

PRAXiSLEITFADEN KOMMUNIKATIONSWEGE

Modellprojekt “Analyse der
Informationsübermittlung
und Kommunikationswege in
kleinen Kommunen des
Ländlichen Raums - Wege,
Methoden, Wirkungen”

2025

Gefördert
durch



Baden-Württemberg
Ministerium für Ernährung,
Ländlichen Raum und Verbraucherschutz



ZIELE DES PROJEKTES

Mit dem Projekt haben wir vorhandene Kommunikationsstrategien in den Blick genommen, wirkungsvolle Strategien zusammengetragen und diese in den nun vorliegenden Praxisleitfaden gebündelt.

Das Projekt umfasste neben der Konzeptionierung und Auswertung zwei Phasen, in denen Kommunen des Ländlichen Raums Baden-Württemberg aktiv eingebunden waren.

In Phase 1 wurde eine Online-Befragung durchgeführt, die an 661 Kommunalverwaltungen im Ländlichen Raum (im engeren Sinn und in Verdichtungsbereichen im Ländlichen Raum lt. Landesentwicklungsplan) gerichtet war. Der zum überwiegenden Teil quantitative Fragebogen beinhaltete Fragen

- zum Medienportfolio,
- zur Nutzung der vorhandenen Medien,
- zu den Ressourcen für Kommunikationspflege,
- zur Aktualisierung von Informationen,
- zu schwer erreichbaren Zielgruppen,
- zu den Zielen der Kommunikationsstrategien und
- zu den Herausforderungen der kommunalen Kommunikation.

Beteiligt haben sich 99 Kommunen (Rücklaufquote 15%), davon 64% unter 5.000 Einwohner:innen, 29% zwischen 5.000-20.000 und 7% über 20.000. Auf dieser Basis konnten umfangreiche Erkenntnisse zu Erfahrungen und Wissen über gelingende Kommunikationsstrategien und wirksame Öffentlichkeitsarbeit gewonnen werden.

Hier finden Sie die Ergebnisse der quantitativen Befragung.



In Phase 2 wurden die Ergebnisse der Online-Befragung mit ausgewählten Kommunen vertieft. Dazu wurde ein lokal angepasster Fragebogen mit den aus Phase 1 gewonnenen Daten für die Einwohner:innen aufgebaut. Der lokale Fragebogen lieferte Erkenntnisse zur Häufigkeit der Nutzung verschiedener Medien, Zufriedenheit mit Informationsangebot und zur direkten Kommunikation mit der Verwaltung.



Die Ergebnisse dienten anschließend als Grundlage für einen Vertiefungsworkshop mit Verwaltungsmitarbeitenden als auch mit Einwohner:innen der Kommunen.

Hier finden Sie den Fragebogen, den wir Ihnen zur eigenen Verwendung zur Verfügung stellen.

ZIELE DES PRAXISLEITFADENS

Die Ergebnisse der Befragungen und Workshops sind in diesem Praxis-Leitfaden zusammengefasst. Der Leitfaden erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern soll einen Impuls für Vereinfachung und Verbesserung geben. Er soll Hilfestellung für die Verwaltung sein, um herauszufinden, worauf man sich in der Kommunikation konzentrieren soll: Wie erreiche ich die meisten Menschen? Auf welche Altersgruppe stimme ich meine Kommunikation ab? Wo können Ressourcen gebündelt werden, um mit welchem Fokus effizient die größte Reichweite zu erzielen?

