gemäß dem Gesetz erhoben und verarbeitet werden. Die Datenverarbeitung muss verhältnismäßig und im Einklang mit dem Prinzip von Treu und Glauben erfolgen (z. B. Löschung personenbezogener Daten, wenn sie nicht mehr benötigt werden).
- Die Daten dürfen nur für den zum Zeitpunkt der Sammlung angegebenen Zweck verarbeitet werden.
- Informationen dürfen nicht ins Ausland übermittelt werden (außer in gesetzlich festgelegten Ausnahmen).
- Personenbezogene Daten müssen durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen vor unbefugter Verarbeitung geschützt werden.
- Ein Verstoß gegen den Datenschutz kann die gleichen Folgen haben wie ein Verstoß gegen Person und Privatsphäre.

Bundesurheberrechtsgesetz und verwandte Rechte (CopA)

- Schutz geistigen Eigentums (z. B. Bilder, Fotos, Texte, Logos, Musik-, Audio- und Videodateien).
- Der Autor ist die natürliche Person, die das Werk geschaffen hat. Die Rechte werden jedoch in der Regel von Gesellschaftsgesellschaften

(Verlage, Agenturen,...) verwaltet.

- Inhaber sogenannter verwandter Rechte, z. B. Produzenten Audio- oder audiovisuelle Medien (z. B. CD, DVD, BD).
- Urheberrechtseinhaber oder Inhaber sowie Inhaber ähnlicher Rechte haben das exklusive Recht zu entscheiden, ob, wann und wie ihre Werke, ihre Audio- bzw. audiovisuellen Medien, genutzt, kopiert oder reproduziert werden dürfen.
- Eine Urheberrechtsverletzung kann dazu führen, dass das Gericht die Straftat (z. B. Löschung von Webinhalten) zur Zahlung von Schadensersatz anordnet, und ist zudem strafbar.

Auch das Urheberrecht ist online geschützt

- Grundsätzlich gilt die Vermutung, dass alle Inhalte geschützt sind und die Genehmigung des Inhabers der Urheberrechte oder verwandter Rechte stets erforderlich ist.
- Ohne Zustimmung des Rechteinhabers darf ein Text nur in kurzen Auszügen zitiert werden. Das Zitat muss entsprechend angegeben sein, wobei die Quelle und – falls angegeben – der Autor angegeben ist.
- Bilder / Fotos / Audio / Video: Die Nutzung (selbst teilweise) ist nur mit Zustimmung der berechtigten Partei (Lizenz) erlaubt; Quelle und Autor müssen als solche klar angegeben werden (z. B. bei der Veröffentlichung des Logos).
- Sie stellen keine Probleme dar: eigene Bilder/Videos/Audiodateien, persönlich in Auftrag gegeben oder gekauft.
- Bilder/Videos/Audiodateien von Drittanbietern müssen sorgfältig behandelt und überprüft werden. Diese dürfen nur unter der jeweiligen Lizenz verwendet werden, wenn vom Eigentümer oder Inhaber des Urheberrechts keine explizite freie Nutzung gewährt wurde.

Bundesgesetz zum Schutz (LPM)

Eine Marke ist ein Zeichen (Wort, Bild oder eine Kombination davon), das in der Lage ist, die Produkte oder Dienstleistungen eines

Unternehmens zu unterscheiden.

- Der Inhaber der Marke hat das ausschließliche Nutzungsrecht, Produkte oder Dienstleistungen zu unterscheiden.
- Nur eingetragene Marken sind geschützt und nur im Zusammenhang mit eingetragenen Waren oder Dienstleistungen (Ausnahme: sogenannte berühmte Marken, für die Schutz für alle Arten von Waren/Dienstleistungen gilt).
- Eine Verletzung des Markenrechts kann zu einer gerichtlichen Anordnung führen, die Straftat zu entfernen (z. B. Löschung von Webinhalten) sowie zu einer Entschädigung für Schadensersatz und ist zudem strafbar.

Bundesgesetz gegen

Unlauterer Wettbewerb (UAW)

- Jedes Verhalten oder jede geschäftliche Praxis, die irreführend oder anderweitig schädlich für die Regeln des guten Glaubens ist, ist unfair und unzulässig, insbesondere – andere Unternehmen und ihre Dienstleistungen herabzuwürdigen Milde, ungenaue, irrtüftige oder unnötig schädliche Aussagen.
 - Falsche oder irreführende Informationen über Ihr Unternehmen und dessen Dienstleistungen zu geben.
 - Verwechslungen mit anderen Unternehmen oder deren Dienstleistungen zu stiften, zum Beispiel durch die Verwendung von Marken und anderen Unterscheidungsmerkmalen (Firmenname, Logo usw.).

- Die Ausbeutung eines fremden Dienstes, zum Beispiel das Kopieren ohne Genehmigung, gilt als unlauterer Wettbewerb.
- Unrechtmäßiges Verhalten kann zu einer gerichtlichen Anordnung zur Entfernung der Straftat führen (z. B. Löschung von Webinhalten) sowie zur Entschädigung für Schadensersatz und kann ebenfalls bestraft werden.

Schweizer Strafgesetzbuch (SCC)

- Die Bestimmungen des Strafgesetzbuchs gelten auch für Online-Veröffentlichungen (illegale, unfaire oder unehrliche Offenlegung von Geschäftsgeheimnissen, verleumderisches Verhalten oder illegale Inhalte).
- Unlautere Praktiken, die kollektive Interessen bedrohen oder verletzen, können strafrechtlich oder zivilrechtlich verfolgt werden (Artikel 23 des UWG).
- Verletzung des Handels- oder Fabrikgeheimnisses (Art. 162).
- Verbrechen gegen die Ehre: Verleumdung (§art. 173), Verleumdung (§. 174), Beleidigung (§art. 177).
- Illegale Inhalte: Darstellung grober Gewalttaten (Art. 135), Pornografie (Art. 197), Rassendiskriminierung (Art. 261).

