GR Nr. 2009/157

Zürich,
25. Mai 2011

Weisung
des Stadtrates an den Gemeinderat

Postulat von der FDP-Fraktion betreffend Effizienzverbesserung zwischen den Kommunikationsverantwortlichen in den Departementen, Bericht und Abschreibung

Am 6. Mai 2009 reichte die FDP-Fraktion folgendes Postulat, GR Nr. 2009/157 ein, welches dem Stadtrat am 28. Mai 2009 zur Prüfung überwiesen wurde:

Der Stadtrat wird gebeten zu prüfen, wie er eine bessere Zusammenarbeit und Effizienzverbesserung zwischen den zahlreichen Kommunikationsverantwortlichen in allen Departementen der städtischen Verwaltung erreichen kann. Zuhanden des Gemeinderates soll hierzu ein Bericht erstellt werden, in dem klar und übersichtlich hervorgeht, wie viele Kommunikationsverantwortliche wo mit welchen genau umschriebenen Aufgaben betraut sind und wie der Stadtrat mögliche Synergien bzw. Effizienzverbesserungen departementsübergreifend bis wann verbessern will.

Begründung:

Durch verschiedenste Bedürfnisse und Vorfälle in der Vergangenheit sind in allen Bereichen der Stadtverwaltung heute Kommunikationsverantwortliche mit verschiedensten Aufgaben betraut. Dass hierbei Doppel- oder Mehrfachspurigkeiten auftreten können und Synergien zuwenig genutzt werden, liegt in der Natur der Sache bei einer sehr grossen Verwaltung. Ziel des gewünschten Berichtspostulates ist es, dass der Stadtrat sich und dem Gemeinderat übersichtlich darlegt, wie, wo und von wem heute in Sachen Kommunikation was gemacht wird und wo Synergien, Effizienzverbesserungen bzw. Zusammenlegungen möglich bzw. sinnvoll sind und was der Stadtrat bis wann wie kostenreduzierend verbessern kann/will.

Bericht: Kommunikation der Stadt Zürich

Mit ihrer Kommunikation informieren der Stadtrat und die Stadtverwaltung über ihr öffentliches Handeln und erklären und begründen die Entscheide und Massnahmen der Stadt. Erst so entsteht die Möglichkeit, das städtische Handeln zu prüfen und in der Folge zu unterstützen oder abzulehnen. Kommunikation ist als Grundlage für die demokratische Meinungsbildung und für die Wahrnehmung der demokratischen Rechte ein fester Bestandteil der politischen Führungsaufgabe einer Regierung und wird durch das Gesetz verlangt (Gesetz über die Information und den Datenschutz, IDG und Art. 68 b des Gemeindegesetzes). Der Stadtrat hat die Grundhaltung, die Aufgaben und die Ziele der städtischen Kommunikation in einem Leitbild definiert und die Organisationsform festgelegt (StRB Nr. 85/2008). Das Leitbild hält fest, dass die Stadt Zürich aktiv, wahrheitsgetreu, verständlich, zielgruppengerecht, koordiniert, offen und schnell kommuniziert. Die Kommunikation der Stadt hat zum Ziel, Transparenz zu schaffen, Zusammenhänge aufzuzeigen und Vertrauen herzustellen.

Die Kommunikation der Stadt Zürich richtet sich an ein äusserst breites Spektrum von verschiedenen Anspruchsgruppen. Erste und wichtigste Dialogpartnerin ist die Bevölkerung der Stadt, die sich im Sinne einer zielgruppengerechten Kommunikation und je nach kommunikativer Fragestellung in weitere Segmente unterteilt: in die allgemeine Öffentlichkeit, in die Zürcher Stimmbevölkerung, in die Quartierbevölkerung, in die Quartiervereine und in andere interessenvertretende Organisationen der Bevölkerung, in die wirtschaftlichen Akteurinnen und Akteure in Zürich, in die Projekt- und Zusammenarbeits-Partnerinnen und -Partner der Stadtverwaltung, in den Gemeinderat, in seine Fraktionen und in die Stadtparteien usw. Weitere Anspruchsgruppen innerhalb und ausserhalb der Stadt sind unter anderem die Bevölkerung, die Gemeinden und Städte im Metropolitanraum Zürich, der Regierungsrat des Kantons Zürich und seine Direktionen, der Kantonsrat, die Bundesverwaltung, der National- und Ständerat sowie die wirtschaftlichen Akteure im

Metropolitanraum. Je nach kommunikativer Fragestellung und Aufgabe kommen weitere Anspruchsgruppen innerhalb und ausserhalb der Stadt Zürich hinzu. Auch interne Kommunikationsaufgaben sind in einer Organisation mit mehr als 25 000 Mitarbeitenden anspruchsvoll.

