

## **Social Media Guidelines**

Wollen Behörden und Unternehmen aktiv Social Media nutzen, führen sie häufig auch so genannte Social Media Guidelines ein. Dieses Guidelines können ganz unterschiedlich aussehen. Häufig umfassen sie zehn verständlich formulierte Grundregeln, die im Folgenden einmal exemplarisch dargestellt werden sollen.

### **Zehn Regeln für erfolgreiche Kommunikation im Netz**

1. Respektieren Sie die „Marke“ (Wie möchte die Behörde in der Öffentlichkeit wahrgenommen werden? Mit welchen Themen? Was ist ihre Kernbotschaft?) Ihrer Behörde oder Ihres Unternehmens und kommunizieren Sie stets in ihrem Sinne.
2. Halten Sie sich in einer Krise an die offizielle Sprachregelung Ihrer Behörde bzw. Ihres Unternehmens.
3. Kommunizieren Sie verantwortungsvoll und sprechen Sie nur für sich selbst.
4. Kommunizieren Sie authentisch und transparent. Sagen Sie offen, für wen Sie arbeiten und kennzeichnen Sie Ihre Beiträge als Ihre persönliche Meinung, nicht als die der Behörde oder des Unternehmens.
5. Vertrauliche Informationen gehören nicht ins Internet. Internes bleibt intern.
6. Denken Sie daran: Das Netz vergisst nichts. Sie tragen die Verantwortung für alles, das sie veröffentlichen.
7. Schützen Sie deshalb Ihre eigene Privatsphäre sowie die von Familie, Freunden und Bekannten. Achten Sie darauf, was Sie im Internet über sich preisgeben.
8. Beachten Sie geltendes Recht wie Urheber- und Datenschutzrecht. Veröffentlichen Sie nur Texte, Bilder, Videos etc., die von Ihnen selbst stammen.
9. Behandeln Sie andere mit Respekt und reagieren Sie stets sachlich und höflich auf Kritik. Ironie und Sarkasmus sind oft schwer zu verstehen.
10. Social Media machen Spaß. Haben Sie keine Angst davor Fehler zu machen.

Ergänzt werden diese zehn Regeln mitunter durch Informationen zur Social-Media-Strategie, mit rechtlichen Hinweisen oder Anleitungen zur Nutzung von Social Media. So können Social-Media-Guidelines nur eine Seite umfassen, aber auch mehr als einhundert.

Art und Umfang der Guidelines sollten stets gut überlegt und dem Zweck angemessen sein: Um Mitarbeiter an Social Media heranzuführen, eignen sich positiv formulierte Regeln, die sich jeder leicht merken kann. Für Mitarbeiter, die für die Behörde oder das Unternehmen im Social Web kommunizieren, braucht es jedoch ein umfangreicheres Handbuch mit Hintergründen zur Social-Media-Strategie, Anleitungen, definierten Prozessen, rechtlichen Grundlagen etc.