

Social Media Guidelines

Social Media stellt neue Anforderungen an Schulen und öffentliche Einrichtungen und wirft die unterschiedlichsten Fragen auf: Wie soll man mit den neuen Medien umgehen? Was ist erlaubt, was verboten? Welche Empfehlungen sind sinnvoll? Wenn diese und weitere Fragen im Schulalltag immer häufiger auftreten, empfiehlt sich die Einführung von Social Media Guidelines, um die Rechte und Pflichten aller Beteiligten schriftlich zu fixieren. Kurz: Wie der Umgang mit Social Media in Schulen vorgegeben bzw. wünschenswert ist, sollte dokumentiert werden. Dieser Beitrag liefert einen Leitfaden zur Umsetzung von Social Media Guidelines.

1. Schriftliches Fixieren von Rechten und Pflichten

Soziale Netzwerke, Internetforen, Blogs, Meinungsportale und Co. sind aus der heutigen Gesellschaft nicht mehr wegzudenken. Auch im Schulalltag begleitet uns Social Media, eine recht junge Kommunikationsform immer mehr. Social Media bietet die Möglichkeit Kontakte zu knüpfen, Meinungen auszutauschen, Informationen zu posten, Nachrichten zu hinterlassen, Gruppen zu gründen und Vieles mehr. Diese Art der Kommunikation hat die private Ebene längst verlassen. Immer mehr Unternehmen, Organisationen und Institutionen nutzen die Möglichkeiten von Social Media.

Hinweis:

Obwohl der Begriff „Social Media“ in aller Munde ist, wird er häufig mit „Sozialen Netzwerken“ gleichgesetzt. Das ist jedoch nicht korrekt. Soziale Netzwerke sind vielmehr eine Art von Social Media. Entsprechend steckt hinter Social Media viel mehr:

- Foren
- Weblogs
- Micro-Blogs (z. B. Twitter)
- Soziale Netzwerke (z. B. Facebook, Instagram, LinkedIn)
- Wikis (Wikipedia)
- Foto- und Videoportale (z. B. YouTube, Flickr)

Die neue Art der Kommunikation erfordert Regeln. Viele Unternehmen haben bereits darauf reagiert und Richtlinien in sog. Social Media Guidelines manifestiert. Diese verschriftlichen die Rechte und Pflichten der Arbeitnehmer und Arbeitgeber im Hinblick auf den Einsatz von Social Media, beispielsweise wer in welchem Umfang Social Media am Arbeitsplatz nutzen darf oder soll. Auch arbeitsrechtlichen Sanktionen, wenn sich Arbeitnehmer nicht an die Richtlinien halten, werden in einem entsprechenden Papier festgehalten. Darüber hinaus enthalten Social Media Guidelines häufig mehr oder weniger wertvolle Tipps zu einem unkomplizierten Umgang mit den unterschiedlichen Plattformen. Diese Art Leitfaden lässt sich auch auf Schulen und öffentliche Einrichtungen übertragen.

Immer mehr Schulen veröffentlichen Social Media Guidelines, die speziell auf die Belange von Bildungseinrichtungen abzielen. Es werden damit verbindliche Rahmenbedingungen geschaffen, an denen sich alle Beteiligten – von den Lehrkräften, über die Schulsekretärin bis hin zu den Schülerinnen und Schülern – halten müssen.

Insbesondere in Bereichen, in denen viele verschiedene Menschen mit völlig unterschiedlichen Interessen – wie das in der Schule der Fall ist – die Möglichkeit haben, auf unkomplizierte Weise miteinander in Kontakt zu treten, sind Konflikte vorprogrammiert. Vermutlich ist es nur noch eine Frage der Zeit, bis Social Media Guidelines in Schulen zum Standard gehören – zum Schutz der Schule, zum Schutz der Schülerinnen und Schüler und zum Schutz der Mitarbeiter.

