

GROSSER RAT

Oktobersession 2023

Anfrage Collenberg betreffend Sprache auf Social Media

Seit dem Jahr 2013 nutzt die kantonale Verwaltung Soziale Medien für die Kommunikation nach aussen. Soziale Netzwerke wie Facebook, Twitter, Instagram oder LinkedIn ermöglichen es, insbesondere zu alltäglichen Inhalten und Dienstleistungen der öffentlichen Hand einfach und direkt zu informieren. Mit diesen Kommunikationskanälen erreichen der Kanton und die Regierung Personen, welche die klassischen Medien wie beispielsweise Printmedien nicht konsumieren.

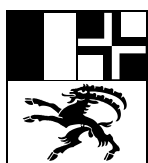
Die Anzahl Follower zeigt eindeutig, dass der Kanton viele Personen mit den Kanälen auf den Sozialen Medien erreicht. Auffällig ist, dass über die offiziellen Accounts überwiegend in Deutsch kommuniziert wird. Italienische oder romanische Inhalte sind sehr rar.

Vor diesem Hintergrund wollen die Unterzeichnenden von der Regierung folgendes wissen:

1. Welche Sprachregelungen gelten für die Social-Media-Kanäle des Kantons?
2. Teilt die Regierung die Meinung, dass über die kantonalen Accounts ausgewogen in Deutsch, Italienisch und Romanisch kommuniziert werden sollte?
3. Wie beurteilt die Regierung die aktuelle Situation bezüglich Sprache auf den erwähnten Kanälen?

Chur, 18. Oktober 2023

Collenberg, Rettich, Widmer, Baselgia, Bergamin, Berther, Biert, Binkert, Bischof, Bisculm Jörg, Bleuler-Jenny, Cahenzli-Philipp, Candrian, Censi, Crameri, Danuser (Cazis), Degiacomi, Derungs, Dietrich, Epp, Furger, Gansner, Gartmann-Albin, Hoch, Jochum, Kaiser, Kohler, Kreiliger, Loepfe, Mazzetta, Negretti, Nicolay (Bever), Preisig, Quinter, Righetti, Rusch Nigg, Said Bucher, Saratz Cazin, Spagnolatti, Tomaschett, Ulber, Zanetti (Sent)



Sitzung vom

12. Dezember 2023

Mitgeteilt den

14. Dezember 2023

Protokoll Nr.

988/2023

Anfrage Collenberg

betreffend Sprache auf Social Media

Antwort der Regierung

Mit dem Einsatz von Social Media wollen die Regierung und die kantonale Verwaltung inhaltlich und zeitlich flexibel sowie zielgruppenorientiert kommunizieren und den Dialog mit den Bürgerinnen und Bürgern verstärken. Um aktuelle Informationen direkt aus den Ämtern und Fachstellen auf den verschiedenen Plattformen zu Verfügung stellen zu können, wird eine dezentrale Social-Media-Strategie verfolgt, d.h. jede Dienststelle kann Mitarbeitende als Social-Media-Redaktorin oder -Redaktor bezeichnen. Im interkantonalen Vergleich zeigt sich, dass dieser dezentrale Ansatz sehr erfolgreich ist. Auf den meisten Social-Media-Kanälen (mit Ausnahme «X», ehemals Twitter) gehört der Kanton Graubünden gemessen an der Anzahl Follower, geposteter Beiträge oder der Interaktionsrate zu den am meisten beachteten Kantonen.

Zu Frage 1: Um die Mehrsprachigkeit zu fördern, werden die drei Kantonssprachen bewusst auf demselben Kanal pro Plattform bedient. Der Dialog mit den Bürgerinnen und Bürgern findet jeweils in der gewählten Sprache der Userin oder des Users statt. Die Beiträge publizieren die Social-Media-Redaktorinnen und -Redaktoren ebenfalls in ihrer Muttersprache - mehrheitlich auf Deutsch und vereinzelt auch auf Romanisch oder Italienisch. Inhalte, die sich speziell an die romanisch- bzw. italienischsprachige Bevölkerung richten, werden in der jeweiligen Sprache publiziert. Aufgrund der sehr verschiedenen technischen Rahmenbedingungen gibt es für jeden einzelnen Social-Media-Kanal eine separate Regelung: Auf «X» werden alle Tweets dreisprachig als sogenannter Thread (zusammenhängender Beitrag) veröffentlicht. Dieser Kanal wird als einziger zentral vom Kommunikationsdienst der Standeskanzlei bedient und jeder gepostete Beitrag hat eine bereits übersetzte Medienmitteilung zur Grundlage.

