

16.04.30

Öffentlichkeitsarbeit

Stadt Bülach auf Social Media

Einsatz von WhatsApp-Kanal anstelle von X (ehemals Twitter)

Die Stadt Bülach ist seit Oktober 2019 auf Social Media aktiv: zuerst auf Instagram, seit Mai 2021 auch auf LinkedIn und X (ehemals Twitter). Die Erfahrungen mit Social Media sind mehrheitlich positiv. Sie ergänzen die städtische Kommunikation mit Internet und Medienmitteilungen gut. Kritische Auseinandersetzungen sind ausgeblieben. Die Follower-Zahlen sind zufriedenstellend. Stand per 21. Dezember 2023: Instagram 1 608, LinkedIn 689, X (ehemals Twitter) 116.

Es ist offensichtlich: Die Reichweite auf X (ehemals Twitter) ist klein. Seit der Änderung von Twitter zu X stagniert sie. Diverse Firmen und Marken haben sich inzwischen von X abgewandt. Gründe dafür dürften auf Entscheide, welche Elon Musk, Besitzer X, getroffen hat, zurückzuführen sein: Reduktion der Moderation extremistischer Beiträge, Verzicht auf Löschen von Fake-Posts und Zulassen von Usern, die mit Hate Speech auffallen. In der Schweiz zeigt ein Blick auf Kommunikationsaktivitäten anderer Behörden und Unternehmen, dass Alternativen zu Twitter gesucht und genutzt werden. Beispiele sind der Kanton Zürich, die Stadt Thun oder Print-Medien. Kantonale Twitter-Kanäle wurden eingestellt, die Stadt Thun ist neu auf WhatsApp aktiv, ebenso Print-Medien wie die Neue Zürcher Zeitung oder der Tages-Anzeiger.

Der Fachbereich Kommunikation, schlägt dem Stadtrat vor, den städtischen X- (ehemals Twitter) Kanal zu schliessen und einen neuen Kanal auf WhatsApp zu eröffnen.

Ablösung X (ehemals Twitter) zu WhatsApp-Kanal

Der WhatsApp-Kanal soll X (ehemals Twitter) ablösen. Die Reichweite der Stadt Bülach wird seit den Änderungen von Twitter zu X immer kleiner. Mittlerweile sind es noch 116 Follower. Die meisten Personen, welche ein Handy besitzen, benutzen WhatsApp. Somit wäre eine Erstellung eines WhatsApp-Kanals eine passende und logische Lösung. Einerseits müssen Interessierte kein zusätzliches App herunterladen, was die Bedienung vereinfacht. Zum anderen würde die Stadt Bülach von einer grossen Reichweite profitieren, da viele Personen täglich auf WhatsApp verkehren. Sollte sich der Stadtrat für einen Wechsel von X (ehemals Twitter) auf WhatsApp entscheiden, würde die Stadt Bülach den X-Kanal löschen und über den Wechsel auf WhatsApp informieren.



WhatsApp-Kanäle

WhatsApp-Kanäle sind dazu da, um Text, Fotos, Videos, Sticker oder Umfragen zu senden. Das Prinzip gleicht einem WhatsApp-Gruppenchat. Administratorinnen und Administratoren verschicken eine WhatsApp-Nachricht, worauf die Abonentinnen und Abonnenten des Kanals mit Emojis reagieren oder an Umfragen teilnehmen können. Schreiben ist jedoch nur den Administratorinnen und Administratoren erlaubt. Der WhatsApp-Kanal ist somit vergleichbar mit einem Blog. Zudem wird der Kanal-Verlauf nur für bis zu dreissig Tage gespeichert. Administratorinnen und Administratoren können einerseits festlegen; wer ihrem Kanal folgen kann, ob der jeweilige Kanal im Verzeichnis auf WhatsApp auffindbar ist oder ob es einen direkten Link fürs Abonnieren braucht. Andererseits haben sie die Option, Screenshots und Weiterleitungen aus ihrem Kanal zu blockieren.

