



Protokollauszug
21. Sitzung vom 24. November 2021

227/2021 0.10.3.2 Kommunikation, Behörden, Ausrichtung ab 2022
Neuausrichtung

1. Ausgangslage

Umfassendes Verbesserungspotenzial bewog den Stadtrat zu einer externen Überprüfung der Behördenkommunikation durch die ZHAW. Während mehreren Monaten wurden diverse Workshops mit Beteiligten aus Politik und Verwaltung durchgeführt. Gestützt auf die Resultate der Workshops und Analysen der ZHAW formulierte die ZHAW 21 Massnahmen, die sie dem Stadtrat zur Umsetzung empfiehlt. Der Stadtrat unterzog die 21 Massnahmen einer Prüfung in Bezug auf Ressourcen, geeignete Reihenfolge und unter Abwägung von Aufwand und Nutzen.

2. Handlungsbedarf

Die ZHAW gliedert ihre Massnahmen in vier Entwicklungsvektoren (EV). Es macht Sinn, entweder alle Massnahmen zu einem EV umzusetzen oder keine. Obwohl die ZHAW auftragsgemäss zurückhaltend war mit vorgeschlagenen Massnahmen, gelangt der Stadtrat unter Abwägung von Kosten und Nutzen zum Schluss, nicht alle EV zum jetzigen Zeitpunkt weiterzuverfolgen. Folgende Themen werden als erstes aufgegriffen und sind im Budget 2022 entsprechend berücksichtigt:

2.1. Webseite sowie assoziierte digitale Tools

Hauptproblem ist der für User nicht nachvollziehbare Wechsel zwischen dem Angebot der i-web und jenem der Anthrazit. Das liesse sich nur mit einem kompletten Neuaufbau der Webseite vollständig beheben. Unmittelbar bestehen keine Ressourcen für ein Grossprojekt dieser Art. Mit einem Redesign 2022 könnte die Situation verbessert werden. Für das Projekt fallen externe Kosten in Höhe von rund Fr. 14'000.00 sowie ca. ein 25 %-Pensum während sechs Monaten an Stunden innerhalb der Verwaltung an. Dieser Betrag beinhaltet alle Massnahmen dieses EV, nicht nur das Redesign. Aktuell führt die Stadt im 5-Jahres-Rhythmus ein Redesign durch, was nicht mehr zeitgemäss und technisch auch nicht empfehlenswert ist. Der Turnus ist auf einen 3-Jahres-Rhythmus zu erhöhen. Damit werden die einzelnen Projekte etwas weniger ressourcenintensiv und lassen sich besser intern bewältigen.

2.2. Risikoanalyse und Qualitätssicherung

Ein klares Defizit besteht bei der Qualitätssicherung im Online-Auftritt (Begleitung, Kontrolle, Content-Management) aufgrund mangelnder Ressourcen. Überdies stehen nicht ausreichend Ressourcen zur Verfügung, um ein aktives Management der Themen zu betreiben. Es sind die entsprechenden Ressourcen zur Verfügung zu stellen und auch Unvorhergesehenes ist einzuplanen. Mit den lediglich 50 Stellenprozenten bedarf es nur einem ungeplanten Ereignis, um das gesamte Gefüge ins Wanken zu bringen. Dieser Umstand und die Tatsache, dass die gesamten Kompetenzen und Ressourcen durch nur eine Person wahrgenommen werden, sind ein grosses Risiko für die Stadt, dem nun mit einer signifikanten Ressourcenerhöhung unter gleichzeitiger Anstellung einer zweiten Person begegnet werden kann. Hier stellt sich nicht die Frage, ob der Stadtrat handeln soll, sondern wie viele Stellenprozent für diese unabdinglichen Aufgaben bereitzustellen sind.

