

Facebook, Instagram, Twitter & Youtube

Social-Media-Richtlinien

Leitfaden zur verantwortungsvollen Nutzung von Netzwerken, Video-/Foto-Plattformen für Caritas-**MitarbeiterInnen** und alle Menschen, die sich **freiwillig** bei der Caritas **engagieren**.

Stand Februar 2018

Warum Social Media für die Caritas wichtig ist ...

Die Arbeit der Caritas besteht aus dem Kontakt zwischen Menschen – nicht nur im persönlichen Austausch, sondern auch in den sozialen Medien.

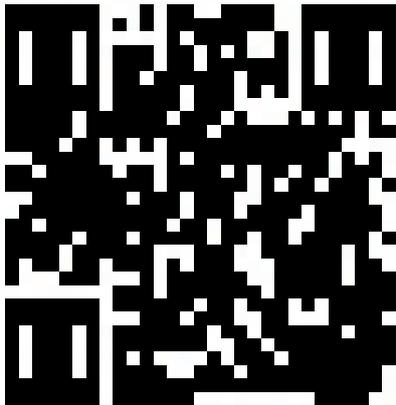
Wir wollen so:

- Menschen direkter und schneller helfen,
- sie mit unseren Ideen, Angeboten und Aktionen in Kontakt bringen,
- die Vernetzung mit Personen intensivieren, die spenden oder sich engagieren wollen,
- durch den unmittelbaren Kontakt mit den Menschen und deren Feedback unsere Angebote optimieren,
- gegen Lügengeschichten und Hass im Netz auftreten, die unseren gesellschaftlichen Zusammenhalt gefährden.
- ein Knoten im Netzwerk vieler Menschen sein, die an sozialen Themen interessiert sind und sie als MultiplikatorInnen der Caritas-Idee gewinnen.

... und was das mit Ihnen zu tun hat.

Unsere glaubwürdigsten Botschafter sind Sie: die MitarbeiterInnen, PraktikantInnen, Zivildienstler und vielen Freiwilligen. Durch Ihren Einsatz geben Sie der Caritas vor Ort ein Gesicht – tun Sie dies gerne auch in Ihren sozialen Netzwerken. Gemeinsam können wir auch online für die Anliegen der Caritas eintreten und so Menschen helfen. **Wir>Ich**

Die folgenden Richtlinien sollen es erleichtern, Social Media besser zu verstehen und mit den verschwimmenden Grenzen zwischen Berufs- und Privatleben in sozialen Netzwerken verantwortungsvoll und sicher umzugehen. Sie sind bindend für Ihre Äußerungen in sozialen Medien, wenn es um Ihr Tun oder um die Caritas geht.



Auf welchen Plattformen die Caritas aktiv ist – und warum

Die Caritas in Österreich hat sich im Dezember 2017 dafür entschieden, besonders auf diesen Plattformen aktiv zu sein:

1. Facebook
2. Instagram
3. Twitter
4. YouTube

Welche Organisation und Einrichtung wo vertreten ist, können Sie durch Scannen des QR-Codes links oben oder unter www.caritas.at/social herausfinden.

In der Auflistung fehlt ein Kanal? Bitte gleich unter kommunikation@stpoelten.caritas.at bekanntgeben.



1. Facebook – hier ist Platz für Gespräche

Auf der meistgenutzten Social-Media-Plattform in Österreich ist auch die Caritas stark vertreten, und zwar auf verschiedenen, diözesanen Seiten.

Facebook bietet drei Arten von Präsenzen:

- **Profile:** Persönliche Facebook-Präsenz einer echten, physischen Person, für den Gebrauch durch eine Person gedacht.
- **Gruppen:** Interessensgemeinschaft mehrerer *Profile*, um gemeinsamen Themen und Interessen nachzugehen, sich darüber auszutauschen und zu netzwerken.
- **Seiten:** Facebook-Präsenzen von Unternehmen, Organisationen, Marken oder berühmten Persönlichkeiten, die professionell bzw. geschäftlich betrieben werden (also nicht privat). Seiten werden von einem oder mehreren *Profilen* verwaltet.

Warum ist die Caritas auf Facebook vertreten?

- Um NutzerInnen mit unserer Arbeit und Botschaft in Form von Texten, Bildern und Videos zu versorgen.
- Um mit NutzerInnen zu interagieren und öffentlichen Dialog zu führen.

Wenn Sie ein Facebook-Profil haben, drücken Sie bei www.facebook.com/CaritasStPoelten auf „Gefällt Mir“ und sagen Sie Ihre Meinung!



