



Richtlinien für die Nutzung von Social Media in der Kinder-Jugendarbeit der Stadt Übach-Palenberg

Inhalt

1.0 Einleitung.....	2
1.1 Unsere Anforderungen an Social Media Richtlinien	2
1.2 Plattformen.....	2
1.3 Aktuelle Möglichkeiten für die digitale Öffentlichkeitsarbeit bei der Stadt Übach-Palenberg:.....	2
1.4 Warum möchten wir als Kinder- und Jugendarbeiter der Stadt Übach-Palenberg Social Media nutzen?.....	2
1.5 Als Kinder- und Jugendarbeiter verfolgen wir mit der Nutzung von Social Media folgende Ziele:.....	3
1.6 Grundsätze der Social Media Kommunikation der Kinder- und Jugendarbeit Übach-Palenberg:.....	4
1.7 Netiquette:	5
2.0 Interne Grundregeln für die Nutzung von Social Media der Seiten der Kinder- und Jugendarbeit Übach-Palenberg.....	6
2.1 Inhalte, die nicht gepostet werden dürfen	7
2.2 Dialog	8
2.3 Antwortzeiten	9
2.4. Marctork:.....	9
2.5 Löschen von Inhalten	10
2.6 Umgang mit Kritik / Krise (Shitstorm).....	10
2.6.1 Verhaltensregeln im Falle eines Shitstorms	11
3.0 Redaktion/Freigabe und Ansprechpartner/in / Verantwortlichkeiten.....	12
4.0 Impressum, Nutzungsbedingungen	13
5.0 Rechtliches.....	13
5.1 Amtsgeheimnis und Datenschutz	13

1.0 Einleitung

1.1 Unsere Anforderungen an Social Media Richtlinien

Die Social Media Richtlinien für die Kinder- und Jugendarbeit Übach-Palenberg sollen allen mitwirkenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als Verhaltensleitfaden für den Umgang mit Social Media dienen. Wir haben uns daher um eine einfache und nachvollziehbare Formulierung bemüht.

1.2 Plattformen

Als Kinder- und Jugendarbeiter der Stadt Übach-Palenberg möchten wir zunächst auf den Netzwerken Facebook und Instagram starten.

Definition:

Unter Social Media - oder Soziale Medien - versteht man Internetseiten und -plattformen, die darauf ausgelegt sind, soziale Interaktion und Kommunikation zwischen Kindern, Jugendlichen, Eltern und den Mitarbeitern der Kinder- und Jugendarbeit zu ermöglichen. Die bekanntesten Plattformen sind Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, Pinterest, WhatsApp.

1.3 Aktuelle Möglichkeiten für die digitale Öffentlichkeitsarbeit bei der Stadt Übach-Palenberg:

Städtische Homepage: <https://www.uebach-palenberg.de/>

1.4 Warum möchten wir als Kinder- und Jugendarbeiter der Stadt Übach-Palenberg Social Media nutzen?

Viele Kinder, Jugendliche und Eltern nutzen bereits Social Media. Insbesondere Facebook hat bei den Eltern bzw. bei Menschen zwischen 18 und 65+ Jahren eine hohe Verbreitung und wird aktiv genutzt. Für viele Menschen sind die Sozialen Medien ein wichtiges Informations- und Kommunikationsinstrument geworden, um sich über verschiedene Themen auszutauschen und über Angebote zu informieren. Viele Institutionen, Vereine, Unternehmen, Verbände, Kultureinrichtungen und andere Institutionen in und um Übach-Palenberg haben bereits eine Präsenz bei Facebook, Instagram und anderen Social Media Formaten. Für den Austausch und die Vernetzung mit anderen Vereinen und Verbänden, welche sich für die Kinder- und Jugendarbeit einsetzen, ist der Aufbau einer eigenen Facebook und Instagram Präsenz erforderlich. Darüber hinaus haben wir als Kinder und Jugendarbeiter der Stadt Übach-Palenberg den gesetzlichen Auftrag, unsere Angebote an den „jeweiligen besonderen sozialen und kulturellen Bedürfnissen und Eigenarten junger Menschen und ihrer Familien auszurichten (§9Nr.2 SGBVIII).¹

¹ „die wachsende Fähigkeit und das wachsende Bedürfnis des Kindes oder des Jugendlichen zu selbständigem, verantwortungsbewusstem Handeln sowie die jeweiligen besonderen sozialen und kulturellen Bedürfnisse und Eigenarten junger Menschen und ihrer Familien zu berücksichtigen,“ (§9Nr.2 SGBVIII)

Es gibt derzeit wohl kein anderes Medium, in dem sich die aktuellen Inhalte der Jugendkultur umfassender abbilden als die sozialen Netzwerke im Internet (Social Media).

