

An den Grossen Gemeinderat

## Winterthur

Beantwortung der Schriftlichen Anfrage betreffend Nutzung der sozialen Medien, eingereicht von Gemeinderat F. Künzler (SP)

---

Am 29. Februar 2016 reichte Gemeinderat Fredy Künzler folgende Schriftliche Anfrage ein:

*«Die Stadtverwaltung betreibt (mindestens) drei Twitter-Accounts: @stadtwinterthur mit 3477 Follower, @StadtwerkWin (69) sowie @Twinterthur (164). Die Nutzung dieser Accounts ist unterschiedlich: während @stadtwinterthur mittels automatisiertem Bot alle Medienmitteilungen der Stadt postet, wird auf @StadtwerkWin gelegentlich in mit eher kryptischem Text auf offene Stellen verwiesen. Eine Interaktion mit anderen Twitter-Benutzern erfolgt nicht. Dies ist bedauerlich, es scheint, dass die Twitter-Accounts konzeptlos und eher zufällig eingerichtet wurden. @Twinterthur schliesslich ist der Account des Theater Winterthur und wird, wenn auch nicht sehr intensiv, aber doch interaktiv benutzt. Winterthur Tourismus hingegen ist merkwürdigerweise auf Twitter inexistent.*

*Facebook hingegen wird von der Stadtverwaltung überhaupt nicht genutzt, was dazu führt, dass der Suchbegriff „Stadt Winterthur“ oder „Winterthur“ auf mehr oder weniger obskure Seiten verweist. Nur Winterthur Tourismus bemüht sich um relevante Updates auf Facebook. Dabei wäre eine Facebook-Page sehr kostengünstig zu erstellen, der Aufwand steht in keinem Vergleich mit einer Website.*

*Auf Instagram ist natürlich das Fotomuseum vertreten, ebenso gibt es einen Account „stadtwinterthur“, der aber nicht sehr „offiziell“ daherkommt. Youtube oder Snapchat – vor allem bei jungen Menschen beliebt – könnte künftig eine wichtige Methode der Interaktion sein.*

*Soziale Medien sind in den letzten Jahren ein unverzichtbarer Kommunikationskanal mit Nutzern und Kunden geworden. Es gibt kaum eine Firma oder Institution mehr, die nicht auf diese Weise interagiert. Die Stadt Winterthur verpasst leider diese Chance, sieht man von der Einweg-Multiplikation bestehender Kommunikationskanäle (Medienmitteilungen) ab. Dabei wäre insbesondere Twitter ein enorm niederschwelliger Zugang zu der oftmals unübersichtlich wahrgenommenen Stadtverwaltung. Die anstehende Überarbeitung der Website der Stadt Winterthur macht ohne eine Integration der Sozialen Medien wenig Sinn.*

*In diesem Zusammenhang werden dem Stadtrat folgende Fragen gestellt:*

- 1. Ist der Stadtrat ebenfalls der Meinung, dass das Potenzial der Sozialen Medien in der Stadtverwaltung bisher nicht genügend genutzt wird?*
- 2. Sieht der Stadtrat Möglichkeiten, die fehlende Selbstdarstellung der Stadt auf Facebook anzugehen und zu verbessern?*
- 3. Ist der Stadtrat auch der Ansicht, dass mit einer interaktiven Twitter-Nutzung die herkömmliche Kommunikation mit Kunden (insbesondere Telefonate) entlastet werden könnte, was zu einer Kostenersparnis führen könnte?*
- 4. Gibt es Erhebungen, wieviel eine Interaktion mit einem Kunden via die möglichen Kommunikationskanäle kostet (z.B. Brief, Telefonat, Webformular, Email, Chat etc.) und wird beim Projekt der neuen Website darauf geachtet, dass der Kommunikations-Prozess mit dem Kunden optimal in den Workflow integriert wird?»*

### **Der Stadtrat erteilt folgende Antwort:**

Die Stadt Winterthur setzt sich seit Jahren mit der Frage auseinander, wie die sozialen Medien für die Verwaltung genutzt werden können. Sie hat sich in dieser Frage auch wiederholt mit anderen öffentlichen Verwaltungen ausgetauscht. Welchen Nutzen diese neuen Medien in der Behördenkommunikation erbringen können und sollen, ist umstritten.

Die Kommunikation ist in der Stadtverwaltung vorwiegend dezentral organisiert. Die Abteilung Kommunikation Stadt Winterthur (280 Stellenprozent) in der Stadtkanzlei ist eine Stabsstelle des Stadtrates, ist vorwiegend für die Kommunikation von Stadtratsgeschäften zuständig und gibt für die gesamte Verwaltung grundsätzliche Vorgaben, wie sie zum Beispiel in der «Leitlinien zur Regierungs- und Verwaltungskommunikation» festgehalten sind, die der Stadtrat am 12. Dezember 2012 verabschiedet hat.

In den Leitlinien ist festgehalten, dass sich die Wahl der Kommunikationsmittel nach den Kommunikationszielen, den Bedürfnissen der Dialoggruppen und den vorhandenen Ressourcen richtet. Soziale Medien sind unter den wichtigen Kommunikationsmitteln genannt.

Die Departemente regeln, soweit keine übergeordneten Richtlinien bestehen, die Kommunikation innerhalb des Departements selbst.

