

# HANDREICHUNG



## Betreuung der Social Media Kanäle des BKA durch den KDD

---

Stand: Oktober 2017

### I. ALLGEMEINES

---

In den vergangenen Jahren hat ein tiefgreifender Kommunikationswandel stattgefunden. Das Mediennutzungsverhalten orientiert sich heute in erster Linie an individuellen Rahmenbedingungen und Bedürfnissen. Es wird jederzeit mobil und digital auf Newsseiten oder Social Media zugegriffen, um zu erfahren, was in der Welt und im sozialen Umfeld geschieht. Viele Ministerien, Behörden und Unternehmen sind daher in Social Media aktiv, um Botschaften zu setzen und für sich und die eigenen Aufgaben / Produkte zu werben – aber auch um Kritik oder kritische Stimmen auf die eigenen Seiten bzw. Kanäle zu ziehen und die Kritik bzw. die Bürgerstimmen dort „abzufangen“ bzw. ihnen begegnen zu können. Das BKA will aktiver Teil dieser Diskussion werden. Erst durch das Betreiben eigener Social Media Kanäle ist die Teilhabe in der Welt der Sozialen Netzwerke für das BKA gegeben. Dem BKA sind aber auch die Gefahren bewusst, die mit Social Media einhergehen können. Daher werden die Social Media Mitarbeiter regelmäßig geschult und es hat diesen Leitfaden für die praktische Arbeit erstellt.

Das BKA ist seit dem 01.07.2016 auf Facebook, Twitter und YouTube aktiv. Zukünftig soll ein Instagram-Account eingerichtet werden.

Öffentlichkeitsarbeit, Prävention, Nachwuchsgewinnung, Öffentlichkeitsfahndungen, Krisenkommunikation und taktische Öffentlichkeitsarbeit in der BAO sind die Themenbereiche, in denen Beiträge verfasst werden.

### II. ORGANISATION

---

#### 1. AUFGABEN DES SOCIAL MEDIA TEAMS

---

Das Social Media Team trägt die inhaltliche Verantwortung für die Social Media Auftritte des BKA und betreut diese hauptverantwortlich. Die Regelbetreuung des Social Media Teams wird auf Montag bis Freitag von 07:00-18:00 Uhr festgelegt. Neben dem Social Media Team ist IZ31 für Fahndungen auf den Kanälen zuständig und hat eigene Zugänge. Im Falle einer laufenden Fahndung wird diese durch IZ31 betreut.

Es wird eine Rufbereitschaft für die Nachtstunden und das Wochenende/Feiertage eingerichtet.

## 2. AUFGABEN DES KDD

---

Der KDD beobachtet die Social Media Kanäle des BKA von Montag bis Freitag von 18:00-07:00 Uhr sowie am Wochenende und an Feiertagen.

Der KDD beobachtet Beiträge, die über die Nachrichten- und Kommentierungsfunktion von Facebook, Twitter, sowie perspektivisch Youtube und Instagram eingehen. Die Beobachtung erfolgt über die Software „SocialHub“ und/oder über die Webzugänge von Facebook, Twitter, Youtube und Instagram – d.h. die Social Media Auftritte des BKA sollten regelmäßig „live“ kontrolliert werden.

**Das Verfassen von Beiträgen, Gegendarstellungen oder die Beantwortung von Fragen fällt nicht in die Zuständigkeit des KDD. Ist dies außerhalb der Betreuungszeiten des Social Media Teams nach Ansicht des KDD notwendig, so ist die Rufbereitschaft des Social Media Team zu verständigen, welche dann die notwendigen Maßnahmen trifft.**

### III. HANDLUNGSANWEISUNGEN

---

Folgende Situationen, die ein Aktivwerden des KDD erfordern, sind denkbar:

#### 1. RECHTSWIDRIGE KOMMENTARE

---

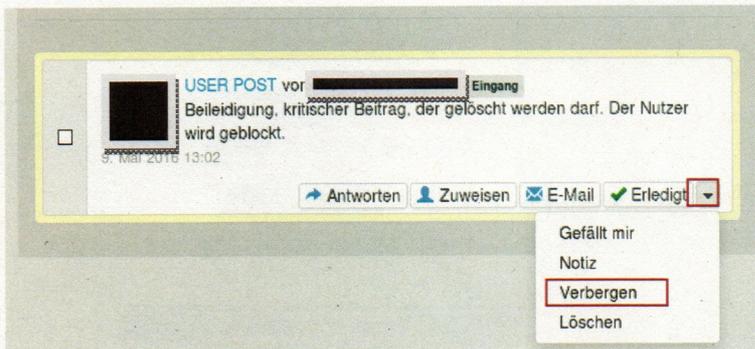
Das BKA ist als Dienstanbieter i.S.d. § 2 Abs. 1 TMG verantwortlich für die Inhalte der Social Media Kanäle. Dies umfasst die eigenen Beiträge, aber auch die, die Nutzer auf der Seite hinterlassen. Kommentierungen von Usern, welche einen beleidigenden oder diffamierenden Charakter aufweisen, müssen daher vom BKA-Auftritt entfernt werden. Gleiches gilt für Bilder, die ggf. das Urheberrecht verletzen. Aus Dokumentationsgründen sollten die Beiträge jedoch nicht gelöscht werden, sondern über die Funktion „Verbergen“ für alle anderen User unsichtbar gemacht werden. Beim Verbergen von Kommentierungen ist der Maßstab des Art. 5 GG (Meinungsfreiheit) anzulegen. Kommentare, die sich kritisch mit der Polizei auseinandersetzen, müssen grundsätzlich hingenommen werden. Das BKA kann sich so als offen und kritikfähig zeigen. Sofern die Bedeutung eines Beitrags noch nicht klar ist (z.B. wenn es sich um eine fremde Sprache handelt) sollten Beiträge zunächst verborgen werden und ggf. nach einer Prüfung wieder freigegeben werden. Wegen der Verbreitung in der Öffentlichkeit ist ein hohes Maß an Sensibilität beim Verbergen von Kommentaren gefragt.

**In der Praxis:** Beleidigende oder sonst strafrechtlich relevante Kommentare werden per Screenshot gesichert und ausgeblendet.

**Praktisches Vorgehen bei Facebook:** Screenshots erzeugt der Mitarbeiter des KDD über die Tastenkombination **AltGr + Drucken**. Der Screenshot liegt in der Zwischenablage und kann im Anschluss weiterverarbeitet werden – mit der Tastenkombination **Strg + V** kann der Screenshot in das gewünschte Programm eingefügt werden (z.B.

Word oder Outlook). Alternativ kann das auf jedem Rechner installierte Snipping Tool verwendet werden. Sofern kein Datum erkennbar ist, müsste unter dem Screenshot Kanal und Datum durch den KDD-Mitarbeiter vermerkt werden.

**Beitrag in Social Hub verbergen:** Drücken Sie auf „Verbergen“ (s. Bild 1) – verborgene Beiträge sind öffentlich nicht mehr sichtbar, können aber wieder eingeblendet werden. Nach dem Verbergen weist der KDD den betreffenden Beitrag dem Social Media Team zu.



(Bild 1)

**Beiträge werden durch Facebook automatisch verborgen:** Facebook verbirgt selbst nach einem hinterlegten Katalog automatisch Kommentare. Diese laufen dann im SocialHub mit dem Hinweis „auf Facebook verborgen“ ein. Diese Kommentare werden durch den KDD ebenfalls dem Social Media Team zugewiesen. Durch das Social Media Team wird geprüft, ob diese Kommentare auf Facebook verborgen bleiben oder wieder angezeigt werden sollen.

