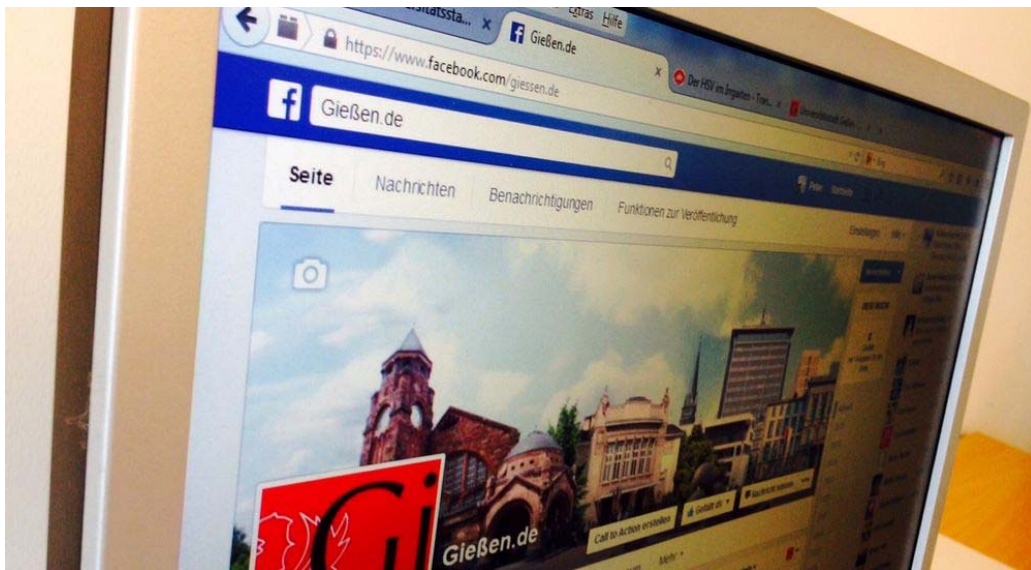


Social Media Guidelines für die Stadtverwaltung Gießen



Social Media Guidelines für die Stadtverwaltung Gießen

Inhaltsverzeichnis:

1. Präambel	2
1.1 Unsere Anforderungen an Social Media Guidelines	2
1.2 Plattformen	2
1.3 Was sind Social Media?	2
2. Warum nutzen wir als Stadtverwaltung Gießen Social Media?	3
3. Was sind unsere Ziele?	4
4. Grundsätze der Social Media Kommunikation der Stadtverwaltung Gießen:	5
5. Netiquette	7
6. Interne Grundregeln für die Nutzung von Social Media der Stadtverwaltung Gießen	8
6.1 Posten von Inhalten	8
6.2 Inhalte, die nicht gepostet werden dürfen	9
6.3 Redaktion und Freigabe	10
6.4 Verantwortlichkeiten (Wer darf posten)	10
6.5 Inhalte empfehlen	10
6.6 Monitoring/Analyse	10
6.7 Dialog	11
6.8 Antwortzeiten	11
6.9 Löschen von Inhalten	12
7. Umgang mit Kritik / Krise (Shitstorm)	12
8. Berufliche und private Nutzung	13
9. Ansprechpartner/in / Verantwortlichkeiten	14
9.1 Die/Der Social Media Manager/in	14
9.2 Das Social Media Team	14
9.3 Social Media Verantwortliche in den Ämtern	14

1. Präambel

1.1 Unsere Anforderungen an Social Media Guidelines

Die Social Media Guidelines der Stadtverwaltung Giessen sollen allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als Verhaltensleitfaden für den Umgang mit Social Media dienen. Wir haben uns daher um eine einfache und nachvollziehbare Formulierung bemüht.

Sollten Ihnen Passagen unklar sein oder Inhalte fehlen, dann wenden Sie sich bitte vertrauensvoll an unser Social Media Team. (socialmedia@giessen.de)

1.2 Plattformen

Als Stadtverwaltung haben wir uns entschlossen, zunächst auf dem Netzwerk Facebook zu starten.

