



SOCIAL MEDIA GUIDELINES

Leitfaden zur verantwortungsvollen Nutzung Sozialer Medien



Geschätzte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unseres Hauses!

Wir alle arbeiten mit Begeisterung für unsere moderne, weltoffene Stadt, die auch in Sachen Hightech immer einen Schritt voraus ist.

Die neuen Medien, sprich die „Social Networks“, die wir alle täglich nutzen, bringen nicht nur eine Vielzahl von Vorteilen, Arbeitserleichterungen und raschere Kommunikation. Es gilt einiges zu beachten, wenn wir uns, privat oder beruflich, auf diesen Kanälen bewegen. Der Umgang mit diesen neuen Plattformen macht einige Spielregeln unumgänglich, die wir uns selbst mit dieser „Social Media Guideline“ auferlegen und übersichtlich zusammenfassen.

Wir alle, Sie genauso wie ich, sind neben unserem inneren Wirken im Arbeitsablauf des Magistrates auch Botschafter, die unsere Stadt nach Außen vertreten. Das sollte uns bei jedem Klick bewusst sein, das Netz vergisst nichts.

Nehmen Sie sich bitte Zeit, um diesen Leitfaden in Ruhe zu lesen. Er ist ein neues Stück unserer Unternehmenskultur, auf die wir zu Recht stolz sein können.

Wenn Sie Fragen, Anregungen und Vorschläge zum Thema „Social Media“ haben: Diese interessieren mich sehr.

Mit freundlichen Grüßen

Günther Albel

Bürgermeister der Stadt Villach





SOCIAL MEDIA GUIDELINES

Leitfaden zur verantwortungsvollen Nutzung Sozialer Medien

Was sind Soziale Medien?

Der Begriff Soziale Medien (englisch: Social Media) wird als Überbegriff für Medien verwendet, in denen Internetnutzer/innen Erfahrungen, Meinungen, Eindrücke oder Informationen austauschen und Wissen sammeln. Das Spektrum der Angebote ist vielfältig, es gibt fast für jeden Zweck gleichzeitig mehrere Anbieter.

Zu den gängigsten dieser Medien zählen

- Soziale Netzwerke (zum Beispiel Facebook, Google+, XING, LinkedIn, MySpace, StudiVZ, Snapchat, oder wer-kennt-wen),
- Foren bzw. auch Online-Portale mit Kommentar-Funktionen (z. B. kleinezeitung.at),
- Weblogs (Blogs) und Micro-Blogs wie Twitter oder Tumblr,
- Social-Bookmark-Portale (Soziale Lesezeichen) wie z. B. Delicious, Digg oder Scoop
- Wikis (Seiten, die von Usern geändert werden können) wie z. B. Wikipedia,
- Auskunftsportale (zum Beispiel wer-weiss-was oder gutefrage.net),
- Foto-, Musik-, Video- oder Document-Sharing-Portale (zum Beispiel Pinterest, Instagram, Picasa, flickr, YouTube, Slideshare, MyVideo),
- Bewertungsportale (zum Beispiel Tripadvisor, Yelp, Idealo, oder Ciao!).

Inhalt und Ziel dieses Leitfadens

Dieser Leitfaden legt eine einheitliche Vorgehensweise für die Stadt Villach in sozialen Netzwerken fest. Er gilt für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadt Villach.

Die Strategie der Stadt Villach

Wer spricht in Sozialen Medien öffentlich für die Stadt Villach?

Für die Kommunikation der Stadt Villach im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit über Soziale Medien ist die Abteilung Öffentlichkeitsarbeit (BGM/Ö) zuständig.

Dienstliche Inhalte können grundsätzlich nur über BGM/Ö transportiert werden.

Die Geschäftsgruppen und Abteilungen sind herzlich eingeladen, jederzeit aktuelle Themen aus den jeweiligen Fachbereichen, nützliche Informationen sowie Veranstaltungshinweise an BGM/Ö zu übermitteln. BGM/Ö erstellt wöchentlich einen Redaktionsplan für sämtliche Online-Kanäle und arbeitet passende Themenvorschläge entsprechend ein.

Kann eine Geschäftsgruppe oder Abteilung eine eigene Facebook-Seite beantragen?

Ja, Geschäftsgruppen und Abteilungen können eine eigene Facebook-Seite schriftlich bei BGM/Ö beantragen. Die Voraussetzungen dazu finden Sie unter dem Punkt „Betreiben einer Facebook-Seite durch eine Geschäftsgruppe oder Abteilung“ (Seite 6).



Mitarbeiter/innen als Botschafter im Netz

Soziale Medien sind aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken. Viele von Ihnen sind sicherlich aktiv im Web und beteiligen sich mit Kommentaren, Meinungen, Shares und Likes an Diskussionen auf sozialen Medien wie Facebook, Twitter, Tumblr, Flickr oder Blogs.

Bedenken Sie bitte, dass Sie damit als Mitarbeiterin und Mitarbeiter der Stadt Villach auch im Netz Botschafter unserer Marke „Villach“ sind und mit Ihren Beiträgen auch immer zur Außenwirkung unseres Unternehmens beitragen!

