

## Auszug aus dem Protokoll des Stadtrates von Zürich

24.03.2004

### **523. Interpellation von Cornelia Schaub und Dr. Bernhard im Oberdorf betreffend Informationsbeauftragte, Anzahl und Koordination in der Stadtverwaltung**

Am 24. September 2003 reichten Gemeinderätin Cornelia Schaub und Gemeinderat Dr. Bernhard im Oberdorf (beide SVP) folgende Interpellation (GR Nr. 2003/349) ein:

Die Zahl der Informationsbeauftragten in der Zürcher Stadtverwaltung, denen in erster Linie die Pflege des Kontakts zu den Medien obliegt, hat in den vergangenen Jahren bekanntlich stark zugenommen. Verschiedene Departemente leisten sich den Luxus, nicht nur im Departementsstab, sondern auch in einzelnen Ämtern bzw. Dienstabteilungen Informationsbeauftragte bzw. Verantwortliche für Kommunikation zu beschäftigen. So gibt es zum Beispiel im Tiefbau- und Entsorgungsdepartement u.a. die „Kommunikationsstelle des Tiefbau- und Entsorgungsdepartements“, einen „Fachbereich Kommunikation“ im Tiefbauamt, den „Fachbereich Marketing und PR“ bei Grün Stadt Zürich, sowie den Dienstleistungsbereich „Kommunikation“ von Entsorgung und Recycling Zürich.

Im Zusammenhang mit der Zunahme der Zahl der Informationsbeauftragten sprach eine Zürcher Tageszeitung in einem Artikel vom 10. September 2003 von „kommunikativen Auswüchsen in der Stadtverwaltung“ und erwähnte die Zahl von „rund 45 Informationsbeauftragten“.

Die Interpellanten gelangen nach dem Gesagten mit den folgenden Fragen an den Stadtrat:

1. Wie viele Informationsbeauftragte (Verantwortliche für Kommunikation, Zuständige für Marketing und PR, Informationsverantwortliche, Beauftragte für Öffentlichkeitsarbeit u. dgl.) und ihnen zugeteilte Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sind in welchen Departementen, Ämtern, Dienstabteilungen, Betrieben und Geschäftsbereichen der Zürcher Stadtverwaltung beschäftigt (Es wird um eine vollständige Auflistung aller entsprechenden Stellen, einschliesslich Teilzeitstellen, und deren jeweiliger Eingliederung in die Verwaltung gebeten.)?
2. Mit welchen Massnahmen, Richtlinien usw. wird die Koordination der Tätigkeit der verschiedenen Informationsbeauftragten innerhalb der einzelnen Departemente, sowie zwischen den Departementen sicher gestellt?

Auf den Antrag des Stadtpräsidenten beantwortet der Stadtrat die Anfrage wie folgt:

**Zur Frage 1:** Mitarbeitende, Medien, Politik und Öffentlichkeit erwarten heute eine professionelle Kommunikation über die vielseitigen Aktivitäten der Stadt. Die Ansprüche an die Kommunikation hinsichtlich Inhalt und Form, Transparenz und Verständlichkeit sind dabei in der letzten Zeit enorm gewachsen. Wurden früher Beschlüsse und Erlasse von Amtsstellen stillschweigend akzeptiert, so wird heute die Verwaltungsarbeit von Öffentlichkeit, Medien und Politik kritischer hinterfragt. Diese Entwicklung ist durchaus zu begrüssen, doch ist dieses grössere Informationsbedürfnis nur mit einem entsprechenden Personalaufwand und qualifizierten Fachleuten sowie dem Einsatz von neuen Medien (Internet, SMS) zu befriedigen.

Die Information und der Austausch mit den Medien ist ein Mittel der Bevölkerungsinformation. Dabei werden Informationen der Stadtverwaltung nicht ungefiltert weitergegeben, sondern von der Öffentlichkeit analysiert, konkretisiert und manchmal auch kritisiert. Die Aufgaben liegen jedoch nur zu einem geringen Teil in der Pflege der Medienkontakte, wie dies von den Interpellanten vermutet wird. So sind zum Beispiel Orientierungen vor Ort, die Beantwortung von Bevölkerungsanliegen, Quartierveranstaltungen oder runde Tische bewährte Instrumente der Informationsvermittlung und Meinungsbildung für tragfähige Lösungen in der Stadt und in den Quartieren; sie sind aber auch zeit- und personalintensiv.

