

Archiv 17.01 / 18.05.3
Geschäft 2023-049
Status öffentlich
Stossrichtung 3 Mobilität und Infrastruktur / 6 Finanzen

gemeinde bassersdorf
gemeinderat

Beschluss des Gemeinderates vom 4. April 2023

Gemeindeorganisation
Kommunikationskonzept, Folgekosten sowie Stellenplanerhöhung
Genehmigung Konzept sowie die damit verbundenen Kosten inkl. Ressourcen

Ausgangslage

Das bestehende Kommunikationskonzept aus dem Jahr 2004 muss überarbeitet und an die heutigen Anforderungen angepasst werden. Der Gemeinderat hat sich zum Ziel gesetzt, der Kommunikation eine höhere Beachtung zu schenken. Mit dem vorliegenden Kommunikationskonzept werden die strategischen Pfeiler für eine zeitgemässe und dialogorientierte Kommunikationsarbeit definiert.

Erwägungen

Kommunikationskanäle

Die Gemeinde wählt für den Kommunikationsmix einen analogen und digitalen (hybriden) Weg, legt den Fokus auf die digitalen Medien und minimiert Printmedien mit kurzer Lebensdauer. Der Massnahmenmix ist so konzipiert, dass die unterschiedlichen Anspruchsgruppen aus der Bevölkerung (Dialoggruppen) im gleichen Masse berücksichtigt werden. Die Massnahmen erfolgen inhaltlich, formal und zeitlich koordiniert und aufeinander abgestimmt, um die erzeugte Wirkung zu verstärken.

Sämtliche Kommunikationsaktivitäten sind strategisch geplant und koordiniert. Hierfür ist eine frühzeitige Planung wichtig. Aufgrund der strategischen Stossrichtungen und der Legislatorschwerpunkte wird ein Redaktionsplan erstellt. Dieser gilt als Basis für die Kommunikationsaktivitäten. Für situativ sinnvolle Aktivitäten bleibt daneben genügend Raum.

Weiterentwicklung und Erweiterung Kommunikationsmix

1. Sanfte Überarbeitung und Erweiterung Corporate Design

Das Corporate Design (CD) ist ein wichtiger Hebel für einen konsistenten Auftritt. Verschiedene Bereiche (zum Beispiel Jugend oder Integration) orientieren sich derzeit nicht umfassend nach dem geltenden Corporate Design. Zudem stehen für einen zeitgemässen Auftritt mit mehr Emotionen und das Bespielen der verschiedenen Kanäle zu wenig Material (Bilder, bewegte Bilder, Info-Grafiken, Musik, usw.) zur Verfügung.

Ziele:

- _ Die Dialoggruppen erkennen hinter allen Kommunikationsaktivitäten die Gemeinde als Absender.
- _ Das Corporate Design der Gemeinde ist zeitgemäss und liefert die notwendigen Grundlagen um alle Kanäle (analoge und digitale) zu bespielen.
- _ Ein CD-Manual bildet den Leitfaden für die Verwendung. Es wird gepflegt und laufend angepasst.

2. Aufbau Bilddatenbank

Durch die Digitalisierung haben Bilder und Videos einen immer grösseren Stellenwert eingenommen. Bewegtbilder und Ton erreichen Menschen viel emotionaler, als reine Bilder oder gar Texte dies können. Zudem konsumieren Nutzer Inhalte gerne in passiver Form.

Für das speditive Bespielen der Kommunikationskanäle muss qualitativ gutes Bild- und Filmmaterial zur Verfügung stehen. Eine entsprechende Bilddatenbank ist ein zentrales Thema der Digitalisierung der Gemeindekommunikation.

3. Aufbau Social Media-Kanäle (Schwerpunkt der Weiterentwicklung)

Die Gemeindeverwaltung investiert seit Jahren in ihre digitalen Kanäle wie zum Beispiel Website, VoteInfo, Intranet, elektronische Serviceleistungen, etc. Was bis jetzt aber noch fehlt, sind die eigentlichen Social Media-Kanäle, die unentbehrlich sind für eine dialogorientierte und bürgernahe Kommunikation. Hier ist eine Investition in die Weiterentwicklung und fortwährende Pflege und Bewirtschaftung notwendig. Diese Weiterentwicklung entspricht den neu definierten Kommunikationszielen (Diskussionspapier GR-Sitzung vom 17. Januar 2023).

Die Bedeutung von Social Media

Social Media sind omnipräsent im Alltag der Einwohnerinnen und Einwohner von Bassersdorf. Mit ihnen verändern sich die Anforderungen an die Kommunikation – sie erfordert gute Kenntnisse der jeweiligen Kanäle und eine neue Art der Ansprache:

- _ Stories mit Bildern und Videos statt langen Texten.
- _ Im Infotainment-Stil aufbereitete Themen.
- _ Das bedeutet, dass Beschlüsse und behördliche Dokumente mit kommunikativem Gespür für die Bedürfnisse der Zielgruppen aufbereitet werden müssen.
- _ Ebenso ändert sich das Tempo der Kommunikation: User erwarten Informationen zeitnah oder je nach Ereignis möglichst in Echtzeit. Dies birgt auch grosse Chancen für uns als Gemeinde, da wir den Mehrwert für die Bevölkerung so enorm steigern können.