Sollten Ihnen konkrete Beiträge auffallen, die die Stadt Villach bzw. eine Geschäftsgruppe und/oder Abteilung direkt betreffen – wie z. B. Kritik, Beschwerden, Diskussionen oder Diffamierungen von Mitarbeiter/innen in Sozialen Medien, aber auch interessante Ideen und Vorschläge zur Weiterentwicklung unserer Stadt, übermitteln Sie diese Informationen bitte möglichst zeitnah an BGM/Ö. BGM/Ö obliegt es, die weitere Vorgehensweise festzulegen bzw. die Kommunikation nach außen zu führen.

BGM/Ö steht Ihnen auch generell als Beratungsstelle in allen Fragen rund um Social-Media-Themen gerne zur Verfügung.



SOCIAL MEDIA GUIDELINES

Leitfaden zur verantwortungsvollen Nutzung Sozialer Medien

Social-Media-Kanäle der Stadt Villach

Facebook

BGM/Ö betreibt die Facebook-Seite der Stadt Villach www.facebook.com/stadtvillach. Sie soll Villach als lebens- und liebenswerte Stadt zeigen und ist thematisch ein Mix aus imagebildenden und kommunalen Themen sowie Veranstaltungstipps.



YouTube

Zusätzlich betreut BGM/Ö auch einen YouTube-Kanal (www.youtube.com/stadtvillach), der zur Speicherung und Verbreitung von Videos genutzt wird. Produziert werden in erster Linie Videos zu aktuellen Projekten, Veranstaltungsavisos sowie Image-Videos.



Instagram

Einen weiteren Account betreibt BGM/Ö auf Instagram unter www.instagram.com/villach.at. Dort werden aktuelle Stadt-Fotos und Kurzvideos veröffentlicht.





Nutzungsformen

Wenn Sie als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadt Villach an Social-Media-Aktivitäten teilnehmen bzw. auf Social-Media-Plattformen aktiv sind, achten Sie bitte auf eine klare Trennung zwischen beruflicher und privater Sphäre. Unsere Social-Media-Verhaltensregeln (Seite 7) sind für Social-Media-Aktivitäten im Rahmen der dienstlichen Nutzung jedenfalls einzuhalten, und werden auch für die private Nutzung empfohlen.

	Private Nutzung	Dienstliche Nutzung
Nutzung	Als Privatperson in unterschiedlichsten Rollen (z. B. als Einzelperson, als Mitglied eines Vereins oder einer Initiative, als Mandatar, als Künstler, ...) in allen sozialen Netzwerken, Foren, Blogs, aber auch z. B. XING als Privatperson	In der Funktion bzw. in Erfüllung einer spezifischen Aufgabenstellung in sozialen Netzwerken, fachspezifischen Foren und Blogs, XING für berufliche Kontakte
Zweck / Funktion	Persönliche Kommunikation in der jeweiligen Rolle	Dienstlicher Wissenserwerb, Fachlicher Austausch, Fachdiskussionen, Dienstliche Aufgaben im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit
Zeit der Nutzung	In der Freizeit, in der Dienstzeit für private Zwecke nur im zeitlich eingeschränkten Ausmaß gemäß Betriebsvereinbarung	In der Dienstzeit
Hinweis auf den Dienstgeber im Profil	Zulässig	Ja
Signatur	Private Signatur	Dienstliche Signatur
Name	Persönliche Daten, ein Hinweis auf den Dienstgeber ist erlaubt	Angabe des eigenen Namens und den der Geschäftsgruppe bzw. Abteilung
E-Mail-Adresse	Private E-Mail-Adresse, auch die dienstliche E-Mail-Adresse ist erlaubt	Dienstliche E-Mail-Adresse
Gestaltung des Profils	Privat	Dienstlich
Inhalte	Machen Sie deutlich, dass Sie Ihre persönliche Meinung publizieren – nicht die der Stadt Villach. Letzteres ist Aufgabe von BGM/Ö. Sprechen Sie in der Ich-Form und trennen Sie Fakten klar und deutlich von Meinungen. Wenn Sie einen Blog betreiben, verwenden Sie bitte folgende Fußnote: Die Meinungen, die hier geäußert werden, sind meine eigenen und repräsentieren nicht notwendigerweise die meines Arbeitgebers der Stadt Villach.	Es steht der dienstliche und fachliche Austausch im Mittelpunkt.



Betreiben einer Facebook-Seite durch eine Geschäftsgruppe oder Abteilung

Geschäftsgruppen und Abteilungen können bei Interesse die Einrichtung einer Facebook-Seite bei BGM/Ö schriftlich beantragen. Dies gilt insbesondere für Geschäftsgruppen und Abteilungen, die Veranstaltungen bzw. Veranstaltungsorte (wie z. B. die Abteilung Sport und Freizeit für die Bambergssäle) zu vermarkten haben.