Als Vermittlerinnen und Vermittler zwischen der Stadt und ihren Anspruchsgruppen kommt den Medien und den Medienschaffenden in Stadt und Region Zürich eine besondere Rolle zu. Die Stadt ist sich dieser Multiplikatoren-Funktion der Medien bewusst und berücksichtigt deren Bedürfnisse bei ihrer Kommunikationstätigkeit.

So breitgefächert wie die Anspruchsgruppen und so vielfältig wie das Stadtleben sind die Themen der städtischen Kommunikation. Der Informationsauftrag umfasst alle Aktivitäten des Stadtrates und der Stadtverwaltung und reicht als exemplarischer, nicht abschliessender Themenkatalog von den kommunalen Abstimmungen und Wahlen über die langfristigen Strategien zu Zürichs Zukunft, Budget und Rechnung, die aktuelle Verkehrssituation, das städtische Gesundheitswesen, Bauvorhaben im öffentlichen Raum, städteplanerische Entscheide, das Stromangebot des Elektrizitätswerkes, das Bildungsangebot in Zürich und den Vollzug der Sozialhilfe bis zur Lehrstellensituation.

Die städtische Kommunikation hat ihren Dialog mit den verschiedenen Anspruchsgruppen zu den vielfältigen Themen in einem sich wandelnden Umfeld und unter sich ändernden Ansprüchen zu gestalten. Der Informationskonsum der Menschen wächst stetig. Die Mediennutzung ist einem Wandel hin zu den digitalen und neuen Medien unterworfen. Auch die Medienhäuser veränderten sich. So waren bei den Medienverlagen in der Stadt und Region Zürich in den letzten Jahren verschiedene Restrukturierungen und Entlassungen von über 130 Medienschaffenden zu beobachten. Die Redaktionen haben tendenziell mit weniger Ressourcen mehr Leistung zu erbringen und die Medienschaffenden bearbeiten in der Regel keine fest zugewiesenen Themen-Dossiers mehr. Die Anfragen von elektronischen und Online-Medien erfolgen in der Mehrheit mit spärlicher Vorrecherche, dafür unter erhöhtem Zeitdruck. Parallel dazu hat sich die Erwartungshaltung der Medien erhöht. Der Aufwand für die Informationsaufbereitung durch die städtischen Kommunikationsstellen steigt. Aber auch die Kommunikationsmuster in der politischen Öffentlichkeit haben sich stark verändert. Unter dem Begriff der «Medialisierung» hat sich das mediale Angebot durch Deregulierung und neue Technologien rasch gewandelt. Als Folge davon hat sich der Wettbewerb um Aufmerksamkeit verschärft. Insgesamt hat die Informationsvermittlung zugenommen, sich beschleunigt, personalisiert und digitalisiert. Gleichzeitig hat die Bedeutung von Kommunikationsaufgaben für Regierungen aller staatlichen Ebenen zugenommen. Kommunikation ist zum integralen Bestandteil von Regierungshandeln geworden. Vor diesem Hintergrund hat die Stadt Zürich im Jahr 2010 total 1045 Medienmitteilungen zu städtischen Themen verschickt und Informationen öffentlich gemacht, die sich schon allein in über 11 400 gedruckten Artikeln niederschlugen.

Die städtische Kommunikation erreicht ihre Ziele und ist erfolgreich. 89 Prozent der Bevölkerung geben an, «sehr gut» oder «eher gut» über die Tätigkeiten der Stadt Zürich informiert zu sein (Bevölkerungsbefragung 2007). Auch Fachkreise stellen der Kommunikation der Stadt Zürich ein gutes Zeugnis aus. Beim letzten Städtevergleich bedachte die Fachpublikation «Schweizer Journalist» die städtische Kommunikation mit der Gesamtnote 5 (von 6) und platzierte Zürich vor den Städten Basel, Luzern, Genf und Bern auf dem ersten Platz (Schweizer Journalist, Dezember 2007). An den European Excellence Awards 2010 wurde Zürich als einzige europäische Stadt für einen Preis nominiert (Kategorie Broschüren) und die städtische Website wird regelmässig in Rankings als ansprechende und funktionale Internetpräsenz aufgeführt. Das heisst, die Stadt erfüllt ihren Informationsauftrag zur Unterstützung der demokratischen Meinungsbildung und Schaffung von Transparenz bezüglich dem Handeln von Stadtrat und Stadtverwaltung gut.

