

## **Richtlinien für die interne und externe Information und Kommunikation**

---

### **1. Grundlagen**

- Konzept Interne Kommunikation der Standeskanzlei vom 16. Januar 2001
- Richtlinien des Regierungsrates für die externe Information und Kommunikation vom 7. Mai. 2002
- Gesetz über das Öffentlichkeitsprinzip der kantonalen Verwaltung vom 26. November 2006
- Leitbild der Bildungs- und Kulturdirektion (BKD) vom 23. März 2010
- Protokoll der Sitzung der Abteilungsleitungen BKD vom 23. Mai 2011
- Projektauftrag betreffend Verbesserung der Information und Kommunikation vom 23. Mai 2011
- Schlussbericht zur Analyse der Information und Kommunikation vom 6. Juni 2011

### **2. Zweck**

Die Richtlinien bilden die Grundlage für die Gewährleistung einer guten internen und externen Information und Kommunikation im Sinne eines kontinuierlichen Lern- und Optimierungsprozesses. Sie gelten für die Direktion und alle ihr unterstellten Ämter und Dienststellen. Von den kantonalen Schulen mit ihren besonderen Aufträgen, Zuständigkeiten und Bedürfnissen sind die Richtlinien sinngemäss anzuwenden.

### **3. Grundsätze**

Die BKD will mit guter Information und Kommunikation nach innen und aussen ihr Handeln und die Gründe dafür darlegen. Sie gewährleistet, dass die an Schule, Bildung, Kultur und Sport interessierten Personen und Stellen die Aufgaben der BKD kennen und dass sie über wichtige Ereignisse, Vorhaben und Entscheide nach Massgabe ihrer jeweiligen Bedürfnisse informiert sind.

Information und Kommunikation sollen gemäss den untenstehenden Kriterien erfolgen:

- aktiv, offen und zeitgerecht;
- wahr und sachlich;
- klar und empfängerorientiert;
- kontinuierlich und systematisch;
- umfassend und verhältnismässig;
- kohärent und glaubwürdig.

Eine gute externe Kommunikation setzt als Grundlage eine gute interne Kommunikation voraus.

Gestützt auf das Öffentlichkeitsprinzip hat jede volljährige Person das Recht, amtliche Dokumente einzusehen und von den Behörden Auskünfte über den Inhalt amtlicher Dokumente zu erhalten. Kann aus bestimmten Gründen nicht oder nicht zum gewünschten Zeitpunkt informiert werden, ist dies gegenüber den um Auskunft nachsuchenden Personen glaubhaft zu begründen. Die Informationstätigkeit kann insbesondere begrenzt sein durch überwiegende öffentliche oder schutzwürdige private Interessen sowie durch die Pflicht zur Wahrung des Amtsgeheimnisses.

#### **4. Zuständigkeiten**

Eine Aufgabe beinhaltet fast immer auch einen Auftrag zur Information und Kommunikation. Interne und externe Kommunikation gehören zusammen. Beide sind Querschnitts- und Führungsaufgaben.

Die BKD unterstützt den Regierungsrat und die Standeskanzlei bei der Gewährleistung einer guten internen und externen Information und Kommunikation. Sie nimmt diese selbstständig wahr in den ihr vom Organisationsreglement zugewiesenen Aufgaben und soweit die Information und Kommunikation nicht ausdrücklich anderen Stellen vorbehalten ist.

Kommunikationsvorhaben innerhalb und zwischen den Ämtern und Abteilungen sind aufeinander abzustimmen und Überschneidungen gemäss Prioritäten zu koordinieren. Zu diesem Zweck führen alle festen Gremien der BKD bei ihren Sitzungen das Traktandum „Kommunikation“ ein. Der Direktionssekretär koordiniert die externe Kommunikation und er trägt die Verantwortung für die interne Kommunikation.