Hilfreich sind die Guidelines für alle Gruppen, die mit Social Media in Berührung kommen. Jeder weiß was er darf, kennt seine Grenzen, hat zudem eine Orientierungsmöglichkeit. Geregelt werden kann generell alles, angefangen beim Zeitraum und Umfang der Social Media Nutzung bis hin zum Social Media Knigge. Anders ausgedrückt: Alle Gruppen erhalten Sicherheit darüber was zu tun ist, mit welchen Plattformen gearbeitet wird, was sie bedenkenlos posten können und was nicht.

2. Personengruppen und Inhalte

Im Fokus der Social Media Guidelines stehen die Personen, die die Regelungen umsetzen sollen sowie die von den Personen zu berücksichtigenden Inhalte.

2.1 Personen

Diese Personengruppen kommen über Social Media mit der Schule in Kontakt und sollten entsprechend in den Guidelines berücksichtigt werden:

- Schulleitung
- Lehrkräfte
- Sozialmitarbeiter
- Schulsekretariat
- Hausmeisterei
- Schülerinnen und Schüler
- Eltern
- Lieferanten
- Interessierte und Förderer
- Andere Behörden.

2.2 Inhalte von Social Media Guidelines

Das Ziel der Einführung von Social Media Guidelines ist eine sinnvolle, sichere und faire Nutzung von Social Media in der Schule. Insofern sind folgende Inhalte zweckmäßig:

- **Ziele der Nutzung:** Zunächst sollte das Ziel, das mit Social Media verfolgt werden soll, schriftlich fixiert werden, beispielsweise Image lenken, Informationen verbreiten, mit Schülern und Eltern in Kontakt treten, eine Ergänzung zum schwarzen Brett bieten, Pressemitteilungen veröffentlichen. Selbstverständlich können auch verschiedenen Ziele kombiniert werden.
- **Eingesetzte Plattformen und Art der Nutzung:** Darüber hinaus sollte geregelt werden, welche Plattformen die Schule in welcher Form nutzt. Beispiel: „Die Schule ist im Sozialen Netzwerk Facebook und im Microblogging-Dienst Twitter aktiv. Alle schulischen Veranstaltungen werden auf Facebook gepostet. Plötzlicher Schulausfall wird getwittert. Darunter fallen grundsätzlich Hitzefrei und Schulfrei im Zusammenhang mit Unwetterwarnungen.“

