

# Social Media Guidelines



Version 2021

# Inhalte

1. Einleitung und Grundlagen
2. Social Media in der Gesamtorganisation und in den Einrichtungen
3. Zielgruppen und Anwendungsbereiche
4. Wirkung in der Öffentlichkeit
5. Kommunikation im beruflichen Kontext
6. Qualitätssicherung & Qualitätsentwicklung
7. Umgang mit fremden Inhalten, Krisen und besonderen Vorfällen

# 1. Einleitung und Grundlagen

Online-Kommunikation und Soziale Netzwerke sind ein fixer Bestandteil der Lebenswelten von jungen Menschen. Daher ist auch die Offene Jugendarbeit, im Sinne ihrer sozialräumlichen, lebensweltorientierten Perspektive in medialen sozialen Räumen aktiv. Der Verein Wiener Jugendzentren (VJZ) hat einen prinzipiell offenen positiven Zugang zu Social Media und stellt sich kontinuierlich den Chancen, Möglichkeiten sowie Entwicklungen und laufenden Veränderungen Sozialer Netzwerke, ohne die Risiken außer Acht zu lassen.

Diese Social Media Guidelines sind Teil des Organisationshandbuches (OHB) und verstehen sich als Leitfaden, der einerseits einen einheitlichen Rahmen für die Gesamtorganisation und alle Mitarbeiter\_innen setzt und andererseits den pädagogischen Mitarbeiter\_innen Orientierung und Verbindlichkeit für die Online-Jugendarbeit bietet.

Die Arbeit in Social Media berührt unterschiedliche Bereiche im VJZ: Neben diesen Social Media Guidelines dient die inhaltliche Konzeption der Online-Jugendarbeit im Wirkungskonzept als Grundlage und Orientierung. Rechtliche Rahmenbedingungen finden sich im Organisationshandbuch sowie im Intranet: DSGVO-Richtlinie, Compliance Richtlinie, Richtlinien zur Öffentlichkeitsarbeit.

## 2. Social Media in der Gesamtorganisation und in den Einrichtungen

Der Verein Wiener Jugendzentren nutzt Social Media für eine Vielzahl unterschiedlicher Aktivitäten. Die Arbeit mit Social Media ist im VJZ sehr breit aufgestellt. Dazu gehören die direkte Kommunikation mit Zielgruppen (Online-Jugendarbeit), wie auch Öffentlichkeitsarbeit, Vernetzung, Präsentation der Einrichtungen/ der Organisation oder internes Wissensmanagement. Dementsprechend gibt es nicht eine Social Media Beauftragte\_n, sondern jeweils Zuständige im Rahmen ihres Aufgabenbereichs.

- Allgemeine Wiener Jugendzentren-Accounts werden von der Zentralen Geschäftsstelle betreut (derzeit z.B. Facebook, Instagram, YouTube-Channel)
- (Überregionale) Projekte werden je nach Vereinbarung von der Zentralen Geschäftsstelle und/oder Einrichtungen betreut. (derzeit z.B. CU television, Kids in Fashion). Mitunter erfolgt die Betreuung der Accounts auch in Zusammenarbeit mit Jugendlichen.
- Einrichtungs-Accounts und berufliche Accounts einzelner Mitarbeiter\_innen werden von den jeweiligen Einrichtungen, entsprechend vereinbarter Zuständigkeiten in den Teams betreut.

### 3. Zielgruppen und Anwendungsbereiche

Im Vorfeld überlegen wir gut, welche Information in welchem Netzwerk für welche Zielgruppe relevant ist bzw. über welche Kanäle mit wem kommuniziert wird.

#### Welche Zielgruppe?

Je nach Absicht und Thema der Kommunikation achten wir darauf, dass die spezifischen Gruppen erreicht werden, die erreicht werden sollen. Das sind u.U. nicht immer alle (Jugendlichen). Möglicherweise werden bestimmte Inhalte von manchen auch missverstanden bzw. haben auch keine Relevanz. Eine undifferenzierte Info-Flut bewirkt möglicherweise das Gegenteil der angestrebten Wirkungen (z.B. Personen verlassen Seiten, es wird über die Infos achtlos „drübergewischt“, die eigentlichen Zielgruppen folgen uns nicht mehr etc.).

