

Social Media Guidelines im Kreisjugendring München-Stadt

1. Hintergrund

Unter den Begriffen „Web 2.0“ und „Social Media“ werden digitale Medien und Technologien zusammengefasst, die eine interaktive Nutzung des Internets ermöglichen, indem Inhalte mit anderen geteilt oder gemeinsam gestaltet werden. Zu den Web-2.0-Anwendungen gehören soziale Netzwerke wie facebook und Xing, aber auch Blogs und Mikroblogs (Twitter), Wikis, Podcasts und Media-Sharing-Plattformen wie youtube und flickr.

Der KJR möchte diese Kanäle aktiv und bewusst für seine Öffentlichkeitsarbeit nutzen und auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ermutigen, diese Medien als „Botschafter“ des KJR und seiner Einrichtungen sowie für den Kontakt mit ihren Zielgruppen aktiv einzusetzen.

Klassische Webauftritte (Homepage) sind kommunikativ gesehen eine Einbahnstraße. Social Media dagegen ermöglichen einen echten Dialog mit den Zielgruppen. Weil dieser Dialog meist öffentlich geführt wird, bedarf es besonderer Aufmerksamkeit beim Umgang mit Informationen und Inhalten, die vermittelt werden.

Mit diesem Leitfaden soll die **dienstliche Nutzung von Social-Media-Anwendungen** (z.B. in Form von Einrichtungsprofilen oder Projektseiten) vereinfacht und sicherer werden.

Es bleibt jedem/jeder Mitarbeiter/in selbst überlassen, **als Privatperson im Web 2.0** aktiv zu sein oder nicht.

Es gilt jedoch zu berücksichtigen, dass im Web 2.0 die Grenzen zwischen privaten und beruflichen Aktivitäten verschwimmen können.

Wenn Sie sich in Sozialen Netzwerken als Mitarbeiter/in des KJR zu erkennen geben (z.B. durch Angabe des Arbeitgebers im Profil), tragen Sie auch zur Außendarstellung des KJR bei. Besondere Verantwortung kommt hier Führungskräften zu, da sie oft auch im privaten Umfeld als Vertreter/innen des KJR bzw. einer seiner Einrichtungen wahrgenommen werden.

Das Anlegen von zwei verschiedenen Profilen/Seiten kann u.U. für die Trennung von privater und dienstlicher Nutzung hilfreich sein.

2. Folgende Punkte sind für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des KJR München-Stadt zu beachten:

Dienstliche Nutzung

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des KJR dürfen Social Media zu dienstlichen Zwecken während der Arbeitszeit nutzen. Die Nutzung soll jedoch im Verhältnis zu anderen Aufgaben angemessen sein.

Die Verwendung der KJR-E-Mail-Adresse zur Registrierung in sozialen Netzwerken ist zur dienstlichen Nutzung gestattet.

Zielsetzung

Überlegen Sie vorab, welche Ziele Sie mit Ihren Social-Media-Aktivitäten verfolgen. Definieren Sie Ihre Zielgruppen und Inhalte.

Loyalität

Wahren Sie stets die Interessen des KJR, seiner Einrichtungen und Mitarbeiter/innen.

Orientieren Sie sich an den übergeordneten Zielen des KJR.

Verbreiten Sie öffentlichkeitsrelevante Inhalte des KJR, indem Sie sie verlinken, kommentieren und mit anderen teilen, und vernetzen Sie sich auch mit anderen KJR-Einrichtungen und -Projekten.

Vertrauliche Informationen über den KJR, seine Einrichtungen und Mitarbeiter/innen dürfen nicht kommuniziert werden. Im Zweifel wenden Sie sich an Ihre/n Vorgesetzte/n oder das Referat ÖA.

Üben Sie keine öffentliche Kritik am KJR, seinen Einrichtungen und Beschäftigten. Interne Probleme sollen intern diskutiert und geklärt werden.

Rechtliche Rahmenbedingungen

Halten Sie sich an geltendes Recht.

