



Stadtjugendausschuss e.V. Karlsruhe

Social Media Policy

**Soziale Netzwerke als Handlungsfeld
der Jugendarbeit –Positionierung,
Empfehlungen und dienstliche
Regelungen**

Inhaltsverzeichnis

Aktuelle Entwicklung

Bedeutung für den Stadtjugendausschuss e.V. Karlsruhe

Warum Jugendarbeit in sozialen Netzwerken

Exemplarische Handlungsfelder der Jugendarbeit in sozialen Netzwerken

- Öffentlichkeitsarbeit
- Organisations-Effizienz
- Kommunikations- und Begegnungsplattform
- Partizipation
- Medienpädagogik
- Peer-Education
- Fachliche Netzwerke

Handlungsempfehlungen und dienstrechtliche Fragen

- Dienstliches Handeln in sozialen Netzwerken
- Öffentliche Wirksamkeit
- Kenntlichkeit des Social Media Auftritts
- Arbeitszeit
- Trennung von Arbeitszeit und Freizeit
- Teamarbeit
- Vertraulichkeit / Schutz der Privatsphäre
- Datenschutz und Urheberrecht
- Aufwand und Rhythmus für die Pflege des Auftritts
- Geeignete Präsentationsformen

Zehn praktische Tipps

Fragen zur Erstellung einer Konzeption für die Arbeit mit Social Media

Anhang

Impressum

Aktuelle Entwicklung

Soziale Medien, wie sie beispielsweise durch Facebook, Twitter und Youtube bekannt sind, veränderten innerhalb weniger Jahre die mediale Realität. Es kann davon ausgegangen werden, dass die Kommunikation im Web durch technischen und benutzerorientierten Fortschritt sehr schnell eine noch breitere gesellschaftliche Akzeptanz erfährt. Diese Entwicklung wirkt tief in die sozialen, ökonomischen und ökologischen Strukturen der Gesellschaft und betrifft in jedem Fall auch die Sozial- und Jugendarbeit.

Der Stadtjugendausschuss e.V. Karlsruhe ist als öffentliche Organisation von diesem Prozess längst erfasst. Einerseits sind sein öffentlicher Auftritt und seine Aktivitäten Gegenstand der Diskussionen einer interessierten Öffentlichkeit in sozialen Netzwerken. Andererseits ist er selbst im Web aktiv: Viele Jugendeinrichtungen nutzen soziale Netzwerke in vielfältiger Weise, insbesondere auch zum Kontakt mit ihrer Zielgruppe, andere sind (noch) zurückhaltend. Für eine breitere Öffentlichkeit präsentieren sich der Stadtjugendausschuss e.V. und einzelne seiner Einrichtungen in sozialen Plattformen (z.B. www.facebook.com/stadtjugendausschuss). Bislang ausschließlich auf Initiative einzelner MitarbeiterInnen kommunizieren diese auch in geschlossenen Gruppen auf Facebook.

Bedeutung für den Stadtjugendausschuss e.V. Karlsruhe

Wie immer zu Beginn tiefgreifender Veränderungen begleiten grundsätzliche Diskussionen um „Für und Wider“ den Wandel und verdeutlichen die Notwendigkeit Jugendarbeit in und mit Social Media inhaltlich und konzeptionell aufzustellen. Diskussions- und Klärungsbedarf ergibt sich auch hinsichtlich vieler Fragen zur Einbindung von Social Media in die Kultur der Organisation und in bestehende Arbeitsprozesse sowie zu dienstrechtlichen Fragen.

Das aktuelle Anliegen des Stadtjugendausschuss e.V. Karlsruhe betrifft mehrere Handlungsebenen:

- eine Grundlage zu erarbeiten, wie in der Organisation mit derartigen Medien umgegangen werden kann, um den MitarbeiterInnen eine Richtschnur zu geben, was sie in den sozialen Medien tun können und was besser vermieden werden sollte.
- Voraussetzungen zu schaffen, damit möglichst alle MitarbeiterInnen die nötigen Kompetenzen und Ressourcen haben, um soziale Netzwerke zu nutzen.
- eine fachliche Diskussion, mit dem Ziel der Entwicklung und Darstellung von Handlungskonzepten der Jugendarbeit für die pädagogische Arbeit mit Social Media zu führen.