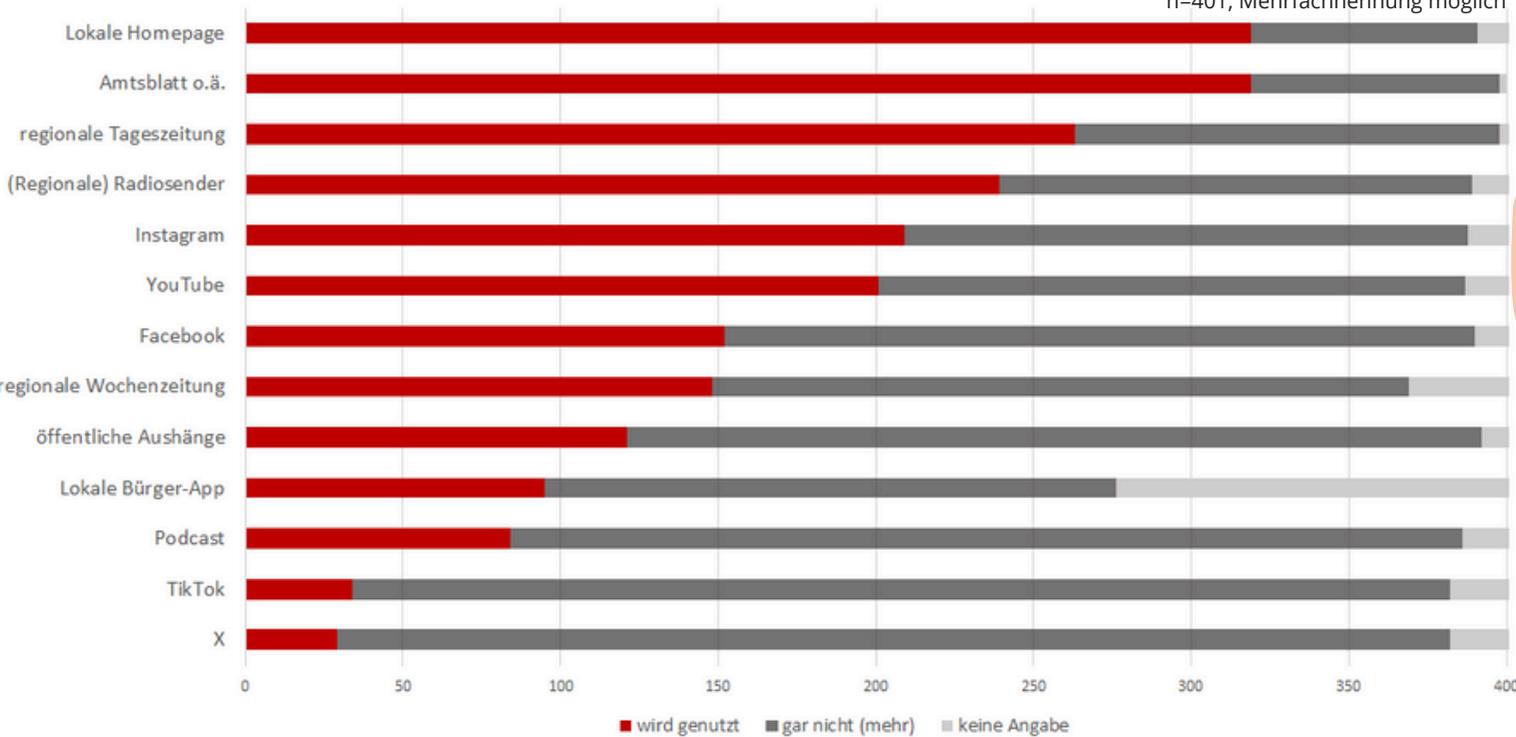
Lassen Sie sich von den Erkenntnissen aus dem Forschungsprojekt inspirieren.



MEDIENPORTFOLIO - ALLES, NICHTS, ODER?

Rückmeldung der Einwohner:innen zur Nutzung von Medien

n=401, Mehrfachnennung möglich



Sonstige Kanäle,
die häufig genutzt werden.....

