

# **11. Damper Werkstattgespräche**

## **Medienkompetenz**

# **Kritischer Blick eines Medienmenschen - Heute und morgen in der Pressearbeit**

**Günther Jesumann, Medienkoordinator Provinzial NordWest**

## 11. Damper Werkstattgespräche

### Adolph Freiherr von Knigge vor 200 Jahren:

Im Buch über den Umgang mit Menschen zum Thema Journalisten schreibt er:

Mit diesen Leuten sei ganz besondere Vorsicht im Umgang nötig, ein einziges Wörtchen, das nicht in ihr System passe, gebe ihnen Stoff zu Verketzerungen. Daher Knigges Vorschlag:

**„Sei behutsam im Reden, wenn ein solcher Dich freundlich besucht, und erwarte, daß er nachher einmal Dein Porträt und alles drucken lassen werde, was er bei dir gesehen und gehört hat!“**

## 11. Damper Werkstattgespräche

### Das magische Dreieck der PR

**Kompetenz - Glaubwürdigkeit - Sympathie**

**Ziel ist Vertrauen zu gewinnen und zu erhalten**

**Aufgabe ist es, planmäßig zu beobachten, zu sammeln, zu prüfen, anzuregen und einzuwirken.**

**Mittel ist die Information**

## 11. Damper Werkstattgespräche

**Ideale Kommunikation:**

**Verständlich, Glaubwürdig, Verbindlich**

**Was verstehe ich unter**

**- Verständlich?**

**- Glaubwürdig?**

**- verbindlich?**

# 11. Damper Werkstattgespräche

**Kommunikatoren:**

**Journalistenwelt**

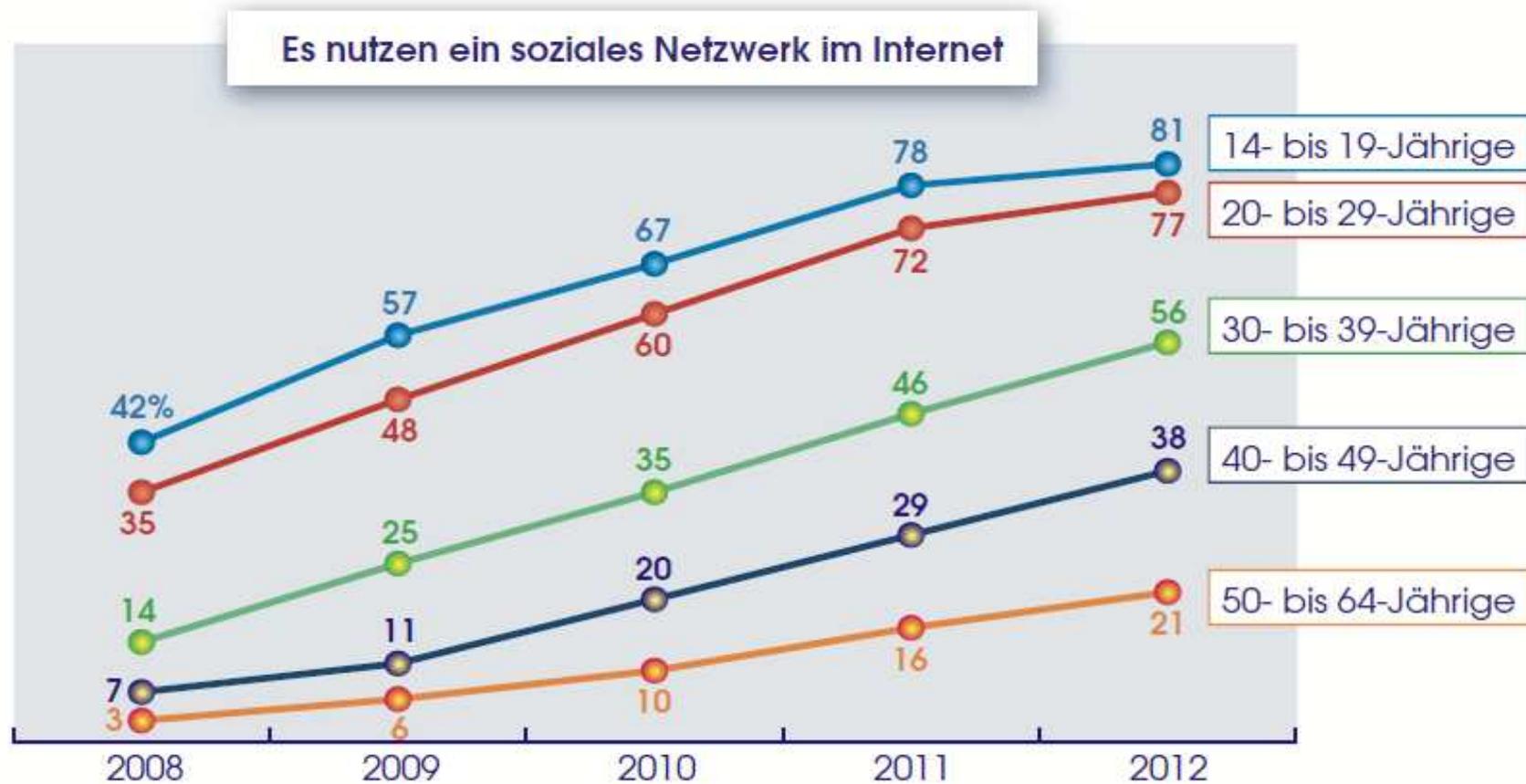
**Kommunale Welt**

**Soziale Welten**

# 11. Dampfer Werkstattgespräche

ACTA 2012

Deutlich steigende Nutzerzahlen auch in den mittleren und höheren Altersgruppen



Basis: Bundesrepublik Deutschland, deutsche Bevölkerung 14 bis 64 Jahre  
Quelle: Allensbacher Computer- und Technik-Analysen, zuletzt ACTA 2012

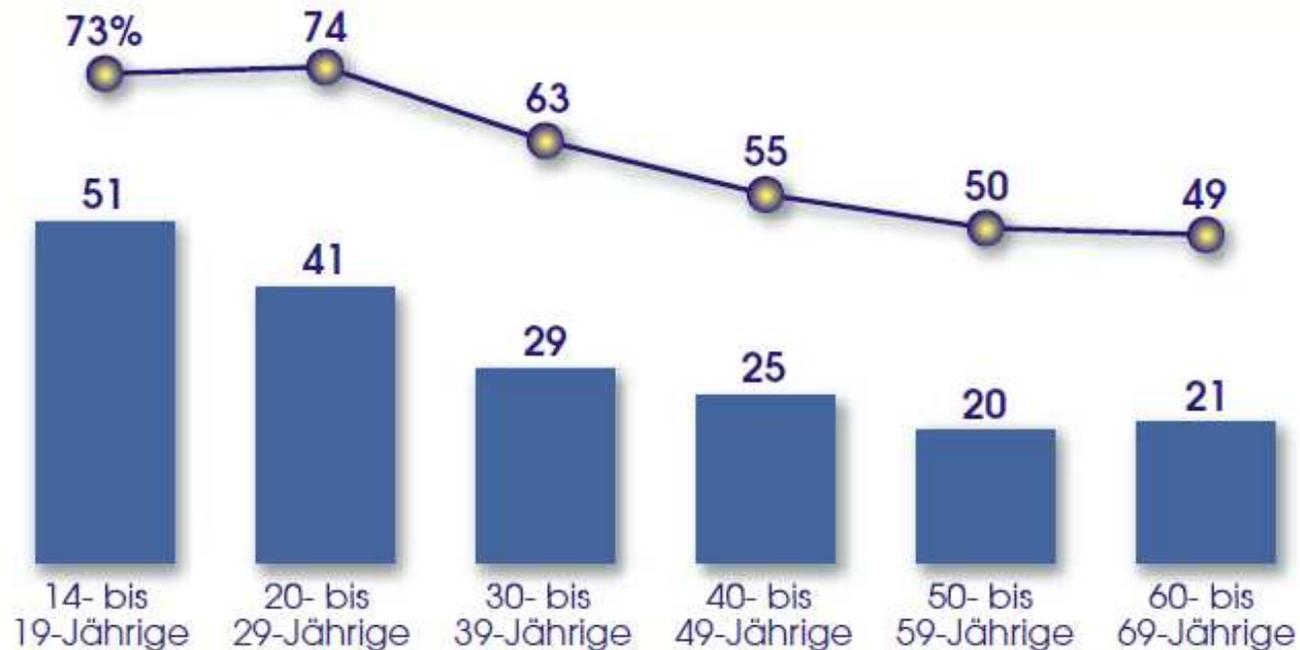
© IfD-Allensbach

# 11. Damper Werkstattgespräche

ACTA 2012

## Leben ohne soziale Netzwerke nicht mehr vorstellbar

- "Ich kann mir ein Leben ohne Handy nicht mehr vorstellen"
- "Ich kann mir ein Leben ohne soziale Netzwerke nicht mehr vorstellen"



