

Social Media Guidelines der TIB

Stand 2012

Erst das Expertenwissen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gewährleistet, dass wir Mehrwerte für unsere Nutzerinnen und Nutzer schaffen und anbieten können. Das gilt für unsere tägliche Arbeit vor Ort genauso wie für unsere Tätigkeiten im Social Web. Eine aktive Beteiligung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an unseren Social Media Aktivitäten ist daher unerlässlich und ausdrücklich gewünscht. In welchem Rahmen dies möglich ist, wird in den Guidelines aufgezeigt.

Leitfaden für den Umgang mit und in sozialen Netzwerken

- **Teilen Sie Ihr Wissen und bringen sich mit eigenen Ideen und Beiträgen ein**

Es ist ausdrücklich gewünscht, dass Sie sich als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Ihren Themen und Ihrem Wissen aktiv in die Außendarstellung einbringen, in dem Sie Inhalte für die Blogs und die sozialen Netzwerke erstellen und/oder auf mögliche Inhalte hinweisen. Grundsätzlich gilt dabei, dass die offizielle Außendarstellung und -Kommunikation durch die Direktion, das Team Kommunikation und Marketing (inkl. Social Media Management) und durch entsprechend des dienstlichen Auftrags autorisierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (Kundenservice, Auskunft, ...) erfolgt. Offizielle Veröffentlichungen in den von uns angebotenen Blogs und Auftritten im Social Web erfolgen immer in Absprache mit dem Social Media Management. Wenn Sie etwas beitragen möchten, nehmen Sie bitte Kontakt zum Social Media Management auf.

- **Nutzen Sie Social Media Dienste für Ihre Arbeit**

Es wird begrüßt, wenn Sie als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Social Media Dienste nutzen, um sich im Rahmen Ihrer beruflichen Tätigkeiten zu informieren und weiterzubilden und um sich aktiv in Diskussionen einzubringen. Achten Sie eigenverantwortlich darauf, dass diese Tätigkeiten Sie nicht von Ihren eigentlichen Aufgaben ablenken. Private Angelegenheiten im (Social) Web erledigen Sie natürlich außerhalb der Arbeitszeit.

- **Machen Sie transparent, in welcher Funktion Sie sich äußern**

Wenn Sie sich ohne direkten dienstlichen Auftrag an Diskussionen im Social Web beteiligen und sich dabei über unsere Einrichtung und über unsere Angebote äußern, tun Sie dies bitte transparent unter Verwendung des eigenen Namens und ggf. mit Nennung des Arbeitsgebers und der eigenen Funktion im Haus. Machen Sie deutlich, dass es sich bei Ihrem Beitrag um Ihre persönliche Meinung handelt und kommunizieren Sie dann entsprechend in der ersten Person und nicht als „wir“.

- **Bieten Sie mit Ihren Beiträgen einen Mehrwert für die Nutzer/innen**

Alle offiziellen Veröffentlichungen im Social Web sollen einen Informations- und/oder Unterhaltungswert bieten und für unsere Nutzerinnen und Nutzer bzw. Kundinnen und Kunden relevant sein. Kommentare zu Veröffentlichungen in den Blogs und in laufenden Diskussionen in sozialen Netzwerken sollten zu Klärung von Sachverhalten beitragen und/oder ergänzende Informationen und Hinweise bieten. Achten Sie auf die Richtigkeit und Qualität Ihrer Beiträge, fragen Sie im Zweifelsfall bei Kolleginnen und Kollegen und/oder Ihren Vorgesetzten nach.

- **Gehen Sie offen und fair mit Kritik um (und leiten diese weiter)**

Auf sachliche und gerechtfertigte Kritik an unserer Einrichtung oder einem unserer Dienste ist möglichst zeitnah, höflich und konstruktiv zu reagieren. Stoßen Sie im Social Web auf derartige Kritik, informieren Sie bitte das Social Media Management darüber. Sofern Sie selbst zur Aufklärung beitragen können, tun Sie dies entsprechend der hier genannten Regeln. Auf offensichtlich mutwillig destruktive und unhöfliche Kommentare sollte generell nicht bzw. nur über die offiziellen Kanäle reagiert werden.

- **Weisen Sie auf Fehler hin und stehen Sie zu eigenen Fehlern**

Entdecken Sie im Social Web Fehler in Beiträgen, die unsere Einrichtung oder Angebote betreffen, informieren Sie das Social Media Management. Eigene Fehler berichtigen Sie bitte möglichst zeitnah und nachvollziehbar, d.h. löschen Sie nicht einfach Ihren Beitrag oder korrigieren diesen kommentarlos, sondern geben Sie Ihren Irrtum offen zu. Dadurch vermeiden Sie Missverständnisse und wahren Ihre Glaubwürdigkeit.

- **Achten Sie Gesetze und Urheberrechte und respektieren Sie Rechte und Meinungen anderer**

Halten Sie sich an das geltende Recht, beachten Sie das Urheberrecht und Markenrechte sowie den Datenschutz und respektieren Sie die Persönlichkeitsrechte und Privatsphäre der anderen. Stellen Sie keine beleidigenden, verleumderischen oder anderweitig rechtswidrigen Inhalte ins Netz. Halten Sie sich in Ihren Beiträgen (ob offiziell oder privat) an die Regeln des Anstands und gehen mit den anderen an Diskussionen beteiligten Personen respektvoll und höflich um. Bleiben Sie immer professionell und gelassen und verlieren Sie nicht Ihren Humor.

- **Geben Sie keine Interna und vertraulichen Informationen weiter**

Denken Sie daran, dass Sie als Mitarbeiterin und Mitarbeiter der Verschwiegenheitspflicht unterliegen, d.h. geben Sie keine vertraulichen Informationen und Interna nach außen. Auch kritische Äußerungen zum Arbeitgeber, zu konkreten Diensten oder Arbeitsabläufen und -situationen gehören nicht ins Social Web, hierfür gibt es intern Möglichkeiten.

- **Verhalten Sie sich verantwortungsbewusst**

Seien Sie in Ihren Beiträgen authentisch. Machen Sie sich aber bewusst, dass Ihre Äußerungen - ob beruflich oder privat - im Internet sehr lange verfügbar sein werden und dass Sie für Ihre Äußerungen im (Social) Web verantwortlich sind. Wenn Sie unsicher sind, ob Sie einen Beitrag oder Kommentar veröffentlichen sollen, reden Sie mit einer Kollegin / einem Kollegen, Ihrer oder Ihrem Vorgesetzten oder wenden Sie sich an das Social Media Management.