

Fallbeschreibung

Gemeindekommunikation mit externen Anspruchsgruppen (Keller, 2013)

Zusammenfassung von Martina Novak

Der Fall

Der Gemeinderat von Lachen, also die Regierung, hatte sich für das Jahr 2022 zum Ziel gesetzt, ein Kommunikationskonzept zu erstellen. Dieses sollte der Gemeinde zu einem "State of the Art"-Kommunikationsmanagement verhelfen und die Bedürfnisse aller Beteiligten abdecken. Keller (2021) hat dafür ein Rahmenkonzept zur Kommunikation mit externen Anspruchsgruppen erstellt. Es sollte ein Wegweiser für die Kommunikationsarbeit der Gemeinde werden.

Problem und Fragestellung

Der Gemeinderat Lachen hatte sich für das Jahr 2022 die Ausarbeitung eines Kommunikationskonzeptes zum Ziel gesetzt – eine klare und festgelegte strategische Stossrichtung hinsichtlich der politischen Kommunikation fehlte bislang gänzlich. Als politische Organisation und in Verantwortung gegenüber ihrer Wählerschaft, hat sich die Arbeit des Gemeinderates immer dem Gemeinwohl unterzuordnen; entsprechend hat er Prozesse der Konsensfindung zu moderieren. Zur Erfüllung dieser Aufgabe ist die Gestaltung von Kommunikation unumgänglich. Die bisherige Kommunikationsstätigkeit war auf Informationsangebote und Transparenz ausgerichtet. Die Gemeindeverwaltung übernahm über die Jahre hinweg immer wieder neue Kommunikationsaufgaben, ohne diese auf ihre Wirkung und die spezifischen Anforderungen hin zu überprüfen. Im Weiteren wurden noch nie die Bedürfnisse der Anspruchsgruppen erfragt. Bevor ein Kommunikationskonzept erstellt werden konnte, musste deshalb eine entsprechende Strategie ausgearbeitet werden.

Theorien und Methoden

Das St. Galler Management-Modell (Rüegg-Stürm & Grand, 2020) dient als theoretische Basis, um das politische Kommunikationsmanagement der Gemeinde Lachen zu überprüfen. In einem ersten Schritt erfolgt eine Unternehmensanalyse: Dabei werden Rolle und Aufgaben der Gemeinde Lachen mit Blick auf das Funktionieren der Konsensdemokratie hergeleitet. Elementar für das künftige Rahmenkonzept ist zudem die Definition aller

Anspruchsgruppen der Gemeinde, wobei der Fokus auf den externen Anspruchsgruppen liegt, welche einen direkten Austausch mit der Gemeinde pflegen, darunter Bevölkerungsgruppen, Parteien, juristische Personen wie das Spital Lachen, Detaillist:innenverbände wie der Handwerker:innen- und Gewerbeverein Lachen-Altendorf (HGV), Medien, Genossenschaften und Vereine. In 15 Gesprächen mit Personen aus diesen Gruppen werden deren Bedürfnisse und ihre Zufriedenheit mit der heutigen Kommunikation erfragt. Mittels SWOT-Analyse werden Stärken und Schwächen aus der Unternehmensanalyse hergeleitet sowie Chancen und Gefahren aus der Umwelt- bzw. Stakeholder-Analyse. Entsprechende Strategieoptionen und die Massnahmenplanung zur Umsetzung sind das Ergebnis.

Ergebnisse und Lösungsperspektiven

Wie die Analyse zeigt, fand durch die von der Gemeinde Lachen gewählte Art der Kommunikation – in erster Linie eine ausgiebige Information – bisher keine Interaktion mit den Anspruchsgruppen statt. Die Kommunikation muss in Zukunft vermehrt als Dialog und vernetzt gestaltet werden. Die folgenden Stossrichtungen und Massnahmenpakete resultieren aus den Analysen: Relaunch der gemeindeeigenen Webseite (Überarbeitung mit Blick auf die Bedürfnisse der Bevölkerung, Versand der Webseiten-Informationen mittels Newsletter); Planung und Organisation von Mitwirkungsanlässen (frühzeitige Einberufung von Info-Anlässen zu spezifischen Themen, Überarbeitung von Inhalt und Ablauf der Anlässe); Förderung der Kommissionsarbeit durch Überarbeitung der Strukturen (Überprüfung der Struktur der Kommissionen, deren Aufgaben und Mitglieder); jährliche Treffen mit den Anspruchsgruppen (Einberufung eines "Runden Tisches" mit jeder Anspruchsgruppe); Schaffung einer Kommunikationsstelle (Delegation von kommunikationsrelevanten Aufgaben und Schaffung neuer Strukturen). Mit diesen Massnahmen kann die Kernaufgabe der Gemeinde Lachen gezielt unterstützt werden: Nämlich konsensorientiert und transparent zu informieren und im Dialog mit der Bevölkerung und ihren Interessenvertretungen moderierend zu wirken. Zur Evaluation der Umsetzung des Massnahmenplans ist ein jährlicher Austausch sowie eine neuerliche Befragung der Anspruchsgruppen vorgesehen.

Literatur

- Keller, P. (2021). *Rahmenkonzept der Gemeinde Lachen im Sinne einer Strategie für die Kommunikation mit ihren direkten externen Anspruchsgruppen*. Unveröffentlichte Transferarbeit im Rahmen des CAS Politische Kommunikation an der Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften (ZHAW).
- Rüegg-Stürm, J., & Grand, S. (2020). *Das St. Galler Management-Modell: Management in einer komplexen Welt* (2. Aufl.). Utb. <https://doi.org/10.36198/9783838554990>