

Empfehlungen für die Nutzung von dienstlichen Social-Media-Accounts

Social Media – auf Deutsch: soziale Medien – gehören längst zum Alltag. Plattformen wie Facebook, Twitter oder Instagram verbinden Millionen von Menschen miteinander und ermöglichen eine Kommunikation in Echtzeit mit der jeweiligen Zielgruppe. Die Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg (FAU) nutzt die verschiedenen Kanäle vor allem für den Dialog mit Studierenden, Studieninteressierten, Mitarbeitenden und Alumni. Eine Übersicht der zentralen FAU-Kanäle finden Sie unter www.fau.info/social-media.

Mit den Empfehlungen für die Nutzung von dienstlichen Social-Media-Accounts will die Abteilung M – Marketing und Kommunikation den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der FAU eine Orientierung für die berufliche Nutzung von sozialen Netzwerken geben.

Sie haben Fragen zur Nutzung oder Betreuung von Social-Media-Kanälen? Sie möchten gerne einen eigenen Facebook- oder anderweitigen Social-Media-Account eröffnen? Lesen Sie unsere Empfehlungen zur Erstellung von Social-Media-Kanälen unter www.fau.info/social-media-guidelines oder schreiben Sie uns eine Mail an socialmedia@fau.de.

Zentrale Außenkommunikation

Der Präsident der FAU ist für die offizielle Repräsentation der FAU verantwortlich und hat diese Aufgabe an die Abteilung M – Marketing und Kommunikation übergeben. Dies gilt auch für die zentrale Kommunikation in den Social Media, die über die zentralen Kanäle geschieht: www.fau.info/social-media. Offizielle Verlautbarungen werden daher zuerst über die zentralen Kanäle kommuniziert werden.

Social-Media-Auftritte von Fakultäten, einzelner Institute, Departments, Einrichtungen sowie weiterer Kanäle, die Teile der FAU darstellen (Studiengänge, Tagungen, etc.), unterliegen der Aufsicht und Betreuung der jeweiligen Leitung. Die Informationen werden im Namen der jeweiligen Einrichtung veröffentlicht.

Recht und Ordnung

Auch im Internet gelten Gesetze: Beachten Sie Urheber-, Marken- und Persönlichkeitsrechte sowie weitere Rechte Dritter. Stellen Sie beispielsweise bei der Veröffentlichung von Fotos sicher, dass der Urheber sowie mögliche abgebildete Personen mit der Veröffentlichung einverstanden sind, dass der Urheber korrekt genannt ist, und dass Sie die Nutzungsrechte für die Social Media besitzen. Einige Plattformen regeln in ihren AGB, dass mit dem Hochladen von Fotos der jeweiligen Plattform jegliche Nutzungsrechte an diesen erteilt werden. Für den richtigen Umgang mit Fotos hat die Pressestelle der FAU eine Merkliste erstellt: www.fau.info/bildrecht. Das zentrale Logo der FAU darf nur auf den zentralen Kanälen und auf keinen Fall für private Zwecke verwendet werden.

Wie überall sonst auch, haften Sie auf Social-Media-Kanälen für Ihre Handlungen. Überlegen Sie daher, bevor Sie Beiträge anderer teilen und/oder Liken. Sie können unter Umständen für die von Ihnen weiterverbreiteten (durch teilen der Beiträge) bzw. zu eigen gemachten (durch klicken auf „Gefällt mir“) Inhalte haftbar gemacht werden. Die Rechtsprechung ist hier noch nicht eindeutig.

Datenschutz

Social Media sind bezüglich Datenschutz mit Vorsicht zu genießen: Plattformen wie Facebook legen nicht offen, welche personenbezogenen Daten sie erheben und was sie mit diesen machen. Dies sollte jeder im Hinterkopf behalten, der Social Media nutzt – und auch die Nutzer darauf aufmerksam machen, beispielsweise in einer sogenannten Netiquette (ein Beispiel finden Sie hier:

<https://www.facebook.com/Uni.Erlangen.Nuernberg/app/322292507855534>). Die Risiken sollten zudem durch einen rücksichtsvollen Umgang mit persönlichen Daten minimiert werden. Sollten Sie datenschutzrechtliche Fragen haben, können Sie sich gerne an den Datenschutzbeauftragten der FAU wenden (datenschutzbeauftragter@fau.de).