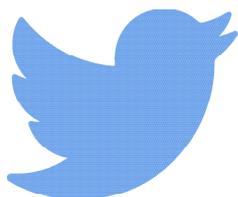
2. Instagram – Bilder erzählen Geschichten

Instagram ist die am schnellsten wachsende Social-Media-Plattform in Österreich. Zwei Millionen Menschen waren im Jänner 2018 auf Instagram aktiv. Unter www.instagram.com/caritasoesterreich erzählen wir Geschichten von MitarbeiterInnen, Freiwilligen und Menschen, die wir mit unserer Hilfe erreichen.

Auf Instagram liegt der Fokus auf Bildern und Kurzvideos:

- Es gibt **reguläre Beiträge** in quadratischer Form in Anlehnung an alte Polaroid-Fotos. Hier geht es sehr stark um die Ästhetik in den Bildern.
- Sehr beliebt sind derzeit außerdem sogenannte „**Stories**“ – das sind aufgenommene Schnappschüsse und Kurzvideos aus dem Alltag, mit dem Smartphone im Hochformat festgehalten. Die Stories verschwinden im Normalfall nach 24 Stunden wieder, sind also sehr schnelllebig.

Haben Sie auch eine Geschichte? Posten Sie selbst auf Instagram mit dem Hashtag #WirGrösserlich und #Caritas oder schicken Sie Ihre besten Fotos an kommunikation@stpoelten.caritas.at



3. Twitter – hier ist Platz für politische Themen

Obwohl Twitter in Österreich nur vier Prozent Marktanteil an sozialen Medien hat, ist der Kanal trotzdem relevant, denn dort kommunizieren viele JournalistInnen, PolitikerInnen und offizielle VertreterInnen von Organisationen.

Für die Caritas ist Twitter der Kanal für politische Forderungen, der gezielt auch für gesellschaftspolitische Botschaften genutzt wird. Gerade die Kürze der Tweets erfordert einen sensiblen Umgang bei Formulierungen und Statements.

Haben Sie Interesse? Folgen Sie zum Beispiel Caritas Präsident Michael Landau @mlcaritas oder dem offiziellen, österreichweiten Kanal @CaritasAustria.



4. Youtube – die Videoplattform

YouTube ist nach Google die zweitgrößte Suchmaschine im Internet – aber nur für Videos. Während Videos auch auf allen anderen Plattformen dauerhaft gespeichert werden, sind sie dennoch nirgendwo sonst so gut katalogisiert und schnell verfügbar wie auf YouTube.

Die Caritas nutzt YouTube zum Verbreiten der besten Videos über Hilfe, die gebraucht oder schon geleistet wird, über MitarbeiterInnen und freiwillige HelferInnen der Caritas oder, um schwierige Sachverhalte in einfacher Form zu erklären.

Abonnieren Sie unseren offiziellen, österreichweiten Kanal unter www.youtube.com/CaritasAustria und verpassen Sie keine Videos mehr.

Social-Media-Richtlinien

Es ist Ihre Verantwortung

Sofern Sie nicht dienstlich beauftragt sind, für die Caritas in sozialen Medien aktiv zu werden, entscheiden Sie selbst, ob Sie in Ihren Profilen angeben, dass Sie für die Caritas arbeiten. Bedenken Sie, dass jede Veröffentlichung im Netz ein weiterer Baustein Ihrer virtuellen Persönlichkeit ist. Passen Sie bei allen Plattformen die Einstellungen der Privatsphäre nach Ihren Vorstellungen an.

Für jede Äußerung sind Sie persönlich verantwortlich. Das Internet vergisst nichts. Was online ist, kann in der Regel nicht zurückgenommen werden. Deshalb lieber noch einmal alles durchlesen, bevor Sie etwas posten. Beachten Sie die **Urheberrechte**, wenn Sie Fotos, Filme oder Audiomaterial verwenden und kennzeichnen Sie Zitate. Holen Sie vor Veröffentlichung von Bildern oder Videos anderer Menschen immer zumindest eine mündliche **Einverständniserklärung** ein – bei Kindern die eines/r Erziehungsberechtigten.

Wer spricht für die Caritas?