Der Stadtrat von Zürich beschäftigt sich kontinuierlich mit der Kommunikation der Stadt. Er

bestimmt über das Leitbild für die Kommunikation der Stadt Zürich (StRB Nr. 85/2008) die Ziele und die Organisation der städtischen Kommunikation und setzt auch die Richtlinien zum Erscheinungsbild der Stadtverwaltung (StRB Nr. 375/2004) in Kraft. Über Aufträge an die Konferenz der städtischen Kommunikationsleitenden (KLK) steuert der Stadtrat die gesamtstädtische Kommunikation. Der Stadtrat pflegt mit den Medienschaffenden und den Medienhäusern einen kontinuierlichen Austausch, zu dem auch Redaktionsbesuche vor Ort zählen. Er unterstreicht damit auch die Bedeutung der Medienwirtschaft für die Stadt Zürich.

Organisation der Kommunikation der Stadt Zürich

Die Kommunikation der Stadt Zürich ist in den folgenden Kommunikationsbereichen aktiv:

- Bevölkerungskommunikation: Information und Dialog mit den Einwohnerinnen und Einwohnern Zürichs, der Quartierbevölkerung und anderen segmentierten Interessengruppen der Stadtbevölkerung zu den vielfältigen und breit gefächerten Tätigkeitsfeldern der Stadtverwaltung.
- Politische Kommunikation: Information zu Haltungen, Absichten, Beschlüssen und Tätigkeiten des Stadtrates als Grundlage für die Meinungsbildung und Meinungsäusserung und damit für die Partizipation im direktdemokratischen Prozess.
- Dienstleistungskommunikation: Information, Promotion und Marketing zu den Dienstleistungen und Angeboten der Stadtverwaltung und der städtischen Betriebe.
- Kooperationen: Information zur Zusammenarbeit der Stadt mit Dritten und zur Unterstützung von Projekten und Organisationen durch die Stadt.
- Interne Kommunikation: Information und Dialog mit den städtischen Mitarbeitenden.
- Kommunikations-Koordination: Steuerung und Koordination der unterschiedlichen Kommunikationsbereiche und -aktivitäten.

In diesen Kommunikationsbereichen bedient sich die Stadt je nach kommunikativer Fragestellung und Kommunikationsziel einer breiten Palette von Tätigkeiten, wie zum Beispiel:

- Konzeption und Umsetzung von Drucksachen (Informations-Flyer, Programme, Plakate), Publikationen (Broschüren, Berichte, Informationen für Mitarbeitende, Abstimmungszeitungen), audiovisuellen Medien (Film, DVD u.a.), elektronischen Newslettern, Informationsanlässen und Informationsveranstaltungen, Festanlässen, Werkführungen, Sponsoring-Aktivitäten, Informations-, Präventions- und Sensibilisierungskampagnen und Marketingmassnahmen,
- Pflege, Aktualisierung und Erneuerung des Internet- und des Intranetauftritts,
- Redaktion von Texten aller Art und Korrekturlesen von Texten Dritter,
- Informationsaufbereitung für Präsentationen und Vorträge Dritter,
- Aufbereitung von Bildmaterial,
- Medienarbeit einschliesslich Auskunfterteilung und -vermittlung an lokale Medienschaffende sowie an Medienschaffende aus der übrigen Schweiz und aus dem Ausland, Recherche und Informationsaufbereitung, Organisation von Medienkonferenzen, Verfassen von Medienmitteilungen und Medienauswertung,
- Beantwortung von Anfragen der Anspruchsgruppen sowie
- die kommunikative Begleitung, Unterstützung und Beratung von Projekten der Departemente und Dienstabteilungen.

Organisatorisch sind die Kommunikationsstellen innerhalb der Verwaltung so angesiedelt, wie im Leitbild für die Kommunikation der Stadt Zürich (StRB Nr. 85/2008) beschrieben: Dem

Stadtschreiber unterstellt, berät die Informationsbeauftragte des Stadtrates den Stadtrat bei der kommunikativen Umsetzung seiner Entscheide. Die Informationsbeauftragte des Stadtrates leitet auch die zentralen Mediendienste, die bei der Stadtkanzlei angesiedelt sind. In den neun Departementen sind die Kommunikationsleitenden Teil der Departementssekretariate und betreuen und koordinieren die Kommunikation der einzelnen Departemente. Die Dienstabteilungen verfügen je nach kommunikativer Herausforderung über eigene Kommunikationsstellen. Für die gesamte Stadtverwaltung zusammengestellt, ergibt sich die folgende Liste der Kommunikationsstellen, ihrer Herausforderungen, ihrer Stellenwerte und ihrer Aufgaben:

Allgemeine Verwaltung

Die von der Informationsbeauftragten des Stadtrates geleitete Kommunikationsabteilung der Stadtkanzlei beinhaltet die Mediendienste und die Internetdienste. Die Mitarbeitenden koordinieren die Öffentlichkeitsarbeit des Stadtrates und der Departemente. Sie leiten die departementsübergeordnete Kommunikation und sind zentrale Anlaufstelle für interne und externe Anfragen (zu den weiteren Aufgaben vgl. Seite 8 und 9).

Dep	DA	Stellen	Aufgaben
AV	SKZ	4,9	Bevölkerungskommunikation, Politische Kommunikation, Dienstleistungskommunikation, Interne Kommunikation, Kommunikations-Koordination

Präsidialdepartement (PRD)

Das Präsidialdepartement steht aufgrund seiner präsidialen Tätigkeitsfelder im Fokus der Medien und der Öffentlichkeit. Die Stadtpräsidentin wird als erste Repräsentantin der Stadt mit einer Vielzahl von städtischen Themen identifiziert, die städtische Politik personifiziert sich für breite Teile der Öffentlichkeit am Stadtpräsidium. Die Dienstabteilungen des Präsidialdepartements sind in sehr unterschiedlichen Bereichen tätig. Dies erfordert eine Kommunikation zu einem äusserst breiten Themenspektrum. Dienstabteilungen und Fachstellen ohne eigene Kommunikationsstelle werden bei Bedarf vom Stab Stadtpräsidentin kommunikativ unterstützt.

Dep	DA	Stellen	Aufgaben
PRD	Stab StP	1,5	Bevölkerungskommunikation, Politische Kommunikation, Interne Kommunikation, Kommunikations-Koordination
PRD	Museum Rietberg	0,8	Dienstleistungskommunikation

Finanzdepartement (FD)

Budget und Rechnung, die städtischen Wohn- und Gewerbeobjekte und das städtische Land sind Themen, die Öffentlichkeit und Politik breit interessieren. Das Finanzdepartement umfasst zwei Querschnitt-Dienstabteilungen, die breit nach innen zu informieren haben: Organisation und Informatik Zürich (OIZ) und Human Resources Management (HRZ). Insbesondere HRZ muss Informationen zum Lohnsystem, zum Personalrecht oder zu Bildungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten für die gut 25 000 städtischen Mitarbeitenden aufbereiten. Sehr stark im öffentlichen Interesse liegen die Tätigkeiten der Liegenschaftenverwaltung: Die städtischen Wohnsiedlungen und Einzelliegenschaften (Bau, Sanierung, Vermietung), die Vermietung von Gewerberäumen oder von Restaurants sowie die Landgeschäfte (Baurechte, Kauf, Verkauf) interessieren breit.

Dep	DA	Stellen	Aufgaben
FD	Departements-sekretariat	0,2	Bevölkerungskommunikation, Politische Kommunikation, Kommunikations-Koordination
FD	OIZ	1,55	Bevölkerungskommunikation, Dienstleistungskommunikation, Interne Kommunikation
FD	Liegenschaften-verwaltung	0,7	Bevölkerungskommunikation, Dienstleistungskommunikation
FD	HRZ	1,7	Dienstleistungskommunikation, Interne Kommunikation

Polizeidepartement (PD)

Das Polizeidepartement ist massgeblich für die Sicherheit in Zürich zuständig, was zu einem hohen Interesse der Medien und der Öffentlichkeit führt. Schutz und Rettung (SRZ) ist bei Grossereignissen am/mit dem Flughafen Zürich in die Krisenformation und -kommunikation des Flughafens eingebunden. Die Stadtpolizei als Inhaberin des staatlichen Gewaltmonopols wird genau und kritisch beobachtet. Die Dienstabteilung Verkehr ist zuständig für das in der Öffentlichkeit oft emotional diskutierte Thema Verkehrsmanagement und mitverantwortlich für die Verkehrssicherheit in Zürich. Stadtpolizei und SRZ sind rund um die Uhr im Einsatz. Es ist deshalb zwingend, auch für die Kommunikation ein 24-Stunden-Pikett zu gewährleisten. Das Stadtrichteramt wird bei Bedarf vom Stab PV kommunikativ unterstützt.