# 11. Damper Werkstattgespräche

Provinzial NordWest  
Konzern

## Social Media-Guide

für Beschäftigte des Provinzial NordWest Konzerns



## 1. Einleitung

„Social Media“ – darunter versteht man Medienformate, wie Facebook, XING oder YouTube, die es Internet-Nutzern ermöglichen, sich zu vernetzen, zu diskutieren oder Videos und Fotos auszutauschen. Im Gegensatz zur klassischen Medienlandschaft kann im Bereich Social Media jeder Internetnutzer einfach Inhalte für einen großen Leserkreis veröffentlichen. Da die einzelnen Anwendungen miteinander verknüpft sind, können sich Informationen so rasant verbreiten.

Diese neue Art der Kommunikation hat auch für den Provinzial NordWest Konzern an Bedeutung gewonnen. Der Konzern nutzt die Chancen von Social Media, um mit Kunden in Kontakt zu treten, Bewerber zu rekrutieren und Informationen zu verbreiten. Dazu wurden zunächst Unternehmensauftritte bei Facebook, YouTube sowie XING veröffentlicht.

Diese Auftritte werden von ihren Nutzern lebendig gehalten, die auf die dort angebotenen Inhalte reagieren. Sie sind deshalb eingeladen, die Konzern-Präsenzen zu besuchen und mit Ihren Anregungen zu bereichern. Die Besuche der Unternehmensauftritte liegen im Rahmen der bekannten Vereinbarungen bzw. Regelungen zur Nutzung des Internets und sind erlaubt. Bitte bedenken Sie, dass das Internet während der Arbeitszeit auch weiterhin nur für dienstliche Zwecke genutzt werden darf.

Social Media bietet viele Chancen, birgt aber auch einige Risiken. Dieser Guide wurde entwickelt, um Ihnen Hilfestellungen zu bieten. Im Folgenden finden Sie neben rechtlichen Hinweisen auch praktische Tipps sowie Informationen zu ausgewählten Plattformen.

**Wir bitten Sie, an eines stets zu denken: Sobald Sie erkennbar als Mitarbeiter des Provinzial NordWest Konzerns auftreten, repräsentieren Sie Ihr Unternehmen.**

Die Social Media-Aktivitäten im Konzern werden verantwortlich von der Abteilung Konzernkommunikation (1-1000) betreut. Wenden Sie sich bei Fragen oder Unsicherheiten jederzeit an Ute Laumann unter der Telefonnummer (61)-4036 oder [ute.laumann@provinzial.de](mailto:ute.laumann@provinzial.de).



**Wir bitten Sie, an eines stets zu denken: Sobald Sie  
erkennbar als Mitarbeiter des Provinzial NordWest  
Konzerns auftreten, repräsentieren Sie Ihr Unternehmen.**

## 2. Ihre Rechte und Pflichten

Wenn Sie innerhalb von Social Media-Anwendungen (erkennbar) als Beschäftigter des Provinzial NordWest Konzerns auftreten, müssen Sie einige Grundregeln beachten und sich auch im Social Web Ihrer Rolle als Arbeitnehmer bewusst sein.



▶ Sie können sich über den Provinzial NordWest Konzern **öffentlich und privat äußern**. Dabei ist es wichtig, dass Sie deutlich machen, dass Sie nur Ihre persönliche Sicht vertreten. Der Eindruck, dass Sie sich stellvertretend für andere oder für den Provinzial NordWest Konzern äußern, darf nicht entstehen. Wir empfehlen Ihnen deshalb bei Ihrem Handeln im Web die Nutzung eines Disclaimers, wie z. B. „Die Äußerung ist meine persönliche Meinung und repräsentiert nicht die Positionen, Strategien oder Meinung des Provinzial NordWest Konzerns.“



▶ Aus Ihrem Arbeitsvertrag ergibt sich, dass Sie **Stillschweigen über Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse wahren** müssen. Es geht dabei um sensible Informationen, an deren Geheimhaltung das Unternehmen ein berechtigtes Interesse hat. Prüfen Sie daher auch im eigenen Interesse vor jeder Veröffentlichung unternehmensbezogener Informationen, ob diese den genannten Verschwiegenheitspflichten unterliegen. Sobald Sie Zweifel haben, dass eine Information nicht für die Öffentlichkeit bestimmt ist, gilt es, diese besser gar nicht – oder erst nach Rücksprache mit dem Social Media-Verantwortlichen – zu veröffentlichen.



