

# Zwischenbericht zum neuen Stadtauftritt

Bericht und Antrag des Stadtrates vom 21. August 2001

Sehr geehrte Frau Präsidentin  
Sehr geehrte Damen und Herren

Wir unterbreiten Ihnen einen Zwischenbericht zum neuen Stadtauftritt. Wir gliedern den Text in folgende Abschnitte:

1. Ausgangslage
2. Rückblick auf Phase 1
3. Die bisherigen Kosten des neuen Stadtauftritts
4. Ausblick

## 1. Ausgangslage

### **Das gute Bild der Stadt aktiv kommunizieren**

Im November 1999 genehmigte der Grosse Gemeinderat für das Projekt neuer Stadtauftritt einen Kredit von 300'000 Franken (Vorlage Nr. 1515). Das Ziel des neuen Stadtauftritts wurde in der Vorlage so umschrieben: «Die Stadt Zug ist eine attraktive Stadt; sie will dieses Bild auch nach aussen pflegen. Sie schaut zuversichtlich in die Zukunft. Organisatorisches Rückgrat im öffentlichen Leben soll die Stadtverwaltung sein, die sich als modernes Unternehmen versteht, das seinen Kunden nützliche Dienstleistungen erbringt. Aufgrund dieser Dienstleistungen soll die Stadt Zug von allen Dialoggruppen als gut funktionierende Stadt mit einer bürgernahen Verwaltung erkannt werden. Als Stadt, Lebens- und Wirtschaftsraum, in der man sich wohl fühlt. Als Stadt, die überdurchschnittlich gute Möglichkeiten für die persönliche und wirtschaftliche Weiterentwicklung bietet.

Dieses Bild soll aktiv kommuniziert werden. Denn unsere Stadt sieht sich einer immer härteren Standort-Konkurrenz von Städten und Gemeinden ausgesetzt. Ein besserer Auftritt der Stadtverwaltung nach innen und nach aussen muss zu besserer Qualität der städtischen Dienstleistungen führen. Aktive Kommunikation ist ein Gebot der Stunde. Zu ihr gehören: Sachgerechte Vermittlung von Botschaften, allgemein verständliche Darstellung komplexer Zusammenhänge, Herstellung von Verbindungen, Organisation von Auftritten und Veranstaltungen. Kommunikation schafft Verständnis und dadurch (neues) Vertrauen, eine grosse Herausforde-

rung unserer Zeit.»

### **Zweistufiges Auswahlverfahren**

Auf der Basis dieser Grundsätze hat eine Projektgruppe unter dem Vorsitz von Stadträtin Vreni Wicky ein zweistufiges Auswahlverfahren unter zehn Zuger Agenturen durchgeführt. Nach einer Vorevaluation wurden drei Agenturen zu einem Wettbewerb eingeladen. Der Entscheid der Jury fiel nach einer Präsentation der Wettbewerbsteilnehmer einstimmig auf die Arbeitsgemeinschaft SchererKleiber CD, Zug, und Christina Wanke Management Support, Zug.

### **Mehr als ein Logo**

Das Konzept („Zug als Marke“) sowie die Aufgabenteilung der Arbeitsgemeinschaft (SchererKleiber: neuer visueller Auftritt [CD „Corporate Design“]; Christina Wanke: städtische Unternehmenskultur [CB „Corporate Behaviour“]) überzeugten Projektgruppe und Stadtrat. Nach welchen Kriterien wurde der Entscheid gefällt?

- **Mehr als ein Logo – ein Konzept:** Die Arbeitsgemeinschaft Scherer / Wanke hat ein überzeugendes Konzept für einen neuen Stadtauftritt vorgestellt: konkrete Vorschläge zum neuen Erscheinungsbild mit Umsetzungsvorschlägen (Plakate, Broschüren, Briefschaften, Visitenkarten, Internet-Auftritt etc.), plausible Vorschläge für die Entwicklung um Umsetzung des neuen Stadtauftritts („Corporate Behaviour“).
- **Das Logo – mehr als ein schwarzer Schriftzug:** Einfach, klar, klassisch, frei von modischen Elementen und vor allem vielseitig anwendbar: So kann das Hauptelement, das Logo, des neuen Erscheinungsbildes umschrieben werden. Das neue Logo besteht aus zwei Elementen: dem Schriftzug (Zug Stadt) und dem Zuger Wappen als Schmuckelement in Form von drei kleinen aufeinanderstehenden Quadraten in weiss-blau-weiss. Die Kombination von schwarz, blau und weiss erzeugt Spannung. Schwarz ordnet sich jeder farbigen Illustration unter. Farbe wird in den aktuellen Publikationen der Stadt Zug gezielt und mit grosszügigen Illustrationen eingesetzt, wie die Beilage dokumentiert. Nicht das Logo als ständiger Bestandteil dominiert, sondern die Botschaft. In Kombination mit farbigen Bildern oder mit dem blauweissen Wappenelement entfaltet das neue Logo seine volle Qualität. Dass der Schriftzug in Schwarz gehalten ist, hat ästhetische wie praktische Gründe: Er kann auf jedem PC erzeugt werden und behält seinen Charakter auch dann bei, wenn er kopiert oder gefaxt wird.

