

# **LEITLINIEN ZUM VERHALTEN IM SOCIAL WEB AN DER LEUPHANA**

## **PRIVATPERSON GLEICH UNIVERSITÄTSANGEHÖRIGER**

Bitte verwenden Sie Accounts, die beruflich eingerichtet wurden, lediglich für berufliche Zwecke. Es muss eine Trennung von dienstlichen und privaten Accounts bestehen. Deshalb sollten keine privat angelegten Accounts für die Administration oder den Zugang zu beruflichen Social-Media-Kanälen genutzt werden, d. h. die Einrichtung dienstlicher Accounts sollte nur mit dienstlichen Anmeldeinformationen erfolgen. Im Web 2.0 ist niemand nur Privatperson. Die Übergänge sind meist fließend. Für die Nutzung Ihrer privaten Accounts bitten wir Sie daher, darauf zu achten, dass die Verschwiegenheitspflicht in Bezug auf vertrauliche, dienstliche Themen bewahrt wird. Wer angibt, bei der Leuphana angestellt zu sein, wird dementsprechend wahrgenommen. Seien Sie sensibel und loyal gegenüber Ihrem Arbeitgeber sowie Ihren Kolleginnen und Kollegen. Für die dienstlich eingerichteten Accounts sollten interne Regelungen für Nachfolge und ggfs. Datenlöschung bestehen.

## **MACHEN SIE SICH IHRE VERANTWORTUNG BEWUSST**

Wenn Sie Social-Media-Kanäle nutzen (sowohl privat als beruflich) machen Sie sich bitte vorher bewusst, dass Sie als Teil der Universität handeln. Alle Inhalte, die Sie veröffentlichen, können sowohl positiven als auch negativen Einfluss auf die Wahrnehmung der Leuphana (Ihrer Fakultät, Ihrer Einrichtung, Ihres Projektes) haben. Sollten Sie Social-Media-Aktivitäten planen und umsetzen wollen, die in Ihren beruflichen Zuständigkeitsbereich fallen, tun Sie dies bitte nur mit Zustimmung der Leuphana Universität Lüneburg. Es ist ratsam, im Vorfeld zu überdenken, welchen Umfang ein solches Projekt hat und sich dann zu entscheiden, ob sich ein Engagement lohnt. Ein einmal eingerichteter Account sollte betreut und gepflegt werden. Bei einmaligen und zeitlich begrenzten Aktionen empfiehlt es sich, die zentralen Accounts der Leuphana mit zu nutzen, statt eigene Accounts einzurichten, die nach Ende des jeweiligen Projektes nicht mehr genutzt werden.

## **INHALTE**

Alle Inhalte, die Sie verfassen, sollten sorgfältig überdacht und ausgewählt sein. Denken Sie besonders an Verschwiegenheitspflicht, Sensibilität und Loyalität in Bezug auf alle dienstlichen Inhalte. Der zentrale



Auftritt der Leuphana Universität Lüneburg wird in den jeweiligen Social-Media-Kanälen (Twitter, YouTube, Facebook, Xing etc.) von der Pressestelle, dem Zentralen Marketing und der Web-/Videoredaktion verantwortet und betreut. Nach Möglichkeit sollten wichtige Meldungen, zentrale Terminankündigungen oder wichtige Auszeichnungen etc. zuerst auf den zentralen Kanälen veröffentlicht werden. Sollten Sie Inhalte dieser Art auf den zentralen Kanälen vermissen, können Sie diese gern an die jeweiligen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner senden.

## **KOMMUNIKATION IM WEB 2.0 IST DIALOG**

Wer in Sozialen Netzwerken auftritt, signalisiert die Bereitschaft dazu, in Dialog mit seinen Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartnern zu treten. Dieser Dialog sollte persönlich und echt sein. Die bloße Veröffentlichung von Nachrichten reicht nicht aus, wird ein langfristiger Erfolg der jeweiligen Plattform angestrebt. Fragen sollten beantwortet werden. Inhalte sollten eine gewisse Qualität haben und dem User nach Möglichkeit einen Mehrwert bieten.