▶ Nicht nur als Mitarbeiter des Provinzial NordWest Konzerns, sondern auch als Privatperson, sind Sie verpflichtet, **geltendes Recht zu wahren**. Dazu gehört u. a. das Wahren von Urheberrechten der Provinzial NordWest sowie Dritter. Achten Sie daher auf Copyrights (z. B. beim Unternehmens-Logo und bei Fotos) und Quellenangaben bzw. das Verlinken zu einer Originalquelle, auf die Sie sich beziehen. Achten Sie auch den Datenschutz!

### 3. Tipps zum Umgang mit Social Media

▶ **Nehmen Sie sich ausreichend Zeit!**



Senden Sie Beiträge nicht sofort ab und gehen Sie überlegt in den Dialog. Fragen Sie im Zweifel einen Vertrauten bzw. jemanden, der sich mit der Materie auskennt. Denken Sie daran, dass Inhalte in der Regel sehr lange im Netz verfügbar sind und ein vollständiges Löschen häufig nicht mehr möglich ist.

▶ **Denken Sie an Ihr Unternehmen!**

Sobald Sie erkennbar als Beschäftigter des Provinzial NordWest Konzerns auftreten, werden Sie als Botschafter Ihres Unternehmens wahrgenommen. Negative Äußerungen über Ihr Unternehmen, die eigene Arbeit, Kollegen, Vorgesetzte, Geschäftspartner, Kunden und Konkurrenten können nachteilige Folgen für Ihr Unternehmen und dessen Geschäftserfolg haben.

▶ **Schützen Sie Ihre Privatsphäre!**



Seien Sie sich bewusst, dass Äußerungen im Internet in der Regel öffentlich sind und bleiben. Überprüfen Sie deshalb innerhalb von sozialen Netzwerken regelmäßig Ihre Profileinstellungen zur Privatsphäre.

▶ **Bleiben Sie immer fair, sachlich und höflich!**

Auch für das Social Web gelten die üblichen Anstandsregeln und der gute Ton. Kommentare dürfen niemanden verletzen oder beleidigen.

▶ **Stehen Sie zu Ihrer persönlichen Meinung!**

Schreiben Sie in der „Ich“-Form, wenn Sie für die eigene Person sprechen.

▶ **Nehmen Sie konstruktive Kritik ernst!**

Wenn ein Absender/Autor Kritik konstruktiv äußert und ernst meint, sollte er in keinem Fall ignoriert werden.

▶ **Wahren Sie Urheberrechte!**



Nicht alles im Netz Befindliche darf frei veröffentlicht, geändert oder verbreitet werden. Übernehmen Sie Texte deshalb nicht kommentarlos und kennzeichnen Sie diese als Zitat. Nutzen Sie grundsätzlich keine Texte, Musik, Videos oder Bilder, über deren Urheberrechte keine Klarheit besteht.

▶ **Achten Sie den Datenschutz!**



Die Verwendung personenbezogener Daten anderer (z. B. Name, E-Mail-Adresse oder Informationen, wie Hobby, religiöse oder politische Gesinnung) ist nur unter bestimmten engen Voraussetzungen erlaubt. Personenbezogene Daten sollten grundsätzlich nur mit Zustimmung der jeweils betroffenen Person verwendet werden.

▶ **Stehen Sie zu Ihren Fehlern!**

Fehler sind menschlich. Es ist wichtig, Fehler zuzugeben und – wenn angebracht – zu korrigieren.

## 11. Damper Werkstattgespräche

# Einsatzfelder sozialer Medien in der Verwaltung (Chancen)

- Veröffentlichung von Nachrichten und Statusmeldungen
- Aufbau einer Community
- Stimmungsbarometer/Ideensammlung
- Austausch und Vernetzung mit Gruppenmitgliedern bzw. Fans
- Neue Zielgruppen
- Authentizität – schneller Austausch
- Bürgerbeteiligung 2.0

## 11. Damper Werkstattgespräche

# Risiken sozialer Medien

- Schwierige Abgrenzung zwischen Privat und Dienstlich
- Mangelnde Beherrschbarkeit der Technologie
- Unabgestimmte Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern
- Kurze Reaktionszeiten
- Rechtliche Unwägbarkeiten  
(Antragstellung/Anhörung im Verfahren?)
- Mangelnde Vertraulichkeit

