



**Schweizerische Konferenz der
Stadt- und Gemeindeglieder**

**Conférence Suisse
des Secrétaires Municipaux**

Lesen, schreiben, entscheiden

Zu den vornehmen Aufgaben der Gemeindeglieder/innen und ihrer Verwaltungen gehört es, Entscheidungsgrundlagen für die politischen Behörden bereitzustellen. In unserer spezialisierten und schnelllebigen Informationsgesellschaft stehen dafür immer leistungsfähigere Hilfsmittel zur Verfügung. Aus dem Internet kann heute zu jedem Thema in kürzester Zeit beliebig viel Information aus aller Welt abgerufen werden, mit raffinierten Informatikprogrammen lassen sich im Handumdrehen eindrucksvolle Dokumentationen, Berichte und Präsentationen produzieren, und mit den moder-



nen Kommunikationsmitteln kann alles auch stets topaktuell gehalten werden.

Gleichzeitig bieten ständig neue Berater, Fachexperten und Dienstleister den Gemeinden an, sie mit speziellem Wissen und Know-how zu unterstützen. Und schliesslich erwarten auch Öffentlichkeit und Medien, dass ihre Sicht möglichst früh in die Entscheidungsfindung der Behörden einfließt.

So kommt für jede anstehende Frage eine immer grössere Informationsmenge zusammen, die Berichte werden länger, die Dossiers dicker, die benötigte Speicherkapazität wächst exponentiell. Steigt damit aber auch die Qualität der Entscheidungen entsprechend?

Nach aller Erfahrung sicher nicht automatisch. Es besteht vielmehr zunehmend die Gefahr, dass die angehäuften Informationen nur sehr punktuell und oberflächlich aufgenommen und zur Entscheidungsfindung genutzt wird. Dieser Tendenz im Rahmen des Möglichen entgegenzuwirken, betrachte ich als eine wichtige Aufgabe heutiger Schreiber/innen. Wir nehmen sie insbesondere wahr, wenn wir für unsere Behörden genaue, kritisch-loyale Voraus- und Mitleser/innen sind und uns in unseren eigenen Dokumenten um Prägnanz und Konzentration auf das Wesentliche bemühen. Bleibt einfach das Problem, dass auch wir oft nicht die Zeit haben, uns kurzzufassen ...

*Arthur Frauenfelder, Stadtschreiber
Winterthur*

Lire, écrire, décider

La préparation de toutes les informations qui aident les autorités politiques à prendre leurs décisions figure parmi les nobles devoirs des secrétaires municipaux et de leurs administrations. Notre société de l'information, spécialisée et rapide, met à disposition de multiples moyens auxiliaires pour atteindre ce but. Internet nous permet de trouver en peu de temps de multiples informations sur tous les thèmes et provenant du monde entier, des programmes informatiques raffinés nous permettent de produire en quelques minutes de la documentation, des présentations et des rapports éblouissants, et, grâce aux moyens de communication modernes, il est possible de maintenir tous ces documents parfaitement à jour.

En même temps, il y a une panoplie de consultants, d'experts et de prestataires de services qui mettent leur savoir à disposition des communes. Enfin, le public et les médias attendent que leurs points de vue soient connus et respectés le plus tôt possible par les autorités politiques. De ce fait, les informations s'accumulent pour chaque question, les rapports se prolongent, les dossiers grossissent, les besoins de capacité pour la sauvegarde électronique croissent de façon exponentielle. Mais la qualité des décisions augmente-t-elle de façon comparable?

L'expérience nous dit que cela ne va pas de soi. En effet, il y a un certain danger à ce que cette masse d'informations ne soit prise en compte que partiellement et superficiellement au moment des décisions. Combattre dans toute la mesure du possible cette tendance est à mon avis une des tâches les plus importantes des secrétaires municipaux. Nous la remplissons en étant pour nos autorités des lecteurs justes, critiques et loyaux, et en nous concentrant dans nos propres écrits sur l'essentiel, en termes concis. Il ne nous reste alors souvent plus que le problème de ne pas avoir suffisamment de temps pour être bref ...

*Arthur Frauenfelder, Secrétaire municipal
Winterthur*

Social Media in der Stadt St. Gallen

Mit Facebook, Twitter, Netblog usw. sind Tools verfügbar, welche die Kommunikation einschneidend verändern und bald auch das Kommunikationsverhalten von Verwaltungen bestimmen werden. Jede/r ist heute selbst Informationsvermittler/in und kann sich interaktiv jederzeit und überall in Diskussionen einbringen. Die Stadt St. Gallen bewegt sich bewusst aktiv im Web 2.0 und betreibt mit mysg.ch eine eigene Partizipationsplattform, auf der Menschen aus St. Gallen gegenseitig in Kontakt treten: St. Gallen ist unterwegs zur eCity.

Mit mysg.ch betreibt die Stadt St. Gallen seit vergangem Oktober eine elektronische Partizipationsplattform, hat ihre Website mobil gemacht, twittert über politische Themen und zwischert die Verkehrssituation der stgallerbus, ist seit Januar auf Facebook vertreten und bereitet sich darauf vor, stadt.sg.ch web-2.0-tauglich zu machen.