So bezeichnet man die aktuelle Generation der Jugendlichen auch oft als sogenannte „digital natives“ (wörtlich: *digitale Eingeborene*).

Um unsere Angebote also entsprechend anzupassen, ist es unabdingbar, den sozialen Lebensraum auch im Internet mit den Kindern und Jugendlichen zu teilen. Die Tatsache, dass Kinder und Jugendliche im Internet selbständig agieren, kommt hierbei unserem Auftrag zudem noch entgegen, da hier Kinder und Jugendliche direkt angesprochen werden, und es keiner „Angebotspalette“ bedarf, von der die Eltern für ihre Kinder auswählen.

1.5 Als Kinder- und Jugendarbeiter verfolgen wir mit der Nutzung von Social Media folgende Ziele:

- a) Darstellung der Kinder- und Jugendarbeit in Übach-Palenberg
 - Jugendzentrum im Mehrgenerationenhaus
 - Mobile Jugendarbeit
- b) Gründung von orts und anlassbezogenen Gruppen/ Schaffung einer eigenen Community
- c) Kontakte mit Jugendlichen knüpfen und halten
- d) Bekanntgabe von Terminen, Öffnungszeiten, Angeboten
- e) Transparenz erhöhen

Wir möchten die Transparenz für alle Kinder und Jugendlichen, aber auch für die Bürgerinnen und Bürger weiter erhöhen. Die Sozialen Medien sehen wir als einen weiteren wichtigen Kanal, um möglichst viele auf ihren bevorzugten Wegen zu erreichen. Der Auftritt der Kinder- und Jugendarbeit soll daher die Erwartungen der Kinder, Jugendlichen und Eltern auf bevorzugten Kommunikationskanäle besser erfüllen. Hierbei handeln wir völlig bedürfnisorientiert und versuchen die Nutzer dort abzuholen, wo sie sich digital aufhalten.

- f) Attraktivität, Bürgerorientierung und Identifikation verbessern

Wir möchten die Attraktivität der Kinder- und Jugendarbeit im Stadtgebiet steigern. Durch den Dialog im Netz soll noch besser auf die Bedürfnisse eingegangen werden und die Angebote der mobilen Jugendarbeit und des Jugendzentrums der Stadt Übach-Palenberg weiter gestreut werden.
- g) Fragen und Anregungen der Kinder und Jugendlichen aufnehmen

Unser Ziel ist, auf Fragen und Anregungen auch im Social Web schneller zu reagieren.
- h) Bekanntheit städtischer Kinder- und Jugendangebote steigern

Wir möchten die Kinder- und Jugendarbeit und die damit verbundenen Vorteile und Teilhabechancen für Kinder, Jugendliche und Eltern bekannter machen. Die Sozialen Medien sind dafür, nach unserer Überzeugung, ein wichtiger Kommunikationskanal.

i) Inhalte besser verbreiten

Wir möchten Social Media nutzen, um Inhalte direkt an die Kinder, Jugendlichen und Eltern verbreiten und die Potentiale der Sozialen Medien nutzen und Inhalte viral verbreiten zu können. Die Nutzung ermöglicht es, im spontanen Austausch mit den Kindern und Jugendlichen zu sein. Durch die Arbeit in der offenen Kinder- und Jugendarbeit wird ein hohes Maß an Flexibilität bei Angeboten und Ausgestaltungen vorausgesetzt. Die Arbeit muss immer an den Bedürfnissen und Wünschen der Kinder- und Jugendlichen orientiert sein, so dass spontane Aktionen und Angebote durch die Nutzung von Social Media trotzdem beworben werden können. Dies erhöht die Teilhabechancen der Kinder und Jugendlichen.

j) In die Diskussion mit den Kinder- und Jugendlichen einbringen

Wir möchten uns auch initiativ in die Diskussion mit Kindern bzw. eher Jugendlichen und Eltern einbringen. Da diese Diskussionen auch im Social Web stattfinden, ist eine offizielle Präsenz im Social Web unerlässlich. Nur so kann adäquat auf Fragen, Anregungen und Kritik eingegangen werden, welche dann auch in der praktischen Arbeit umgesetzt werden kann.

k) Gesetzliche Auftrag einhalten

1.6 Grundsätze der Social Media Kommunikation der Kinder- und Jugendarbeit Übach-Palenberg:

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 im Netz genauso ein Vorbild für Kinder und Jugendliche wie in Präsenz.