- **Verantwortliche:** Wichtig ist, dass jeder im Hinblick auf Social Media seine Verantwortung kennt, etwa: Wer soll den Social Media Auftritt welcher Plattform pflegen? Grundsätzlich kommen hier einzelne engagierte Lehrkräfte in Frage, aber auch die Mitarbeiter des Sekretariats. Um Zweifel auszuräumen werden die zuständigen Mitarbeiter und deren Vertreter namentlich erwähnt. Gibt es für unterschiedliche Plattformen verschiedene Verantwortliche, müssen sich diese untereinander abstimmen, damit es nicht zu Widersprüchen in den Aussagen der geposteten Informationen kommt. Wer stimmt sich wann, mit wem ab – ist ebenfalls ein Aspekt, den Social Media Guidelines berücksichtigen sollten. In diesem Zusammenhang sollten auch die Ansprechpartner für eventuelle Probleme genannt werden.
- **Zeitraum und Umfang der Nutzung:** Wann und in welchem Umfang Social Media genutzt wird, sollte ebenfalls festgeschrieben werden, etwa in den Pausen, nach dem Unterricht, zu festgelegten anderen Zeiten.
- **Einsatz von Social Media im Unterricht:** Kommt es zum Einsatz von Social Media im Unterricht, muss geregelt werden, welche Plattformen erlaubt werden und vor allem in welchem Fach und zu welchem Zweck dies erfolgen soll. Beispiel: „Wikipedia wird grundsätzlich nicht als alleinige Informationsquelle genutzt!“
- **Eingesetzte Software:** Im Zusammenhang mit dem Unterricht stellt sich die Frage nach der Software die eingesetzt werden soll (zum Beispiel Wiki-Software, Blog-Software). Wichtig ist, dass alle Lehrkräfte mit derselben Software arbeiten. Ansonsten wird der Zeitaufwand, den das Kennenlernen der verschiedenen Softwareangebote in Anspruch nimmt, zu hoch.
- **Kommunikationsregeln:** Richtlinien sollten die Kommunikation mit den Schülerinnen und Schülern regeln. Hier ist Fingerspitzengefühl gefragt. Social Media Guidelines können zum Beispiel klären, dass Probleme grundsätzlich im Gespräch oder per E-Mail zu kommunizieren sind und nie mittels Social Media. Außerdem muss definiert werden, was, wie gepostet und kommentiert bzw. gelöscht wird, z. B.: „Beleidigungen oder anzügliche Bemerkungen von Dritten auf der Facebook-Seite der Schule werden grundsätzlich von den Verantwortlichen gelöscht.“ Außerdem ist darauf hinzuweisen, dass aus Posts, für die es keinen dienstlichen Auftrag gibt, klar hervorgehen sollte, dass die persönliche Meinung und nicht die Meinung der Schule vertreten wird.
- **Kritik:** Schulinterne Kritik wird intern geäußert und nicht über Social Media.
- **Sanktionen/Konsequenzen bei Verstößen gegen die Guidelines:** In Social Media Guidelines sollten auch Sanktionen geregelt werden, also welche Verstöße gegen Social Media Regeln oder Cybermobbing welche Konsequenzen haben. Auch wenn es eigentlich für alle Beteiligten klar sein sollte.
- **Tabus:** Tabus werden ebenfalls aufgegriffen, etwa: „Es wird grundsätzlich nicht über Noten oder Beurteilungen in Social Media gesprochen.“
- **Qualitätsstandards:** Qualitätsmerkmale sollten ebenfalls Bestandteil der Guidelines sein. In diesem Zusammenhang geht es um das Festlegen der Qualität. Ein hochwertiger Content sollte selbstverständlich sein. Dazu gehört, dass es nicht zu Schnellschlüssen im Rahmen von Social Media kommen darf.

- **Rechte und Gesetze, insbesondere Datenschutzrichtlinien:** Das Internet ist kein rechtsfreier Raum. Das trifft auch auf Social Media zu. Unter anderem ist auf das Beachten folgender Rechte explizit hinzuweisen:
 - Schutz personenbezogener Daten (Der Hinweis auf das Bundesdatenschutzgesetz sowie die DSGVO sollte unbedingt Bestandteil eines Social Media Guidelines sein.)
 - Telemediengesetz
 - Urheberrecht
 - Sozialrecht
 - Schulrecht
 - Dienstrechtliche Regelungen
 - Personalvertretungsgesetz
- **Social Media Knigge:** Ein Social Media Knigge gibt Hinweise auf Verhaltensrichtlinien bzw. Umgangsformen, wie einen respektvollen Umgang miteinander. Auch Hinweise auf gutes Deutsch sollten nicht fehlen. Beispiel: „Es wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Rechtschreib- und Grammatikregeln sind grundsätzlich zu beachten.“

Beispiel:

Für die Veröffentlichung von Texten gelten folgende Regeln:

- Verwenden Sie zielgruppengerechte, allgemeinverständliche, kurze Texte.
- Weisen Sie gegebenenfalls auf den dienstlichen Charakter Ihrer Veröffentlichung hin.
- Formulieren Sie alle Inhalte sachlich und korrekt; achten Sie darauf, niemanden zu verletzen.
- Nennen Sie, wenn notwendig, Quellen und Urheber.

2.3 Veröffentlichung

Social Media Guidelines sollten online zur Verfügung stehen, beispielsweise im PDF-Format als Download auf der Schulhomepage. Darüber hinaus empfiehlt sich der Aushang einer Print Version am Schwarzen Brett sowie im Sekretariat.