Für den Stadtjugendausschuss e.V. stehen die Chancen, die neue Medien eröffnen, im Vordergrund. Mit dieser Grundhaltung strebt er für seine Organisation einen positiven und aktivierenden aber auch kritischen Zugang zu sozialen Medien an. Jede/r ist aufgerufen sich an den Prozessen zu beteiligen, Ideen zu entwickeln, zu verändern und zu kommentieren.

Warum Jugendarbeit in sozialen Netzwerken?

Soziale Netzwerke sind aus dem Alltag vieler Jugendlicher und Erwachsener nicht mehr wegzudenken. Mediale Handlungsräume haben sich inzwischen zu Orten der Identitätsarbeit, der Gestaltung sozialer Beziehungen sowie der gesellschaftlichen Teilhabe entwickelt.

Auf der Suche nach der eigenen Identität, nach der eigenen Rolle innerhalb sozialer Gemeinschaften wie z.B. der unmittelbaren Peergroup nutzen Jugendliche stets auch Orte, an denen sie unter sich sein können. Zu diesen klassischen Erlebniswelten Jugendlicher, wie etwa das Jugendzentrum oder Treffpunkte, Einkaufspassagen etc. sind heute auch die digitalen Erlebniswelten getreten: Communities, Chats, Games oder Foren gehören ganz selbstverständlich zum sozialen Aktionsraum Jugendlicher dazu.

Aus fachtheoretischer Sicht sind Soziale Netzwerke medial erweiterte Sozialräume, die ebenso, wie „reale“ Sozialräume, in ihrer Bedeutung für die personale und soziale Entwicklung der Jugendlichen zu analysieren sind, um herauszufinden, welchen Part die pädagogische Arbeit hierin spielen und übernehmen kann. Wie für jedes andere Feld der Jugendarbeit gilt, dass ihre Akteure diesen Aktionsraum kennen sollten. Ein sozialraumorientiertes Verständnis der Jugendarbeit impliziert, über die basale Nutzung sozialer Netze als Öffentlichkeitsplattform hinauszudenken, dort Angebote zu platzieren, die Jugendliche nach Bedarf in ihrer Entwicklung unterstützen. Das gilt in ähnlicher Weise für ein weiteres Grundverständnis der Jugendarbeit, sich prinzipiell an der Lebenswelt der Jugendlichen zu orientieren. Welche Angebote in sozialen Netzwerken letztlich tatsächlich gemacht werden, kann je nach Bewertung unterschiedliche Ziele verfolgen.

Soziale Beziehungen werden zukünftig sehr wahrscheinlich im „Cross Over“ digitaler und „realer“ Welten gestaltet. Jugendliche kommunizieren Online meist mit den gleichen Personen die sie auch in der Offline-Welt treffen. Die Grenze zwischen realer und virtueller Welt ist insofern oft nur eine scheinbare. Für die Beziehungsarbeit im Social Web gilt das Gleiche wie in anderen Lebensbereichen auch: Voraussetzung für das Gelingen ist das Vorhandensein sozialer Grundkompetenzen. Darüber hinaus findet natürlich auch hier „soziales Lernen“ statt. Jugendliche inszenieren ihre Persönlichkeit im Netz, experimentieren mit ihrem Auftritt. Das ist sozialpsychologisch betrachtet Arbeit am Selbst und Sicherung der Selbstkontinuierung. Jugendarbeit bezieht sich in ihrer Pädagogik elementar auf das Gelingen dieser Entwicklungsaufgabe, wodurch die neuen Lernwelten in ihren Fokus rücken.

Im „enträumlichten“ Kontext sind die Lernbedingungen allerdings grundsätzlich verändert. Unverkennbar bekommt der Erwerb sozialer Kompetenz im Netz einen engen Bezug zur individuellen Medienkompetenz. Insofern ist „Medienkompetenz“ in der digitalen Gesellschaft eine entscheidende Schlüsselfähigkeit. Medienpädagogik als

Aufgabe der Jugendarbeit lässt sich folglich nicht länger auf wenige Medienexperten abwälzen, sondern muss zu einer ihrer Querschnittsaufgaben werden. Das macht die aktive Auseinandersetzung mit und die Präsenz in sozialen Netzwerken unumgänglich.

