

God kommunikation giver mening

- Århus Kommunes kommunikationspolitik

Forord

Århus Kommune er en arbejdsplads, der konstant befinder sig i brændpunktet. Tusindvis af borgere, erhvervsfolk og andre møder hver dag kommunen med store eller små spørgsmål. Alle har de en forventning om en professionel og imødekomende betjening i det personlige møde eller via hjemmesiden, annoncer eller foldere.

For at leve op til forventningerne skal vores kommunikation være god og velfungerende. Værdierne troværdighed, respekt og engagement præger den måde, vi arbejder og tænker på i Århus Kommune, og de skal også præge vores kommunikation.

Det er en særlig udfordring at kommunikere, så vi når alle og dermed styrker integrationen og sammenhængskraften i det århusianske samfund. Her har Århus Kommune en rolle, der rækker langt ud over kommunegrænsen, i kraft af rollen som et udviklingscenter i Vestdanmark.

Vores kommunikationspolitik fokuserer på mødet med borgeren og kommunens fælles kommunikation, og den er et væsentligt element i vores samlede indsats i forhold til bysamfundet og Vestdanmark.

I Århus Kommune skal ytringsfriheden trives og respekteres, så vi skaber gode rammer for en åben debat. Vores kommunikationspolitik skal hjælpe medarbejderne til at kende og udnytte deres muligheder for at ytre sig, både som privatpersoner og som repræsentanter for Århus Kommune.

Vi formidler på mange måder - fra det personlige møde og telefonsamtalen, til massekommunikation i trykt eller elektronisk form. Formidling kan have mange mål, for eksempel at give den enkelte viden om handlingsmuligheder i sine egne sager eller indflydelse på beslutningsprocesser. Det vigtige er, at vi tager det rigtige kommunikationsredskab op af værktøjskassen, når vi skal have et budskab ud. Derfor skal medarbejdere og ledere i Århus Kommune have tilbudt kompetenceudvikling, som sikrer, at vores kommunikation er professionel og præcis. Med kommunikationspolitikken lægger vi op til et større fokus på uddannelse i kommunikation i Århus Kommune. Kurser, sidemandsoplæring, netværksdannelse og sparring er blot nogle få eksempler på det kompetenceløft, der skal ske i de kommende år, så vi i Århus Kommune for alvor kan sige, at vi lever op til de løfter, vi giver, ved at udmønte vores værdier i kommunikationspolitikens seks nøgler.

Nicolai Wammen
Borgmester

En fælles kommunikationspolitik skaber gode serviceoplevelser

God kommunikation er afgørende for oplevelsen af den kommunale service. Som kommune har vi en særlig forpligtigelse til at levere klar kommunikation, der når mange forskellige målgrupper. God kommunikation er altså ikke en isoleret aktivitet, men en kompetence alle medarbejdere og ledere skal tilegne sig. Derfor har vi formuleret et sæt værdibaserede principper for god kommunikation i Århus Kommune.

Vi kalder principperne for nøgler, fordi nøgler åbner døre og er redskaber i kommunikationssituationen. Nøglerne skal medvirke til, at borgere og samarbejdspartnere oplever Århus Kommune som en professionel, engageret og servicemindet enhed, der leverer god kommunikation i alle vores ydelser. Ud fra nøglerne kan vi reflektere over, hvad god kommunikation er i organisationen Århus Kommune. Nøglerne udfordrer, uddanner og inspirerer os til at udfolde god kommunikation i praksis.

Kommunikationspolitikens målgruppe

Målgruppen for Århus Kommunes kommunikationspolitik strækker sig fra topledelse til medarbejdere med direkte borgerkontakt. Kommunikationspolitikken skal dermed være kendt af alle medarbejdere. For borgerne er det centrale at opleve kommunikationspolitikens effekt gennem gode serviceoplevelser, ikke at kende politikken i sig selv.

Organisationen skaber de rammer, der realiserer politikken i praksis. Fælles formidlingskanaler understøtter principperne for god kommunikation.

Skal kommunikationspolitikken have effekt, er det afgørende, at den forankres lokalt. Lokale initiativer og uddannelsesforløb skræddersys til den enkelte afdelings behov og supplerer de fælles initiativer. Gennem kompetenceudvikling bliver holdning til handling og know-how hos medarbejderne, så de har de bedste forudsætninger for at løfte opgaven.

Værdibaseret kommunikation

Kommunikationspolitikken er grundlaget for Århus Kommunes kommunikation internt og eksternt. Kernen i politikken er de seks nøgler til god kommunikation.

Kommunikationspolitikken understøtter sammenhængen mellem intern og eksternt kommunikation, mellem identitet og omdømme, mellem værdier, holdninger og handlinger. På den måde binder kommunikationspolitikken også an til branding af Århus Kommune, fordi en god kommunal kommunikation er en central del af arbejdet med at profilere Århus som et attraktivt bysamfund.

I Århus Kommune er god kommunikation værdibaseret. Det betyder, at kommunikationen bygger på vores vision og værdier. Det er visionen om Århus – en god by for alle og en by i bevægelse – og værdierne troværdighed, respekt og engagement.

Kommunikationspolitikken gør dermed vores vision og værdier levende. De seks nøgler for god kommunikation udspringer af værdierne og udstikker herfra kursen for organisationen, medarbejderne og de fælles formidlingskanaler. Det samlede sæt af seks nøgler indrammer vores forståelse af, hvad god kommunikation betyder.

For borgere og samarbejdspartnere er god kommunikation også de aktiviteter, der foregår i den daglige sagsbehandling. Derfor er god sagsbehandlingsskik, såsom journalisering og overholdelse af svarfrister også god kommunikation. Det er også god kommunikation at skabe de rette rammer for inddragelse af borgere og samarbejdspartnere, før væsentlige beslutninger træffes.

Seks nøgler til god kommunikation

De seks nøgler til god kommunikation tager afsæt i Århus Kommunes værdier, Troværdighed, Respekt og Engagement:

1. Vi gør, hvad vi siger, og siger, hvad vi gør
2. Vi kommunikerer klart og tydeligt
3. Vi sætter modtageren i centrum
4. Vi er tilgængelige
5. Vi gør en forskel
6. Vi lytter

Det fælles gods

Organisationen Århus Kommune hviler på et grundlag af vision og værdier, fælles politikker, modeller og strategier. Det er det, vi kalder vores fælles gods. De seks nøgler til god kommunikation trækker en rød tråd til vores fælles gods og viser, hvordan vores fælles politikker, værktøjer og strategier hænger sammen med vores kommunikation i praksis.

Fælles indsatsområder

Hvert andet år vælger vi et eller flere indsatsområder for god kommunikation. Hvert indsatsområde udmøntes i en handleplan.

Strategi for fælles formidlingskanaler

Strategien for vores formidlingskanaler skal hænge sammen med vores seks nøgler til god kommunikation og den forventede effekt. Strategien for formidlingskanaler sikrer den størst mulige effekt, fordi den skaber refleksion om valget af formidlingskanal, ser valget af flere kanaler i en sammenhæng og sætter fokus på modtagerens forudsætninger.