Gute Noten für Informationen aus dem Gemeindehaus

Diplomarbeit an der Fachhochschule St. Gallen über die Informationstätigkeit der Gemeinde Flawil

GEMEINDE FLAWIL. Wie gut fühlen sich die Flawilerinnen und Flawiler über die Tätigkeit der Gemeindeverwaltung informiert? Dieser Frage ging der Flawiler Patrick Helbling in seiner Diplomarbeit für die Fachhochschule St. Gallen nach.

Verschiedene Infomittel

Dem Gemeinderat und der Gemeindeverwaltung ist es ein grosses Anliegen, dass die Bevölkerung gut über ihre Tätigkeit informiert ist. Information schafft Transparenz und Vertrauen. Die Infomittel der Gemeinde sind: Anzeiger Flawil-Degersheim am Freitag in alle Haushalte, E-Mail-Newsletter am Donnerstag, Website www.flawil.ch unter «News», Geschäfts- bzw. Budgetbericht zweimal jährlich, Flawil-App, Infoveranstaltungen, Gespräche usw.

Diplomarbeit Fachhochschule

Wie gut fühlen sich Herr und Frau Flawiler über die behördliche Tätigkeit informiert? Um das herauszufinden, hat die Gemeinde bei der Fachhochschule St. Gallen eine Studie in Auftrag gegeben. Diese wurde von Patrick Helbling, Mitarbeiter auf der Flawiler Steuerverwaltung, im Rahmen seiner Diplomarbeit,

Bild: rkf.

Roman Weibel, Informationsbeauftragter der Gemeinde Flawil.

der sogenannten Bachelor Thesis, durchgeführt. Die Arbeit mit dem Titel «Analyse der Informationstätigkeit einer Ostschweizer Gemeindeverwaltung» stützt sich auf eine repräsentative Umfrage in der Flawiler Bevölkerung. Insgesamt wurden 2000 zufällig ausgewählte Flawilerinnen und Flawiler angeschrieben. Die Umfrage ausgefüllt haben 672 Personen, was einem hohen Rücklauf von 33% entspricht.

Anzeiger ist Nummer 1

Die Umfrage zeigt, dass sich die Flawiler und Flawilerinnen auf verschiedenen Kanälen über das Handeln der Gemeindeverwaltung informieren. Das bevorzugte Informationsmittel ist das amtliche Publikationsorgan, der Anzeiger Flawil-Degersheim (Grafik 1). Kritisiert wird, dass der Anzeiger bei verschiedenen Haushalten nicht jede Woche verteilt wird. Gewünscht wird, dass mehr Texte mit Hintergrundinformationen erscheinen und dass öfters über heikle Themen und über Updates zu laufenden Projekten berichtet wird. Der Anzeiger ist offensichtlich beliebt. Über alle Altersgruppen hinweg lesen drei Viertel der Flawiler Bevölkerung den Anzeiger jede Woche (Grafik 2). Je älter eine Person, umso häufiger wird der Anzeiger gelesen, je jünger, umso seltener.

Papier oder digital?

Zwei Drittel der Umfrageteilnehmer bevorzugen den heutigen wöchentlichen Erscheinungsrhythmus. Ein Drittel spricht sich für ein zweiwöchentliches Erscheinen aus, eine Meinung, die vor allem die Jungen vertreten. Für die deutliche Mehrheit der Flawiler Bevölkerung wäre – so das Ergebnis einer weiteren Frage – die Abschaffung des Anzeigers als gedruckte Zeitung ein grosser Verlust. Zwei Drittel der Flawiler bevorzugen die gedruckte Ausgabe, nur 10% eine digitale (Grafik 3). Dieses Ergebnis zeigt sich über alle Altersgruppen hinweg. Die Gemeinde erinnert daran, dass der Anzeiger seit bald zwei Jahren auch als digitale Version auf www.flawil.ch unter «News – Archiv Anzeiger» abrufbar ist.

E-Newsletter wenig bekannt

Die Umfrage bringt zwei Problemfälle an den Tag. Der eine ist der wöchentliche E-Mail-Newsletter. Die Abonnenten erhalten die Pressetexte einen Tag vor der Publikation im Anzeiger. Doch nur gerade 20% der Umfrageteilnehmenden haben den Newsletter abonniert. Über 50% haben noch nie etwas vom Newsletter gehört. Hier tut mehr Werbung not.