Ein sowohl banaler als auch pragmatischer Grund für die Jugendarbeit, sich der Arbeit im Social Web zu öffnen, ist, dass sie in ihrer öffentlichen Organisationsform selbst und ohne Abwahloption Teil der digitalen Medienwelt ist, also auch dann, wenn sie dort nicht von sich aus aktiv ist. Michael Seemann (www.zeit.de) formuliert dieses Phänomen treffend unter der Überschrift „Das Ende des freiwilligen Internets“.

Jugendliche verabreden sich über das Netz in Jugendeinrichtungen, tauschen sich untereinander über dortige Erlebnisse aus, bewerten Angebote und Erfahrungen, äußern Kritik und Ideen. Mit wenigen „Klicks“ werden Dokumente und Bewertungen einem Millionenpublikum zugänglich und bestimmen das öffentliche Bild der Jugendarbeit und seiner Einrichtungen aus der Sicht ihrer „Nutzer“. Jugendarbeit, die sich auf diese Kommunikation einlässt, erfährt nicht nur Vieles über ihre Zielgruppe, sondern auch viel über sich selbst, sie erhält wertvolles Feedback. Im positiven Sinn nutzt Jugendarbeit die im Netz gewonnenen Informationen, um Angebote an die Zielgruppe besser anzupassen.

Fazit

Nur wer sich aktiv mit dem Umbruch auseinandersetzt, hat überhaupt die Chance, den Wandel mitzugestalten und nicht (nur) von ihm getrieben zu werden. Wer an der großen Konversation des Web 2.0 teilnimmt kann diese verstehen und beeinflussen. Es gibt gute Gründe für die Jugendarbeit sich den sozialen Netzwerken zu öffnen und sie aktiv zu nutzen. Zusammengefasst erschließen sie sich aus der Tatsache, dass Social Media zweifelsfrei zur Lebenswelt der Jugendlichen gehört, auf die sich Jugendarbeit bezieht. Vor diesem Hintergrund gilt es, Jugendarbeit in Social Media als eigenes Handlungsfeld der Jugendarbeit zu definieren und inhaltlich zu entwickeln.

Exemplarische Handlungsfelder der Jugendarbeit in sozialen Netzwerken

Die nachfolgende Auflistung der Handlungsfelder ist nicht abschließend. Sie soll zur weiteren Diskussion und Qualifizierung des Arbeitsfeldes anregen.

Öffentlichkeitsarbeit

Soziale Netzwerke eignen sich als Plattform für Öffentlichkeitsarbeit. Hier können Veranstaltungshinweise, Tagesprogramme, Aktionen und Projekte platziert werden. Für Jugendliche ist das heute der gängigste Weg an Informationen zu kommen. Werbung erfolgt in „Echtzeit“, wirkt sofort und ersetzt die herkömmliche Printwerbung und aufwändige Verteilungssysteme. Dazu ist es erforderlich, mindestens eine Seite (gilt bei Facebook, ist bei anderen Netzen anzupassen) mit Kontaktdaten, Angebotsbeschreibung, Öffnungszeiten, besonderen Aktionen anzulegen. Diese Seite kann die Funktion einer Homepage übernehmen. Öffentlichkeitsarbeit im Netz muss aber nicht eindimensional bleiben sondern kann als Dialog mit der Umwelt gestaltet werden. Diese Form kommunikativer Öffentlichkeitsarbeit ist eine Chance für den langfristigen Aufbau von Bekanntheit, Image und Reputation, kann Transparenz und Glaubwürdigkeit erzeugen.

Organisations-Effizienz

Gezielte Kontakte zu bestimmten Gruppen und Einzelpersonen werden zum Beispiel genutzt, um Treffen zu organisieren, Teilnehmer zu akquirieren oder Jobs für die Taschengeldbörse zu vergeben. Organisationszeit und Organisationsaufwand können im Vergleich zu herkömmlichen Verfahren erheblich minimiert werden. Auf diesem Weg lassen sich auch Gruppensitzungen und „offene Angebote“ vorbereiten, z.B. durch vorherige Themen- und Ideenabfrage. Zu Bedenken gilt, dass auch diejenigen Jugendlichen informiert werden, die kein Soziales Netzwerk nutzen.