## **DEN RICHTIGEN TON FINDEN, DIE RICHTIGE ANSPRACHE WÄHLEN**

Blieben Sie immer professionell und konstruktiv. Beleidigungen, Provokationen oder Diskreditierungen sind in jedem Fall zu vermeiden. Sehen Sie von persönlichen Meinungsäußerungen ab, um Missverständnissen vorzubeugen. Speziell bei Themen wie Religion oder Politik ist Neutralität gefragt. Formulieren Sie Ihre Beiträge stets freundlich und sachlich. Selbst, wenn die Leuphana einmal unfair, kritisch oder emotional angegangen wird, bleiben Sie ruhig! Es empfiehlt sich, eher etwas abzuwarten, bevor eine nicht mehr rückgängig zu machende Antwort verfasst wird. Auf den zentralen Kanälen der Leuphana Universität Lüneburg werden Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner generell gesiezt oder unpersönliche Formulierungen gewählt.

## **FEHLER ZUGEBEN, TRANSPARENT HANDELN**

Im Internet sind Falschaussagen oder bewusste Aussparungen schnell nachprüfbar. Es ist daher empfehlenswert, Informationen vor ihrer Veröffentlichung auf ihre Richtigkeit zu prüfen. Auch hier gilt es, Meinung und Fakt voneinander zu trennen, um Missverständnisse von vornherein zu vermeiden. Passiert doch einmal ein Fehler, sollte dieser zugegeben werden: das stärkt Ihre Glaubwürdigkeit. Stoßen Sie auf



Kritik, nehmen Sie diese ernst und antworten Sie sachlich und begründet. Wenn Sie sich nicht sicher sind, wie Sie auf eine Kritik reagieren sollen, wenden Sie sich an das Zentrale Marketing oder an die Ombudsperson. Negative Kommentare oder Kritik sollten niemals einfach gelöscht werden. Im schlimmsten Fall entsteht so eine ungewollte Diskussion zum Thema „Zensur“. Gründe für die Löschung von Kommentaren sind jedoch rechtswidrige Inhalte (z. B. Verletzung der Rechte einer anderen Person und Verstöße gegen das Gesetz), hier sind Sie sogar zur Löschung verpflichtet. Solche Löschvorgänge sind in der Netikette geregelt. Sollten Sie Beiträge kommentieren, tun Sie dies nicht anonym, verwenden Sie keine Pseudonyme.

## **PERSÖNLICHKEITS- UND URHEBERRECHT**

Persönlichkeits- und Urheberrechte müssen auch bei der Nutzung von Social Media eingehalten werden. Beachten Sie das Urheberrecht bei der Verwendung von Foto- und Videomaterial. Sollte das Urheberrecht nicht bei Ihnen oder der Leuphana liegen, klären Sie bitte, unter welchen Voraussetzungen eine Verwendung möglich ist. Bei der Veröffentlichung von Fotos oder Videos achten Sie bitte auch darauf, dass die abgebildeten Personen mit der Veröffentlichung einverstanden sind. Auch kostenlose Bilddatenbanken enthalten meist Nutzungsbedingungen, die zu beachten sind. Namen von Beschäftigten dürfen Sie ebenfalls nur verwenden, wenn diese ausdrücklich zustimmen. Zitate sind zulässig, wenn diese als solche gekennzeichnet sind und über einen entsprechenden Quellennachweis verfügen.

## **DATENSCHUTZ UND HAFTUNGSFRAGEN BEACHTEN**

Vorab gilt: Machen Sie sich unbedingt mit den Nutzungsbedingungen des jeweiligen Social-Media-Kanals vertraut (siehe auch Empfehlung der Leuphana Universität Lüneburg für den Umgang mit personenbezogenen Daten in Sozialen Netzwerken). Gerade die Auflagen des Datenschutzes und das Dienstgeheimnis sind stets zu beachten – besonders im Internet. Vertrauliche Informationen gehören hier nicht hin. Soziale Medien stellen nur einen Dienst zur Verfügung, für die Inhalte haftet das Mitglied. Das Mitglied haftet auch für die Inhalte, die beauftragte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter veröffentlicht haben und für solche Beiträge, die von anderen veröffentlicht wurde, sollten diese trotz Kenntnis der Rechtswidrigkeit nicht gelöscht worden sein.