

# Schriftliche Anfrage

betreffend **Nutzung der sozialen Medien**

eingereicht von: Fredy Künzler, SP

am: 29. Februar 2016

Geschäftsnummer: 2016.15

---

## Text und Begründung

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 vergibt 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?