



# Das Potenzial von Social Media und Web für die Gemeindekommunikation

9. Ostschweizer Gemeindetagung @ FHS St.Gallen

[Maja Pesic](#) – [Noemi Rohner](#) – [Natascha Rüdüsüli](#)

# Einleitende Bemerkung

In der Vertiefung 4 wurde am Beispiel des [BiB in St.Margrethen](#) thematisiert, wie eine Gemeindebibliothek ihre digitalen Kanäle aufbaut und bewirtschaftet und welche Chancen digitale Kommunikation (Web + Social Media) auf kommunaler Ebene bietet.

Im Anschluss an die Präsentation wurden im Plenum zwei Thesen diskutiert (welche nachträglich für die Dokumentation kommentiert wurden, Folie 16). Ausgewählte Statements von Workshop-Teilnehmenden sind auf Folie 17 zu finden.

Für die Dokumentation der Gemeindetagung wird eine Auswahl von Folien bereitgestellt. Daten zur Auswertung der Social-Media-Nutzung beispielsweise, die Thema im Workshop waren, sind nicht aufgeführt.

# Programm

## **WAS**

- Ausgangslage
- Das BiB

## **WIE**

- Digitale Kommunikation im BiB

## **WESHALB**

- Potenzial für Gemeindekommunikation
- Diskussion



# Ausgangslage

**BIBLIOTHEK**  
ST. MARGRETHEN



**BiB**

## Anmerkung

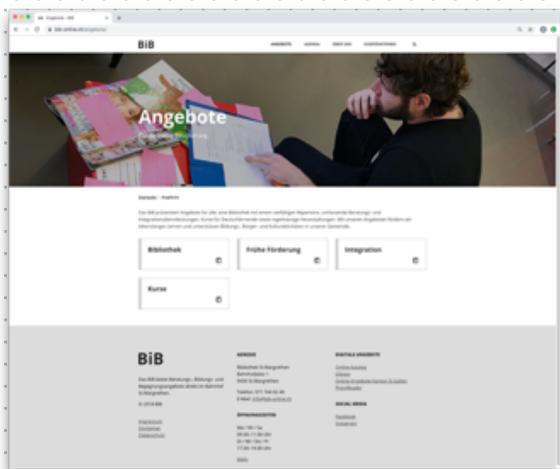
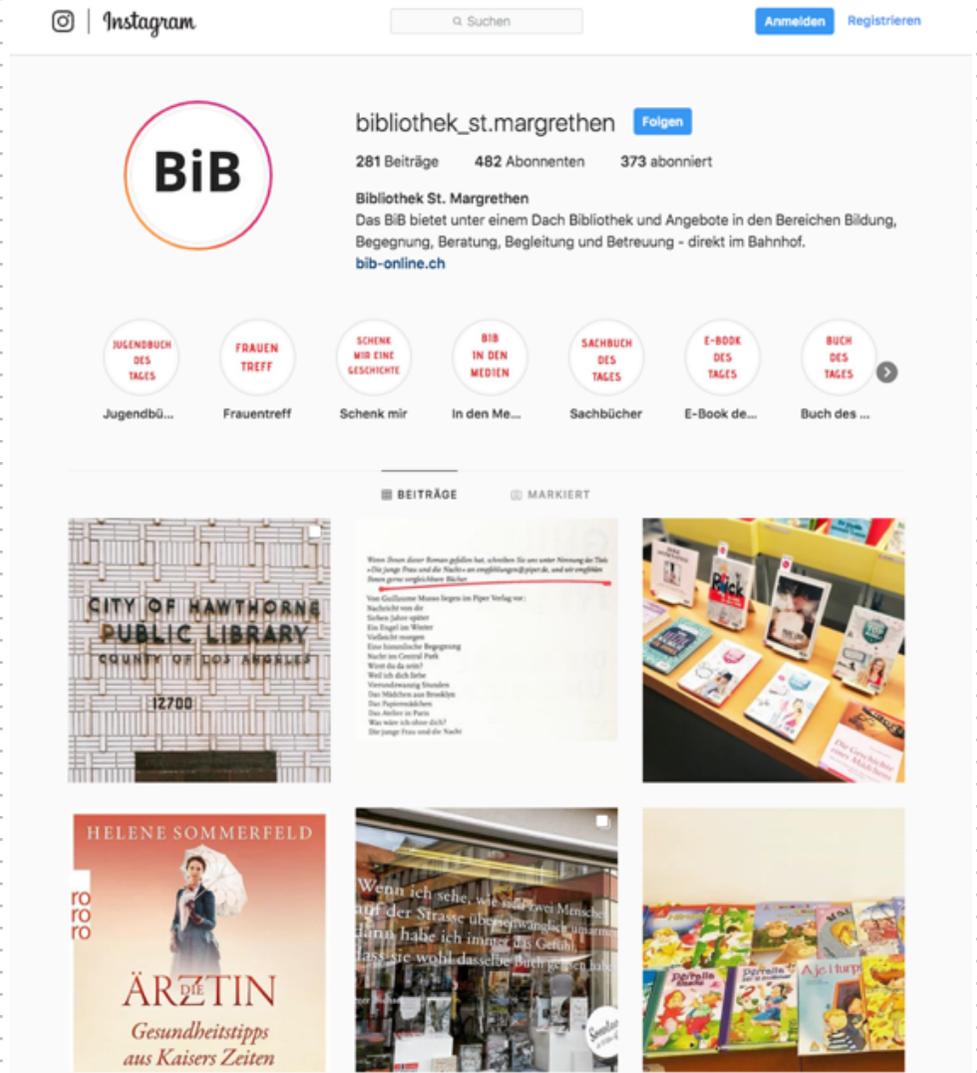
2018 wird aus der ehemaligen Bibliothek St.Margrethen, die über die Jahre hinweg immer mehr Aufgaben in der und für die Gemeinde wahrnimmt, das BiB. Das BiB ist ein Familien- und Begegnungszentrum. Es bietet diverse Dienstleistungen, u. a. in den Bereichen Bildung, Beratung, Begleitung sowie eine Bibliothek – und das direkt im Bahnhof (daher der Name). Das BiB ist ein Kooperationsprojekt der Politischen Gemeinde und dem Verein Bibliothek St.Margrethen.

