



SCHULEGOSSAU

# Kommunikationskonzept

ab 1. Januar 2016

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Ausgangslage</b>	<b>3</b>
1.1 Auftrag	3
1.2 Gesetzliche Grundlagen	3
1.3 Übrige Grundlagen	3
1.4 Kommunikationsgrundsätze	3
1.5 Corporate Design	4
<b>2. Zielgruppen</b>	<b>4</b>
2.1 Interne	4
2.2 Externe	4
<b>3. Ziele</b>	<b>5</b>
3.1 Interne Kommunikationsziele	5
3.1 Externe Kommunikationsziele	5
<b>4. Strategie</b>	<b>5</b>
<b>5. Massnahmen</b>	<b>6</b>
5.1 Zuständigkeiten	6
5.1.1 Schulbehörde	6
5.1.2 Schulpräsidium	6
5.1.3 Ressorts der Schulbehörde	6
5.1.4 Schulleitung	7
5.1.5 Klassenlehrpersonen	7
<b>6. Krisenkommunikation</b>	<b>7</b>
<b>7. Planung und Organisation</b>	<b>7</b>
<b>8. Evaluation</b>	<b>8</b>

# 1. Ausgangslage

Am 1. Januar 2012 haben sich die Sekundar- und Primarschule zu einer gemeinsamen Schule Gossau zusammengeschlossen. Dies war mit zeitaufwändigen und dringenden Zusammenschlussarbeiten verbunden. Die Kommunikation wurde daher die letzten Jahre nicht übergreifend, sondern meist kurzfristig und situativ geplant und wahrgenommen. Da eine gut funktionierende, aktive Kommunikation eine wesentliche Voraussetzung für eine erfolgreiche Arbeit an der Schule Gossau ist, soll sie nunmehr mit diesem Kommunikationskonzept ganzheitlich geplant und angegangen werden.

## 1.1 Auftrag

- Ein Kommunikationskonzept ausarbeiten, um bestehende und künftige Kommunikationsaufgaben zu planen und aufeinander abzustimmen. Der Fokus bei den Massnahmen liegt auf dem Machbaren. Keine teuren Marketingaktionen, sondern mit priorisierten Aktionen Zielgruppen direkt ansprechen.
- Auf eine ganzheitliche Kommunikation achten. Das heisst, die Kommunikation soll als Teil des gesamten Auftritts der Schule Gossau wahrgenommen werden. Damit werden das Gemeinschaftsgefühl innerhalb der Schule und den Mitarbeitenden gefördert und Abläufe unterstützt. Zudem stärkt und fördert es gegen aussen das Wohlwollen sowie eine gute Zusammenarbeit mit Behörden, Eltern und Öffentlichkeit.
- Bestehende Kommunikationsmassnahmen und –kanäle zusammentragen und prüfen, Bedürfnisse abklären, Zielgruppen definieren und daraus die Grundlage für die jährliche Kommunikationsplanung und ihre Massnahmen ableiten.
- Strategische Leitgedanken und Richtlinien für die interne und externe Kommunikation an der Schule Gossau festhalten, Informationswege definieren sowie Zuständigkeiten und Kompetenzen bestimmen.
- Krisenkommunikation als Teil der Kommunikation bestimmen und Abläufe sicherstellen.

## 1.2 Gesetzliche Grundlagen

- Kantonsverfassung, Art. 17: Zugang zu amtlichen Dokumenten
- Kantonsverfassung, Art. 49: Transparenz
- Datenschutz und Öffentlichkeitsprinzip (IDG & IDV): Das Gesetz über die Information und den Datenschutz (IDG) und die dazu gehörende Verordnung (IDV) regelt das Öffentlichkeitsprinzip.
- Volksschulgesetz, § 42: Vertretung der Schulen gegen aussen und Information der Öffentlichkeit ist Aufgabe der Schulbehörde
- Volksschulgesetz, § 43: Veröffentlichungspflicht des Schulprogramms
- Volksschulverordnung, § 59 – 61: Recht der Eltern auf Information
- Gemeindegesetz, § 68 a. & b.: Amtliche Veröffentlichungen & Information von allgemein verbindlichen Beschlüssen im öffentlichen Interesse
- Personalgesetz

## 1.3 Übrige Grundlagen

- Organisationsbeschrieb Ressort Präsidiales & Öffentlichkeit
- Schulprogramme
- Resultat der externen Schulevaluation
- Geschäftsordnung der Schule Gossau
- Befragung von Schulleitung, Lehrpersonen, Mitarbeitenden und Elternvertretern von November 2014 bis Januar 2015

## 1.4 Kommunikationsgrundsätze

- Die Öffentlichkeit wird regelmässig und transparent über die aktuellen und wichtigen Vorgänge und Ereignisse in der Schulbehörde und den Schulen informiert (extern).
- Die mittel- und längerfristigen Ziele, Anliegen und Vorhaben der Schule werden in geeigneter Form bekannt gemacht (extern / intern).
- Ein offenes, auf Vertrauen basierendes Verhältnis zu allen an der Schule Beteiligten wird gepflegt (intern).