Im Rahmen des Online-Verhaltenskodex wurde ein Verfahren zur Meldung von Fehlverhalten in der Online-Kommunikation aktiviert.

Informieren Sie die Personalabteilung per E-Mail an risorseumane@migrostaticino.ch, wenn Sie online Fehlverhalten von Kollegen oder Vorgesetzten bemerken.

Cooperativa Migros Ticino

Via Serrai 1 – Casella postale 468
CH-6592 S. Antonino
tel. +41 (0)91 850 81 11 – www.migrostaticino.ch

Anhang zum Online-Verhaltenskodex

Verhaltenskodex

Instant-Messaging-Gruppen mit Mitarbeitenden aus Migros Ticino

VORWORT

Technologische Systeme der schriftlichen Kommunikation über soziale Netzwerke (z. B. WhatsApp, Telegram, ...) werden zunehmend genutzt, um Nachrichten auf Gemeinschaftsebene auszutauschen. Dies geschieht auch bei Kollegen und führt zu neuen, kritischen Themen im Zusammenhang mit:

- *Art der gesendeten Informationen*
- *Sprache verwendet.*

Bei der Genossenschaft Migros Ticino werden diese Werkzeuge NICHT als offizielle Unternehmenskommunikationskanäle anerkannt; alle Arbeitsinformationen müssen zwingend durch die bisher verwendeten Kanäle (Register, Meetings, E-Mails usw.) weitergeleitet werden.

Dieser Kodex soll den *Online-Verhaltenskodex* ergänzen und

Verhaltenskodex für das bereits in Migros ansässige Personal in Migros Tessin.

WICHTIG: Die Verantwortung für das, was in diesen Instant-Messaging-Gruppen geschrieben wird, liegt weiterhin bei der Person, die den Inhalt einfügt.

1. CHAT-TYPEN FÜR INSTANT-MESSAGING-GRUPPEN

1.1 Einseitiges Gespräch

Nur der Gruppenadministrator kann Inhalte teilen.

- Hat weniger kritische Probleme
- Mitglieder dürfen nicht miteinander interagieren
- Der Administrator ist für die Inhalte verantwortlich, die er teilt
- Ideal für große Gruppen

1.2 Chat öffnen

Chats, in denen Informationen zwischen den Mitgliedern ausgetauscht werden, sind kostenlos.

- Komplexer zu verwalten
- Jedes Mitglied darf Inhalte teilen
- Jeder ist verantwortlich für die Inhalte, die er teilt,
- Es ist notwendig, den Inhalt, der veröffentlicht oder nicht veröffentlicht werden darf, sehr genau zu klären

2. VERHALTENSPRINZIPIEN IN INSTANT-MESSAGING-GRUPPEN MIT MEHREREN MITARBEITERN MIGROS TICINO

Ich verhalte mich so, dass...

- **Verantwortlich**

Ich bin mir der Konsequenzen bewusst, die mit dem Kontakt in der IM-Gruppe einhergehen. Ich veröffentliche nur Themen, die direkt und in derselben Form an die Person gesagt werden können.

- **Inklusivität gegenüber anderen Mitwirkenden**

Ich informiere alle Kollegen über die Existenz einer Instant-Messaging-Gruppe, an der sie frei teilnehmen können, und Sorge dafür, dass sich alle einbezogen fühlen.

- **Respektvoll gegenüber den Entscheidungen anderer Mitwirkender**

Ich respektiere die Entscheidungen anderer Kollaborateure, ob man als Mitglied einer Instant-Messaging-Gruppe beitrifft oder nicht beitrifft.

Ich benehme mich nicht so ...

- **Illegal**

Ich halte mich an die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Ich veröffentliche keine Angelegenheiten, die den privaten Bereich betreffen, und bevor ich einen Mitarbeiter als Mitglied in eine Instant-Messaging-Gruppe aufnehme, bitte ich um seine ausdrückliche Zustimmung.

- **Unangemessen**

Ich vermeide es, in einer Instant-Messaging-Gruppe mit mehreren Mitarbeitenden aus Migros Ticino zu interagieren, mit diskriminierenden oder verächtlichen Inhalten (rassistisch, ethisch, sexuell, politisch, religiös oder in anderer Form).

Ich achte besonders auf...

- **Vertraulichkeit der Daten anderer Mitarbeiter**

Persönliche Daten, wie die private Telefonnummer anderer Mitarbeiter, sind absolut vertraulich und keine Inhalte dürfen offengelegt werden.

- **Achtung der Privatsphäre anderer Arbeitnehmer, insbesondere die Ruhezeit.**

Das Bundesarbeitsrecht schreibt das Recht auf Ruhezeit für Arbeitnehmer vor. Die Nutzung einer Instant-Messaging-Gruppe muss daher diesem Ruherecht entsprechen (z. B. Nachrichten nachts nicht schreiben oder Antworten an freien Tagen fordern).

Wir erinnern Sie außerdem daran, dass es an der [Adresse risorseumane@migrostickino.ch](mailto:Adresse_risorseumane@migrostickino.ch) möglich ist, falsches Verhalten in der Online-Kommunikation zu melden.