Wichtig ist es, die Regeln vor der Veröffentlichung auf folgende Punkte hin zu überprüfen:

- Wurden die einzelnen Punkte verständlich formuliert?
- Werden alle Fachbegriffe/Fremdwörter erklärt?
- Werden alle Ansprechpartner für möglicherweise auftretende Fragen genannt?
- Werden alle wichtigen Bereiche abgedeckt?

Hinweise

Vor der Veröffentlichung sollte man sich zu den Guidelines von ausgewählten Mitarbeitern, Elternvertretern und unter Umständen von dem Schülersprecher bzw. der Schülersprecherin ein Feedback geben lassen, ob aus der Sicht der von Ihnen vertretenen Gruppe, alle wesentlichen Punkte berücksichtigt wurden.

3. Mindeststandard

Auch ohne explizit existierende Social Media Guidelines sollte grundsätzlich von den Mitarbeitern der Schule folgender Mindeststandard gewahrt werden:

- **Netiquette:** In Social Media werden höfliche Umgangsformen – genauso wie im realen Leben angewendet. Das gilt übrigens auch für Duzen und Siezen!
- **Gesetze:** In Social Media werden alle Gesetze und rechtlichen Rahmenbedingungen, einschließlich Urheberrechte eingehalten.
- **Gewissenhaftigkeit:** Es ist zu beachten, dass man für das, was man in Social Media veröffentlicht, verantwortlich ist. Man ist im Internet nicht nur Privatperson, sondern immer auch Mitarbeiter der Schule – zumindest für die Schülerinnen und Schüler sowie deren Eltern.
- **Sicherheit:** Durch umsichtiges Verhalten schützt man sich und die Daten der Schule.
- **Tabus:** In Social Media sollte man nicht über alles sprechen.
- **Fingerspitzengefühl:** Bei sensiblen, insbesondere bei politischen, religiösen und anderen heiklen Themen, ist Fingerspitzengefühl gefragt.
- **Weitblick:** Man schreibt nichts in Social Media, von dem man nicht will, dass es auch noch in Jahren im Netz zu finden sein wird.
- **Privatsphäre:** Social Media sind nicht ohne Gefahren. Deshalb sollten Privatsphäre-Einstellungen konsequent genutzt werden.
- **Zensur:** Kontrolle gibt es nur bevor etwas veröffentlicht wird. Anschließend ist man machtlos. Das Netz vergisst nichts!
- **Aufrichtigkeit:** Man sollte nichts schreiben, dass man seinem Gegenüber nicht von Angesicht zu Angesicht sagen würden.

3. Ausblick

Social Media Guidelines sind mehr als nur ein Online-Knigge. Sie sind auch kein erhobener Zeigefinger. Vielmehr verschaffen die Richtlinien Klarheit, bieten Orientierung und sollen dazu beitragen, peinlichen Verfehlungen und medialen Fauxpas vorzubeugen. Als wichtiger Teil der Kommunikationskultur hilft die Verschriftlichung von Social Media Regeln den Blick für Wesentliches zu schärfen.

Da Social Media sich in rasantem Tempo verändern können, müssen Social Media Guidelines, wie Social Media selbst, gepflegt werden. Denken wir einmal an das Soziale Netzwerk SchülerVZ, das sich vor einigen Jahren größter Beliebtheit erfreute und bereits seit langem abgeschaltet ist. Es ist damit zu rechnen, dass sich die Bedeutung einzelner Social Media Plattformen verschieben wird und sich möglicherweise neue Dienste etablieren werden. Diesem Aspekt ist im Zusammenhang mit Social Media Guidelines unbedingt Rechnung zu tragen. Fazit: Social Media Guidelines gehören regelmäßig auf den Prüfstand.

*Autorin: Susanne Kowalski,
freiberufliche Autorin, Dozentin, Redakteurin für Wirtschaftswissenschaften, Organisation und Neue Medien.*