Kommunikations- und Begegnungsplattform

Jugendarbeit in sozialen Netzen kann als neuartige Form aufsuchender Arbeit betrachtet werden. Sie ergänzt die Kommunikation im „realen“ Kontakt, ersetzt diese aber nicht. Ein Profil z.B. bei Facebook ermöglicht es, Aktionen Jugendlicher im Social Network wahrzunehmen, im Chat zu kommunizieren, Feedback zu geben und Anfragen zu beantworten. Die Bedeutung dieser Kommunikation liegt im sozialpädagogisch qualifizierten Zugang zur Zielgruppe. Das Ziel erschöpft sich nicht vordergründig darin, da zu sein wo die Jugendlichen sind, sondern, dort Angebote zu machen, die Jugendliche bei der Bewältigung ihres Alltags und ihrer Lebensgestaltung unterstützen. Eine Aufgabe der JugendarbeiterInnen ist es, verlässlicher Ansprechpartner in der Online-Welt zu sein.

Partizipation

Ein wichtiger Aspekt von Jugendarbeit ist die Beteiligung von Jugendlichen. Parallel zu Aktionen im Jugendhaus gibt es die Möglichkeit in Facebook Gruppen zu gründen, die Beteiligung auch über Öffnungszeiten hinaus ermöglichen. Der partizipative Charakter der Sozialen Medien erlaubt es durch Feedbackkanäle auf alle verschiedenen Anspruchsgruppen einzugehen. Unterstützend zu den Angeboten im offenen Bereich können die Zielgruppen niedrigschwellig Einfluss nehmen. Es ist leicht möglich Jugendliche an der Vorbereitung offener Jugendabende, Gruppen- und Cliquenangeboten zu beteiligen. Ein weiteres Beispiel: Jugendliche können einer Gruppe „Offene Teamsitzung“ beitreten und dort Anliegen, Vorschläge und Themen für die regelmäßig stattfindende Teamsitzung posten, darüber diskutieren und ihre Meinungen einbringen (diese Idee wird von Clemens Wirl in „explizit.at“ beschrieben). Netzbasierte Beteiligung ist auch bei Jugendforen und Jugendkonferenzen machbar (Bsp. Liquid Democracy). Beteiligungsangebote im Netz können aktivierend wirken. Jugendliche, die Interesse an ihrer Meinung

erfahren, sind eher bereit sich zu engagieren. So kann die Arbeit im sozialen Netzwerk positiv auf den Alltag des Jugendhauses wirken.

Medienpädagogik

Erziehung zum bewussten Umgang mit neuen Medien gehört schon lange zum Aufgabengebiet der Jugendarbeit. Sie bekommt in der aktuellen Entwicklung einen noch wesentlich höheren Stellenwert. Nach wie vor braucht es medienpädagogische Veranstaltungen in Schulen und Jugendhäusern. Angesichts immer wieder vorkommender Missbrauchsfälle, bspw. Cybermobbing, ist die Jugendarbeit aufgefordert, Jugendliche zum verantwortungsvollen Umgang mit sozialen Medien zu sensibilisieren und über rechtliche und psychosoziale Folgen des Missbrauchs aufzuklären. Für die Jugendarbeit macht es Sinn in sozialen Netzen medienpädagogisch präsent zu sein. Hier kann sie Jugendliche zu ihren Social-Media-Auftritten unmittelbar beraten, um positive und negative Effekte besser steuern zu können. Wer sich mit Medien beschäftigt, wird mitunter die Erfahrung machen, dass Pädagogen hinsichtlich ihrer eigenen Medienkompetenz zu Bildungsadressaten ihrer Zielgruppe werden. Expertenwissen im medialen Bereich ist derzeit nicht mehr automatisch an die Erwachsenen-, bzw. Pädagogenrolle gebunden.

Peer-Education

Nicht nur hinsichtlich medialer Kompetenzen verliert die Jugend- und Sozialarbeit ihr Expertenmonopol: Im Netz finden sich eine Vielfalt denkbarer Unterstützungs-, Informations- und Beratungsangebote die als solche teils gar nicht ausgeflaggt sind, die in ihrer unkomplizierten und niedrighschwelligigen Verfügbarkeit den Status traditioneller Dienstleistungen berühren. Hierzu gehört zum Beispiel die unter Schülern (Peergroups) im Social Web selbst organisierte Aufgabenhilfe, gehören die zahlreichen Foren zu gesundheitlichen, rechtlichen und psychosozialen Themen, in denen alle ihr persönliches „Expertenwissen“ im netzbasierten Dialog zum Besten geben können. Was im Social Web wie eine

gigantische Selbsthilfebewegung wirkt, funktioniert möglicherweise nach denselben Lernprinzipien, wie das in der Jugendarbeit bekannte Prinzip des Lernens in Peers. Für die Jugendarbeit könnte sich ein Zugang zu diesen neuen Beratungs-, Unterstützungs- und Lernsystemen im Netz ergeben, indem sie ihre Kompetenzen im Bereich Peer-Education einbringt.

