

# Social Media Guidelines WienTourismus

---

Stand Februar 2011

[WWW.WIEN.INFO](http://WWW.WIEN.INFO)

**WIEN**  
JETZT ODER NIE

# Inhaltsverzeichnis

---

Inhaltsverzeichnis.....	2
Social Media Guidelines.....	3
Vorwort Direktor Norbert Kettner .....	3
Begriffserklärungen .....	4
Social Media.....	4
Für den WienTourismus relevante Social Media Kanäle.....	4
Die Social Media Kanäle des WienTourismus.....	6
Facebook .....	6
Twitter .....	7
YouTube .....	8
Was ist bei der Nutzung sozialer Netzwerke zu beachten – allgemeine Empfehlungen.....	9
Richtlinien für den Umgang mit sozialen Medien für Mitarbeiter des WienTourismus .....	10
Ansprechpartner beim WienTourismus.....	10
Allgemeine Richtlinien für alle Mitarbeiter des WienTourismus.....	11
Richtlinien für das Verhalten auf den offiziellen Plattformen des WienTourismus.....	11
Richtlinien für die aktive Bearbeitung von sozialen Plattformen im Namen des WienTourismus.....	12
Verhalten in Problemfällen.....	13
Richtlinien für die Bearbeitung von sozialen Plattformen durch externe Mitarbeiter und Agenturen .....	13
Fragen? .....	13

# Social Media Guidelines

---

## Liebe Kolleginnen und Kollegen!


Soziale Netzwerke wie Facebook, Twitter und YouTube sind aus unserem täglich Leben nicht mehr wegzudenken. Ihre steigende Präsenz hat die Kommunikation nachhaltig verändert. Soziale Netzwerke beeinflussen aber nicht nur die Art und Weise, wie wir privat kommunizieren, sondern haben auch Auswirkungen auf die tägliche Kommunikation im professionellen Umfeld.

Gerade der Tourismus ist eine besonders kommunikationsintensive Branche. Die sozialen Netzwerke eröffnen dem WienTourismus neue Kommunikationswege, um mit seinen Kunden und Kundinnen sowie Partnern und Partnerinnen in Dialog zu treten bzw. um neue Zielgruppen zu finden und anzusprechen. Deshalb ist es für den WienTourismus besonders wichtig, sich den neuen Herausforderungen, die die sozialen Netzwerke mit sich bringen, rechtzeitig und professionell zu stellen.

Eigene WienTourismus-Seiten auf Facebook, Twitter und YouTube wurden bereits eingerichtet. Diese neue Form der Online-Kommunikation und die Aktivitäten des WienTourismus auf sozialen Plattformen verlangen aber auch nach Regeln für den Umgang mit diesen Netzwerken. Die vorliegenden Social Media Guidelines sollen allen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen des WienTourismus als Hilfestellung sowie zum besseren Verständnis sozialer Netzwerke dienen und Sicherheit im Umgang mit dieser neuen Form der Kommunikation sowohl privat wie auch beruflich geben. Zudem regeln diese Richtlinien, welche Personen auf den sozialen Plattformen im Namen des WienTourismus sprechen dürfen und welche besonderen Regeln in diesem Zusammenhang zu beachten sind.

Ich hoffe, dass die vorliegenden Social Media Guidelines auch für Sie eine sinnvolle Hilfestellung im Umgang mit sozialen Netzwerken darstellen. Für Fragen steht Ihnen unser Social Media Team jederzeit gerne zur Verfügung.

Ihr



Norbert Kettner  
Tourismusdirektor

# Begriffserklärungen

---

## Social Media

**Social Media** (auch **soziale Medien**) ist ein Schlagwort, unter dem soziale Netzwerke und Netzgemeinschaften verstanden werden, die als Plattformen zum gegenseitigen Austausch von Meinungen, Eindrücken und Erfahrungen dienen. Die Ermöglichung sozialer Interaktionen und Kollaboration in sozialen Netzwerken gewinnen zunehmend an Bedeutung und wandeln mediale Monologe (one to many) in sozial-mediale Dialoge (many to many). Zudem kann es die Demokratisierung von Wissen und Information unterstützen. Die Benutzer werden von Konsumenten zu Produzenten. Die Nutzer nehmen durch Kommentare, Bewertungen und Empfehlungen aktiv auf die Inhalte Bezug und bauen auf diese Weise eine soziale Beziehung untereinander auf.