- mysg.ch: In jüngerer Vergangenheit eröffneten immer mehr Private Facebook-Seiten, um politische Themen zu diskutieren. Für die Stadt lag der Gedanke nahe, für solche Diskussionen ein lokales elektronisches Forum anzubieten. Die Idee war, eine Art lokales Facebook mit einer eigenen St. Galler Community aufzubauen, wo sich Bürgerinnen und Bürger frei äussern können. Nach rund zwei Monaten besuchen rund 500 Personen täglich die Seite. Anfänglich stellte die Stadt zwei Diskussionsthemen ins Netz. In der Zwischenzeit sind 24 Foren entstanden.

Ein Veranstaltungskalender wurde in mysg.ch integriert. Er wird direkt von ostevient.ch gespiesen und ist auf mysg.ch ein wichtiger Besuchsmagnet. Ziel ist auch hier, einen möglichst kompletten Veranstaltungskalender

für St. Gallen zu erhalten. Ebenfalls zu finden sind Locations, die von den Besuchenden auch bewertet werden können. Als Vorleistung vor dem Start wurde diese Rubrik von der Verwaltung abgefüllt.

Nicht fehlen darf eine Foto- und Videoseite. Hier können von den Einwohnerinnen und Einwohnern selbst gemachte Bilder und Videos publiziert und kommentiert werden. Im Dezember fand zudem ein Fotowettbewerb zur Weihnachtsbeleuchtung statt

- m.stadt.sg.ch: Die rasante Verbreitung von Smartphones liess es in jüngster Vergangenheit ratsam erscheinen, die offizielle Internetseite www.stadt.sg.ch so umzugestalten, dass die gesuchten Informationen auf dem kleinen Display gelesen werden können. Dafür wurde Anfang Dezember die mobile Website unter m.stadt.sg.ch freigeschaltet
- Twitter: Rund 500 Personen folgen heute der Stadt St. Gallen auf Twitter. Bei den Verkehrsbetrieben sind es etwa 300. Twitter wird vorwiegend verwendet, um mit Kurzmeldungen auf Themen aufmerksam zu machen, die auf den verschiedenen elektroni-

schon Plattformen zu finden sind. Die Verkehrsbetriebe übermitteln regelmässig ihre Betriebssituation

- Facebook: Die Facebook-Seite der Stadt ist das jüngste Kind in der Web-2.0-Offensive und ergänzt die übrigen Tools. Inhaltlich unterscheidet sich Facebook wenig von den übrigen Tools. Wesentlich unterschiedlich ist die Aufmachung der Seite. Mit dem gewohnten Facebook-Look wird eine weitere Schicht Menschen erreicht
- stadt.sg.ch: Eine Website muss laufend aktuell gehalten und von Zeit zu Zeit grundsätzlich überarbeitet werden (Technologie, Design). An diesem Punkt befindet sich stadt.sg.ch wieder einmal. Im jetzigen Redesign geht es darum, die Navigation den neuen Bedürfnissen anzupassen, die Inhalte neu zu strukturieren und Web-2.0-Tools zu integrieren
- Organisation: Im Frühjahr 2008 hat der Stadtpräsident St. Gallen eine sogenannte eGovernment-Task-Force unter seiner persönlichen Führung zusammengerufen, um die Arbeiten und Projekte rund um eGovernment in der Stadt St. Gallen zu bündeln, zu straffen und zu beschleunigen. Alle Direktionen sind in dieser Gruppe



Die Social Media sind vielfältig und miteinander vernetzt.

Illustration: zvg

hochrangig vertreten und dürfen beziehungsweise müssen sich einbringen; auch der Stadtschreiber ist dabei. Die Geschäftsführung obliegt dem Leiter Informatikdienste. Technik und Kommunikation sitzen am selben Tisch, dem auch der Leiterstellvertreter der Informatikdienste und der Leiter der Fachstelle Kommunikation sind Mitglied. Seit Kurzem nennt sich diese Gruppe eGovernment-Lenkungsausschuss (eLA).

Nicht zuletzt im Hinblick auf die Web-2.0-Tools wird die Organisationskommunikation angepasst; die Kommunikationsabteilung wird personell verstärkt. Die zusätzliche Stelle wird sich vorwiegend mit der Beobachtung und Bewirtschaftung der Web-2.0-Tools beschäftigen. Weil die Kommunikation aller möglichen Akteure über städtische Themen aufgrund der technologischen Entwicklung nicht mehr zentral kontrollierbar ist, muss versucht werden, sie wenigstens in wichtigen Teilen zu beeinflussen. Es wird ein Monitoring aufgebaut und versucht, zuhause des Stadtrats ein Cockpit zu

entwickeln. Mit dem Umgang mit Social Media wird Neuland für einen Grossteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter betreten. Für sie wird ein Befähigungsprogramm im Umgang mit diesen Medien entwickelt.

