

Social-Media-Guidelines des Studierendenwerks Düsseldorf

1. Präambel

Die Social-Media-Guidelines des Studierendenwerks Düsseldorf sollen allen Beschäftigten als Leitfaden für den Umgang mit Social Media dienen.

2. Warum nutzen wir Social Media? / Was sind unsere Ziele?

Das Studierendenwerk Düsseldorf verfolgt mit der Social-Media-Präsenz folgende Ziele:

- Seriöse Informationen: Es sollen wichtige Nachrichten dem interessierten Personenkreis schnell zugänglich gemacht werden.
- Sichtbarkeit erhöhen: Von Studierenden, internen Beschäftigten und externen (zukünftigen) Partnern soll das Studierendenwerk in den sozialen Medien als kompetenter Dienstleister und Partner für die wirtschaftliche, gesundheitliche, kulturelle und soziale Förderung von Studierenden an den vier staatlichen Düsseldorfer Hochschulen und der Hochschule Niederrhein in Krefeld und Mönchengladbach und der Hochschule Rhein-Waal in Kleve und Kamp-Lintfort wahrgenommen werden.
- Die Weiterempfehlungsrate über Social Media soll steigen.

3. Social-Media-Aktivitäten

Das Studierendenwerk Düsseldorf ist mit einem Business-Konto auf Instagram vertreten: [studierendenwerkduesseldorf](#)

4. Redaktion

Jede Veröffentlichung muss das Vier-Augen-Prinzip durchlaufen und von mindestens einer weiteren oder einem weiteren) Beschäftigten auf orthografische und inhaltliche Fehler überprüft werden.

Für die Veröffentlichung der Postings ist die Stabsstelle Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, die Stabsstelle IT / EDV / Datensicherheit und für den Bereich Kultur / Internationales das Team des Bereiches verantwortlich.

5. Postings

5.1 Anrede

In den Postings des Studierendenwerks sowie in der Kommunikation über Direct Messages und öffentliche Kommentare soll als Anredeform allgemein das „sie“, nur im Bereich Kultur / Internationales das „du“ verwendet werden. (Bei „Sie“ als Anredepronomen schreiben Sie es stets groß. Dies gilt auch für „Ihnen“.)

Soweit auf Personen aus dem Studierendenwerk Bezug genommen wird, sollen Vor- und Nachname sowie die Funktion innerhalb des Studierendenwerks genannt werden. Bei Bezugnahme auf studierendenwerksexterne Personen soll stets der höchste Titel, die Anrede Herr oder Frau und der Nachname genannt werden. Auf die Nennung akademischer Grade wie B.A. oder M.A. soll generell verzichtet werden. Bei Bezugnahme auf das Studierendenwerk soll das „wir“ genutzt werden.

5.2 Gendergerechte Sprache

In den Postings des Studierendenwerks sowie in der gesamten öffentlichen Kommunikation soll geschlechtergerechte Sprache verwendet werden.

Hierfür werden in den Sozialen Medien der Kürze wegen „/“ verwendet, bei Notwendigkeit das „d“ für divers.

5.3 Schreibstil

In den Postings des Studierendenwerks soll verständliche Sprache verwendet werden. Kurze, nicht verschachtelte Sätze tragen zur guten Lesbarkeit bei. Es soll aktive Sprache verwendet werden.

5.4 Prägnanz

Die geposteten Texte sollen kurz, prägnant und auf ca. 300 Zeichen beschränkt sein.

5.5 Nomenklatur

Um eine homogene Außendarstellung zu kreieren, ist ein einheitliches Wording von hohem Nutzen. Daher sind nachfolgend Schlüsselbegriffe wie z.B. Einrichtungsnamen, Abteilungen, Sachgebiet, Stabsstellen aufgeführt, bei denen die einheitliche Schreibweise wichtig ist.

Bei den Gastronomieeinrichtungen sind die Bezeichnungen / Namen wie auf der Website zu nutzen.

Bei den Wohnanlagen sind die Bezeichnungen / Namen wie auf der Website zu nutzen.