Aktuell existieren folgende Social Media Angebote der Stadtverwaltung

Facebook:

- Fanseite der Stadtverwaltung www.facebook.com/giessen.de
- Fanseite der Feuerwehr www.facebook.com/FeuerwehrGiessen
- Fanseite der Stadtbibliothek www.facebook.com/stadtbibliothekgiessen
- Büro für Frauen- und Gleichberechtigungsfragen:
www.facebook.com/FrauenGleichstellungGiessen
- Fanseite des Jugendbildungswerks
www.facebook.com/jbw.giessen

1.3 Was sind Social Media?

Unter Social Media - oder Soziale Medien - versteht man Internetseiten und -plattformen, die darauf ausgelegt sind, soziale Interaktion und Kommunikation zwischen den Nutzern zu ermöglichen. Die bekanntesten Plattformen sind Facebook, Twitter, YouTube, XING, Google+, Wikipedia, Instagram, Pinterest, WhatsApp u.v.m.

2. Warum nutzen wir als Stadtverwaltung Gießen Social Media?

Viele Bürgerinnen und Bürger nutzen bereits Social Media

Social Media, also Facebook, Twitter, XING u.a., werden heute von großen Teilen der Bevölkerung genutzt. Insbesondere Facebook hat eine hohe Verbreitung. Auch die Gießener Bürgerinnen und Bürger sind zu einem großen Teil bei Sozialen Netzwerken angemeldet und aktiv. Für viele Menschen sind die Sozialen Medien ein wichtiges Informations- und Kommunikationsinstrument geworden. In der Vergangenheit nutzten die Bürgerinnen und Bürger Soziale Medien bereits aktiv, um sich über kommunale Themen auszutauschen und zu informieren.

Viele Institutionen in Gießen nutzen bereits Social Media

Auch viele Vereine, Unternehmen, Verbände, Kultureinrichtungen und andere Institutionen in und um Gießen haben bereits eine Präsenz bei Facebook, Twitter und anderen Social Media Formaten.

Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger erfüllen

Die Bürgerinnen und Bürger erwarten zunehmend, dass auch kommunale Verwaltungen im *Social Web* vertreten sind. Ab 2015 wird sich daher auch die Stadtverwaltung Gießen an die gesellschaftliche Entwicklung anpassen und sich in den Sozialen Netzwerken engagieren und den Bürgerinnen und Bürgern so neue Kommunikationskanäle zur Verfügung stellen.

3. Was sind unsere Ziele?

Als Stadtverwaltung verfolgen wir mit der Nutzung von Social Media folgende Ziele:

a) Transparenz erhöhen

Wir möchten die Transparenz für die Bürgerinnen und Bürger weiter erhöhen. Die Sozialen Medien sehen wir als einen weiteren wichtigen Kanal, um möglichst viele Bürgerinnen und Bürger auf den von ihnen bevorzugten Wegen zu erreichen. Der Auftritt der Stadtverwaltung Gießen soll daher die Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger in Bezug auf präferierte Kommunikationskanäle besser erfüllen. Wir kommen daher den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger entgegen, auch im Social Web für den Dialog zur Verfügung zu stehen.

b) Attraktivität, Bürgerorientierung und Identifikation verbessern

Wir möchten die Attraktivität der Stadtverwaltung steigern, unsere Bürgerorientierung verbessern und so die Identifikation und den Grad der Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit der Stadtverwaltung erhöhen. Wir glauben, dass das wechselseitige Verständnis zwischen Bürgerinnen und Bürgern und der Stadtverwaltung Gießen durch den Dialog im Netz verbessert werden kann.

c) Fragen und Anregungen der Bürger aufnehmen

Unser Ziel ist, auf Fragen und Anregungen der Bürgerinnen und Bürger auch im Social Web schneller zu reagieren. Wir möchten uns dabei an einer modernen Dienstleistungskultur orientieren.