## Für den WienTourismus relevante Social Media Kanäle

**Facebook:** Mit über 500 Mio. aktiven Usern (Stand Februar 2011) ist Facebook der Marktführer unter den sozialen Netzwerken. Jeder Benutzer verfügt über eine Profilseite, auf der er sich vorstellen und Fotos oder Videos hochladen kann. Auf der Pinnwand des Profils können Besucher öffentlich sichtbare Nachrichten hinterlassen oder Notizen/Blogs veröffentlichen. Alternativ zu öffentlichen Nachrichten können sich Benutzer persönliche Nachrichten schicken oder chatten. Freunde können zu Gruppen und Events eingeladen werden. Facebook verfügt zudem über einen Marktplatz, auf dem Benutzer Kleinanzeigen aufgeben und einsehen können. Durch eine Beobachtungsliste wird man über Neuigkeiten, z.B. neue Pinnwandeinträge auf den Profilseiten von Freunden, informiert.

**Twitter** ist eine Anwendung zum Mikroblogging. Unternehmen und Pressemedien nutzen Twitter zunehmend als Plattform zur Verbreitung von Nachrichten. Twitter wurde im März 2006 der Öffentlichkeit vorgestellt und gewann relativ rasch international an Beliebtheit. Angemeldete Benutzer (Twitterer) können eigene Textnachrichten (Tweets) mit maximal 140 Zeichen eingeben. Diese Textnachrichten werden allen Benutzern angezeigt, die diesem Benutzer folgen (follower). Das Medium dient sowohl dem Austausch von Informationen, Gedanken und Erfahrungen als auch der privaten Kommunikation – z.B. in Form von Direktnachrichten.

Das referenzierte Wiederholen eines Beitrages einer anderen Person, um beispielsweise eine Eilmeldung im Netzwerk schnell weiterzuerbreiten, wird als „Retweet“ bezeichnet. Das soziale Netzwerk, welches oft auch als Nachrichtendienst bezeichnet wird, beruht darauf, dass man die Nachrichten anderer Benutzer abonnieren kann. Die Beiträge der Personen, denen man folgt, werden in einem Log, einer abwärts chronologisch sortierten Liste von Einträgen, dargestellt. Der Absender kann entscheiden, ob er seine Nachrichten allen zur Verfügung stellen oder den Zugang auf eine Freundesgruppe beschränken will.

**YouTube** ist ein Internet-Videoportal, auf dem die Benutzer kostenlos Video-Clips ansehen und hochladen können. Auf YouTube befinden sich Film- und Fernsehausschnitte, Musikvideos sowie selbstgedrehte Filme. Sogenannte „Video-Feeds“ können in Blogs gepostet oder auch einfach auf Webseiten über eine Programmierschnittstelle (API) eingebunden werden. YouTube ist das führende Video-Portal der Welt. Nach eigenen Angaben hat YouTube mittlerweile eine geschätzte Nutzerzahl von ca. 100 Mio. YouTube wird auch oft als zweitgrößte Suchmaschine nach Google bezeichnet.

