

Die Mehrheit der Stadt- und Gemeindeverwaltungen meidet Social Media

Von den 100 grössten Städten der Schweiz sind mittlerweile 40 offiziell auf Social Media unterwegs, Tendenz steigend. Eine Umfrage bei den Verwaltungen zeigt auf, aus welchen Gründen viele auf eine Facebook-Seite oder einen Twitter-Account verzichten: Wegen fehlenden personellen Ressourcen.

Aufwand und Ertrag

Städtische Verwaltungen, welche sich momentan von Social Media fernhalten, nennen als Grund am häufigsten die fehlenden personellen Ressourcen. So klingt es aus Aarau, Adliswil, Bülach, Lyss, Muttenz, Reinach, Schaffhausen, Schlieren, Solothurn, Steffisburg, Uster wie auch Worb, Vereinzelt wird auch der Nutzen in Frage gestellt. Hansjörg Boll, Stadtschreiber aus Solothurn meint, dass ihn bisher niemand von den Vorteilen eines Social-Media-Auftritts überzeugen konnte. Vielerorts herrscht auch die Meinung vor, dass wichtige und substanzielle Informationen der Stadt auf der Website zu finden sind und es daher keine zusätzlichen Kommunikationskanäle braucht. Daneben gibt es verschiedene Gemeinden, welche die Entwicklung von Social Media aufmerksam beobachten und einen Auftritt in naher Zukunft planen.

Gemeinden, welche auf Social Media präsent sind, äussern sich generell positiv. So sagt Godi Huber, Leiter Kommunikation der Gemeinde Köniz, dass Facebook eine gute und wichtige Ergänzung zu den übrigen Kommunikationskanälen sei. *„Die Zahl der Nutzer nimmt zu und die Wirkung der Beiträge kann als gut eingestuft werden. Was auch wichtig ist: Die Leute haben Freude daran. Es entsteht eine positive Verbindung mit der Gemeinde Köniz und wir können niederschwellig kommunizieren.“* Auch Nikola Janevski, Kommunikationsbeauftragter von Emmen erklärt, dass er viele sehr positive Rückmeldungen zum Facebook-Auftritt der Gemeinde erhalte. *„Viele Personen schätzen, dass sie schnell und einfach zu spezifischen Informationen gelangen. So sind sie immer im Bild, was in Emmen gerade wichtig ist.“* Andreas Anderegg, Leiter der Abteilung Kommunikation Frauenfeld, beurteilt die Erfahrungen mit Facebook ebenfalls grundsätzlich positiv, obwohl das Facebook-Profil in diesen Tagen erstmals gehackt wurde.

Der Aufwand zum Bewirtschaften von Social Media scheint machbar zu sein. Köniz (auf Facebook, Twitter, Google+, YouTube und Flickr vertreten) beziffert den Aufwand auf rund 10 Stellenprozente, Emmen (auf Facebook und YouTube) und Riehen (auf Facebook) auf etwa 5 Stellenprozente. Der Aufwand kann tief gehalten werden, wenn bereits bestehende Inhalte geteilt werden. Ist neuer Content spezifisch für Social Media zu erstellen, erhöht sich der Aufwand.

Facebook am beliebtesten

Facebook ist mit Abstand das beliebteste soziale Netzwerk. 32 Städte (im Vorjahr 27) informieren ihre Bürger via Facebook, neu auch die Behörden von La Chaux-de-Fonds, Kriens, Olten, Opfikon und Versoix. Auf Twitter sind mittlerweile 17 Behörden der 100 bevölkerungsreichsten Städte der Schweiz aktiv (Vorjahr 2015). Weiterhin 17 Stadtverwaltungen zeigen Videos auf YouTube, Lausanne überrascht dort mit einem Live-Stream vom Place de la Palud. Bisweilen bewirtschaften die Gemeinden auch die Netzwerke Google+, Instagram, Flickr, Foursquare, Xing oder LinkedIn.

Zu erwähnen ist, dass etliche Städte mit vereinzelt Dienststellen und Abteilungen vor allem auf Facebook aktiv sind. Bemerkenswert ist auch der Instagram-Auftritt des Zürcher Stadtpolizisten Patrick Jean. Er gewährt (meist lächelnd) Einblicke in seinen Arbeitsalltag.

Kommentar

Viele Gemeinden setzen ihre Priorität auf das Pflegen der Website. Dies ist zweifelsohne wichtig. Auf gefühlten 90% der Gemeinde-Websites ist prominent das Label der Energiestadt zu sehen, die Links zu Facebook und Twitter sind - wenn überhaupt - meist nicht auf den ersten Blick ersichtlich. Das Kommunikationsverhalten hat sich in den letzten Jahren rasant verändert. Viele Nutzer verweilen täglich auf Facebook, Twitter, Instagram oder YouTube. Wieso sollten sie dort nicht auch über die Aktivitäten der Gemeinden informiert werden und nicht in den Dialog mit der Verwaltung treten können? Oder aus welchen Gründen sehen sich die Bürger veranlasst, regelmässig die Website ihrer Gemeinde zu besuchen? Bei grösseren Stadtverwaltungen sollte Social Media Pflicht sein. Mit Verbreiten der Informationen oder mit Umfragen auf sozialen Netzwerken können viele Bürger erreicht werden. Die Mitteilungen können

sichtbar gemacht werden, auch für Nutzer, welche das Lokalblatt nicht lesen. Mit einer transparenten Kommunikation können Sympathien gewonnen werden, es geht um Imagepflege, um Bürgernähe. Die gleichen Vorteile gelten auch für kleinere Stadtverwaltungen, Pully oder Horw gehen da mit gutem Beispiel voran.


















