Peer-Educationkonzepte profitieren davon, dass jugendliche „Lehrpersonen“ oftmals einen größeren Lernerfolg erzielen. Die vermittelten Inhalte werden von Gleichaltrigen leichter angenommen und orientieren sich stärker an der eigenen Lebenswelt. Pädagogisch inszenierte Peer-Education setzt auf multiplikatorische Effekte. Wissen und Kompetenzen werden zunächst an Jugendliche, die als Lehrende fungieren, vermittelt. Diese geben ihr gewonnenes Wissen an Gleichaltrige weiter. In verschiedenen Praxismodellen werden Jugendliche in sozialen Netzwerken z.B. als Medienscouts aktiv. Gesundheitsorganisationen bilden Jugendliche aus, die Gleichaltrige zu HIV-, Drogen- und anderen Themenbereichen beraten. Peer-Education als Methode der Jugendarbeit in sozialen Netzwerken ist auf viele im Alltag der Jugendlichen relevanten Themen anwendbar. Den Pädagogen der Jugendarbeit fällt dabei die Rolle zu, Jugendliche zu befähigen und dann zu begleiten. Ein positiver Nebeneffekt dieses Empowerments ist, junge Menschen zur Übernahme sozialer Verantwortung zu motivieren und zu befähigen.

Fachliche Netzwerke

Jugendeinrichtungen, fachspezifische Dienste und im Arbeitsfeld der Jugendarbeit relevante Organisationen nutzen soziale Netzwerke. Diese machen es möglich, sich nicht nur mit den jeweiligen Zielgruppen, sondern auch untereinander auf schnellstem Weg gegenseitig zu informieren und fachlich auszutauschen. Projektideen, Erfahrungen, Ergebnisse können weitergetragen und an anderer Stelle fruchtbar werden. Denkbar sind neue kooperative Fortbildungskonzepte unter Einbezug von Social Media.

Handlungsempfehlungen und dienstrechtliche Fragen

Dienstliches Handeln in sozialen Netzen

Postmoderne Kommunikation lässt die Grenze zwischen beruflicher und privater Kommunikation verschwimmen. Wann agieren wir als MitarbeiterInnen des Stadtjugendausschuss e.V., wann privat?

Dienstlich tritt auf, wer in **seiner Rolle und Funktion** als MitarbeiterIn des Stadtjugendausschuss e.V. in sozialen Netzen kommuniziert. Dies gilt auch für die Nutzung privater Profile, wenn die Kommunikation dienstlich veranlasst oder dienstlich motiviert ist.

Zur dienstlichen Nutzung eines sozialen Netzes ist berechtigt, wer hierzu einen **Arbeitsauftrags durch Zielvereinbarung** mit dem/der Vorgesetzten hat. Die Zielvereinbarung regelt den Inhalt des Arbeitsauftrages.

Öffentlichkeitswirksamkeit

Wegen der Öffentlichkeitswirksamkeit eines Auftritts in sozialen Netzen ist besonders darauf zu achten, dass nur im Rahmen der Zuständigkeit kommuniziert wird. So sind offizielle Aussagen für den Stadtjugendausschuss e.V. nur im Rahmen der übertragenen Verantwortungsbereiche möglich. Politische Statements bleiben dem Vorstand und der Geschäftsführung überlassen. Persönliche Meinungen sind als solche kenntlich zu machen. Auch für die Kommunikation in sozialen Netzwerken gilt, dass die jeweils gültigen Richtlinien des CI eingehalten werden.

Des Weiteren ist bei dienstlichen Auftritten in Social Media jeweils zu bedenken und vor dem „ins Netz stellen“ zu prüfen,

- ob mit Äußerungen und hochgeladenen Fotos ein Image vermittelt wird, das dem des Stadtjugendausschuss e.V. entspricht,

- ob die Veröffentlichung von Fakten und Fotos interner Veranstaltungen für die externe Öffentlichkeit dieselbe Bedeutung haben oder dort möglicherweise missverstanden werden können.