**Blogs:** Ein Blog ist ein auf einer Website geführtes und damit – meist öffentlich – einsehbares Tagebuch oder Journal, in dem mindestens eine Person, der Web-Logger, kurz Blogger, Aufzeichnungen führt, Sachverhalte protokolliert oder Gedanken niederschreibt. Häufig ist ein Blog „endlos“, d. h. eine lange, abwärts chronologisch sortierte Liste von Einträgen, die in bestimmten Abständen umgebrochen wird. Der Herausgeber oder Blogger steht, anders als etwa bei Internet-Zeitungen, als wesentlicher Autor über dem Inhalt, und häufig sind die Beiträge aus der Ich-Perspektive geschrieben. Meist sind auch Kommentare oder Diskussionen der Leser über einen Artikel zulässig. Damit kann das Medium sowohl dem Ablegen von Notizen in einem Zettelkasten, dem Austausch von Informationen, Gedanken und Erfahrungen als auch der Kommunikation dienen. Insofern ähnelt es einem Internetforum, je nach Inhalt aber auch einer Internet-Zeitung.

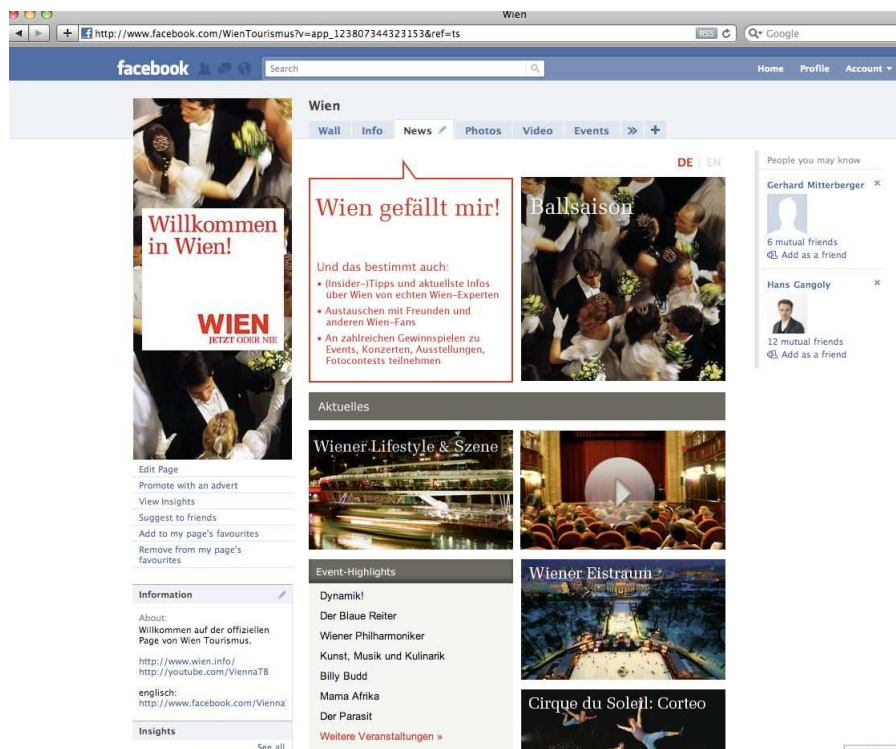
# Die Social Media Kanäle des WienTourismus

---

## Facebook

[www.facebook.com/WienTourismus](http://www.facebook.com/WienTourismus)

[www.facebook.com/ViennaTouristBoard](http://www.facebook.com/ViennaTouristBoard)



### Zielsetzung:

- Präsenz des WienTourismus auf B2C-relevanten sozialen Plattformen aufbauen
- Die Marke Wien in den sozialen Netzwerken positionieren, Stärkung des positiven Wien-Images bei den Usern (Online Reputation Management)
- Schaffung einer nationalen und internationalen Wien-Fan-Community und Ansprechen einer jüngeren Zielgruppe (94% der 16 – 35-Jährigen nutzen soziale Netzwerke)
- Austausch zwischen WienTourismus und Wien-Besuchern/-Interessierten ermöglichen, Kommunikation/Interaktion zwischen den Usern (Gäste, Wiener) fördern, Lernen von und mit sozialen Medien
- Mit aktuellen Inhalten und durch Interaktion einen Mehrwert für die User schaffen
- Feedback von Wien-Interessierten und Wien-Fans erhalten, bei Fragen Hilfestellung leisten (Customer Relation Management)

