

# SOCIAL MEDIA GUIDELINES

*Ein Leitfaden der ZBW für den Umgang im Social Web*

Stand: Mai 2011

## *Liebe Kolleginnen, liebe Kollegen,*

Bibliotheken stehen am Anfang des 21. Jahrhunderts vor einer großen Herausforderung: Wie lässt sich der Digital Shift am besten meistern? Das Web 2.0 hat binnen weniger Jahre das Internet und unser Nutzungsverhalten komplett verändert, die soziale Interaktion rückt in den Vordergrund, die Grenzen zwischen Berufs- und Privatleben verschwimmen zusehends.

Die ZBW ist Teil des Wandels und wird als modernes Informationszentrum eine Vorreiterrolle in dieser Entwicklung einnehmen. Unsere Dienste und Services werden verstärkt dort angeboten, wo sie gebraucht werden – dort, wo sich die Kundinnen und Kunden aufhalten. Im Social Web wird bereits über die ZBW und ihre Angebote gesprochen, nun geht es darum, aktiv an der Diskussion teilzunehmen und sukzessive die Präsenz auf Facebook, Twitter, Xing, ebenso wie auch auf Blogs und in Foren und Mailing-Listen zu stärken und auszubauen. Hier lernen wir die Bedürfnisse der Zielgruppe besser kennen, erfahren, wo unsere Stärken liegen und an welchen Stellen es Verbesserungsbedarf gibt.

Das praktische Know-How, das Expertenwissen und die fundierten Meinungen der Kolleginnen und Kollegen der ZBW sind dabei unentbehrlich. Schon heute sind viele von Ihnen in Netzwerken und Mailing-Listen aktiv, Sie informieren sich über laufende Entwicklungen und teilen anderen Ihre Bewertungen mit. Ihr Engagement hilft dabei, die Sichtbarkeit der ZBW in den relevanten Kanälen zu erhöhen und die Kompetenz der Einrichtung öffentlich zu unterstreichen. Denn niemand kann die ZBW besser repräsentieren als ihre eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Genau aus diesem Grund soll die Nutzung von Social Media innerhalb der ZBW auch weiter gefördert werden.

Die folgenden Guidelines (Leitfaden) sollen Ihnen Sicherheit beim täglichen Umgang mit dem Social Web geben. Die Regeln zeigen Chancen und Risiken der Teilnahme an der öffentlichen Diskussion auf und sollen Ihnen als Orientierung dienen, wenn Sie sich im Netz privat über Ihre Arbeit oder die Belange der ZBW äußern.

### *1. Mitmachen, statt nur dabei zu sein*

Die Direktion der ZBW begrüßt es ausdrücklich, wenn sich die Beschäftigten aktiv im Web 2.0 engagieren – und zwar auch als Vertreterinnen und Vertreter der ZBW. Besuchen Sie Netzwerke, werden Sie Teil der Diskussion und teilen Sie Ihr Wissen und Ihre Meinung mit anderen.

### *2. Social Media während der Arbeitszeit*

Jeder Kollegin und jedem Kollegen ist es gestattet, während der Arbeitszeit Social Media-Dienste in Anspruch zu nehmen, um sich zu informieren und sich an der Diskussion zu beteiligen. Achten Sie jedoch darauf, dass die Nutzung Sie nicht von Ihrer Arbeit und der eigentlichen Aufgabe ablenkt. Private Chats mit Freunden oder der Familie erledigen Sie bitte außerhalb der Arbeitszeit.

### *3. Offizielle Außenkommunikation*

Bei Ihren Streifzügen durch das Social Web beachten Sie bitte: Die *offizielle Kommunikation* nach außen geschieht durch die Direktion, die Pressestelle, das Community Management oder autorisierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die intern offen benannt werden. Sofern Programmbereiche oder Stabsstellen eigene Angebote im Web 2.0 planen, so bedarf dies der vorherigen Abstimmung mit der Direktion.

