

SOCIAL MEDIA GUIDE LINES

Leitlinien für den Umgang
mit Sozialen Medien



WAS SIND SOZIALE MEDIEN?

Unter Sozialen Medien werden Online-Plattformen zum gegenseitigen Austausch von Meinungen, Eindrücken und Erfahrungen verstanden. Inhalte (Texte, Bilder, Audio, Video) werden (gemeinsam) erstellt, bearbeitet und kommentiert. Soziale Medien sind eine einfache Möglichkeit, Inhalte einer großen Öffentlichkeit zu präsentieren, in den Dialog von Mensch zu Mensch zu treten und eine Beziehung zu ihnen aufzubauen. Soziale Medien wie Facebook, Youtube, Twitter, Instagram oder Whatsapp sind für viele Menschen eine alltägliche Kommunikationsform. Sie ermöglichen neben dem persönlichen Kontakt mit Freunden auch den Dialog mit der Bürgerschaft sowie den Verbänden, Firmen und Organisationen.



reich innerhalb der Sozialen Medien aktiv werden, suchen Sie das Gespräch mit Referat I.4. Dort erhalten Sie Hilfe und Unterstützung, um die Strategie für Ihr Vorhaben optimal auszuarbeiten.

Behalten Sie Vertrauliches für sich!

Geben Sie nur Informationen preis, zu deren Veröffentlichung Sie berechtigt sind. Es ist verboten, interne dienstliche Daten im Web zu veröffentlichen oder auf fremden Servern abzulegen. Trotz der gebotenen Transparenz der modernen Verwaltung sind Sie verpflichtet, über einige Informationen Stillschweigen zu bewahren. Verschwiegenheits- und Datenschutzverletzungen sind keine Kavaliersdelikte!

Beachten Sie das Copyright!

Respektieren Sie die Rechte Dritter und veröffentlichen Sie nur Fotos, Videos, Songs etc., wenn Sie über die Nutzungsrechte verfügen. Das Verwenden von Logos, Bildern oder Texten anderer Internetseiten ist in der Regel rechtlich nicht zulässig. Personen dürfen nur abgebildet werden, wenn Sie der Veröffentlichung ausdrücklich zugestimmt haben – Sie könnten diesen Personen ansonsten erheblich schaden. Persönlichkeits-, Urheber- und Datenschutzrechte sind unbedingt zu wahren.

Verhalten Sie sich vorbildlich!

Versuchen Sie, mit Ihren Beiträgen anzuregen – setzen Sie auf Qualität statt auf Quantität. Betrachten Sie Ihre Kommunikation nicht als Einbahnstraße, sondern treten Sie in den Dialog. Beantworten Sie alle gestellten Fragen so schnell wie möglich, aber niemals überstürzt! Denken Sie noch einmal nach, be-



vor Sie jemandem antworten. Falls Sie überfragt sind, sagen Sie das und verweisen auf jemanden, der helfen kann!

Bleiben Sie gelassen!

Bewahren Sie bei negativen Kommentaren und Feedback einen kühlen Kopf und verstehen Sie diese nicht als persönlichen Angriff. Betrachten Sie sachliche Kritik stets als Chance zur Verbesserung! Geben Sie Fehler zu, erklären und korrigieren Sie diese. Das stärkt Ihre Glaubwürdigkeit und beugt Missverständnissen vor. Bedenken Sie, dass auch über die Sozialen Medien von Mensch zu Mensch kommuniziert wird. Behaupten Sie nichts, was Sie nicht belegen können!



Melden macht frei!

Sie möchten uns etwas mitteilen? Sie haben Anregungen oder Kritik? Sie möchten Vorschläge zur Verbesserung einbringen? Oder uns einfach etwas fragen? Dann melden Sie sich einfach, denn wir haben auf allen Kanälen ein offenes Ohr.



**UND JETZT:
VIEL SPASS!**

LEITLINIEN

FÜR DEN UMGANG MIT SOZIALEN MEDIEN

Willkommen.

Wir freuen uns, dass Sie sich für Soziale Medien interessieren! Die Stadt Mülheim an der Ruhr begrüßt als moderne Verwaltung die Nutzung und den Einsatz von Sozialen Medien. Um eventuell bestehende Unsicherheiten im Umgang mit diesen Medien zu beseitigen, bieten wir Ihnen diese Leitlinien für den dienstlichen wie privaten Bereich an.

