



# LIMMATTAL

STADT UND KANTON ZÜRICH

## Der digitale Nomade tweetet für die SBB

**Dietikon** Thomas Kupferschmied ist neu Service Scout der SBB, der gegen Entschädigung und trotzdem neutral über deren Dienstleistungen berichten soll. Für ihn ist dies kein Widerspruch, der Konsumentenschutz ist misstrauisch

VON ALEX RUDOLF

Die SBB verlangten kritische Stimmen zu ihren Angeboten, doch die Kritik, die ihnen seither entgegenweht, dürfte nicht jene sein, die sich die Verantwortlichen vorgestellt hatten. Zehn ausgewählte Social-Media-Persönlichkeiten aus allen Sprachregionen der Schweiz nahmen Mitte März ihren Dienst als Service Scouts auf. Einer davon ist der Dietiker Thomas Kupferschmied. Auf ihren jeweiligen Kanälen sollen er und seine neun Kollegen über die Dienstleistungen kommunizieren - auf Instagram, Twitter und Facebook. «Die Service Scouts teilen die hohen Ansprüche unserer Kunden und berichten neutral und durchaus kritisch von unseren Leistungen», schreiben die SBB dazu.

Für ihre veröffentlichten Beiträge erhalten diese Service Scouts aber eine Vergütung, so wurde in anderen Publikationen sowie auf Social Media verschiedentlich die Frage aufgeworfen, ob denn die Beiträge tatsächlich neutral und kritisch sein können. Die Scouts erhalten für das auf ein Jahr ausgelegte Kommunikationsprojekt ein Generalabonnement zweiter Klasse im Wert von 4000 Franken, sowie 400 Franken in Form von Reisespesen. Was müssen die Service Scouts dafür leisten? Das Onlineportal «persönlich.ch», dem der Vertrag zwischen SBB und Scouts vorliegt, schreibt, dass dafür monatlich sechs Beiträge auf den persönlichen Sozialen Medien sowie die Publikation von drei «detaillierten redaktionellen Beiträgen» verlangt werden.

### Stromanschlüsse im Zentrum

Kupferschmied, der von den SBB für diesen Posten angefragt wurde, ist Inhaber einer Kommunikationsagentur für Branding und Design sowie Mitbegründer des Coworking-Space «Bureau.d» in Dietikon. Er weist 1150 Facebook-Freunde und über 600 Instagram-Follower auf. Auf Twitter folgen ihm rund 3500 Nutzer. Die in den vergangenen Tagen geäusserte Kritik kann er nicht ganz nachvollziehen, zumal die Unabhängigkeit der Beiträge vertraglich gewährleistet sei: «Den SBB geht es nicht darum, kritische Stimmen zum



Thomas Kupferschmied ist seit Mitte März Service Scout bei den SBB.

Schweigen zu bringen, sondern qualitative Kritik zu generieren», so Kupferschmied. Dass er sich unterbewusst dazu entscheidet, wohlwollende Tweets zu veröffentlichen, denkt er nicht. «Ich bin ein positiv denkender Mensch, der sich gerne kritisch äussert», so Kupferschmied. Niemals würde er respektlose oder undifferenzierte Nachrichten auf Twitter oder Facebook verbreiten.

Da Kupferschmied wegen verschiedener Kunden viel mit dem Zug in der Schweiz unterwegs ist, sieht er sich als digitalen Nomaden, der von unterwegs arbeitet und Coworking-Spaces nutzt. Auf dieser Arbeitsweise liegt auch der Fokus seiner Berichterstattung. In den ersten Beiträgen befasst er sich mit dem kostenlosen WLAN-Zugriff sowie

den Strom-Buchsen in den neueren Interregio-Zügen. «In manchen Zug-Restaurants hat es aber kaum Stromanschlüsse. Dies werden die SBB in einem anderen Tweet bald erfahren und können hier nachbessern.» Die Beiträge sind jeweils mit dem Hashtag «#Sbbservicescout» versehen.

Auch versichert Kupferschmied, dass er ein solches Angebot nicht von jedem x-beliebigen Unternehmen angenommen hätte. «Die SBB geniessen einen sehr guten Ruf und leisten gute Arbeit. Ich würde ihre Angebote nutzen und darüber kommunizieren, auch wenn ich kein Service Scout wäre.» Dass er dabei seine Glaubwürdigkeit, eines seiner grössten Güter als einflussreicher Nutzer der sozialen Medien, aufs Spiel

setzt, glaubt er nicht. «Follower merken es schnell, wenn jemand nicht authentisch ist und lediglich Inhalte gegen Bezahlung wiedergibt.» Aus diesem Grund würde es ihn auch nicht stören, wenn bei Print-Zeitungen die Redaktion und der Verlag nicht zwingend getrennt wären. Hinterfrage ein Text Tatsachen nicht oder sei zu schönfärberisch geschrieben, dann merken dies die Leser.

### SBB schon vorher ein Thema

Das SBB-Generalabo sowie die 400 Franken für Spesen sieht Kupferschmied nicht als Lohn, sondern viel eher als Kompensation. Der Unterschied: Ein Lohn werde regelmässig ausgerichtet und die Kompensation einmalig. «Zudem habe ich die SBB be-

reits vor meiner Aufgabe als Service Scout thematisiert, nun tue ich dies halt eher bewusst und in einer gewissen Regelmässigkeit.»