www.twitter.com/WienInfoB2B

www.twitter.com/ViennaInfoB2B

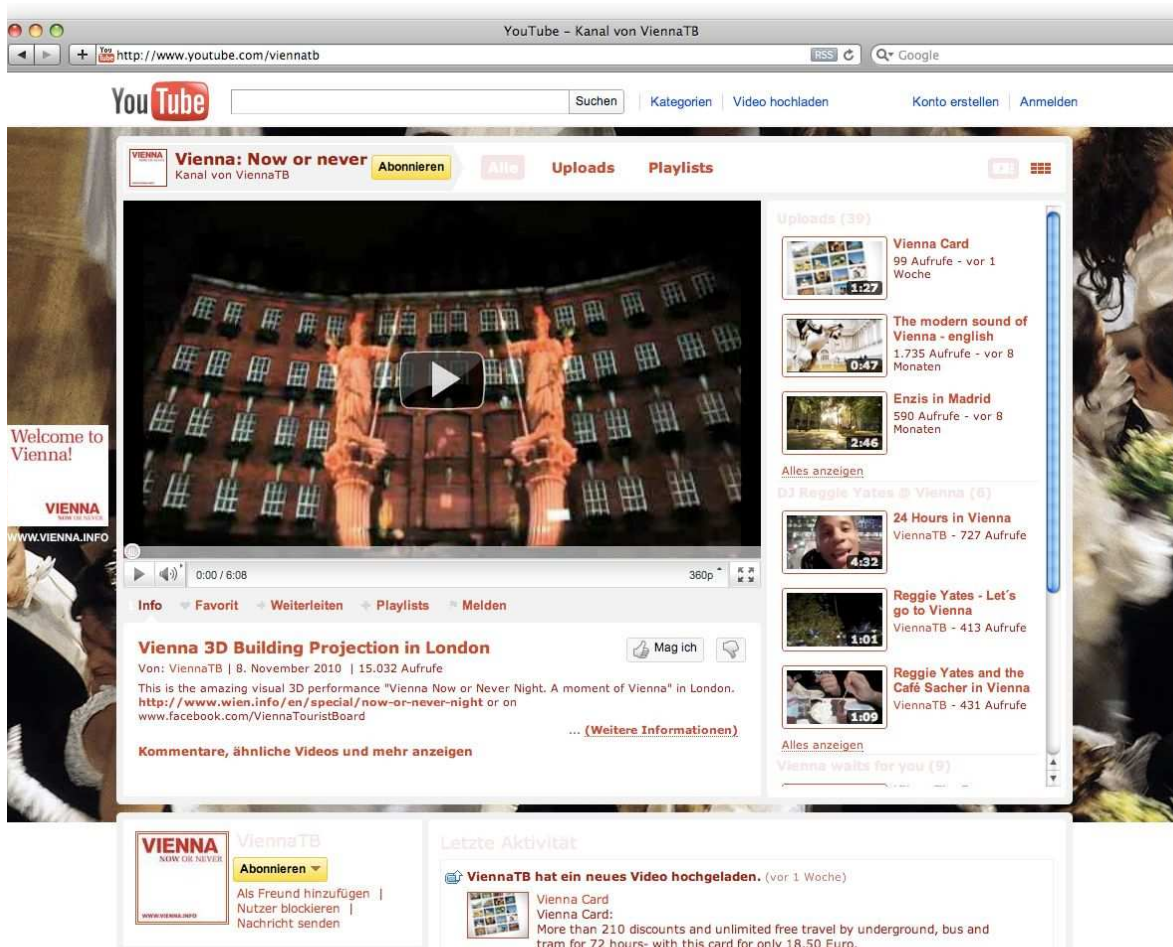


## Zielsetzung:

- Präsenz des WienTourismus auf B2B-relevanten sozialen Plattformen aufbauen
- Social Media auch für die Kommunikation mit Geschäftspartnern nutzen
- B2B-Inhalte auch über Social Media Kanäle kommunizieren
- Erschließung neuer B2B-Kontakte für den WienTourismus
- Nutzung sozialer Plattformen als Info- und Recherchetoool