Information und Kommunikation sind Gemeinschaftsaufgaben. Die Mitarbeitenden der BKD handeln kompetent und zuverlässig; sie bedienen die Kundinnen und Kunden freundlich und nehmen deren Anliegen ernst; im Umgang miteinander verhalten sie sich hilfsbereit und sie sind offen für Neues.

#### **5. Zielgruppen**

Die Information und Kommunikation erfolgt bezüglich Zeit, Inhalt und Mitteln entsprechend den Bedürfnissen der jeweiligen Adressaten. Alle Mitglieder einer Zielgruppe sind gleich zu behandeln. Das Direktionssekretariat führt ein Verzeichnis der für die BKD relevanten Zielgruppen (Anhang 1).

Direkt Betroffene sind grundsätzlich zuerst zu informieren. Was grosse Betroffenheit auslöst, wird persönlich kommuniziert. Mit Behörden und Mitarbeitenden wird vor den Medien und der Öffentlichkeit oder zumindest zeitgleich mit diesen kommuniziert.

#### **6. Planung**

Information und Kommunikation sind vorausschauend zu planen und zu koordinieren. Bei grösseren Projekten bedarf es eines Konzeptes. Dieses enthält in der Regel Aussagen über:

- Aufgabe, Problem (Worum geht es?); Situationsanalyse (Erhebung des Ist-Zustandes)
- Kommunikationsziele (Was soll mit der Kommunikation bewirkt werden?)
- Zielgruppen (Bedürfnisse, Prioritäten, Argumente); Kommunikationsinhalte („Botschaften“)
- Massnahmenplan, Budget, Organisation, Verantwortlichkeiten, Kompetenzen, Termine, Evaluation

Zur Planung und Koordination gehört auch die Berücksichtigung des Ressourcen- und Zeitbedarfs. Für die Kommunikation ist entsprechend Zeit einzuplanen und zu reservieren.

#### **7. Informationsmittel**

Das „A und O“ guter Information und Kommunikation ist die Orientierung an den Zielgruppen. Deren Informationsbedürfnisse sind primär und bestmöglich zu bedienen. Damit die Inhalte bei den Adressaten aber tatsächlich ankommen, sind auch Form und Mittel der Information entsprechend zu wählen. Weitere Hinweise dazu finden sich in den Anhängen 2 und 4 zu diesen Richtlinien.

## **8. Medienarbeit**

Die BKD unterstützt die Medien in ihrer Rolle und Aufgabe, die Öffentlichkeit über Ereignisse und Tätigkeiten zu informieren. Sie nimmt dabei Rücksicht auf die Produktionsbedingungen der Medien.

Die Medien sind möglichst nach dem Grundsatz der Gleichzeitigkeit mit Informationen zu bedienen. Weitere Hinweise dazu finden sich in Anhang 3 zu diesen Richtlinien.

## **9. Internet und Intranet**

Das Internet hat sich zu einer unerlässlichen Ressource für die Information und Kommunikation entwickelt. Mittelfristig wird auch der Einbezug sozialer Netzwerke (Facebook, Twitter etc.) zum Thema werden. Die Informationen im Internet sollen kohärent und benutzerfreundlich aufbereitet werden.

Die Schnittstellen zwischen Internet und Intranet sind klar zu definieren. Das Intranet dient in erster Linie der Führung und der internen Information. Inhalte und Abgrenzung zum Internet sollen primär an diesem Grundsatz gemessen werden. „Doppelspurigkeiten“ können so vermieden werden. Dies empfiehlt sich einerseits aus inhaltlichen Gründen (Öffentlichkeitsprinzip). Andererseits lohnt es sich längerfristig auch mit Blick auf die dafür einzusetzenden und dafür auch einzuplanenden Ressourcen (Aktualisierungsdruck).