**Seitenmoderation**

Beiträge, die diese Begriffe enthalten, werden blockiert: [Bearbeiten](#)

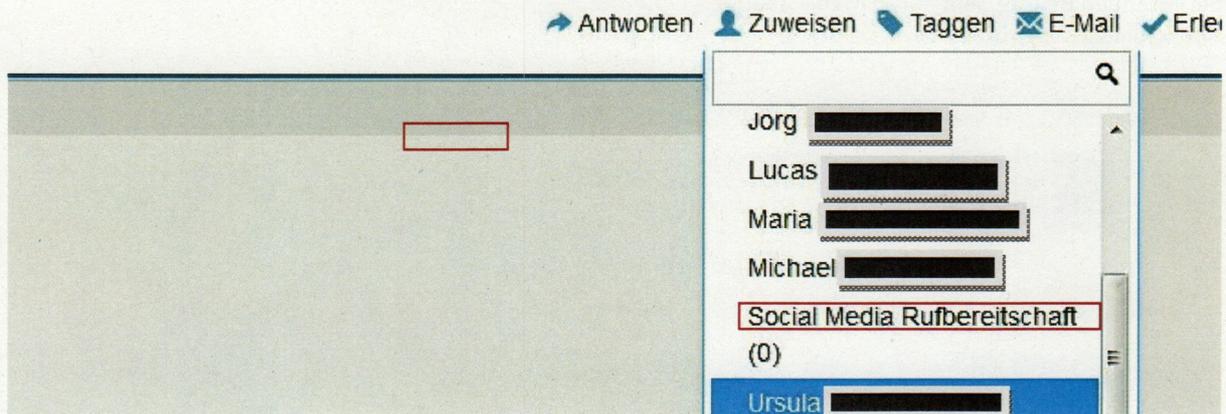
a...a..c..a..b,a.c.a.b.,ab,acab,arsch,arschficker,arschloch,aufgehängt,aufhänge  
n,ausländer,bastard,bastart,blödmann,blödmann,bullen,bullenschweine,bum  
sen,dreck,drecks,dreckschwein,dreckssack,dreckssau,dreckschwein,dreks  
hwein,dödel,ei,eier,enthaupen,fick,ficken,ficker,figgen,fikker,fotze,fotze,fotzenar  
sch,fucker,gehängt,hund,hure,hurre,hurree,hängen,inzest,kanacke,kanake,ka  
strat,kastrieren,kastriern,kastriert,kinderschänder,kopf,kotzen,köpfen,migrant,  
miskerl,misstkerl,mist,mistgeburt,mistkerl,mistkerl,möse,nageln,nutte,pack,p  
ervers,perverser,pimmel,pimpeln,polacke,poppen,pranger,puff,sack,sau,sau,  
schawanz,scheiss,scheiß,schwein,schlampe,schw.schwanz,schwein,schwe  
in,schwein,schwein,schänder,sex,stoff,todesstrafe,umbringen,verrecken,verrec  
ke,verrecken,votze,zeuch,zeug

Filter für vulgäre Ausdrücke    Starker Filter    [Bearbeiten](#)

### Beitrag dem Social Media Team zuweisen:

Alle Tickets werden dem Nutzer „Social Media Rufbereitschaft“ zugewiesen.

Bei jedem Beitrag, den der KDD einem Teammitglied zuweist, ist es hilfreich, wenn zuvor eine Notiz angelegt wird, die z.B. beinhaltet, ob Maßnahmen durch den KDD eingeleitet wurden (etwa Weiterleitung an die Abteilung ST) oder einen kurzen Hinweis, weshalb der Beitrag als kritisch erachtet wird.



(Bild 2)

Beim Ausfall von SocialHub, kann der KDD-Mitarbeiter alle Aktionen (Verbergen) auch direkt auf dem Facebook-Webzugang selbst durchführen. Hierzu ist ein Login in die Weboberfläche von Facebook notwendig. Die Zugänge für Facebook erhält der KDD von der Rufbereitschaft des Social Media Teams über ein KDD-Profil.