(zufällige) Gespräche mit
anderen Bürgern/
Nachbarn/Freunden

Newsletter

eigene Recherche
im Internet

Fernseher

„aktueller
Newsletter
per Mail“

„Whats
App“

„Pushnachrichten
auf
Mobilgeräte“

„mehr
auf Tik Tok“

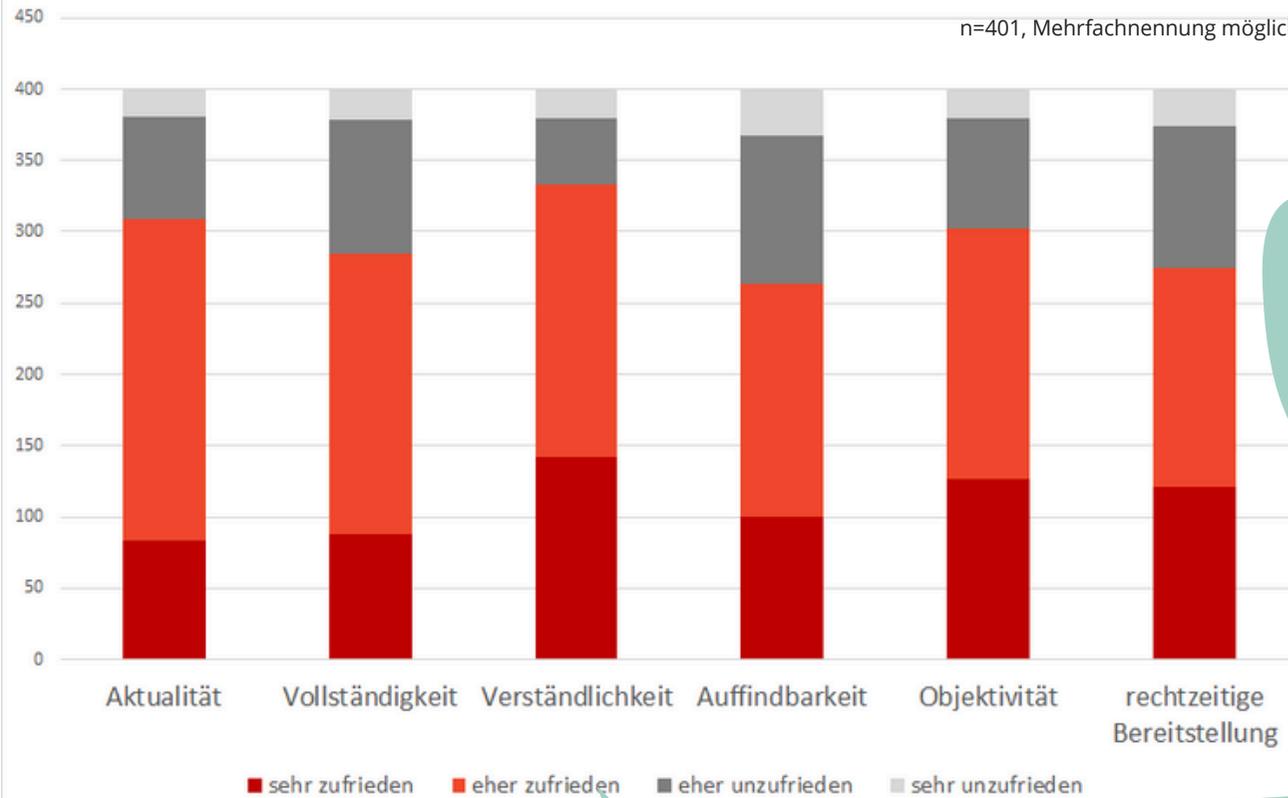
andere Kanäle, die ich bevorzugen würde.....

- lokale Homepage und Amtsblatt sind zentral
- Beliebtheit von Radio überrascht
- alle soziale Medien zusammen sind stark

AUSSAGEN AUS FRAGEBÖGEN UND WORKSHOPS

Zufriedenheit der Einwohner:innen mit Informationen hinsichtlich....

n=401, Mehrfachnennung möglich



weitere Punkte, die wichtig wären.....

“Ein zentrales Problem ist die fragmentierte Kommunikation über verschiedene Medien, die es schwierig macht, den Überblick zu behalten und Themen kontinuierlich zu verfolgen.”

“Bin nicht unzufrieden.”