Auf den Kanälen «Facebook», «Instagram» und «LinkedIn» werden die Beiträge grundsätzlich in der Muttersprache der Social-Media-Redaktorinnen und -Redaktoren publiziert. Findet das Thema in einem spezifischen Sprachgebiet statt (z.B. Sperrung Berninastrasse im November 2023) wird der Post-Text in der entsprechenden Kantonssprache veröffentlicht. Stehen Übersetzungen des Post-Textes bereits anderweitig zur Verfügung (z.B. Textbausteine aus Medienmitteilungen), werden neu

die übersetzten Texte zusätzlich separat in der Kommentarspalte gepostet. Direkt im Post-Text sollten die Kantonssprachen hingegen nicht gemischt werden, da dies einen negativen Einfluss auf den Algorithmus hat, der bestimmt, welche Inhalte der Userin/dem User angezeigt werden. Ausserdem ist bekannt, dass lange Post-Texte mehrheitlich nicht gelesen werden.

Zu Frage 2: Die Dreisprachigkeit ist von grosser kultureller Bedeutung für den Kanton Graubünden. Es ist daher wichtig, auch die Sprachminderheiten ausgewogen zu berücksichtigen; insbesondere, wenn Ereignisse in den entsprechenden Sprachgebieten stattfinden. Einer der wichtigsten Faktoren in der Social-Media-Kommunikation ist allerdings der Faktor Zeit. Eine hohe Reaktionsgeschwindigkeit ist massgebend, um die Plattformen überhaupt sinnvoll nutzen zu können. Um durchgehend dreisprachig kommunizieren zu können, fehlen die dafür notwendigen, jederzeit verfügbaren Ressourcen: die wenigsten Mitarbeitenden der kantonalen Verwaltung sind genügend dreisprachig bewandert und eine offizielle Übersetzung durch die Standeskanzlei würde zu lange dauern. Zudem ist darauf hinzuweisen, dass die mehrsprachige Kommunikation via Social Media aufgrund der laufend sich verändernden technischen Voraussetzungen auf den einzelnen Plattformen eine grosse Herausforderung darstellt. «Facebook» beispielsweise stellte mehrere Jahre lang ein Tool zur Verfügung, dass das Publizieren mehrsprachiger Beiträge ermöglichte (gleicher Beitrag in mehreren Sprachen erfassen). Das Tool stand ohne Ankündigung des Anbieters plötzlich nur noch Seiten mit über 100 000 Followern zur Verfügung. Andere Plattformen waren wiederum gar nie auf mehrsprachige Post-Texte eingestellt.

Zu Frage 3: Die Regierung beurteilt die geltenden Sprachregelungen grundsätzlich als geeignet, um via Social Media Informationen aus der kantonalen Verwaltung bedürfnisgerecht an die Öffentlichkeit zu tragen. Sie stellt aber auch fest, dass die geltenden Bestimmungen nicht von allen Akteuren gleich konsequent umgesetzt werden und diesbezüglich durchaus Verbesserungspotenzial vorhanden ist. Es soll daher verwaltungsintern darauf hingewirkt werden, dass die geltenden Social-Media-Bestimmungen konsequenter umgesetzt werden. So sollen insbesondere mehrsprachige Social-Media-Redaktorinnen und -Redaktoren dazu animiert werden, künftig Beiträge vermehrt in romanischer oder italienischer Sprache zu veröffentlichen.



Namens der Regierung

Der Präsident:

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'P' followed by a series of loops and a final 'y' shape.

Peter Peyer

Der Kanzleidirektor:

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'D' followed by a series of loops and a final 'n' shape.

Daniel Spadin

CUSSEGL GROND

Sessiun d'october 2023

Dumonda Collenberg concernent la lingua en las medias socialas

Dapi l'onn 2013 dovra l'administraziun chantunala medias socialas per la communicaziun envers anora. Raits socialas sco Facebook, Twitter, Instagram u LinkedIn pussibiliteschan d'infurmar en ina moda simpla e directa cunzunt davart ils cuntegns ed ils servetschs quotidianas dal maun public. Cun quels chanals da communicaziun cuntanschan il chantun e la Regenza persunas che na consumeschan betg medias classicas sco per exempel medias stampadas.

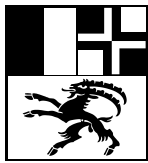
Il dumber da followers mussa cleramain, ch'il chantun cuntanscha bleras persunas cun ils chanals en las medias socialas. I dat en egl, ch'i vegn communitgà predominantamain en tudestg sur ils accounts uffizials. Cuntegns rumantschs e talians èn fitg rars.