- Kommunikationsmedien und Informationskanäle werden von der Schule definiert und für den Austausch innerhalb der Schule und gegenüber der Öffentlichkeit genutzt. Die Dienstwege werden eingehalten (extern / intern).
- Individuell betroffene Personen werden persönlich über einen Sachverhalt informiert. Es gelten die gesetzlichen Vorgaben bezüglich des Datenschutzes (extern / intern).
- Die in der Geschäftsordnung geregelten Informationsaufträge und Termine werden eingehalten (intern / extern).

## **1.5 Corporate Design**

Der Auftritt nach aussen erfolgt mit einem abgestimmten Corporate Design: Publikationen, Internetauftritt, Inserate, Reglemente, Broschüren, Briefe etc. sind professionell und einheitlich gestaltet. Die Inhalte sind grammatikalisch korrekt, sachlich, höflich, klar und empfängergerecht formuliert. Zu den wiedererkennbaren Bestandteilen zählen das Logo der Schule Gossau und die Schrift.

## **2. Zielgruppen**

### **2.1 Interne**

- Schulbehörden
- Schulleitungen
- Pädagogische Mitarbeitende
- Schulleitungssekretariat
- Schulverwaltung
- Ausserschulische Betreuung
- Schulsozialarbeit
- Diensteinheit Infrastruktur
- Übrige Mitarbeitende
- Klassen, Schülerinnen und Schüler

### **2.2 Externe**

- Fachstelle Schulbeurteilung (FSB), Kanton, Bildungsdirektion
- Kantonale Verwaltung
- Soziale Institutionen (z.B. Schulpsychologischer Dienst)
- Eltern und Erziehungsberechtigte, Elternräte
- Gemeindebehörde, -rat und -angestellte
- Geschäftspartner
- Fachstellen
- Andere Schulgemeinden
- Medien, Gossauer Info, allgemeine Öffentlichkeit
- Politische Parteien und Präsidentenkonferenz
- Anwohner Schulhäuser
- Pensionierte / Ehemalige
- Schulnahe Institutionen (Bibliothek, Krippen, Vereine)
- Bewerber

## 3. Ziele

### 3.1 Interne Kommunikationsziele

- Wir leiten Sachinformationen adressaten-, sach- und zeitgerecht weiter.
- Wir ermöglichen, dass alle auf dem neuesten Stand sind (Bring- und Holschuld).
- Wir beachten die Kommunikationskaskade «Direktbetroffene / Involvierte zuerst».
- Wir beachten den Grundsatz «intern vor extern».
- Wir suchen den Dialog, sprechen Fragen offen an und suchen gemeinsam nach Lösungen.
- Wir gestalten unsere Kommunikation wertschätzend.
- Wir stärken durch die Kommunikation das Gemeinschaftsgefühl und ermöglichen die Identifikation mit der Schule Gossau.
- Die Schulbehörde pflegt den direkten Kontakt zum Schulgeschehen.

### 3.1 Externe Kommunikationsziele

- Die Arbeit der Schulbehörde und aller an der Schule Beteiligten ist für die relevanten Zielgruppen transparent und verständlich. Strategien und Entscheide werden erläutert. Damit ist das Verständnis für die Schule, ihre Möglichkeiten und Grenzen vorhanden.
- Das Vertrauen und die Glaubwürdigkeit sind durch eine offene, pro-aktive und kontinuierliche Berichterstattung gegeben. Die Schule Gossau pflegt den aktiven Dialog und Kontakt zu den Zielgruppen.
- Die Öffentlichkeit ist regelmässig und transparent über die aktuellen und wichtigen Vorgänge und Ereignisse in der Schulbehörde und der Schule Gossau informiert. Die mittel- und längerfristigen Ziele, Anliegen und Vorhaben der Schule Gossau sind bekannt.
- Die Schule Gossau hat das Image einer verantwortungsvollen, qualitativ guten, zeitgemässen / fortschrittlichen Schule.
- Die Schule Gossau wird als zuverlässiger, kompetenter Partner wahrgenommen. Es besteht ein offenes, auf Vertrauen basierendes Verhältnis zu allen an der Schule Beteiligten.
- Die Schule Gossau nimmt frühzeitig Einfluss auf die Meinungsbildung, um ihre Ziele, Anliegen, Vorhaben und Bedürfnisse umzusetzen.
- Definierte und bekannte Kanäle für den gegenseitigen Austausch zwischen Schule und Eltern / Erziehungsberechtigte / Öffentlichkeit etc. sind vorhanden.
- Auskünfte werden innert nützlicher Frist erteilt.

