

## **Social-Media-Konzept der kantonalen Verwaltung Glarus**

Erlassen vom Regierungsrat am 12. Dezember 2017

### **1. Ziele**

Ziel der Social Media in der kantonalen Verwaltung ist der Dialog mit der Öffentlichkeit. Das Social-Media-Konzept regelt die Bewirtschaftung der eingesetzten Kanäle als Mittel der externen Informationen und Kommunikation.

Die Social-Media-Aktivitäten tragen zur Zielerreichung gemäss dem Konzept für Information und Kommunikation von Regierungsrat und Verwaltung des Kantons Glarus bei. Insbesondere sorgt die Staatskanzlei mit einer aktiven Social-Media-Bewirtschaftung für Nähe zur Öffentlichkeit, positioniert die kantonale Verwaltung als zeitgemäss und schafft Transparenz. Sie nutzt zudem die Chancen der Geschwindigkeit und der Unmittelbarkeit in den Bereichen News und Krisenkommunikation.

Inhaltliches Ziel ist die Bewirtschaftung der Social-Media-Kanäle mit:

- Beiträgen, die das breite Spektrum der jeweiligen Legislatur- und der politischen Entwicklungsplanung auf Detailthemen herunterbrechen;
- mit Informationen aus den Departementen und deren nachgelagerten Stellen;
- mit News sowie
- mit in Krisensituationen bzw. in krisenähnlichen Situationen wesentlichen Informationen.

### **2. Grundlagen**

Die Social-Media-Bewirtschaftung konzentriert sich auf die Kanäle Facebook, Twitter, YouTube und Flickr. Die Einführung zusätzlicher Social-Media-Kanäle in der Staatskanzlei wird laufend überprüft. Entsprechende Empfehlungen lassen sich im Rahmen des Betriebs ableiten.

Weitere von kantonsinternen Stellen betriebene Social-Media-Kanäle sind mit der Staatskanzlei abzustimmen. Die Bewirtschaftung von Social-Media-Kanälen durch weitere kantonsinterne Stellen hat sich an das Konzept für Information und Kommunikation von Regierungsrat und Verwaltung des Kantons Glarus zu halten.

#### **2.1. Fachstelle Information und Kommunikation**

Voraussetzung für die Umsetzung des vorliegenden Konzepts ist auf personeller Seite die Schaffung und Besetzung einer Fachstelle Information und Kommunikation in der Staats-

kanzlei. Zu deren Aufgaben gehört die Koordination und Betreuung des Social-Media-Auftritts.

Auf technischer Seite werden ein Medienbereich auf der kantonalen Website, die Zugänge zu den zu bewirtschaftenden Social-Media-Kanälen und zur Glarner Agenda sowie allenfalls nötige Publishing Tools bereitgestellt. Seitens Hardware braucht es nebst der üblichen technischen Infrastruktur für Mitarbeitende der Staatskanzlei ein Pikett-Smartphone, das mit den relevanten Accounts eingerichtet ist, sowie eine Video-Ausrüstung mit Mikrofon.

## **2.2. Kantonale Website**

Mittelfristig führt die Staatskanzlei einen zentralen, zeitgemässen News- und Informationsbereich auf der kantonalen Website ein. Darauf können auch Social-Media-Inhalte publiziert und auch ausserhalb der Fangemeinde zugänglich gemacht. Ausserdem werden öffentliche Veranstaltungen der kantonalen Verwaltung in der Glarner Agenda erfasst.

Beim Betrieb eines zeitgemässen News- und Informationsbereichs verfolgt die Staatskanzlei den Newsdesk-Ansatz. Der Newsdesk ist der Arbeitsplatz, an dem Meldungen aus dem Regierungsrat, den Departementen und deren nachgeordneten Verwaltungsstellen eintreffen. Der Aufbau und die Betreuung des Newsdesks sind Teil des Aufgabenkatalogs der Fachstelle Information und Kommunikation.

