

Social Media Guidelines: Unterwegs im Social Web

Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

Soziale Medien bestimmen in immer weiterem Umfang unsere tägliche Kommunikation. Neben der klassischen Medienlandschaft hat sich in rasantem Tempo ein System an Blogs, Seiten und Tools entwickelt. So sind aus Medien-Konsumenten rasch Informations-Produzenten und Dialogpartner gewachsen.

Diese medialen Veränderungen erfordern auch für die Öffentlichkeitsarbeit des JugendSozialwerk Nordhausen e. V. eine motivierende und bindende Grundlage, wie wir als Organisation mit den Möglichkeiten der aktuellen Medien umgehen wollen.

Inhalte unserer Social Media Guidelines sind unsere Ziele und strategischen Ideen, unsere Wünsche an eine gute Kommunikationskultur und Handlungsempfehlungen, die Ihnen im Alltag Sicherheit geben sollen.

Strategie: Seien Sie gern aktiv

Der JugendSozialwerk Nordhausen e. V. begrüßt ausdrücklich Ihre Aktivitäten in den Sozialen Netzwerken. Gern begrüßen wir jede neue Seite unserer Einrichtungen mit dem „erhobenen Daumen“. Bedenken Sie bitte bei allem, was Sie posten, dass gerade in diesen Netzwerken Berufliches und Privates verschwimmen.

Ziel unseres Auftrittes in Sozialen Medien ist die Gewinnung und Bindung von Kunden, Teilnehmenden und Unterstützern (intern und extern).

Das dafür notwendige Vertrauen in unsere inhaltliche Arbeit und unser soziales Engagement erreichen wir durch kontinuierliche und transparente Informationen über die Vielfalt unserer Einrichtungen als Teil eines großen Ganzen. Dabei stehen Erfolge und Herausforderungen im Mittelpunkt.

Jeder Auftritt in Sozialen Medien dient dazu, die definierten Zielgruppen zu erreichen.

Bei ihren Auftritten in Sozialen Medien erhalten Einrichtungen und Mitwirkende Unterstützung und Beratung. Bitte folgen Sie dabei der Richtlinie „Ihre Präsenz bei Facebook“ im DokWeb.

Auch das außerdienstliche Engagement unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Sinne unserer Ziele und Werte wird begrüßt.

Kommunikations-Kultur: Wertvoll im Dialog

Lassen Sie gern andere am Alltag Ihrer Einrichtung teilhaben.

Zeigen Sie mit Stolz die Ergebnisse Ihrer guten Arbeit.

Im Sinne unserer Werte gehen wir auch in Sozialen Medien achtsam und tolerant miteinander um. Kommunizieren Sie höflich, respektvoll und ehrlich. Kritische Kommentare beantworten Sie bitte sachlich und konstruktiv.

Zum sympathischen und korrekten Auftreten gehört auch der respektvolle Umgang mit anderen Dienstleistern in aller Vielfalt, unabhängig von Herkunft, Religion etc. Zeigen Sie gern Haltung im Sinne unserer Werte. Bleiben Sie bitte parteipolitisch neutral.

Gut gepostet

„Ein Bild sagt mehr als 1.000 Worte“: Verwenden Sie aussagekräftige, lebensnahe und spontane Fotos.

Ein guter Text für das Social Web ist kurz und knackig. Humor und eine positive Grundstimmung kommen ebenfalls gut an.

Ermutigen Sie die Nutzer zur Interaktivität und stellen Sie Inhalte bereit, die dazu einladen (z. B. Wettbewerbe, Rätsel, Umfragen).

Aktuelle und vielfältige Themen sichern Ihren Erfolg in den Sozialen Medien.

Wenn Sie sich außerdienstlich im Sinne unserer Werte engagieren, freuen wir uns, wenn Sie dies auch zeigen und veröffentlichen.

Leitplanken: Für mehr Sicherheit

Eigener Auftritt

Jede Einrichtung kann eigenständig entscheiden, ob ein eigener Facebook-Auftritt passt oder ob Themen eher auf den allgemeinen Unternehmensseiten untergebracht werden sollen.

Wir stellen Ihnen für die dienstliche Nutzung die notwendige Technik zur Verfügung.

Internes bleibt intern

Seien Sie gern transparent und offen, wenn es um unser Engagement und unsere Werte geht. Achten Sie bitte die Grenzen der Öffentlichkeit:

Im Zweifel wenden Sie sich an bereits aktive Seitenadministratoren oder das Vorstandsbüro.

Respektieren Sie vertrauliche Informationen, die Ihnen Anvertraute oder Kollegen zutragen. Vertraulichkeit bedeutet in jedem Fall, dass diese Informationen nicht publiziert werden.

Trauen Sie sich, Sie sind nicht allein. Bringen Sie unbedingt Ihre Kreativität, Ihre Ideen und Gedanken mit ein. Sprechen Sie gern im Sinne des 4-Augen-Prinzips mit Ihren Kolleginnen und Kollegen, wenn Sie unsicher in Sachen Inhalt oder Rechtschreibung sind. Seien Sie sich dabei stets Ihrer Verantwortung als Mitwirkende eines sozialen Unternehmens bewusst.

Posten Sie sicher

Seien Sie stets sensibel. Das Netz ist öffentlich und vergisst nie. Achten Sie die Persönlichkeitsrechte Dritter, Urhebergesetze sowie die geltenden Markenrechte.

Wenn Sie zitieren, nennen Sie bitte unbedingt die Quelle. Klären Sie vor Verwendung von Fotos bitte schriftlich, ob der Urheber damit einverstanden ist.

Auch wenn die Ihnen Anvertrauten eine schriftliche Einverständniserklärung zur Veröffentlichung von Fotos gegeben haben, auf denen sie zu erkennen sind - prüfen Sie, ob das Motiv nicht die Würde des Abgelichteten verletzt. Bedenken Sie vor jedem Posting, ob das Motiv auch nach vielen Jahren noch als unverfänglich betrachtet wird.

Nennen Sie bei Bildunterschriften keine Klarnamen von Personen, die zu erkennen sind.

Zu Ihrem eigenen Schutz und zum Schutz des JugendSozialwerk Nordhausen e. V. sollten Sie deutlich machen, ob Sie sich auf externen Seiten als Privatperson oder als Teil des JugendSozialwerk Nordhausen e. V. äußern. Auf unseren eigenen Seiten arbeiten Sie als Redaktionsteam zusammen, der eigene Name muss nicht erscheinen. Bei Kommentaren oder im Dialog benutzen Sie bitte Ihre eigenen Namen oder ein geeignetes Kürzel.

Überprüfen Sie regelmäßig Ihre Privatsphäre-Einstellungen in den von Ihnen genutzten Sozialen Netzwerken.

Erste Hilfe: Dranbleiben

Fühlen Sie sich verantwortlich für Ihren Post und bleiben Sie dran - bitte einfach später nochmal schauen, ob es Reaktionen gibt, die eine Antwort brauchen.

Wenn Sie einen Fehler gemacht haben, gehen Sie offen und ehrlich damit um. Gemeinsam lässt sich fast alles klären.

Im Konfliktfall tauschen Sie sich entweder mit Ihren Kolleginnen und Kollegen aus oder wenden sich direkt an die Verantwortlichen im Vorstandsbüro.

Bei Missbrauch von intern oder extern haben Sie die Erlaubnis, Bilder, Posts und Kommentare umgehend zu löschen.

Geltungsbereich der Guidelines:

Die Social Media Guidelines gelten als Handlungsempfehlung für alle Mitwirkenden im JugendSozialwerk Nordhausen e. V.

Stand: November 2016