## 4. Strategie

- Eine konstruktive, transparente, wahre, richtige, sachliche, verantwortungsvolle und verhältnismässige Kommunikation wird angestrebt.
- Die Website ist das zentrale Informationsmedium gegen aussen. Sie ist aktuell, übersichtlich, gut strukturiert und ansprechend gestaltet.
- Die e-Wolke ist das zentrale Informationsmedium gegen innen.
- Die Klassenlehrperson ist direkte Ansprechperson für Eltern und Erziehungsberechtigte und nutzt die erforderlichen Mittel wie Elternabend, Eltern- / Standortgespräch, Elternbrief, E-Mail, Sprachmeldungen und Telefon zur guten Zusammenarbeit und Information. Die Erreichbarkeit ist gewährleistet.
- Konsequente Nutzung der lokalen und regionalen Medien bei interessanten Themen, Projekten und ausserordentlichen Erfolgen. Eine regelmässige Berichterstattung, zum Beispiel im Gossauer Info, fördert Vertrauen und gegenseitiges Verständnis. Stil: informativ, lebendig, ansprechend gestaltet, persönlich, auch die Sicht von Kindern, Jugendlichen, Eltern, Lehrpersonen einbeziehen.
- Abstimmungsgeschäfte werden den Stimmberechtigten sachorientiert, verständlich und attraktiv präsentiert und mit den notwendigen kommunikativen Mitteln zielgerichtet begleitet. Neben dem Heft «Behördenanträge» der politischen Gemeinde dient insbesondere auch die Website als Kommunikationskanal. Andere Kanäle sind je nach Geschäft zu prüfen.

## 5. Massnahmen

Nachfolgend eine grobe Übersicht über die internen, vor allem pädagogischen Austauschgefässe der Schule Gossau. Die Aufzählung ist nicht vollständig.

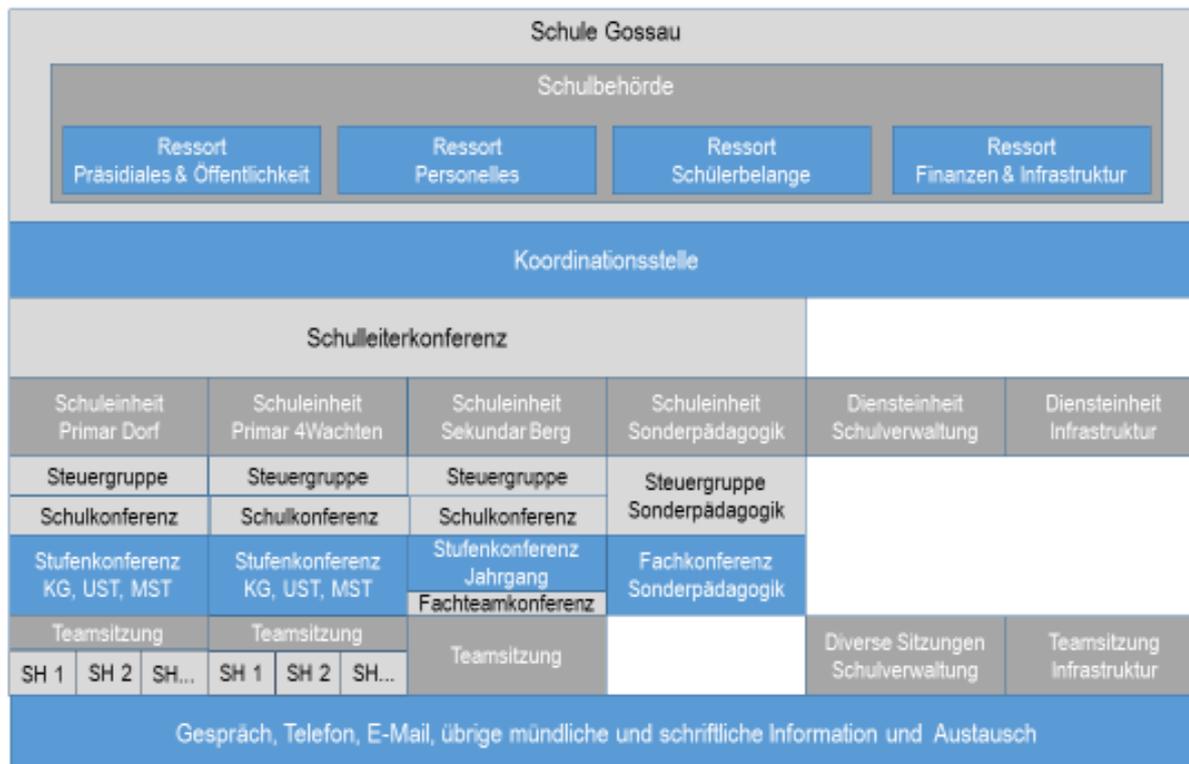


Abbildung 1: Kommunikationsgefässe und -kanäle der Schule Gossau (KG: Kindergarten, UST: Unterstufe, MST: Mittelstufe, SH: Schulhaus)

