

DB-Mitarbeiter-Kompass Social Media

Umgang mit Social Media

Die Welt im Internet.

Das Internet beeinflusst immer mehr die Kommunikation der Menschen miteinander. Social Media-Netzwerke spielen dabei in vielen Bereichen des Lebens eine immer größere Rolle. Unter dem Begriff "Social Media" werden Internet-Angebote zusammengefasst, bei denen Menschen die Möglichkeit haben, miteinander in den Dialog zu treten und auch Fotos, Videos, Erfahrungsberichte oder Meinungen auszutauschen. Zu Social Media zählen Netzwerke wie Facebook, Twitter und Xing aber auch Foren und Blogs.

Warum erzählen wir Ihnen das?

Die DB hat bereits vereinzelt und wird zukünftig viel stärker die Chancen der neuen Medien nutzen und sich aktiv an Gesprächen und Diskussionen im Netz beteiligen. Wir möchten Sie daher über unser Engagement im Bereich Social Media informieren und Sie für dieses wichtige Thema sensibilisieren.

Wir wollen:

- in den Dialog mit unseren Kunden treten,
- die Kundenbindung verstärken,
- eigene Themen und Botschaften vermitteln,
- auf Kritik frühzeitig reagieren,
- die DB als attraktiven Arbeitgeber positionieren.

Aber: Social Media bietet nicht nur Chancen, es birgt auch umfangreiche Risiken. Auch wenn Sie davon ausgehen, scheinbar privat im Internet unterwegs zu sein, können Sie in Situationen geraten, die Ihre berufliche Rolle betrifft, z.B. wenn Sie sich an einer Diskussion beteiligen, in der die DB - Ihr eigener Arbeitgeber - das Thema ist. Und wie Sie wissen, erzeugt gerade unser Unternehmen immer eine hohe Aufmerksamkeit in der Öffentlichkeit. Die Deutsche Bahn steht häufig im Mittelpunkt der Medien und ist oft Gegenstand lebhafter Diskussionen - dies ist auch im Internet nicht anders. Aus diesem Grund sollte von uns allen ein besonderes Augenmerk auf den Umgang mit Social Media gelegt werden - zum Wohl unseres Unternehmens und zum Schutz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Unsere Empfehlungen für den privaten Umgang mit Social Media

Wenn Sie privat in Social Media Netzwerken unterwegs sind, sich aber noch unsicher im Umgang mit diesen neuen Kommunikationsformen fühlen, können Ihnen folgende Empfehlungen Orientierung geben und eine Handlungshilfe sein.

1. Seien Sie offen und ehrlich. In Diskussionen ist es wichtig, ehrlich und authentisch zu sein. Je aufrichtiger Sie kommunizieren, um so mehr werden Sie und Ihre Meinung respektiert.

2. Sprechen Sie für sich selbst. Wenn Sie privat im Internet unterwegs sind, handeln Sie als Privatperson und nicht im Namen der DB. Wenn Sie sich in Diskussionen zur DB äußern, können Sie ruhig aufzuzeigen, dass Sie für die DB arbeiten, Sie aber hier Ihre persönliche Meinung vertreten.

Besonders sensibel ist das bei unseren DB-Präsenzen, wie z.B. auf Facebook. Dort werden Kunden verstärkt auch Kritik äußern. Unsere Mitarbeiter, die dort im Rahmen ihrer Tätigkeit mit den Kunden in den Dialog gehen, sind hierfür speziell ausgebildet und dürfen in Namen des Unternehmens kommunizieren.

3. Höflichkeit hilft Ihnen weiter. Im Internet ist es wie im echten Leben - wer höflich ist, der kommt auch weiter. Behandeln Sie Ihre Diskussionspartner daher so, wie Sie behandelt werden wollen. Sollte ein Gesprächsteilnehmer unhöflich werden, ist es besser, die Diskussion höflich abubrechen und sich nicht provozieren zu lassen.