d) Bekanntheit städtischer Leistungen steigern

Wir möchten die Dienstleistungen der Stadtverwaltung und die damit verbundenen Vorteile für die Bürgerinnen und Bürger bekannter machen. Die Sozialen Medien sind dafür, nach unserer Überzeugung, ein wichtiger Kommunikationskanal.

e) Inhalte besser verbreiten

Wir möchten Social Media nutzen, um Inhalte der Stadtverwaltung besser, weil direkt an die Bürgerin/den Bürger, verbreiten zu können und das Potential der Sozialen Medien nutzen, Inhalte viral zu verbreiten.

f) In die Diskussion mit den Bürgerinnen und Bürgern einbringen

Wir möchten uns auch initiativ in die Diskussion mit Bürgerinnen und Bürgern einbringen. Da diese Diskussionen auch im Social Web stattfinden, ist eine offizielle Präsenz im Social Web unerlässlich.

g) Interne und externe Wahrnehmung der Ämter

Wir möchten sowohl die externe als auch die interne Wahrnehmung der unterschiedlichen Ämter fördern. Da auch viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung private Profile auf Social Media Plattformen unterhalten, kann eine Präsenz der Stadtverwaltung und der beteiligten Ämter hier einen niederschweligen Beitrag zur besseren Wahrnehmung leisten.

4. Grundsätze der Social Media Kommunikation der Stadtverwaltung Gießen:

a) Wir sind Vorbild

Bei der Nutzung von Social Media orientieren wir uns an den Grundsätzen sicherer und professioneller Kommunikation in einem stets höflichen und wertschätzenden Ton. Wir sind damit Vorbild für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie für die Bürgerinnen und Bürger.

b) Wir sind transparent

Wir leben das Transparenzprinzip auch in den Sozialen Medien. Wir antworten daher stets wahrheitsgetreu und vollständig. Sofern datenschutz- oder persönlichkeitsrechtliche oder andere wichtige Gründe gegen eine öffentliche Antwort oder Mitteilung sprechen, werden wir diese Gründe soweit wie möglich öffentlich kommunizieren und ggf. auf einen geeigneten Kommunikationsweg (E-Mail, Post) ausweichen.

c) Wir sind authentisch

Als Stadtverwaltung verstehen wir uns als Institution, die einerseits offiziell und repräsentativ für die Universitätsstadt Gießen steht, andererseits aber auch durch ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, und damit von Menschen, definiert ist. Für unsere Kommunikation heißt das:

- Unsere Aussagen, die wir mit offiziellen Accounts im Social Web treffen, sind stets mit den offiziellen Aussagen der Stadtverwaltung konform und weichen von diesen niemals ab.
- Wir wissen, dass Menschen Fehler machen. Dadurch kann es passieren, dass auch im Social Web nicht immer alles perfekt läuft. Wir gehen mit Fehlern transparent und offen um, ohne die Persönlichkeitsrechte unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu verletzen.

d) Wir sehen die Bürgerinnen und Bürger als gleichberechtigte Partner im Dialog

Wir kommunizieren mit den Bürgerinnen und Bürgern stets auf Augenhöhe. Wir achten daher in unseren Formulierungen darauf, immer wertschätzend und partnerschaftlich zu sein.

e) Regelmäßige Kommunikation

Wir achten darauf, dass sowohl die Postings als auch der Dialog mit den Bürgerinnen und Bürgern regelmäßig und verlässlich stattfindet. Wir achten dabei darauf, dass die Inhalte aktuell sind, Anfragen zeitnah beantwortet werden und alle wichtigen Inhalte ebenfalls zeitnah auch über die Social Media Kanäle verfügbar gemacht werden.

f) Klasse statt Masse

Wir legen Wert auf eine qualitativ hochwertige Kommunikation. Unsere Inhalte sollen daher stets einen Mehrwert für die Bürgerinnen und Bürger bieten. Ein Posting ist niemals Selbstzweck sondern ist stets auf die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger im Kontext der Stadtverwaltung Gießen und der Ämter ausgerichtet.

g) Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ermutigen

Wir möchten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung ermutigen, sich mit dem Social Web auseinanderzusetzen und die neuen Kommunikationswege sicher zu nutzen.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich im Bereich Social Media der Stadtverwaltung einbringen möchten, sind herzlich eingeladen, Informationen an das Social Media Team weiterzuleiten und wenden sich bitte an (socialmedia@giessen.de).

h) Wir öffnen uns für Kritik und nehmen sie ernst

Als Stadtverwaltung sind wir auch mit kritischen Standpunkten der Bürgerinnen und Bürger konfrontiert. Dieser Kritik stellen wir uns auch im Social Web. Wir nehmen sachliche Kritik der Bürgerinnen und Bürger ernst und bemühen uns im Sinne unserer Grundsätze stets um Transparenz, Authentizität und eine partnerschaftliche Kommunikation. Emotionaler Kritik wollen wir dabei mit Empathie und Sachlichkeit begegnen. Es liegt im Ermessen der jeweils zuständigen Mitarbeiterin oder des Mitarbeiters, ob und wie sie/er unter den oben genannten Gesichtspunkten reagiert.

5. Netiquette

Wir stehen für einen freundlichen Umgangston und wünschen uns eine angenehme Dialog-Atmosphäre auch in den Sozialen Medien. Beiträge der Stadtverwaltung Gießen und der Nutzerinnen und Nutzer von Social Media Angeboten der Stadtverwaltung sollen sich daher an diesen einfachen Grundregeln orientieren:

Bleiben Sie stets höflich und respektvoll.

Wählen Sie bei allen Äußerungen eine Ansprache und Formulierung, wie Sie sie auch im professionellen höflichen Umgang mit fremden Menschen pflegen würden.

Behandeln Sie Menschen stets mit Wertschätzung.

Sehen Sie in Ihren Gesprächspartnerinnen und -partnern, auch im Social Web, immer den Menschen und respektieren Sie dessen Persönlichkeit. Vermeiden Sie beleidigende und herabwürdigende Äußerungen und pflegen Sie einen wertschätzenden Umgangston.

Beiträge, die gegen die Netiquette verstoßen, können von unserer Pinnwand entfernt werden.

6. Interne Grundregeln für die Nutzung von Social Media bei der Stadtverwaltung Gießen

6.1 Posten von Inhalten

Wir sehen unsere Social Media Inhalte vor allem als Angebote für unsere Bürgerinnen und Bürger. Daher achten wir darauf, nur Inhalte zu posten, die für die Bürgerinnen und Bürger interessant, relevant oder wichtig sind.

Zu diesen Inhalten gehören vor allem:

a) Verwaltungsthemen

- Aktuelles aus den Ämtern
- Stellenausschreibungen
- Ausbildung
- Stadtinformationen
- Wahlen
- etc.

b) Bürgerservice:

- Aktuelles aus dem Bereich Bürgerservice / Dienstleistungen der Verwaltung
- Pressemitteilungen
- Bürgerbeteiligungen
- Verkehrsinformationen
- Tourismus
- Wirtschaft
- Soziales
- Umwelt
- etc.

c) Aktivitäten und Veranstaltungen im Umfeld der Stadtverwaltung:

- Veranstaltungskalender (Stadtfest, Theater etc.)
- Kulturelles (Theater / Feste / Konzerte / Demos / Kino etc.)

d) E-Government Angebote:

- Onlinebeteiligungen, Mängelmelder etc.

e) Weitere Themenfelder:

- Echtzeitposts (Bilder von Veranstaltungen)
- Links zu Gießen-relevanten Presseartikeln (Allgemeine/Anzeiger etc.)
- Gastronomie
- Links von Gießener Institutionen (Uni / THM / Sportvereine etc.)
- Historisches (Stadtgeschichte)
- Freizeitangebote
- Shopping (BIDs)
- Sport (Events / Möglichkeiten)
- Gießen vorstellen (Schöne Orte, Möglichkeiten, was ist wo etc.)