YouTube

www.youtube.com/ViennaTB



### Zielsetzung:

- Stärkung der Marke Wien
- Bereitstellung und Verbreitung von Video-Content zur Destination Wien
- Ansprechen einer jüngeren Zielgruppe

## Was ist bei der Nutzung sozialer Netzwerke zu beachten – allgemeine Empfehlungen

---

Bei sozialen Netzwerken handelt es sich nicht um einen kurzen und vorübergehenden Hype, sondern um eine nachhaltige Veränderung in der Kommunikation. Diese Veränderungen betreffen sowohl den beruflichen als auch den privaten Bereich. Jenen Mitarbeitern des WienTourismus, die noch keine Erfahrung im Umgang mit sozialen Medien gesammelt haben, empfehlen wir, erste Schritte in diesen Medien zu setzen, ganz nach dem Prinzip „Learning by Doing“.

Legen Sie z.B. einen privaten Facebook- oder Twitter-Account an, probieren Sie diese neue Form der Kommunikation aus, werden Sie ein Liker/Follower eines WienTourismus-Kanals oder einer anderen Fangruppe, die Sie interessiert. Beobachten Sie einfach, wie sich Ihre Freunde/Familienmitglieder im Social Web bewegen.

Der WienTourismus empfiehlt seinen Mitarbeitern aber auch, mit den neuen Medien sensibel umzugehen. Profile, Bilder und Postings auf sozialen Plattformen sind öffentlich, werden gespeichert und können nur sehr schwer oder gar nicht gelöscht werden. Dieser Tatsache sollte man sich als Nutzer von sozialen Medien jederzeit bewusst sein. Deshalb empfiehlt es sich, beim Anlegen eines Profils die Möglichkeit zu nutzen, die Verbreitung persönlicher Inhalte innerhalb der sozialen Netzwerke einzuschränken. Nutzen Sie also die Möglichkeit, die privaten Sicherheits-Einstellungen aktiv anzupassen (z.B. Privatsphäre-Einstellungen bei Facebook).

Sollten Sie beim Erstellen eines Profils Hilfe brauchen oder Fragen zu sozialen Netzwerken haben, dann wenden Sie sich an [socialmedia@wien.info](mailto:socialmedia@wien.info) oder an einen Ansprechpartner beim WienTourismus.

# Richtlinien für den Umgang mit sozialen Medien für Mitarbeiter des WienTourismus

---

Die vorliegenden Richtlinien sind für alle Mitarbeiter des WienTourismus gültig und bindend, wobei es allgemeine Richtlinien für alle Mitarbeiter gibt und solche, die zusätzlich für jene Mitarbeiter gelten, die soziale Plattformen aktiv und im Namen des WienTourismus bearbeiten.

Die aktive Bearbeitung der Social Media Kanäle auf Facebook, Twitter und YouTube ist einer beschränkten und definierten Gruppe von Mitarbeitern des WienTourismus vorbehalten (siehe Punkt Ansprechpartner).

Andere interne oder externe Mitarbeiter (z.B. Agenturen) als die im Punkt „Ansprechpartner“ festgelegten, sind nicht berechtigt, im Namen des WienTourismus auf den WienTourismus-Plattformen die o.g. Aktivitäten zu setzen. Privat gekennzeichnete Kommentare, Postings oder Retweets sind aber möglich (und auch gewünscht), wobei diese als private Meinung erkenntlich sein müssen (z.B. Posting mit privatem Profil, Kommentar ohne Bezug auf den WienTourismus und die eigene Position beim WienTourismus).

## Ansprechpartner beim WienTourismus

Die B2C-Social Media Kanäle (Facebook, YouTube) werden beim WienTourismus von Mitarbeitern der Abteilung Content-Management und Produktion aktiv bearbeitet. Dazu wurde eine Social Media Gruppe gebildet, deren Mitarbeiter bei Fragen (intern und extern) jederzeit gerne zur Verfügung stehen.