Soziale Medien werden in der Verwaltung unterschiedlich genutzt. Die Ausführungen in der Schriftlichen Anfrage treffen nicht alle zu. So ist zunächst grundsätzlich zu betonen, dass die erwähnten Winterthur Tourismus und Fotomuseum keine städtischen Organisationseinheiten sind.

Twitter ist das einzige soziale Medium, das auf Ebene Gesamtstadt eingesetzt wird. Es ist richtig, dass sich der Twitter-Account darin erschöpft, die Medienmitteilungen automatisch zu verbreiten.

Dass Facebook von der Stadtverwaltung überhaupt nicht benutzt wird, trifft nicht zu. Richtig ist, dass es keinen übergeordneten Facebook-Auftritt der Stadt gibt. Verschiedene Organisationseinheiten nutzen jedoch Facebook, so etwa das Naturmuseum, das Gewerbemuseum, das Theater Winterthur, das Sportamt oder Schu::com. Zudem wurden bei gewissen Vorhaben projektbezogene Facebook-Accounts eingesetzt, so beim Umbau des Bahnhofplatzes.

Die Website der Stadt Winterthur wird derzeit relauncht; die neue Site soll Ende Jahr online gehen. Die Voraussetzungen, um soziale Medien vermehrt einzubinden, werden dabei geschaffen. Ob mit dem Relaunch bereits soziale Medien neu als Kommunikationskanäle lanciert werden können, wird geprüft. Das zentrale Ziel der Website ist, dass die Kundschaft Dienstleistungen (E-Services) beziehen und sich die Öffentlichkeit über die Verwaltung informieren kann. Soziale Medien sind eine Ergänzung zum Internet-Portal. Nebst der zusätzlichen Publikation von ausgewählten Informationen ermöglichen sie einen Dialog mit der Kundschaft.

### **Zu den einzelnen Fragen:**

#### Zur Frage 1:

*«Ist der Stadtrat ebenfalls der Meinung, dass das Potenzial der Sozialen Medien in der Stadtverwaltung bisher nicht genügend genutzt wird?»*

Der Stadtrat ist der Auffassung, dass soziale Medien ein grosses Potenzial für eine Intensivierung des Dialogs zwischen der Verwaltung und der Kundschaft besitzen. Er würde es begrüessen, wenn dieses Potenzial besser ausgeschöpft werden könnte.

#### Zur Frage 2:

*«Sieht der Stadtrat Möglichkeiten, die fehlende Selbstdarstellung der Stadt auf Facebook anzugehen und zu verbessern?»*

Soziale Medien sind rein technisch kostengünstige Kommunikationsinstrumente. Sie bedürfen aber einer personellen Betreuung und benötigen Personalressourcen. Die sozialen Medien ersetzen dabei noch nicht die herkömmlichen Kommunikationskanäle, sondern kommen zu diesen dazu.

Der Stadtrat hatte im Budget 2013 die Schaffung einer 50- bis 60-Prozent Stelle «Informationsbeauftragte/r Online-Kommunikation» in der Abteilung Kommunikation Stadt Winterthur vorgesehen. Dies als Ergebnis der E-Government-Strategie, die der Stadtrat Ende 2011 genehmigt und ab 2013 zur Umsetzung freigegeben hatte. Begründet wurde die Absicht damit, dass die Umsetzung der E-Government-Strategie nur sinnvoll erfolgen kann, wenn dafür entsprechende personelle und finanzielle Ressourcen bereitgestellt werden.

Der Grosse Gemeinderat hat im Rahmen der Behandlung des Budgets 2013 die eingestellten Aufwendungen für die Schaffung dieser Stelle aus dem Budget gestrichen. Die Stelle «Informationsbeauftragte/r Online-Kommunikation» konnte damit nicht geschaffen werden.

Im Rahmen des Internet-Relaunchs werden die Zuständigkeiten und Ressourcen neu beurteilt. Der Stadtrat schliesst nicht aus, dass im Zuge dieser Neubeurteilung für die Betreuung sozialer Medien mehr Ressourcen freigespielt werden können.

#### Zur Frage 3:

*«Ist der Stadtrat auch der Ansicht, dass mit einer interaktiven Twitter-Nutzung die herkömmliche Kommunikation mit Kunden (insbesondere Telefonate) entlastet werden könnte, was zu einer Kostenersparnis führen könnte?»*

Nein, der Stadtrat teilt diese Auffassung nicht. Derzeit sind soziale Medien eine Ergänzung herkömmlicher Dialog-Kanäle, aber kein Ersatz. Der Stadtrat geht davon aus, dass der Stellenwert der sozialen Medien weiter zunimmt und herkömmliche Kommunikationskanäle an Bedeutung verlieren. Ob diese Entwicklung tatsächlich zu einer Kostenersparnis führt, ist zu bezweifeln und abzuwarten.

#### Zur Frage 4:

*«Gibt es Erhebungen, wieviel eine Interaktion mit einem Kunden via die möglichen Kommunikationskanäle kostet (z.B. Brief, Telefonat, Webformular, Email, Chat etc.) und wird beim Projekt der neuen Website darauf geachtet, dass der Kommunikations-Prozess mit dem Kunden optimal in den Workflow integriert wird?»*

Solche Erhebungen gibt es nicht. Das neue Internet-Portal ist so konzipiert, dass sämtliche Interaktionen nachvollziehbar erfasst und gespeichert werden und somit bereit sind, um in einen Workflow integriert zu werden.

Vor dem Stadtrat

Der Stadtpräsident:

M. Künzle

Der Stadtschreiber:

A. Simon