6.2 Inhalte, die nicht gepostet werden dürfen

NICHT gepostet werden dürfen Inhalte, auf die eines der folgenden Merkmale zutrifft:

a) Beiträge mit diskriminierendem Inhalt

(z.B.: Fremdenfeindlichkeit, Rassismus, Sexismus, Pornographie etc.)

b) Beiträge, die dem Ansehen der Universitätsstadt Gießen schaden:

-Rechtlich unzulässige Äußerungen

-Vorsätzlich geschäfts- oder rufschädigende Äußerungen

-Drohungen und Beleidigungen

-falsche Tatsachenbehauptungen

-Äußerungen, die den Betriebsfrieden gefährden

-Äußerungen, die die Zusammenarbeit mit dem Arbeitgeber und den Kolleginnen und Kollegen unzumutbar machen

c) Inhalte, die Urheber- oder Persönlichkeitsrechte verletzen, gegen Gesetze, den Datenschutz oder andere Verwaltungsvorschriften verstoßen oder die sittenwidrig sind.

- Wir posten niemals personenbezogene Daten.
- Wir posten niemals Interna.
- Wir posten niemals Bilder ohne das ausdrückliche Einverständnis der abgebildeten Personen und der Urheberin bzw. dem Urheber.
- Sofern bei Fotos (z.B. bei Aufnahmen aus der Öffentlichkeit) kein Einverständnis der abgebildeten Personen eingeholt werden muss, handeln wir hier trotzdem sensibel und holen wenn möglich ggf. auch dann das Einverständnis der abgebildeten Personen ein.
- Wir posten niemals gewaltverherrlichende oder –verharmlosende Inhalte.
- Wir achten auf die Einhaltung des Jugendschutzes.

Beim Posten der Beiträge ist darauf zu achten, ...

- ... die Netiquette einzuhalten.
- ... eine einfache und verständliche Sprache zu wählen.
- ... eine gendergerechte Sprache zu wählen.
- ... dass die Beiträge wohl überlegt sind und mit den aktuellen Social Media Guidelines der Stadtverwaltung konform sind.
- ... dass die Texte kurz und prägnant sind und zur Interaktion animieren („Call to Action“: z.B. „*Klicken Sie hier*“, „*schauen Sie doch mal rein*“, „*besuchen Sie das Angebot unter diesem Link*“ etc.).
- ... dass die Inhalte stets aktuell sind.

6.3 Redaktion und Freigabe

Die Verantwortung für die Nutzung Sozialer Medien trägt jeweils die Dienststelle. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die im Rahmen dieser Richtlinie Soziale Medien aktiv oder passiv nutzen wollen, müssen dies schriftlich bei der Leiterin/dem Leiter der Dienststelle vor Beginn der Aktivität beantragen.

Welche Daten, Informationen, Meinungen und Medien im Rahmen der dienstlichen Kommunikation mittels sozialer Medien veröffentlicht werden können, muss zuvor unter Berücksichtigung der Besonderheiten dieser Kommunikationsform durch die Leitung der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit geprüft werden.

6.4 Verantwortlichkeiten (wer darf posten):

Offizielle Inhalte werden ausschließlich über den jeweiligen offiziellen Nutzer-Account der Stadtverwaltung gepostet. Dieser Account wird verantwortlich betreut von folgenden Personen:

- Social Media Manager/in der Stadtverwaltung
- Leitung der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
- Für die jeweiligen Präsenzen der Ämter ist die Verantwortlichkeit durch die Genehmigung der Dienststelle geregelt.

Es ist möglich, die Verantwortlichkeiten an geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu delegieren. Darüber entscheidet die Leitung der Dienststelle. Eine Schulung der entsprechenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist vor dem ersten Einsatz obligatorisch und kann unter socialmedia@giessen.de beantragt werden.