Gemeinsame Team-Email: [socialmedia@wien.info](mailto:socialmedia@wien.info)

Die B2B-Social Media Kanäle (Twitter) werden beim WienTourismus von Mitarbeitern der Abteilung Markt- und Medienmanagement aktiv bearbeitet. Dazu wurde eine Twitter-Gruppe gebildet, deren Mitarbeiter bei Fragen (intern und extern) jederzeit gerne zur Verfügung stehen.

Gemeinsame Team-Email: [wien-twitter@wien.info](mailto:wien-twitter@wien.info), [vienna-twitter@wien.info](mailto:vienna-twitter@wien.info)

Die aktive Bearbeitung der offiziellen Social Media Plattformen im Namen des WienTourismus ist ausschließlich den vom WienTourismus beauftragten Mitarbeitern vorbehalten. Für sie gelten neben den allgemeinen Richtlinien zusätzliche Richtlinien für die aktive Bearbeitung der Plattformen.

## Allgemeine Richtlinien für alle Mitarbeiter des WienTourismus

Die private Nutzung sozialer Netzwerke ist jedem Mitarbeiter des WienTourismus freigestellt.

Für Mitarbeiter, die privat auf sozialen Plattformen kommunizieren, gelten folgende Richtlinien:

- Jeder Mitarbeiter handelt eigenverantwortlich.
- Kenntlich-Machung der Inhalte als private Meinung (z.B. ich statt wir); sprechen Sie nicht im Namen des WienTourismus.
- Keine Weitergabe von vertraulichen Informationen des Unternehmens und der Kunden
- Respektieren Sie die Marke Wien auch im Social Web.
- Der Respekt vor Dritten, insbesondere vor Mitbewerbern und Kunden muss gewahrt bleiben.
- Urheber- und Personenrechte (insbesondere Bild- und Videorechte) sind unbedingt zu wahren.
- Schützen Sie Ihre eigene Privatsphäre – seien Sie sich bewusst, dass Sie im Web digitale Spuren hinterlassen.

## Richtlinien für das Verhalten auf den offiziellen Plattformen des WienTourismus

Für Mitarbeiter, die auch auf den offiziellen Plattformen des WienTourismus kommunizieren wollen, gelten zusätzlich zu den o.g. Punkten auch noch folgende Richtlinien:

- Trennen Sie auch hier privat und beruflich. Sprechen Sie auch auf diesen Plattformen nicht im Namen des WienTourismus, sondern deklarieren Sie Ihre Meinung als privat.
- Kommentieren Sie Postings/Tweets des WienTourismus und/oder der Wien-Fans nur dann, wenn sich daraus ein echter Mehrwert für die User ergibt.
- Verfassen Sie keine eigenen Postings/Tweets mit Inhalten des WienTourismus, diese Postings/Tweets sind jenen Mitarbeitern vorbehalten, die mit der aktiven Bearbeitung der Plattformen beauftragt wurden (siehe Punkt „Ansprechpartner“).
- Beachten Sie die strategischen Ziele des WienTourismus (siehe Social Media Strategie).

## Richtlinien für die aktive Bearbeitung von sozialen Plattformen im Namen des WienTourismus

Authentizität und Transparenz sind für den WienTourismus wichtige Voraussetzungen bei der Bearbeitung sozialer Netzwerke. Der WienTourismus kommuniziert offen und deklariert sich auf allen seinen Kanälen als Betreiber. Jene Personen, die die Plattformen aktiv bearbeiten, agieren authentisch und persönlich und deklarieren sich als Mitarbeiter des WienTourismus.