Kenntlichkeit des Social Media Auftritts

Es ist zu vermeiden, dass berufliche Auftritte in sozialen Netzen mit privaten Profilen gepflegt werden. Einrichtungen haben die Möglichkeit eine Seite, ein Profil oder einen Account anzulegen. Haben MitarbeiterInnen einen Auftrag zur sozialpädagogischen Arbeit im Web, empfiehlt sich ein personenbezogener aber „dienstlicher“ Auftritt, der klar erkenntlich macht, dass hier eine Person in beruflicher Absicht agiert. Somit bleibt der private Account unberührt. Jede MitarbeiterIn kann privat, z.B. in Facebook aktiv sein, ohne Benachrichtigungen und Postings im Auftritt der Einrichtung lesen zu müssen. Die Trennung von privatem und dienstlichem Account trägt dazu bei, Jugendliche klar erkennen zu lassen, dass wir nicht als Privatpersonen agieren sondern in gesetzlichem und kommunalem Auftrag handeln.

Arbeitszeit

Voraussetzung für die Arbeit in Social Media ist ein angemessenes Zeitkontingent. Zeit braucht es, um regelmäßig das Profil zu betreuen und zu aktualisieren. Es gehört auch dazu Kontakte zu pflegen, Profile von Jugendlichen anzusehen, Postings zu verschicken, Informationen weiterzugeben und zu erhalten. Des Weiteren ist es wichtig, dass die MitarbeiterInnen sich laufend fortbilden und die Entwicklungen dieses schnelllebigen Mediums verfolgen. Zeit erfordert auch, die Arbeit im Team zu reflektieren und weiter zu entwickeln.

Die Einrichtungs-Teams legen je nach Ziel und Umfang des Social Media Auftritts fest, wie viel zeitliche Ressourcen MitarbeiterInnen für ihre Tätigkeit in sozialen Netzen einsetzen und achten darauf, dass diese in einem sinnvollen Verhältnis zu den Öffnungs- und Angebotszeiten, den Projekt- und Kooperationszeiten stehen. Dabei kann durchaus berücksichtigt werden, dass mit einem Auftritt in Social Media auch Zeit gespart wird. Eine Aufzeichnung des zeitlichen Umfangs der Arbeiten wird –

zumindest zu Beginn – empfohlen, um einschätzen zu können, wie groß der Aufwand und der Nutzen tatsächlich sind.

Trennung von Arbeitszeit und Freizeit

In der sozialen und pädagogischen Arbeit ist es professioneller Standard berufliche Beziehungen zu Kindern und Jugendlichen nicht in das „Privatleben“ mitzunehmen. Damit ist für Klienten und Zielgruppe die berufliche Rolle des/der Sozialpädagogen/in eindeutig. Freizeit und Arbeitszeit werden vor diesem Hintergrund klar voneinander getrennt. Diese Abgrenzung ist aufgrund „enträumlichter“ Kommunikation im Internet scheinbar erschwert. Mobil einsetzbare Hardware ermöglicht Kommunikation von jedem Ort aus und zu jeder Zeit und birgt die Gefahr in sich immer erreichbar sein zu müssen. Für Jugendliche ist es sehr einfach MitarbeiterInnen des Jugendhauses unabhängig von ihrer Dienst- oder Privatzeit zu „posten“. Von den pädagogischen MitarbeiterInnen verlangt das Klarheit in Bezug auf das eigene Kommunikationsverhalten mit der Zielgruppe. Aus Arbeitgebersicht ist eine strikte Trennung von Arbeits- und Freizeit nicht nur im Hinblick auf das Rollenverständnis seiner MitarbeiterInnen unverzichtbar, sondern auch im Interesse der Erhaltung der Arbeitsfähigkeit und Gesundheit.

