

Kommunikationskonzept SAVOIRSOCIAL

Teil A: Rahmen und Grundsätze der Kommunikation

1. Ausgangslage

SAVOIR**SOCIAL** nimmt die Aufgaben einer Organisation der Arbeitswelt¹ wahr und hat gemäss ihren Statuten zum Zweck, auf nationaler Ebene die Berufsbildung im Sozialbereich mit zu gestalten und weiter zu entwickeln, die Zusammenarbeit und den Informationsaustausch zwischen den nationalen Verbänden und Organisationen sicherzustellen und die Interessen ihrer Mitglieder und weiterer Organisationen gegenüber den nationalen Berufsbildungsbehörden und weiteren Partnern in der Berufsbildung zu wahren. Um diese Aufgaben wahrnehmen zu können, soll die Kommunikation auf eine professionelle Grundlage gestellt werden.

Im vorliegenden Kommunikationskonzept werden in einem ersten Teil wichtige Kommunikationsziele und allgemeine Grundsätze der Kommunikation von SAVOIR**SOCIAL** sowie die wichtigsten Kommunikationsinhalte und -botschaften beschrieben.

In einem zweiten Teil werden die wichtigsten Anspruchsgruppen näher bestimmt und die einzelnen Kommunikationsziele bezogen auf die einzelnen Akteure weiter präzisiert, um darauf aufbauend eine Zuordnung der verschiedenen Kommunikationsinstrumente vorzunehmen. An dieser Stelle wird noch keine Gewichtung der einzelnen Instrumente vorgenommen. Ziel muss es allerdings sein, einige wenige Kommunikationstools (Homepage, Informationsbulletin) zu entwickeln, mit welchen eine grosse Anzahl der Zielgruppen gleichzeitig und kostengünstig erreicht werden können und die eindeutig mit SAVOIR**SOCIAL** assoziiert werden (hoher Abdeckungsgrad, hoher Erkennungseffekt). Bei der Massnahmenplanung wird in zeitlicher Hinsicht eine Priorisierung vorgenommen.

¹ Siehe Berufsbildungsgesetz 2002

2. Allgemeine Ziele der Kommunikation

Die Kommunikation der SAVOIR**SOCIAL** verfolgt folgende **Ziele**:

- ❖ Die Gestaltung und Weiterentwicklung der beruflichen Bildung im Sozialbereich massgeblich zu beeinflussen.
- ❖ Die Leistungen von SAVOIR**SOCIAL** in Bezug auf ein attraktives und bedarfsgerechtes Angebot an beruflicher Grund- und Weiterbildung im Sozialbereich im Bewusstsein der verschiedenen Anspruchsgruppen zu verankern.
- ❖ Sich als kompetente und verlässliche Hauptansprechpartnerin für die Berufsbildung im Sozialbereich bei den nationalen Berufsbildungsbehörden zu positionieren.
- ❖ Die Interessen der Mitglieder kontinuierlich zu erfassen und zu bündeln.
- ❖ Die interne Kommunikation zu stärken und damit die Identifikation aller Beteiligten mit der Berufsbildung im Sozialbereich und von SAVOIR**SOCIAL** zu steigern.
- ❖ Den Organisationsgrad und die Glaubwürdigkeit zu erhöhen.
- ❖ Den Dialog über für den Sozialbereich berufsbildungspolitisch relevante Themen von nationaler Reichweite zu initiieren und zu fördern.

3. Allgemeine Grundsätze der Kommunikation

- ❖ Die Kommunikation von SAVOIR**SOCIAL** orientiert sich an übergeordneten strategischen Leitsätzen sowie mittel- und langfristigen Zielsetzungen.
- ❖ SAVOIR**SOCIAL** informiert regelmässig und aktuell, offen und transparent nach aussen und innen.
- ❖ Die Kommunikation basiert auf einem einheitlichen Erscheinungsbild.
- ❖ Die Kommunikation wird nach professionellen Regeln und Grundsätzen gestaltet.
- ❖ Die Kommunikation orientiert sich in der Verwendung der Mittel an den Bedürfnissen der Zielgruppen sowie an den vorhandenen internen Ressourcen.
- ❖ Die Kommunikation berücksichtigt insbesondere bei den wichtigsten Instrumenten und Grundlagendokumenten die beiden Verhandlungssprachen Deutsch und Französisch².