# Das analoge BiB

- Bildung, Begegnung, Beratung, Begleitung, Betreuung, Beteiligung – im Bahnhof
- zentrale Anlaufstelle mit unterschiedlichen Angeboten vor Ort
- generationenübergreifender Treffpunkt
- Wahrnehmung: zielgruppenorientiert

# Das digitale BiB

- Brücke, Beschreibung, Botschaft, Blickpunkt, Benennung, Begriff
- gebündelte Sichtbarwerdung der gesamten Angebotspalette
- Plattformen für Vernetzung
- Wahrnehmung: in der breiten Öffentlichkeit



# Digitale Kommunikation im BiB

## Facebook

- vertraut
- unterschiedliche Zielgruppen
- niederschwellig
- längere Texte (keine Zeichenbeschränkung)
- Veranstaltungskalender gekoppelt mit Website

## Instagram

- «neu»
- jüngere Zielgruppen
- direkt
- visuell
- # Hashtags (mehr Reichweite dank Schlagwörtern)
- gekoppelt mit Facebook

# Digital trifft auf kommunal

- Identifikation mit dem Wohnort sinkt
- zeit- und ortsunabhängige Begegnungsräume schaffen
- Verlagerung von kommunalen Dienstleistungen auf e-Plattformen
- Konvergenz: Verschmelzen von digitaler und klassischer Dienstleistungskultur
- Medium Smartphone: Knotenpunkt und Verschmelzung von Technologien
- Medienwechsel = Kulturwechsel