Handeln Sie verantwortungsvoll!



Für jede Äußerung sind Sie persönlich verantwortlich – das Internet vergisst nichts. Bleiben Sie freundlich und sachlich. Vermeiden Sie Streit oder Besserwisserei. Unterlassen Sie beleidigende, diskriminierende oder andere, rechtswidrige Inhalte. Machen Sie sich bewusst, welche Aussagen Sie treffen und welche Inhalte Sie liken. Lesen Sie lieber noch einmal alles durch, bevor Sie etwas veröffentlichen. Machen Sie durch Ihre Sprache deutlich, ob es sich um eine private Äußerung oder die Position der Stadt Mülheim an der Ruhr handelt (zum Beispiel „ich“ statt „wir“). Jede Veröffentlichung im Netz ist ein Baustein Ihrer virtuellen Persönlichkeit für die Zukunft!

Sorgen Sie für Ihre Sicherheit!

Alle Sozialen Medien bieten umfangreiche Privatsphäre-Einstellungen. Passen Sie diese auf allen Plattformen an Ihre Bedürfnisse an. Machen Sie sich mit den Nutzungsbedingungen der Plattformen vertraut. Überprüfen Sie regelmäßig, ob sich die Einstellungen zur Privatsphäre oder die Nutzungsbedingungen des Anbieters geändert haben. Nutzen Sie die Möglichkeit, den Zugriff auf Ihre Daten einzuschränken. Geben Sie Ihre Zugangsdaten niemals an Dritte weiter!



Sprechen Sie nur für sich!

Behandeln Sie berufliche Themen auf Ihren privaten Kanälen mit der nötigen Sensibilität und Loyalität gegenüber der Stadt Mülheim an der Ruhr und Ihren Kolleginnen und Kollegen. Als Privatperson haben Sie das Recht, sich öffentlich sowohl positiv als auch kritisch über die Stadt Mülheim an der Ruhr zu äußern. Der private Charakter Ihrer Äußerungen muss immer klar erkennbar sein! Aber veröffentlichen Sie keine Inhalte, die nicht auch Ihre Vorgesetzten oder Kollegen erfahren dürfen. Beachten Sie, dass auch bei der privaten Nutzung die allgemeinen Dienstpflichten – besonders die Verschwiegenheitspflicht in Bezug auf vertrauliche, dienstliche Inhalte – gelten.



Beachten Sie die Zuständigkeiten!

Die Nutzung der Sozialen Medien dient der Öffentlichkeitsarbeit und birgt eine hohe Verantwortung. Bestehende Regelungen behalten auch in der digitalen Welt ihre Gültigkeit. Auskünfte an die Presse sind einem bestimmten Personenkreis vorbehalten, Näheres regelt die ADG. Bevor Sie für Ihren Fachbe-

OFFIZIELLE SOCIAL MEDIA PROFILE DER STADT MÜLHEIM AN DER RUHR



facebook.com/MuelheimRuhr



twitter.com/Muelheim_Ruhr



instagram.com/muelheim_ruhr



youtube.com/stadtmuelheim

**Weitere Informationen finden und
erhalten Sie unter:**

www.muelheim-ruhr.de/socialmedia
onlineteam@muelheim-ruhr.de

SIE HABEN WEITERE FRAGEN ZU SOCIAL MEDIA? WIR SIND FÜR SIE DA!

Tobias Grimm

tobias.grimm@muelheim-ruhr.de

455 13 60 oder 0151 73 02 06 54

facebook.com/tobias.grimm.9

Twitter: @FotoTobi

Thomas Nienhaus

thomas.nienhaus@muelheim-ruhr.de

455 13 61 oder 0170 803 89 28

facebook.com/thomas.nienhaus.54

Twitter: @thonhaus

Anke Degner

anke.degner@muelheim-ruhr.de

455 13 53 oder 0160 96 39 07 78

Janine Hövels

janine.hoevels@muelheim-ruhr.de

455 13 54

Petra Koterzyna

petra.koterzyna@muelheim-ruhr.de

455 99 86 oder 0170 859 51 21