Dep	DA	Stellen	Aufgaben
PD	Stab PV	0,9	Bevölkerungskommunikation, Politische Kommunikation, Interne Kommunikation, Kommunikations-Koordination
PD	Stapo	5,8	Bevölkerungskommunikation, Dienstleistungskommunikation, Interne Kommunikation, Kommunikations-Koordination
PD	SRZ	3,3	Bevölkerungskommunikation, Dienstleistungskommunikation, Kooperationen, Interne Kommunikation
PD	DAV	1	Bevölkerungskommunikation, Dienstleistungskommunikation, Kooperationen, Interne Kommunikation

Gesundheits- und Umweltdepartement

Das Gesundheits- und Umweltdepartement stellt mit seinen rund 7000 Mitarbeitenden in etwa einen Viertel der städtischen Mitarbeitenden. Die 7 Dienstabteilungen und die Beratungsstelle sind in den Bereichen Alter, Umwelt und Gesundheit mit den unterschiedlichsten Anspruchsgruppen und Fragestellungen konfrontiert. 4 der 7 Dienstabteilungen sind Grossbetriebe mit knapp 1000 bis 2000 Mitarbeitenden (Stadtspitäler, Pflegezentren, Altersheime). Hier stellen sich spezielle Anforderungen im Bereich Marketing

(Spitäler) und interne Kommunikation. Der Stadtärztliche Dienst, die Städtischen Gesundheitsdienste und die Beratungsstelle Wohnen im Alter verfügen über keine Kommunikationsverantwortlichen. Diese Kommunikationsbedürfnisse werden bei Bedarf durch das Departementssekretariat zentral abgedeckt.

Dep	DA	Stellen	Aufgaben
GUD	Departementssekretariat	1,8	Bevölkerungskommunikation, Politische Kommunikation, Dienstleistungskommunikation, Interne Kommunikation, Kooperationen, Kommunikations-Koordination
GUD	Stadtspital Waid	1,5	Bevölkerungskommunikation, Dienstleistungskommunikation, Kooperationen, Interne Kommunikation
GUD	Stadtspital Triemli	1,9	Bevölkerungskommunikation, Dienstleistungskommunikation, Kooperationen, Interne Kommunikation
GUD	Pflegezentren	0,6	Bevölkerungskommunikation, Dienstleistungskommunikation, Interne Kommunikation
GUD	Umwelt- und Gesundheitsschutz (UGZ)	2,7	Bevölkerungskommunikation, Politische Kommunikation, Dienstleistungskommunikation, Kooperationen, Interne Kommunikation, Kommunikations-Koordination
GUD	Altersheime	0,3	Bevölkerungskommunikation, Dienstleistungskommunikation, Interne Kommunikation

Tiefbau- und Entsorgungsdepartement (TED)

Die Dienstabteilungen des TED arbeiten im öffentlichen Raum, die Menschen begegnen den Dienstleistungen auf Schritt und Tritt. Es geht um den Alltag aller. Stadtbewohnende und Gäste interessieren sich daher stark für die politische und operative Tätigkeit des TED. Dabei ist der Themenfächer breit: von den Stadtfüchsen über die Kehrichtverwertung bis zur Parkplatzverordnung. Der Informationsbedarf ist entsprechend hoch. Die Kommunikation für Geomatik + Vermessung wird bei Bedarf durch das Departementssekretariat sichergestellt.

Dep	DA	Stellen	Aufgaben
TED	DS	1,6	Bevölkerungskommunikation, Politische Kommunikation, Interne Kommunikation, Kommunikations-Koordination
TED	ERZ Entsorgung + Recycling	3	Bevölkerungskommunikation, Dienstleistungskommunikation, Kooperationen, Interne Kommunikation

	Zürich		
TED	Grün Stadt Zürich	2,8	Bevölkerungskommunikation, Dienstleistungskommunikation, Kooperationen, Interne Kommunikation
TED	Tiefbauamt	4,1	Bevölkerungskommunikation, Dienstleistungskommunikation, Interne Kommunikation

Hochbaudepartement (HBD)

Planen, bewilligen, bauen und bewirtschaften. Das Hochbaudepartement deckt das ganze Spektrum der räumlichen und baulichen Stadtentwicklung ab. Die Arbeit des Hochbaudepartements tangiert die Bevölkerung in den Quartieren ganz direkt. Sie will nicht nur informiert werden, sondern mitreden. Die Stadt Zürich wächst und damit das Arbeitsvolumen des HBD: Mehr Planungen, mehr Bewilligungen, mehr öffentliche Bauten wie Spitäler, Altersheime, Schulen oder Sportanlagen und einhergehend ein wachsender Anspruch der verschiedensten Bevölkerungsgruppierungen über diese Entwicklung auf dem Laufenden gehalten zu werden.