Abteilungen / Stabsstellen / Sachgebiete:

Geschäftsführung

Abteilung Hauptverwaltung

Stabsstelle Personalwesen / Organisation

Stabsstelle IT / EDV / Datensicherheit

Abteilung Studienfinanzierung / Amt für Ausbildungsförderung

Abteilung Gastronomie

Abteilung Studentisches Wohnen / Sachgebiet Vermietung

Sachgebiet Soziale Dienste / Bereich Sozialberatung

Bereich Kultur / Internationales

Kindertagesstätten

Stabsstelle Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

5.6 Netiquette

Auf dem Profil des Studierendenwerks sollen gegenseitiger Respekt und Höflichkeit zu jeder Zeit gewahrt sein. Nicht akzeptiert werden:

- Diskriminierung oder Diffamierung von Minderheiten, Einzelpersonen oder Gruppen aufgrund von Herkunft, Religion, Nationalität, sexueller Orientierung, Geschlecht oder sozialer Stellung
- die Verbreitung von rassistischem, fremdenfeindlichem Gedankengut
- die Verbreitung von pornografischen Inhalten
- Sexismus, Beleidigungen und Belästigung
- Aufrufe zu Gewalt
- Rechtsverletzende Inhalte und Äußerungen

Das Studierendenwerk prüft die Inhalte ihrer Kanäle und behält sich vor, entsprechende Beiträge zu löschen.

5.7 Layout

Für die Postings werden im Sinne der Einheitlichkeit und Ästhetik Vorlagen erstellt, in welche der individuelle Content eingefügt werden kann.

6. Communitymanagement

6.1 Reaktionen auf Kommentare und Nachrichten

Posts sind, außer im Bereich Kultur / Internationales möglichst ohne Kommentarfunktion einzustellen. Im Bereich Kultur / Internationales sollten, wenn die Funktion aktiviert ist, die Posts in den ersten drei Tagen regelmäßig kontrolliert werden. Bei Reaktionen soll entweder, falls notwendig und sinnvoll, reagiert werden und bei aufkommenden Fragen und fraglichen Reaktionen vorher mit den anderen Teammitgliedern bzw. der Bereichsleitung oder der Stabsstelle Presse- und Öffentlichkeitsarbeit die Situation besprochen werden.

6.2 Dialog

Im Dialog auf dem Account des Studierendenwerks soll stets auf Transparenz, Netiquette, gendergerechte Sprache und Sachlichkeit geachtet werden.

6.3 Umgang mit Krisen

Sachliche Kritik ist auf den Kanälen des Studierendenwerks erwünscht. Wenn Nutzer/innen unsachlich oder mit Unwahrheiten unter unseren Beiträgen reagieren, kann sich die Situation zu einer Krise entwickeln. Kristallisiert sich eine solche potentielle Krisensituation heraus, ist vor der Beantwortung des Kommentars die Geschäftsführung zu involvieren. Bei der Reaktion auf kritische Kommentare und Nachrichten ist stets sachlich zu bleiben; in diesem Fall ist nach Absprache mit der Abteilungsleitung / Stabsstellenleitung / Sachgebietsleitung, ggfs. Geschäftsführung ebenfalls das möglichst besonnene Reagieren wichtig. Zu vermeiden ist das Löschen von negativen Kommentaren, sofern kein Spaming / Trolling oder eine Rechtsverletzung vorliegt.

7. Accountmanagement

Einige Abteilungsleitungen und Mitglieder der Social-Media-Teams erhalten Zugang zum gemeinsamen Instagram-Account. Die Stabsstelle Presse- und Öffentlichkeitsarbeit führt eine stets aktuelle Liste über alle Personen, die Zugang zum Konto haben.

8. Werbung für unsere Social-Media-Präsenz

Um auf den Account des Studierendenwerks aufmerksam zu machen, wird vorwiegend die Website genutzt.

9. Einhaltung gesetzlicher Vorgaben

Zu jeder Zeit müssen sowohl gesetzliche und insb. datenschutzrechtliche Vorgaben als auch die jeweiligen Nutzungsbedingungen der Plattform eingehalten werden.

Fotos von Personen dürfen nur mit schriftlichem Einverständnis gepostet werden. Es dürfen nur für die Sozialen Medien ausdrücklich freigegebene Fotos verwendet werden. Aus Rechtsgründen darf keinesfalls Musikunterlegung erfolgen.

10. Impressum

Studierendenwerk Düsseldorf
Anstalt öffentlichen Rechts
Geschäftsführer
Frank Zehetner
Universitätsstraße 1
40225 Düsseldorf
Tel. 0211 81-15777
info@stw-d.de
www.stw-d.de

Stand: April 2023