### **Inhaltliche Zuteilung der Kommunikationsstellen**

Die Stadtverwaltung Zürich bewältigt mit ihren rund 24 000 Angestellten in 65 Dienstabteilungen und Fachstellen eine enorme Fülle von öffentlichen Aufgaben,

angefangen bei der Abfallentsorgung bis zum Zivilstandsamt. Entsprechend vielfältig präsentieren sich die Kommunikationsaufgaben.

Insgesamt sind 44 Mitarbeitende zuständig für Kommunikation, Öffentlichkeitsarbeit und Informationsvermittlung (rund 28 Vollzeitstellen). Pro Departement ist eine **Informationsbeauftragte bzw. ein Informationsbeauftragter** sowie zusätzlich im Präsidialdepartement ein städtischer Informationskoordinator bestimmt (total 7,2 Vollzeitstellen). Ihnen obliegt in erster Linie die Koordination der Kommunikationstätigkeiten auf Stufe Stadt und Departemente. Sie sind Ansprechperson für die Medien und stellen die empfangergerechte Information über Geschäfte des Stadtrates bzw. der Departemente sicher. Dazu kommen weitere Aufgaben wie Erarbeiten von Konzepten, Mitarbeit bei Publikationen, Reden und Vorträgen oder Spezialaufgaben im Auftrag der Departementsvorstehenden.

Die **Informationsvermittlung über die städtischen Dienstleistungen und Aufgaben** wird primär in den Dienstabteilungen und Fachstellen der Stadtverwaltung mit 34 Mitarbeitenden und total 21 Vollzeitstellen wahrgenommen. Der Kommunikationsbedarf der einzelnen Verwaltungseinheiten ist sehr unterschiedlich. So haben exponierte Verwaltungsbereiche wie die Stadtpolizei oder das Tiefbau- und Entsorgungsdepartement, deren Leistungen tagtäglich von allen Einwohnerinnen und Einwohnern sowie Besucherinnen und Besuchern wahrgenommen und hinterfragt werden, einen besonders hohen Kommunikationsbedarf. Beim Tiefbauamt sei als Beispiel die Grossbaustelle „Umbau Schaffhauser Platz“ erwähnt. Nicht zuletzt dank begleitenden Kommunikationsmassnahmen wie Broschüren, Anwohnerinformationen, Orientierung im Internet, Feedbackmöglichkeit für Anwohnende oder Unterstützung am Schaffhauser Platz-Fest war das ganze Projekt ein so grosser Erfolg. Die Bevölkerung lobte ausdrücklich, sie habe sich jederzeit gut informiert gefühlt.

Mit dem Einsatz von neuen Medien (Internet, SMS) können die gesteigerten Ansprüche an Geschwindigkeit und Verfügbarkeit von Informationen abgedeckt werden. Die Informationen im Internet tragen zudem zur Reduktion von zeitintensiven persönlichen Anfragenbeantwortungen bei.

Für **Marketingaktivitäten** werden über die gesamte Stadtverwaltung zusätzlich 20 Personen mit 17 Vollzeitstellen eingesetzt. Marketing wird in erster Linie von Betrieben und Organisationseinheiten eingesetzt, welche in einem gewissen Konkurrenzverhältnis zum privaten Markt operieren wie z.B. ewz oder Entsorgung + Recycling Zürich. Die Grenze zwischen reiner Informationsvermittlung und Marketingaktivität ist oft fließend. So dienen z.B. Orientierungen von VBZ und Sportamt einerseits der allgemeinen Information der Bevölkerung, andererseits auch der besseren Auslastung von Tram oder Sportanlagen, was mit ihrem Auftrag ja verbunden ist (in diesem Fall: Förderung des öffentlichen Verkehrs bzw. des Breitensports), und steigern damit auch die Einnahmen.

Dass Information und Marketing nicht einfach gleichgesetzt werden dürfen, zeigt das Beispiel Sportamt besonders deutlich. Die Abteilung Marketing des Sportamtes (3 Stellen) erfüllt in erster Linie den vom Gemeinderat beschlossenen Leistungsauftrag auf dem Gebiet der Sportförderung (siehe Globalbudget Sportamt, Produktegruppe 2, Sportförderung und Beratung). Dazu ist diese Abteilung zuständig für die Entwicklung und Durchführung verkaufsfördernder Massnahmen zugunsten der Sportanlagen und Bäder. Bei den Stellen der Abteilung Marketing handelt es sich somit nicht um Informationsbeauftragte im Sinne der Interpellation. Der Anteil der reinen Informations- und PR-Tätigkeit beträgt lediglich etwa 0,1 Stellenwerte.