² siehe Geschäftsreglement von SAVOIR**SOCIAL**
Bern, 10.10.2008, Karin Fehr

4. Kommunikationsinhalte und zielgruppenspezifische Teilbotschaften

Mit Blick auf die strategische Ausrichtung von SAVOIR**SOCIAL** und die allgemeinen Ziele der Kommunikation stellt SAVOIR**SOCIAL** folgende **Informationen** ins Zentrum der Kommunikation:

- ➔ Informationen über die Bedeutung, den aktuellen Stand (der Angebote) und zukünftige Entwicklungen der Berufsbildung im Sozialbereich.
- ➔ Informationen über die eigene strategische Ausrichtung und deren Weiterentwicklung, über die daraus resultierenden Positionen und Entscheide sowie Stellungnahmen, Aktivitäten, Projekte und Dienstleistungen bzw. Produkte.

SAVOIR**SOCIAL** bereitet diese Informationen adressatengerecht auf, indem sie für die jeweilige Zielgruppe besonders relevante Aspekte in den Mittelpunkt stellt. Entsprechende **Teilbotschaften** fokussieren auf:

- ❖ Die gesellschaftliche Relevanz der Berufsbildung im Sozialbereich
- ❖ Die Attraktivität der Berufsbildung im Sozialbereich
- ❖ Die Anliegen, Positionen und Stellungnahmen von SAVOIR**SOCIAL**
- ❖ Den Nutzen von SAVOIR**SOCIAL** hinsichtlich Interessenvertretung, Koordination sowie der von ihr angebotenen Dienstleistungen und Produkte
- ❖ Auf unterschiedliche Rollen von SAVOIR**SOCIAL** als Clearing-Stelle, Partner und/oder Opinion Leader
- ❖ Auf Aspekte des Selbstverständnisses von SAVOIR**SOCIAL** (Kompetenz, Verlässlichkeit, Transparenz usw.)

Teil B: Detailkonzept (inkl. Massnahmen und Kosten)

Im Hinblick auf eine differenzierte Anwendung einzelner Kommunikationsinstrumente gilt es, die einzelnen Anspruchsgruppen der SAVOIR**SOCIAL** zu bestimmen und dabei externe von internen Zielgruppen zu unterscheiden.

Bei der Abstimmung der Kommunikationsinstrumente auf die einzelnen Zielgruppen werden die Kommunikationsziele weiter präzisiert.

5.1. Kommunikation extern

Die externen Zielgruppen SAVOIR**SOCIAL** lassen sich fünf verschiedenen Kategorien zuordnen. Es sind dies die Berufsbildungsbehörden auf nationaler Ebene, verschiedene Kooperationspartner auf nationaler Ebene, die Öffentlichkeit sowie die Medien:

Berufsbildungsbehörden auf nationaler Ebene

- Bundesamt für Berufsbildung und Technologie (BBT), insbesondere die Leitungen des Bereichs Berufsbildung bzw. der drei Teilbereiche Berufliche Grundbildung, Höhere Berufsbildung sowie Projektförderung und Entwicklung
- EDK bzw. SBBK sowie SDBB und CRFP; Generalsekretär, Projektleiter Umsetzung nBBG, Leiter Qualifikationsverfahren der SDBB / CRFP

Kooperationspartner auf nationaler Ebene

- Schweizerische Kommission für Berufsentwicklung und Qualität (SKBQ) Fachfrau/Fachmann Betreuung
- Partner wie die Berufsbildungsplattform BBP und die Schweizerische Plattform für Ausbildungen im Sozialbereich SPAS und andere (zum Beispiel die Fachkonferenz für Soziale Arbeit)
- Anbieter bzw. Trägerschaften von Ausbildungen, die eine Ausbildung gemäss Bildungssystematik reglementieren möchten
- OdASanté
- potentielle Mitglieder

In der Berufsbildung im Sozialbereich aktiv engagierte Personengruppen

- Arbeitgebende, Berufsbildende, Lernende, Lehrkräfte an Berufsfachschulen, (Chef)expertInnen

Öffentlichkeit

- Öffentlichkeit I: an der Berufsbildung im Sozialbereich Interessierte (SchülerInnen, Berufsinteressierte, Arbeitgebende, BerufsberaterInnen usw.)
- Öffentlichkeit II: politische Entscheidungsträger auf nationaler Ebene

Medien

- Tages-, Wochen- und Fachzeitschriften
- Fachpresse (bbaktuell und andere)
- Radio und Fernsehen

