



# KOMMUNIKATIONSSTRATEGI

**TEKNIK OG MILJØ**  
Aarhus Kommune



## **INDHOLD:**

Forord .....	3
Det kommunikerende Teknik og Miljø.....	4
Formålet med vores kommunikation .....	5
Vores dagsorden i fem fortællinger .....	6
Fortællingen om Teknik og Miljø .....	7
Tre kommunikationsstrategiske indsatser frem mod 2021 .....	8
Den aktive kommunikation gennem dialog.....	9
Større synlighed af Teknik og Miljø som arbejdsplads .....	10
Styrket kommunikation til medarbejderne i Teknik og Miljø.....	12
Styrket kommunikation med en styrket kommunikationsafdeling .....	15

## FORORD

Dette er Teknik og Miljø's første kommunikationsstrategi.

Vi har i Aarhus Kommune en fælles kommunikationspolitik, som lægger rammerne for, hvordan vi forholder os til åbenhed og synlighed. Med denne strategi vælger vi nu at målrette vores kommunikation yderligere, så vi bliver bedre til at forvalte vores ressourcer og vores taletid i offentligheden så godt som muligt.

Kommunikationsstrategien beskriver, hvad vi forbinder med at være en kommunikerende organisation, og den beskriver, hvilke dagsordener vi vil arbejde for, og hvilke indsatser vi understøtter med vores kommunikation de kommende år.

Kommunikationsstrategien supplerer Teknik og Miljø's Pejlemærker 2019-2021 og de organisatoriske pejlemærker 2019-2021.

Kommunikation i Teknik og Miljø er ansvarlig for, at vi holder fokus på strategien og følger den op med handling. Den konkrete arbejdsfordeling er beskrevet i Funktions- og Opgavebeskrivelsen for Kommunikation.



## DET KOMMUNIKERENDE TEKNIK OG MILJØ

Aarhus Byråd forventer, at Teknik og Miljø er en åben og involverende organisation. Det forventes af os, at vi inddrager og lytter. Byrådet forventer at, vi er på dansegulvet, når musikken spiller, og at vi selv byder borgerne op til dans om de emner, vi beskæftiger os med og om de rammer, vi er med til at skabe i byen.

Det kræver, at Teknik og Miljø er en kommunikerende organisation.

### **Ikke en afgrænset rolle**

I en kommunikerende organisation er kommunikation ikke en afgrænset opgave i organisationen. Kommunikation er en del af det daglige arbejde og et særskilt hensyn i hele vores virke.

Derfor er alle i Teknik og Miljø ansvarlige for at løse vores opgaver kommunikerende.

Det betyder, at kommunikation, på lige fod med fx økonomi og ressourcestyring, er en vigtig del af et projekt, som projektets leder skal forholde sig til. Det betyder, at hensyn til kommunikation også vejer tungt i forhold til, hvordan vi løser vores opgave.

### **Både avisforsider og infotavler**

Kommunikation handler både om at tale til mange via massemedier og til få i vores direkte kontakt til borgerne. Vores erkendelse af at være en kommunikerende organisation handler altså både om strategisk massekommunikation og det, man kan kalde god service og vejledning. For at ramme de rigtige målgrupper på det rigtige tidspunkt, benytter vi en række forskellige kanaler, som vi eller andre er i besiddelse af.

*”Det forventes af os, at vi inddrager og lytter.*”

### **Målgruppen er kongen**

Vi kommunikerer målrettet og forståeligt til vores målgrupper og på målgruppernes præmisser. Vi vil ikke være låst på medier eller egne opfattelser af, hvornår noget skal siges eller gøres. Det er modtagerens behov, som er det vigtigste, og det er modtagerens sprog, der skal tales.

Mange interesserer sig helt naturligt for, hvad vi gør. Derfor prioriterer vi størst mulig åbenhed om vores opgaveløsning. Vi kommunikerer aktivt, og vi retter misforståelser. Det er oftest os, som vil tage initiativet til at kommunikere. Samtidig forholder vi os til, at vi er en organisation, der skal tage hensyn til sine politiske omgivelser og give dem plads til at udfolde sig.



