



Eidgenössische Technische Hochschule Zürich
Swiss Federal Institute of Technology Zurich

Hochschulkommunikation

ETH Zürich
Team PR-Beratung
Rämistrasse 101, HG F39
8092 Zürich

Tel. +41 44 632 98 92
Fax +41 44 632 35 25
pr_beratung@hk.ethz.ch
www.hk.ethz.ch

Gemeinsam kommunizieren

Abspraken zwischen der Hochschulkommunikation und den Kommunikationsverantwortlichen der dezentralen Einheiten, die eine professionelle Kommunikation an der ETH Zürich sichern

Inhalt

Ausgangslage.....	2
Eine HK-Anlaufstelle für alle Einheiten	3
Bewusster Umgang mit Themen.....	3
Zielgruppenmodell für Kommunikationsaktivitäten.....	5
Regelmässiger Austausch	6
Professionelle Unterstützung durch HK.....	7
Anhang.....	8

Stand: Donnerstag, 2. August 2012

Ausgangslage

An der ETH Zürich kommunizieren viele verschiedene sowohl zentrale wie auch dezentrale Einheiten im Namen der ETH. Während die zentralen Organisationseinheiten die ETH Zürich als ganze Organisation repräsentieren, verfolgen die dezentralen Einheiten auch eigene Kommunikationsinteressen. Manchmal stehen sie auch untereinander in Konkurrenz. Alle Einheiten zahlen aber am Ende auf die Marke ETH Zürich ein – sowohl positiv als auch negativ. Daher ist es nötig eine gemeinsame Basis für die Zusammenarbeit zwischen der Hochschulkommunikation (HK), die als Leit-, Koordinations- und Servicestelle in Fragen der internen und externen Kommunikation wirkt¹, und den verschiedenen Einheiten (genaue Auflistung siehe Anhang) zu etablieren.

Das vorliegende Dokument dient dazu, die Grundlagen der Zusammenarbeit zwischen der Hochschulkommunikation und den **dezentralen** Einheiten festzulegen.

Eine Situationsanalyse im Rahmen der Kommunikationsstrategie, die 2011 erarbeitet wurde, zeigte Verbesserungspotenzial bei der Abstimmung und Koordination zwischen den verschiedenen internen Kommunikatoren auf:

- Die HK soll die ihr zugeschriebene Leit- und Koordinationsfunktion stärker wahrnehmen (proaktiv und nach aussen sichtbar statt reaktiv).
- Dezentrale Organisationseinheiten sind dankbar für vorgegebene Rahmen und Leitlinien für die Kommunikation.
- Es braucht klar definierte Zuständigkeiten, Ansprechpersonen und Kooperationsmechanismen zwischen HK und den Kommunikationsverantwortlichen der dezentralen Einheiten.
- An der ETH Zürich muss ein **gemeinsames** Kommunikationsverständnis geschaffen werden.

Basierend auf den Ergebnissen eines gemeinsamen Workshop vom 22.9.2011, an dem Vertreter der HK und der Kommunikationsverantwortlichen der Departemente teilnahmen, schlägt die Hochschulkommunikation Vereinbarungen und Massnahmen zur Verbesserung der Zusammenarbeit vor, die in den folgenden Abschnitten erläutert werden.

¹ Art 19.1 OV: „Der Infrastrukturbereich Hochschulkommunikation sorgt für die integrierte Kommunikation der ETH Zürich. Er wirkt als Leit-, Koordinations- und Servicestelle in Fragen der internen und externen Kommunikation. Er stärkt Marke und Reputation der ETH Zürich.“

Eine HK-Anlaufstelle für alle Einheiten

Das Team PR-Beratung der HK ist die erste Anlaufstelle für alle Organisationseinheiten. Die Beraterinnen und Berater können wie folgt erreicht werden:

Für allgemeine Kommunikationsanliegen:

Telefon: 044 632 98 92

E-Mail: pr_beratung@hk.ethz.ch

Für Fragen zur Kommunikation im Web:

Telefon: 044 632 67 94

E-Mail: web_beratung@hk.ethz.ch

Bewusster Umgang mit Themen

Kommunikation lebt von Themen. Die HK unterscheidet grundsätzlich drei verschiedene Thementypen²:

Thementyp	Ziel
1. Strategische Themen	ETH als Themenführerin positionieren
2. Grundthemen	Kontinuierliche Präsenz
3. Issue-Themen	
a) Themen, die sich aus einer aktuellen gesellschaftlichen oder politischen Situation o.ä. ergeben	ETH als „honest broker“ positionieren
b) Latente Krisenthemen, die sich aus einer Aktualität oder aus dem Umfeld der Hochschule ergeben	Reputationsschäden vermeiden

Bei den strategischen oder Issue-Themen geht die HK pro-aktiv auf ETH-Expertinnen und Experten zu.

Bei den Grundthemen – wie z.B. aktuelle Forschungsarbeiten und -projekte, Veröffentlichungen, Auszeichnungen – ist HK auf Input von den Forschenden und den Kommunikationsverantwortlichen aus den dezentralen Einheiten angewiesen. Da diese den direkten Kontakt mit „ihren“ Forschenden pflegen sind sie häufig näher an den Forschungsthemen dran.

Grundsätzlich gilt, dass HK die zuständigen Kommunikationsverantwortlichen informiert, wenn sie – im Zusammenhang mit umfangreichen Kommunikationsaktivitäten – Kontakt mit Personen aus den dezentralen Organisationseinheiten aufnimmt.

² Vgl. Kommunikationsstrategie der ETH Zürich, S. 15 ff.

Die HK verantwortet die folgenden Kommunikationskanäle und Veranstaltungen, in denen Themen aus den einzelnen Organisationseinheiten Eingang finden:

- ETH Haupt-Webseite
- ETH Life Online
- ETH Life Print
- Klimablog
- Globe
- Intranet (nach Web-Relaunch)
- Jahresbericht
- Imagebroschüre
- Medienmitteilungen und -hinweise
- Twitter
- Youtube-Kanal
- Scientifica
- ETH-Tag

Um sich einen Überblick über mögliche Themen zu verschaffen, haben sich folgende Vorgehensweisen bewährt:

- **Regelmässige E-Mail-Umfragen bei Professorenschaft (1-2x/Jahr)**
- **Persönliche Ansprache der Professorenschaft und der Forschenden (laufend)**
- **Reminder (z.B. Slide) an Departements- und Professorenkonferenz, mit dem Hinweis, aktuelle Forschungsprojekte und -resultate, Publikationen etc. an Kommunikatoren weiterzuleiten**
- **evtl. Alerts von Fachzeitschriften (mit anschliessendem Nachfragen bei den zuständigen Forschenden)**

Diese Massnahmen sollten von den Kommunikationsverantwortlichen der Organisationseinheiten durchgeführt werden. Falls dies nicht möglich ist, z.B. da es keine für die Kommunikation verantwortliche Person gibt, wird diese Aufgabe von der HK übernommen.

HK unterstützt die dezentralen Einheiten ausserdem bei der zielgerichteten Themenrecherche, in dem sie

- **allen Kommunikationsverantwortlichen Zugriff auf die aktuelle Jahresplanung gewährt (momentan zu finden auf www.hk.ethz.ch/docs/index)**
- **die aktuellen Publikationspläne der ETH-Medien bereitstellt**
- **die publizistischen Leitlinien der HK zur Verfügung stellt, aufgrund derer Themen für ETH-Medien sowie Medienversände und Story-Placements ausgewählt werden**
- **Departemente und Kompetenzzentren auffordert, bei der jährlichen Kommunikationsplanung Themen mit starker Ausstrahlungskraft für die Gesamt-ETH einzubringen**

Zielgruppenmodell für Kommunikationsaktivitäten

Kompetenzen und Verantwortlichkeiten für kommunikative Massnahmen werden zwischen HK und dezentralen Organisationseinheiten aufgrund der Zielgruppen festgelegt:

Geplante, breitenwirksame Kommunikationsaktivitäten, die sich an folgende Zielgruppen richten, werden im Vorfeld mit der HK abgesprochen und koordiniert:
Publikumsmedien (national und international)
Politische Entscheidungsträgerinnen und -träger
Allgemeine Öffentlichkeit (Schweizer Steuerzahlende / Stimmbürgerinnen und -bürger)
Entscheidungsträger aus Industrie und Wirtschaft
ETH-Angehörige gesamthaft: <ul style="list-style-type: none"> o Professorenschaft / Dozierende o Wissenschaftliches und technisch-administratives Personal o Doktorierende o Studierende
ETH Alumni

Folgende Zielgruppen werden von den dezentralen Einheiten eigenständig betreut. Auf Wunsch kann natürlich das Team PR-Beratung der HK zur Unterstützung hinzugezogen werden:	In Zusammenarbeit mit
Angehörige der dezentralen Einheit: <ul style="list-style-type: none"> o Professorenschaft / Dozierende o Wissenschaftliches und technisch-administratives Personal o Doktorierende o Studierende 	Internen Stellen der dezentralen Einheit
Potenzielle Mitarbeitende	Stab Professuren, Human Resources
Potenzielle Studierende	SoC
Lehrerinnen und Lehrer	SoC
Berufsberaterinnen und -berater	SoC
„Peers“ / Fachcommunity national und international	ETH Global (früher IIA)
Industrie- und Wirtschaftskontakte im Fachgebiet	ETH Zurich Foundation, ETH Transfer, Career Center
Fachalumni	ETH Alumni
Fachmedien und -journalisten	Hochschulkommunikation

Regelmässiger Austausch

Der Austausch zwischen HK und Kommunikationsverantwortlichen dezentraler Einheiten soll künftig gefestigt werden und regelmässiger stattfinden. Wert wird dabei auch auf den Austausch der Kommunikationsverantwortlichen untereinander gelegt.

Es werden folgende regelmässige Austauschmöglichkeiten geschaffen:

Wann	Was	Wer verantwortlich
Q1		
Januar	<ul style="list-style-type: none"> • Neujahrs-Apéro (Vorabend-Veranstaltung) 	HK
März	<ul style="list-style-type: none"> • Lunchmeeting Best Practice-Beispiele werden präsentiert, Know-how ausgetauscht. Präsentator kann HK oder eine dezentrale Einheit sein zu 	HK
Q2		
April	<ul style="list-style-type: none"> • Jahresplanung Infos einholen für thematische Jahresplanung 	HK
Juni	<ul style="list-style-type: none"> • Lunchmeeting Best Practice-Beispiele werden präsentiert, Know-how ausgetauscht. 	HK
Q3		
September	<ul style="list-style-type: none"> • Jahresplanung • Infos einholen für thematische Jahresplanung 	HK
September	<ul style="list-style-type: none"> • Workshop Ausgewählte Schulungsangebote zu aktuellem Kommunikationsthema (z.B. Umgang mit Social Media) mit HK und evtl. Gastdozenten 	HK
Q4		
Dezember	<ul style="list-style-type: none"> • Lunchmeeting Best Practice-Beispiele werden präsentiert, Know-how ausgetauscht. 	HK
Laufend		
	<ul style="list-style-type: none"> • Individuelle Treffen des Teams PR-Beratung mit Kommunikationsverantwortlichen der dezentralen Organisationseinheiten • Elektronische Informationssammlung zu Kommunikationsthemen: Vorlagen/Templates, Best-Practice Beispiele, FAQs etc. stehen online für alle Kommunikationsverantwortlichen zur Verfügung. 	HK, Kommunikationsverantwortliche