Sut quest aspect vulan las sutsegnadras ed ils sutsegnaders savair il suandant da la Regenza:

1. Tge regulaziuns concernent las linguas valan per ils chanals da las medias socialas?
2. È la Regenza er da l'avis, ch'i duai vegnir communitgà en moda equilibrada en tudestg, rumantsch e talian sur ils accounts chantunals?
3. Co giuditgescha la Regenza la situaziun actuala concernent la lingua sur ils chanals menziunads?

Cuira, ils 18 d'october 2023

Collenberg, Rettich, Widmer, Baselgia, Bergamin, Berther, Biert, Binkert, Bischof, Bisculm Jörg, Bleuler-Jenny, Cahenzli-Philipp, Candrian, Censi, Crameri, Danuser (Cazas), Degiacomi, Derungs, Dietrich, Epp, Furger, Gansner, Gartmann-Albin, Hoch, Jochum, Kaiser, Kohler, Kreiliger, Loepfe, Mazzetta, Negretti, Nicolay (Bever), Preisig, Quinter, Righetti, Rusch Nigg, Said Bucher, Saratz Cazin, Spagnolatti, Tomaschett, Ulber, Zanetti (Sent)



Sesida dals

Communitgà ils

Protocol nr.

12 da december 2023

14 da december 2023

988/2023

Dumonda Collenberg

concernent la lingua en las medias socialas

Resposta da la Regenza

Cun il diever da las medias socialas vulan la Regenza e l'administraziun chantunala communitgar en moda tematica ed en moda temporalmain flexibla sco er orientada a las gruppas en mira e rinforzar il dialog cun las burgaisas ed ils burgais. Per pudair metter a disposiziun infurmaziuns actualas che arrivon directamain dals uffizis e dals posts spezialisads sin las differentas plattafurmas, vegn applitgada ina strategia decentrala da medias socialas, q.v.d. mintga uffizi po designar collavuraturas e collavuratur sco redactura u redactur da medias socialas. En la cumparegliaziun interchantunala sa mussi, che questa concepziun decentrala ha grond success. Sur ils pli blers chanals da medias socialas (cun excepziun dad «X», pli baud Twitter) tutga il chantun Grischun cumpareglià cun il dumber da followers, da contribuziuns publitgadas u da la rata d'interacziun tar ils chantuns ils pli resguardads.

Tar la dumonda 1: Per promover la plurilinguitad vegnan las trais linguas chantunalas servidas conscientamain sin il medem chanal per plattafurma. Il dialog cun las burgaisas ed ils burgais ha mintgamai lieu en la lingua tschernida da l'utilisadra u da l'utilisader. Las contribuziuns publitgeschan las redacturas ed ils redacturs da las medias socialas medemamain en lur lingua materna – per gronda part en tudestg ed en singuls cas er en rumantsch u en talian. Cuntegns che sa drizzan en spezial a la populaziun rumantscha resp. taliana, vegnan publitgads en la lingua respectiva. Pervia da las cundiziuns generalas tecnicass fitg differentas datti per mintga singul chanal da las medias socialas ina regulaziun separada: Sin «X» vegnan tut ils tweets publitgads en trais linguas sco uschenumnà thread (contribuziun coerenta). Quest chanal vegn servì sco sulet en moda centrala dal Servetsch da communicaziun da la Chanzlia chantunala e mintga contribuziun publitgada ha gia sco basa ina communicaziun a las medias translatada.

Sin ils chanals «Facebook», «Instagram» e «LinkedIn» vegnan las contribuziuns da princip publitgadas en la lingua materna da las redacturas e dals redacturs da las medias socialas. Sch'il tema capita en in territori linguistic specific (p.ex. serrada da la via dal Bernina il november 2023) vegn il text dal messadi publitgà en la lingua chantunala correspundenta. Sche translaziuns dal text dal messadi stattan gia a disposiziun en in auter lieu (p.ex. elements da text da communicaziuns a las medias),

vegnan ils texts translats da nov publicads supplementarmain e separadamain en la colonna da commentaris. Directamain en il text dal messadi na duessan las linguas chantunales dentant betg vegnir maschadadas, perquai che quai avess ina influenza negativa sin l'algoritmus che determinescha tge cuntegns che vegnan mussads a l'utilisadur u a l'utilisader. Ultra da quai èsi enconuschent, che lungs texts da messadi na vegnan per gronda part betg legids.