Mit diesen Zielgruppen soll im Hinblick auf folgende Ziele mittels folgender Instrumente kommuniziert werden:

Zielgruppe	Zielsetzung	Instrument(e)	Ausführung / Verantwortung
Bund: - BBT als Behörde - Leitung versch. Bereiche Berufsbildung	Interessenvertretung / Information / Vernetzung / Koordination	- Stellungnahmen - Mitarbeit in Projekt- und Arbeitsgruppen - Teilnahme Tagungen - persönliche Treffen / Einladungen an GA- und/oder VO-Sitzungen - Informationsbulletin - Publikationen	GL, VO / VO GL, VO, Andere / VO GL, VO / GL GL / GA GL / GA GL / VO
EDK / SBBK (SDBB, CRFP)	Interessenvertretung / Koordination	- Informationsbulletin - Vertretungen der Branchen in der AG IPA und AG Berufskennnisse der SDBB - <i>Formen je nach Bedarf / Situation sind zu klären</i>	GL / GA Andere / VO GL / GA
Schweizerische Kommission für Berufs-entwicklung und Qualität (SKBQ) Fachfrau/Fachmann Betreuung	Interessenvertretung (> Bildungsplan, Revision BIVO Fachfrau/Fachmann Betreuung, Empfehlungen bezüglich Gleichwertigkeit von Titeln und Ausbildungen) / Koordination	- Delegation / Mitarbeit von mind. fünf Vertretern aus Organisationen der Arbeitswelt - Anträge stellen (gemäss definiertem Ablauf) - Sekretariatsführung - Protokolle SKBQ an VO - Informationsbulletin	VertreterInnen / VO GL / VO GL / GL GL / GL GL / GA
Partner wie BBP, SPAS und andere ³	Interessenvertretung / Vernetzung / Koordination / Information	- Mitarbeit in entsprechenden Gremien GL, VO oder Andere: falls GL und VO: Information an VO Sitzungen, falls Andere: schriftliches Feedback an GL zuhanden VO - Informationsbulletin	GL, VO oder Andere / VO GL / GL
Anbieter bzw. Trägerschaften von Ausbildungen, die diese reglementieren möchten	Inhaltliche Strukturierung Tertiärstufe B / Förderung Durchlässigkeit zwischen Bildungsstufen / Professionelle Bearbeitung der Gesuche	- Website - persönliche und/oder telefonische Auskünfte - Formular für die Gesuche - Korrespondenz bzgl. Kommunikation Entscheid	GL / GL GL / GL GL / GL GL / GL
OdASanté	Koordination, Synergien	- bilaterale Gespräche der beiden GL nach Bedarf - Informationsbulletin	GL / GL GL / GL

3 bei der Fachkonferenz Soziale Arbeit der Fachhochschulen Schweiz (SASSA) ginge es bei der Interessenvertretung um die Durchlässigkeit zwischen Bildungsstufen und um die Beteiligung an der Weiterentwicklung der Angebote auf Tertiärstufe A bzw. um deren Koordination mit Angeboten auf Tertiärstufe B

potentielle Mitglieder	Mitglieder-Marketing (Beschaffung) Repräsentativität / Legitimität / Mittelbeschaffung / Integration / Vernetzung / Interessenvertretung	- Website - Informationsbulletin - Dokumentation - Gespräche - Fachveranstaltungen	GL / GL GL / GA GL / GL GL / GL GL / VO
In der Berufsbildung im Sozialbereich engagierte Personen-gruppen	Information / Qualitätssicherung Vernetzung / Koordination	- Website - Auskünfte (MAIL , TEL) - Dienstleistungen / Produkte - Fachveranstaltungen - Publikationen - bbaktuell	GL / GL GL / GL GL / VO GL / VO GL / VO GL / GA
Öffentlichkeit I: An der Berufsbildung im Sozialbereich Interessierte	Information / Qualitätssicherung	- Website - Berufskommunikation - Auskünfte (MAIL, TEL) - bbaktuell	GL / GL GL / VO GL / GL GL / GA
Öffentlichkeit II: politische Entscheidungsträger auf nationaler Ebene	Interessenvertretung / Lobbying	<i>direkt schriftlich:</i> - Stellungnahmen - Briefe, Mails - Publikationen <i>direkt persönlich:</i> Einladung an - Sitzungen - Fachveranstaltungen - Mitgliedschaft in einer noch zu bildenden Fachkommission Bildung	GL / GA, VO GL / GA, VO
Medien	Öffentlichkeitsarbeit / Interessenvertretung	- Pressemitteilungen - Pressekonferenz - Informationsbulletin	GL / VO GL / VO GL / GA