Professionelle Unterstützung durch HK

Beratung

- Kommunikationsberatung
- Webberatung
- Corporate Design Beratung
- Konzeption
- Vermittlung von externen Kommunikationslieferanten (Übersetzer, Grafiker, Druckereien etc.)
- Einführen der neueintretenden Professorinnen und Professoren in die Kommunikationsarbeit der ETH Zürich (auf Wunsch gemeinsam mit Kommunikationsverantwortlichem/er aus Departement)

Umsetzung

- Projektleitung von Kommunikationsprojekten und Veranstaltungen mit Corporate Charakter³
- Medienarbeit
- Textredaktion Deutsch³
- Redigieren Deutsch³
- Gestaltung³
- Krisenkommunikation
- Issuesmanagement

Schulung

- Medientraining
- Schulungen/Workshops zu Kommunikationsthemen
- Coaching

Services

- Wöchentlicher Medienspiegel mit redaktionellen Highlights für die gesamte ETH
- Monatlicher Medienspiegel für die Departemente
- Vorlagen und Templates
- Auskünfte zu internen Kommunikationsvorgaben und -abläufen
- Qualitätskontrolle
- Erstellung Porträtfotos Professorenschaft für Who-is-who
- Redigieren Lebensläufe Professorenschaft für Who-is-who
- Verwaltung Veranstaltungskalender

³ Diese Dienstleistungen werden je nach Umfang und Aufwand verrechnet.

Anhang

Die Hochschulkommunikation (HK) setzt sich für die Belange aller ETH Einheiten ein. Sie unterscheidet dabei grundsätzlich zwischen dezentralen und zentralen Einheiten. Die Aufteilung orientiert sich am Organigramm der ETH Zürich. Dezentrale und zentrale Einheiten werden von verschiedenen Fachteams betreut.

Übersicht dezentrale Organisationseinheiten

Für die dezentralen Einheiten ist das Team PR-Beratung der direkte Ansprechpartner. Zu den dezentralen Einheiten zählt HK:

- Departemente
- Institute
- Professuren
- Kompetenzzentren
- NCCRs
- KOF
- gta Ausstellungen
- ETH-Bibliothek⁴
- Lehr- und Forschungseinrichtungen ausserhalb der Departemente
 - Schweizerischer Erdbebendienst
 - CSCS
 - FIRST-Lab
 - Functional Genomics Center Zurich
 - Elektronenmikroskopiezentrum
 - Sprachenzentrum
- Assoziierte oder an der ETH angesiedelte Organisationen
 - VSETH
 - AVETH
 - ASVZ
 - SystemsX.ch
 - Climate KIC

⁴ Obwohl die ETH -Bibliothek organisatorisch zu den zentralen Einheiten gehört, wird sie hier als dezentral bezeichnet, da sie in ihrem Auftritt sehr unabhängig agiert. Folgende Sammlungen und Archive sind der ETH-Bibliothek angegliedert und betreiben eigene Öffentlichkeitsarbeit: focusTerra, Graphische Sammlung, Max Frisch-Archiv, Thomas-Mann-Archiv..

Übersicht zentrale Organisationseinheiten

Bei den zentralen Einheiten unterscheidet HK, ob sie stark oder ausschliesslich nach innen kommunizieren, oder ob es sich um zentrale Einheiten handelt, die stark nach aussen kommunizieren.

Zentrale Einheiten oder Stellen, deren Kommunikation stark nach **aussen** gerichtet ist, werden vom Team Public Relations betreut. Dazu zählt HK:

- Präsidialstab
- Stab Professuren
- Delegierte des Präsidenten
- ETH Global (früher IIA)
- Stab Rektor mit SoC und LET
- Treffpunkt Science City
- Rektorat
- Stab VPFW inkl. ETH Transfer und Euresearch
- Stab VS
- Assoziierte Organisationen, wie
 - ETH Zürich Foundation
 - ETH Alumni

Zentrale Einheiten oder Stellen, deren Kommunikation stark nach **innen** gerichtet ist werden vom Team interne Kommunikation betreut. Dazu gehören:

- Personalabteilung
- Stab SGU
- Immobilien
- Informatikdienste
- Finanzen und Controlling
- Equal