“kostenfrei und einfach”

“Informationen sind im Amtsblatt oftmals in Amtssprache gehalten (spezielle Begrifflichkeiten). Bitte mehr aus Bürgersicht denken und für die Bürger verständlich schreiben.”

“Viele Bürger, die nicht aktiv nach Informationen suchen, fühlen sich oft nicht ausreichend abgeholt und bemängeln, dass wichtige Themen an ihnen vorbeigehen.”

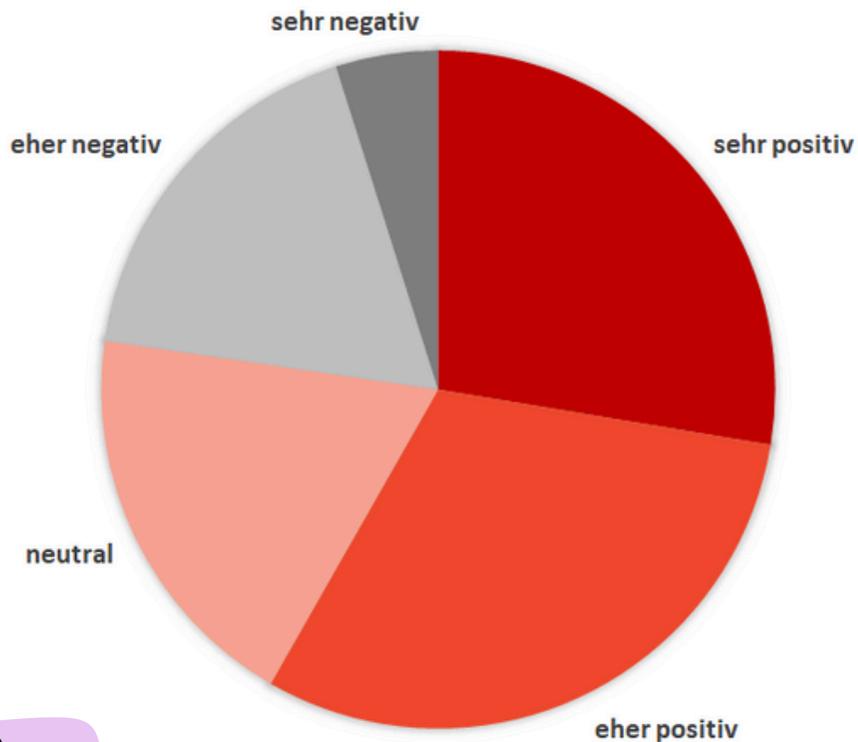
- insgesamt positive Rückmeldung
- einfache Informationen vs. komplexe Sachverhalte
- Wunsch nach Bündelung, zielgruppenorientierter Sortierung von Information bei gleichzeitiger Objektivität und Transparenz

AUSSAGEN AUS FRAGEBÖGEN UND WORKSHOPS

KOMMUNIKATION - BITTE MAL LÄCHELN:)

AUS SICHT DER EINWOHNER:INNEN WAR/IST DIE KOMMUNIKATION MIT VERWALTUNG ..

n=163



Warum war Kommunikation negativ.....

“Man ist zwar höflich, gibt aber oft keine Rückmeldung.”

“nicht auf Augenhöhe”

“Man wusste gar nicht, ob die Nachricht angekommen war.”

schlechte Erreichbarkeit

“mehr digitale Dienste anbieten”

zeitnahe, transparente Rückmeldungen

nachvollziehbare Informationswege

Übersichtlichkeit z.B. auf Homepage

frühzeitige, aktuelle Informationen

Was wäre bzgl. Infoweitergabe wichtig?