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 (Direktnachricht, E-Mail, Post) ausweichen, soweit diese nicht im Interessenkonflikt mit Anderen steht.

c) Wir sind authentisch:

Als MitarbeiterInnen der Kinder- und Jugendarbeit Übach-Palenberg verstehen wir uns als Teil der Stadtverwaltung, der einerseits offiziell und repräsentativ ist. Andererseits sind wir Verantwortliche für die Ausübung von Kinder- und Jugendarbeit im Stadtgebiet.

Daraus resultiert:

1. 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.
2. 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 zu verletzen.
3. Wir sehen Kinder, Jugendliche und Eltern als gleichberechtigte Partner im Dialog. Wir kommunizieren stets auf Augenhöhe. Wir achten daher in unseren Formulierungen darauf, immer wertschätzend und partnerschaftlich zu sein.
4. Wir achten darauf, dass sowohl die Postings als auch der Dialog mit der Zielgruppe 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.
5. Wir legen Wert auf eine qualitativ hochwertige Kommunikation. Unsere Inhalte sollen daher stets einen Mehrwert bieten. Ein Posting ist niemals Selbstzweck, sondern ist stets auf die Bedürfnisse der Zielgruppe ausgerichtet.
6. Wir öffnen uns für Kritik und nehmen sie ernst. Als Pädagogen sind wir auch mit kritischen Standpunkten und Meinungen konfrontiert. Dieser Kritik stellen wir uns auch im Social Web. Wir nehmen sachliche Kritik der Kinder, Jugendlichen und Eltern 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, wie sie/er unter den oben genannten Gesichtspunkten reagiert. Ein vorheriger Austausch mit den pädagogischen Kollegen, der Pressestelle oder der Firma „Marctorke“ ist möglich.

1.7 Netiquette:

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

- a. Wir sind stets höflich und respektvoll.
- b. Wir wählen bei allen Äußerungen eine Ansprache und Formulierung, wie wir sie auch im professionellen höflichen Umgang mit fremden Menschen pflegen würden.
- c. Wir behandeln alle Menschen stets mit Wertschätzung.

- d. Wir sehen immer im Gesprächspartner den Menschen und respektieren ihn und dessen Persönlichkeit.
- e. Beleidigende, herabwürdigende, parteiische, rassistische und/oder diskriminierende Äußerungen sind untersagt.
- f. Beiträge, die gegen die Netiquette verstoßen, können von unserer Pinnwand entfernt werden.
 - i. Gerade bei Kindern und Jugendlichen muss der Versuch unternommen werde, dieses Verhalten im Privat Chat (1zu1) oder beim nächsten persönlichen Kontakt zu besprechen. (Lernraum für Kinder und Jugendliche)
- g. Die Kinder- und Jugendarbeit basiert auch im Web auf Freiwilligkeit, Vertraulichkeit und Akzeptanz

2.0 Interne Grundregeln für die Nutzung von Social Media der Seiten der Kinder- und Jugendarbeit Übach-Palenberg

Posten von Inhalten

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

Zu diesen Inhalten gehören beispielsweise:

a) Angebot

- der mobilen Jugendarbeit
- des Jugendzentrums im Mehrgenerationenhaus
- auf dem Abenteuerspielplatz
- des Spielmobils

b) Veranstaltungen

- Ferienspiele
- Fit in Deutsch
- Kulturrucksack
- Nacht der Jugendkultur
- Kino, Konzerte, Vorträge
- Disco, Feten (Karneval, Halloween etc.)
- und Vergleichbares

c) Aktionen

- Live Streams
- Zoom-Konferenz
- Digitale Angebote zur Partizipation/Teilhabe
- Bedürfnisabfrage für Angebote

Zu beachten beim Erstellen von Beiträgen sind folgende Punkte:

- Beiträge: Inhalte, die über einen längeren Zeitraum nicht verändert werden, eignen sich am besten für die städtische Webseite. Tagesaktuelle, zeitnahe Inhalte oder Gegenstände und Mittel der direkten dynamischen Kommunikation eignen sich hingegen am besten für die sozialen Medien.
- Aufmerksamkeit:
 - Bewegtbilder werden Nutzer/innen in den Storys bevorzugt angezeigt, eine visuelle Gestaltung kann sich demnach positiv auswirken. Außerdem erhöht diese die Aufmerksamkeit.
 - Eigene Inhalte erhalten bei Facebook höhere Aufmerksamkeit als geteilte Inhalte, z.B. erhalten selbst eingestellte Videos höhere Interaktionsraten als geteilte YouTube Videos.
- Beschreibung: Ein Post sollte im Regelfall verständlich und kurz sein (1-2 Sätze sind empfehlenswert), daher sollte auf lange Erklärungen sollte verzichtet werden.
- Video: Bei einem Video muss ein ordentliches Vorschaubild generiert werden.
- Hashtags: Um höhere Aufmerksamkeit zu erzielen, ist es sinnvoll einmalige Kampagnen-Hashtags zu definieren bzw. bekannte Hashtags zu setzen.
- Links: Auf Links in Textform sollte in einem Post möglichst verzichtet werden. Bei Facebook beispielsweise gibt es die Funktion, dass bei Eingabe eines Links beim Verfassen eines Posts ein Bild angezeigt wird, welches mit Klick direkt auf die Webseite führt. So verzichtet man auf den Link als Textform, Nutzer/innen erreichen die gewünschte Webseite aber trotzdem. Aber auch hier bitte Bildrechte beachten.
- Gerade, weil Inhalte besonders einfach geteilt werden können, sollte bei jedem Post bedacht werden, ob dieser ggf. negative Folgen haben könnte.

2.1 Inhalte, die nicht gepostet werden dürfen

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

Richtlinien für die Nutzung von Social Media in der Kinder-Jugendarbeit der Stadt Übach-Palenberg.
Betrifft die Arbeit mit der Zielgruppe von 6-27 Jahren sowie die damit verbundene Elternarbeit.

a) Beiträge mit diskriminierendem Inhalt (z.B.: Fremdenfeindlichkeit, Rassismus, Sexismus, Pornographie etc.)

b) Beiträge, die dem Ansehen der Stadt Übach-Palenberg 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 Richtlinien der Stadtverwaltung Übach-Palenberg 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.

2.2 Dialog

Soziale Medien sind vor allem auch eine Form des Dialogs. Über die Kommentarfunktionen und die Möglichkeit, Beiträge auf dem Profil der Kinder- und Jugendarbeit Übach-Palenberg Seite zu posten, findet ein direkter und öffentlicher Dialog zwischen der Zielgruppe und den pädagogischen Mitarbeitern statt. Menschen stellen Fragen, bringen Anregungen ein oder

Richtlinien für die Nutzung von Social Media in der Kinder-Jugendarbeit der Stadt Übach-Palenberg. Betrifft die Arbeit mit der Zielgruppe von 6-27 Jahren sowie die damit verbundene Elternarbeit.

diskutieren zu verschiedenen Themen. Diesen Dialog möchten wir fördern und uns in darin einbringen. Im Austausch mit der Zielgruppe achten wir auf stets auf folgende Punkte:

- a) Einhaltung der Netiquette
- b) Einfache, gendergerechte Sprache
- c) Wertschätzung der Bürger/innen durch Verwendung der Sie-Form (Ausnahmen können kontextbezogen gemacht werden z.B. bei der direkten Ansprache von Kindern und 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 Kinder- und Jugendarbeit Übach-Palenberg oder bei anderen Profilen von anderen Akteuren) bringt sich die pädagogischen Mitarbeiter mit dem offiziellen Account nur ein, um falsche Sachverhalte oder Darstellungen faktisch richtigzustellen (Spielraum) oder um die Diskussion auf eine sachliche Ebene zu führen, wenn wiederholt gegen die Netiquette verstoßen wird.
- f) Die offiziellen Seiten werden immer professionell und unparteiisch gepflegt.
- g) Alle Postings werden mit „Das Team der Kinder- & Jugendarbeit Ü-P“ beendet.

2.3 Antwortzeiten

Social Media lebt von kurzen Wartezeiten und einer schnellen Rückmeldung bei Fragen und Anregungen. Die Antwortzeiten sollten innerhalb von 24 Stunden liegen. Im Feierabend und an den Wochenenden übernimmt die Firma Marctorke die Aufsicht.

2.4. Marctorke

Als Firma steht Marctorke den pädagogischen Mitarbeitern bei der Ausgestaltung, dem Einpflegen von Inhalten und bei Fragen zur Seite und ist auch in der Lage, Dialoge zu moderieren.