6.5 Inhalte empfehlen:

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind ganz nah am Geschehen und daher herzlich aufgerufen, Inhalte und Themen, die aus ihrer Sicht für die Social Media Präsenzen interessant sind, an das Social Media Team weiterzuleiten. Das Social Media Team ist auf die Mithilfe aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter angewiesen und freut sich sehr über Hinweise zu möglichen Inhalten. So kann die Attraktivität der Social Media Plattformen erheblich gesteigert werden.

6.6 Monitoring/ Analyse:

Wir beobachten die Aktivitäten unserer Angebote und auch der externen relevanten Seiten in Gießen. Wir tun dies mithilfe geeigneter Software und durch regelmäßiges Einloggen auf den Profilen.

Wir stellen damit sicher, dass Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern zeitnah registriert und beantwortet werden. Die Beobachtung der Fremdseiten dient vor allem dazu, Themen zu identifizieren, die die Bürgerinnen und Bürger bewegen. Hierbei achten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die für die jeweilige Social Media Präsenz verantwortlich sind, darauf, dass datenschutzrechtliche Vorschriften eingehalten werden.

6.7 Dialog

Soziale Medien sind vor allem auch eine Form des Dialogs. Über die Kommentarfunktionen und die Möglichkeit, Beiträge auf dem Profil der Stadtverwaltung zu posten, findet ein direkter und öffentlicher Dialog zwischen den Bürgerinnen und Bürgern und der Stadtverwaltung statt. Menschen stellen Fragen, bringen Anregungen ein oder diskutieren zu verschiedenen Themen.

Diesen Dialog möchten wir fördern, und wir möchten uns in diesen Dialog einbringen.

Im Dialog mit den Bürgerinnen und Bürgern achten wir auf stets auf diese Punkte:

- a) Einhaltung der Netiquette
- b) Einfache, gendergerechte Sprache
- c) Wertschätzung der Bürgerinnen und Bürger durch Verwendung der Sie-Form (Ausnahmen können kontextbezogen gemacht werden z.B: bei der direkten Ansprache von Jugendlichen)
- d) Auf Anfragen, Lob und Kritik antworten wir grundsätzlich immer, **es sei denn:**
 - aus Kapazitätsgründen ist es nicht möglich, jeden Beitrag zu beantworten.
 - die verantwortliche Person hält eine Antwort im Kontext der konkreten Kommunikation für nicht angebracht (Abwägungsspielraum).
 - es stehen Bedenken in Bezug auf Datenschutz entgegen.In diesem Fall wird die anfragende Bürgerin bzw. der anfragende Bürger auf eine alternative Kontaktmöglichkeit verwiesen. Die Empfängerin/Der Empfänger sollte dabei über die Anfrage auf Facebook vorab informiert werden (Begründung bitte immer angeben).
- e) In Diskussionen unter Bürgerinnen und Bürgern (auf Plattformen der Stadtverwaltung oder bei anderen Profilen von anderen Akteuren in Gießen) bringt sich die Stadtverwaltung mit dem offiziellen Account nur ein, um falsche Sachverhalte oder Darstellungen faktisch richtigzustellen oder wenn der/die Social Media Verantwortliche dies für sinnvoll hält (Spielraum) oder um die Diskussion auf eine sachliche Ebene zu führen, wenn wiederholt gegen die Netiquette verstoßen wird.
- f) Wir äußern keine persönlichen Meinungen!

6.8 Antwortzeiten:

Die Antwortzeiten sollten innerhalb eines Arbeitstages liegen (Mo-Fr.).