Öffentlichkeit, Fachöffentlichkeit, Eltern, Medien, Stakeholder, Kooperationspartner\_innen, Schulen, Politik etc. zählen ebenso zu unseren Zielgruppen wie Jugendliche.

#### Welches Netzwerk?

Vor Veröffentlichung überlegen wir, wer über welches Netzwerk erreicht werden soll. Unterschiedliche Zielgruppen und unterschiedliche Themen erfordern mitunter unterschiedliche Netzwerke und Kanäle.

## Geschütztes Umfeld

Darüber hinaus achten wir darauf, dass der VJZ auch in der Arbeit mit Social Media Jugendarbeit in ihren eigenen Social Media Angeboten einen verantwortungsvoll moderierten und „geschützten Rahmen“ für Jugendliche bietet. Eine entsprechende Differenzierung der Social Media-Kontakte nehmen wir vor. Social Media-Kontakte werden daher sorgsam und differenziert gehandhabt. Wenn wir in einem geschützten Umfeld Kontakt-Anfragen ablehnen (z.B. von Politiker\_innen, unbekanntem Erwachsenen etc.) verweisen wir auf öffentliche Kanäle der Wiener Jugendzentren auf Social Media.

## 4. Wirkung in der Öffentlichkeit

Wie insgesamt im VJZ achten wir auch im Rahmen der Arbeit in sozialen Netzwerken auf die grundsätzliche Wirkung unseres Tuns und unseres Erscheinungsbildes.

### VJZ-Zugehörigkeit erkennbar

Alle Einrichtungen und alle Mitarbeiter\_innen mit persönlichen, beruflichen Accounts sollen auch auf Social Media als Einrichtungen/-Mitarbeiter\_innen des VJZ erkannt werden. Alle grundsätzlichen Informationen über die Einrichtung sollen öffentlich sichtbar sein:

- Einrichtungsname, eine Einrichtung des VJZ, nach Möglichkeit Integration des VJZ-Logos/Einrichtungslogos in Profilbild/Titelbild
- Kontaktdaten (Tel. Nr., E-Mail-Adresse, Webseite)
- Hinweis auf Online-Erreichbarkeit
- Kurzbeschreibung der Einrichtung/Basic-Informationen
- Impressum (Link zum Impressum auf Jugendzentren-Website)

### Rechtlicher Rahmen

Rechtliches (wie Urheberrecht, Datenschutz, Recht am Bild etc.) ist zu berücksichtigen und wird auch im Rahmen von Online-Jugendarbeit mit den Zielgruppen thematisiert.

## **Inhalte dauerhaft verfügbar**

Soziale Netzwerke sind über den Moment hinaus öffentlichkeitswirksam. Dies kann nicht nur gut zur Öffentlichkeitsarbeit, sondern auch zur Inszenierung bestimmter Themen oder sonstiger Elemente von Online-Jugendarbeit genutzt werden. Wir beachten daher auch, dass alle Postings, Fotos, Kommentare (positive ebenso wie negative) etc. über den Moment hinauswirken. Auf ein entsprechendes Image der Einrichtung und des VJZ gesamt achten wir ebenso. (Wer wird wie abgebildet, wie wird kommuniziert, wie ist der Gesamteindruck? Etc.)

## **Sorgsames Reagieren sicherstellen**

Eine regelmäßige Präsenz und regelmäßige Kommunikation sind auf Social Media notwendig. Die Möglichkeiten im konkreten Umgang mit problematischen Kommentaren und Postings sind vielfältig und sollten je nach Zusammenhang überlegt und umgesetzt werden. Auf problematische Kommentare reagieren wir sorgfältig, zeitnah und situationsentsprechend. Dazu gibt es auch einen rechtlichen Rahmen.

Wenn ein\_e Kolleg\_in auf Urlaub ist, organisieren wir eine Urlaubsvertretung. Bei längerer Schließzeit der Einrichtung bereiten wir die Social Media-Kanäle bestmöglich vor (z.B. Kommentarfunktion deaktivieren, Info über Schließung bereitstellen, Beiträge vorplanen o.ä.).