Berücksichtigen Sie bei allen Veröffentlichungen

- das Urheberrecht
- die Persönlichkeitsrechte (z.B. Recht am eigenen Bild, besonders bei Minderjährigen)
- Markenrechte (z.B. GEMA bei Audiobeiträgen)
- sowie Datenschutzbestimmungen.

Beachten Sie ggf. die Anbieterkennzeichnungspflicht (Impressum).

Informationen zum Absender

Machen Sie deutlich, wer spricht: Geben Sie sich als Person und mit Ihrer Funktion beim KJR zu erkennen.

Sorgen Sie für eine Kontakt- bzw. Rückmeldemöglichkeit.

Offizielle Statements geben nur der Vorstand, die Geschäftsführung oder andere dafür beauftragte Personen ab.

Wenn Sie sich in einer Situation / in einem Zusammenhang als Privatperson äußern, kennzeichnen Sie Ihren Beitrag als Ihre persönliche Meinung.

Schutzauftrag und Vorbildfunktion

- Schützen Sie den KJR, seine Einrichtungen und Mitarbeiter/innen
Steuern und kontrollieren Sie die Zugriffsmöglichkeiten auf Seiten und Profile durch Nutzer/innen (z.B. Kommentarfunktion einschränken, Leseberechtigungen steuern, Profile in Urlaubszeiten deaktivieren, ...).
Prüfen Sie bei Vernetzungsanfragen, um wen es sich handelt. Anfragen von Personen und Organisationen, deren Ausrichtung den Grundsätzen und Zielen des KJR entgegensteht, sollten Sie i.d.R. ablehnen. (z.B. rechtsextreme Gruppierungen oder Einzelpersonen, aber auch kommerzielle Anbieter, die Ihre Seite nur als Werbeplattform nutzen möchten.)
- Schützen Sie Kinder und Jugendliche
Betreiben Sie Seiten und Profile in Sozialen Netzwerken so, dass möglichst wenige Informationen über die jugendlichen Nutzer/innen für Außenstehende einsehbar sind. Regeln Sie dies durch Privatsphäre-Einstellungen wie z.B. „Freundesliste verbergen“.
- Schützen Sie Ihre eigene Privatsphäre und respektieren Sie die der anderen
Seien Sie Vorbild für Kinder und Jugendliche und beraten Sie diese ggf. bzgl. ihrer Social-Media-Aktivitäten (z.B. Privatsphäre-Einstellungen, Einstellen von Fotos ...)

Verhalten Sie sich auch professionell, wenn Sie Vernetzungsanfragen von Jugendlichen an ein privat genutztes Profil erhalten. Begründen Sie eine eventuelle Ablehnung, erklären Sie diese sachlich, verweisen Sie auf Ihr dienstliches Profil oder passen Sie Ihre Privatsphäre-Einstellungen entsprechend an.