6.9 Löschen von Inhalten

Grundsätzlich werden Beiträge von Nutzerinnen und Nutzern **nicht** gelöscht. **Ausnahmen:**

- a) Wenn diese strafrechtlich relevant sind oder gegen allgemein gültige Verhaltensnormen verstoßen.
- b) Wenn es sich um rechts- bzw. sittenwidrige Inhalte handelt, die zur Volksverhetzung aufrufen, Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, pornografisch sind oder die Persönlichkeitsrechte Einzelner verletzen.
- c) Wenn die Bestimmungen des Jugendmedienschutzes verletzt werden.
- d) Bei wiederholten Verstößen gegen die Netiquette können auch solche Beiträge gelöscht werden.

7. Umgang mit Kritik / Krise (Shitstorm)

- a) Sachliche Kritik ist ausdrücklich erwünscht und wird von uns begrüßt.
- b) Als kritisch betrachten wir Inhalte, die von Nutzerinnen und Nutzern eingebracht werden und unsachlich oder unwahr sind oder eine beleidigende Form haben.
- c) Bei Verdacht auf strafrechtlich relevante Inhalte (Beleidigung, Volksverhetzung, Bedrohung etc.) müssen wir eine Prüfung von rechtlichen Schritten einleiten und eine Meldung an die zuständigen Stellen machen.
- d) Bei emotionalen Postings und Formulierungen, die unterhalb der o.g. Grenzen liegen, arbeiten wir darauf hin, im Dialog Sachlichkeit herzustellen.
- e) Auch bei Reaktionen auf kritische Postings bleiben wir stets sachlich und nehmen unsere/n Gesprächspartner/in immer ernst.
- f) Gerade bei kritischen Postings stellen wir eine möglichst zügige Reaktion sicher.
- g) Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in ihrer Frei- oder Dienstzeit auf kritische Postings aufmerksam werden, werden darum gebeten, diese zeitnah unter **socialmedia@giessen.de** zu melden.
- h) Ein Krisenfall ist zu konstatieren, wenn städtisches Vorgehen oder Personen massiv in Volumen und Tonalität angegriffen werden (Shitstorm). In diesem Fall ist ein Notfall-Team zu bilden (Fachkraft, Amtsleitung, Pressestelle und Social Media Manager/in).
- i) Im Team ist zu entscheiden, ob ein Krisenfall vorliegt. Die Situation ist zu erörtern und ggf. ein Vorgehen zu vereinbaren.
- j) Reaktionen erfolgen hier in Form einer Stellungnahme, auf welche dann in der Diskussion verwiesen wird. Abweichungen von den Inhalten der Stellungnahme sind nicht vorgesehen, stattdessen kann diese angepasst werden.

8. Berufliche und private Nutzung

Viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung nutzen privat Soziale Medien. Die folgenden Regelungen sollen helfen, Unsicherheiten in Bezug auf die Nutzung im Rahmen der Arbeitszeit aufzulösen.

Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter trägt sowohl im privaten Bereich, als auch im Kontext der Arbeit bei der Stadtverwaltung Gießen die volle Verantwortung für das eigene Handeln im Social Web.