**Konsequenz: Das BiB hat sich für den Lernprozess entschieden.**

# BiB: ein Erfahrungspool für eventuelle Erweiterungen

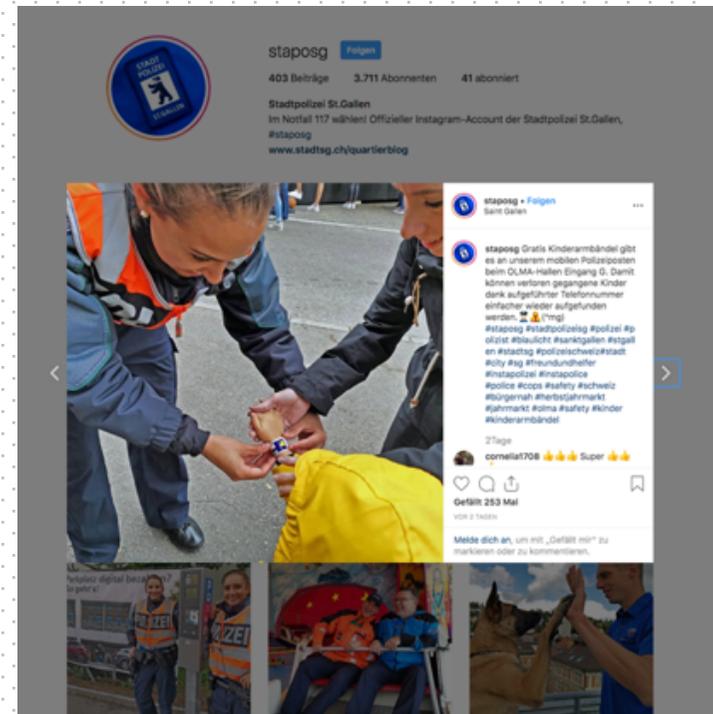
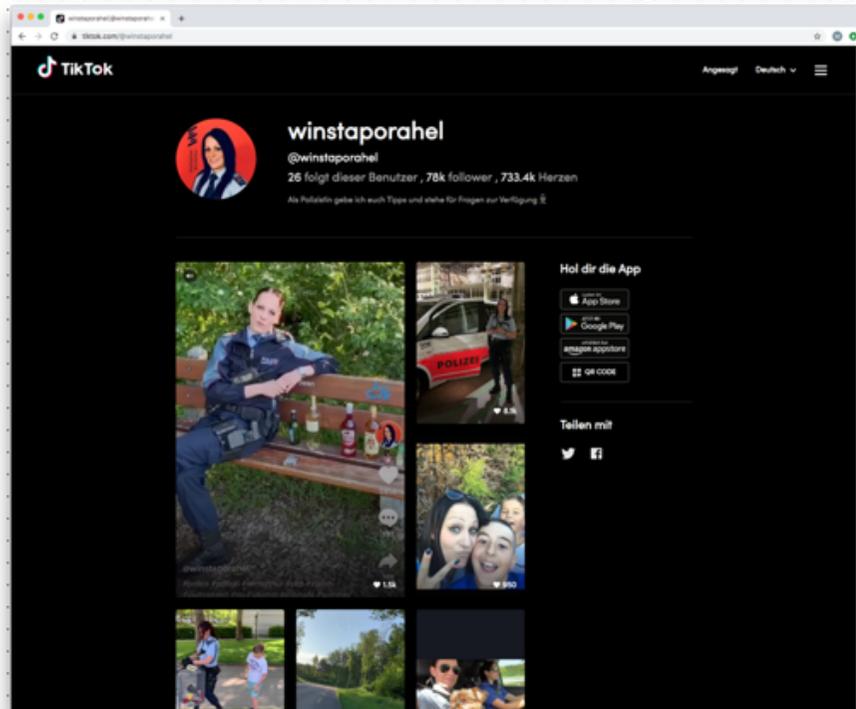
- Technologien und digitale Plattformen verändern sich laufend
- Wir kommen nicht um «Trial und Error» herum.
- Theorie vs. **Praxis**
- Aufwand und Anforderungen für Pflege und Zwei-Weg-Kommunikation

## Was uns dabei hilft:

- Konzeptionelle Grundlagen und Guidelines
- Definition von quantitativen und qualitativen Zielen
- Handhabung von Fremdbeiträgen üben
- Arbeitsteilung im Team definieren