## **10. Erscheinungsbild**

Die Aufgaben der Ämter/Abteilungen werden immer auch vernetzt (BKD) und als Gesamtdienstleistung (Verwaltung) wahrgenommen. Neben der zielgruppenorientierten Aufbereitung der Inhalte ist deshalb auch der kohärente Auftritt bzw. das einheitliche Erscheinungsbild zu stärken (Corporate Identity).

Grundlage für die Gestaltung von Informationsmitteln ist das Erscheinungsbild des Kantons. Die BKD verfügt zudem über ein Set von Vorlagen, die verbindlich sind. Formelle Gestaltungsspielräume können im Rahmen eines möglichst einheitlichen BKD-Erscheinungsbildes mediengerecht genutzt werden.

## **11. Ausbildung**

Der Direktionssekretär sorgt zwecks Umsetzung und Einhaltung der Richtlinien und nach Massgabe der Bedürfnisse für eine stufengerechte Instruktion. Bei der Auswahl von Weiterbildungsangeboten schenkt er der konkreten Anwendbarkeit des zu erwerbenden Wissens und Könnens besondere Aufmerksamkeit.

## **12. Inkraftsetzung**

Die Richtlinien treten rückwirkend auf den 1. Juni 2012 in Kraft. Sie ersetzen (mit Ausnahme des Leitbildes vom 23. März 2010) alle früheren Regelungen der BKD betreffend die Information und Kommunikation.

Für jede kommunikative Handlung (Massnahme) sind die Zielgruppen detailliert zu bestimmen.  
In der BKD sind es insbesondere die folgenden Adressaten:

<i>Intern</i>	<p>Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der BKD Mitglieder des Erziehungsrates Kommissionen mit Sekretariat BKD</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Stipendienkommission</li> <li>– Berufsbildungskommission</li> <li>– Sportkommission</li> <li>– Kantonale Kinder- und Jugendkommission</li> <li>– Fachgruppe Kinderschutz</li> <li>– Schulkommission</li> <li>– Fachkommission Integration</li> </ul> <p>Kantonale Mittelschule Uri (inkl. Mittelschulrat und Maturitätsprüfungskommission) Berufs- und Weiterbildungszentrum (inkl. Schulkommission) Andere Direktionen bzw. Mitarbeitende der Verwaltung</p>
<i>Politik</i>	<p>Landrat mit Kommissionen und Fraktionen Politische Parteien</p>
<i>Gemeinde</i>	<p>Gemeinderäte Schulräte und Kreisschulräte</p>
<i>Schule</i>	<p>Eltern Schülerinnen und Schüler Schulen, Anstalten, Institutionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Kantonale Mittelschule Uri (inkl. Mittelschulrat und Maturitätsprüfungskommission)</li> <li>– Berufs- und Weiterbildungszentrum (inkl. Schulkommission)</li> <li>– Heilpädagogisches Zentrum Uri</li> <li>– Verwaltungsexterne Institutionen und Beratungsdienste</li> <li>– Lehrpersonen</li> <li>– Lehrbetriebe/Unternehmen/Organisationen der Arbeitswelt</li> <li>– Kantonaler Lehrmittelverlag – Didaktisches Zentrum Uri</li> <li>– Kantonsbibliothek Uri</li> <li>– Fachstelle Katechese</li> </ul> <p>Verein Lehrerinnen und Lehrer Uri (LUR) Vereinigung Schulleiterinnen und Schulleiter Uri (VSL) Vereinigung Schule und Elternhaus (S &amp; E)</p>
<i>Jugend</i>	<p>Im Kinder- und Jugendbereich Tätige (Vereine, Organisationen etc.) Kinder und Jugendliche</p>

---

<i>Kultur</i>	Kunst- und Kulturstiftung Heinrich Danioth Urner Museumskonferenz Kulturvereine Kulturtätige und Kulturinteressierte Besucher/innen des Runden Tisches
<i>Sport</i>	Sportverbände und Sportvereine Schulen Sporttätige und Sportinteressierte Projektgruppen Nehmer von Leistungs- und Programmvereinbarungen Bezüger von Swisslos-Gewinnanteilen J+S-Kaderangehörige
<i>Weitere</i>	Konferenzen und Foren Kantone Zentralschweiz (BKZ) Konferenzen und Foren für schweizerische Zusammenarbeit (EDK)
<i>Medien</i>	
<i>Öffentlichkeit</i>	

