

BAUSCHKE · JUNG



Kommunale Kommunikation

Klar – Verständlich – Wirksam

Praxisorientierte Einführung

Kommunale Kommunikation Klar – Verständlich – Wirksam

Praxisorientierte Einführung

Prof. Dr. Rafael Bauschke, Hochschule für öffentliche
Verwaltung und Finanzen, Ludwigsburg

Timo Jung, Erster Beigeordneter der Stadt Tett nang

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek | Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über www.dnb.de abrufbar.

E-ISBN 978-3-415-07954-0

Print-ISBN 978-3-415-07953-3

© 2026 Richard Boorberg Verlag

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlages. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen. Die Nutzung sämtlicher Inhalte für das Text- und Data-Mining ist ausschließlich dem Richard Boorberg Verlag GmbH & Co KG vorbehalten. Der Verlag untersagt eine Vervielfältigung gemäß § 44b Abs. 2 UrhG ausdrücklich.

Anfragen gemäß EU-Verordnung über die allgemeine Produktsicherheit (EU) 2023/988 (General Product Safety Regulation – GPSR) richten Sie bitte an: Richard Boorberg Verlag GmbH & Co KG, Produktsicherheit, Scharrstraße 2, 70563 Stuttgart; E-Mail: produktsicherheit@boorberg.de

Titelfoto: © chee siong teh – stock.adobe.com | Satz und eBook-Umsetzung: abavo GmbH, Nebelhornstraße 8, 86807 Buchloe

Richard Boorberg Verlag GmbH & Co KG | Scharrstraße 2 | 70563 Stuttgart
Stuttgart | München | Hannover | Berlin | Weimar | Dresden
www.boorberg.de

Inhaltsverzeichnis

Einleitung: Kommunale Kommunikation neu denken.....	7
Einführung in die Grundlagen der (Verwaltungs-)Kommunikation	9
A. Rahmenbedingungen guter kommunaler Kommunikation...	15
I. Besonderheiten behördlicher Kommunikation – Kultur und Struktur.....	15
II. Zwischenfazit: Was gute Verwaltungskommunikation ausmacht.....	21
III. Kontextfaktoren moderner kommunaler Kommunikation....	22
IV. Zwischenfazit: Kommunale Kommunikation unter erschwerten Bedingungen.....	28
B. Kommunikation strategisch denken und umsetzen.....	29
I. Was meint Strategie?	29
II. Was meint strategische Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit?	31
III. Ein Minimalkonzept der integrierten Kommunikation	34
IV. Weiterführende Überlegungen zur strategischen Kommunikation	36
V. Aufgabenfelder und Mittel kommunaler strategischer Kommunikation	38
VI. Kommunikationskonzepte entwickeln	41
VII. Fazit: Geplante Kommunikation schafft Klarheit	50
C. Kommunikation umsetzen	51
I. KI in der kommunalen Kommunikation	52
1. Kommunikation braucht Verantwortung.....	52
2. KI als Werkzeug, nicht als Stimme der Kommune	53
3. Leitplanken: Datenschutz, Qualität und Vertrauen.....	55
II. Interne Kommunikation	57
1. Exkurs: Was macht gute interne Kommunikation aus?...	58
2. Kommunikationsmittel der internen Kommunikation....	60
3. Interne Kommunikation sinnvoll gestalten	66

III.	(Externe) Öffentlichkeitsarbeit	67
	1. Exkurs: Wie kommuniziert man verständlich?	68
	2. Eigenpublikation (Flyer, Plakate, Broschüren).	76
	3. Veranstaltungen	77
	4. Reden.	77
	5. Homepage	80
	6. Social Media	82
IV.	Pressearbeit.	86
	1. Medienbeobachtung und Presseverteiler (ggf. Online-Pressebereich)	89
	2. Interaktion mit JournalistInnen	90
	3. Pressemitteilungen schreiben	92
	4. Medienresonanzanalyse	95
	5. Presseveranstaltungen	96
D.	Krisenkommunikation und Umgang mit kritischer Kommunikation	101
I.	Kommunale Kommunikationskrisen managen	104
	1. Shitstorms	104
	2. Bürgerinitiativen	105
	Fazit: Kommunale Kommunikation effektiv gestalten und umsetzen	107
	Literaturverzeichnis	109