



Von der Gemeinde zur «Community»

Die Stadt St. Gallen betritt Neuland: Mit der Internetplattform «mysg.ch» sucht sie auf neuen Wegen den Kontakt zu Bürgerinnen und Bürgern. Ob und wie gut solche «virtuellen Stammtische» funktionieren, muss sich in der Schweiz noch weisen. Der Blick nach Hamburg zeigt jedoch, dass Verwaltungen von den neuen Kanälen durchaus profitieren können.

Von Katharina Rederer*

Web-Plattformen sollen den öffentlichen Raum ins Internet erweitern.

Bild: Michael Staub

Wird unser Zusammenleben durch Soziale Netzwerke wie Facebook verbessert oder eher zusätzlich belastet? Über solche Fragen wird derzeit viel nachgedacht. Denn mit ihren beeindruckenden Nutzerzahlen schaffen die neuen Netzwerke auch Verunsicherung in der öffentlichen Verwaltung. Noch ist nicht klar, ob der Service Public sich zurückhalten oder mitmachen soll. Als eine der ersten Schweizer Städte hat St. Gallen reagiert und sich klar fürs Mitmachen entschieden. Seit Oktober 2010 bietet die Stadtverwaltung unter «www.mysg.ch» einen kleinen Gemischtwarenladen an. Tourismusinformationen, ein Veranstaltungskalender und anderes mehr sind gepaart mit der Möglichkeit, sich in einem Forum mit andern Menschen aus St. Gallen auszutauschen.

Daniel Michelis, Professor für Marketing und Kommunikation an der Hoch-

schule Anhalt und Experte für Social Media, hat sich das Portal angesehen: «Auf den ersten Blick stellt sich die Frage, wofür diese Plattform konkret genutzt werden soll. Zwar werde ich eingeladen, mit den Bürgern der Stadt in Kontakt zu treten – es wird jedoch nicht erwähnt, wozu ich dies tun soll. Dieses Wozu wäre sicher eine wichtige Komponente, um mich als Nutzer von 'mysg' zu gewinnen.» Eine allgemeine Kontaktaufnahme unter Usern sei wesentlich schwerer anzuregen als der Austausch zu einem konkreten Thema, sagt Michelis.

Urs Weishaupt, Leiter der Fachstelle Kommunikation der Stadt St. Gallen, erklärt, weshalb die Stadtverwaltung den Sprung ins kalte Wasser gewagt hat: «Wir haben uns überlegt, was wir gegen die Politikverdrossenheit vieler Einwohnerinnen und Einwohner unternehmen könnten.» Auf der Suche nach neuen Kommunikationsformen stosse man rasch auf das

sogenannte Mitmachnetz, das Web 2.0, zu dem auch die Sozialen Netzwerke gehören. Vor den Medien sagte die St. Galler Exekutive, man wolle den Stadtbewohnern einen «virtuellen Stammtisch» zur Verfügung stellen zu wollen.

Dazu sagt Michelis, der betont, kein Experte auf dem Gebiet der öffentlichen Verwaltung zu sein: «Ich würde empfehlen, auf die Gespräche virtueller Stammtische ebenso viel oder wenig einzugehen, wie auf die Gespräche herkömmlicher Stammtische. Wenn sich Politiker nicht an reale Stammtische setzen, müssten sie vorher klären, warum sie sich dann an virtuelle setzen sollten.» Auf diesen Einwand entgegnet Weishaupt: «Aufgrund der Diskussionen im Forum können wir beispielsweise feststellen, dass Parkplatzfragen ungebrochen ein heisses Eisen sind.»

Dieser Fakt an sich sei für die Stadtbehörden nicht überraschend, doch dank

des Forums werde «rasch klar, welche Themen wir besser, anders oder noch einmal erläutern müssen.» Ein zentraler Aspekt sei die Relevanz: «Eine Userin will kein 40-seitiges Verwaltungsdossier zum Parkplatzreglement herunterladen, sondern eine möglichst kurze, griffige und rasche Antwort erhalten», sagt Urs Weishaupt. Was ihm daran gefällt, ist, dass sich die Verwaltung mit dem Schritt ins Web 2.0 ganz bewusst von einer hundertprozentigen Sicherheit verabschiedet hat: «Wer eine Frage online stellt, will nicht bis zur nächsten Stadtratsdebatte auf eine Antwort warten. Das muss schnell und direkt gehen.» Für Weishaupt heisst diese Beschleunigung der Kommunikation auch, dass «die Realität Einzug in die Verwaltung gehalten hat.»

Gemeinschaften bilden

Für Michelis ist eine solche Instantkommunikation zwischen Bürger und Verwaltung vorerst Zukunftsmusik: «Auf der Site fällt auf, dass nur wenige Themen und Fragen online gestellt wurden und diese kaum diskutiert werden. Insgesamt wirkt die Plattform wenig frequentiert, was die Motivation zur Teilnahme nicht erhöht.» Die Zahlen bestätigen diese Diagnose: St. Gallen hat rund 72 000 Einwohner, auf «mysg» sind täglich aber gerade mal 500 Personen unterwegs. «Die Zahl ist relativ konstant und eindeutig zu klein», gibt Weishaupt offen zu. Dennoch will die Stadt an den Web 2.0-Tools festhalten, weitere Erfahrungen sammeln und Verbesserungen vornehmen.