Die offene Informationspolitik der Stadtverwaltung sorgt für Transparenz über die erbrachten Leistungen und steigert die Akzeptanz und das Vertrauen in die Arbeit der Verwaltung.

### **Organisatorische Zuteilung der Kommunikationsstellen**

Die Personen (Voll- und Teilzeitstellen) teilen sich wie folgt auf die Departemente, Dienstabteilungen und Fachstellen auf:

Organisation	Anzahl Personen für			
	Information		Marketing	
	Vollzeit- stellen	Teilzeit- stellen	Vollzeit- stellen	Teilzeit- stellen
<b>Präsidialdepartement</b>				
Städtische Mediendienste	2			
Departementssekretariat/Infostelle		2		
Standortmarketing			1	
Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann		1		
Fachstelle interkulturelle Fragen		1		
<b>Finanzdepartement</b>				
Departementssekretariat/Infostelle		1		
HR Stadt Zürich		1		
Liegenschaftenverwaltung		1		
<b>Polizeidepartement</b>				
Departementssekretariat/Infostelle		1		
Stadtpolizei	4			
Schutz und Rettung Zürich		1		
Dienstabteilung Verkehr	1			
<b>Gesundheits- und Umweltdepartement</b>				
Departementssekretariat/Infostelle		2		
Stadtpital Waid				1
Umwelt- und Gesundheitsschutz Zürich		1		
Städtische Gesundheitsdienste		1		
Pflegezentren Stadt Zürich		1		
<b>Tiefbau- und Entsorgungsdepartement</b>				
Departementssekretariat/Infostelle	1	1		
Entsorgung + Recycling Zürich	1		2	
Tiefbauamt		2		
Grün Stadt Zürich	1			1
<b>Hochbaudepartement</b>				
Departementssekretariat/Infostelle	1			
Amt für Städtebau		1		
Amt für Hochbauten		1		
<b>Departement Industrielle Betriebe</b>				
Departementssekretariat/Infostelle		1		
ewz	1	1	7	1
VBZ		2		4
Wasserversorgung	1	1		
<b>Schul- und Sportdepartement</b>				
Departementssekretariat/Infostelle	1			
Sportamt			3	

Organisation	Anzahl Personen für			
	Information		Marketing	
	Vollzeit- stellen	Teilzeit- stellen	Vollzeit- stellen	Teilzeit- stellen
<b>Sozialdepartement</b>				
Zentrale Verwaltung/Infostelle	1	1		
Soziale Dienste		1		
Ergänzender Arbeitsmarkt		1		
Amt für soziale Einrichtungen		1		
Asyl-Organisation		1		
<b>Total Personen</b>	<b>15</b>	<b>29</b>	<b>13</b>	<b>7</b>
<b>Total Stellenprozente</b>	<b>1480</b>	<b>1365</b>	<b>1270</b>	<b>450</b>

**Zu Frage 2:** Die Koordination der Kommunikationstätigkeiten zwischen den Departementen obliegt dem Informationskoordinator der Stadt Zürich. In regelmässig stattfindenden Sitzungen mit den 9 Informationsbeauftragten der Departemente werden die departementsübergreifenden Informationstätigkeiten koordiniert sowie die Einhaltung der städtischen Kommunikationsvorgaben sichergestellt und weiterentwickelt. Die Informationsbeauftragten der Departemente sind für die Umsetzung der städtischen Kommunikationsvorgaben sowie einer kohärenten Informationspraxis innerhalb der Departemente zuständig. Sie koordinieren die Kommunikationstätigkeiten der Dienstabteilungen und Fachstellen innerhalb der Departemente.

Ziele, Aufgaben und Organisation der städtischen Kommunikation sind im Kommunikationsleitbild für die Stadtverwaltung Zürich festgelegt (StRB Nr. 2003/1607). In gesamtstädtischen Richtlinien werden die Anweisungen für den Einsatz von Kommunikationsinstrumenten, Gestaltungsrichtlinien oder Krisenkommunikation entwickelt und laufend den aktuellen Gegebenheiten angepasst. Dazu gehören auch Merkblätter und Checklisten für die Umsetzung von Kommunikationsmassnahmen. Das Leitbild und die übergeordneten Richtlinien bilden den Rahmen für die Kommunikationsarbeit der Departemente und Dienstabteilungen.

Mitteilung an den Stadtpräsidenten, die übrigen Mitglieder des Stadtrates, den Stadtschreiber, den Rechtskonsulenten, den Informationskoordinator, die Kommunikationsbeauftragten der Departemente und den Gemeinderat.

Für getreuen Auszug  
der Stadtschreiber