- Erreichbarkeit ist zentrales Thema
- überwiegend positive Erfahrungen
- Nahbarkeit und Transparenz in der Kommunikation ist wichtig
- Aktualität, Verständlichkeit und Neutralität von Informationen wird gewünscht

AUSSAGEN AUS FRAGEBÖGEN UND WORKSHOPS

GEGENÜBERSTELLUNG

BEDÜRFNISSE



HERAUSFORDERUNGEN



SACHVERHALTE

Lokale Homepage und Amtsblatt
als zentrales Medium

Radio
soziale Medien

einfache Informationen
komplexe Sachverhalte verstehen
zielgruppenorientierte Sortierung
Bündelung

Transparenz
Objektivität
Erreichbarkeit
Nahbarkeit



Aktualität
Verständlichkeit
Neutralität
Verfügbarkeit
Vollständigkeit
direkte Kommunikation



lokale Homepage und Amtsblatt sind überall
vorhanden und werden am wahrscheinlichsten
als Kommunikationskanal genutzt

soziale Medien in weiten Teilen vorhanden -
(Personal)Ressourcen kaum/gering

zunehmende Komplexität des Aufgabenfeldes:
Menge an Information, komplexe
Informationen aufbereiten, Entscheidung bzgl.
Form der Weitergabe

gesetzte Kommunikationsziele:

- allgemeine Informationen geben
- Transparenz erzeugen
- Interesse wecken
- Bürgernähe herstellen
- zum Mitmachen bewegen

Personalengpässe und Zeitknappheit

hoher Aufwand für Aktualisierung

nicht immer Einfluss auf Veröffentlichung

Zunahme von Fake-News



CHECKLISTE - KOMMUNIKATIONSZIELE ERREICHEN

Nutzen Sie folgende Checklisten und verschaffen Sie sich einen Überblick.
Setzen Sie Prioritäten auf Grundlage vorhandener Ressourcen - kommunizieren Sie dies.

VERWALTUNGSINTERN

- Gibt es eine Übersicht über unsere zur Verfügung stehenden Kommunikationskanäle?
- Kennt die Verwaltung (und die Einwohner:innen) alle verfügbaren Kommunikationskanäle?
- Haben wir einen internen Prozess zur fachübergreifenden Informationsübermittlung?
- Sind (alle) Mitarbeiter:innen informiert bevor eine Veröffentlichung erfolgt und sich Fragen ergeben?
- Haben wir (in jedem Fachbereich) qualifizierte Person(en) für die Öffentlichkeitsarbeit?
- Haben wir eine Vorlage, welche Informationen (zum Projekt, zur Veranstaltung etc.) vorliegen müssen (wo, warum, was, wer, wann, wieviele)?

AKTUALITÄT

- Ist unser Amtsblatt zeitgleich online verfügbar?
- Stellen wir alle Informationen zeitgleich auf allen Kanälen bereit?
- Informieren wir regelmäßig über laufende Projekte (auch wenn es nicht viel Neues gibt)?



VERFÜGBARKEIT

- Haben wir eine Push- oder Pull-Strategie? Informieren wir aktiv oder stellen wir Informationen bereit?
- Sind (alle) Informationen auf der Homepage gut zu finden?
- Sind Suchfunktionen und Verschlagwortung auf der Homepage gut?
- Gibt es das Amtsblatt kostenlos?
- Hängt/Liegt es zum Lesen öffentlich aus?
- Haben wir Aushänge/Infotafeln (analog/digital) an zentralen Stellen mit aktuellen Informationen?
- Welche online Verwaltungsdienstleistungen bieten wir an? Sind diese ausreichend bekannt (z.B. Bund ID)?
- Erweitern wir schrittweise unsere Online-Angebote?

TRANSPARENZ/NEUTRALITÄT

- Pflegen wir eine offene und transparente Kommunikation?
- Fördern wir mit unserer Kommunikation das Vertrauen in die Verwaltung?
- Bieten wir eine ausgewogene, objektive Berichterstattung, insbesondere aus dem Gemeinderat?

VOLLSTÄNDIGKEIT

- Liefern wir ausreichend Hintergrundinformationen?
- Gibt es einen Veranstaltungskalender für alle?
- Kann der Veranstaltungskalender auch selbst gepflegt werden?