# Neue Plattformen – neue Kommunikationswege

<https://www.tiktok.com/@winstaporahel>



<https://www.instagram.com/staposg>

# Social Media in der Schweiz

**Internet-User:** 95 % der Bevölkerung surfen regelmässig (Aug. 2019) über 50% nutzen FB, Twitter oder IG

**Social-Media-Nutzung:** 2018 → 2019

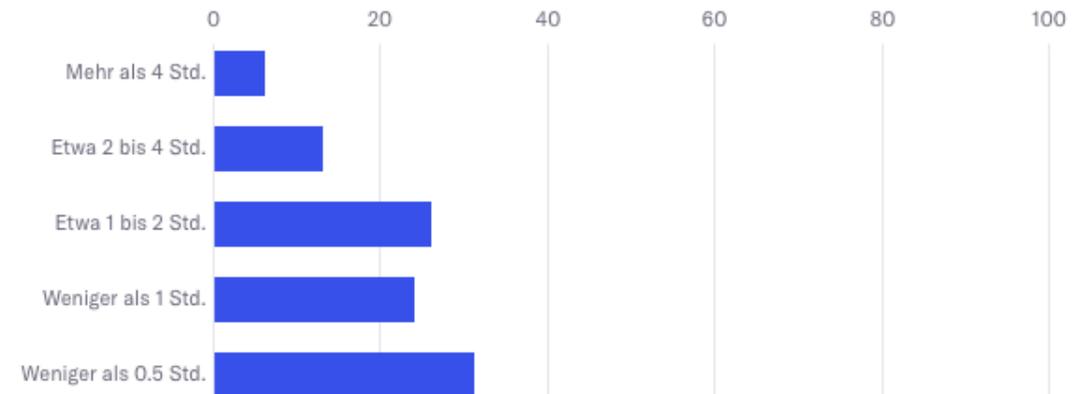
+ 6 %: Nutzung (mehrmals) täglich

- 75 % zu Hause
- 69 % unterwegs
- 50 % am Arbeitsplatz

statista.com, mcschindler.com, nzz.ch

## «Heavy User» verbringen mehr als 4 Stunden täglich in den sozialen Netzwerken

Wie viel Zeit verbringen Sie an einem Tag auf Social-Media-Plattformen? Angaben in Prozent.

