



152.15.12 Stadtparlament: Interpellationen

**Interpellation Stefan Grob: "Social-Media-Star St.Gallen – auch in Zukunft?"; schriftlich**

Stefan Grob sowie 12 mitunterzeichnende Mitglieder des Stadtparlaments reichten am 22. März 2016 die beiliegende Interpellation "Social-Media-Star St.Gallen – auch in Zukunft" ein.

Der Stadtrat beantwortet die Interpellation wie folgt:

**1 Ausgangslage**

Staatliches Handeln bedarf der Öffentlichkeit. Kommunikation ist entsprechend Teil des strategischen Handelns von Staat und Behörden. Staatliche Kommunikation ist zum einen Pflicht, zum anderen Voraussetzung für die Meinungsbildung, sie fördert die politische Partizipation, legitimiert die Staatstätigkeit und stiftet idealerweise Vertrauen in die staatlichen Institutionen.

Die Rahmenbedingungen der Behördenkommunikation haben sich in den vergangenen Jahren stark verändert. Die Massenmedien sind zwar weiterhin die wichtigsten Informationsquellen und damit die Hauptkanäle der behördlichen Kommunikation. Sie werden angesichts der Erosion namentlich im Printmedienbereich aber zusehends auch von den Sozialen Medien abgelöst, die als wesentliche neue Multiplikatoren für die Verbreitung behördlicher Informationen auf den Plan getreten sind.

Wie das Forschungsinstitut Öffentlichkeit und Gesellschaft (fög) der Universität Zürich in seinem Jahrbuch 2015 zur Qualität der Schweizer Medien festhält, zeichnen sich eine weitere Digitalisierung und Globalisierung des Mediensystems und die weiter voranschreitende Strukturschwäche der Schweizer Informationsmedien ab. Insbesondere nehmen die mobile Informationsnutzung über Tablets und Smartphones und die Bedeutung von Social Media wie Facebook für den Newskonsum zu.



Insgesamt nutzen rund 3,2 Millionen Menschen in der Schweiz regelmässig soziale Netzwerke, wie z.B. Facebook, Twitter, Youtube etc.<sup>1</sup> Eine Präsenz auf den Social-Media-Kanälen ist für die öffentliche Verwaltung entsprechend eine effiziente und vergleichsweise kostengünstige Möglichkeit, um mit Bürgerinnen und Bürgern Informationen zu teilen und in Kontakt zu treten.

Von den 100 grössten Städten in der Schweiz sind mittlerweile 40 offiziell auf Social Media vertreten, teils mit einem einzigen Auftritt, teils sind mehrere Dienststellen und Abteilungen auf verschiedenen Plattformen aktiv. Bezüglich der Anzahl der sozialen Netzwerke schwingt die Stadt St.Gallen mit sieben obenaus: Facebook, Twitter, Google+, Instagram, Youtube, Flickr und Foursquare.<sup>2</sup> Der Stadtrat möchte diese Vorreiterrolle beibehalten, weil er den Sozialen Medien für die Meinungsbildung und Bürgerbeteiligung schon heute eine hohe Bedeutung beimisst, die sich laut Expertenmeinungen künftig noch akzentuieren wird.

## 2 Fragen

*Frage 1: Wie beurteilt der Stadtrat die aktuelle Nutzung der verschiedenen Social-Media-Kanäle der Stadt?*

Der Stadtrat setzt auf eine aktive und offene Informationspolitik, damit Informationen über städtische Leistungen und Vorhaben alle Bevölkerungsgruppen erreichen. Im Kommunikationsreglement (sRS 123.1) und in der Kommunikationsstrategie der Stadt St.Gallen vom Januar 2016 ist unter anderem festgehalten, dass die Stadt „medien- und zielgruppengerecht“ sowie unter „Nutzung moderner, interaktiver Kommunikationstechnologien“ kommuniziert. Entsprechend werden Verlautbarungen zum einen über den klassischen Medienverteiler per E-Mail verschickt, auf dem Internet aufgeschaltet, zum anderen aber auch in die sozialen Netzwerke als wesentliche neue Multiplikatoren für die Verbreitung behördlicher Informationen eingespeist.