Im News- und Informationsbereich werden News, Informationen und Storys aus der kantonalen Verwaltung zeitgemäss, informativ, übersichtlich und überzeugend publiziert. Auf diese Subsite der kantonalen Website referenzieren auch Posts, Tweets, Fotos und Videos der bewirtschafteten Social-Media-Kanäle. Umgekehrt werden YouTube-Videos in Beiträge im News- und Informationsbereich, Facebook- und Twitter-Timelines oder Links auf die Glarner Agenda (Veranstaltungen) in diese Subsite integriert.

## **2.3. Schnittstellen und Schulung**

Schnittstellen technischer, organisatorischer und inhaltlicher Natur bezüglich Social Media werden nach Besetzung der Fachstelle Information und Kommunikation unter der Projektleitung der Stelleninhaberin oder des Stelleninhabers definiert.

Zwecks Einführung des Social-Media-Konzepts erfolgt eine Schulung der Verantwortlichen. Die Staatskanzlei kann externe Spezialisten für die Schulung beiziehen. Die Schulung erfolgt nach erfolgter Besetzung der Fachstelle Information und Kommunikation.

## **3. Redaktionelle Grundsätze**

Grundlage für die redaktionellen Inhalte der Social-Media-Kanäle bildet das Konzept für Information und Kommunikation von Regierungsrat und Verwaltung des Kantons Glarus. Für die redaktionellen Inhalte der Social-Media-Kanäle gelten insbesondere die darin unter Ziffer 3 Grundsätze enthaltenen Bestimmungen. Publizistische Grundsätze werden durch die Staatskanzlei definiert.

### **3.1. Inhalte**

Die Planung der Kommunikationsinhalte der kantonalen Verwaltung im Allgemeinen und damit auch der redaktionellen Inhalte für die Bewirtschaftung der Social-Media-Kanäle richtet sich grundsätzlich nach der Tätigkeit des Regierungsrates und seiner Verwaltung sowie des Landrates.

Der Hauptreferenzpunkt für Beiträge auf den Social-Media-Kanälen ist der Newsdesk der kantonalen Verwaltung. Ergänzend können Inhalte Dritter geteilt oder verwendet werden. Bei

Inhalten Dritter wird die Verlässlichkeit der Quelle und die Aktualität der Information mit grösster Sorgfalt im Voraus geprüft.

Informationen mit News-Charakter werden auf den Social-Media-Kanälen zeitnah verbreitet. Dabei kann es sich um klassische News (z. B. Ankündigung Bundesratsbesuch) sowie um krisenverwandte Informationen (z. B. Waldbrandgefahr) handeln. News werden unabhängig von der ordentlichen Redaktionsplanung behandelt.

In Krisensituationen gelten die Bestimmungen im Konzept für Information und Kommunikation von Regierungsrat und Verwaltung des Kantons Glarus und die separaten Regelungen nach Behelf der Kantonalen Führungsorganisation.

Krisenverwandten Situationen, die nicht in den Zuständigkeitsbereich der Kantonalen Führungsorganisation fallen, ist in der Social Media, wo nötig, Rechnung zu tragen.

Politische Krisen wie persönliche Angriffe auf Regierungs- oder Parlamentsmitglieder, Verwaltungsangestellte oder dem Kanton zugehörigen Stellen sind besonders anfällig für Reaktionen in der Social Media. Für den Umgang mit solchen Situationen definiert die Staatskanzlei geeignete Regelungen und Instrumente.

### **3.2. Moderation**

Die Social-Media-Kanäle werden laufend auf Kommentare, Erwähnungen und Nachrichten beobachtet und, falls nötig, mit Hilfe vorbereiteter „Fragen & Antworten“ moderiert. Nachrichten werden an die zuständigen Stellen weitergeleitet bzw. die Antworten mit diesen Stellen abgeklärt. Kann der Eingriff nicht mittels Social-Media-Moderation abgewickelt werden, gelten die Abläufe im Konzept für Information und Kommunikation von Regierungsrat und Verwaltung des Kantons Glarus.