Dep	DA	Stellen	Aufgaben
HBD	DS	3,4	Bevölkerungskommunikation, Politische Kommunikation, Dienstleistungskommunikation, Interne Kommunikation, Kommunikations-Koordination
HBD	IMMO	1,25	Bevölkerungskommunikation, Dienstleistungskommunikation, Interne Kommunikation
HBD	AHB	0,9	Bevölkerungskommunikation, Interne Kommunikation
HBD	AfS	1,8	Bevölkerungskommunikation, Dienstleistungskommunikation, Interne Kommunikation
HBD	AfB	0,1	Bevölkerungskommunikation, Dienstleistungskommunikation, Interne Kommunikation

Departement der Industriellen Betriebe

Der Schwerpunkt der Kommunikation im DIB liegt beim Angebot und den Dienstleistungen von VBZ, ewz und Wasserversorgung. Das ewz muss sich als Stromlieferant bei den grossen Kundinnen und Kunden im Markt behaupten und diese sowie die Haushalte für den Bezug von Ökostromprodukten und ein 2000-Watt-konformes Verhalten gewinnen. Auch in den Bereichen Netzdienstleistungen, Energiedienstleistungen und Telekom ist das ewz dem Wettbewerb ausgesetzt. Bei den VBZ reichen die Inhalte von der Werbung für den öffentlichen Verkehr über Neubauprojekte, Baustellen, Fahrgastinformation, Extrafahrten bis zur Verkehrsmittelwerbung. Bei der Wasserversorgung häufen sich im Zeitalter von Klimawandel und Umweltkatastrophen besorgte Anfragen über die Sicherheit der Versorgung und die Qualität des Trinkwassers. Dadurch ist die Wasserversorgung gefordert, die nötige Aufklärungsarbeit zu leisten.

Dep	DA	Stellen	Aufgaben
DIB	DS	1,5	Politische Kommunikation, Bevölkerungskommunikation, Kommunikations-Koordination

DIB	ewz	11	Politische Kommunikation, Bevölkerungskommunikation, Dienstleistungskommunikation, Kooperationen, Interne Kommunikation
DIB	VBZ	6,1	Politische Kommunikation, Bevölkerungskommunikation, Dienstleistungskommunikation, Kooperationen, Interne Kommunikation
DIB	Wasser-versorgung	2	Bevölkerungskommunikation, Dienstleistungskommunikation, Interne Kommunikation

Schul- und Sportdepartement

Das Schul- und Sportdepartement steht im Zusammenhang mit seinen Aufgaben in den Bereichen Schule, Sport und Gesundheit stark im Fokus der Öffentlichkeit. Sie befasst sich intensiv mit bildungspolitischen Themen. Entsprechend hoch ist der Informationsbedarf insbesondere auch gegenüber den Eltern. Daneben erbringen die übrigen Dienstabteilungen des SSD verschiedenste Dienstleistungen (Sport, Gesundheit, Suchtprävention, Erwachsenenbildung, Gewaltprävention usw.) zugunsten der Stadtzürcher Bevölkerung, die einen hohen Kommunikationsbedarf auslösen.

Dep	**DA**	**Stellen**	**Aufgaben**
SSD	DS	1,9	Bevölkerungskommunikation, Politische Kommunikation, Kooperationen, Interne Kommunikation, Kommunikations-Koordination
SSD	Fachschule Viventa	1	Dienstleistungskommunikation, Kooperationen, Interne Kommunikation
SSD	Schulgesundheitsdienste Suchtpräventionsstelle	0,4	Dienstleistungskommunikation, Kooperationen, Interne Kommunikation
SSD	Schulamt	1,3	Bevölkerungskommunikation, Politische Kommunikation, Dienstleistungskommunikation, Interne Kommunikation
SSD	Schulgesundheitsdienste	1	Bevölkerungskommunikation, Dienstleistungskommunikation, Kooperationen, Interne Kommunikation
SSD	Sportamt (SPA)	1,6	Bevölkerungskommunikation, Dienstleistungskommunikation, Kooperationen, Interne Kommunikation
SSD	Jugendmusikschule (JSZ)	0,6	Bevölkerungskommunikation, Dienstleistungskommunikation, Kooperationen, Interne Kommunikation