Ehrlichkeit und Transparenz erwünscht

Der Übergang zwischen privat und dienstlich ist in den Social Media oft fließend. Verheimlichen Sie daher nicht, wer Sie sind. Agieren Sie in den Social Media mit ihrem persönlichen Account unter Ihrem richtigen Namen und geben Sie die FAU als Ihren Arbeitgeber an. Machen Sie deutlich, dass Sie als Privatperson und nicht im Auftrag der FAU agieren: Schreiben Sie „ich“ statt „wir“ und weisen Sie an geeigneter Stelle darauf hin, dass es sich um ein persönliches Profil/Konto handelt. Bei der dienstlichen Verwendung von Social Media sollten Sie auf persönliche Meinungsäußerungen verzichten. Bleiben Sie neutral und pflegen Sie einen wertschätzenden Umgang.

Streng vertraulich

Beachten Sie das Dienstgeheimnis: Vertrauliche Informationen und Interna haben in den Social Media nichts zu suchen. Wenn Sie Kritik an Abläufen innerhalb der FAU äußern möchten, sprechen Sie mit Ihrem Vorgesetzten, dem Personalrat oder wählen Sie einen anderen geeigneten Weg.

Höflich bleiben

Social Media laden zur aktiven Teilnahme an Gesprächen und Diskussionen ein. Dabei werden Nutzer nicht immer einer Meinung sein. Deshalb gilt: Bleiben Sie stets höflich und lassen Sie sich nicht provozieren, auch wenn die FAU (unsachlich) kritisiert oder beleidigt wird. Gehen Sie respektvoll miteinander um und ermahnen Sie Benutzer Ihrer Seite, dies ebenfalls zu tun. Dazu empfiehlt es sich, eine Netiquette für die Social Media-Seite zu erstellen, auf die Sie hinweisen können (Beispiel: <https://www.facebook.com/Uni.Erlangen.Nuernberg/app/322292507855534>)

Seien Sie vorsichtig mit Ironie, Satire oder Sarkasmus – diese können leicht missverstanden werden.

Unerwünschte Inhalte

Social-Media-Auftritte werden von manchen Nutzern gerne für eigene Werbung oder unseriöse Aufrufe genutzt. Löschen Sie diese Inhalte und informieren Sie den Nutzer darüber, um Wiederholungen vorzubeugen. Gleiches gilt für rechtswidrige Inhalte. Es ist empfehlenswert den Umgang mit solchen Inhalte in einer Netiquette festzulegen (Beispiel: <https://www.facebook.com/Uni.Erlangen.Nuernberg/app/322292507855534>).

Jeder macht Fehler

Fehler sind menschlich und können jedem passieren: Geben Sie sie zu und korrigieren Sie Ihre Aussagen – aber stets nachvollziehbar. Versuchen Sie auf keinen Fall, Fehler zu vertuschen. Sie riskieren sonst Ihre Glaubwürdigkeit.

Auf Kritik eingehen

Werden von Ihnen veröffentlichte Inhalte kritisiert, reagieren Sie zeitnah und sachlich. Nehmen Sie die Kritik ernst und versuchen Sie, angemessen zu antworten. Manche kritischen Kommentare werden bereits durch Einträge anderer Nutzer ausbalanciert. Löschen Sie niemals Kritik oder negative Kommentare – dies führt zu Intransparenz und zieht den Zorn von Nutzern auf Sie. Beiträge hingegen, die gegen das Gesetz verstoßen oder Rechte Dritter verletzen, müssen gelöscht werden.

Das Web vergisst nicht

Jeder ist für sein Handeln – ob persönlich oder dienstlich – im Web 2.0 selbst verantwortlich. Einmal im Netz, sind Inhalte für immer verfügbar. Und: Inhalte in den Social Media sollten immer als öffentlich betrachtet werden. Gehen Sie nicht davon aus, dass Informationen nur einem bestimmten Personenkreis zugänglich sind. Überlegen Sie daher genau, was Sie in den Social Media veröffentlichen.