

INTERN

Social Media Guidelines

September 2014 - BA Zentrale

Social Media Guidelines

Leitfaden für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
der BA zum Umgang mit Social Media



Die Nutzung von sozialen Medien („Social Media“) ist aus unserem Alltag kaum noch wegzudenken. Sie beeinflussen nicht nur unsere private Kommunikation mit Freunden und Familie, auch unser beruflicher Alltag wird immer stärker von den neuen digitalen Kommunikationskanälen geprägt. Zugleich kommt es zunehmend zu einer Überlagerung von privater und beruflicher Kommunikation.

Unter Social Media versteht man digitale Medien und Technologien, die es Menschen ermöglichen, über soziale Netzwerke und Netzgemeinschaften Informationen untereinander auszutauschen und mediale Inhalte (z.B. Fotos, Videos, Dokumente) einzeln oder in Gemeinschaft zu erstellen. Zu den derzeit bekanntesten Social Media Plattformen gehören Facebook, YouTube und Twitter. Aber auch berufliche Netzwerke wie Xing oder LinkedIn sowie Foren, Chats und Blogs sind „soziale Medien“.

Im Kontext der Strategie „BA 2020“ bieten Social Media Plattformen vielfältige neue Möglichkeiten, um unserem Anspruch: „Wir begegnen unseren Kundinnen und Kunden dort, wo sie sind“ gerecht zu werden. Mit dem Ausbau unserer Onlineangebote über Social Media wollen wir

- Kundinnen und Kunden gezielter und umfangreicher informieren,
- Dienstleistungen serviceorientierter ausbauen und
- Prozesse effizienter und effektiver gestalten.

Zugleich bergen Social Media Plattformen aber auch Risiken, die Sie erkennen, einschätzen und bei denen Sie die richtige Entscheidung treffen müssen. So ist z.B. zu klären und festzulegen,

- was Sie auf Social Media Plattformen schreiben dürfen und wie Sie es formulieren bzw. welche Inhalte rechtswidrig sein können,
- wie Sie mit Ihren persönlichen und geschäftlichen Informationen sorgsam umgehen und
- wie Ihre persönliche Meinung von offiziellen Statements abzugrenzen ist.

Das Nichtbeachten dieser grundlegenden Spielregeln kann ernste Konsequenzen haben, vor denen wir Sie schützen möchten. Unwissenheit ist meist die häufigste Quelle von Rechtsverstößen im Bereich des Onlinerechts.

Aus diesem Grund stellt Ihnen die Bundesagentur für Arbeit diesen Leitfaden zum Umgang mit Sozialen Medien zur Verfügung. Er soll Sie darin unterstützen, einen verantwortungsvollen Umgang mit Social Media – für Sie persönlich und als Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter der Bundesagentur für Arbeit – zu pflegen und die „Spielregeln“ auf den Social Media Plattformen zu verstehen. Darüber hinaus wird auch auf den rechtlichen Rahmen verwiesen.

Die folgenden Hinweise gelten für den dienstlichen Einsatz und als Empfehlung für den privaten Gebrauch, sowie für die Nutzung interner und externer Social Media Plattformen. Die dienstrechtlichen und arbeitsvertraglichen Pflichten (z.B. §§ 60 ff. BBG, §.3 TV-BA) bleiben hiervon unberührt. Auch die Regelungen der Dienstvereinbarung über die Nutzung von Einrichtungen der Informations- und Kommunikationstechnik in der BA (DV IKT) sind zu beachten.

Besondere Verhaltensregeln für einzelne Netzwerke oder Social Media Plattformen, die im dienstlichen Kontext eingeführt werden, werden in den dafür erforderlichen speziellen Handbüchern beschrieben.

