



Protokollauszug
15. Sitzung vom 17. Juli 2019

153/2019 16.07

Kommunikation
Evaluation und Optimierung der Behördenkommunikation,
Zusatzkredit von Fr. 20'000.00

1. Ausgangslage

In privatwirtschaftlichen Unternehmungen erfolgen im Bereich Kommunikation systematische Wirkungs- und Erfolgsmessungen. Solche Massnahmen der Qualitätssicherung erscheinen auch in Unternehmen der öffentlichen Hand im Zuge der Professionalisierung als angezeigt. Ziel einer systematischen Evaluation ist es, Verbesserungen eines laufenden Prozesses zu ermöglichen oder basierend auf dem Monitoring von abgeschlossenen Prozessen Empfehlungen für neue Prozesse zu formulieren.

2. Bedarf an Qualitätssicherung

Trotz der Schaffung der Fachstelle Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit vor 12 Jahren und der Festsetzung des Masterplans Kommunikation im Jahr 2013 wurden in Schlieren bisher keine systematischen Wirkungs- und Erfolgsmessungen durchgeführt. Die Anspruchshaltung in Politik, Verwaltung und Bevölkerung legt jedoch nahe zu untersuchen, wie gut die Stadt Schlieren mit ihren Kommunikationsmassnahmen ihre Zielgruppen erreicht und welche Wirkung sie bei diesen erzielt. Es ist wichtig herauszufinden, ob die Kommunikation der Behörden die Teilhabe der Bevölkerung am politischen Dialog sowie das Vertrauen der Einwohnerinnen und Einwohner in die Tätigkeit der politischen Organe fördert. Die Evaluation der Qualität soll dazu beitragen, die Effizienz der mit Steuern finanzierten Kommunikationsmassnahmen zu steigern, indem sichtbar gemacht wird, welche Plattformen und Massnahmen geeignet sind, um die Zielgruppen direkt zu erreichen. Insbesondere ist zu untersuchen, ob es gelingt, Inhalte verständlich und bedürfnisgerecht zu vermitteln.

3. Auftrag an die Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften

Die Ressourcen reichen nicht aus, um intern eine Evaluation durchzuführen. Daher ist Prof. Dr. Peter Stücheli-Herlach, Institut für Angewandte Medienwissenschaft der ZHAW, der schon zahlreiche Unternehmen der öffentlichen Hand in Kommunikationsfragen beraten hat, ersucht worden, eine Offerte bezüglich Evaluation und Optimierung der Behördenkommunikation der Stadt Schlieren einzureichen.

Zielsetzung des Auftrags bzw. Projekts ist es, vor dem Hintergrund der im Masterplan 2013 definierten Massnahmenfelder die Wirkung der städtischen Kommunikation nach aussen und das Verbesserungspotential von internen Prozessen zu eruieren. Die Arbeit des Instituts für angewandte Medienwissenschaft baut auf bisherigen Forschungsergebnissen zur kommunalen Behördenkommunikation auf.

Die Offerte ist modular aufgebaut und umfasst folgende Leistungen: Bestandesaufnahme, Evaluation (Definition von Optimierungsperspektiven), Entwicklung von konkreten Optimierungsmass-

nahmen, Coaching der Umsetzungsverantwortlichen. Gemäss skizzierten Terminplan soll das Projekt im ersten Halbjahr 2020 abgeschlossen werden können.

Im Budget 2019 ist kein entsprechender Betrag eingestellt, weshalb ein Zusatzkredit zu bewilligen ist.

Der Stadtrat beschliesst:

1. Für die Evaluation und Optimierung der Behördenkommunikation wird zu Lasten Konto 100-3132.00 ein Zusatzkredit von Fr. 20'000.00 bewilligt.
2. Mitteilung an
 - Prof. Dr. Peter Stücheli-Herlach, Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Institut für Angewandte Medienwissenschaft, Theaterstrasse 15c, 8400 Winterthur
 - Stadtschreiberin
 - Abteilungsleiter Finanzen und Liegenschaften
 - Fachstelle Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit
 - Leiter Rechnungswesen
 - Archiv

Status: öffentlich

Stadtrat Schlieren

Markus Bärtschiger
Stadtpräsident

Ingrid Hieronymi
Stadtschreiberin