## 11. Damper Werkstattgespräche

# Zehn Gebote

1. Das Netz vergisst nie und nichts.
2. Schützen Sie Ihre Privatsphäre.
3. Trennen Sie zwischen Privat und Dienstlich.
4. Kommunizieren Sie verantwortungsvoll.
5. Seien Sie authentisch.
6. Beachten Sie das Copyright.
7. Wahren Sie unbedingt das Amtsgeheimnis und den Datenschutz.
8. Respektieren Sie die Marke Ihrer Stadt/Gemeinde.
9. Reagieren Sie rasch, sachlich und respektvoll auf Kritik.
10. Stellen Sie ein laufendes Monitoring sicher.

# 11. Damper Werkstattgespräche

**social media:**

**„Social Media wird keine Revolution  
hervorrufen,  
die das alte Fernsehen umbringt!“**

# 11. Damper Werkstattgespräche

## Kommunikation nach Außen

**Aber bitte erst, wenn es drinnen stimmt!**

**Also zuerst**

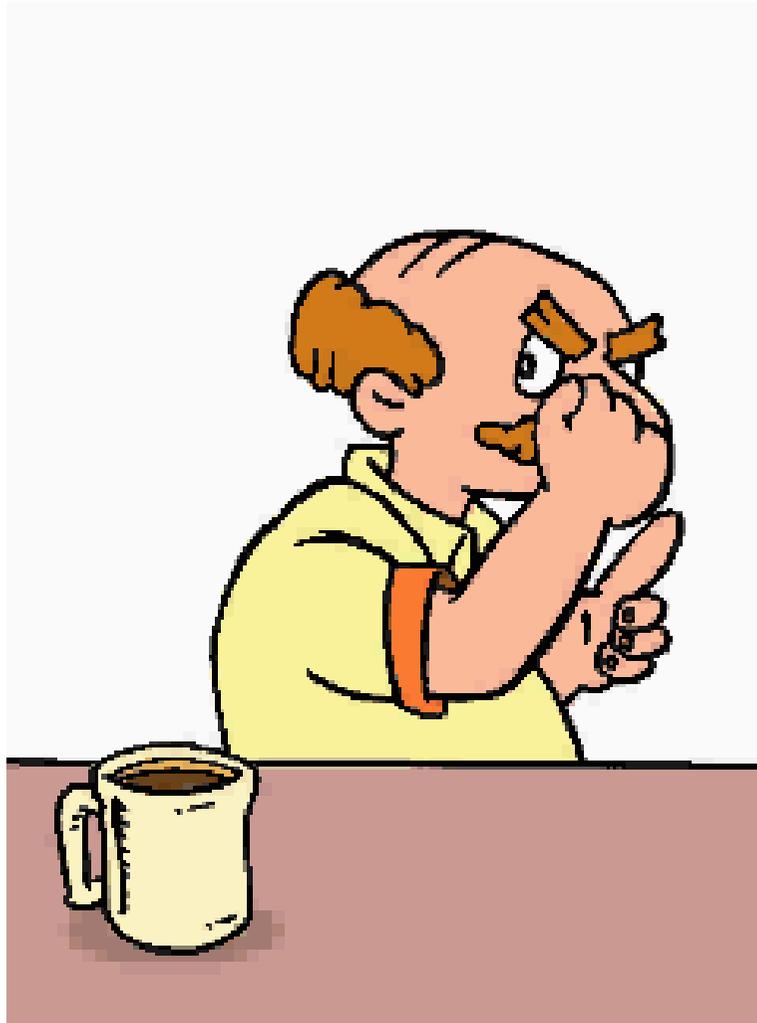
**Innerbetriebliche Kommunikation = OK!**

**dann erst**

**Presse- und Öffentlichkeitsarbeit**

**nach Außen!!!!**

# PR-Spruch: Sophisticated remodelling!



**Klaue, wo Du kannst!**

**Hab eine Botschaft!**

**Achtung  
vor social media!**

**Hast Du Probleme,  
frag gute Kollegen!**

## 11. Damper Werkstattgespräche

- Strategie- und PR-Weisheit
- **Leben ist, was uns zustößt, während wir uns etwas ganz anderes vorgenommen haben.**
- **Danke für Ihre Aufmerksamkeit**