Achten Sie das geltende Recht

Machen Sie sich bewusst, dass Sie mit der Nutzung von sozialen Netzwerken keinen rechtsfreien Raum betreten. Bestehende Gesetze gelten auch und gerade im Web. Veröffentlichen Sie keine diskriminierenden, verleumderischen, beleidigenden oder anderweitig rechtswidrigen Inhalte. Bedenken Sie, dass der Besitz und das Verbreiten bestimmter Inhalte strafbar sind und neben strafrechtlichen auch dienst- und arbeitsrechtliche Folgen haben können. Stellen Sie keine Inhalte ins Netz, ohne dazu befugt zu sein. Beachten Sie Copyrights und respektieren Sie das allgemeine Persönlichkeitsrecht Dritter, insbesondere das Recht am eigenen Bild. Verwenden Sie ausschließlich frei verfügbare Inhalte und erstellen Sie, im Falle einer Referenz, einen bildlosen Link zur Originalquelle. Schadensersatzansprüche wegen Urheber- oder Persönlichkeitsrechtsverletzungen können Sie und die BA teuer zu stehen kommen.

Wahren Sie das Amtsgeheimnis und den Datenschutz

Geben Sie nur Informationen preis, zu deren Veröffentlichung Sie ausdrücklich berechtigt sind. Auch im Bereich von Social Media sind Sie zur Wahrung von Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen und zur dienstlichen Verschwiegenheit verpflichtet. Als Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter der BA dürfen Sie keine vertraulichen, geschäftspolitischen Informationen und Inhalte der BA weitergeben. Generell ist es nicht gestattet, Kunden- oder Mitarbeiterdaten bzw. sonstige sensible Daten zu kommunizieren, im Web zu veröffentlichen oder auf fremden Servern abzulegen.

Wenn Sie Zweifel haben, welche Informationen Sie weitergeben dürfen, stimmen Sie sich hierzu mit Ihrer Führungskraft ab. Bei Fragen, die erkennbar von Journalistinnen bzw. Journalisten oder anderen Berufsgruppen, die die Öffentlichkeit vertreten an Sie gestellt werden, verweisen Sie immer an die zuständige Pressestelle, gleichgültig ob der Kontakt dienstlich oder privat besteht.

Stellen Sie klar in wessen Namen Sie sprechen

Seien Sie authentisch, d.h. kommunizieren Sie im dienstlichen Kontext mit Ihrem vollen Namen und zeigen Sie Gesicht, um durch Echtheit Vertrauen zu gewinnen. Wenn Sie - nach Abstimmung mit Ihrer Führungskraft - für die BA im Internet aktiv sind und die Interessen der BA vertreten, dann geben Sie sich als Mitarbeiterin oder als Mitarbeiter der BA zu erkennen. Kennzeichnen Sie dies entsprechend, z.B. durch den Hinweistext: „Ich bin für die Bundesagentur für Arbeit im Bereich XY tätig und vertrete die Meinung der BA.“

Wenn Sie in diesem Zusammenhang jedoch Ihre persönliche Meinung vertreten, sagen Sie dies bitte auch. Schreiben Sie daher in der Ich-Form und nicht in der Wir-Form. Zur Klarstellung ist ein entsprechender Hinweistext (Disclaimer) anzufügen, wie z.B.: „Diese Aussagen sind meine persönliche Meinung und stellen nicht notwendigerweise die Positionen oder Strategien der Bundesagentur für Arbeit dar.“

Bewahren Sie Loyalität zur BA

Der Grundsatz der Loyalitätspflicht gegenüber der BA als Arbeitgeberin/Dienstherrin ist stets zu beachten. Bedenken Sie, dass auch bei privater Nutzung sozialer Medien eine Nachricht von einer Empfängerin bzw. einem Empfänger fälschlicherweise als offizielle Meinung der BA gewertet werden kann. Hieraus können der BA erhebliche Schäden entstehen.

Machen Sie mit: Werden Sie aktiv!