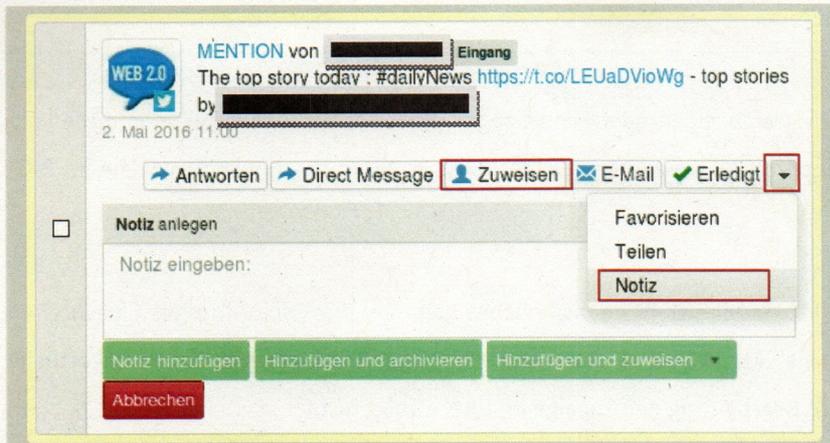
### Sperrungen von Fans bzw. User nimmt nur das Social Media Team vor.

Zunächst muss der KDD sich in Abstimmung mit der Rufbereitschaft des Social Media Teams auf Facebook anmelden, danach stehen folgende Funktionen bei kritischen Useranfragen zur Verfügung:

**Auf Seite verbergen** = ausblenden

**Praktisches Vorgehen bei Twitter:** Screenshots erzeugt der Mitarbeiter des KDD über die Tastenkombination **AltGr + Drucken**. Der Screenshot liegt in der Zwischenablage und kann im Anschluss weiterverarbeitet werden – mit der Tastenkombination **Strg + V** kann der Screenshot in das gewünschte Programm eingefügt werden

Im Gegensatz zu Facebook, bietet SocialHub (s. Bild 3) bei Twitter einige Unterschiede, wenn es um das Verbergen und Löschen von Beiträgen geht. Tweets von Dritten können nicht gelöscht oder ausgeblendet werden. Kritische Tweets müssen daher den Kollegen aus dem Social Media Team zugewiesen und mit einer Notiz in SocialHub versehen werden.



(Bild 3)

Bei Twitter kann daher nur das Monitoring durch das KDD-Team erfolgen. Bei kritischen Beiträgen ist eine unmittelbare Benachrichtigung der Rufbereitschaft des Social Media Teams erforderlich, um die Situation weiter beurteilen zu können.

YouTube wird bereits durch das BKA zur Einstellung von Videomaterial genutzt. Die Kommentarfunktion ist hier jedoch bislang deaktiviert, sodass seitens des KDD derzeit keine Betreuung notwendig ist. Wird die Kommentarfunktion auf YouTube aktiviert, wird die Handreichung dahingehend angepasst.

Bislang ist das BKA noch nicht auf Instagram vertreten. Auch hier wird die Handreichung angepasst, sobald eine Betreuung durch den KDD notwendig ist.

## 2. BLOCKIEREN VON NUTZERN

---

Wegen der Verantwortlichkeit des BKA als Dienstleister i.S.d. TMG kann bei wiederholtem rechtswidrigem Verhalten eines Nutzers von der Möglichkeit Gebrauch zu machen, diesen zu blockieren (sowohl bei Facebook als auch bei Twitter möglich). Das Blockieren von Nutzern, z.B. wegen strafbarer, grob unsachlicher oder diffamierender Kommentierungen obliegt dem Social Media Team.

## 3. MASSENKOMMENTIERUNGEN

---

Im Bereich Social Media kann es zu Massenkomentierungen und sog. „Shit-Storms“ kommen. Sollte ein solcher außerhalb der Betreuungszeiten des Social Media Teams aufkommen, ist die Rufbereitschaft des Social Media Teams umgehend zu benachrichtigen.

**In der Praxis:** Der KDD informiert die Rufbereitschaft des Social Media Teams und kann ggf. erste Schritte einleiten, wie z.B. Kommentare ausblenden.

#### 4. EINGEHEN VON STRAFANZEIGEN

Sollten über die Social Media Kanäle Strafanzeigen oder Hinweise auf Straftaten eingehen, werden diese vom Social Media Team grundsätzlich an den KDD weitergeleitet, der diese dann an die zuständige Stelle im BKA oder an die Landespolizei abgibt.