Der Aufwand für eine professionelle Bewirtschaftung muss realistisch eingeschätzt werden. Vorgängig sollte eine Social-Media-Strategie und die Richtlinien dazu verfasst werden. Qualität vor Quantität lautet grundsätzlich die Devise, sei es in Bezug auf die Social-Media-Kanäle wie auch die Inhalte. Es empfiehlt sich jedoch, nicht nur Medienmitteilungen auf den sozialen Netzwerken zu verbreiten. Es sollte auch versucht werden, die vielfältigen Aufgaben und Dienstleistungen der Gemeinde dem Bürger näherzubringen sowie die Botschaften visuell auszudrücken. Erfahrungsgemäss ist das Erstellen von Inhalten für Social Media der grösste Zeitaufwandposten. Städte, welche aktiv in den sozialen Netzwerken unterwegs sind, berichten von positiven Erfahrungen, auch wenn manchmal kein messbarer "Return of Investment" vorliegt. Die Befürchtungen, dass Bürgeranfragen nicht bewältigt werden könnten oder es zu einem Shitstorm kommt, sind nicht eingetreten.

Ausblickend wird Social Media in der Kommunikationsarbeit einer Stadt immer mehr zu einer Selbstverständlichkeit werden. Die Anzahl der Stadt- und Gemeindeverwaltungen auf Facebook, Twitter, YouTube und Instagram ist in den letzten Jahren gestiegen und wird weiter ansteigen.

Beilage:

- Liste der Schweizer Stadt- und Gemeindeverwaltungen auf Social Media

Schweizer Städte auf Social Media

	Stadt	Einwohner	Website	Facebook	Twitter	YouTube	Google+	Instagram	Flickr	Diverse
1	Zürich	391'359	www.stadt-zuerich.ch							
2	Genf	194'565	www.ville-ge.ch							
3	Basel	168'620	www.basel.ch							
4	Lausanne	133'897	www.lausanne.ch							
5	Bern	130'015	www.bern.ch							
6	Winterthur	106'778	www.stadt.winterthur.ch							
7	Luzern	81'057	www.stadt.luzern.ch							
8	St. Gallen	75'310	www.stadt.sg.ch							
10	Biel	53'667	www.biel-bienne.ch							
12	Köniz	39'998	www.koeniz.ch							
13	La Chaux-de-Fonds	39'027	www.chaux-de-fonds.ch							
17	Vernier	34'477	www.vernier.ch							
23	Emmen	29'292	www.emmen.ch							
24	Zug	28'603	www.stadtzug.ch							
25	Kriens	27'229	www.kriens.ch							
27	Dübendorf	26'317	www.duebendorf.ch							
29	Montreux	26'208	www.commune-de-montreux.ch							
30	Frauenfeld	24'578	www.frauenfeld.ch							
31	Wetzikon	23'938	www.wetzikon.ch							

38	Carouge	20'910	www.carouge.ch
39	Riehen	20'774	www.riehen.ch
45	Nyon	19'738	www.nyon.ch
46	Vevey	19'220	www.vevey.ch
49	Baden	18'670	www.baden.ch
52	Kloten	18'373	www.kloten.ch
53	Onex	18'305	www.onex.ch
55	Gossau SG	18'053	www.stadtgossau.ch
58	Pully	17'624	www.pully.ch
63	Olten	17'350	www.oltten.ch
65	Opfikon	17'173	www.opfikon.ch
69	Grenchen	16'480	www.grenchen.ch
71	Illnau-Effretikon	16'288	www.ilef.ch
78	Herisau	15'512	www.herisau.ch
79	Morges	15'465	www.morges.ch
84	Einsiedeln	14'949	www.einsiedeln.ch
89	Thônex	13'971	www.thonex.ch
92	Küsnacht	13'849	www.kuesnacht.ch
93	Horw	13'813	www.horw.ch
96	Versoix	13'057	www.versoix.ch
97	Richterswil	13'035	www.richterswil.ch



101	Amriswil	12'814	www.amriswil.ch					
104	Gland	12'597	www.gland.ch					
110	Buchs	12'187	www.buchs-sg.ch					
111	Ecublens	12'164	www.ecublens.ch					
114	Le Grand-Saconnex	12'033	www.grand-saconnex.ch					
115	Rüti	12'010	www.rueti.ch					
123	Pfäffikon	11'275	www.pfaeffikon.ch					
126	Zofingen	11'210	www.zofingen.ch					
138	Romanshorn	10'659	www.romanshorn.ch					
147	Zollikofen	10'097	www.zollikofen.ch					
152	Bernex	9'813	www.bernex.ch					
179	Lenzburg	8'909	www.lenzburg.ch					
188	Mels	8'617	www.mels.ch					
198	Collombey-Muraz	8'311	www.collombey-muraz.ch					

Quelle Einwohnerzahlen: http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/01/02/blank/key/raeumliche_verteilung/kantone_gemeinden.html, Bilanz der ständigen Wohnbevölkerung nach Bezirken und Gemeinden, Stand 31.12.2014

Thun, 3. März 2016