VERSTÄNDLICHKEIT

- Sind unsere Texte optisch für alle gut lesbar?
- Bereiten wir unsere Informationen kurz, prägnant, übersichtlich und ansprechend auf?
- Bieten wir Informationen auch in leichter/einfacher Sprache an?
- Gibt es wichtige Verwaltungstexte/ Informationen auch in Fremdsprachen?
- Können bei uns Informationen und Angebote nach Interesse (z.B. für Kinder, Jugendliche, Senior:innen, Familien...) abgefragt oder abonniert werden?

DIREKTE KOMMUNIKATION

- Ist unsere Reaktionszeit bei Anfragen angemessen? (< 24 h)
- Senden wir bei E-Mailkontakt immer eine Empfangsbestätigung oder Abwesenheitsnotiz?
- Binden wir frühzeitig Betroffene in kommunale Vorhaben ein?
- Begegnen wir unseren Einwohner:innen mit Freundlichkeit und auf Augenhöhe - auch am Telefon?
- Bieten wir ausreichend Gelegenheit für persönlichen Kontakt z.B. Sprechzeiten?
- Bieten wir aktive Beteiligungsmöglichkeiten?
- Schaffen wir Möglichkeiten für den Austausch untereinander?



Hinweis: die in den Checklisten enthaltenen Fragen ergaben sich durch Verbesserungsvorschläge aus den Befragungen der Einwohner:innen.

TIPPS - INFORMATIONEN - BEISPIELE



Warum nicht ein "Montags-Newsletter" per Mail mit aktuellen Infos zur Woche?



Warum nicht eine Software nutzen, die es ermöglicht Inhalte gleichzeitig auf verschiedene Kanäle (Amtsblatt, Facebook, Instagram etc.) zu veröffentlichen?



Warum nicht eine Einführung in das Ratsinformationssystem RIS anbieten?



Warum nicht Gemeinderatssitzungen live auf der Homepage übertragen?



Die Auswahl an Bürger-Apps ist groß. Im ersten Schritt hilft eine Bedarfsanalyse. Schauen Sie sich andere Bürger-Apps an. Überlegung zur Zuständigkeit für Datensicherheit löst evtl. die Entscheidung zwischen eigener Programmierung oder "fertiger" App.

