

Richtlinie für die Einrichtung und das Betreiben dezentraler Social Media-Kanäle der Viadrina

Social Media-Kanäle sind zentral für die Kommunikation der Viadrina. Sie bieten große Chancen für die Erhöhung von Reichweite und Sichtbarkeit. Zugleich bedeuten sie als dialogische Medien, die schnelle Reaktionen und breite Diskussionen befördern, einen hohen redaktionellen Aufwand und eine große Verantwortung für die Außendarstellung und Wirkung unserer Universität.

Gegenstand dieser Richtlinie ist das Anlegen und Betreiben dezentraler Social Media-Kanäle im Namen der Universität oder einer Einrichtung derselben.

Mit zentralen, durch die Abteilung für Hochschulkommunikation gepflegten Kanälen, ist die Viadrina derzeit auf Instagram, Bluesky, LinkedIn und Facebook vertreten. [Hier ein Überblick über die zentralen Kanäle und deren Zielgruppen.](#)

Die Hochschulleitung behält sich vor, den Betrieb offizieller Viadrina-Kanäle auf einzelnen Plattformen zu untersagen.

Grundsätzlich begrüßt die Viadrina auch die dezentrale Nutzung von Social Media, um dort, wo es sinnvoll ist, zielgerichtet mit relevanten Zielgruppen in den Dialog zu treten.

Da Nutzerinnen und Nutzer meist nicht zwischen unterschiedlichen Social Media-Kanälen der Viadrina unterscheiden, soll diese Handreichung Viadrina-Beschäftigten Sicherheit beim Betreiben dezentraler Social Media-Kanäle geben. Sie hilft dabei, Kommunikationskrisen zu vermeiden sowie rechtlichen Problemen vorzubeugen. Sie soll darüber hinaus die konsistente Außendarstellung der Viadrina stärken.

Die Handreichung besteht aus zwei Teilen: „Vorgaben für die Einrichtung und das Betreiben dezentraler Social Media-Kanäle“ und „Empfehlungen für das Betreiben dezentraler Social Media-Kanäle“.

Alle Viadrina-Angehörigen sind im eigenen Interesse und im Interesse der Viadrina verpflichtet, die Vorgaben einzuhalten und die Empfehlungen zu berücksichtigen.

Wir freuen uns, wenn Sie so zur Stärkung der Außendarstellung und Sichtbarkeit der Viadrina beitragen.

*Prof. Dr. Eduard Mühle
Präsident der Europa-Universität Viadrina*

Dezember 2024

Vorgaben:

Voraussetzungen für die Einrichtung eines dezentralen Social Media-Kanals sind
(1) das Ausfüllen eines Fragen-Katalogs zu Zielen, Zielgruppen, Verantwortlichkeiten und Ressourcen sowie
(2) die Genehmigung durch die Hochschulleitung.
Ziel des Fragen-Katalogs ist es, die Einrichtung von Social Media-Kanälen an den strategischen Kommunikationszielen der Viadrina auszurichten und eine nachhaltige, professionelle Bespielung zu befördern.

Verantwortlichkeit und Erreichbarkeit

Benennen Sie eine im Sinne des Presserechts für den Kanal verantwortliche Person (diese kann keine studentisch beschäftigte Person sein). Bitte benennen Sie eine zweite Person (Qualitätskontrolle und Vertretung), die für die redaktionelle Pflege verantwortlich sein wird (hier kann es sich um eine*n studentisch Beschäftigte*n handeln). Zusätzlich ist das Einrichten oder die Angabe einer Funktions-E-Mail-Adresse notwendig, unter der die für die redaktionelle Pflege Verantwortlichen erreichbar sind.

Sicherheit, Login-Daten, Zugriffsrechte

Die im Sinne des Presserechts für den Kanal verantwortliche Person stellt sicher, dass Administrationsrechte über Accounts sowie Login-Daten und Passwörter bei Personalwechseln weitergegeben werden. Ehemalige Mitarbeitende dürfen keine Administrations- oder Zugriffsrechte behalten.