Ziel und Nutzung der Social Media-Kanäle

Social Media haben im Vergleich zur Gemeindegewebseite oder zur Medienarbeit einen entscheidenden Pluspunkt: Sie sind keine One-Way-Kommunikation, sondern ermöglichen Dialog und Interaktion. Das Vernetzen mit Anderen und die Interaktion durch das Teilen und Empfangen von Informationen mit Anderen wird unterstützt. Somit sind die Nutzerinnen und Nutzer in der Lage, miteinander zu interagieren und Informationen zu teilen sowie zu konsumieren. Der Kommunikationsfluss ist schneller und dynamischer. Zudem können auch jüngere Generationen erreicht werden.

Eine wichtige Voraussetzung für einen gelungenen Social Media Auftritt ist eine klar formulierte Strategie inkl. Leitfaden. Im Notfall muss schnell auf Negativmeldungen reagiert werden können. Keine Reaktion kann oft zu einer unkontrollierten Eigendynamik führen.

Wahl der Social Media-Plattformen für die Gemeinde Bassersdorf

Die Auswahl an sozialen Netzwerken ist gross und nimmt fortlaufend zu. Das bedeutet gleichzeitig auch, dass es die "eine richtige" Social Media-Plattform für alle Zielgruppen nicht gibt. Aufgrund der bisherigen Analyse steht LinkedIn für die Zielgruppen «Mitarbeitende» (bestehende sowie potenzielle) und Wirtschaft, sekundär auch "öffentliche Institutionen" im Vordergrund. Für die breite Bevölkerung passt Instagram gut. Beide Plattformen haben den immensen Vorteil, dass sie von den Dialoggruppen bereits intensiv genutzt werden. In einer späteren Phase

ist die Erweiterung auf Crossy oder Facebook eine Option. Damit könnten weitere Segmente der Bevölkerung abgeholt und ein zusätzlicher Nutzen geschaffen werden.

Zusammengefasst:

- _ Die Gemeinde kann mit neuen Social Media-Plattformen ein aktives und vielseitiges Gemeindeleben zeigen, das Wir-Gefühl in der Gemeinde stärken und sich als attraktive Arbeitgeberin positionieren.
- _ Die Gemeinde verfügt mit einem eigenen Social Media-Auftritt über Kommunikationstools, mit denen strategisch wichtige Themen einfach und bürgernah an ein grosses Publikum transportiert werden können.
- _ Die Inhalte werden dort hin transportiert, wo die Leute sich aufhalten.
- _ Die Gemeinde stärkt so auch das Verständnis und die Akzeptanz für ihre Tätigkeiten und erhält niederschwellige Rückmeldungen, wie diese ankommen.

Umsetzung

Bei der Pflege der Social Media-Kanäle sind vor allem der Inhalt und die Ansprache der Zielgruppen wichtig. Mit guten Inhalten können das Image und die Glaubwürdigkeit verbessert werden. Es trägt zur Bindung bei, genauso wie zur Gewinnung von Reichweite. Dies bedeutet, ohne interessanten Content kann man keine Follower erreichen und hat somit auch keine Reichweite. Attraktive und relevante Themen und Stories entstehen nicht per Zufall, sondern müssen geplant werden. Dafür sind regelmässige kommunikative Planungsmeetings mit den wichtigen Inhaltsverantwortlichen notwendig sowie ein verbindlicher Redaktionsplan. Ein Redaktionsplan vereinfacht die Planung und hilft den Überblick zu behalten. Kreativität und Ideen können Chaos bringen, der Redaktionsplan hilft Ordnung zu schaffen und zeigt auf, ob genügend Content vorhanden ist. Die Prüfung und die Entscheidung, welche Inhalte wo gepostet werden, liegt in der Fachverantwortung der Kommunikation. Zudem müssen sich alle Beteiligten bewusst sein, dass Social Media immer mit Zeitaufwand verbunden ist, der nicht zu unterschätzen ist. Benötigte Ressourcen hierfür müssen im Vorfeld genehmigt werden.