Eine Herausforderung bleibt das Kontrollieren der Seiten. Einerseits geht es darum, veraltete Inhalte zu entfernen, und andererseits gilt es, die Seite «sauber» zu halten. Anstössige Bilder oder Beiträge müssen von Administratoren entfernt werden, was voraussetzt, dass der Inhalt von mysg.ch regelmässig gescreent wird, auch an Wochenenden.

Insbesondere bei mysg.ch stellte sich heraus, dass Foren aktiv zu moderieren sind und Themen auch durch die Verwaltung gesetzt werden müssen. Ein Grossteil der Benutzenden erwartet dies. In der Verwaltung ist darum festzulegen, wer aufgeworfene Fragen offiziell beantwortet, und es muss dafür gesorgt werden, dass dies rasch geschieht; Social Media funktionieren schnelllebig, oder sie funktionieren nicht

Wohin geht die Reise in Zukunft?

Immer mehr Tools überschwemmen den Markt. Welche soll man nutzen? Die Stadt St. Gallen hat sich im Moment für die beschriebenen entschieden. Sie werden aktiv betrieben. Der Aufwand für diese Arbeit ist gross. Ob es der Nutzen auch ist, wird erst später ersichtlich sein. Ähnlich wie in den 90er-Jahren beim «alten www» kann auch hier etwas heranwachsen, das in zehn Jahren nicht mehr wegzudenken ist.

Ein Trend scheint sich aber bereits heute abzuzeichnen: Die einzelnen Plattformen werden sich vermehrt vernetzen. Es wird auch immer schwieriger werden, offizielle und inoffizielle Seiten zu unterscheiden. Auch die «Macht» über die Themen wird nicht mehr bei der Verwaltung liegen. Jede und jeder wird im Web 2.0 zur Informationsgestalterin beziehungsweise zum Informationsgestalter und Informationsempfänger/in. Die Demokratisierung der Kommunikation hat begonnen.

Dr. Manfred Linke, Stadtschreiber St. Gallen; Urs Weishaupt, Leiter Fachstelle Kommunikation St. Gallen; Hans Vetsch, Leiter Informatikdienste St. Gallen

Die SKSG/CSSM führt am 18. November in Solothurn eine Fachtagung zum Thema Social Media durch; die Einladung folgt.

Les médias sociaux à la Ville de St-Gall

Facebook, Twitter, Netblog, etc. ont radicalement modifié la communication et détermineront également bientôt la façon dont les administrations communiquent. Chacun est aujourd'hui lui-même vecteur d'information et peut de façon interactive et à tout moment intervenir dans un débat.

La Ville de St-Gall est en chemin vers la «eCity»: son site Internet www.stadt.sg.ch est adapté au format mobile m.stadt.sg.ch, elle communique sur des thèmes politiques via Twitter, a sa propre page sur Facebook, et se prépare activement à passer au Web 2.0.

Elle a d'autre part mis à disposition une plateforme participative électronique qui permet à tout un chacun de dialoguer librement sur un forum, mais avec une adresse web spécifique (mysg.ch) afin de bien la distinguer du site officiel de la Ville.

Ces développements résultent de l'implication de toutes les directions de l'administration, au sein d'une task force cyberadministration sous la conduite directe du président de la Ville. Le service de la communication a été renforcé, et le personnel a été instruit afin de faire face à ces nouveaux médias.

Quant à la suite du chemin, une tendance semble d'ores et déjà se dégager: chaque plateforme sera de plus en plus mise en réseau avec les autres; il sera toujours plus difficile de distinguer les pages officielles et officieuses, de même que l'initiative n'appartendra plus uniquement à l'administration. Avec le Web 2.0, chacune et chacun deviendra aussi bien éditeur que destinataire de l'information. La démocratisation de la communication a commencé.

La SKSG/CSSM organisera une conférence sur le thème des médias sociaux le 18 novembre à Soleure; l'invitation suit.

Austritte/démissions

Monika Hügli, Amlikon-Bissegg; Ulrich P. Zellweger, Zürich (verstorben)

Übertritte zu Frei- oder Passivmitgliedern/passage au statut de membre facultatif ou de membre passif

Bernhard Bürgisser, Kilchberg

Impressum

Februar/février/febbraio 2011

Herausgeber/éditeur/editore

Schweizerische Konferenz der Stadt- und Gemeindeschreiber (SKSG)
Conférence Suisse des Secrétaires Municipaux (CSSM)

Redaktion/rédaction/redazione

Urs Müller, Gemeindeschreiber
Zentralstrasse 9, 8304 Wallisellen
Tel. 044 832 62 40, Fax 044 830 20 40
urs.mueller@wallisellen.zh.ch

Administration/administration/ammministrazione

Redaktion «Schweizer Gemeinde»
Solothurnstrasse 22
3322 Urtenen-Schönbühl
administration@chgemeinden.ch

Erscheinungsweise/mode de parution/periodicità

5 Ausgaben/5 parutions/5 parizioni