Zeitschrift: Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO
Herausgeber: Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS
Band: 108 (2011)
Heft: 2

Artikel: St. Gallen zieht die Strippen im Datenschutz
Autor: Kohler, Roman / Weishaupt, Urs
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-839986

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 05.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

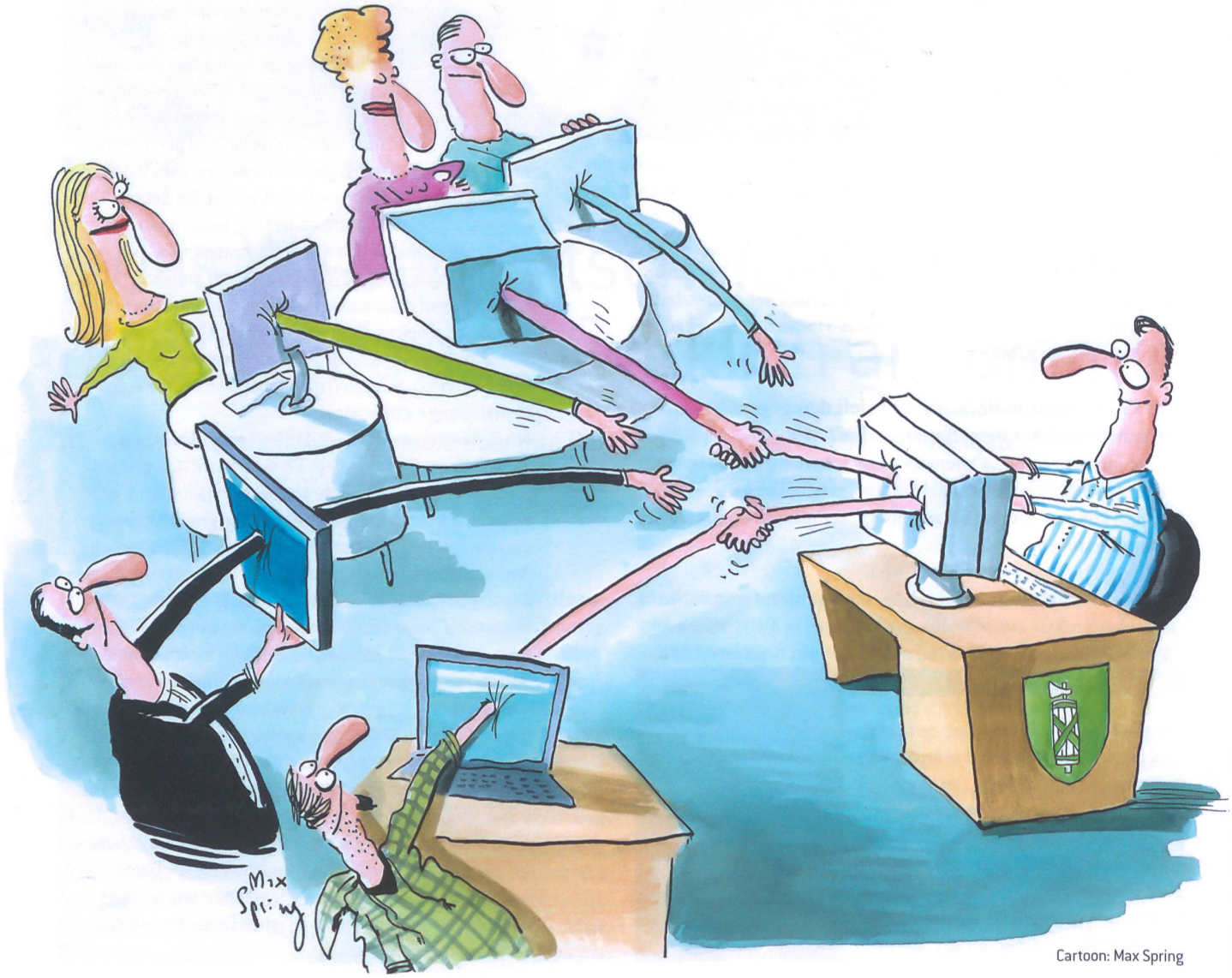
St. Gallen zieht die Strippen im Datennetz

Soziale Netzwerke wie Facebook, Twitter oder Xing eröffnen Verwaltungen viele neue Möglichkeiten, um mit ihren Anspruchsgruppen zu kommunizieren. Die Stadt St. Gallen nutzt die neuen Kanäle – und lädt ihre Bürgerinnen und Bürger dazu ein, sich einzumischen. Eine Bestandesaufnahme.

Kommunikation befindet sich in ständigem Wandel. Mit der Entstehung des World Wide Web in den 1990er-Jahren stand plötzlich ein neues Medium zur Verfügung, welches die bestehenden Kommunikationsmöglichkeiten und damit auch die Kommunikation von Verwaltungen stark und nachhaltig beeinflussen sollte. Noch vor der Jahrtausendwende konnten Verwaltungen erste Informationen online anbieten. Das World Wide Web hatte zu diesem Zeitpunkt aber noch kaum Einfluss auf die Informationshoheit in Organisationen: Diese blieb weitgehend in den Händen einzelner dafür bestimmter Mitarbeitenden. Das hat sich inzwischen geändert.