Das Konzept des neuen Stadtauftritts wurde in zwei Präsentationen (18. Dezember 2000 und 19. Februar 2001) den Mitarbeitenden der Stadtverwaltung vorgestellt. Das Echo fiel praktisch nur positiv aus.

## **2. Rückblick auf Phase 1**

Die Projektgruppe unter dem Vorsitz von Vreni Wicky bereitete die Umsetzung vor. Die Grundlage des neuen Stadtauftritts bildeten die Ziele des Stadtrates „Die Zukunft der Stadt Zug gestalten“ (herausgegeben im Sommer 1999).

Das Konzept beinhaltet folgende Komponenten:

## **Kommunikation gegenüber der Bevölkerung**

Der Frühlingsanfang bildete den Start für die Einführung des neuen Stadtauftritts. Am 21. März 2001 stellte die Stadtverwaltung einerseits auf das neue Erscheinungsbild um, andererseits wurde der neue Stadtauftritt nach aussen kommuniziert:

Alle Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt erhielten einen vom Stadtrat unterzeichneten Brief, der eine Umschreibung des neuen Stadtauftritts enthielt. Dem Schreiben beigelegt war ein Booklet, in welchem die wechselvolle Geschichte der verschiedenen Erscheinungsbilder der Stadt seit dem 14. Jahrhundert umschrieben ist.

- Eine Plakataktion mit Motiven aus dem Lebensraum, dem Freiraum, dem Kulturraum und dem Wirtschaftsraum Zug kommunizierte grossflächig während zwei Wochen den Geist des neuen Erscheinungsbildes mit ausgesprochen positiver Resonanz.
- Die Medien wurden am 20. März 2001 über den neuen Stadtauftritt informiert.

**Fazit:** Der neue Stadtauftritt wurde einer breiten Öffentlichkeit kommuniziert. Der Stadtrat hat mehrheitlich zustimmende Reaktionen auf den neuen Stadtauftritt erhalten. Er ist sich aber auch bewusst, dass das neue Logo sowohl in den Medien, als auch in einem Teil der Bevölkerung zu kontroversen Reaktionen geführt hat.

## **Interne Umsetzung**

Die Umsetzung in der Stadtverwaltung beinhaltete die Anpassung von zahlreichen Dokumenten, die von verschiedenen Applikationen (Office-Programmen und Fachanwendungen) generiert werden. Während die Anpassung der Office-Dateien dank Hilfsprogrammen, die von den Mitarbeitern der städtischen EDV entwickelt wurden, relativ einfach gelang, mussten für die zahlreichen Fachanwendungen jene Software-Firmen konsultiert werden, welche die Programme entwickelt hatten. Nach drei Monaten wird das Erscheinungsbild einer Überprüfung unterzogen. Die Resultate münden in ein Schlussmanual, welches die Handhabung der verschiedenen Darstellungsformen beschreibt.

**Fazit:** Die meisten Dokumente konnten termingerecht an das neue Erscheinungsbild angepasst werden. Bei den Fachanwendungen erfolgt die Anpassung schrittweise und war Ende April 2001 abgeschlossen.

## **Workshops für die Mitarbeitenden**

Nur was intern gelebt wird, hat nach aussen auch Wirkung: Bei der Umsetzung des neuen Stadtauftritts kommt den Mitarbeitenden der Stadt Zug eine Schlüsselrolle zu. Dieser Erkenntnis folgend wurden die Mitarbeitenden aktiv in die Umsetzung einbezogen und waren zu Workshops eingeladen, die ein oder zwei Tage dauerten. «Der neue Stadtauftritt: Was tragen wir dazu bei?» lautete die zentrale Frage. Gemeinsam entwickelten die Mitarbeitenden Ideen, Aktivitäten und neue Ansätze, wie die Stadtverwaltung Zug ihre Kundenbeziehungen durch verbesserte Kommunikation intensivieren und die interne Zusammenarbeit optimieren kann. Die Resultate werden in einem Schlussbericht dargestellt. Der Stadtrat wird darüber entscheiden, welche Vorschläge wann und wie in die Tat umgesetzt werden.

**Fazit:** Die Workshops haben aufgezeigt, dass sich die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung stark mit dem neuen Stadtauftritt identifizieren. Es wurden zahlreiche Anregungen zur Verbesserungen der internen und externen Kommunikation eingebracht und bereits erste kon-

krete Massnahmen eingeleitet.

### Neuer Internetauftritt

Als Teilprojekt des neuen Stadtauftrittes steht die Realisierung des neuen Internetauftrittes der Stadt Zug vor der Einführung. Die Stadt Zug [www.stadtzug.ch](http://www.stadtzug.ch) ist am 23. Juli 2001 mit einem völlig überarbeiteten Auftritt online gegangen. Er beinhaltet viele neue Funktionen, mehr Dienste und ein neues grafisches Konzept, das an den neuen grafischen Auftritt der Stadt angelehnt ist. Die Mitglieder des Grossen Gemeinderates sind mit einer Mail-Info über den neuen Auftritt informiert worden.