Neben der Dienststelle Kommunikation nutzen bis heute vier Dienststellen von drei Direktionen aktiv soziale Plattformen, um über ihre Tätigkeiten und Dienstleistungen zu informieren und mit den Bürgerinnen und Bürgern in Kontakt zu treten, siehe nachfolgende Tabelle.

---

<sup>1</sup> NET-Metrix-Base 2015-1, [www.net-metrix.ch](http://www.net-metrix.ch)

<sup>2</sup> Jürg Kobel 2016, [www.sozialemedien.ch/downloads](http://www.sozialemedien.ch/downloads)



Social-Media-Kanäle der Stadt St.Gallen<sup>3</sup>

<div> <div>Soziales Netzwerk</div> <div>Direktion</div> </div>	Facebook	Twitter	Instagram	Youtube	Flickr	Google+
Bürgerschaft und Behörden	<a href="#">Rathaus St.Gallen St.Gallen</a>	<a href="#">@sanktgallen</a>	<a href="#">stadtsg</a>	<a href="#">Rathaus Stadt St.Gallen</a>	<a href="#">Stadtverwaltung St.Gallen</a>	<a href="#">stadtstgallen</a>
Direktion Schule und Sport	<a href="#">Stadtbibliothek St.Gallen</a> <a href="#">Talentschule St.Gallen</a> <a href="#">Rock &amp; Pop Center</a> <a href="#">Mobile Jugendarbeit</a> <a href="#">Jugendinformation Tipp</a> <a href="#">Offene Jugendarbeit Ost</a> <a href="#">Offene Jugendarbeit West</a> <a href="#">Flon</a> <a href="#">Talhof</a>	<a href="#">@SekBlumenau</a>	<a href="#">offenejugendarbeitost</a>	<a href="#">RCP Rock Pop Center</a>	<a href="#">Schulamt Stadt St.Gallen</a>	-
Direktion Soziales und Sicherheit	<a href="#">Stadtpolizei St.Gallen</a>	<a href="#">@StapoSG</a>	<a href="#">staposg</a>	-	-	-
Direktion Technische Betriebe	-	<a href="#">@stgallerbus</a>	-	-	-	-

<sup>3</sup> [Foursquare](#) wird nicht aufgeführt, da diese Plattform nicht mehr aktiv bewirtschaftet wird.

*Frage 2: Wie beurteilt der Stadtrat das Kosten/Nutzen-Verhältnis der Social-Media-Aktivitäten der Stadt (inklusive Jugendsekretariat on Facebook, VBSG on Twitter, Stadtpolizei on Facebook, Foursquare, Flickr usw.)?*

Die Bewirtschaftung von Social-Media-Kanälen setzt Kenntnisse voraus, verursacht Aufwand und damit Kosten. Inzwischen existieren Berufsbilder wie beispielsweise Social Media Manager, welche die geeignete Ansprache über Social Media gewährleisten und verantworten. Der Nutzen rechtfertigt diesen Aufwand, zumal behördliche Information über sämtliche relevanten Kanäle verbreitet werden muss. Sodann ist die Bedienung der Social-Media-Kanäle auch Grundlage für die Meinungsbildung bei der Bürgerschaft und darauf aufbauend für eine angemessene und konstruktive Bürgerbeteiligung (siehe auch Frage 4).

*Frage 3: Wie wird das Angebot des neu lancierten „Stadtmelders“ von den St.Gallerinnen und St.Gallern genutzt?*

Die Stadt St.Gallen hat per 18. August 2015 ihr mobiles Angebot erweitert. Neu haben Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit, Mängel an der städtischen Infrastruktur einfach und bequem via Smartphone und Tablet zu melden. Auf der App „MobileSG“ sowie der mobilen Internetseite m.stadt.sg.ch steht dafür die Funktion „Stadtmelder“ zur Verfügung. Die Bürgerinnen und Bürger erhalten einen „single point of contact“ für Mängel. Diese werden noch schneller erkannt, die Behebung wird besser planbar mit dem Effekt, dass Transparenz und Bürgernähe steigen.