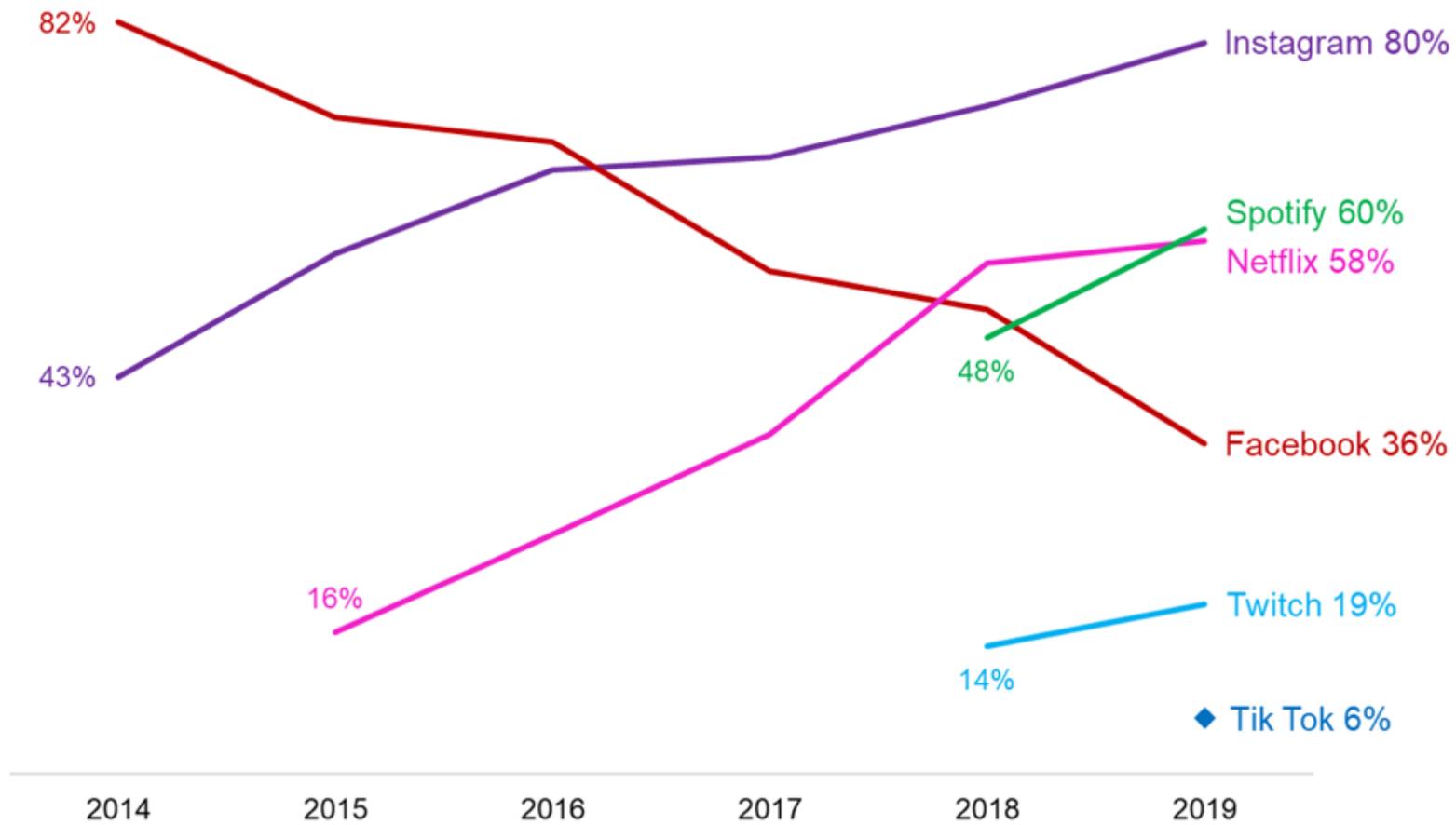


Für die Studie wurden 1137 Schweizerinnen und Schweizer befragt.

Quelle: [zeit.gmbh: Social Media in der Schweiz \(Studie\)](#)

NZZ

## Entwicklung ausgewählter Social Media und Streaming Plattformen in der Schweiz Junge Personen 15-24 Jahre (mindestens gelegentliche Nutzung)



Quelle: IGEM-digiMONITOR 2019, Personen 15-24 Jahre in Deutsch- und Westschweiz, n=257. Mindestens gelegentliche Nutzung.

# Ja, aber ...

## Chancen

- crossmediale Kommunikation integriert sämtliche Kanäle
- Verschmelzen von digital und analog
- aktuell und nahbar
- Community Building durch Interaktion und User Generated Content
- digitale Kanäle: Information, Unterhaltung, Wissen und eine Plattform für Storytelling
- digital = differenziert
- messbar

## Herausforderungen

- Ressourcen für das Bespielen digitaler Kanäle
- fehlende Kenntnisse
- fehlende Ideen
- Umgang mit Ängsten (Shitstorm, Krisenkommunikation)
- Wechsel zwischen Tools
- Botschaften und Tonalität

# Thesen

Eine Gemeinde kann es sich heute nicht mehr leisten, nicht in den sozialen Medien präsent zu sein, weil sie sonst einen Teil der Bevölkerung nicht mehr erreicht.

Anmerkung: Die Mehrheit der Workshop-Teilnehmenden stimmt These 1 zu.

Digitale Kommunikation ist nicht zwingend Chefsache, sondern gehört in die Hände von Digital Natives und digitalen Enthusiasten.

Anmerkung: Die Mehrheit der Workshop-Teilnehmenden lehnt These 2 ab. Zustimmung fand These 2 (fast nur) unter Vorbehalten: Die digitale Kommunikation könne delegiert werden, wenn klare Richtlinien bestehen.

# Ausgewählte Statements aus der Diskussion

- dank aktiver Community ist die Gemeinde bereits auf Social Media präsent
- proaktiv sein und beobachten
- kommunizieren soll, wer sich damit auskennt
- konzeptionelle Grundlagen und Richtlinien sind erforderlich
- in der Kommunikation gibt es Pflicht und Kür → Social Media = Kür(?!)
- Anforderung und Herausforderung: Geschichten und Botschaften passend für alle Kanäle aufbereiten
- wichtig: Hoheit der Daten und Datensicherheit
- Gemeinden brauchen Geschichten
- gewisse Gemeinden wählen Alternativen → crossiety
- Rolle/Aufgabe des Gemeindeschreibers verändert sich: Social Media = neues Instrument, um mit der Gemeinde in Kontakt zu treten

# Vielen Dank!

[pesic@stierundbergen.ch](mailto:pesic@stierundbergen.ch), [maja.pesic@fhsg.ch](mailto:maja.pesic@fhsg.ch)

[noemi.rohner@stmargrethen.ch](mailto:noemi.rohner@stmargrethen.ch)

[natalia.ruedisueli@bib-online.ch](mailto:natalia.ruedisueli@bib-online.ch)

[https://instagram.com/bibliothek\\_st.margrethen](https://instagram.com/bibliothek_st.margrethen)

<https://facebook.com/bibliothek.stmargrethen>