Präsident, DirektorInnen, GeneralsekretärInnen und die PressesprecherInnen bzw die Kommunikationsabteilungen vertreten die Caritas offiziell nach außen – das gilt auch bei der Kommunikation über soziale Medien. Wenn Sie beauftragt werden, sich im Namen der Caritas fachlich zu äußern, geben Sie immer Ihre Funktion innerhalb der Caritas an. **Neue Caritas-Seiten und -Gruppen dürfen nur in Rücksprache mit der Kommunikationsabteilung Ihrer Diözese erstellt werden.** AdministratorInnen solcher Kanäle müssen in der laufenden Betreuung bestimmte Vorgaben einhalten. Bitte kontaktieren Sie bei Fragen die zuständigen KollegInnen unter kommunikation@stpoelten.caritas.at

Alle anderen MitarbeiterInnen und Freiwillige der Caritas äußern ihre **persönliche Meinung**. Achten Sie deshalb darauf, dass dies bei Ihrer Kommunikation in sozialen Medien stets deutlich wird. Transparenz stellen Sie her, wenn Sie **in der Ich-Form schreiben und darauf hinweisen, dass Sie als Privatperson Ihre Meinung äußern.** Denken Sie daran, dass Sie trotzdem auch als Caritas-MitarbeiterIn wahrgenommen werden und Ihre Äußerungen zum Bild der Caritas beitragen.

Was gehört in die sozialen Medien und Netzwerke?

Beteiligen Sie sich an den Diskussionen, die auf den offiziellen Kanälen der Caritas im Netz laufen. Teilen Sie diese Inhalte mit anderen und verbreiten Sie diese: Verlinken, teilen, liken, kommentieren oder retweeten sind hier ausdrücklich erwünscht! **Werden Sie zu Ihrer Meinung als Caritas-MitarbeiterIn oder freiwillige HelferIn gefragt, können Sie auf die offiziellen Seiten der Caritas im Netz verweisen.**

Was gehört nicht in die sozialen Medien und Netzwerke?

Soziale Netzwerke sind ein öffentlicher Raum. **Was Sie veröffentlichen, ist potenziell für alle Menschen sichtbar.** Selbst wenn Sie den Inhalt für den allgemeinen Zugriff gesperrt haben, kann ein/e FreundIn diesen (un)absichtlich an andere weiterleiten. Sie haben es dann nicht mehr in der Hand, was mit Ihrer Aussage passiert. Diese zurückzunehmen ist schwierig bis unmöglich.

Bestimmte Informationen aus dem beruflichen Kontext dürfen grundsätzlich nicht veröffentlicht werden. Dazu gehören vor allem Daten von KlientInnen, PatientInnen oder SpenderInnen sowie vertrauliche Informationen der Organisationen. Es gelten die Datenschutzrichtlinien, die Sie mit Ihrem Arbeitsvertrag unterschrieben haben.

Respektieren Sie die Privatsphäre der Menschen in Ihrem beruflichen Umfeld. Posten Sie keine Informationen über ArbeitskollegInnen oder MitarbeiterInnen von GeschäftspartnerInnen ohne deren Einverständnis.

Soziale Netzwerke sind auch der falsche Ort, um die eigene Unzufriedenheit mit der Caritas zu diskutieren. **Wenn es Probleme gibt, besprechen Sie diese direkt mit Ihren Vorgesetzten oder der MitarbeiterInnenvertretung.**

Wie soll ich mich verhalten?

Der Umgangston in den sozialen Medien ist locker, auch Unbekannte werden meist mit Du angesprochen. **Agieren Sie freundlich und lassen Sie sich nicht auf eine unfair geführte Diskussion ein.** Beleidigungen und abwertende Kommentare sind tabu. Sie diskreditieren damit sich als Caritas-MitarbeiterIn oder Freiwillige und auch die Caritas.

Wenn bekannt wird, dass MitarbeiterInnen der Caritas Hasspostings bzw. Postings, in denen Einzelpersonen oder Personengruppen diskriminiert oder abgewertet werden, teilen, liken oder selbst verbreiten, hat die zuständige Führungskraft ein **verpflichtendes Gespräch** mit dem/der betreffenden MitarbeiterIn zu führen.

Was soll ich machen, wenn ich ein Hassposting sehe?

Ein Hassposting ist ein hasserfüllter, unter Umständen gewalttätiger Beitrag, der online zu finden ist. Oft werden auch Gerüchte über die Caritas verbreitet, die schlichtweg falsch sind. Selbst wenn es manchmal so wirken mag: **Das Internet ist kein rechtsfreier Raum!** Solche Kommentare sind daneben und können strafrechtlich verfolgt werden.

