

Leitlinien BSI-Twitter-Account

1. BSI und Twitter

Die Betreuung des BSI-Twitter-Accounts @BSI_Bund ist Aufgabe von Stab 1 – Strategische Kommunikation und Presse.

Dieser ergänzt die bereits bestehenden fachlich geprägten Twitter-Accounts

- Allianz für Cybersicherheit (@CyberAllianz)
- IT-Grundschutz (@IT_Grundschutz)
- CERT-Bund (@certbund).

Der themenübergreifende BSI-Bund-Account ermöglicht eine Abgrenzung bzw. Zuordnung von BSI-weiten Themen, die ansonsten in den Fach-Twitter-Accounts thematisiert werden und entlastet dadurch die Fachabteilungen.

2. Ziele

Der BSI-Twitter-Account

- transportiert allgemeingültige, übergreifende BSI-Positionen und -Botschaften
- erhöht Bekanntheitsgrad und Reichweite des BSI
- erreicht Vernetzung mit Multiplikatoren der IT/IT-Security-Community national/EU
- erschließt neue Zielgruppen und ermöglicht direkte Kommunikation

3. Zielgruppen

Das BSI möchte auf Twitter vor allem die folgenden Zielgruppen ansprechen und sich mit ihnen vernetzen:

- Medien und andere Multiplikatoren (Journalisten, Blogger etc.)
- (Themen-)Verwandte Institutionen und Behörden (regional bis international)
- Experten/Professionals
- Verbraucherinnen und Verbraucher

4. Voraussetzungen

Für eine erfolgreiche Kommunikation über den Twitter-Account sind nötig:

- Ständiges Monitoring des eigenen Accounts und ggf. ausgewählter externer Accounts,
- dialogorientierter Kommunikationsansatz,
- Schnelligkeit in der Kommunikation,
- Transparenz auch bei fehlenden Informationen,
- kurze, verständliche Botschaften.

5. Inhalte

Planbare Inhalte werden anhand einer Themenplanung im Vorfeld festgelegt und in der abteilungsübergreifenden Redaktionsrunde angekündigt. Aktuelles ergänzt oder ersetzt vorgesehene Themen je nach Relevanz.

Grundsätzlich sollte täglich getwittert werden, allerdings gilt der Grundsatz, lieber nicht zu twittern, als schlecht zu twittern.

Zu besonderen Anlässen wird monothematisch und mit höherer Aktivität getwittert.

Gut zu planende Inhalte sind :

- Pressemitteilungen,
- Veranstaltungen
- Verbrauchertipps,
- aktuelle Themen aus den Bereichen BSI-für-Bürger und Allianz für Cyber-Sicherheit
- ECSM
- ausgewählte Aktionen, Initiativen (auch über Retweets)
- Saisonales
- BSI-Kongress
- Stellenausschreibungen

Bilder

- Fotos und Grafiken sollten zu jedem initialen Tweet passend ausgewählt werden
- Infografiken / Diagramme (aus Umfragen etc.)
- Fotos von Personen/Vortragssituationen

6. Redaktion und Prozesse

Der BSI-Bund-Twitter-Account wird derzeit ohne dedizierte Ressource von zwei Personen aus Stab 1 (inkl. Vertretungsregelung) betreut.

Weitere bzw. dedizierte Ressourcen zur Betreuung des Kanals sind im Zulauf.

Tools und Hilfsmittel

Der Twitter-Account wird über das Tool Tweetdeck oder unmittelbar über die Twitter-App bzw. die Twitter-Webseite gesteuert.

6.1 Redaktionssitzungen

Zur Planung der Inhalte und zur Aktivierung größtmöglicher Synergien und Schnittstellen findet wöchentlich eine Redaktionssitzung statt. In dieser Sitzung wird die Gesamtkommunikation des BSI besprochen und festgelegt und in die verschiedenen Kanäle geleitet. Die jeweilige Aufarbeitung erfolgt dem Kanal angemessen.

6.2 Bereitschaft

Der Twitter-Account wird im Rahmen der wöchentlichen Regelarbeitszeit aktiv betreut. Während der Abendstunden sowie am Wochenende wird der Account im Rahmen der Presse-Rufbereitschaft beobachtet aber nur in Ausnahmefällen aktiv bespielt.

7. Umgang/Schnittstellen mit weiteren BSI-Twitter-Accounts

Eine thematische Abgrenzung zwischen den Accounts ist grundsätzlich nötig. Allerdings wird der BSI_Bund-Account auf die weiteren BSI-Accounts hinweisen, ausgewählte Tweets retweeten und Themenvorschläge machen. Anfragen, die fachfremd an einen bestimmten Account gestellt werden, leitet dieser an den zuständigen Kanal weiter.

Für die persönlichen Accounts der Mitarbeiter gilt:

Es bleiben persönliche Accounts und es findet keine Regulierung statt. Dienstlich genutzte Privataccounts werden dem Referat WG-24 gemeldet. Die Nutzer werden aufgerufen, Anfragen an das BSI, die an ihre Privataccounts gerichtet werden, an den zuständigen Fachbereich weiterzuleiten.

8. Verhalten auf Twitter

Sprache:

- Die Nutzer werden gesiezt
- bei persönlicher Bekanntschaft bleiben wir authentisch
- Wir twittern kurz und verständlich, Umgangssprache ist erlaubt
- Fachbegriffe werden vermieden oder erklärt (ggf. mit Link)
- Wir verlinken auf die Originalquelle

Hashtags

- Wir verwenden aktuelle Hashtags, um unsere Tweets thematisch zuzuordnen.
- Wenn wir eigene Hashtags setzen, orientieren wir uns an Kürze, Bekanntheitsgrad und Relevanz
- Unsere Serien und Rubriken erhalten eigene Hashtags
- Die verwendeten Hashtags werden auch an die weiteren BSI-Twitter-Accounts weitergegeben.

9. Interaktion und Followerstrategie

Erwähnungen, Nachrichten, Fragen:

- An den Account gerichtete Fragen sollten möglichst zeitnah beantwortet werden:
 - per Erwähnung
 - Hinweis auf Webseiten
 - Bitte um E-Mail oder Direktnachricht
 - Bei internen Nachfragen geben wir Zwischenstandsmeldung

Provokationen:

- Auf Kraft der Community vertrauen
- Ignorieren (don`t feed the troll!)

- sachlich bleiben

- Aktives Folgen:
 - Wir folgen:
 - thematisch passenden Accounts (IT-Sicherheits-Community)
 - persönlichen Kontakten
 - Behörden und Institutionen

- Retweets:
 - Relevante Tweets von Accounts aus der Behördenfamilie, Multiplikatoren oder mit BSI-Bezug können retweeted werden, wenn sie geeignete Botschaften transportieren.

10. Tools

Wir nutzen das browserbasierte Tool Tweetdeck.

Vorteile (u.a.):

- Gruppenzugriff auf einen Account
- verschiedene Spalten für gute Übersicht
- zeitlich geplante Tweets

11. Reporting

Ein monatliches Reporting wird erstellt, um Zuwachsraten und Interaktionsraten zu ermitteln und sie referatsintern zu analysieren.