Teamarbeit

Ein wichtiger Punkt bei der Arbeit mit sozialen Medien ist, das Team ausreichend über Aktivitäten, Arbeitsaufwand und Informationen, die aus der Plattform gewonnen werden, zu informieren und diese zum Gegenstand der fachlich-pädagogischen Diskussion zu machen. Arbeit in Sozialen Netzwerken ist zeitaufwändig, sobald man sich entschließt die Plattform für mehr als nur den Ersatz der Homepage zu nutzen. Auch deshalb ist es wichtig, die Tätigkeiten im Netz, die dort geleistete Arbeit dem Team sichtbar zu machen, sodass nicht der Eindruck entsteht, einige arbeiten im Betrieb, bereiten Aktionen vor und andere sitzen nur vor dem Computer und tun nichts. Sinnvoll ist es, Jugendarbeit in sozialen Netzwerken als eigenes Handlungsfeld zu definieren und Fragen zu Zielen, Adressaten und der Form des Auftritts in einem

gemeinsamen Prozess zu klären (siehe „Fragen zur Erstellung einer Konzeption der Arbeit mit Social Media“). Verantwortliche, feste Zeiten und ein fixer Besprechungspunkt in der wöchentlichen Teamsitzung geben dieser Arbeit einen professionellen Rahmen. Interessante Chats oder Postings werden im Team besprochen, Vorgehensweisen diskutiert und Aktionen abgestimmt.

Vertraulichkeit / Schutz der Privatsphäre

Wer mit Jugendlichen in sozialen Netzwerken über organisatorische und allgemeine Themen hinaus auf der „Beziehungsebene“ arbeitet, hat eine besondere Sorgfaltspflicht bezüglich der Vertraulichkeit. Es genügt unter Umständen nicht nur die „Einstellungen“ zu prüfen. Wenn Jugendliche vertrauliche Themen ansprechen möchten, wird empfohlen, dies persönlich, im direkten Kontakt oder telefonisch zu machen, weil in Facebook alle Daten von Facebook selbst gespeichert und ggf. benutzt werden.

Datenschutz und Urheberrecht

Der Datenschutz und die Verschwiegenheitspflicht sind wesentliche Rechte, die es zu beachten gilt. Auch das Urheberrecht ist wichtig, wenn es um die Verwendung von fremden Fotos, Musik oder Texten geht, denn hier darf oftmals nicht einfach kopiert und gepostet werden. Gleiches gilt für die Verwendung von Fotos oder Videos von Veranstaltungen – hier sind die Persönlichkeitsrechte der Betroffenen zu wahren und gebührend zu berücksichtigen.

Der Aufwand und der Rhythmus für die Pflege des Auftritts

Je nach Ziel und Form des Auftritts ist es erforderlich, die Inhalte regelmäßig zu prüfen, zu aktualisieren und zu bearbeiten. Jede Einrichtung muss eine dafür zuständige Person bestimmen.

Geeignete Präsentationsformen

Für die Einrichtungen und Projekte des Stadtjugendausschuss e.V. Karlsruhe empfiehlt es sich – abhängig von den jeweiligen Zielen – eine der drei folgenden Möglichkeiten anzuwenden. (bezieht sich auf Facebook, dem derzeit größten sozialen Netzwerk):

a) Ein „geschlossenes“ Profil für Jugendeinrichtungen.

Der Vorteil ist, dass man entscheiden kann, wer als „FreundIn“ zugelassen wird, z.B. nicht Eltern, Lehrer, Geschwister, sondern nur BesucherInnen der Einrichtungen. In begrenztem Maße ist somit ein Kontakt zu Jugendlichen möglich, ohne dass unbefugte Dritte hiervon öffentlich erfahren. Die Jugendlichen lernen hier auch, dass man nicht immer per Social Media erreichbar ist.

b) Ein „offenes“ Profil für große Einrichtungen und Veranstaltungen.

Es dient fast ausschließlich der Öffentlichkeitsarbeit, der Werbung für Veranstaltungen, etc. Da hier eine große Öffentlichkeit erreicht wird (es wird quasi jeder mehr oder weniger als „Freund“ akzeptiert), ist es zwingend erforderlich, die Einträge oft zu prüfen und gegebenenfalls zu bearbeiten und zu reagieren. Informationen müssen aktuell sein.

c) Eine Seite für Projekte.

Für manche Projekte eignen sich eher Seiten. Diese haben keine „Freunde“ in Facebook, sondern Fans. Eine direkte Info als E-Mail an diese ist somit nicht möglich. Man ist davon abhängig, dass Fans hin und wieder auf die Seite schauen oder die Postings auf ihrer Facebook-Startseite sehen. Man hat keinen Einfluss auf die Sichtbarkeit der Informationen. Seiten dienen somit weniger dem direkten Kontakt mit „Freunden“, sondern sind eine Art Homepage mit News. Sie bieten Besuchern aber zusätzlich die Möglichkeit Feedback zu geben.