Nach rund neun Monaten zieht der Stadtrat eine positive Zwischenbilanz. Bis Ende April 2016 sind rund 255 Meldungen eingegangen, dies entspricht fast einer Meldung pro Tag. Die eingegangenen Meldungen sind von guter bis sehr guter Qualität und helfen der Stadt bei der Bewirtschaftung ihrer Infrastruktur.

Die Bürgerin resp. der Bürger erhält in 76 Prozent der Fälle innerhalb von zwei Arbeitstagen eine Rückmeldung, wann der Schaden behoben wird, warum ein Schaden nicht behoben werden kann oder ob genauere Abklärungen vonnöten sind. In 33 Prozent aller Fälle kann seitens der Stadt am gleichen Tag resp. am ersten Arbeitstag nach Meldungseingang eine Rückmeldung gegeben werden.

Die meisten Meldungen betreffen die Stadtpolizei St.Gallen (65), gefolgt von den Sankt Galler Stadtwerken (48) sowie dem Strasseninspektorat (47). Die restlichen Meldungen verteilen sich auf verschiedene Dienststellen. Einige wenige Meldungen werden aufgrund der Zuständigkeit an externe Stellen weitergeleitet.



*Frage 4: Wie haben sich die Kosten für die Social-Media-Betreuung seit 2011 in der Stadt St.Gallen entwickelt?*

Finanzielle Mittel für die Social-Media-Arbeit waren bis 2016 ausser den Personalkosten vorderhand im Budget nicht eingeplant und auch nicht notwendig, da die Social-Media-Plattformen grundsätzlich kostenlos betrieben werden. Die Stadt wendet zurzeit rund eine Stelle für die Bewirtschaftung und Weiterentwicklung von Social Media auf, verteilt auf verschiedene Dienststellen (siehe Tabelle S. 3). Wie in Frage 2 erörtert, ist für die Zukunft mit Blick auf die steigende Bedeutung der Sozialen Medien aber mit einem höherem Personalaufwand zu rechnen.

*Frage 5: Mit welchen Strategien, Massnahmen und neuen Ideen beabsichtigt der Stadtrat auch weiterhin seine innovative Rolle im Social-Media-Bereich zu behaupten?*

Im Jahr 2011 wurde in Zusammenarbeit mit dem Institut für Systemisches Managment und Public Governance ein Entwicklungskonzept zum Online-Raum der Stadt St.Gallen entwickelt.<sup>4</sup> Dieses Konzept ist inzwischen überholt, die Erarbeitung einer neuen Social-Media-Strategie ist im Verlauf des aktuellen Jahres vorgesehen. Bei der Erarbeitung dieser Strategie wird die gesamte Social-Media-Arbeit der Stadt kritisch hinterfragt. Die Strategie soll dann die Leitplanken für einen nachhaltigen Einsatz der verschiedenen Kanäle bilden.

Die Stadt St.Gallen will ihre aktive Rolle im Social-Media-Bereich beibehalten und weiter ausbauen. Die Dienststelle Kommunikation beobachtet deshalb regelmässig die technologischen und gesellschaftlichen Entwicklungen in diesem Gebiet. Aufgrund dessen ist die Stadt St.Gallen seit 2014 auch auf Instagram präsent. Dieses Jahr wurde das Live-Blogging- und Social-Media-Tool „Scribble Live“ eingeführt, welches im Budget der Dienststelle Kommunikation mit CHF 12'000 eingeplant ist (vgl. Frage 7). Weiter werden aktuelle Trends im Bereich Social Media beobachtet und deren Eignung für die städtischen Netzwerke geprüft.

*Frage 6: In welchem Rhythmus wird der Einsatz der Social-Media-Instrumente im Stadtrat kritisch hinterfragt?*

Der Einsatz der verschiedenen Social-Media-Instrumente wird permanent kritisch hinterfragt. Die Dienststelle Kommunikation analysiert im Auftrag des Stadtrates systematisch die verschiedenen städtischen Auftritte auf den sozialen Netzwerken. Für jeden einzelnen Social-Media-Kanal, welchen die Stadt St.Gallen im Einsatz hat, besteht ein Konzept, in welchem Ziele, Zielgruppen, Inhalte, Chancen und Risiken, Verantwortung und Aufwand,

---

<sup>4</sup> HSG 2011, Gestaltung des Gemeinschaftlichen Online-Raumes, Entwicklungskonzept



Kosten und Evaluation festgehalten sind. Jedes Konzept muss vom eGovernment-Lenkungsausschuss sowie der Dienststelle Kommunikation als verantwortlicher Stelle für die Social-Media-Arbeit bewilligt werden.