Wenn Sie ein Hassposting in Zusammenhang mit der Caritas, ihrer MitarbeiterInnen, Freiwilligen oder KlientInnen sehen, **bitte dokumentieren Sie es mithilfe eines Screenshots** (Schnappschuss des Kommentars) und schicken Sie es an beitragsmelden@caritas-austria.at. ExpertInnen aus der Kommunikationsabteilung melden Ihnen so schnell wie möglich zurück, was Sie selbst tun können und wie die Caritas mit dem Kommentar umgehen wird.

Wann kann ich online sein?

Klären Sie mit Ihren Vorgesetzten, in welchem zeitlichen Umfang Sie für berufliche Zwecke Kontakte knüpfen, sich Wissen aneignen, Netzwerke aufbauen und somit das Image der Caritas pflegen können. Grundsätzlich gelten die Vereinbarungen über die Nutzung des Internets in Ihrem Dienstvertrag.

Noch Fragen oder Anregungen?

Die Aktivitäten der Caritas in sozialen Medien und Netzwerken steuern und koordinieren die MitarbeiterInnen der Kommunikationsabteilungen. Wenn Sie sich einbringen wollen, Ideen und Verbesserungsvorschläge haben, Ihnen spannende Inhalte, Fehler oder Kommentare aufgefallen sind, wenden Sie sich bitte an das Online-Team der Caritas der Diözese St. Pölten unter kommunikation@stpoelten.caritas.at

Wir > Ich

Das Wichtigste in Kürze

1. Handeln Sie verantwortlich

Entscheiden Sie selbst, ob Sie in sozialen Netzwerken angeben, dass Sie bei der Caritas arbeiten. Für jeden Ihrer Inhalte sind Sie selbst verantwortlich.

2. Sprechen Sie für sich

Offizielle Statements geben nur die Zuständigen der Kommunikationsabteilungen und der Geschäftsleitung ab. Sie äußern Ihre persönliche Meinung in Ich-Form und bringen dabei Ihr fachliches Know-how ein.

3. Nutzen Sie vorhandene Seiten und Gruppen

Die Auftritte von Einrichtungen der Caritas in sozialen Netzwerken werden gebündelt. Neue Caritas-Seiten und -Gruppen dürfen nur in Rücksprache mit der Kommunikationsabteilung Ihrer Diözese erstellt werden. Bitte kontaktieren Sie diese bei Fragen unter kommunikation@stpoelten.caritas.at

4. Beachten Sie den Datenschutz

Machen Sie keine Aussagen über KlientInnen, PatientInnen, KundInnen, SpenderInnen, KollegInnen oder PartnerInnen in sozialen Medien.

5. Bleiben Sie freundlich und respektvoll

Der Dialog in sozialen Netzwerken ist zum Teil hitzig, manchmal unfair und beleidigend. Bleiben Sie sachlich und halten Sie sich an die Fakten. Verweisen Sie im Zweifelsfall auf die offiziellen Seiten der Caritas.

6. Interne Probleme intern besprechen

Soziale Netzwerke sind der falsche Ort, um Probleme am Arbeitsplatz oder mit einzelnen Personen zu diskutieren. Besprechen Sie diese direkt mit Ihren Vorgesetzten oder der MitarbeiterInnenvertretung.

7. Melden Sie Hasspostings

Das Internet ist kein rechtsfreier Raum. Hasserrfüllte, gewaltverherrlichende Beiträge oder Gerüchte über die Caritas sind strafbar und dürfen nicht stehen bleiben. Melden Sie solche Beiträge an beitragsmelden@caritas-austria.at, damit wir reagieren können.

8. Sorgen Sie für Ihre Sicherheit

Passen Sie auf allen Plattformen Ihre Einstellungen zur Privatsphäre an. Verwenden Sie sichere, verschiedene Passwörter und geben Sie Ihre Zugangsdaten nicht an Dritte weiter. Bedenken Sie, dass Sie Inhalte nicht nur mit Ihren Freunden teilen, sondern diese die Inhalte auch an Ihnen Unbekannte weiterleiten können.

9. Halten Sie sich an das Urheberrecht

Veröffentlichen Sie Fotos, Filme oder Audiomaterial nur, wenn Sie dazu berechtigt sind. Nennen Sie Ihre Quellen und kennzeichnen Sie Zitate. Holen Sie vor Veröffentlichung von Bildern oder Videos anderer Menschen immer zumindest eine mündliche Einverständniserklärung ein – bei Kindern müssen Erziehungsberechtigte zustimmen!