5.2. Kommunikation intern

Zu den internen Zielgruppen zählen folgende Organe bzw. Personenkreise:

- Vorstand
- Geschäftsausschuss
- Mitglieder / IG AGS, BVS, SODK
- MandatsträgerInnen von SAVOIR**SOCIAL** in Eidg. Kommissionen (EBBK, EKHF, EK Berufsbildungsverantwortliche) bzw. Projekt-, Arbeits- und Echogruppen des Bundes
- regionale und kantonale Organisationen der Arbeitswelt
- Aufsichtskommission überbetriebliche Kurse
- Kurskommissionen überbetriebliche Kurse

Mit diesen internen Zielgruppen soll im Hinblick auf folgende Ziele mittels folgender Instrumente kommuniziert werden.

Zielgruppe	Zielsetzung	Instrument(e)	Ausführung / Verantwortung
Vorstand / Geschäfts- ausschuss	Strategische bzw. Operative Führung / Existenzsicherung / Integration der Interessen / Kommunikation und Dokumentation von Entscheiden	- Sitzungen VO - Protokolle GA / VO - Website - Korrespondenz - Statuten - Geschäftsreglement - Organisationsbuch - strategische Leitsätze - Jahres- und Mehrjahres- planung	GL / Präs. GL / GA, VO GL / GL GL / GL GL / MV GL / VO GL / GL GL / VO, MV GL / VO, MV
Mitglieder / IG AGS / BVS / SODK	Wahrnehmung der statutarisch übertragenen Aufgaben / Existenzsicherung / Mitgliederaktivierung / Erfassung und Integration der Interessen / Kommunikation und Dokumentation von Entscheiden	- Protokolle VO - Website - Informationsbulletin - Anhörungen - Fachveranstaltungen - Mitgliederversammlungen - Jahresbericht - Jahresrechnung - Revisionsbericht - Statuten - Geschäftsreglement - strategische Leitsätze - mittelfristige Finanzplanung - Repräsentation GL bei Mitgliedern	GL / GA, VO GL / GL GL / GA GL / GA, VO GL / VO GL / VO GL / VO GL / MV GL / MV GL / MV GL / VO GL / MV GL / MV GL / GL
Mandatsträger- Innen Kommissionen, Projekt- und Arbeitsgruppen des Bundes	Interessenvertretung / Koordination / Information	- regelmässige Kontakte von GL und Mandats- trägerInnen - schriftliches Feedback an GL zuhanden VO - Informationsbulletin	Mandatsträger- Innen, GL / GL GL / GL
Regionale und kantonale OdA Soziales	Interessenvertretung / Koordination / Vernetzung / Information	- Teilnahme an Versammlung der reg./kant. OdA Soziales - Konferenz der reg./kant. OdA Soziales - Website - Informationsbulletin - Korrespondenz - Vorstandsprotokolle	GL / GL GL / VO GL / GL GL / GA GL / GL GL / GL
Aufsichts- kommission überbetriebliche Kurse (AK ÜK)	Qualitätssicherung, Transparenz und Kosteneffizienz im Bereich ÜK / Aufsicht / Mittelbeschaffung	- Bildungsplan Teil D - Rahmenprogramm ÜK - Ablauf / Zuständigkeiten Überarbeitung Rahmen- programm ÜK - Reglement ÜK - Reglement AK ÜK - Reglement KK ÜK - Leistungsvereinbarungen - Sekretariatsführung = GL - Teilnahme GL an ausgewählten Sitzungen	SKBQ AK ÜK / Branchen AK ÜK / Branchen GL / VO GL / VO GL / VO GL / VO GL / GL GL / Präs. AK ÜK
Kurskommission- en überbetrieb- liche Kurse (KK ÜK)	Planung, Organisation, Durchführung und Evaluation der ÜK / Qualitätssicherung, Transparenz und Kosteneffizienz im Bereich ÜK / Mittelbeschaffung		

6. Aufgaben und Kompetenzen

Bei der Kommunikation handelt es sich um eine gemeinsame Aufgabe von PräsidentIn, Vorstand, Geschäftsausschuss sowie Geschäftsleitung von SAVOIR**SOCIAL**⁴.