Benennung von Accounts

Bei der Benennung Ihres Accounts ist zu berücksichtigen, dass der Name Viadrina explizit mitgeführt wird, damit Ihr Kanal eindeutig mit der Viadrina in Verbindung gebracht wird (nach dem Muster „/[Name Abteilung]_viadrina“, wie zum Beispiel: www.instagram.com/zll_viadrina).

Ausgenommen davon sind Verbundprojekte. Bitte nennen Sie die Viadrina dafür in der Beschreibung explizit.

Corporate Design

In allen offiziellen Posts und Beiträgen im Namen der Europa-Universität Viadrina oder ihrer Einrichtungen sind die Vorlagen im Corporate Design (CD) der Viadrina zu nutzen; die Vorgaben zu Hausschrift, Farb-Codes, Nutzung von Siegel und Balken sollen dementsprechend eingehalten werden.

Das Logo und das Siegel der Viadrina sind geschützt und dürfen nicht abgewandelt werden.

Sie finden die Vorlagen und CD-Bestandteile auf dem zentralen Canva-Account der Viadrina; einen Zugang erhalten Sie per E-Mail an socialmedia@europa-uni.de.

Rechtliche Vorgaben: Nutzung von Fotos, Videos und Musik

Achten Sie bei der Nutzung von Fotos, Videos und Musik auf Urheber- und Persönlichkeitsrechte. Nutzen Sie fremde Bilder, Videos und Musik nur, wenn diese explizit lizenzfrei sind oder Sie die Genehmigung dafür haben.

Grundsätzlich bedarf es der ausdrücklichen Zustimmung der abgebildeten Personen vor der Veröffentlichung des Bildes oder der Videoaufnahme. Bei Kindern muss das Einverständnis der Erziehungsberechtigten vorliegen. Eine Vorlage für Erklärungen finden Sie hier ([Deutsch](#) | [Englisch](#)); einen Aushang für öffentliche Veranstaltungen bei den fotografiert/gefilmt/gestreamt wird, finden Sie [hier](#).

Ausnahmen sind Bilder von öffentlichen Versammlungen, Personen der Zeitgeschichte oder Bilder, auf denen die Personen nicht das Motiv, sondern Beiwerk sind. Diese Ausnahme gilt nicht für Kinder.

Impressum

Social Media-Aktivitäten fallen unter die Impressumspflicht. Daher muss im Profil aller dezentraler Social Media-Kanäle auf das [Impressum](#) der Viadrina verlinkt werden.

Transparenz

Geben Sie sich mit der offiziellen Bezeichnung Ihres Bereichs oder Ihrer Einrichtung zu erkennen. Nutzen Sie dafür nicht die internen gebräuchlichen Abkürzungen. Machen Sie deutlich, dass Ihre Abteilung der Viadrina angehört. Melden Sie sich insbesondere bei der Kommunikation mit der Community über Direktnachrichten mit Ihrem richtigen Namen zu Wort, damit Anfragende nachvollziehen können, mit wem sie sich im Austausch befinden. Schaffen Sie Klarheit darüber, in welcher Funktion Sie kommunizieren.

Betreiben Sie im Namen der Viadrina keine anonymen Social Media-Auftritte. Sollten Sie einen sogenannten „Fake-Account“ feststellen, melden Sie diesen via E-Mail an socialmedia@europa-uni.de bei der Abteilung für Hochschulkommunikation.

Lassen Sie offizielle Statements, Erklärungen und Publikationen der Europa-Universität Viadrina nur von autorisierten Mitarbeitenden veröffentlichen. Leiten Sie Medienanfragen, die über Ihren Handlungs- und Fachbereich hinausgehen, und Anfragen zur Europa-Universität Viadrina an die Abteilung für Hochschulkommunikation weiter. Diese ist für deren koordinierte Beantwortung zuständig.

