

Social-Media-Konzept für den Regierungsrat und die Kantonsverwaltung

(Genehmigt durch den Regierungsrat am 24. März 2026. Tritt am 1. Mai 2026 in Kraft)

Inhalt

1. Allgemeines.....	1
2. Zuständigkeiten.....	1
3. Content Management.....	1
4. Ziel	2
5. Herausforderungen.....	2
6. Grundsätze	2
7. Netiquette – Verhaltensregeln zum Kommentieren	3

1. Allgemeines

Die verschiedenen Kanäle von Social Media werden als Ergänzung der bestehenden Kommunikationsmittel genutzt. Posts, Fotos und Videos der bewirtschafteten Kanäle referenzieren auf die im Newsroom www.gl.ch publizierten Mitteilungen. Eigenständige Beiträge und Kampagnen sind möglich. Auf Social Media können Notfälle und Krisen schnell sichtbar gemeldet und diskutiert werden. Social Media für Behörden sind (im Gegensatz zu Social Media in Unternehmen) darauf ausgerichtet, ein Kommunikationsumfeld zu schaffen. Es zählt der Inhalt, nicht die Anzahl Klicks.

2. Zuständigkeiten

Der Betrieb der kantonalen Social-Media-Plattformen erfolgt durch die Fachstelle Kommunikation. Begründete Ausnahmen für eigene Kanäle von Verwaltungsstellen bedürfen der Genehmigung durch diese. Regierungsräte bewirtschaften ihre SM-Kanäle selbständig.

3. Content Management

Beim Planen, Erstellen und Publizieren von Inhalten (Content Management) gilt:

- In der Regel werden bestehende Inhalte aus dem Newsroom geteilt. Bei Bedarf werden Inhalte spezifisch aufbereitet.
- Inhalt und die Zielgruppe bestimmen, auf welchem Kanal ein Beitrag platziert wird. Mehrfachnutzungen sind möglich und üblich.

Bei den publizierten Inhalten wird zwischen News und Nice-to-know-Beiträgen unterschieden. Die News ergeben sich aus dem Tagesgeschäft des Regierungsrates und der Kantonsverwaltung. Dabei stehen der Nachrichtenwert (Relevanz) und die Aktualität im Vordergrund. Bei Nice-to-know-Beiträgen sind es Nähe, Identifikation und Unterhaltung (Interessen).

4. Ziel

- *Kommunikation verbessern:* Social Media ermöglichen der Verwaltung, einfach und schnell mit der Bevölkerung zu kommunizieren.
- *Engagement verstärken:* Social Media erleichtern die Einbindung der Einwohnerschaft und ermöglichen es der Verwaltung, Meinungen, Stimmungen und Ideen zu erkennen.
- *Transparenz erhöhen:* Über Social Media kann der Kanton Informationen schnell aktualisieren.
- *Zugänglichkeit erleichtern:* Social Media erleichtern den Nutzern den Zugang zu Verwaltungsinformationen und -ressourcen sowie die Kontaktaufnahme.
- *Kosten effizient einsetzen:* Social Media ermöglichen eine kostengünstige und effiziente Kontaktaufnahme mit der Einwohnerschaft..

5. Herausforderungen

- *Umgang mit Risiken:* Social Media können die Verwaltung verschiedenen Risiken aussetzen, z. B. durch eine Verletzung der Online-Sicherheit, Fehlinformationen («Fake News») und negative öffentliche Meinungen. Die Quellen sind oft nicht leicht verifizierbar.
- *Umgang mit negativen Kommentaren und Kritik:* Social Media können zu einem Forum für öffentliche Kritik werden. Es werden Verhaltensregeln für das Einhalten von Anstand und Respekt erlassen (s. 7. Netiquette).
- *Betriebszeiten:* Social Media funktionieren rund um die Uhr, also auch wenn die Büroschalter der Verwaltung geschlossen sind. Ein Monitoring und eine Moderation sind somit nicht zu jeder Zeit gewährleistet.

6. Grundsätze

Unabhängig von der Art der Kommunikation auf Social-Media-Plattformen gelten folgende Dos und Don'ts für die Verantwortlichen (S. auch 3. Content-Management).

6.1. Dos

- Social-Media zur offenen und ehrlichen Kommunikation nutzen;
- mit möglichst allen kommunizieren und Fragen rasch und ehrlich beantworten;
- sich der Verantwortung bewusst sein;
- innovativ und kreativ sein – verschiedene Ansätze funktionieren für verschiedene Menschen;
- Social-Media-Nutzende persönlich und direkt ansprechen;
- hilfreiche Inhalte und Links teilen (Nutzwert);
- Kommentare, Behauptungen, Einwürfe stehenlassen, ausser es bedarf einer Richtigstellung. Nicht jeder negative Kommentar ist gleich ein Grund zur Panik;
- Kommentare löschen, die gegen die Netiquette verstossen, und wo nötig kenntlich machen;
- Quellen deklarieren;
- Zuhören. Social Media sind wie jedes gute Gespräch auf Gegenseitigkeit angelegt;
- Fragen stellen. Feedback einholen.

6.2. **Don'ts**

- ausschliesslich senden oder auf Menschen einreden;
- versuchen, Fehler zu vertuschen. Ehrlichkeit lohnt sich;
- Konten einrichten und darauf hoffen, dass die Leute kommen – manchmal ist es am besten, dorthin zu gehen, wo sich die Zielgruppe bereits auf- und unterhält;
- Konten für längere Zeit unbeaufsichtigt lassen. Social Media-Kommunikation kostet Zeit und Energie, damit sie funktioniert;
- Inhalte posten, die den Kanton in Verlegenheit bringen;
- Glauben, dass ein Haftungsausschluss vor möglichen rechtlichen Schritten bewahrt – das ist nicht der Fall.

7. **Netiquette – Verhaltensregeln zum Kommentieren**

Das Wort Netiquette setzt sich aus den Wörtern «Net» (Netz, Internet) und «Etiquette» (Umgang miteinander) zusammen. Gemeint sind damit Grundsätze zum Kommunizieren auf Social Media. Es werden keine Inhalte auf Social-Media-Plattformen toleriert, die gegen die Netiquette verstossen. Solche Inhalte können ohne Vorwarnung gelöscht und das Nutzerprofil blockiert oder gesperrt werden. Beiträge sollen sachlich, respektvoll, konstruktiv und tolerant gegenüber anderen Meinungen sein. Die Standards der einzelnen Social-Media-Plattformen gelten ergänzend zu dieser Netiquette. Beiträge und Kommentare, die gegen die Netiquette verstossen:

- rechtswidrige Inhalte; diese werden gelöscht und können zur Anzeige gebracht werden;
- Inhalte, die gegen Urheber- und Persönlichkeitsrechte von Dritten verstossen;
- Inhalte, die beleidigend, diskriminierend, irreführend, bedrohend, zur Gewalt aufrufend, ruf- oder geschäftsschädigend, rassistisch, pornografisch, sexistisch sind;
- kommerzielle und politische Werbung sowie Inhalte, die indirekt Werbung für Drittprodukte beinhalten;
- maschinell erzeugte Spam-Inhalte (KI);
- Inhalte, die dazu anregen, die Gesundheit oder Sicherheit von sich selbst und Drittpersonen zu gefährden;

Kommentare mit Verlinkungen werden entfernt, wenn die verlinkten Inhalte gegen die Netiquette verstossen oder dies nicht ausgeschlossen werden kann.