### 5.1 Zuständigkeiten

#### 5.1.1 Schulbehörde

Die Schulbehörde trägt die Gesamtverantwortung für die Kommunikation der Schule Gossau. Insbesondere obliegen der Schulbehörde die allgemeinen Grundsatzentscheide zur Kommunikation und zum Corporate Design. Die Schulbehörde bestimmt die Akteure, die Zuständigkeiten, die Art und den Zeitpunkt der Kommunikation. Unter die externen Massnahmen fallen (nicht abschliessend):

- Beziehungspflege zu Behörden, Vereinen oder Medien, um Unterstützung für die angestrebten Ziele und Vorhaben zu erhalten. Es besteht eine klare Regelung über die Verantwortlichkeiten und Präsenzvorgaben.
- Sprechstunden mit der Schulpräsidentin können jederzeit via Schulverwaltung vereinbart werden.
- Website (mit der Begrüssung durchs Schulpräsidium), wichtigen Daten, aktuellen und informativen Themen. Die Website zeigt die Organisation, Werte, Grundsätze und die Haltung der Schule Gossau.
- Teilnahme an einer Elternratspräsidiumssitzung pro Jahr, um Kontakt zu pflegen, Informationen auszutauschen und Bedürfnisse abzuholen.
- Medienarbeit über politische Themen, Fachbeiträge, Informationen rund um die Schule oder allgemein.

#### 5.1.2 Schulpräsidium

Dem Schulpräsidium obliegt der Medienkontakt und es vertritt die Schulgemeinde und die Behörde nach aussen.

#### 5.1.3 Ressorts der Schulbehörde

Die einzelnen Ressortverantwortlichen der Schulbehörde können selbständig und eigenverantwortlich aus ihren jeweiligen Ressortbereichen kommunizieren. Dabei ist indes die Einhaltung des Kollegialitätsprinzips zu beachten. Darunter fallen

insbesondere, nicht aus anderen Ressorts zu kommunizieren und das Schulpräsidium zu informieren, bevor Informationen an die Öffentlichkeit gelangen.

#### 5.1.4 Schulleitung

Die Schulleitung vertritt die Schule Gossau gegenüber den Eltern und Erziehungsberechtigten und ist verantwortlich für die Kommunikation aus dem Schulbetrieb, über klassenübergreifende Schulprojekte und die allgemeine Schulentwicklung. Dazu gehören unter anderem:

- Besuchstage
- Informationsabende zum Schuleintritt und Stufenwechsel
- Quintals- / Semesterbriefe
- Elternabende
- Schulanlässe
- Treffen Elternrat

#### 5.1.5 Klassenlehrpersonen

Die Klassenlehrpersonen sind verantwortlich für die Kommunikation über klassenspezifische Themen und Projekte. Dazu gehören unter anderem:

- Informationen, wann und wie Eltern / Erziehungsberechtigte die Lehrpersonen erreichen können
- Elterninformation (Quintal und situativ)
- Elternabende
- Persönliche Elterngespräche
- Schullaufbahn-Entscheide
- Besprechung / Zusammenarbeit mit Elterndelegierten
- Klassenanlässe

### 6. Krisenkommunikation

Ein Konzept für Krisenfälle ist geplant.

### 7. Planung und Organisation

Die Kommunikation der Schule Gossau wird von der Schulbehörde im Ressort Präsidiales & Öffentlichkeit strategisch geplant, koordiniert und umgesetzt. Die Kommunikationskanäle und Verantwortlichkeiten sind geregelt und bekannt. Jeweils im Oktober werden die Kommunikationsmassnahmen für das kommende Jahr im Kommunikationsplan definiert (gemäss nachstehendem Raster) und im November von der Schulbehörde beschlossen.

Thema	Zielgruppen	Massnahmen	Verantwortung	Termine	Budget

## 8. Evaluation

Jede Kommunikation erfordert Evaluation. Massnahmen sollten auf Wirkung und Beachtung geprüft werden. Evaluationen werden generell und situativ mit Zielkriterium, Messinstrument und Zeitpunkt bestimmt und liegen in der Verantwortung des Ressorts Präsidiales & Öffentlichkeit.

Zielkriterium	Messinstrument	Zeitpunkt

Dieses Konzept wurde von der Schulbehörde am 16. November 2015 genehmigt und tritt auf 1. Januar 2016 in Kraft.