Sozialdepartement

Sozialpolitik ist ein politisch umstrittenes Themenfeld, das die Parteien auf allen föderalistischen Ebenen bewirtschaften. Dabei steht das Leistungsspektrum des grössten kommunalen «Sozialamtes» der Schweiz immer wieder im Fokus des öffentlichen Interesses. Der politische Kommunikationsbedarf und der Betreuungsbedarf der Medienschaffenden bezüglich Hintergrundinformationen sind entsprechend gross. Auf der operativen Ebene stehen die Tätigkeiten, die sich an die Bevölkerung generell richten (Soziokultur, Kinderbetreuung, Laufbahnberatung, SIP usw.), im Schaufenster. Auf der anderen Seite lösen Vorhaben wie z. B. die Einrichtung eines begleiteten Wohnens in einer Nachbarschaft häufig Ängste und Befürchtungen aus, die hohe Anforderungen an einen konstruktiven Dialog mit der Bevölkerung stellen. Nicht zuletzt verlangen die Auszahlungen der kommunalen Sozialleistungen an private Haushalte eine hohe Transparenz auf allen Ebenen (Politik, Öffentlichkeit, Klientinnen und Klienten). Dienstabteilungen ohne eigene Kommunikationsstelle werden bei Bedarf von der Zentralen Verwaltung unterstützt.

Dep	DA	Stellen	Aufgaben
SD	ZV	2	Politische Kommunikation, Kommunikations-Koordination, Bevölkerungskommunikation, Interne Kommunikation
SD	SEB	1,2	Dienstleistungskommunikation, Interne Kommunikation, Bevölkerungskommunikation
SD	SOD	2,95	Dienstleistungskommunikation, Interne Kommunikation, Bevölkerungskommunikation

Somit umfasst die städtische Kommunikation per Ende 2010 zusammen 84,65 Stellenwerte. Davon entfallen 19,1 Stellenwerte auf die städtischen Unternehmen (ewz, VBZ, Wasserversorgung). Neben den zehn Kommunikationsstellen in den Departementssekretariaten und der Stadtkanzlei verfügen 30 städtische Dienstabteilungen über eigene Kommunikationsstellen. Verglichen mit der letzten Erhebung der Kommunikationsstellen für das Jahr 2007, als die städtische Kommunikation 80,15 Stellenprozente umfasste, ergibt sich so ein Zuwachs über drei Jahre von 4,5 Stellenwerten.

Synergien und Effizienzverbesserungen

Die im Postulat geforderte Nutzung von Synergien und die stetige Effizienzverbesserung ist ein Grundanliegen der städtischen Kommunikation. Angesichts des breiten Tätigkeitsfeldes der Stadtverwaltung ist das Potenzial der Synergien jedoch realistisch einzuschätzen. Dazu ein Beispiel: Zwischen der Dienstleistungskommunikation des Museums Rietberg zur Ausstellung der grossen Künstler Indiens zwischen 1100 und 1900 und der Bevölkerungskommunikation von ERZ Entsorgung + Recycling Zürich mit über 23 000 Liegenschaften-besitzenden zum Container-Projekt ergibt sich inhaltlich und organisatorisch kaum Synergiepotenzial.

Um diejenigen Synergien zu nutzen, die vorhanden sind, und die Effizienz der städtischen Kommunikation laufend zu verbessern, messen die Leitlinien für die Kommunikation der Stadt Zürich (StRB Nr. 85/2008) dem Thema Kommunikations-Koordination entsprechend grosse Bedeutung bei:

– Die Informationsbeauftragte des Stadtrates ist explizit mit der Koordination der departementsübergreifenden internen und externen Kommunikation betraut. Die ihr unterstellten Mediendienste übernehmen eine Vielzahl von Koordinationsaufgaben, um die Kommunikation der Departemente und Dienstabteilungen zu entlasten und Synergien zu nutzen. Neben der Terminkoordination der städtischen Medienkonferenzen ist insbesondere die Qualitätsprüfung und der zentrale Versand aller städtischen

Medienmitteilungen einschliesslich Verwaltung der internen und externen Adressdatenbanken zu nennen.