<i>Elektronischer Newsletter</i>	<p>Erscheint 10-mal im Jahr, jeweils am ersten Freitag im Monat. Er informiert über aktuelle Geschäfte der BKD: Vernehmlassungen, Beschlüsse des Erziehungsrates, Veranstaltungen organisiert oder mitorganisiert durch die BKD etc.</p> <p>→ Erscheinungsform überprüfen</p>
<i>Medienkonferenz Medienmitteilung Medien-Kontakte</i>	<p>Vgl. dazu Medienarbeit (Anhang 3)</p> <p>Vgl. dazu Medienarbeit (Anhang 3)</p> <p>Vgl. dazu Medienarbeit (Anhang 3)</p>
<i>Schulblatt</i>	<p>Erscheint in der Regel 4-mal pro Jahr mit aktuellen Informationen über Geschäfte der BKD und Artikel zu Bildungsfragen.</p> <p>→ Erscheinungsform und Zielgruppe überdenken</p>
<i>Bericht Konzepte Vernehmlassungen</i>	<p>Für alle Berichte ist die entsprechende Vorlage zu benutzen</p> <p>→ Vorlage intern diskutieren und darauf gestützt anpassen</p>
<i>Internetauftritt</i>	<p>Im Laufe des 2012 wird der Internetauftritt des Kantons grundlegend überarbeitet und mit einem neuen CMS versehen.</p> <p>→ bis dahin nur die notwendigsten und dringenden Anpassungen vornehmen</p>
<i>Websites mit BKD-Support</i>	<p>Urner Kultur- und Museumsportal (<a href="http://www.museen-uri.ch">www.museen-uri.ch</a>)</p> <p>Urner Jugendportal (<a href="http://www.jugendnetzuri.ch">www.jugendnetzuri.ch</a>)</p> <p>Webseite des Staatsarchivs: <a href="http://www.staur.ch">www.staur.ch</a></p> <p>Ev. auch Integrations-Web; Weiterbildungs-Web etc.</p> <p>→ Siehe dazu v.a. auch Feststellungen und Empfehlungen im Schlussbericht zur Analyse der Information und Kommunikation vom 6. Juni 2011 (Ziffer 4.7)</p>
<i>Broschüren/Flyer</i>	<p>→ Grundsätze erarbeiten, die einerseits das Anliegen eines einheitlichen Erscheinungsbildes und andererseits das Bedürfnis nach einer zielgruppenorientierten „Ansprache“ auch bezüglich der gewählten Form berücksichtigen</p>
<i>Publikation Schule und Bildung</i>	<p>→ Neuauflage überdenken aufgrund der Anregungen von Werner Zwysig</p>
<i>Jahresziele der BKD</i>	<p>Die Jahresziele der BKD werden jährlich im Internet aufgeschaltet und in der Regel einmal pro Jahr aktualisiert.</p> <p>→ Form und Gestaltung überprüfen</p> <p>→ Rechenschaft über Bilanz ausweisen</p>
<i>Email</i>	<p>→ Einheitliche Form der Signaturen in Email einführen</p>