*Frage 7: Die Partizipationsplattform mySG ist seit Lancierung im 2011 nie so richtig in Gang gekommen. Der letzte Eintrag unter „Stadtthema“ stammt von Oktober 2014. Wie sieht der Stadtrat die Zukunft von mySG?*

MySG wurde im Oktober 2010 als eigene städtische Online-Partizipations-, Informations- und Identifikationsplattform geschaffen. Aufgrund der ersten Erkenntnisse wurde die Plattform im April 2011 stark überarbeitet. Von anfänglich 300 Besuchenden pro Tag konnte sich die Seite im Verlauf des Jahres 2011 auf rund 1'200 Besuchende pro Tag steigern. Im Jahr 2013 wurde MySG in die städtische Internetseite integriert. Ziele der Integration waren ein einheitlicher städtischer Online-Auftritt, eine verbesserte Benutzerfreundlichkeit sowie eine effizientere Bewirtschaftung. Mit dieser Migration verbunden war die Einführung einer Kommentarfunktion bei allen News-Meldungen, damit Bürgerinnen und Bürger direkt bei einer städtischen Meldung ihre Meinung kund tun können. Die Einführung dieser Kommentarfunktion sowie die stark wachsende Nutzung der sozialen Netzwerke haben unter anderem dazu geführt, dass sich MySG nicht mehr weiter behaupten konnte – es trat ein gewisser Kannibalisierungseffekt ein. Trotz verschiedener Massnahmen, wie beispielsweise monatlich eingespiessene Stadt-Themen, gelang es nicht, die Plattform wieder zu beleben. MySG wird daher aus oben genannten Gründen nicht mehr weitergeführt und im Mai 2016 abgestellt.

Auch wenn MySG sich aus den oben erwähnten Gründen nie als städtische Social-Media-Plattform durchsetzen konnte, so hat es doch zu einer Vorreiterrolle der Stadt St.Gallen im Bereich von Web 2.0 sowie einer verwaltungsinternen Sensibilisierung für die Themen Online-Bürgerdialog und -Bürgerbeteiligung geführt. Das heisst, weg von einer spezifischen Plattform, hin ganz generell zu einer Kultur des Dialogs und der Partizipation.

„Scribble Live“ ist ein neues Online-Tool, welches eine professionelle Live-Berichterstattung inklusive Interaktion mit dem Publikum und Anschluss an die sozialen Netzwerke ermöglicht. Es ist seit einigen Wochen auf der Auftaktseite der städtischen Internetseite sowie verschiedenen Unterseiten aufgeschaltet. Es können manuell oder automatisiert verschiedene Inhalte von Social-Media-Plattformen angezeigt, eigene Beiträge aufgeschaltet oder Beiträge von Usern eingebunden werden. Der Vorteil: Jede Bürgerin und jeder Bürger kann sich beteiligen, ohne Mitglied in einem der sozialen Netzwerke zu sein. Eine Registration ist möglich, aber nicht zwingend, es können auch anonym Beiträge verfasst werden. Die Plattform wird von der Dienststelle Kommunikation betreut.



„Scribble Live“ kann weiter ausgebaut werden. Für Grossprojekte können eigene Scribble-Seiten erstellt werden, bei welchen projektbezogene Inhalte aus den sozialen Netzwerken gesammelt werden. Je nach Bedarf kann das Tool auch für sogenannte „Q&A-Sessions“ (Questions and Answers) verwendet werden, d.h. es können via Internet öffentlich und in Echtzeit Fragen an eine Person aus der Stadtverwaltung gestellt werden, welche diese unmittelbar beantwortet.

Der Stadtpräsident:  
Scheitlin

Der Stadtschreiber:  
Linke

Beilage:  
Interpellation vom 22. März 2016