Als Mitarbeiterin oder als Mitarbeiter der BA haben Sie selbstverständlich das Recht, sich privat und öffentlich über die BA und zu politischen Themen zu äußern. Beachten Sie dabei immer das Prinzip der parteipolitischen Neutralität. Fachliche Kommentare als professionelle Beteiligung durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der BA sind durchaus erwünscht. Seien Sie sich dabei aber stets bewusst, dass Sie für Ihre persönliche Meinungsäußerung selbst verantwortlich sind. Kommunizieren Sie im eigenen Namen und wägen Sie mögliche Reaktionen und Folgen gründlich ab.

Bedenken Sie: Das Internet vergisst nichts

Sie selbst tragen die Verantwortung für alle Ihre Aktivitäten im Internet. Was Sie veröffentlichen kann sich sehr schnell, unkontrollierbar und auf einen nicht mehr eingrenzbaaren Personenkreis verbreiten. Zudem sind die Informationen meist über lange Zeit sichtbar und auffindbar. Auch vermeintlich gelöschte Inhalte können gefunden und verwendet werden. Veröffentlichen Sie daher nichts, was nur ansatzweise in Zukunft negative Auswirkungen für Sie oder die BA haben könnte. Dies gilt nicht nur für öffentlich zugängliche Beiträge, sondern auch für Chats und Beiträge in geschlossenen Social Media Plattformen.

Gehen Sie respektvoll miteinander um

Verhalten Sie sich auch in sozialen Netzwerken so, wie Sie selbst gern behandelt werden möchten. Seien Sie höflich und gelassen, wertschätzend und sachlich. Ein Austausch ist nur wertvoll, wenn alle Beteiligten sich respektvoll begegnen. Vermeiden Sie Provokationen oder Beleidigungen. Beenden Sie den Austausch angemessen, wenn eine Gesprächspartnerin/ ein Gesprächspartner beleidigend wird.

Seien Sie auch im Web ein Profi

Tauschen Sie auch im Web stets Wahrheiten aus. Informationen sind im Internet meist schnell überprüfbar und führen dazu, dass Falschaussagen oder „Weglassungen“ umgehend aufgedeckt werden. Dies schadet Ihrer Glaubwürdigkeit und - unter Umständen - der BA. Schreiben Sie nichts, was Sie Ihrer Vorgesetzten/Ihrem Vorgesetzten, Kollegin/Kollegen oder Kundin/Kunden nicht auch direkt sagen könnten.

Geben Sie eigene Fehler nach Kenntnisnahme zu und berichtigen Sie diese umgehend. Fehlerhafte Aussagen auf Social Media Plattformen können schnell starke negative Reaktionen hervorrufen. Diese können auch wieder besänftigt werden, wenn zeitnah und angemessen reagiert wird. Gleiches gilt für nachträgliche Änderungen. Kennzeichnen Sie diese, so dass sie nachvollziehbar und transparent sind und weitere Missverständnisse vermieden werden.

Achten Sie auf langfristige Qualität

Auf Social Media Plattformen erhalten Sie schnell viel Aufmerksamkeit – positiv wie negativ. Langfristiger und wertvoller Austausch lässt sich nur mit Regelmäßigkeit und mit qualitativ hochwertigen Inhalten erreichen. Beachten Sie bei Ihren Beiträgen Rechtschreib- und Grammatikregeln, Verständlichkeit, gute Umgangsformen und adressatengerechte Kommunikation.

Schützen Sie Ihre Privatsphäre

Social Media Plattformen, wie Facebook, ermöglichen die Festlegung, mit wem welche Inhalte geteilt werden sollen. Die Einstellungen der Standardwerte zum Schutz der Privatsphäre werden von den Betreibern der Social Media Plattformen meist sehr großzügig gehandhabt, so dass Inhalte uneingeschränkt verfügbar sind. Achten Sie daher genau auf das, was Sie freigeben wollen und kontrollieren Sie die Privatsphäre-Einstellungen regelmäßig.