### 3. Die Kosten des neuen Stadtauftrittes (Phase 1)

Der Grosse Gemeinderat hat für den neuen Stadtauftritt einen Kredit von 300'000 Franken genehmigt. In der Vorlage 1515 sind die folgenden Kostenfaktoren aufgeführt:

«Grundlagenarbeit (Analysen, Erhebungen, Untersuchungen, öffentliche Hearings, Auswertung)	Fr.	70'000.–
Entwicklungsarbeit (externe und interne Kommunikation, visuelle Erscheinung in Wort, Bild und Ton)	Fr.	90'000.–
Umsetzungsarbeit (Schulungen, Einführung neuer Kommunikationsabläufe und visueller Auftritte, Erfolgskontrollen)	Fr.	110'000.–
Unvorhergesehenes	Fr.	30'000.–
<b>Total</b>	<b>Fr.</b>	<b>300'000.–</b>

In den Voranschlägen 1999 und 2000 sind unter der Laufenden Rechnung Fr. 100'000.-- bzw. Fr. 50'000.-- enthalten. Weitere Betreffnisse sind in die Voranschläge 2001 und 2002 aufzunehmen.

Nicht in den Projektkosten enthalten sind die daraus hervorgehenden Ausführungskosten.»

Die effektiven Kosten der Phase 1 sind nachfolgend aufgelistet:

#### Konzeptarbeiten

<i>Ausschreibung, Konzept, Projektmanagement</i>		80'000.–
⇒ Vorarbeiten, Ausschreibung	15'000.–	
⇒ Konzept CD, CB und CC, einmalige Abgeltung	45'000.–	
⇒ Projektmanagement (nach Aufwand, aber mit Kostendach)	20'000.–	
<i>Städtische Unternehmenskultur (CB)</i>		95'000.–
⇒ CB & Workshop (Kostendach)	70'000.–	
⇒ Raummiete, Catering etc.	25'000.–	
<i>Erscheinungsbild (CD)</i>		41'000.–
⇒ Briefschaften: 20 Anwendungen	14'000.–	
⇒ Broschüren, Editorials, Reglemente: 12 Anwendungen	27'000.–	
<b>Total Kosten Konzeptarbeiten</b>		<b>216'000.–</b>

#### Ausführungskosten

<i>Auftaktkampagne 21. März 2001:</i>		66'000.–
⇒ Plakate	25'000.–	
⇒ Booklet / Brief an Einwohner	25'000.–	
⇒ Interne Information	5'000.–	
⇒ Stempel	15'000.–	
<i>Drucksachen (Visitenkarten, Briefpapier, Couverts etc.)</i>	18'000.–	37'000.–
<b>Total Ausführungskosten</b>		<b>103'000.–</b>

**Total Kosten** **300'000.–**

**Fazit:** Der Kredit des Grossen Gemeinderates musste nur zu einem Teil für die Konzeptarbeit ausgeschöpft werden. Rund ein Viertel konnte für konkrete Massnahmen (Briefschaften, Werbeaktionen etc.) verwendet werden.

#### 4. Phase 2 / Ausblick

Der Schlussbericht der Workshops bildet die Ausgangslage für die weiteren Aktivitäten, die in einem Katalog von Massnahmen zusammengeführt werden. Die finanziellen Mittel werden gemäss den Finanzkompetenzen bei den entsprechenden Gremien beantragt:

Konsolidierung der Phase 1: Die Umsetzungsarbeiten für die elektronischen Instrumente werden abgeschlossen und optimiert. Detailkorrekturen werden vorgenommen. Der Stadtrat wird die Änderungen definitiv beschliessen. Weitere Vorgaben sind oder wurden bereits entwickelt: Abstimmungsunterlagen, Wocheninserat der Stadt, Beilagen in den Medien, Infos für Neuzuzügerinnen/Neuzuzüger und Jungbürgerinnen/Jungbürger.

1. «Zug konkret»: Die zahlreichen Anregungen und Ideen aus den Workshops sollen in konkrete Massnahmen münden. Die ersten Auswertungen zeigen, dass die Vorschläge auf eine verbesserte Information nach innen und aussen zielen (Ausbau des Intranets, Personalzeitung, Informationen aus dem Stadthaus). Der Internetauftritt der Stadt Zug soll vermehrt als elektronische Plattform genutzt werden.
2. Orientierungskonzept / Neubeschriftung: Die Neubeschriftung der Gebäude und Anlagen der städtischen Verwaltung soll mit einem Organisationskonzept ergänzt werden, welches die Probleme der dezentralen Stadtverwaltung aufnimmt. Gleichzeitig werden die Fahrzeuge neu beschriftet.

#### Antrag:

Der Stadtrat beantragt Ihnen,

- auf die Vorlage einzutreten und
- vom Zwischenbericht «Neuer Stadtauftritt» Kenntnis zu nehmen.

Zug, 21. August 2001

Christoph Luchsinger, Stadtpräsident

Albert Rüttimann, Stadtschreiber

Beilage:

- farbige Illustration