

Mag. Katharina Skarabela, MSc

Donau-Universität Krems

**Social Media und Krisen-PR –
Erfahrungen, Beispiele, rechtliche Aspekte**

Social Media Krisen, auch Shitstorms genannt, sind in der heutigen Zeit immer ernster zu nehmen. Social Media Krisen können die Reputation eines Unternehmens ruinieren. Social Media Krisen können im schlimmsten Fall sogar zu finanziellen Verlusten eines Unternehmens führen.

Die Masterthese „Social Media & Krisen-PR – Erfahrungen, Beispiele, rechtliche Aspekte“ klärt zuerst die Begrifflichkeiten von PR im Allgemeinen, Krisen-PR im Speziellen sowie Social Media und zeigt dann den Zusammenhang von Social Media, Online Reputation Management und Krisen-PR auf. Untermauert wird dieser anhand von bekannten Beispielen aus dem Bereich selbstverantworteter Social Media Krisen, die zuerst dargestellt und schließlich analysiert werden.

Die Masterthese verdeutlicht die Wichtigkeit eines professionellen Monitorings, von Social Media Guidelines und Social Media Schulungen für die Mitarbeiter und betont die Notwendigkeit eines Krisen-PR-Plans für Social Media. Zudem liefert die Arbeit auch einen Überblick über aktuelle Rechtsnormen, die es im Umfeld von Social Media zu beachten gibt. Schließlich werden ein Leitfaden für einen Krisenkommunikationsplan für Social Media sowie ein Leitfaden für Social Media Guidelines aus den Erfahrungen und Beispielen sowie rechtlichen Aspekten abgeleitet.