Mangelhafte App

Der zweite Problemfall ist die Flawiler App. Zwei Drittel der Flawiler wissen nicht, dass eine solche App überhaupt existiert. Nur 10% haben sie heruntergeladen. Diese bemängeln jedoch die Qualität der App. Auch die Gemeinde erachtet die vor drei Jahren lancierte App als nicht mehr up-to-date und hat sie deshalb gelöscht. Eine neue App ist nicht geplant, weil die auf Ende 2015 geplante neue Website liquid gestaltet wird, also auf sämtlichen Geräten, ob klein oder gross, gut genutzt werden kann.

Facebook nicht vermisst

In der Umfrage wurde gefragt, ob die Flawiler einen Social-Media-Auftritt der Gemeinde vermissen. Das Ergebnis ist eindeutig, und zwar über alle Altersgruppen: Nein (Grafik 4). Auch 75% der Jungen sehen keine Notwendigkeit für Social Media der Gemeindeverwaltung.

Gute Noten für Website

Gut schneidet in der Umfrage die Website www.flawil.ch ab. Rund 60% geben dem Internetauftritt bezüglich Information eine gute bis sehr gute Note. Auch finde man sich gut auf der Website zurecht, meint die Mehrheit. 10% geben der Homepage ungenügende Noten. Gleichzeitig aber wird die Website als altmodisch, die Navigation als unübersichtlich, die Suchfunktion als stark verbesserungswürdig und die Startseite als unnötig beurteilt. Die Gemeinde hat bereits entschieden, ihren Webauftritt im Jahr 2015 von Grund auf zu erneuern.

Kein Beamtendeutsch

Der Gemeinde ist auch wichtig, dass ihre Texte von der Leserschaft verstanden werden. Ziel ist eine einfache Sprache, kein Beamtendeutsch. Die Umfrage zeigt, dass dieses Ziel erreicht wird. Über 90% der Umfrageteilnehmer bewerten die amtlichen Texte als verständlich. Das Oberziel der Kommunikation aus dem Gemeindehaus ist, dass die Bevölkerung Vertrauen in die Tätigkeit der Behörden hat. Auch in diesem Punkt ergibt die Umfrage ein gutes Resultat. Über 90% der Flawilerinnen und Flawiler vertrauen der Informationstätigkeit der Behörden (Grafik 5).

Bevölkerung gut informiert

Die Hauptfrage der gesamten Studie war, wie gut sich die Flawilerinnen und Flawiler über die Entscheide des Gemeinderates und über die Tätigkeit der Gemeindebehörden informiert fühlen. Hierzu erhielt die Gemeinde insgesamt gute Noten. Gegen 90% der Umfrageteilnehmenden gaben die Note 5, 6 oder 4 (Grafik 6). Das bedeutet, dass sich der allergrösste Teil der Bevölkerung gut, sehr gut oder zumindest genügend gut informiert fühlt. 10% fühlen sich ungenügend bis schlecht informiert.

Empfehlungen

Der Verfasser der Diplomarbeit, Patrick Helbling, gibt der Gemeinde folgende Empfehlungen für die zukünftige Informationstätigkeit ab: Der Anzeiger soll weiterhin im Wochenrhythmus erscheinen. Die Website soll erneuert werden und für verschiedene Geräte kompatibel gemacht werden. Die Bekanntheit des E-Mail-Newsletters soll vergrössert werden. Die Flawil App soll gelöscht und eventuell neu lanciert werden. Ein Einstieg in Social Media ist nicht zwingend. Der internen Information an das Gemeindepersonal soll genügend Gewicht beigemessen werden. (rkf.)

Patrick Helbling

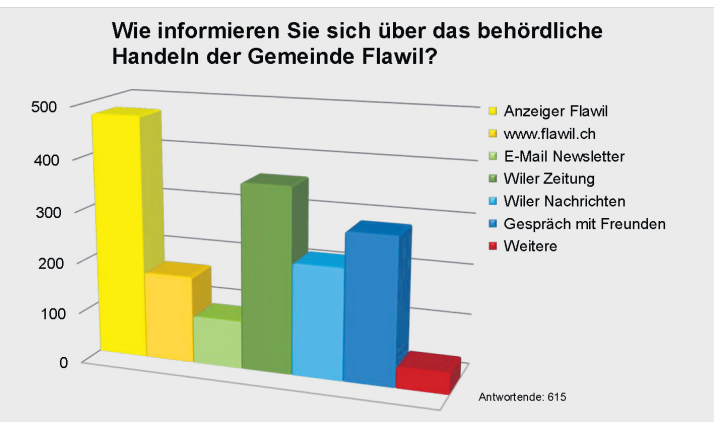
Der Verfasser der Bachelor Thesis, der 25-jährige Flawiler Patrick Helbling, arbeitet im Flawiler Gemeindehaus. Er hat eine kaufmännische Lehre auf der Gemeindeverwaltung absolviert und kürzlich den Abschluss als Betriebsökonom an der Fachhochschule St.Gallen gemacht. Zurzeit arbeitet er auf der Steuerverwaltung der Gemeinde Flawil.