Krisenkommunikation

Teilen Sie in einer Notfall- oder Krisensituation an der Europa-Universität Viadrina bitte nur Informationen der zentralen Kanäle der Viadrina.

Bitte prüfen Sie, ob bereits geplante oder unpassende Posts in Anbetracht des Notfalls oder einer Krise verschoben werden sollten.

Bei Fragen in Krisensituationen kontaktieren Sie die Abteilung für Hochschulkommunikation via E-Mail an presse@europa-uni.de. Warten Sie unsere Hinweise zur Kommunikationsstrategie ab und veröffentlichen Sie nicht voreilig oder eigeninitiativ.

Empfehlungen für das Betreiben dezentraler Social Media-Kanäle:

Regelmäßige Inhalte und Kontinuität

Regelmäßiger, qualitativ hochwertiger und nützlicher Content ist eine wichtige Voraussetzung für eine erfolgreiche Social Media-Präsenz. Veröffentlichen Sie Inhalte in den sozialen Medien stets kontinuierlich und regelmäßig. Die Pflege sowie die Aktualität der entsprechenden Social Media-Kanäle sind ebenso wichtig wie die konsequente Überprüfung des Feedbacks und die Evaluation des Erfolgs Ihrer Kommunikation.

Verlinkung – gemeinsam sind wir #viadrina

Verlinken Sie mit Ihren Posts in den sozialen Medien wann immer möglich auf universitäre Websites, um Traffic und Leads zu generieren. Taggen Sie die @viadrina, damit Ihre Posts von der zentralen Social-Media Redaktion ggf. geteilt, geliked oder kommentiert werden können.

Redaktionelle Abstimmung

Profitieren Sie von den anderen Social Media-Kanälen der Viadrina: Über den Redaktionsplan der Abteilung für Hochschulkommunikation können Sie die redaktionellen Inhalte der zentralen Kanäle einsehen und mit Ihren Inhalten abstimmen, um doppelte Inhalte zu vermeiden und die gegenseitige Verstärkung redaktioneller Inhalte effizient zu koordinieren.

Monitoring und Moderation von Kommentaren

Beobachten Sie Ihre Seiten täglich und reagieren Sie zeitnah auf Anfragen und Kommentare. Liegt eine Frage außerhalb Ihrer Expertise, leiten Sie an eine kompetente Stelle innerhalb der Universität weiter.

Reagieren Sie auf negative Kommentare ehrlich, positiv und freundlich. Löschen Sie diese (zunächst) nicht von der Plattform. Je nach Intensität und Häufigkeit der Beiträge können Sie auch auf die [Netiquette](#) verweisen, die Inhalte löschen und den Verfasser melden oder blockieren. Fühlen Sie sich frei, anstößige oder rechtswidrige Kommentare sowie Spam kommentarlos zu löschen. Machen Sie vor dem Löschen eines Beitrags immer einen Screenshot, damit Sie Ihr Vorgehen belegen können.

Löschen Sie eigene fehlerhafte Veröffentlichungen nicht kommentarlos, sondern geben Sie Irrtümer freundlich zu und korrigieren Sie falsche Angaben zeitnah. Stimmen Sie diese Prozesse zügig im Team und mit Vorgesetzten ab.

Beispiele für eine Antwort auf kritische Kommentare:

*Liebe*r [Name], vielen Dank für den Hinweis. Wir würden gerne mehr erfahren, damit wir die Dinge richtigstellen können. Bitte sende uns eine E-Mail an [E-Mail-Adresse Ihres Bereichs], damit wir uns direkt mit dir in Verbindung setzen können.*

*Liebe*r [Name], vielen Dank für dein ehrliches Feedback. Wir nehmen deine Bedenken / deine Meinung sehr ernst und arbeiten daran, unsere Beiträge [diverser und inklusiver] zu gestalten.*