Rolle der Mitarbeitenden sowie Politikerinnen und Politiker

Die Trennung von geschäftlichen und privaten Inhalten und Äusserungen auf Social Media ist heute kaum mehr möglich. Nützlich sind deshalb sogenannte Social Media-Guidelines, die elementare Verhaltensregeln für alle Mitarbeitenden sowie Politikerinnen und Politiker festhalten. Grundsätzlich sind alle Angehörigen der Gemeinde wichtige Botschafterinnen und Botschafter und tragen zum Erfolg der Social Media-Aktivitäten entscheidend bei. Ab der Lancierung der Social Media-Kanäle der Gemeinde findet die Berichterstattung hauptsächlich über die offiziellen Kanäle statt. Dies dient auch einem einheitlichen Auftritt nach CD definierter Richtlinie. Mitarbeitende sowie Politikerinnen und Politiker werden aufgefordert, Beiträge der Gemeinde mit ihrem privaten Account zu liken oder zu teilen.

Generelle Stärkung der Online-Kommunikation

Die Gemeinde Bassersdorf deckt in der Online-Kommunikation bereits einige Gebiete ab. Sie wird mit Social Media noch wichtiger als Content-Hub (Basis für ausführliche Inhalte). Die Webseite ist das Herzstück der heutigen Kommunikations-Instrumente. Hier findet der Nutzer neben einer Vielzahl an Informationen auch die Möglichkeit eines Online-Schalters. Auch ermöglicht der Bereich Aktuelles in Kombination mit dem Versenden der Newsletter eine schnelle Information. Die Website stellt somit die Informationen als Holschuld zur Verfügung (Kommunikations-Pull). Eine Interaktion mit der Bevölkerung fehlt jedoch.

Kostenberechnung

Aufwand	Initialkosten	Betriebskosten/Jahr
ReDesign CD Gestaltungskonzept, Gestaltung Designvorlagen Print & Digital, Gestaltungskonzept Aussenstellen, Anpassung CD Manual	CHF 32'000.00 <i>(im Budget 2023 bereits enthalten)</i>	CHF 6'000.00
Bild-/Videomaterial Bild-/Videokonzept, Sourcing, Fotografie und Film Image-Sujets, Designvorlagen Branding, Bilddatenbank	CHF 11'000.00	CHF 2'000.00
Pflege und Erweiterung KOM-Mix Website-Updates, Social Media-Strategie und Auftritt, Schnittstellen, Beratung, Bezahlte Social Media-Beiträge	CHF 12'000.00	CHF 7'000.00
Neukonzeption Geschäftsbericht Neues, hybrides Gestaltungskonzept und Layoutgestaltung	CHF 9'000.00	
Total Initialaufwand	CHF 64'000.00	
Total Betriebskosten		CHF 15'000.00

Ressourcen

Für die Weiterentwicklung der Kommunikationsaktivitäten, die Pflege der Website und der neuen digitalen Kommunikationsplattformen werden zusätzlich 40 Stellenprozente benötigt. Einerseits in der Fachstelle Kommunikation/Kanzlei, andererseits in anderen Bereichen der Verwaltung (Zulieferer von Informationen).

Der Gemeinderat beschliesst:

1. Das "Konzept externe Kommunikation der Gemeinde Bassersdorf" wird genehmigt.
2. Die Anpassung des Corporate Designs und die Weiterentwicklung bzw. Erweiterung der Kommunikationskanäle werden im Sinne der Erwägungen bewilligt.
3. Die im Zusammenhang mit der Erweiterung der Kommunikationskanäle entstehenden Initialkosten von CHF 23'000 sowie die Betriebskosten von CHF 15'000 für das Jahr 2023 werden zulasten der Kreditkompetenz des Gemeinderats bewilligt (Konto 004.3102.00 Kommunikation).
4. Die jährlich wiederkehrenden Betriebskosten von CHF 15'000 fliessen ab 2024 ins Budget ein, Konto 004.3102.00 Kommunikation.
5. Für die Neukonzeption Geschäftsbericht (hybride Variante) wird zusätzlich ein Betrag von CHF 9'000 zulasten Kreditkompetenz Gemeinderat bewilligt, Konto 003.3130.12 Projekte.

6. Zur Umsetzung des Kommunikationskonzepts wird im Bereich Kommunikation eine Stellenplanerhöhung um 40% per 1. April 2023 genehmigt. Die Personalkosten von rund CHF 40'000 inkl. Sozialabgaben für 2023 werden zulasten Kreditkompetenz Gemeinderat genehmigt.
7. Die Abteilung Dienste + Sicherheit wird mit der Umsetzung beauftragt.

Mitteilung an (elektronisch):

- _ Rechnungs- und Geschäftsprüfungskommission
- _ Geschäftsleitung
- _ Fachstelle Kommunikation
- _ HR
- _ Akten (Original)

Beilagen:

- _ Konzept externe Kommunikation der Gemeinde Bassersdorf

Gemeinderat Bassersdorf

Christian Pfaller
Gemeindepräsident

Christian Pleisch
Verwaltungsdirektor

Für Rückfragen ist zuständig:

Martina Bischof, Tel. 044 838 86 10, martina.bischof@bassersdorf.ch