Die wichtigsten Resultate

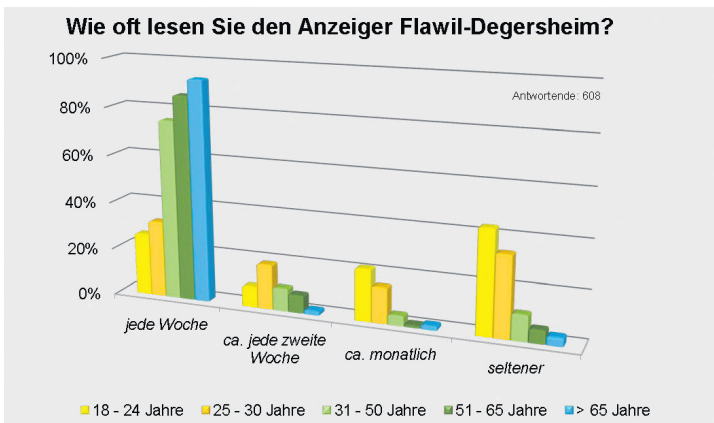
- Der Anzeiger Flawil-Degersheim ist für die Flawiler Bevölkerung das Hauptinformationsmittel bezüglich Beschlüssen des Gemeinderates und Tätigkeit der Verwaltung.
- Drei Viertel der Flawilerinnen und Flawiler lesen den Anzeiger jede Woche.
- Zwei Drittel wünschen sich weiterhin den wöchentlichen Erscheinungsrhythmus für den Anzeiger, ein Drittel bevorzugt einen Zweiwochenrhythmus.
- Zwei Drittel wollen den Anzeiger weiterhin als gedruckte Zeitung, 10 % wünschen sich ausschliesslich eine digitale Ausgabe, 20 % wollen beide Varianten.
- Nur 20 % der Bevölkerung haben den E-Mail-Newsletter der Gemeinde abonniert. Jedem zweiten Flawiler ist dieses Informationsangebot unbekannt.
- Nur 10 % der Flawiler haben die App heruntergeladen. Zwei Drittel wissen nicht, dass die Gemeinde eine App anbietet.
- 85 % geben der Website www.flawil.ch eine gute, sehr gute oder genügende Note.
- Nur 10 % vermissen eine Präsenz der Gemeinde in den Social Media, 90 % jedoch nicht oder eher nicht.
- Insgesamt fühlen sich 90 % der Flawilerinnen und Flawiler gut, sehr gut oder genügend über das behördliche Handeln der Gemeindeverwaltung informiert.
- 90 % der Bevölkerung stufen die Vertrauenswürdigkeit der Informationstätigkeit der Gemeinde als gut, sehr gut oder genügend ein.
- 90 % der Bevölkerung geben der Verständlichkeit der Gemeindeinformationen eine gute, eine sehr gute oder eine genügende Note.

Diplomarbeit online

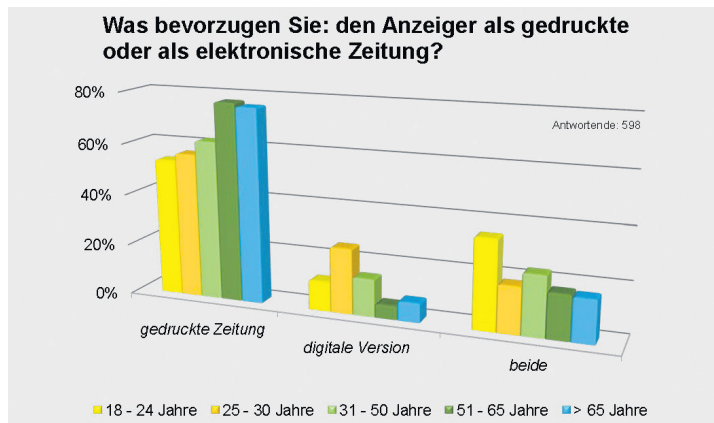
Die Bachelor Thesis von Patrick Helbling – quasi seine Diplomarbeit an der Fachhochschule St.Gallen – ist in vollem Umfang online abrufbar via www.flawil.ch unter «Information – Onlineschalter – Dokumentationen».