Die Social-Media-Kanäle werden in der Regel während der Geschäftszeiten der kantonalen Verwaltung bewirtschaftet. Die Stellvertretung sowie die Wochenendplanung regelt die Staatskanzlei.

### **3.3. Medienbeobachtung und Reporting**

Für die Social-Media-Bewirtschaftung ist nebst der Beobachtung der eigenen Kanäle und von Kanälen Dritter die allgemeine Medienbeobachtung von zentraler Bedeutung. Sie liefert potenzielle Inhalte für die Social-Media-Kanäle (z. B. TV-Interviews mit Regierungsmitgliedern).

Regelmässige Presseschauen dienen im Sinne eines Reportings gegenüber der Öffentlichkeit der zusätzlichen Transparenz und als Dienstleistung. Diesen Service stellt die Fachstelle Information und Kommunikation im Rahmen der Medienbeobachtung sicher. Die Veröffentlichung der Presseschauen kann auch über Social Media bekannt gemacht werden.

Für ein periodisches Reporting über die Social-Media-Aktivitäten definiert die Staatskanzlei im Rahmen der Schulung qualitative und quantitative Messgrössen.

## **4. Zuständigkeiten und Termine**

- **Einführung und Schulung**  
Staatskanzlei, Hansjörg Dürst, Ratsschreiber

- **Betrieb**  
Staatskanzlei, StelleninhaberIn Fachstelle Information und Kommunikation
- **Stellvertretung**  
Staatskanzlei, Michael Schüepp, Ratssekretär
- **Einführungstermin**  
ab Stellenantritt Fachstelle Information und Kommunikation
- **Schulungstermin**  
ab Stellenantritt Fachstelle Information und Kommunikation

## **5. Rechtliche Aspekte**

Das Engagement der kantonalen Verwaltung in der Social Media basiert, wie die gesamte Kommunikation, auf dem Geheimhaltungsprinzip mit Öffentlichkeitsvorbehalt. Es wird grundsätzlich über Geschäfte informiert, die von allgemeinem Interesse sind. Was nicht öffentlich ist, unterliegt dem Amtsgeheimnis und darf nicht publiziert werden. Zu beachten ist zudem, dass bei der Publikation von Texten, Bildern und Videos die Rechte vorhanden sind bzw. die entsprechende Erlaubnis oder Abgeltung vorangegangen sein müssen. Ausserdem gelten für die Social-Media-Bewirtschaftung stets die Regelungen im Konzept für Information und Kommunikation von Regierungsrat und Verwaltung des Kantons Glarus.

## **Anhang**

Im Folgenden werden die wichtigsten Ansprechpartner in Bezug auf Social Media aufgeführt.

### *Koordination Social Media*

Hansjörg Dürst, Ratsschreiber

[hansjoerg.duerst@gl.ch](mailto:hansjoerg.duerst@gl.ch)

055 646 60 10

### *Betrieb Social Media*

Fachstelle Information und Kommunikation (zu besetzen)

### *Stellvertretung Social Media*

Michael Schüepp, Ratssekretär

[michael.schueepp@gl.ch](mailto:michael.schueepp@gl.ch)

055 646 60 13

### *Operative Unterstützung*

Anna Baumgartner

[anna.baumgartner@gl.ch](mailto:anna.baumgartner@gl.ch)

055 646 60 12

Isabella Mühlemann

[isabella.muehlemann@gl.ch](mailto:isabella.muehlemann@gl.ch)

055 646 60 11

Diana Nobs

[diana.nobs@gl.ch](mailto:diana.nobs@gl.ch)

055 646 60 15

### *Kontaktstelle für Wirtschaft / Standortpromotion / Kantonsmarketing*

Christian Zehnder,

[christian.zehnder@gl.ch](mailto:christian.zehnder@gl.ch)

055 646 66 12