4. Denken Sie daran: Das Internet vergisst nichts. Einmal eingestellte Inhalte lassen sich nur schwer wieder entfernen. Egal ob Sie ein Foto, Video oder einen Text ins Internet stellen - die Einträge bleiben gespeichert und sind auch nach Jahren leicht auffindbar. Durch eine Internetsuche können auch Personen Zugang zu Inhalten erlangen, die nicht für diese gedacht waren. Nehmen Sie sich daher lieber Zeit, bevor Sie Informationen im Internet veröffentlichen.

5. Korrigieren Sie Fehler offen. Ein kleiner Fehler oder ein Missverständnis ist schnell passiert. Sie sollten mit den Fehlern offen umgehen und diese so schnell wie möglich korrigieren, damit klar wird, dass Sie nichts vertuschen wollen. Wenn Sie einen Fehler entdecken, ist es besser, auf diesen höflich hinzuweisen als Kommentare in Online-Diskussionen einfach zu löschen.

6. Trennen Sie Meinung und Fakten. Es ist hilfreich deutlich zu machen, welche Teile Ihrer Aussagen Fakten sind und welche Teile Ihre persönliche Meinung darstellen. Dies kann besonders bei hitzig geführten Debatten im Internet wichtig sein.

7. Beachten Sie das Urheberrecht. Das geistige Eigentum und das Recht am eigenen Bild sind gesetzlich geschützt. Allein die Veröffentlichung von Inhalten (z.B. Texte, Bilder, Filme, Musik) im Internet berechtigt nicht zu deren Nutzung. Klären Sie vorher, ob und zu welchen Bedingungen Sie die Inhalte nutzen dürfen.

8. Achten Sie auf Vertraulichkeit. Viele Dinge aus der Arbeitswelt haben im Internet nichts verloren, weil sie vertraulich sind. Ein sorgsamer und vorsichtiger Umgang mit Firmeninformationen ist für die Wahrung der Vertraulichkeit sehr wichtig. Dies gilt besonders bei Äußerungen in Bezug auf Mitarbeiter, Kunden, Lieferanten oder Wettbewerber. Bitte denken Sie hier auch an die Interessen des Unternehmens und verzichten Sie im Zweifel auf die Veröffentlichung. Zur Wahrung des Datenschutzes ist es auch in Ihrem eigenen Interesse wichtig, Veröffentlichungen über Dritte nur nach vorheriger Absprache mit den betroffenen Personen vorzunehmen und unternehmensbezogene Informationen für sich zu behalten.

9. Schützen Sie Ihre Privatsphäre. Im Internet trifft man nicht nur auf enge Freunde. Schon eine einfache Internetsuche kann ausreichen, um Rückschlüsse auf persönliche Beziehungen, berufliche Zuständigkeiten und gesellschaftliche Ansichten zu erlangen. Sie sollten daher sorgsam mit Informationen über sich, Ihre Familie und Arbeitskollegen umgehen. Hierzu gehört auch, dass Sie sich informieren, mit welchen Einstellungen Sie Ihre Privatsphäre auf den Plattformen sozialer Netzwerke schützen können. Es empfiehlt sich auch, regelmäßig zu überprüfen, ob sich diesbezüglich Nutzungsbedingungen geändert haben. Es ist bekannt, dass Online-Betreiber Nutzungsbedingungen immer wieder ohne Zustimmung der Nutzer und ohne entsprechende Bekanntmachung der Neuerungen ändern.

10. Respektieren Sie den öffentlichen Auftritt der DB. Die Nutzung der Firmennamen und Logos obliegt auch in den Social Media Netzwerken der DB-Konzernkommunikation. Informationen, die im Namen der DB öffentlich verbreitet werden, werden als Konzernkommunikation angesehen.

Um den wachsenden Anforderungen der DB in der Social Media Welt gerecht zu werden, hat die Konzernkommunikation eine Task Force eingerichtet. Das Team besteht aus Kommunikationsexperten, die speziell für den Dialog in sozialen Netzwerken geschult sind. Unter Ihrer Regie werden zukünftig alle Social Media Maßnahmen der DB gebündelt und teilweise betreut. Gerne stehen Ihnen die Kolleginnen und Kollegen bei Fragen oder Hinweisen rund um die Social Media Welt zur Verfügung.

Bitte senden Sie alle Anfragen an socialmedia@deutschebahn.com.