## 5. Kommunikation im beruflichen Kontext

Wie bereits unter Punkt 1 *Social Media in der Gesamtorganisation und in den Einrichtungen* beschrieben, gibt es im VJZ aufgrund der differenzierten Arbeit mit Social Media nicht eine\_n Social Media-Beauftragte\_n, sondern jeweils Verantwortliche innerhalb ihres Zuständigkeitsbereichs in der Zentralen Geschäftsstelle und/oder in den Einrichtungen.

### **Klare Aufgabenteilung, klare Zuständigkeiten**

Wie für andere Aufgabenbereiche auch, braucht es auch dafür klare Zuständigkeiten im Team. Auch die Arbeit in Online-Medien ist in unserem Arbeitszusammenhang als Teamarbeit zu verstehen. Wir achten daher darauf, dass es entsprechende Möglichkeiten zur Besprechung in der Teamzeit gibt. Laufende Kommunikation und Infoaustausch im Team ist erforderlich. Besondere Vorkommnisse und die entsprechenden Handlungsmöglichkeiten sollen gemeinsam mit Kolleg\_innen reflektiert werden können. Vertretungen bei Abwesenheit einzelner Mitarbeiter\_innen müssen auch für die Online-Arbeit gewährleistet sein.

### **Beruflicher Kontext klar ersichtlich**

In der Kommunikation mit den Zielgruppen ist auf eine klare und transparente Unterscheidung zwischen privatem und beruflichem Kontext zu achten. Das heißt, Anfragen (bspw. von Jugendlichen) an private Accounts sind grundsätzlich zu beruflichen Accounts zu verweisen. Persönliche berufliche Accounts sind deutlich als solche zu kennzeichnen.

Arbeit mit Social Media zu beruflichen Zwecken passiert grundsätzlich in der Dienstzeit. Online-Jugendarbeit soll weiters im Dienstplan ausgewiesen werden.

Bei Beendigung des Dienstverhältnisses sind persönliche berufliche Accounts zu löschen, die Kontakte sind an andere Kolleg\_innen zu verweisen.

## **Trennung von beruflichen und privaten Interessen**

Privates [(partei)politisches Engagement und sonstige Tätigkeiten in der Freizeit] trennen wir grundsätzlich von beruflicher Arbeit im VJZ. Verlinkungen, Weiterleitung von Postings u.ä. über VJZ-Accounts nehmen wir daher mit professioneller Einschätzung vor. Durch professionelles Agieren und Einschätzen herrscht in der Online-Jugendarbeit eine saubere Trennung von beruflich und privat.

Für bestimmte Funktionen im VJZ (z.B. Geschäftsführung, Öffentlichkeitsarbeit, Päd. BL, Projektleiter\_innen) sind manchmal Überschneidungen und Überlappungen sinnvoll. Mit Fingerspitzengefühl hinsichtlich gesellschaftspolitischer Positionierungen, eigener Aktivitäten und einem guten Blick auf die Überparteilichkeit der Wiener Jugendzentren bewegen sich die Kolleg\_innen in bestimmten Funktionen innerhalb einer durchdachten Kommunikationsstrategie.

Grundsätzlich gilt: Professionelles Agieren wie auch außerhalb sozialer Netzwerke.

## 6. Qualitätssicherung & Qualitätsentwicklung

### Zeitliche Ressourcen & Wissensaustausch

Die Mitarbeiter\_innen beteiligen sich aktiv an der Weiterentwicklung der Online-Jugendarbeit und setzen sich offen mit Möglichkeiten, Chancen, aktuellen Entwicklungen, Risiken und Grenzen von Offener Jugendarbeit in und mit Social Media auseinander. Dafür werden Zeit und Ressourcen zur Verfügung gestellt (interne und externe Fortbildungen und Netzwerktreffen, interne Austauschplattformen und Social Media-Gruppen, Online-Jugendarbeit im Dienstplan). Innovative Ideen sind ausdrücklich erwünscht und werden unterstützt.

### Technische Ressourcen

Die entsprechend notwendige technische Ausstattung für Online-Jugendarbeit und der grundsätzliche technische Support sind auch durch die Abteilung IT gewährleistet. Alle Dokumente, relevante Texte und aktuelle Infos werden im Intranet (und anderen bedarfsentsprechenden Plattformen) von allen gesammelt und zur Verfügung gestellt.