Ob die Unabhängigkeit der Service Scouts tatsächlich gewährleistet ist, zweifelt Josianne Walpen vom Schweizer Konsumentenschutz an. «Vermutlich brauchen die Scouts tatsächlich einen Anreiz, um zu tweeten, doch ist ein GA keine kleine Entschädigung», sagt sie. Dass man bei einem derartigen Lohn eine «Schere im Kopf» habe, sei sehr wahrscheinlich. Auch weiss Walpen, dass die SBB bereits heute viel Feedback von ihren Kunden erhalten. «Anstatt mit teuren Kampagnen mehr Feedback einzufordern, würde man besser die vorhandene Kritik ernst nehmen.»

«Follower merken es schnell, wenn jemand nicht authentisch ist und lediglich Inhalte gegen Bezahlung wiedergibt.»

Thomas Kupferschmied  
Service Scout bei den SBB

10

Service Scouts sind seit Mitte März im Dienst der SBB. Dafür müssen unter anderem monatlich sechs Beiträge auf den sozialen Medien veröffentlicht werden.

ANDREA MONICA HUG

## Die S-Bahn macht einen Probehalt im Gebiet Silbern

**Dietikon** Eine ETH-Studie will herausfinden, wie sich Pendlerströme im Nahverkehrsbereich verhalten. Weil im Bereich Coop Silbern dereinst eine S-Bahn-Station entstehen könnte, wird dort nun ein Testhalt gemacht.

VON SANDRO ZIMMERLI

Das Komitee «Vorwärts Limmattal», das sich seit Jahren für eine S-Bahn-Station Silbern in Dietikon einsetzt, kann einen Erfolg verbuchen. Heute wird die S-Bahn zwischen Dietikon und Baden erstmals probenhalter einen Zwischenhalt im Raum Coop Silbern einlegen. Otto Müller, Präsident des Komitees und Präsident der Stadt Dietikon, freut sich: «Wir haben lange darauf hingearbeitet. Das ist zwar noch kein S-Bahn-Halt an sich, aber

doch ein begrüssenswerter Entscheid der Zürcher Verkehrsbetriebe.»

Möglich wurde der Testbetrieb, weil das Bundesamt für Verkehr im Departement von Bundesrätin Doris Leuthard einen 28 Kilometer langen Eisenbahntunnel zwischen Zürich und Aarau zu planen beginnt. Auf den ursprünglich vorgesehenen Honeret-Tunnel zwischen Altstetten und Mellingen soll verzichtet werden. Ebenso auf den Chestenberg-tunnel in der Nähe von Aarau. Mit dem ambitionierten Langtunnel zwischen Zürich und Aarau soll der unumstritten grösste Engpass auf dem schweizerischen Bahnnetz beseitigt werden. Dieser Entscheid schafft auf absehbare Zeit mehr Platz auf den Geleisen im Limmattal und gibt der Forderung nach einer S-Bahn-Station Silbern neuen Auftrieb.

### Nur ein Halt ist möglich

Den Ausschlag für den Probetrieb mit einer S-Bahn-Station Silbern gegeben hatte aber eine Studiengruppe der



ETH, die im Rahmen des Verkehrsprojekts «urban mobility behaviour» (umb) eine Datenerhebung durchführt über das Verhalten von Pendlerströmen im periurbanen Nahverkehrsbereich des Metropolitanraums. «Dazu brauchen wir konkrete Befragterdaten, die bei Benutzerinnen und Benützern des S-Bahn-Netzes erhoben werden können», erläu-

tert Peter Klar, Leiter des Projekts und Studienbeauftragter der ETH.

Auch Markus Traber vom Amt für Verkehr begrüsst den Versuchsbetrieb: «Im Hinblick auf die Einreichung der Agglomerationsprogramme der dritten Generation Ende 2016 ist es sehr wertvoll, den Nutzen der Massnahmen dem Bund konkret aufzeigen zu können. Mit dem Test-

Der einmalige Testhalt beim Coop Silbern wird eine Minute dauern.

betrieb werden wichtige Erkenntnisse verfügbar gemacht, die für die Priorisierung und mögliche Mitfinanzierungen für den Bund entscheidend sind.»

Der Probehalt findet jedoch nur ein einziges Mal statt. Die S-Bahn-Linie ist zu frequentiv und deshalb nur in Ausnahmefällen zu Testzwecken geeignet. Wer die neue S-Bahn-Station selber testen will, muss sich deshalb spätestens heute um 15 Uhr beim Coop Silbern einfinden. Denn um diese Zeit wird eine S-12-Komposition am Bahnhof Dietikon starten und einen Halt auf dem Gleis Nummer 66 in Silbern um 15.01 Uhr einlegen. Ein- und Ausstiegsmöglichkeiten während einer Minute sind vorgesehen. Die Haltezeit sei bewusst knapp bemessen um den Taktfahrplan einermassen sicherzustellen, heisst es bei den ZVV. Solche ausserordentlich angeordnete Halte würden ab und zu vorkommen. Normalerweise beruhen sie jedoch auf Fahrplanabweichungen oder seien ereignisrelevant.