Tar la dumonda 2: La trilinguitad è da gronda impurtanza culturala per il chantun Grischun. Perquai èsi impurtant d'er resguardar en moda equilibrada las minoritads linguisticas; en spezial, sche eveniments han lieu en ils territoris linguistics correspundents. In dals facturs ils pli impurtants en la communicaziun da las medias socialas è dentant il factur temp. Ina sveltezza da reacziun auta è decisiva per insumma pudair utilisar las plattafurmas en moda raschunaivla. Per pudair communitgar permanentamain en trais linguas, mancan las resursas necessarias ed adina disponiblas: las pli paucas collavuraturas ed ils pli paucs collavurats da l'administraziun chantunala èn avunda versads en trais linguas ed ina translaziun uffiziala tras la Chanzlia chantunala durass memia ditg. Ultra da quai stoi vegnir rendì attent al fatg, che la communicaziun plurilingua sur las medias socialas è ina gronda sfida, pervia da las premissas tecnicas che sa midan permanentamain sin las singulas plattafurmas. «Facebook» ha per exempel mess a disposiziun plirs onns in instrument, che ha pussibilità da publicar contribuziuns en pliras linguas (endatar la medema contribuziun en pliras linguas). L'instrument è tuttenina stà a disposiziun senza avis dal purschider mo pli per paginas cun passa 100 000 followers. Autras plattafurmas n'èn da l'autra vart insumma mai stadas drizzadas en per texts da messadis en pliras linguas.

Tar la dumonda 3: La Regenza giuditgescha las regulaziuns vertentas da las linguas da princip sco adattadas per communitgar tras las medias socialas en moda conforma als basegns infurmaziuns da l'administraziun chantunala a la publicitad. Ella constatescha dentant er, che las disposiziuns vertentas na vegnan betg realisadas da tut ils acturs en moda tuttina consequenta e ch'igl exista en quest regard tuttavia potenzial da meglieraziun. Entaifer l'administraziun duai perquai vegnir empruvà da cuntanscher, che las disposiziuns vertentas da las medias socialas vegnian realisadas en moda pli consequenta. Uschia duain en spezial redacturas e redactors da las medias socialas plurilings vegnir animads da publicar en l'avegnir pli savens contribuziuns en rumantsch u en talian.



En num da la Regenza

Il president:

Peter Peyer

Il cancellier:

Daniel Spadin

GRAN CONSIGLIO

Sessione di ottobre 2023

Interpellanza Collenberg concernente la lingua sui social media

Dal 2013 l'Amministrazione cantonale utilizza i social media per la comunicazione verso l'esterno. Le reti sociali come Facebook, Twitter, Instagram o LinkedIn permettono di comunicare in maniera semplice e diretta in particolare in merito a contenuti e a servizi quotidiani dell'ente pubblico. Con questi canali di comunicazione il Cantone e il Governo riescono a raggiungere persone che non consultano i media tradizionali come ad esempio la stampa.

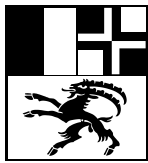
Il numero di follower dimostra chiaramente che il Cantone raggiunge molte persone attraverso i suoi canali social media. Si nota che la comunicazione attraverso gli account ufficiali avviene prevalentemente in tedesco. I contenuti in lingua italiana o romancia sono molto rari.

Ciò considerato, le firmatarie e i firmatari desiderano sapere dal Governo quanto segue:

1. Quali regolamentazioni linguistiche valgono per i canali social media del Cantone?
2. Il Governo condivide l'opinione secondo cui la comunicazione attraverso gli account cantonali debba avvenire in modo equilibrato in tedesco, italiano e romancio?
3. Come valuta il Governo la situazione attuale relativa alla lingua sui canali citati?

Coira, 18 ottobre 2023

Collenberg, Rettich, Widmer, Baselgia, Bergamin, Berther, Biert, Binkert, Bischof, Bisculm Jörg, Bleuler-Jenny, Cahenzli-Philipp, Candrian, Censi, Cramer, Danuser (Cazis), Degiacomi, Derungs, Dietrich, Epp, Furger, Gansner, Gartmann-Albin, Hoch, Jochum, Kaiser, Kohler, Kreiliger, Loepfe, Mazzetta, Negretti, Nicolay (Bever), Preisig, Quinter, Righetti, Rusch Nigg, Said Bucher, Saratz Cazin, Spagnolatti, Tomaschett, Ulber, Zanetti (Sent)



Seduta del

12 dicembre 2023

Comunicato il

14 dicembre 2023

Protocollo n.