### *4. Ehrlichkeit und Transparenz*

Wer sich innerhalb oder außerhalb der Arbeitszeit ohne direkten dienstlichen Auftrag zu einem Thema der ZBW äußert, möge dies ehrlich und transparent tun – natürlich gilt dasselbe auch für die offizielle Kommunikation. Kommentieren Sie, wenn möglich, nicht anonym, vermeiden Sie Pseudonyme oder falsche Namen. Machen Sie deutlich, dass Sie ein Teil der ZBW-Gemeinschaft sind, indem Sie den Arbeitgeber und Ihre Funktion im Impressum (zum Beispiel in Ihrem privaten Blog), im Disclaimer oder in der Profil-Biografie nennen. Machen Sie deutlich, dass Sie Ihre persönliche Meinung vertreten. Kommunizieren Sie dann bitte in der ersten Person und sagen Sie nicht „wir“.

### *5. Gesetze und Urheberrechte achten*

Halten Sie sich stets an das geltende Recht (Datenschutz, Markenrechte und Persönlichkeitsrechte) und achten Sie sowohl die Urheberrechte anderer als auch diejenigen der ZBW. Denken Sie zudem daran: Als Mitarbeiterin und Mitarbeiter der ZBW unterliegen Sie der Verschwiegenheitspflicht. Kommunizieren Sie also keinesfalls vertrauliche Informationen über die ZBW oder ihre Partnereinrichtungen nach außen.

## *6. Respektvoller Umgang*

Vermeiden Sie jede Form von Diskreditierung, Provokation oder gar Beleidigung. Das gilt nicht nur im direkten Dialog, sondern bezieht grundsätzlich alle Teilnehmenden der Diskussion mit ein. Respektieren Sie die Privatsphäre der anderen. Geben Sie sich so, wie Sie sich auch in Offline-Gesprächen (zum Beispiel in einem Telefonat) unterhalten würden: professionell, konstruktiv und tolerant.

## *7. Zu Fehlern stehen*

Fehler können natürlich jedem passieren – auch im Social Web. Löschen Sie Ihre fehlerhafte oder kritische Veröffentlichung nicht kommentarlos, sondern geben Sie den Irrtum zu und korrigieren Sie ihn zeitnah. Andernfalls riskieren Sie Ihre Glaubwürdigkeit.

## *8. Kritik ernst nehmen*

Sofern Sie im Social Web auf sachliche und gerechtfertigte Kritik an der ZBW oder einem ihrer Dienste stoßen, leiten Sie diese Information bitte an die Direktion oder das Community Management weiter. Wir versuchen dann gemeinsam, eine Lösung zu finden. Wenn Sie selbst zur Aufklärung beitragen können, dürfen Sie dies selbstverständlich tun.

## *9. Verantwortlich handeln*

Wenn Sie Zweifel daran haben, ob Sie sich an einer aktuellen Diskussion im Social Web beteiligen sollen oder dürfen: Denken Sie daran, dass einmal erstellte Inhalte sehr lange im Internet verfügbar sein werden. Wenn Sie sich unsicher sind, halten Sie doch zunächst Rücksprache mit Ihrer oder Ihrem Vorgesetzten beziehungsweise dem Community Management. Sie sind für Ihre Äußerungen im Web 2.0 – ob beruflich oder privat – verantwortlich.

## *10. Internes bleibt intern*

Möchten Sie Kritik an Abläufen in der ZBW oder an Ihrer konkreten Arbeitssituation äußern, so tun Sie dies nicht öffentlich: das Social Web ist nicht der Rahmen dafür. Sprechen Sie mit Ihrer oder Ihrem Vorgesetzten oder dem Personalrat. Probleme werden intern diskutiert und geklärt – wir finden eine Lösung.

Folgende Ansprechpersonen stehen Ihnen bei Fragen,  
Anregungen oder Hinweisen gerne zur Verfügung:

**PRESSESTELLE**

Dr. Doreen Siegfried  
T: +49 [0]431.88 14 - 455  
E: [d.siegfried@zbw.eu](mailto:d.siegfried@zbw.eu)

**COMMUNITY MANAGEMENT**

André Vatter  
T: +49 [0]40.428 34 - 335  
E: [a.vatter@zbw.eu](mailto:a.vatter@zbw.eu)