2.5 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.

2.6 Umgang mit Kritik / Krise (Shitstorm)

- a) Sachliche Kritik ist ausdrücklich erwünscht, wird von uns begrüßt und ernstgenommen.
- 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) Wir vertreten die Rechte von Kindern und Jugendlichen und agieren hierbei parteiisch.
- e) Bei emotionalen Postings und Formulierungen, die unterhalb der o.g. Grenzen liegen, arbeiten wir darauf hin, im Dialog Sachlichkeit herzustellen. Im privaten Chat 1zu1 oder im persönlichen Kontakt wird damit pädagogisch gearbeitet.
- f) Auch bei Reaktionen auf kritische Postings bleiben wir stets sachlich und nehmen unsere/n Gesprächspartner/in immer ernst.
- g) Gerade bei kritischen Postings stellen wir eine möglichst zügige Reaktion sicher.
- h) Außerhalb der Dienstzeiten werden kritische Postings von der Firma Marctorke bearbeitet.
- i) Wir danken stets höflich für Feedback, bleiben sachlich. Auch wenn Nutzende unangebracht reagiert haben, fallen wir nicht auf das gleiche Niveau herab, denn wir repräsentieren die Stadt Übach-Palenberg stets auf einem angemessenen Niveau.
- j) Wenn Verbesserungen möglich sind, werden konkrete Hinweise angekündigt. Wichtig ist dabei allerdings, dass diese eingehalten werden. Wir machen keine Versprechungen, die nicht eingehalten werden können – auch nicht als Lösung, um eine Situation zu besänftigen.

2.6.1 Verhaltensregeln im Falle eines Shitstorms

Ein Shitstorm – die unkontrollierte Online-Verbreitung negativer Kritik gegen ein Unternehmen etc. – kann ganz plötzlich auf mehreren Wegen entstehen. Entweder das Unternehmen hat einen schweren Fehler begangen oder es hat mit Kommentaren oder einer Aussage oder sogar durch einen Beitrag Unmut auf sich gezogen. Jede kleine öffentliche Diskussion kann in einem unkontrollierbaren Shitstorm enden, daher heißt es vorbereitet sein:

2.6.1.1 *Wir reagieren so schnell wie möglich, aber besonnen*

Ein Shitstorm entwickelt sich rasant schnell. Daher ist es umso wichtiger, dass wir so schnell wie möglich reagieren, um Schlimmeres zu umgehen. Je schneller wir reagieren, desto weniger Gerüchte und hitzige Diskussionen können sich entwickeln.

2.6.1.2 *Wir lassen uns auf keinen Fall reizen*

Ob die Kritik gerechtfertigt ist oder nicht, wir lassen uns nicht auf hitzige Diskussionen ein. Wir bleiben ruhig und klar. Diskutiert man mit, kann es schnell noch schlimmere Auswirkungen nach sich ziehen.

2.6.1.3 *Wir antworten authentisch*

Im ersten Schritt gehen wir auf die Kritik der Nutzenden ein. Bringen Verständnis auf, indem wir das Problem konkret ansprechen. Wir verzichten in diesem Fall auf eine förmliche Anrede und Floskeln. Wir stellen klar, welche Lösungsansätze wir erarbeitet haben. Wir geben den Bürgerinnen und Bürgern nicht die Schuld.

2.6.1.4 *Wir löschen keine Beiträge der Nutzenden*

Auch wenn es zu viel wird und wir mit der Sache überfordert sind, löschen wir keinesfalls Beiträge oder Kommentare. Wir löschen nur im Extremfall wie z.B. bei Beleidigungen, ansonsten werden die Frustrierten noch verärgerter und lassen den Frust ggf. auf anderen Plattformen ab.

2.6.1.5 *Wir schaffen Raum für Kritik*

Wir setzen das Profil nicht auf offline oder ignorieren die Beiträge. Es stoppt den Shitstorm nicht, wenn man versucht, ihm den Raum zu nehmen. Schließt man so einen Raum, entladen sie sich woanders, ohne dass man sie dann noch erreichen kann.

2.6.1.6 *Wir entschuldigen uns für echte Fehler aufrichtig*

Wenn die Schuld bei uns oder der Stadtverwaltung liegt, entschuldigen wir uns aufrichtig für die Situation, den Fehler oder das Missverständnis. Einen offensichtlichen Fehler zu leugnen oder zu rationalisieren, ist inkompetent und vergrößert den Imageschaden.

