

Facebook, Twitter, Instagram, YouTube und andere Social Media Kanäle prägen die Kommunikation in unserer global vernetzten Welt.

Unsere Eindrücke, Gedanken, Meinungen und persönliche Informationen können wir im digitalen Raum mit Familienangehörigen, Freunden, Bekannten oder eben auch allen Nutzern auf einfache Weise teilen.

Die Nutzung von Social Media bietet uns vielfältige Chancen – beruflich wie privat, für jeden einzelnen und unsere Gesellschaft.

Damit die Chancen nicht zum Risiko werden, ist der verantwortungsvolle Umgang mit Social Media Voraussetzung.

Verantwortungsvollen Umgang mit Social Media beweisen wir, indem wir uns immer wieder die folgenden Punkte ins Gedächtnis rufen und unsere Social Media Aktivitäten – beruflich wie privat – danach ausrichten:

## 1. Wir handeln nach unseren Unternehmenswerten.

Wir treten unseren Partnern, Kunden und Kollegen im täglichen Umgang mit Respekt, Ehrlichkeit und Integrität entgegen.

Wir zeigen Kompetenz und begeistern durch Bestleistungen.

Wenn wir uns im digitalen Raum bewegen, achten wir darauf, dass wir diese Werte noch klarer vertreten.

Wir verzichten auf moralisch fragwürdige Verkaufstechniken.

## 2. Wir behandeln andere höflich.

Der Umgang in den Social Media Kanälen ist meist deutlich barrierefreier und lockerer, als wenn wir unseren Kommunikationspartner real gegenüber stehen. Trotzdem muss die Tonalität zum Unternehmensimage passen.

Wir achten also auf einen höflichen und respektvollen Umgang, auch wenn diese Verhaltensweise nicht erwidert wird.

Denkt daran: Unserem Gegenüber fehlen wichtige Signale wie Mimik und Gestik. Er könnte Aussagen anders interpretieren als dies unsere Absicht war.

## 3. Wir sind zuverlässig, authentisch und respektvoll.

Wir antworten auf Fragen, Beschwerden und Anregungen immer so schnell wie möglich.

Wenn wir Fehler gemacht haben, gestehen wir diese ein und bemühen uns um eine Verbesserung der Zustände.

Auf Social Media wird auf Meinungsfreiheit besonderen Wert gelegt. Deswegen löschen wir keine kritischen Kommentare, sondern begegnen dem Gegenüber mit Empathie.

Wichtig hierbei ist zwischen berechtigter Kritik und Pöbelelei zu unterscheiden.

## 4. Wir sprechen nur für uns selbst.

Wenn wir uns zu Themen äußern, die unser berufliches Umfeld betreffen, lassen wir keinen Zweifel daran: Wir sprechen für uns selbst. Durch die Wahl der Ich-Form betonen wir das.

Bspw. versehen wir Blog-Posts, die im Bezug zu unserer beruflichen Tätigkeit stehen, mit folgendem Hinweis:

„Dies ist der persönliche Blog von Max Mustermann. Ansichten und Meinungen sind privat.“

Offizielle Aussagen treffen wir nur im Rahmen unserer Verantwortlichkeit im Unternehmen. Bei Fragen verweisen wir auf die zuständigen Kollegen und die offiziellen Kontaktmöglichkeiten.

## 5. Wir behalten vertrauliche Informationen für uns.

Wir rufen uns eine wichtige Regel ins Gedächtnis: Internes bleibt intern. Dies gilt umso mehr für den digitalen Raum. Informationen können dort noch einfacher und schneller geteilt werden.

Alle geheimhaltungsbedürftigen Informationen unserer Partner, Kunden und Kollegen sind für uns ein hohes Gut.

Wir schützen diese Informationen allein schon aus eigenem Interesse.



## 6. Wir schützen unsere Privatsphäre.

Wir denken immer daran, dass Privates im digitalen Raum selten auch privat bleibt. Die Social Media Kanäle sind darauf ausgerichtet Informationen auf einfache Weise zu teilen.

Sicherheitsvorkehrungen und Privatsphäre-Einstellungen können immer umgangen werden. Wir können nicht sicher sein, dass gelöschte Inhalte nicht als Kopie weiterhin existieren.

## 7. Wir halten uns an geltendes Recht.

Social Media Kanäle sind kein rechtsfreier Raum. Wir halten uns selbstverständlich an die bestehenden Gesetze. Das gilt auch für alle unsere Veröffentlichungen in den digitalen Kanälen.

Außerdem sollte der Content tunlichst juristisch unbedenklich sein, um negative Assoziationen mit dem eigenen Unternehmen zu vermeiden.

## 7. a) Wir beachten das Urheberrecht.

Insbesondere beachten wir die Urheberrechte anderer. Wir wissen: Verstöße gegen das Copyright können empfindliche Strafen nach sich ziehen.

Deshalb verwenden wir nur Inhalte, die wir selbst erstellt haben und für die wir das Recht zur Veröffentlichung haben.

## 7. b) Wir beachten das Recht am eigenen Bild.

Bei Bildern von Veranstaltungen etc. beachten wir das Recht am eigenen Bild. Denn: Auch dort können Verstöße empfindliche Strafen nach sich ziehen. Deshalb veröffentlichen wir nur Bilder mit Kunden oder Gästen, die ...

... auf einer öffentlichen Veranstaltung aufgenommen wurden.

... Personen der Zeitgeschichte (Prominente) abbilden.

... keine Kinder zeigen (dazu benötigt man immer die offizielle Erlaubnis der Erziehungsberechtigten).

## 8. Wir bieten ausschließlich Mehrwert.

Wir veröffentlichen nur das, was dem Nutzer einen Mehrwert bietet.

Unnützer und sich wiederholender Content schadet dem Unternehmensimage mehr als es ihm hilft.

Bei Unsicherheiten wendet euch am besten an euren Vorgesetzten.

## 9. Wir handeln verantwortlich.

Wenn wir etwas in Social Media Kanälen veröffentlichen, tragen nur wir alleine die Verantwortung dafür.

Besonders im Umgang mit Geschäftspartnern, Kollegen und Kunden fragen wir uns deshalb immer, ob Social Media der beste Weg ist.

Im Zweifel fragen wir Kollegen oder unsere Vorgesetzten um Rat.

Bei Fragen, Anregungen und Vorschlägen könnt ihr euch jederzeit an die bytecontent GmbH wenden:

Dieser Leitfaden enthält ausschließlich Handlungsempfehlungen. Er ersetzt keine juristische Beratung.

Jegliche Haftung ist ausgeschlossen.

Idee, Konzeption, Realisierung:

bytecontent GmbH  
Niederlassung Nürnberg  
redaktion@bytecontent.de  
Hauptmarkt 16  
90403 Nürnberg

0911/211 4709-0

[www.bytecontent.de](http://www.bytecontent.de)

Vertreten durch Jens Helmerich (Geschäftsführer)  
Register-Nr: HRB 10645  
Gericht: Würzburg