

Telefon +41 (0)52 632 73 61
Fax +41 (0)52 632 72 00
staatskanzlei@ktsh.ch

An die Medien

Medienmitteilung

Imagepflege des Kantons soll intensiviert werden

Ein gutes Image stärkt das Vertrauen in den Staat und schafft eine positive Grundstimmung bei der Bevölkerung und den Mitarbeitenden. Die Chefbeamtinnen und Chefbeamten der kantonalen Verwaltung möchten deshalb das Thema „Imagepflege“ aktiv angehen. Im Rahmen der jährlichen Chefbeamtenkonferenz unter Leitung von Regierungspräsident Hans-Peter Lenherr befassten sich die kantonalen Führungskräfte eingehend mit dem Image der öffentlichen Hand. Dabei wurden Ideen und erste konkrete Ansätze aufgezeigt, mit denen das Image der Verwaltung weiter optimiert werden kann.

Das Image der Schaffhauser Behörden und Ämter ist aus Sicht der einheimischen Bevölkerung grundsätzlich gut bis sehr gut. Zu diesem Resultat ist beispielsweise die Imagestudie für den Kanton Schaffhausen gelangt, die von der Wirtschaftsförderung im Rahmen des Wohnortmarketings in Auftrag gegeben worden war. Demgegenüber beurteilen Zuzüger und aus dem Kanton Weggezogene das Image der hiesigen öffentlichen Hand wesentlich kritischer. Nicht zuletzt vor diesem Hintergrund haben sich die kantonalen Chefbeamten an ihrem Jahrestreffen eingehend mit der Pflege des eigenen Image respektive des Image der Verwaltung auseinandergesetzt.

Der ehemalige Journalist und Mediensprecher Thomas Moser wies in seinem Impulsreferat auf die Wichtigkeit hin, Imagepflege als einen kontinuierlichen Prozess zu betrachten. „Imagepflege muss bei der kantonalen Verwaltung zum Dauerthema werden. Es ist unabdingbar, das eigene Image regelmässig zu hinterfragen – intern wie extern“, so Moser, der heute als Kommunikationsberater bei der Generis AG tätig ist. Jedes Amt, jede einzelne Dienststelle und letztlich alle Mitarbeitenden müsse sich intensiv mit der eigenen Dienstleistung auseinandersetzen. In diesem Zusammenhang sei es immer wieder nötig, sich die Frage zu stellen, ob man mit diesem Produkt den Bedürfnissen der Kunden, der Bürgerinnen und Bürger also, wirklich gerecht werde, so Moser weiter.

In einem weiteren Kurzreferat erläuterte Staatsschreiber Reto Dubach unter anderm am Beispiel des direkten Kundenkontaktes einige wesentliche Imagefaktoren. „Ob am Schalter, im Büro, am Telefon oder via e-mail: Gefragt sind ein freundlicher Umgangston, kurze Wartezeiten oder beispielsweise auch benutzerfreundliche Ansprechzeiten“, so Dubach. „Generell gilt: Der erste Eindruck zählt“.

Im anschliessenden Workshop diskutierten die Führungskräfte der kantonalen Verwaltung gemeinsam mit den Mitgliedern des Regierungsrates bereits erste konkrete Ideen, um dieses Image zu optimieren. So soll beispielsweise die Erreichbarkeit – sowohl telefonisch wie auch via e-mail – verbessert werden. Allgemeine Einigkeit herrschte auch darüber, dass einer aktiven, transparenten und ehrlichen Informationspolitik im Zusammenhang mit dem Thema Imagepflege eine ganz wesentliche Bedeutung zukommt. Die – interne wie externe – Kommunikation soll denn auch weiter intensiviert werden.

Schaffhausen, 18. Juni 2003

Staatskanzlei Schaffhausen