2.6.1.7 Wir behalten die Positionierung

Gerade in solchen Situationen dürfen wir uns nicht anders verhalten als sonst. Wir antworten keinesfalls mit Floskeln. Bleiben bei einem Standpunkt und wechseln ihn nicht ständig und behalten die Kommunikation bei.

3.0 Redaktion/Freigabe und Ansprechpartner/in / Verantwortlichkeiten

Die Verantwortung für die Nutzung Sozialer Medien für die Seiten Kinder- und Jugendarbeit Übach-Palenberg tragen jeweils die pädagogischen Mitarbeiter.

Welche Daten, Informationen, Meinungen und Medien im Rahmen der dienstlichen Kommunikation mittels sozialer Medien veröffentlicht werden können, orientiert sich an den oben genannten Richtlinien.

Verantwortlichkeiten (wer darf posten):

Offizielle Inhalte werden ausschließlich über den jeweiligen offiziellen Nutzer-Account der Kinder- und Jugendarbeit Übach-Palenberg Seiten gepostet. Diese Accounts werden verantwortlich von den pädagogischen Mitarbeitern der Kinder- und Jugendarbeit betreut.

Eine Schulung der entsprechenden pädagogischen MitarbeiterInnen ist vor dem ersten Einsatz obligatorisch und könnte z.B. von *Christiane Germann* unter www.amtzweinull.de beantragt werden.

Die Verantwortlichkeit für die Inhalte auf den Social Media Seiten der Kinder- und Jugendarbeit Übach-Palenberg liegt bei den pädagogischen Mitarbeitern der Stadt Übach-Palenberg. Bei Fragen und bei Krisensituationen (Shitstorm) ist der Dialog mit den Kollegen, sowie der Pressestelle oder der Firma Marctorke angedacht.

Ein regelmäßiger Austausch mit der Pressestelle ist wünschenswert. Ein Gesprächskreis über die digitale Kinder- und Jugendarbeit sollte halbjährlich mit der Pressestelle der Stadt Übach-Palenberg erfolgen.

4.0 Impressum, Nutzungsbedingungen

Bei der Seitenerstellung innerhalb der sozialen Medien müssen einige Punkte beachtet werden:

- Impressum der Stadt Übach-Palenberg im Infoteil
- Nutzungsbedingungen und die Datenrichtlinien der Plattform im Infoteil
- Datenschutzerklärung der städtischen Seite
- Verhaltensregeln (Netiquette)

Bei Instagram kann ein Link zum Impressum im Webseiten-Feld, im Biografie-Feld oder als Story-Highlight hinterlegt werden.

5.0 Rechtliches

Es werden keine Daten gestohlen, als eigene ausgegeben und veröffentlicht. Wir beachten daher stets geltende Rechte wie das Urheberrecht, das Markenrecht und das Persönlichkeitsrecht. Im Falle einer Referenz benennen wir grundsätzlich den Urheber und erstellen ggf. einen Link zur Originalquelle bzw. nutzen lediglich Inhalte, die zur freien Verfügung stehen, aber selbst dann müssen wir prüfen, mit welchen Angaben diese Inhalte zu versehen sind. Es ist beliebt, aber oft rechtswidrig, Inhalte wie Bilder, Videos und Musik in den sozialen Medien einzubinden. Wir achten zudem darauf, dass keine Marken, Logos oder Ähnliches auf einem Bild zu sehen sind.

Wie die Hinweise auf der Website des Bundesinnenministeriums zeigen, soll das Kunsturhebergesetz durch die DSGVO nicht abgelöst werden, sondern es soll sich in das System der DSGVO als deutsche Anpassungsgesetzgebung einfügen. Entsprechend gilt auch der § 22 Kunsturhebergesetz unverändert fort, demzufolge Bilder von Personen auch ohne deren Einwilligung aufgenommen und verbreitet werden dürfen, wenn die Personen nur Beiwerk des Fotos sind oder die Fotos auf Versammlungen, Aufzügen oder dergleichen aufgenommen wurden.

5.1 Amtsgeheimnis und Datenschutz

Wir geben lediglich Informationen bzw. Daten preis, bei denen wir zur Veröffentlichung berechtigt sind. Wie in allen Arbeitsverträgen bereits geklärt, ist es im Allgemeinen verboten, dienstliche Daten zu kommunizieren, sie im Web zu veröffentlichen oder auf fremden Servern abzulegen.