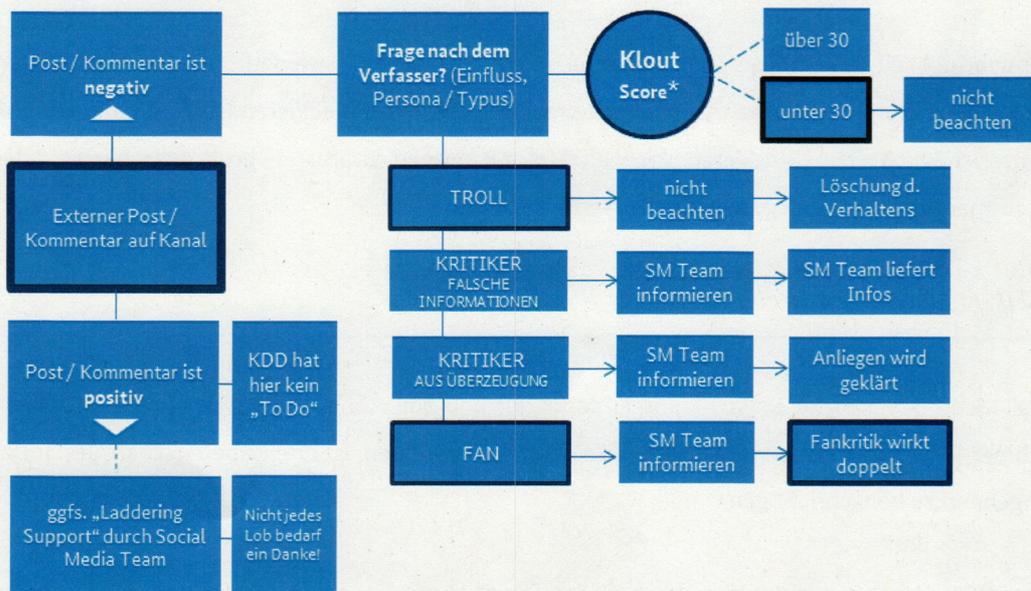
Sollte es sich um Delikte wie einen Fahrraddiebstahl oder ähnliches handeln, die kein sofortiges Einschreiten der Polizei erfordern, weist das Social Media Team den User darauf hin, dass er sich an seine örtliche Polizeistelle wenden soll. Eine weitere Bearbeitung der Anzeige im BKA erfolgt nicht.

#### 5. POLIZEILICHE MASSNAHMEN

Sofern polizeiliche Maßnahmen erforderlich werden, sichert das Social Media Team die Informationen durch Screenshot und leitet die Informationen an den KDD weiter, der die weiteren Maßnahmen veranlasst. Außerhalb der Regelarbeitszeiten wird der KDD durch die eigene Beobachtung der Auftritte auf solche Situationen aufmerksam und leitet die entsprechenden Maßnahmen ein.

Denkbare Situationen sind aktuell andauernde Straftaten (z. B. öffentlich sichtbare Beleidigungen), Androhungen von Straftaten (z. B. Amoklauf), Gefahr im Verzug (z. B. Ankündigung von Suizid).

### IV. REAKTIONSMUSTER AUF POSTS UND TWEETS IM SOCIAL WEB



\*Der KloutScore ist ein Score von 1 bis 100 Punkten. Die Höhe der Punktzahl zeigt den Einfluss des KloutScores im Social Web. Einflussreich sind z.B. Personen mit einem KloutScore von 65-100. Relevant sind Personen oder Unternehmen aber schon ab einem KloutScore von über 30 Punkten.

Den Kloutscore ermittelt man durch den Twitternamen der Person über folgenden Link:

<http://klout.com/twittername>

Die Abfrage des KloutScores stellt für den KDD keine Notwendigkeit da. Der Klout-Score ist jedoch hilfreich, um die Reichweite eines Beitrages bzw. den Einfluss des Verfassers einschätzen zu können und kann bei Bedarf herangezogen werden.

#### V. ÜBERGABEREGELUNG ZWISCHEN DEM KDD UND DEM SOCIAL MEDIA TEAM

---

Die Übergabe erfolgt fernmündlich um 07:00 Uhr morgens bzw. um 18:00 Uhr abends. Wichtige Themen des Tages/der Nacht werden besprochen.