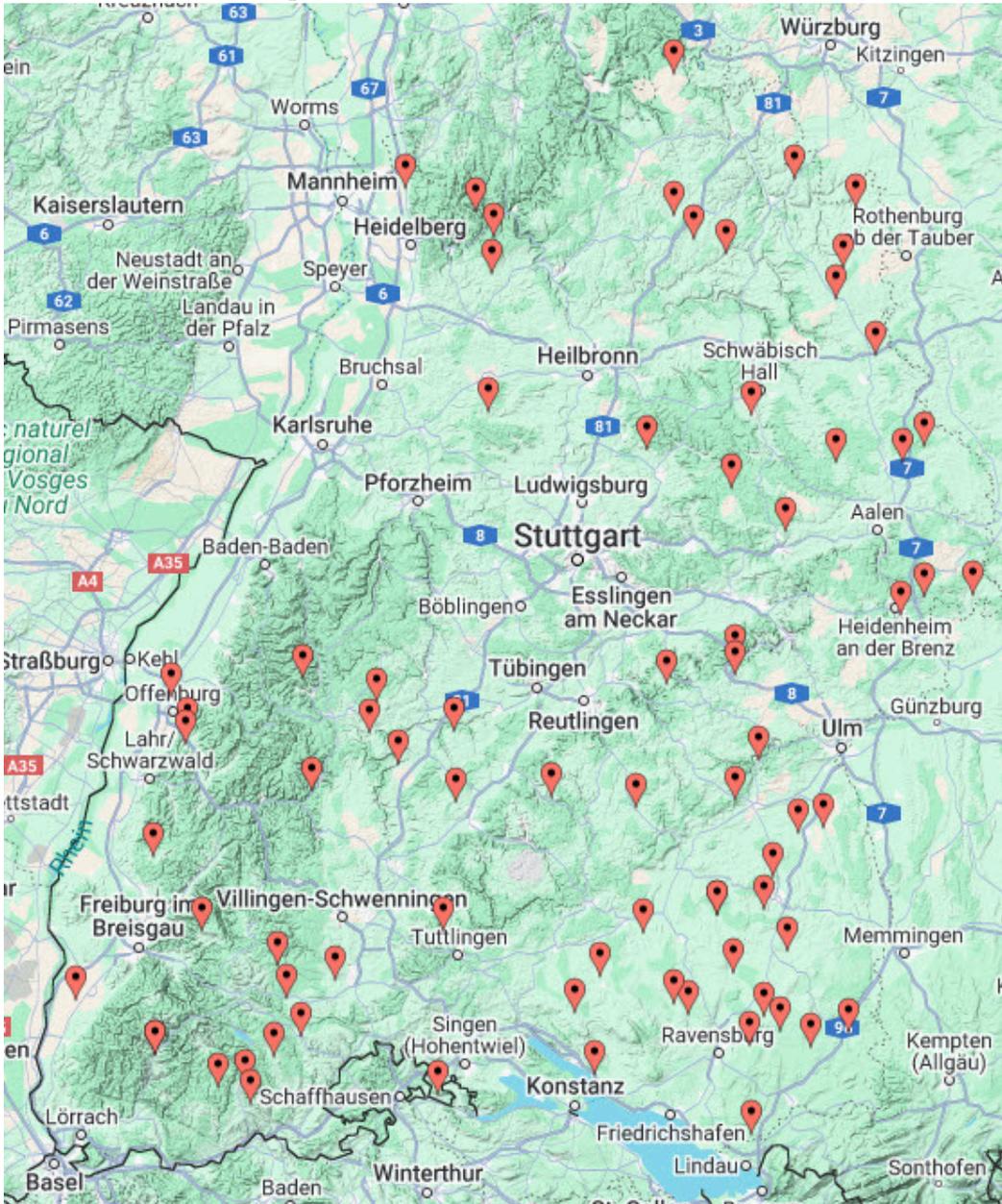


Empfi-TV - der YouTube-Kanal der Gemeinde Empfingen: in kurzen Videos erklärt Bürgermeister Ferdinand Truffner kommunalpolitische Themen in Empfingen. Man erfährt das Neueste Live und in Farbe.

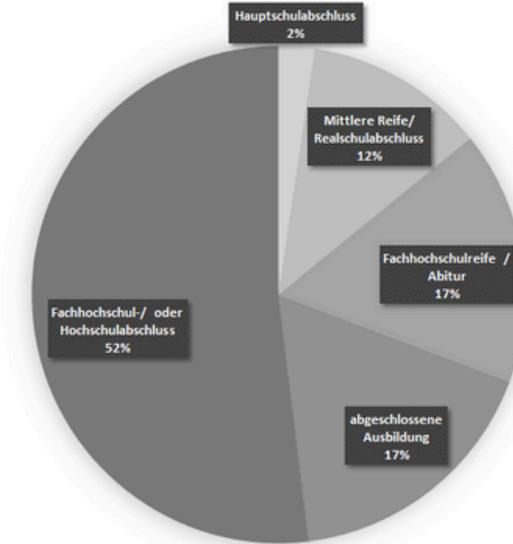


"Dorfbüttel": wie früher werden Neuigkeiten an zentralen Plätzen verkündet - alternativ auch mit Lastenrad und Lautsprecher. Lädt zum Miteinander sprechen ein.