Die Facebook-Seite kann nur betrieben werden, wenn folgenden Vorgaben erfüllt sind:

- Es muss im Gesamtinteresse der Stadt Villach sein, dass die öffentlichkeitsrelevanten Inhalte der jeweiligen Geschäftsgruppe und Abteilung auf einer eigenen Facebook-Seite veröffentlicht bzw. vermarktet werden.
- Die personellen Ressourcen zur Betreuung des Mediums müssen sichergestellt sein.
- Die qualitativen und quantitativen Ziele für diesen Social-Media-Kanal werden in Absprache mit BGM/Ö festgelegt.
- BGM/Ö erhält einen Administratorenzugang.
- Eine regelmäßige redaktionelle Betreuung der Facebook-Seite ist sicherzustellen. Das anzustrebende Ziel liegt bei drei Postings pro Woche.
- Dazu wird ein Posting- bzw. Redaktionsplan erstellt, der im Vorhinein an BGM/Ö übermittelt wird.
- Beim Erstellen von Veranstaltungen sollen diese mit sämtlichen Informationen (Datum, Ort, Inhalte, ...) versehen werden. Außerdem sollen Personen zur Veranstaltung eingeladen werden und regelmäßig Informations-Updates gepostet werden.
- Die Reaktionszeit bei Kommentaren, Nachrichten und Anfragen soll an Werktagen maximal 24 Stunden betragen.
- Eine jährliche Evaluation erfolgt durch BGM/Ö. Dazu werden zu Jahresbeginn eine Statistik des Vorjahres mit relevanten Kennzahlen an BGM/Ö übermittelt. Sollte sich dabei herausstellen, dass die definierten Ziele nicht erreicht wurden, kann es zu einer Zusammenlegung der Seite mit dem Hauptauftritt (facebook.com/stadtvillach) kommen.



Social-Media-Verhaltensregeln

Wie und worüber Sie als Bedienstete und Bediensteter der Stadt Villach in Sozialen Medien kommunizieren, trägt zum Bild der Stadt Villach in der Öffentlichkeit bei.

Es sind daher folgende Verhaltensregeln zu beachten:

1. Geben Sie sich zu erkennen. Wo immer Sie im Netz etwas publizieren, tun Sie das unter Ihrem Namen und Ihrer Funktion.
2. Achten Sie Gesetze wie Datenschutz, Amtsverschwiegenheit, Dienstanweisungen sowie Marken- und Urheberrecht.
3. Treffen Sie keine unüberlegten Aussagen über die Stadt Villach und den Magistrat der Stadt Villach und geben Sie keine vertraulichen Informationen bzw. unternehmensinterne Informationen preis.
4. Das Verwenden von Logos, Bildern, Texten, Videos oder Musik – egal, von welcher Internetseite – ist überwiegend rechtlich geschützt. Verwenden Sie diese nur mit dem ausdrücklichen, schriftlichen Einverständnis der Rechteinhaber. Falls diese damit einverstanden sind, nennen Sie zudem Ihre Quellen. Respektieren Sie auch das Recht am eigenen Bild – also keine Fotos von anderen Personen ohne deren Einverständnis ins Netz stellen!
5. Verhalten Sie sich verantwortungsvoll. Bedenken Sie, dass das Internet nie vergisst! Was immer Sie veröffentlichen, wird lange Zeit mit Ihrem Namen verbunden bleiben. Veröffentlichen Sie insbesondere keine Inhalte, die das Vertrauen in Ihre dienstliche Tätigkeit untergraben könnten.
6. Die Beiträge sollten sinnvoll, respektvoll, höflich, ehrlich, authentisch, leitbildkonform und nicht diskriminierend sein.
7. Persönliche Meinungen über Vorgesetzte und andere Mitarbeiter/innen gehören grundsätzlich nicht in Soziale Netzwerke.
8. Bitte verwenden Sie immer wieder neue Passwörter für die sozialen Netzwerke! Die Passwörter, mit denen Sie auf interne Daten zugreifen, sind nicht dazu bestimmt, sich in soziale Netzwerke einzuloggen. Das kann für die Stadt Villach ein unüberschaubares Risiko darstellen.
9. Unterlassen Sie Beschimpfungen, Beleidigungen, Zusagen oder Versprechungen im Namen der Stadt, Verbreitung von Gerüchten, belustigende Fotos aus Arbeitssituationen, Mobbing, sexistische, rassistische oder gewaltverherrlichende Postings.
10. Sollten Sie unseriöse Kommunikation über die Stadt Villach bzw. den Magistrat der Stadt Villach wahrnehmen, setzen Sie sich bitte mit Ihrem jeweiligen Dienstvorgesetzten und der Abteilung Öffentlichkeitsarbeit in Verbindung.



SOCIAL MEDIA GUIDELINES

Leitfaden zur verantwortungsvollen Nutzung Sozialer Medien

Feedback

Haben Sie Fragen oder Anregungen zu diesen Social Media Guidelines? Oder waren Sie schon einmal in einer Situation, in der Ihnen dieser Leitfaden nicht weitergeholfen hat? Schicken Sie uns gerne Ihr Feedback, Ihre Ideen, Vorschläge und Empfehlungen.

villach *.stadt*

Impressum

Stadt Villach, Öffentlichkeitsarbeit, oeffentlichkeitsarbeit@villach.at, Stand 2017 | Illustration: © iStock.com