Demokratischer kommunizieren

Web 2.0 konfrontiert Verwaltungen seit einiger Zeit mit einem neuen Wandel, der wohl noch tiefgreifender ist als jene erste Ära des Internetzeitalters in den 1990er-Jahren. Mit Kommunika-



Cartoon: Max Spring

tions- und Medienplattformen wie Facebook, Twitter, Foursquare, Youtube und Xing sind Tools aufgekommen, welche die Kommunikation – wenn sie es nicht schon getan haben – grundlegend verändern werden. Social Media sind mehr als ein neuer Kanal für die Kommunikationsabteilungen von Unternehmen und Verwaltungen. Sie sind Auslöser eines Kulturwandels, der in der Demokratisierung der Kommunikation gipfeln wird.

Seit sich Web 2.0 etabliert hat, wird Kommunikation nicht mehr allein von Kommunikationsabteilungen – in der Rolle von Solisten – kontrolliert. Während diese früher als Sprachrohr einer Organisation fungierten, kann heute jede und jeder über einen Blog, Facebook, Twitter oder eine der unzähligen weiteren Sozialen Netzwerke die eigene Meinung kundtun. Das Kommunikationsmonopol, wie wir es seit Jahrzehnten kennen, wird es in Zukunft also nicht mehr geben. Das gilt sowohl gegen aussen wie auch innerhalb der Organisation für Mitarbeitende. Als logische Folge verwandeln sich Kommunikationsabteilungen von Solisten hin zu Orchesterleitern. Kommunikation leiten statt kontrollieren ist die Zukunftsdevise.

Den Dialog fördern

Die Stadt St.Gallen bewegt sich bewusst aktiv im Web 2.0. Sie betreibt neben diversen Facebook-Seiten, zwei Twitter-Konten, einem virtuellen Stadtführer auf dem sozialen Netzwerk Foursquare, einem Bildarchiv auf der Fotoplattform Flickr und einem Stadtratsblog auch eine eigene Partizipationsplattform auf der Webseite www.mysg.ch, auf der Menschen aus St. Gallen miteinander in Kontakt treten können. Ziel dieser Anstrengungen sind ein verstärkter Dialog mit den Bürgerinnen und Bürgern sowie die Förderung von Partizipation.

Die eigene Plattform www.mysg.ch ist Mitte April 2011 nach sechs Monaten Versuchsbetrieb grafisch und inhaltlich überarbeitet worden. Neu verfügt MySG über eine Rubrik «Aktuell», unter welcher monatlich ein Thema aus der Stadt St. Gallen aufbereitet wird. Nutzerinnen und Nutzer sollen sich informieren, diskutieren und sich eine Meinung bilden. Um den Dialog zwischen Stadt und Bürgern zusätzlich zu fördern, werden auch News von der offiziellen Webseite der Stadt mit einem Link zum MySG-Forum versehen.

Social Media leben

Wie für alle Unternehmen gilt auch für Verwaltungen: Social Media kann nicht verordnet werden, Social Media muss in der Organisation gelebt werden. Das bedeutet, dass interne Strukturen und Prozesse den neuen Anforderungen der schnellen, direkten, einfachen und demokratisierten Kommunikationswelt angepasst werden müssen. Kompetenzen müssen neu geregelt werden. Eine Anfrage via Twitter verlangt nach einer raschen Antwort – doch sind Mitarbeitende, welche die Social-Media-Kanäle betreuen, nicht immer in der Lage, alle Fragen aus dem Stehgreif zu beantworten. Welche Kompetenzen haben sie? Wie kommen sie schnell und unkompliziert zu den nötigen Informationen, um auf eine Anfrage reagieren zu können? Fragen wie diese sollten im Rahmen eines Strategiepapiers im Vorfeld geklärt werden.

> Nutzerinnen und Nutzer sollen sich informieren, diskutieren und sich eine Meinung bilden.

Bei Social Media steht nicht die Technik, sondern der Mensch im Vordergrund. Das heisst, dass Mitarbeitende bezüglich Social Media sensibilisiert und geschult werden müssen. Eine Grundlage dafür sind Social-Media-Richtlinien, welche Mitarbeitende an den Umgang mit den neuen Medien heranführen. Schulungen sind wichtig, denn auch wenn sich viele Mitarbeitende privat schon mehr oder weniger intensiv in sozialen Netzwerken bewegen, gibt es oft noch viele Fragen, wenn es darum geht, diese Tools im Rahmen der Arbeit professionell zu nutzen.

Trend hin zu Mobilität

Mit der Nutzung von Plattformen wie Twitter, Foursquare und Facebook ist ein klarer Trend hin zu mobilen Endgeräten wie Smartphones oder Tablets wie dem iPad erkennbar. Die Stadt St. Gallen hat diesen Trend erkannt und eine mobile Webseite sowie eine Applikation für iPhone und iPad entwickelt. Neben News, verschiedenen Standorten und einem Amtsstellenverzeichnis wird auch ein Veranstaltungskalender angeboten, welcher von der Agenda des Tagblatts (www.ostevent.ch) importiert wird. Die mobile Webseite und die Applikation sollen demnächst durch eine Android-Version ergänzt und inhaltlich laufend ausgebaut werden. ■

Roman Kohler
Fachstelle Kommunikation der Stadt St. Gallen, Bereich Social Media

Urs Weishaupt
Leiter Fachstelle Kommunikation der Stadt St. Gallen