Für Mitarbeiter, die die Social-Media-Kanäle im Namen des WienTourismus aktiv bearbeiten, gelten neben den allgemeinen Richtlinien zusätzlich folgende Richtlinien:

- Auf Facebook treten diese Personen mit eigenen Profilen (Vorname + WienTourismus bzw. Vorname + ViennaTouristBoard) auf. Sie verfassen Postings, laden Bilder und Videos hoch, verlinken auf relevante Seiten, wickeln Gewinnspiele ab und antworten auf von Usern gestellte Fragen.
- Auf Twitter sind jene Personen, die aktiv für den WienTourismus twittern, mit Name und Foto auf dem WienTourismus-Profil angegeben. Sie senden Tweets und Retweets, beantworten Direktnachrichten und folgen relevanten Personen und Unternehmen auf Twitter.
- Die Formulierung der Postings/Tweets erfolgt in Eigenverantwortung und unter Einhaltung der festgelegten Richtlinien.
- Denken Sie daran, dass Sie den WienTourismus und die Marke Wien repräsentieren, kommunizieren Sie entsprechend verantwortungsvoll.
- Formulieren Sie die Postings/Tweets in zielgruppengerechter Sprache.
- Postings auf Facebook werden in der Regel mit dem WienTourismus-Profil veröffentlicht. Für die Beantwortung von Fragen oder die Reaktion auf Kommentare verwenden die Mitarbeiter das eigene WienTourismus-Mitarbeiterprofil.
- Tweets auf Twitter werden durch Vornamen des Vornamens personalisiert.
- Fragen von Usern müssen so rasch wie möglich, aber in jedem Fall innerhalb von 24 Stunden beantwortet werden.
- Die Fans der WienTourismus-Facebook-Seiten werden mit Du angesprochen.
- Die Follower der WienTourismus-Twitter-Seiten werden mit Sie angesprochen.
- Die Planung der Themen für Facebook wird in einem Redaktionsplan festgelegt.
- Die Inhalte der Tweets und die Following-Liste für Twitter werden in gemeinsamen Redaktionsmeetings abgestimmt.

## Verhalten in Problemfällen

Soziale Plattformen wie Facebook und Twitter unterliegen anderen Regeln als die Homepage eines Unternehmens. Die Positionierung eines Unternehmens im Social Web gibt Usern die Möglichkeit, ihre Meinung zu kommunizieren. Diese kann fallweise auch kritisch oder sogar negativ sein. Derartige Kommentare dürfen nur von Mitarbeitern beantwortet oder kommentiert werden, die im Namen des WienTourismus auf diesen Plattformen agieren. Hierbei sind folgende Richtlinien zu beachten:

- Denken Sie kundenorientiert und widerlegen Sie falsche Behauptungen professionell.
- Denken Sie daran, dass der Dialog auch für andere User sichtbar ist.
- Antworten Sie sachlich und respektvoll, begeben Sie sich nicht auf ein möglicherweise beleidigendes Niveau, auch wenn das ursprüngliche Posting auf einem solchen verfasst wurde.
- Sollten Sie Zweifel und/oder Bedenken bei der Beantwortung von negativen Postings haben, wenden Sie sich an Ihren Vorgesetzten.
- Übersteigt ein Dialog eine kritische Anzahl (3-4) an Kommentaren oder droht die Kommunikation zu entgleisen, wenden Sie sich (rechtzeitig) an Ihren Vorgesetzten.

## Richtlinien für die Bearbeitung von sozialen Plattformen durch externe Mitarbeiter und Agenturen

In Ausnahmefällen vergibt der WienTourismus die Bearbeitung von sozialen Plattformen an externe Partner oder Agenturen. Dieser Fall kann eintreten, wenn die Themen nicht von Mitarbeitern des WienTourismus bearbeitet werden können (z.B. aus sprachlichen oder zielgruppenspezifischen Gründen). In diesen Fällen werden die Verhaltensregeln für die Bearbeitung der Plattformen in einer gesonderten Vereinbarung mit den Autoren geregelt.

## Fragen?

Haben Sie Fragen zu den vorliegenden Social Media Guidelines?

Dann wenden Sie sich bitte an Andrea Kostner, [andrea.kostner@wien.info](mailto:andrea.kostner@wien.info), DW 630