2.3. Instrumente und Plattformen

Die Formulierungen in Stadtratsbeschlüssen sind so gewählt, dass sie einem juristischen Verfahren standhalten können. Sie eignen sich nicht immer, um komplexe Sachverhalte attraktiv und leicht verständlich zu erklären. Hierzu sind zusätzliche Ressourcen bereitzustellen. Die Veröffentlichung der Beschlüsse soll beibehalten werden. Dieser Vorgang ist jedoch nicht mehr gleichzusetzen mit der Behördenkommunikation. Ton und Länge der Informationen sollen sich an der Bevölkerung und nicht an rechtlichen Abläufen orientieren. Der Stadtrat will mit attraktiver Sprache kommunizieren und Bilder zur Verdeutlichung nutzen. So kann ein möglichst grosser Personenkreis über die derzeit schon etablierten Kanäle erreicht werden.

Jede Altersgruppe hat ihre eigenen bevorzugten Plattformen, um sich Informationen zu beschaffen. Ein breites Spektrum von gedruckten Zeitungen bis zu Videos auf Social Media-Plattformen müsste angeboten werden, um alle Altersgruppen gleichermaßen ansprechen zu können. Die Bevölkerung der Stadt entspricht sowohl in Bezug auf Altersstrukturen als auch Sprachenvielfalt nicht dem Schweizer Durchschnitt. So läge es auf der Hand, auf vielen Plattformen präsent zu sein und in mehreren Sprachen zu kommunizieren. Kanton und Stadt Zürich bieten beispielsweise zahlreiche Informationen in diversen Sprachen an. Mit der Stadt Schlieren sind diese Strukturen aber nicht vergleichbar. Der zu betreibende Aufwand stünde in keinem Verhältnis zur Anzahl an Personen, die der Stadtrat damit erreichen könnte. Das Angebot beschränkt sich daher weiterhin auf die Sprache Deutsch. Social Media Kanäle sind fester Alltags-Bestandteil eines wesentlichen Teils der Bevölkerung. Viele beschaffen sich darüber auch Informationen, teilweise gar ausschliesslich darüber. Um diese Personen erreichen zu können, ist die Nutzung von Social Media Kanälen notwendig. Unter Abwägung der bestehenden und benötigten Ressourcen stuft der Stadtrat diese Instrumente derzeit noch als wünschbar und nicht notwendig ein. Ressourcen für Wünschbares bestehen derzeit keine. Der Kreis an Social Media Nutzenden wird steigen. Schon in wenigen Jahren könnten Social Media Kanäle zum Notwendigen gehören. Die Situation ist daher regelmässig zu überprüfen, damit die Einführung der Nutzung von Social Media Kanälen rechtzeitig geplant werden kann.

3. Erwägungen

Das Modell der reaktiven Behördenkommunikation ist überholt. Das frühere Verständnis einer Hol-Schuld hat sich zu einer Bring-Schuld gewandelt. Will der Stadtrat die gesamte Bevölkerung erreichen, muss er verschiedene Instrumente, Plattformen und Sprachen nutzen. Mit für die Stadt verkraftbaren Massnahmen soll eine Neuausrichtung erfolgen, die ermöglicht, einen wesentlich grösseren Teil an Menschen zu erreichen und bei den bestehenden Nutzenden eine grössere Zufriedenheit zu erzielen. Mit einer Erhöhung der Kommunikationsressourcen um 60 Stellenprozente können die heute schon bestehenden Aufgaben bewältigt werden. Darüber hinaus kann eine kompetente Stellvertretung gewährleistet werden. Ausserdem können mit diesen Stellenprozenten die aktive Behördenkommunikation, konstante Unterstützung der Abteilungen, Qualitätssteigerung und die Bereitstellung eines Grundangebots während ausserordentlichen Ereignissen erreicht werden.

Der Stadtrat beschliesst:

1. Die Neuausrichtung der Behördenkommunikation erfolgt per 1. Januar 2022.
2. Die Stadtschreiberin und der Geschäftsleiter werden beauftragt, dem Stadtrat eine Anpassung des Stellenplans zur Beschlussfassung zu unterbreiten.

3. Mitteilung an
- Stadtschreiberin
 - Geschäftsleiter
 - Fachstelle Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit
 - Archiv

Status: öffentlich

Stadtrat Schlieren

Markus Bärtschiger
Stadtpräsident

Janine Bron
Stadtschreiberin