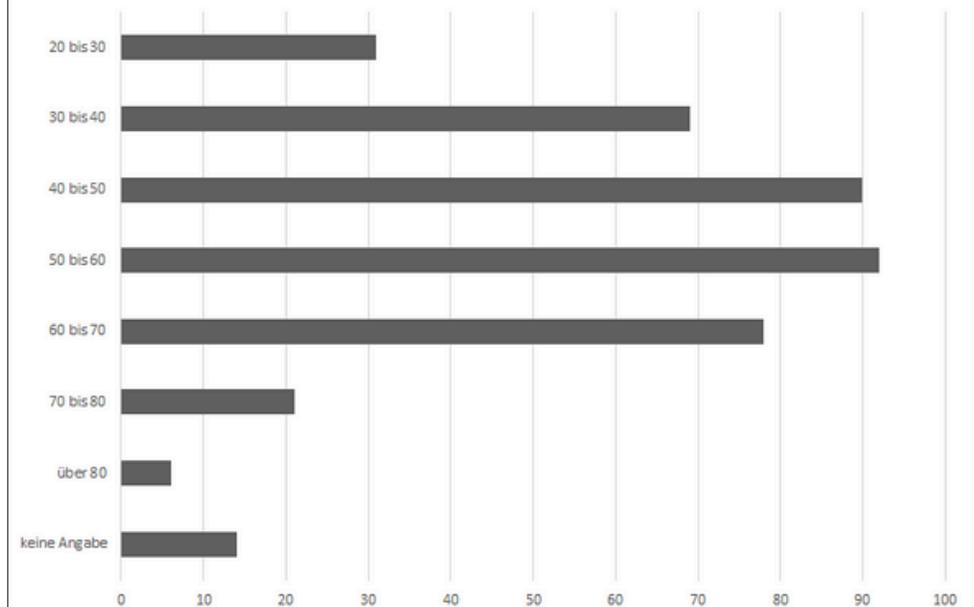
KARTE QUANTITATIVE UMFRAGE (n=99)



BILDUNGSABSCHLUSS AUS UMFRAGE EINWOHNER:INNEN (n=401)



ALTERSANGABE AUS UMFRAGE DER EINWOHNER:INNEN (n=401)



Etwas mehr als ein Jahr (Nov. 2023 bis Dez. 2024) hat das Institut für angewandte Sozialwissenschaften, Stuttgart im Modellprojekt mit dem Kurztitel "Bürger-Verwaltungs-Kommunikation" über Wege, Methoden und Wirkungen der Kommunikation zwischen Bürger:innen und Verwaltung geforscht. Das Modellprojekt wurde durch das Ministerium für Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz gefördert.

Lesen Sie mehr zu diesem und anderen Forschungsprojekten auf unserer Homepage www.sozialwissenschaften-stuttgart.de

Mit der Gründung des Instituts für angewandte Sozialwissenschaften an der Dualen Hochschule Baden- Württemberg Stuttgart in 2008 werden Beratung und Forschung zu Engagement und seiner Förderung eng miteinander verknüpft. Aus wissenschaftlicher Perspektive leiten das Institut Fragen zu Intersektoralität, Ko-Produktion, Stärkung der Zivilgesellschaft, Daseinsvorsorge in den Kommunen und deren Steuerung.

Das Institut berät und begleitet zu Themen der Zivilgesellschaft, des ehrenamtlichen und bürgerschaftlichen Engagements, der Bürger:innenbeteiligung, Quartiersentwicklung, Integration und Nachhaltigkeit. Dabei rückt die Engagemententwicklung in den Mittelpunkt und bildet die Kernkompetenz des Instituts.

Im Fokus der Forschungs- und Beratungstätigkeit des Instituts stehen dabei kleinere Städte und Gemeinden in Baden-Württemberg, v.a. im ländlichen Raum. Bereits seit 2008 verantwortet das Institut in enger Kooperation mit dem Gemeindetag und dem Sozialministerium Baden-Württemberg die Fachberatung des „Gemeindenetzwerks Bürgerschaftliches Engagement“, seit 2021 auch die Fachberatung Quartiersentwicklung im Rahmen der Landesstrategie „Quartier 2030 – Gemeinsam.Gestalten.“

Forschungsbasiert entwickelt das Institut an die jeweiligen lokalen Gegebenheiten angepasste Konzepte für die Zukunftsfähigkeit der örtlichen Gesellschaft.