WhatsApp-Kanal «Stadt Bülach»

Die Stadt Bülach informiert aktiv und rasch im WhatsApp-Kanal. Medienmitteilungen werden auf dem Kanal verbreitet. Zudem macht es der WhatsApp-Kanal eine möglich, Personen zu erreichen, welche kein Instagram besitzen. Informationen über Anlässe, Bilder und Botschaften, welche die Stadt Bülach auf Instagram postet, werden auch auf dem WhatsApp-Kanal mitgeteilt. Auch sind Umfragen (zum Beispiel für die Stadtentwicklung) möglich. So sind die Abonentinnen und Abonnenten rundum informiert und können auf Umfragen rasch und unkompliziert reagieren

Der Aufbau des WhatsApp-Kanals erfolgt in Stufen und orientiert sich an folgendem Schema.

Ausbau	Bülach Botschaften Stadträte, Mitwirkung, div. Projekte und Angebote, Baustellen etc.
Basis	Information Medienmitteilungen der Stadt Bülach

Die Basis bilden Medienmitteilungen. Die Aufbau-Beiträge sind aktuelle Mitteilungen, welche auf der Startseite von buelach.ch veröffentlicht werden, Botschaften des Stadtrats, Aufrufe zur Mitwirkung, Veröffentlichungen (Geschäftsbericht, Alterskonzept etc.), Änderungen der Öffnungszeiten und grosse Baustellen, welche die Bevölkerung betreffen. Andererseits beinhalten die Aufbau-Beiträge Instagram-Posts, wie zum Beispiel Anlässe, Feste, Märkte etc. Diese zeigen das lebendige Bülach.



Es werden wöchentlich durchschnittlich zwei Beiträge gepostet. Die Sprache bleibt offiziell und formal, so wie bei den anderen Social-Media-Kanälen.

Einbettung in den städtischen Kommunikationsmix

In Ergänzung zum bestehenden Kommunikations-Mix pflegt die Stadt Bülach Auftritte auf Social Media. Seit Oktober 2019 ist die Stadt Bülach auf Instagram aktiv, seit 2021 auf LinkedIn und Twitter. Neu soll der WhatsApp-Kanal den Twitter-Account ablösen.

Dreh- und Angelpunkt der städtischen Kommunikation bleibt die Internetseite buelach.ch. Social Media dienen als Push-Kanäle für ausgewählte Inhalte auf der Internetseite. Weiter ermöglichen Auftritte auf Social Media der Stadt sich besser zu positionieren, die Stadt und deren Leistungen visibel zu machen, die Reichweite zu erhöhen, einen breiteren Empfängerkreis anzusprechen sowie Inhalte in unterschiedlichen Formaten aufzubereiten und zu teilen. Details zum Einsatz von Social Media in der Stadt Bülach finden sich im beigelegten Dokument «Stadt Bülach auf Social Media» vom 21.12.2023.

Organisation

Die Verantwortung trägt die Fachstelle Kommunikation. Sie pflegt den Auftritt, koordiniert und publiziert Beiträge. Zudem führt die Fachstelle Kommunikation einen Social-Media-Kalender, in welchem ersichtlich ist, wann welcher Beitrag geplant ist.

Der Stadtrat **beschliesst:**

1. Der Stadtrat genehmigt das Dokument «Stadt Bülach auf Social Media» vom 21.12.2023. Es ersetzt das bestehende Dokument vom 23. April 2021.
2. Der X- (ehemals Twitter) Kanal wird bis Ende Januar 2024 gelöscht.
3. Die Fachstelle Kommunikation wird beauftragt, bis Mitte Februar 2024 einen WhatsApp-Kanal zu eröffnen und die Öffentlichkeit zu informieren.
4. Mitteilung an:

Protokoll Auszug



Behörde Stadtrat

Klassifizierung öffentlich

Beschluss-Nr. 12

Sitzung vom 17. Januar 2024

- a) Mitglieder des Stadtrats
- b) Mitglieder der Geschäftsleitung
- c) Fachstelle Kommunikation

Stadtrat Bülach

Mark Eberli
Stadtpräsident

Christian Mühlethaler
Stadtschreiber