- Die Informationsbeauftragte des Stadtrates betreut auch die Standards und Richtlinien, die für alle Kommunikationsabteilungen der Stadt gelten und sicherstellen, dass die Departemente und Dienstabteilungen mit den zentral entwickelten Instrumenten arbeiten. So regeln die Gestaltungsrichtlinien zum Erscheinungsbild der Stadt Zürich für alle städtischen Einheiten die Gestaltungsparameter, die Logo-Verwendung, die Absenderangaben, die Verwendung von Schriften, Farben, Bildern, Grafiken und Tabellen, die Rasterelemente für Briefschaften, Formulare, elektronische Dokumente und Print-Produkte sowie die Bekleidungs-, Gebäude- und Fahrzeugbeschriftung. Auch das Content Management System CMS des städtischen Internetauftritts wird zentral betreut und weiterentwickelt. Die Koordination des Webauftritts obliegt den Internetdiensten, die ebenfalls der Informationsbeauftragten des Stadtrates unterstehen und zentral bei der Stadtkanzlei angesiedelt sind.
- Auf Stufe der Departemente schreiben die Kommunikationsleitlinien den Kommunikationsleitenden die Verantwortung für die effiziente Koordination der Informationsabläufe innerhalb der Departemente zu. Neben der innerdepartementalen Sicherstellung der Nutzung von Synergien treffen sich die Kommunikationsleitenden aller Departemente einmal monatlich in der Konferenz der Kommunikationsleitenden KLK. Als Koordinations-Gremium kümmert sich die KLK explizit darum, Parallelitäten in der städtischen Kommunikation zu vermeiden. Sie wirkt koordinierend darauf hin, die Effizienz und die Qualität in der Kommunikation laufend zu erhöhen.
- Zum Austausch von Erfahrungen und von Wissen unter allen Kommunikationsfachpersonen in der Stadtverwaltung organisieren die Mediendienste Treffen. Die Informationsveranstaltungen stehen jeweils unter einem Thema und dienen der Etablierung eines gemeinsamen Kommunikationsverständnisses unter den Kommunikationsfachpersonen sowie dem Wissensmanagement und dem Know-how-Transfer. Mitarbeitende aus den verschiedenen Kommunikationsabteilungen knüpfen an den Veranstaltungen Kontakte zu Kolleginnen und Kollegen, die in anderen Themenfeldern mit vergleichbaren oder gleichen kommunikativen Herausforderungen konfrontiert sind.

Im Überblick betrachtet, verfügt die städtische Kommunikation bereits über etablierte Stellen, Abläufe und Instrumente, um in einem äusserst heterogenen und breiten kommunikativen Tätigkeitsfeld Synergien zu nutzen, organisatorische Prozesse effizient zu gestalten und die Effizienz der städtischen Kommunikation kontinuierlich zu optimieren.

Mit der Organisation der Kommunikation in einem departementalen Modell mit zentraler Stelle für Koordinations- und Querschnittsaufgaben unterhält die Stadt Zürich eine Struktur, wie sie auch in den meisten Schweizer Kantonen zur Anwendung kommt. 17 von 26 Kantonen sind vergleichbar organisiert. Auch die Koordination zwischen der zentralen Stelle und den Departementen verläuft in den Kantonen gleich wie in der Stadt Zürich. Neben dem selbstverständlichen bilateralen Kontakt zwischen den Kommunikationsleitenden per Telefon, Mail oder im direkten Gespräch kennen acht Kantone ebenfalls eine Konferenz der Kommunikationsleitenden, wie es sie in der Stadt Zürich gibt. Auch der Vergleich mit anderen Städten wie Basel, Bern oder München zeigt, dass die Kommunikation dieser Organisationen ebenfalls auf einem departementalen Modell mit zentraler Koordinationsstelle beruht.

Grundsätzlich versteht der Stadtrat die Nutzung von Synergien und die laufende Verbesserung der Effizienz in der Kommunikation im Sinne des Gesetzes über die Information und den Datenschutz IDG als Prozess, den er auch in Zukunft als Grundaufgabe versteht und kontinuierlich steuern und vorantreiben will.

Dem Gemeinderat wird beantragt:

1. **Vom Bericht betreffend Effizienzverbesserung zwischen den Kommunikationsverantwortlichen in den Departementen wird Kenntnis genommen.**
2. **Das Postulat, GR Nr. 2009/157, der FDP-Fraktion vom 6. Mai 2009 betreffend Effizienzverbesserung zwischen den Kommunikationsverantwortlichen in den Departementen wird als erledigt abgeschrieben.**

Die Berichterstattung im Gemeinderat ist der Stadtpräsidentin übertragen.

Im Namen des Stadtrates

die Stadtpräsidentin

Corine Mauch

der Stadtschreiber

Dr. André Kuy