988/2023

Interpellanza Collenberg

concernente la lingua sui social media

Risposta del Governo

Utilizzando i social media il Governo e l'Amministrazione cantonale intendono comunicare in modo flessibile sia dal punto di vista temporale che dei contenuti nonché orientandosi al gruppo di destinatari e intensificare il dialogo con i cittadini. Per poter mettere a disposizione su diverse piattaforme informazioni attuali provenienti dagli uffici e dai servizi specializzati si persegue una strategia social media decentralizzata, vale a dire che ogni servizio può designare collaboratori quali redattori di contenuti social media. Dal confronto intercantonale risulta che questo approccio decentralizzato è molto efficace. Su gran parte dei canali social media (ad eccezione di «X», ex Twitter), il Cantone dei Grigioni è tra i più seguiti in termini di numero di follower, post pubblicati o tasso di interazione.

In merito alla domanda 1: per promuovere il plurilinguismo, le tre lingue cantonali vengono consapevolmente utilizzate sullo stesso canale su ogni piattaforma. Il dialogo con i cittadini avviene nella lingua scelta dall'utente. I redattori di contenuti social media pubblicano a loro volta i post nella loro lingua madre, principalmente in tedesco e occasionalmente anche in romancio o italiano. I contenuti rivolti specificamente alla popolazione di lingua romancia o italiana vengono pubblicati nella rispettiva lingua. A causa delle condizioni quadro tecniche molto diverse, per ogni singolo canale social media esiste una regolamentazione separata: su «X», tutti i tweet vengono pubblicati in tre lingue sotto forma di discussione (post correlato). Questo canale è l'unico gestito in modo centralizzato dal Servizio di comunicazione della Cancelleria dello Stato e ogni post pubblicato ha come base un comunicato stampa già tradotto.

In linea di principio, sui canali «Facebook», «Instagram» e «LinkedIn» i post vengono pubblicati nella lingua madre dei redattori di contenuti social media. Se l'argomento riguarda una regione linguistica specifica (ad es. la chiusura della strada del Bernina nel novembre 2023), il testo del post viene pubblicato nella lingua cantonale corrispondente. Se le traduzioni del testo del post sono già disponibili altrove (ad es.

blocchi di testo di comunicati stampa), a titolo di novità i testi tradotti vengono pubblicati separatamente anche nella colonna dei commenti. Le lingue cantonali non dovrebbero tuttavia essere mescolate direttamente nel testo del post, poiché ciò ha un influsso negativo sull'algoritmo che determina quali contenuti vengono mostrati agli utenti. Inoltre è noto che testi di post lunghi vengono in genere poco letti.

In merito alla domanda 2: il trilinguismo riveste una grande importanza culturale per il Cantone dei Grigioni. Pertanto è importante considerare in modo equilibrato anche le minoranze linguistiche, specialmente quando gli eventi si verificano nelle rispettive aree linguistiche. Tuttavia, uno dei fattori più importanti nella comunicazione tramite i social media sono le tempistiche. Un'elevata velocità di reazione è essenziale per poter utilizzare in modo sensato le piattaforme. Per poter comunicare continuativamente in tre lingue mancano le risorse necessarie e sempre disponibili: pochi collaboratori dell'Amministrazione cantonale dispongono di competenze sufficienti in tre lingue e una traduzione ufficiale da parte della Cancelleria dello Stato richiederebbe troppo tempo. Inoltre va richiamata l'attenzione sul fatto che a seguito dei requisiti tecnici in costante cambiamento sulle singole piattaforme la comunicazione multilingue tramite i social media rappresenta una grande sfida. Ad esempio, per diversi anni «Facebook» ha messo a disposizione uno strumento che consentiva la pubblicazione di post multilingui (stesso post in più lingue). Improvvisamente lo strumento è stato reso disponibile solo alle pagine con più di 100 000 follower, senza preavviso da parte del fornitore. D'altra parte, altre piattaforme non erano mai state progettate per testi di post multilingui.

In merito alla domanda 3: il Governo valuta le attuali regolamentazioni linguistiche come sostanzialmente adeguate per diffondere in modo mirato alle esigenze del pubblico tramite social media le informazioni provenienti dall'Amministrazione cantonale. Esso constata tuttavia anche che le disposizioni vigenti non vengono attuate in modo altrettanto coerente da tutti gli attori e che esiste un potenziale di miglioramento in tal senso. Pertanto all'interno dell'Amministrazione si cercherà di promuovere una più rigorosa attuazione delle disposizioni vigenti in materia di social media. In particolare si intende incoraggiare i redattori di contenuti social media plurilingui a pubblicare più spesso in futuro post in romancio o italiano.



In nome del Governo

Il Presidente:

Peter Peyer

Il Cancelliere:

Daniel Spadin