



Staatskanzlei  
Amt für Kommunikation

Postgasse 68  
3011 Bern  
+41 31 633 75 91  
kommunikation@be.ch  
www.be.ch/krise

Checkliste vom 1. Januar 2022

## Checkliste: Umgang mit sozialen Medien

Betroffene, Medienschaffende und die Öffentlichkeit informieren sich oft zuerst online (Websites, Twitter, Facebook, Instagram usw.). Alle Kanäle, die vorhanden sind und im Normalfall bedient werden (Gemeindefeedsite, Website des Regierungsstatthalteramts, Facebook- oder Twitterkonten), müssen auch im Ereignisfall zumindest mit Grundinformationen bewirtschaftet werden.

Der oder die Kommunikationsverantwortliche des Führungsorgans muss vorgängig abklären, wer die entsprechenden Kanäle bedient und eine Betreuung im Ereignisfall sicherstellen. Eventuell sind Schulungen oder Trainings nötig.

Ebenfalls muss er oder sie im Ereignisfall wissen, welche relevanten Themen aktuell auf den sozialen Medien diskutiert werden. So kann die aktive Kommunikation darauf abgestimmt werden. Dazu muss idealerweise schon vor dem Ereignis ein Monitoring eingerichtet werden.

Beim Einsatz von Onlinekanälen und sozialen Medien müssen insbesondere die folgenden Aspekte berücksichtigt werden:

- Zuständigkeiten sind geklärt (Redaktion Online/soziale Medien, Kommunikationsbeauftragte) und allen Beteiligten bekannt
- Logins und Passwörter sind den Verantwortlichen zugänglich
- Impressum ist korrekt
- Monitoring ist sichergestellt. Kommunikationsverantwortliche werden mit den wichtigsten Themen bedient und leiten sie bei Bedarf an das Führungsorgan weiter
- Die Inhalte sind aktuell und werden laufend aktualisiert
- Die Inhalte stimmen mit jenen anderer Gefässe (Internet, Intranet, Medienmitteilung usw.) überein. Sie sind entsprechend dem Medienkanal aufbereitet
- Veraltete Infos sind entfernt
- Hashtags (#) sind bekannt und werden benutzt
- Interaktion ist gewährleistet und verläuft kontinuierlich. Nicht jede Äusserung muss kommentiert werden. Ein erfahrener Redaktor für die sozialen Medien weiss, wann wie reagiert werden muss.
- Gibt es weitere Organisationen, auf deren Onlinekanälen die Information gestreut werden kann (Kanton Bern, Nachbargemeinden, Institutionen, Schulen usw.)?