

Social Media

Ganz oder gar nicht

[04.01.2012] Bürger mögen Blogs und Twitter, meint Christoph Meineke, Bürgermeister der Gemeinde Wennigsen (Deister). Warum er seinen Kollegen diese Art der Kommunikation dennoch nicht uneingeschränkt empfehlen kann, hat er Kommune21 erzählt.

Herr Meineke, Sie haben ein Blog und twittern regelmäßig. Welche Erfahrungen haben Sie gesammelt?

Eine Erfahrung ist besonders wichtig: Die Bürger mögen diese Art der Kommunikation. Sie greifen gern auf das Blog zurück, das derzeit rund 3.000 Page Impressions im Monat hat. Ich blogge regelmäßig, etwa zweimal die Woche. Weitaus häufiger halte ich das Blog mit einem eingebetteten Feld des Kurznachrichtendienstes Twitter aktuell. Darin finden sich Tweets aus der Ratssitzung ebenso wie Terminankündigungen. Da ich alles selbst schreibe, mache ich auch eine unglückliche Erfahrung: Gerade wenn es im Rathaus heiß hergeht, vor kritischen Entscheidungen oder wichtigen Sitzungen, habe ich wenig Zeit zum Bloggen. Und gerade dann erwarten die Bürger Informationen.

Wie gehen Sie mit den Rückmeldungen der Bürger um, haben diese Einfluss auf Ihre Arbeit?

Es gibt zwei Arten von Rückmeldungen, die direkten und die indirekten. Die direkten sind ähnlich wie E-Mails, Briefe oder im Gespräch vorgetragene Wünsche und Anregungen. Wenn es geht, antworte ich sofort. Twitter-Anfragen sind da übrigens wunderbar. Die Antworten müssen kurz und knapp sein, können direkt an den Empfänger oder die gesamte Netzgemeinde gehen – und es funktioniert auch mobil. Indirekt gibt die mitlaufende Statistik des Bürgermeister-Blogs wichtige Aufschlüsse, etwa darüber, welches Thema am häufigsten angeklickt wird, welche Suchworte bei Google auf das Blog führen oder wie hoch der Zugriff vor wichtigen Ratssitzungen oder Ortsterminen ist. Dadurch bekommt man auch in einer kleinen Kommune ein noch besseres Gespür für das, was den Bürgern am Herzen liegt.

Würden Sie Ihren Amtskollegen diese Instrumente der Bürgerkommunikation empfehlen und wenn ja, warum?

Ich kann diese Art der Bürgerkommunikation nur bedingt empfehlen. Das Wichtigste bei Social Media ist, dass man sich authentisch darstellt. In diesem Fall heißt es nicht: Dabei sein ist alles. Hier heißt es: ganz oder gar nicht. Schlecht gepflegte Blogs oder Twitter-Meldungen, die von Dritten geschrieben werden, sind negative Beispiele. Auch die bloße Aneinanderreihung von Pressemitteilungen ist nicht Sinn eines Blogs. Social Media kostet Zeit, aber man entwickelt auch eine gewisse Routine. Der User nimmt es im Übrigen keinem Bürgermeister krumm, wenn dieser nicht im Internet-Orchester mitspielt.

„Aus der von Amts wegen verschwiegenen Behörde muss durch die Online-Kommunikation eine offene Einrichtung werden.“

Warum ist der Einsatz von Social Media in der Verwaltung Ihrer Meinung nach sinnvoll und worauf ist dabei zu achten?

In der Verwaltung ist eine gründliche Abwägung notwendig. So ist zu klären, ob es Mitarbeiter gibt, die Zeit und Kapazität haben, sich darum zu kümmern und ob die hohe Geschwindigkeit bedient werden kann, die Social Media bedingt. Darüber hinaus sind die immer wichtiger werdenden Fragen des Datenschutzes zu

berücksichtigen. Wenn die Bedingungen und Ressourcen passen, wenn man bestimmte Gruppen zielgenau ansprechen möchte und die schnelle Kommunikation sucht, dann ist Social Media genau richtig.

Wird das Web 2.0 das Verwaltungshandeln verändern?

Ja, und zwar deutlich. Die gesamte Bürgerkommunikation wird an Wirkung und Geschwindigkeit zunehmen. Mit jedem neuen Medium, mit jeder Plattform, die geschaffen wird, kommt ein Kanal hinzu, in dem sich Bürger auch über ihr örtliches Umfeld austauschen. Und in vielen Fällen ist man dann bereits bei politischen oder administrativen Fragen. Mit jeder Verwaltung, die einen neuen und erfolgreichen Weg einschlägt, steigt die Erwartungshaltung der Öffentlichkeit. Die öffentliche Hand wird weitaus stärker und offener kommunizieren müssen. Aus der von Amts wegen verschwiegenen Behörde muss gerade durch die Online-Kommunikation eine offene Einrichtung werden.

Auf welche Entwicklungen im Bereich Social Media müssen sich Kommunen in Zukunft einstellen?

Das Thema Nummer eins ist meines Erachtens Open Data. Die Internet-Öffentlichkeit sehnt sich geradezu nach Verwaltungsdaten, um damit zu arbeiten. Es geht dabei um mehr als den freien Zugang zu Informationen. Die Daten werden gemeinnützig oder kommerziell genutzt, verknüpft und interpretiert. Außerdem müssen die hochvernetzten Interessengruppen und die rasende Geschwindigkeit bei der Entwicklung von Themen und Diskussionen im Blick behalten werden. Ein dritter Punkt: Das Internet der Dinge wird alle Geräte und damit Lebensbereiche verknüpfen.

()

Stichwörter: Social Media, Christoph Meineke, Wennigsen (Deister)