

# Umgang mit Social-Media

Stand: 07/2019

Das Internet ist aus unserer Gesellschaft nicht mehr wegzudenken. Vor allem die Nutzung von Social Media Angeboten gewinnt immer mehr an Bedeutung.

Social Media oder auch Web 2.0 bezeichnen soziale Netzwerke im Internet, welche soziale Interaktionen zwischen Nutzern ermöglichen. Persönliche Informationen, Meinungen, Eindrücke, Erfahrungen werden ausgetauscht. Die Inhalte (Text, Bild, Audio, Video) werden gemeinsam erstellt, bearbeitet, kommentiert und weitergeleitet. Zu Social Media zählen unter anderem Blogs, Wikipedia, YouTube, LinkedIn, Facebook, Xing oder auch Twitter.

Das Social Web bietet die Möglichkeit mit Zielgruppen, welche (noch) nicht zu den Besuchern unserer Webseite gehören, in Verbindung zu treten und relevante Informationen und Angebote anzubieten. Social Media Engagement kann helfen, Trends frühzeitig zu erkennen, auf Kritik zu reagieren oder eigene Themen anzustoßen.

Deshalb sind wir offen für den Dialog, der über soziale Medien und Netzwerke läuft und bringen uns dort aktiv ein.

Folgende Kanäle werden dabei von Blossin bedient: Corporate Website ([www.blossin.de](http://www.blossin.de)) sowie Social Media Plattformen wie Facebook, YouTube, Google+.

Dabei wollen wir:

- Leute mit unseren Angeboten, Ideen und Aktionen in Kontakt bringen
- die Vernetzung mit Personen intensivieren, die in der Jugendarbeit tätig sind und/oder unsere Angebote nutzen und/oder sich mit Blossin verbunden fühlen (Mitarbeiter\_innen und ehemalige, Partner...)
- durch den Kontakt mit den Menschen und deren Feedback unsere Angebote optimieren

Allerdings ist immer auch festzustellen, dass es im Umgang mit Social Media noch viele Unsicherheiten gibt. Die folgenden Hinweise sollen über die Möglichkeiten und Risiken der beruflichen Nutzung informieren. Soweit es dabei nicht um gesetzlich vorgeschriebene Dinge geht, handelt es sich ausdrücklich nicht um Gebote, sondern um Empfehlungen, die beim Umgang mit Social Media helfen sollen.

## Tipps zum Umgang mit Social Media

1. **Es geht immer um Konversation.** Wer Social Media nur für Einbahnstraßenkommunikation nutzt, redet bald gegen eine Wand. Nur wer aktiv das Gespräch sucht, sich in Diskussionen zu Wort meldet und auf Fragen antwortet, wird im Web ernst genommen.

2. **Achte auf Qualität.** Es ist einfach, im Internet schnell und viel Aufmerksamkeit zu erhalten. Langfristige, intensive und wertvolle Konversationen lassen sich aber nur mit qualitativ hochwertigen Inhalten anstoßen bzw. bereichern. Achte bei der Gestaltung der Inhalte auf Originalität, Kreativität, Humor und soziale Kommunikation. Teile nicht blind Fremdinhalte, sondern prüfe zuvor ausführlich – ebenso Verlinkungen zu Partnern.

3. **Sei ehrlich.** Informationen sind im Netz sofort nachprüfbar. Falschaussagen oder auch Weglassungen werden umgehend aufgedeckt. Lege Deine Quellen offen; das zeugt von Respekt dem Urheber gegenüber und Du gewinnst an Glaubwürdigkeit.
4. **Bleib höflich.** Eine Konversation kann nur wertvoll sein, wenn sich alle Beteiligten respektvoll begegnen. Vermeide Provokationen und Beleidigungen und brich Gespräche ab, wenn der Gesprächspartner beleidigend wird. Negative Beiträge werden nicht gelöscht, sondern konstruktiv (und schnell) reagiert. Beleidigende Beiträge sind zu entfernen.
5. **Berichtige eigene Fehler.** Viele Nutzer im Web sind schnell verärgert, verzeihen aber auch rasch. Gib eigene Fehler oder Irrtümer zu und berichtige diese. Es empfiehlt sich, diese Änderungen zeitnah und nachvollziehbar vorzunehmen, um Missverständnisse oder Irritationen zu vermeiden. Weise gegebenenfalls auf Fehler in Beiträgen sachlich und höflich hin.
7. **Sei ganz Du selbst.** Vertrauen und Glaubwürdigkeit sind die Grundpfeiler sozialer Netze. Verstelle Dich sich nicht, sondern zeige wer und wie Du bist. Zur offenen Kommunikation im Web zählt auch, dass Du Deinen Hintergrund offenlegst. Wenn Du für Blossin im Internet aktiv bist bzw. Blossin-Interessen vertrittst, steh dazu!
8. **Wahre den Datenschutz.** Veröffentliche nichts über Dritte, ohne es vorher mit den betroffenen Personen abgesprochen zu haben. Persönliche Daten zu Mitarbeiter\_innen und Teamer\_innen werden nicht kommuniziert.
9. **Achte das Gesetz.** Stelle keine Inhalte ohne entsprechende Urheberverweise ins Netz, beachte Copyrights und respektiere das Recht am eigenen Bild.

### **In welchen sozialen Netzwerken ist Blossin aktiv?**

#### Facebook

- 2.400 „Gefällt mir“-Angaben · 33 sprechen darüber · 4.069 Personen waren hier
- 43 % der Fans sind 13 – 17 Jahre alt, 30% 18 – 24 Jahre, auch bei den interaktiven Nutzern ist die jüngste Gruppe die Größte
- In der Kommunikation werden diese Nutzerstrukturen berücksichtigt, News, Links Informationen zu Angeboten kommen überwiegend aus dem **Bereich der Jugendbildung**

#### Twitter

- **Informationen und Statements zu für uns relevante Bildungsthemen**
- 

#### Youtube

- im Jahr 2013 – 3222 Aufrufe bei 10 Videos
- Mehr als die Hälfte der Aufrufe erfolgte von auf anderen Webseiten eingebetteten Videos, 37 % direkt

#### Blog

- „Freiwillig in Blossin“ – die **Freiwilligen** bloggen **über ihre Erlebnisse** während ihrer Zeit **in Blossin**

#### Instagram

- ein soziales Netzwerk zum Teilen von Bildern – Pins
- Attraktivität von Blossin darstellen
- Bilder können mit Gästen und Teilnehmenden von Veranstaltungen geteilt werden
- Möglichkeit, Bilder nur für bestimmte Nutzer sichtbar zu machen