3. Verhaltensempfehlungen für das Veröffentlichen von Inhalten und Informationen im Web 2.0

- Kommunizieren Sie kontinuierlich
Wenn Sie in Sozialen Medien aktiv sind, müssen Sie Zeit investieren. Halten Sie Ihre Inhalte aktuell und veröffentlichen Sie regelmäßig. Reagieren Sie zeitnah auf Kommentare, Fragen und Kritik. Ist dies (z.B. in Urlaubszeiten) nicht möglich, deaktivieren Sie das Profil bzw. die Seite oder gestalten Sie sie entsprechend um (z.B. vorübergehend keine Kommentare möglich)
- Kommunizieren Sie zielgruppengerecht
Jugendliche werden anders adressiert als Erwachsene. Wägen Sie z.B. bei Ihren Veröffentlichungen ab, ob ein „Sie“ oder „Du“ angemessener ist.
- Kommunizieren Sie freundlich und höflich, respektvoll und tolerant
Akzeptieren Sie die Meinungsfreiheit. Verbreiten Sie keine geschmacklosen, beleidigenden oder diskriminierenden Inhalte und reagieren Sie entsprechend. Verzichten Sie auf Provokationen.
- Kommunizieren Sie authentisch, wahr und transparent
Stellen Sie keine unzutreffenden Behauptungen auf und schüren Sie keine Gerüchte. Machen Sie deutlich, für wen Sie sprechen.
- Kommunizieren Sie verständlich und informativ
Achten Sie darauf, dass Ihre Beiträge eine gewisse Relevanz haben und einen Mehrwert für die Leser/innen bzw. die Diskussion bieten.
- Kommunizieren Sie verantwortungsvoll
Vermeiden Sie Äußerungen über andere sowie die Veröffentlichung von Fotos anderer, wenn diese nicht damit einverstanden sind (Im Zweifel nachfragen).
Verbreiten Sie keine Fotos oder Videos anderer ohne deren Genehmigung oder ohne die zugehörigen urheberrechtlichen Angaben.
- Kommunizieren Sie gelassen und souverän
Auch im Web 2.0 kann es im direkten Dialog zu Meinungsverschiedenheiten kommen. Bleiben Sie ruhig und sachlich, lassen Sie die Kommunikation nicht eskalieren. Manchmal ist es besser, eine Äußerung unkommentiert stehenzulassen, um nicht die Aufmerksamkeit noch zu erhöhen.
- Kommunizieren Sie Ihre Nutzungsbedingungen („Netiquette“)
Erstellen Sie Regeln für die Nutzung Ihrer Web 2.0-Angebote und platzieren Sie diese leicht auffindbar auf Ihrer Seite / Profil.

Umgang mit schwierigen Situationen

Reagieren Sie zeitnah auf öffentliche Kritik. Antworten Sie sachlich und professionell.

Geben Sie Fehler oder Irrtümer offen zu und korrigieren Sie diese zeitnah.

Äußern Sie eigene Kritik konstruktiv und respektvoll. Tragen Sie jedoch keine Probleme am Arbeitsplatz oder Meinungsverschiedenheiten mit Einzelpersonen auf öffentlichen Plattformen aus, sondern suchen Sie in diesem Fall das direkte Gespräch.

Löschen Sie fehlerhafte oder kritische Beiträge von anderen nur in Ausnahmefällen und nicht kommentarlos. Sorgen Sie für Richtigstellung (evtl. Rücksprache mit Abteilungsleitung bzw. Geschäftsführung notwendig).

Löschen Sie Beiträge, die gegen geltendes Recht oder gegen Ihre Nutzungsbedingungen / „Netiquette“ verstoßen und weisen Sie auf diese hin.

4. Sicherheitshinweise

- Hinterlegen Sie die Zugangsdaten von Seiten und Profilen für KJR-Einrichtungen oder -Projekte im Referat ÖA und geben Sie sie nicht an Dritte (nicht zum KJR gehörige Personen) weiter (siehe auch „Standards zur Internetpräsenz von KJR-Einrichtungen“ im Organisationshandbuch).
- Kontrollieren Sie regelmäßig Ihre Einstellungen zur Privatsphäre und passen Sie sie ggf. an (Plattformen wie facebook ändern immer wieder ihre Angebote ab, so dass Einstellungen u.U. ohne Ihr Zutun verändert werden).
- Klicken Sie nicht auf Links oder Anhänge in Nachrichten, wenn Sie der Quelle nicht vertrauen (Die Sozialen Netzwerk sind auch für Internet-Betrüger eine beliebte Plattform).
- Lesen Sie sich jede Äußerung noch einmal durch, bevor Sie sie veröffentlichen.
- Behandeln Sie Links auf andere Seiten sehr sensibel. Denn der Verweis auf eine andere Webseite kann als Befürwortung dieser Inhalte verstanden werden.

5. Nachwort

Das Web 2.0 unterliegt einem steten Wandel, deshalb werden auch diese Richtlinien kontinuierlich weiterentwickelt. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des KJR sind aufgerufen, Feedback und Anregungen, die diese Richtlinien betreffen, an das Ref. ÖA weiterzugeben.

Bei Fragen oder Unklarheiten bei einzelnen Punkten wenden Sie sich bitte an das Ref. ÖA.