- a) Grundsätzlich ist die Nutzung Sozialer Medien während der Arbeitszeit nur zu dienstlichen Zwecken gestattet. Um offizielle Postings abzusetzen, bedarf es einer Regelung durch die Dienststelle (siehe Freigabe). Dafür ist ausschließlich der offizielle Account zu nutzen.
- b) Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen mit ihren privaten Accounts keine Inhalte posten, die den Interessen der Universitätsstadt Gießen entgegenlaufen. Das heißt, dass jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter für ihre/seine Äußerungen im Web eigenverantwortlich ist. Daher sollten diese sorgfältig abgewogen sein, denn einmal veröffentlicht sind Äußerungen nahezu nicht mehr löscherbar. Externe Kritik kann negative Folgen für die Stadtverwaltung Gießen haben und somit wirtschaftlichen Schaden, auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, bedeuten.
- c) Sofern regelmäßig Aufgaben im Social Web (z.B. Recherche oder personalisierter Dialog) durchgeführt werden, soll hierzu ein dienstlicher Account angelegt werden.
- d) Beim Anlegen dienstlicher Accounts ist die Unterstützung der/des Social Media Verantwortlichen einzuholen.
- e) Das Anlegen von Social-Media-Profilen oder Fanseiten und deren Inhalte sind von der Leitung der Dienststelle schriftlich zu genehmigen.
- f) Bei der Anmeldung sollen keine personenbezogenen E-Mail-Adressen verwendet werden, sondern die entsprechenden Aliase (z.B. jugendamt@giessen.de).
- g) Wenn die Anmeldung personenbezogene Daten über den Dienstort hinaus erfordert (z.B. Geschlecht/Geburtsdatum), ist die Einwilligung der beauftragten Mitarbeiterin oder des beauftragten Mitarbeiters einzuholen.
- h) Städtische Social Media Accounts müssen stets aktuell gehalten und auf ihre Inhalte überprüft werden. Veralterte und nicht gepflegte Auftritte schaden dem Image der Stadtverwaltung Gießen.
- i) Postings auf offiziellen Seiten der Stadtverwaltung Gießen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit privaten Accounts und ohne dienstlichen Auftrag sollten nur dann erfolgen, wenn klar erkennbar ist, dass es sich um eine rein private Äußerung handelt. Für eine entsprechende Kenntlichmachung ist die/der Mitarbeiter/in selbst verantwortlich. Dies kann zum Beispiel geschehen, indem dem Posting eine Signatur beigefügt wird („hierbei handelt es sich ausdrücklich um meine rein private Meinung“).
- j) Wenn in den Profilinformatoren privater Accounts der Arbeitgeber Stadtverwaltung Gießen erkennbar ist oder die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter leicht mit einer offiziellen Funktion bei der Stadtverwaltung Gießen in Verbindung gebracht werden

- kann (z.B. weil der Name und die Position öffentlich bekannt ist), wird empfohlen, einen Hinweis hinzuzufügen, dass dieses Profil einer rein privaten Nutzung dient.
- k) Bei der Nutzung von Social Media Angeboten sind die allgemeinen beamten- und arbeitsrechtlichen Grundsätze zu beachten.

9. Ansprechpartner/in / Verantwortlichkeiten

9.1 Die/Der Social Media Manager/in

- a) Die/Der Social Media Manager hat die Aufgabe, Diskussionen zu beobachten und die Betreuerinnen und Betreuer der Accounts in den Ämtern zu unterstützen und zu beraten.
- b) Die/Der Social Media Manager plant und postet die Inhalte für Social Media Accounts der Stadtverwaltung Gießen (nicht die Accounts der Ämter).
- c) Die/Der Social Media Manager/in koordiniert die Social Media Aktivitäten der Stadtverwaltung Gießen.
- d) Monitoring der relevanten Social Media Plattformen
- e) Generieren eigener Inhalte
- f) Themenrecherche
- g) Analyse der Social Media Aktivitäten
- h) Kommunikation mit den Nutzerinnen und Nutzern der Social Media Plattformen

9.2 Das Social Media Team

Das Social Media Team besteht aus:

- a) der Leitung der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
- b) den Leiterinnen und Leitern (oder Beauftragten) von Ämtern, die eigene Social Media Präsenzen betreiben oder zukünftig betreiben wollen
- c) dem/der Social Media Manager/in der Stadtverwaltung Gießen
- d) den operativen Social Media Verantwortlichen der Ämter

9.3 Social Media Verantwortliche in den Ämtern

- a) Die Verantwortung für die Social Media Accounts der Ämter sowie deren operative Betreuung trägt grundsätzlich die Dienststelle.
- b) Bei einer operativen Betreuung der Accounts durch geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des jeweiligen Amtes gelten die internen Freigaberichtlinien der Dienststelle.

Autoren: Social Media Team der Stadtverwaltung Gießen in Zusammenarbeit mit Jan Schirmund (Deutsches Medieninstitut GmbH)