Die Vertretung von SAVOIR**SOCIAL** gegenüber der Öffentlichkeit ist prioritär Aufgabe *der Präsidentin/des Präsidenten*. Alle Vorstandsmitglieder vertreten in dieser Rolle nur protokollarisch festgehaltene Positionen. Zudem müssen Vertretungen von SAVOIR**SOCIAL** von der Präsidentin/dem Präsidenten bewilligt werden.

Der *Vorstand* genehmigt im Bereich Kommunikation die konzeptuellen Grundlagen und bestimmt über die jährliche Aktivitäten- und Prioritätensetzung zum Zeitpunkt der Genehmigung des Jahresbudgets. Zudem beschliesst der Vorstand über Positionen, die SAVOIR**SOCIAL** im Rahmen von Vernehmlassungen, Pressemitteilungen und -konferenzen und Fachveranstaltungen kommuniziert.

Der *Geschäftsausschuss* begleitet die Geschäftsleitung bei der Erarbeitung und Umsetzung der konzeptuellen Grundlagen und bereitet die Jahresplanung im Bereich der Kommunikation vor.

Die *Geschäftsleitung* ist für die Erarbeitung sowie Planung (inkl. Budget und Zeitplan), Umsetzung und Evaluation der (Teil)konzepte verantwortlich.

Funktionen und Kompetenzen im Bereich Finanzen des Vorstandes, Geschäftsausschusses sowie der Geschäftsleitung finden sich im Geschäftsreglement festgehalten.

7. Controlling

Die Wirkung von Kommunikationsmassnahmen zu messen, ist anspruchsvoll und aufwändig; dennoch soll die Kommunikation der SAVOIR**SOCIAL** regelmässig hinterfragt und entsprechend kontinuierlich weiterentwickelt und optimiert werden. Dabei können je nach Massnahme oder Instrument unterschiedliche Aspekte bzw. Kriterien fokussiert und ausgewertet werden; Aufbau- und Ablauforganisation, Qualität, Reichweite, Effizienz, Wirksamkeit, Feedback/Beschwerden usw.. Auch sollen die Kosten für das Controlling in einem vernünftigen Verhältnis zu den Kosten der Kommunikation bzw. der einzelnen Massnahmen stehen.

⁴ siehe auch Statuten und Geschäftsreglement von SAVOIR**SOCIAL**
Bern, 10.10.2008, Karin Fehr

8. Massnahmen 2008 - 2010

Aus den in unter den Kommunikationsgrundsätzen und -zielen sowie aus dem im Detailkonzept vorgestellten Zielsetzungen und vorgeschlagenen Kommunikationsinstrumenten leiten sich folgende Massnahmen und Pendenzen ab, die gemäss ihrer Priorität und in zeitlicher Hinsicht wie folgt geordnet werden:

Thema	Erledigung	Verantwortung	Termin
Feedbackformular für MandatsträgerInnen	GL	GL	12.2008
Berufsinformationen soziale Berufe	GL	VO	2009/2010 (Start 01.2009)
Konzept Info-Bulletin	GL	VO	03.2009
Umsetzung Info-Bulletin (inkl. Adressdatenbank)	GL	GL	06.2009
Verzeichnis potentieller Mitglieder	GL	Präs., VO	2009
Dokumentation für potentielle Mitglieder	GL	GL	2009
Aktivierung neue Mitglieder ⁵	GL	GL, Präs.	2009
Verzeichnis relevanter Medien und Medienschaffender	GL	GL	03.2009
Aktive Medienarbeit	GL	Präs., VO	2009
Verzeichnis ausgewählter politischer Entscheidungsträger	GL	GL	03.2009
Aufnahme Kommunikation mit politischen Entscheidungsträgern	GL	GL, Präs.	2009
Konzept Grundlageninformationen zur Berufsbildung im Sozialbereich (<i>welche Art von Information aus dem Sozialbereich muss erhoben, gesammelt, dokumentiert und regelmässig publik gemacht werden</i>)	GL	VO	03.2009
Umsetzung Grundlageninformationen zur Berufsbildung im Sozialbereich	GL	GL	2009
Jahres- und Mehrjahresplanung	GL	VO / MV	2008
Entwicklung Dienstleistungen und Produkte	GL	VO	2009
Fachveranstaltung	GL	VO	2010

⁵ Aktivierung von neuen Mitgliedern geschieht in enger Zusammenarbeit mit IG AGS und BVS und erst nach Beschluss längerfristiger Finanzierung von SAVOIR**SOCIAL**
Bern, 10.10.2008, Karin Fehr