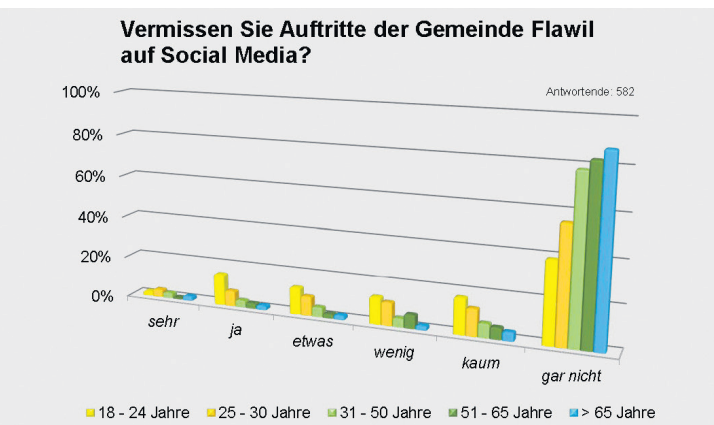
Grafik 1: Der Anzeiger Flawil-Degersheim ist das Informationsmittel Nr. 1 der Flawilerinnen und Flawiler.



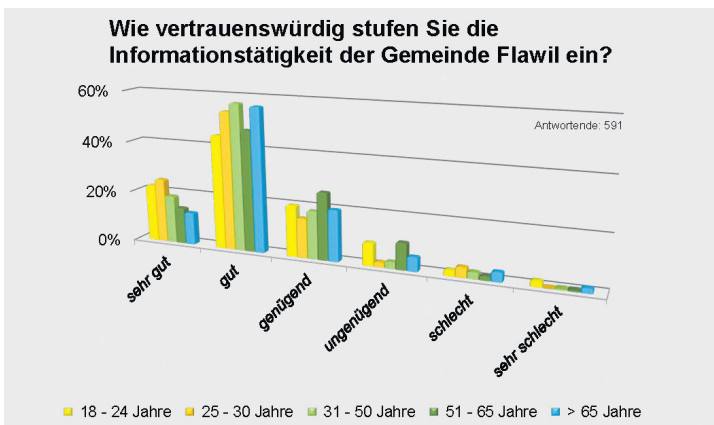
Grafik 2: Drei Viertel der Flawiler Bevölkerung lesen den Anzeiger Flawil-Degersheim jede Woche.



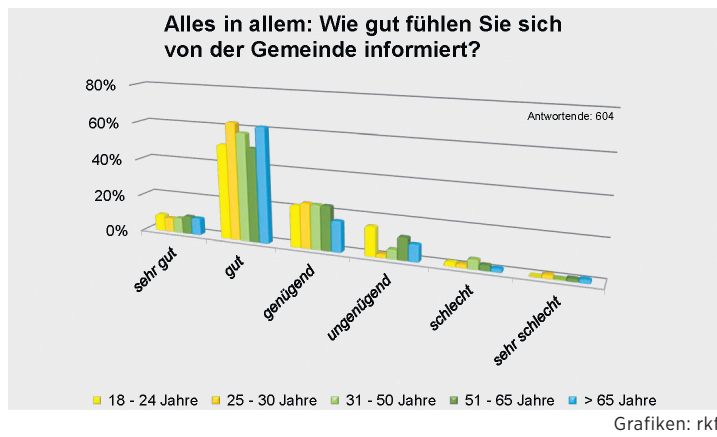
Grafik 3: Zwei Drittel der Flawiler bevorzugen die gedruckte Ausgabe des Anzeigers, nur 10 % eine digitale Version.



Grafik 4: Die grosse Mehrheit der Flawiler Bevölkerung – alt und jung – vermisst einen Flawiler Auftritt in Social Media nicht.



Grafik 5: 90 % der Flawiler vertrauen der Informationstätigkeit der Behörden.



Grafiken: rkf.

Grafik 6: 90 % der Flawiler und Flawilerinnen fühlen sich gut, genügend oder sehr gut von der Gemeinde informiert.