Zehn praktische Tipps

1. **Eigenverantwortung:** Jeder Mitarbeiter, jede Mitarbeiterin ist selbst für den Inhalt verantwortlich, den er/sie im Netz verbreitet. Die digitalen Spuren bleiben noch für Jahre sichtbar und bleiben auch den AutorInnen zugeordnet. Höflichkeit und Respekt sind Grundlagen dieser Kommunikation.
2. **Offenheit:** Nennt euren richtigen Namen, identifiziert euch als Stadtjugendausschuss e.V. MitarbeiterIn, beschreibt eure Funktion beim Verein. Macht klar und deutlich, dass es sich um eure persönliche Meinung handelt. Wenn ihr zitiert, dann beruft euch auf Fakten und verlinkt auch dorthin.
3. **Vertraulichkeit:** Geheimes bleibt geheim. Respektiert vertrauliche Informationen, die ihr bspw. aus der Organisation oder von euren KollegInnen habt. Vertraulich heißt in jedem Fall, dass diese Informationen nicht publiziert werden.
4. **Ruhe bewahren:** Zorn, Ärger oder Frustration sind keine gute Motivation, um Beiträge zu erstellen oder zu beantworten.
5. **Respekt:** Zum korrekten Auftritt gehört der Respekt gegenüber der Konkurrenz oder anderen Organisationen.
6. **Urheberrecht:** Das Copyright ist zu akzeptieren. Wenn ihr zitiert, dann gebt an, wen ihr von wo zitiert. Bilder sind oftmals rechtlich geschützt – daher immer vor der Publikation abklären, ob die Verwendung möglich ist.
7. **Sicherheit:** In sozialen Plattformen kann man verschiedene Sicherheitseinstellungen wählen. Überprüft, ob eure Sicherheitseinstellungen korrekt sind, damit ihr einstellen könnt, wer eure Postings lesen kann und wer nicht.
8. **Interne Kritik:** Sie ist erlaubt und erwünscht, muss aber intern bleiben, z.B. durch das Diskutieren in der geschlossenen Stadtjugendausschuss-Gruppe auf Facebook (Einladung muss durch Gruppenmitglieder erfolgen).
9. **Vor dem Senden oder Posten** ist es immer gut, das Posting, den Status, usw. noch einmal zu lesen und auch zu überprüfen, ob man möglicherweise missverstanden werden könnte.

10. Spam: Unerwünschte Werbung ist in jedem Fall zu unterlassen.

Fragen zur Erstellung einer Konzeption für die Arbeit mit Social Media

(aus #PB21 | WEB 2.0 in der politischen Bildung; ein gemeinsames Projekt der Bundeszentrale für politische Bildung und des DGB Bildungswerks)

1. Was sind die Ziele?
2. Wer soll mit dem Auftritt angesprochen werden? Wer ist die Zielgruppe?
3. Wie wollen wir von den NutzerInnen wahrgenommen werden?
4. Was haben die Menschen, die uns suchen und finden für Erwartungen?
5. Wie viele Ressourcen stehen für den Social Media Auftritt zur Verfügung?
6. Wie sichern wir den Dialog? Wie gestalten wir diesen Prozess intern?
7. Wie sind die Social Media Aktivitäten in das Konzept der Öffentlichkeitsarbeit integriert?
8. Was wollen oder können wir nicht aufgrund der „Hauspolitik“ des Stadtjugendausschuss e.V.?
9. Wann ist unser Ziel erreicht? Wie messen wir das?

Anhang

Für die Erarbeitung dieses Entwurfs wurden folgende Fachbeiträge / Veröffentlichungen verwendet:

www.expizit.at Heft Nr.4 (versch. Autoren)

Social-Media-Policy für Non Profit Organisationen (Jörg Eisfeld-Reschke, Jona Hölderle)

Braucht die soziale Arbeit Freunde oder >Freunde< (Reto Eugster, Selina Ingold) aus Schwerpunkt / Neue Medien

Kontrollverlust für die Schule (Jöran Muuß-Merholz) in ct extra Soziale Netze 02/12

Impressum:

Erstellt unter Federführung von:

Rudi Kloss, Anna Schreier , Marcello Kutzner, und andere

Stadtjugendausschuss e.V. Karlsruhe

Moltkestr. 22

76133 Karlsruhe

www.stja.de