

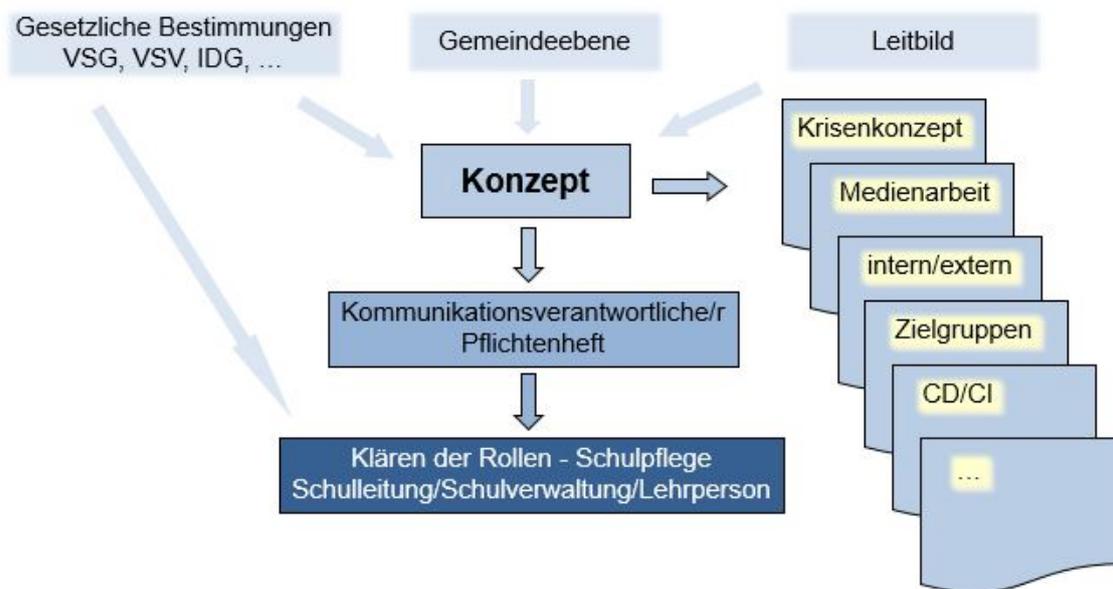
Das Kommunikationskonzept

Kommunikation mit der Öffentlichkeit ist eine ebenso zentrale Führungsfunktion wie Finanzen, Qualitätsmanagement oder Personalführung. Zu Beginn jeder Legislaturperiode braucht es einen Grundsatzbeschluss der Behörde zu den folgenden Punkten:

- Haltung und Grundsätze in der Öffentlichkeitsarbeit festhalten (diese sind durch das IDG in den Grundzügen bestimmt: z.B. grundsätzliche Offenheit, Kontinuität, Information auch in unangenehmen Fällen; prozesshafte Information, d.h. Orientierung auch über Laufendes und Geplantes);
- Interne Abläufe bestimmen: Wer löst Information aus? Wer stellt sie her und verbreitet sie? Welche Kontrollen bauen wir ein?
- Informationskanäle auflisten und werten (eigene Medien, Publikumsmedien, direkte Zugänge wie Versammlungen, Stammtische, Parteien, Elternabende usw.);
- Zielpersonen in den Medien definieren und unabhängig von drängenden Aktualitäten den direkten Kontakt aufbauen;
- Im Einvernehmen mit den in Frage kommenden Medien den Entscheid für die Verbreitung regelmässiger Informationen fällen (Dorfzeitung, Lokal-/Regionalblatt, regionale Tageszeitung, Lokalradio, Gratisblatt, Internet).
- Medienkataster (= Verzeichnis) erstellen: stellt die Erreichbarkeit der Behördenmitglieder und die Planung im Krisenfall sicher, organisiert den öffentlichen Auftritt, z.B. Amtlicher Anzeiger oder Homepage.
- Krisenplan erstellen: Abläufe im Krisenfall (Sachlage klären, Sprachregelung fixieren, Sprecher bestimmen, andere Anspruchsgruppen berücksichtigen, Randbedingungen absichern, z.B. bezüglich Rechtslage, Amtsgeheimnis usw., Rückfragen kanalisieren).

Inhalte eines Kommunikationskonzepts

Für die Erstellung oder Überprüfung des eigenen Kommunikationskonzeptes können folgende Hinweise auf wichtige Inhalte hilfreich sein:





Einfluss auf das Konzept:

- Gesetzliche Bestimmungen;
- Bestimmungen und bereits vorhandene (nutzbare) Kommunikationsmittel auf Gemeindeebene, lokale Besonderheiten;
- Leitbild der Schule.

Inhalte des Konzepts:

- Vorgaben durch Corporate Identity und Corporate Design;
- Definition der Ansprech-/Zielgruppen;
- Interne Kommunikation;
- Externe Kommunikation;
 - Umgang mit Medien;
- Kommunikation in Krisen (Krisenkonzept).

Zu klären ist auch, wer die Verantwortung für die Kommunikation trägt (wahrnimmt). In einem Pflichtenheft werden die Verantwortlichkeiten und Kompetenzen für die kommunikationsverantwortliche Person festgehalten.

Wer im Bereich Kommunikation welche Rolle und Ausgaben hat muss geklärt, festgehalten und allen an der Schule Beteiligten bekannt und bewusst sein.

Überprüfen Sie regelmässig, ob Ihr Kommunikationskonzept noch den aktuellen Strukturen und Bedürfnissen entspricht.

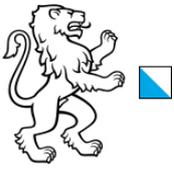
Bekannt, beachtet, bewusst

Damit ein Kommunikationskonzept die gewünschte Wirkung entfalten kann, braucht es die Beachtung aller Beteiligten. Es ist weder erforderlich noch zielführend, das allen an der Schule Beteiligten über sämtliche Inhalte des Konzepts Bescheid wissen. Es ist deshalb sinnvoll zu überlegen, welche Bestandteile des Konzepts für welche Gruppen von Relevanz sind, und diesen Gruppen eine von den nicht erforderlichen Inhalten entschlackte Version zur Verfügung zu stellen. Eine solche - kompakte - Form findet deutlich mehr Beachtung, als wenn die relevanten Informationen individuell herausgesucht werden müssen. So müssen beispielsweise Lehrpersonen Wissen, wer zu welchen Themen Auskunft geben kann bzw. darf. Die spezifischen Inhalte zur Medienarbeit sind hingegen wenig relevant. In der Regel reicht deshalb für die Lehrpersonen eine Zusammenfassung der wesentlichen Inhalte auf ein paar wenigen Seiten, während eine Schulleitung, die Behörden oder auch ein Krisenteam Kenntnis aller Informationen und Zusammenhänge haben sollten.

Machen Sie regelmässig einzelne Aspekte der Kommunikation zum Thema. So behalten Sie das Konzept im Fokus und in Erinnerung.

Weiterführende Information

Kanton Zürich, Bildungsdirektion > [Handbuch Schulqualität](#), 2. Ausgabe (2011), Qualitätsbereich 10:



Pflege der Aussenkontakte