

Fakten statt Bauchgefühl: Qualitätssicherung in der Wissenschaftskommunikation

Durch geänderte Rahmenbedingungen bei allen Akteuren der Wissenschaftskommunikation (Wissenschaft, Wissenschaftsinstitutionen, Medien) befinden sich die Kommunikatoren von Wissenschaftsinstitutionen in der Herausforderung, Qualitätssicherung auf zwei Ebenen zu gewährleisten: Auf „ethischer“ Ebene geht es um die Zielstellung, Wissenschaft und deren Wert in die Gesellschaft zu tragen. Dies geschieht durch eine faktenbasierte, transparente Kommunikation mit hohen Qualitätsstandards. Zum anderen soll die „Unternehmenskommunikation“ die Marke der einzelnen Einrichtung, wie auch deren mediale und öffentlichkeitswirksame Profilierung sicherstellen und damit einen Wertschöpfungsbeitrag leisten.

Eine praxistaugliche Möglichkeit, den Wertschöpfungsbeitrag zu steuern und zu messen, bietet das Kommunikations-Controlling. Dessen Zweck ist, Transparenz über die Kommunikations-Strategie, also die Ziele und Maßnahmen, und über deren Erfolge in der Umsetzung herzustellen.

Am Beispiel des Karlsruher Instituts für Technologie (KIT) wurde erläutert, wie zwei Modelle – der allgemeine Management-Zyklus und der speziell für das Kommunikations-Controlling entwickelte Bezugsrahmen der Deutschen Public-Relations Gesellschaft (DPRG) und des Internationalen Controller Vereins (ICV) – helfen, ein Kommunikations-Controlling aufzubauen und umzusetzen.

Ausgehend von den strategischen Zielen der Hochschule helfen diese Modelle, die richtigen Fragen zu stellen, etwa, welche Ziele der Einrichtung kommunikativ unterstützt werden sollten, welche Zielgruppen relevant sind, welche Angebote diese brauchen bis hin zu den Ressourcen, die zur Erstellung dieser Angebote benötigt werden. Die Evaluation setzt dann genau dort an und bewertet den Einsatz der kommunikativen Ressourcen und die erreichten Ziele.

Strategie und Evaluationsergebnisse lassen sich in Reportings transparent und übersichtlich darstellen, so dass die eigene Leistung nachvollziehbar wird. Eine Scorecard hilft, die eigenen Kommunikationsprozesse sukzessive zu optimieren.