### Qualitätsstandards entwickeln

Die Arbeit auf Social Media ist ein dynamischer Prozess und erfordert einen kontinuierlichen Diskurs, Aufmerksamkeit und mitunter auch Änderungen, die an aktuelle Entwicklungen angepasst werden. Mittels Evaluierung und Reflexion entwickeln und verbessern wir unsere Arbeit kontinuierlich. Die Evaluierung erfolgt entsprechend der grundsätzlichen Evaluierungsrichtlinien im VJZ.

## Online-Jugendarbeit als Querschnittsthema

Die Arbeit in und mit Social Media ist aber auch als Querschnittsaufgabe zu verstehen und fließt deshalb auch in alle anderen Arbeitskreise und Austauschtreffen ein bzw. wird dementsprechend mitgedacht. Öffentlichkeitsarbeitsrelevante Aspekte und auch rechtliche Entwicklungen bearbeiten und diskutieren wir auch in ÖA Jour fixes und sonstigen Settings.

## 7. Umgang mit fremden Inhalten, Krisen und besonderen Vorfällen

### Inhalte überprüfen

Kommentare und Postings werden hinsichtlich der Vereinbarkeit mit dem Leitbild des VJZ, den Prinzipien und den entsprechenden Richtlinien laut Organisationshandbuch und auf den Wahrheitsgehalt bzw. die Quelle geprüft. Fremde Inhalte auf unseren Kanälen, die diesen Kriterien nicht entsprechen, Werbepostings, Inhalte, die irrelevant für Jugendarbeit und/oder Jugendliche sind oder unseriöse, rufschädigende Postings etc. werden gegebenenfalls gelöscht.

### Professionell reagieren

Grundsätzlich begegnen wir geäußerten Meinungen gegenüber offen und fördern die Kommunikation und den Austausch, sofern diese Inhalte nicht rechtlich und moralisch unpassend bzw. fragwürdig sind.

Problematische Postings, Statements, Kommentare etc. von Zielgruppen werden entsprechend eines kompetenten fachlich pädagogischen Umgangs bearbeitet. Das heißt, es wird der Situation angemessen reagiert. Verschiedene Handlungsmöglichkeiten stehen zur Verfügung, z.B. Kommentieren des Postings, Nachfragen, Kritisieren, bis hin zum Löschen des Postings inklusive persönlicher Kontaktaufnahme, Meinungen anderer einholen, in Kommunikation treten und das Thema bearbeiten.

Wir lassen auf unseren Kanälen problematische Postings nicht unkommentiert stehen, wir reagieren rasch. Grundsätzlich überlegen wir zusätzlich, welche Handlungsmöglichkeiten auch außerhalb sozialer Netzwerke gegeben sind (vgl. dazu: Wirkungskonzept Handlungsfeld Online-Jugendarbeit).

## **Wichtige Informationen teilen**

Das Teilen von interessanten Postings und Links ist in diesem Zusammenhang aber sehr sinnvoll und ausdrücklich erwünscht.

## **Krisenkommunikation**

Die Kommunikation via Social Media ist schnell, öffentlich und hat mitunter langfristig oder dauerhaft Bestand. Das heißt, es ist zu beachten, dass bestimmte Vorfälle durch die besondere Art der Kommunikation in Online-Netzwerken gegebenenfalls das Potential haben zur „Krise“ zu werden.

## **Dokumentation**

Wer, was, wann ist passiert, welche Maßnahmen wurden gesetzt, wer wurde informiert? Bei besonderen Vorfällen, die die Einrichtung, die Mitarbeiter\_innen, den VJZ gesamt und/oder die Zielgruppen betreffen, ist die Social Media-Kommunikation zu beobachten und zu dokumentieren (Screenshot anfertigen, Ausdruck erstellen, Niederschrift verfassen mit genauer Angabe der Zeit und der gewählten Vorgangsweise), Einträge gegebenenfalls löschen, Einstellungen und Zugriffsrechte etc. regelmäßig überprüfen.



**Stadt  
Wien**

Bildung  
und Jugend

Impressum:

Verein Wiener Jugendzentren

Prager Straße 20, 1210 Wien

E-Mail: [wieners@jugendzentren.at](mailto:wieners@jugendzentren.at)

[www.jugendzentren.at](http://www.jugendzentren.at)