<i>Medienmitteilung</i>	<p>Infos an die Medien erfolgen jeweils Dienstag- und Freitagmorgen, in der Regel vor 10.00 Uhr (alle Medien werden gleichwertig bedient). Im Sinne der Gleichbehandlung aller akkreditierten Medienschaffenden ist der Medienverteiler der Standeskanzlei zu nutzen. Damit werden neben rund 50 Agenturen und Medienadressaten auch rund 120 verwaltungsinterne und zirka 330 externe Abonentinnen und Abonenten der Mitteilungen des Kantons Uri erreicht (Einladungen zu Medienterminen werden nur der akkreditierten Rathauspresse versandt).</p> <p>Medienmitteilungen zu Regierungsratsgeschäften werden in der Regel durch die Standeskanzlei verfasst und jeweils eine Woche später durch den Regierungsrat verabschiedet. Es ist aber auch möglich, zusammen mit dem Antrag selber eine Mitteilung zu verfassen und diese zusammen mit dem Antrag der Standeskanzlei zuzustellen.</p>
<i>Medienkonferenz</i>	<p>Für die Planung von Medienkonferenzen nehmen die Direktion und die Amtsstellen rechtzeitig mit der Standeskanzlei Kontakt auf.</p>
<i>Medien-Kontakte</i>	<p>Mediananfragen sind immer auch eine Chance, um Botschaften und Anliegen anbringen zu können. Wichtigste Vorüberlegung ist die Frage, ob ich als Person zuständig bin oder nicht und ob ich auch kompetent Auskunft geben kann (grundsätzlich und zu einzelnen Fragen).</p> <p>Wenn ich <u>nicht</u> zuständig bin: nicht: „kein Kommentar“, sondern Medien an die zuständige Person weiter verweisen.</p> <p>Wenn ich <u>zuständig bin</u> (und einen Informationsauftrag habe), ist zu überlegen:</p> <p>Ist der Zeitpunkt für eine Stellungnahme gegeben?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– wenn nein: erklären, warum zurzeit nicht mehr Informationen abgegeben werden können.</li> <li>– wenn ja: immer zuerst abklären, in welchem Umfeld und mit welchem Zweck die Publikation erscheinen wird (Einbettung und Zweck des Artikels). Bei komplexen Fragen Abklärungszeit ausbedingen.</li> </ul> <p>Fragen zu Berichten, Studien usw. erst beantworten, wenn man den Bericht, die Studie persönlich kennt.</p> <p>Die vorgesetzte Person informieren.</p> <p>Printmedien: Interviewtext immer für Gegenlesen verlangen</p> <p>Elektronische Medien: Interviewte haben das Recht, zuerst zu wissen, welche Fragen ihnen gestellt werden. Nach kurzer Bedenkzeit soll das Interview beginnen. Wenn man sich verspricht: nicht mehr weitersprechen und neu beginnen mit dem Hinweis, die vorherige Passage nicht zu verwenden. Aufgezeichnetes Fernsehinterview: Sich abwenden und nicht versuchen, die Situation zu retten. Neu beginnen.</p>

<i>Spezifische Informationsmittel</i>	<p>Protokolle von Geschäftsleitung und Abteilungsleiterkonferenz</p> <p>Informationen der Abteilungsleiterkonferenz an alle Mitarbeitenden</p> <p>→ Erscheinungsform und Periodizität überprüfen</p> <p>Mail an alle Mitarbeitenden über personelle Fragen und Veränderungen</p> <p>BKD Konferenz</p> <p>→ vermehrt als Weiterbildungsplattform nutzen</p>
<i>Intranet</i>	<p>Vgl. dazu Richtlinien (Ziffer 9)</p>
<i>Interne Weiterbildung</i>	<p>Konsequente, systematische und koordinierte Planung</p> <p>→ Weiterbildungsbedürfnisse und Notwendigkeit von ERFA-Gruppen erheben</p>
<i>Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräch</i>	<p>Durchführung gemäss interner Weisung</p> <p>→ dafür sorgen, dass Gespräche ansprechend und in offener Atmosphäre durchgeführt werden</p>
<i>Wissensmanagement</i>	<p>Wird heute nicht aktiv betrieben</p> <p>→ internes Wissensmanagement pflegen durch Aufbau von Datenbanken und Verbesserung der Dateiablage (Findbarkeit über Themen)</p>