Doch welche Faktoren sind nötig, damit auf einer Website eine virtuelle Gemeinschaft, eine sogenannte Commu-

nity entstehen kann? Michelis nennt drei wichtige Punkte:

- Ein glaubhaftes Versprechen, dem ausreichend viele Nutzer folgen, ist die Grundvoraussetzung für den Einsatz sozialer Medien. Diese Ansage kann Neugier wecken und die Bereitschaft zur Teilnahme ankurbeln.
- Nachdem das Versprechen von potenziellen Nutzern angenommen wurde, entscheidet die eingesetzte Technologie, wie die Beteiligten sich untereinander austauschen können.
- Nachdem die Entscheidung für die Technologie gefallen ist, muss gemeinsam mit den Nutzern ausgehandelt werden, wie das Versprechen im Zusammenspiel aller Beteiligten gemeinsam erfüllt werden kann.

Auch wenn es gelingt, auf einer städtischen oder kantonalen Webplattform eine Community zu bilden, bleibt eine wichtige Frage offen: Warum wird die Plattform überhaupt betrieben? Oder anders gefragt: Was ist das Ziel und der angestrebte Nutzen einer solchen Plattform? Michelis meint, dass sich ein Nutzen nicht allein durch die eingesetzte Technologie ergebe: «Erst wenn klar ist, was die Bürger für einen Nutzen haben, bringen sie sich langfristig in die Community ein. Und erst dann kann sich meines Erachtens auch ein Nutzen für die Verwaltung ergeben.»

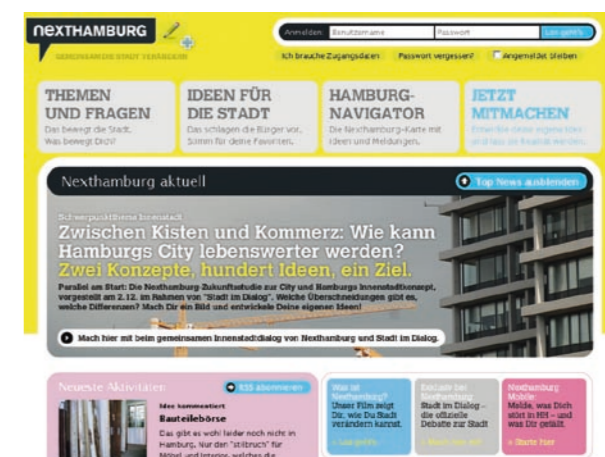
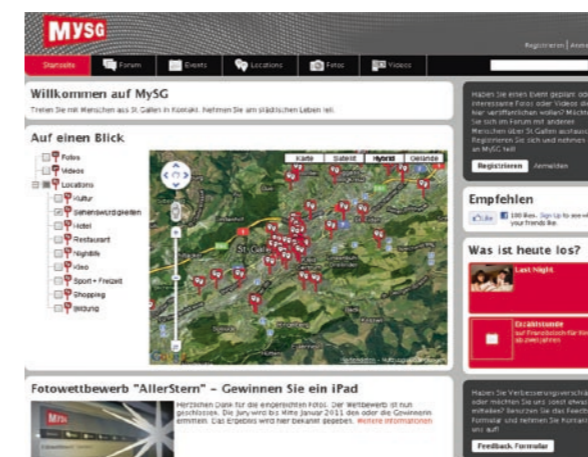
Das Ziel einer Verwaltung sollte also nicht sein, neue Internetkanäle als l'art pour l'art zu betreiben, sondern sie für ein konkretes Ziel einzusetzen. Wie das lustvoll und kreativ geht, hat die Stadt Hamburg vorgemacht. Auf der Plattform

www.nexthamburg.de wird eine Vielzahl von Interaktionsmöglichkeiten angeboten. Alle User können hier ihre Ideen zu Stadtplanung und -entwicklung einbringen und bestehende Pläne kommentieren, kritisieren oder weiterentwickeln. Wie bei Facebook können die Vorschläge anderer mit einem «Gefällt mir»-Knopf unterstützt werden. Auch die Kommentarfunktion dient dem Dialog. So schreibt etwa ein User zum Vorschlag, an der Einkaufsmeile Mönckebergstrasse neue Wohnflächen zu schaffen: «Ich wohn schon mitten in der Altstadt – super zentral und alles gut mit dem Rad zu erreichen. Aber nachts und am Wochenende ist es hier wie ausgestorben... Daher würde ich mich über mehr Nachbarn und Läden und Kinder in den leerstehenden Gebäuden rundum freuen!» Gerade Stadtplaner dürften sich für solche Äusserungen interessieren, denn das nachträgliche Beleben «toter» Quartiere ist bekanntlich ebenso schwierig wie teuer.

Ergänzung statt Ersatz

Urs Weishaupt ist davon überzeugt, dass Soziale Medien in Zukunft nicht mehr wegzudenken sind und die behördliche Arbeit verändern werden. Die neuen Plattformen sind zusätzliche Kommunikationskanäle, die jedoch weder Verlautbarungen in Amtsblättern, noch Abstimmungsbotschaften oder Diskussionen in Zeitungen verdrängen würden. «Als wir die Homepage von St. Gallen aufgeschaltet haben, wurde damit nichts Bestehendes ersetzt», sagt Weishaupt, «genauso wird es auch mit dem Web 2.0 sein.» ■

* Katharina Rederer ist freie Journalistin.



Eine Idee, zwei Lösungen: Die Plattformen «mysg.ch» (links) und «next-hamburg.de».

Bilder: km