## FORMÅLET MED VORES KOMMUNIKATION

I Aarhus kommune tror vi på, at vi kan sikre borgerne bedre rammer for deres liv, hvis de reelt bliver inddraget i udviklingen og driften af deres by. Borgerne kender deres hverdag og ved, hvad de har behov for, og hvordan vores beslutninger påvirker dem. Deres holdninger og opfattelser er derfor nødvendige for at løse de kommunale opgaver. Det kræver, at der er stærk kommunikation til borgerne, med borgerne og fra borgerne.

Kommunens virksomheder har behov for at kunne kommunikere med os, og de har brug for vores budskaber. De har behov for at vide, hvilken service, de kan regne med, og hvordan vi arbejder med deres rammer. Virksomhederne kræver sine helt egne sæt kommunikationskanaler.

Teknik og Miljø er en politisk styret organisation. Derfor er det vigtigt, at vi prioriterer at formidle, hvad vores rådmænd mener, og hvilke beslutninger han ønsker at sætte på dagsordenen.

Vi tror på, at vi skal kunne tiltrække de bedste idéer og de største talenter for at kunne tilbyde det, som borgerne forventer. Derfor har vi i Teknik og Miljø et særligt fokus på at vise os frem som arbejdsplads for så mange som muligt og i alle samfundsgrupper.

Medarbejderne i Teknik og Miljø er for langt de flestes vedkommende også borgere i Aarhus og derfor modtagere af den udadvendte kommunikation. Men for at understøtte et fælles Teknik og Miljø er medarbejderne en vigtig målgruppe for intern kommunikation om rammerne for den enkelte medarbejders arbejdsliv og for hvad Teknik og Miljø gør som virksomhed.



## Mission:

*Vi skaber attraktive og bæredygtige rammer for livet i Aarhus.*

## Vision:

*Vi er blandt byens bedste arbejdspladser og gør Aarhus til en god by for alle.*

## VORES DAGSORDEN I FEM FORTÆLLINGER

Udgangspunktet for vores arbejde og vores kommunikation er Aarhus Byråds fortælling om Aarhus. Det er en fortælling om Aarhus som en bæredygtig by i vækst, og som en aktiv medspiller til at indfri FN's verdensmål.

I Teknik og Miljø bruger vi aktivt vores virksomheds mission og vision som afsæt for vores kommunikation:

### Mission:

*Vi skaber attraktive og bæredygtige rammer for livet i Aarhus.*

### Vision:

*Vi er blandt byens bedste arbejdspladser og gør Aarhus til en god by for alle.*

For at gøre missionen, visionen og fortællingen om Aarhus håndgribelige i vores daglige arbejde, har vi udviklet fem fortællinger, som vi benytter, når vi kommunikerer til vores omverden om det, vi gør.

De fem fortællinger må aldrig være glansbilleder. De tager i stedet udgangspunkt i det, vi gør. De fem fortællinger er troværdige. De bliver skabt ved den sammenhæng, vi kommunikerer dem i, og den måde vi synliggør vores resultater, eller de mål, vi misser. Når vi kommunikerer, prioriterer vi budskaberne i de fem fortællinger.

De fem fortællinger er beskrevet som **Teknik og Miljø's pejlemærker frem mod 2021**:

### ■ Vi er til for borgere og virksomheder

Er fortællingen om, at vi vil være en åben og serviceorienteret virksomhed, der vil samarbejde og skabe værdi med og for byen. Vi fortæller om, hvordan vi lykkes, og hvordan vi kan forbedre os.

### ■ Gode lokalsamfund som ramme for det gode liv

Er fortællingen om, hvordan vi arbejder med at skabe bedre lokalsamfund i Aarhus. I en tid, hvor borgerne bekymrer sig om byens hurtige udvikling, er det vigtigt, at vores arbejde med de gode og grønne lokalsamfund er tydelig.

### ■ Fremkommelighed for alle

Er fortællingen om, at vi arbejder for at skabe bedre fremkommelighed i byen for alle trafikanter. Vi er åbne om byens udfordringer, og vi skal sætte spotlight på den indsats, Teknik og Miljø gør for at gøre det lettere for aarhusianerne at komme frem i dagligdagen.

### ■ Grøn omstilling og cirkulær økonomi

Er fortællingen om, at Aarhus er en ambitiøs miljø-by. Det er de store byer, som skal forandre os til et mere klimavenligt og ressourceeffektivt samfund. Vi vil som foregangsby skabe rammer for nye idéer og forretningsmuligheder, som vi aarhusianere kan leve af i fremtiden. Det ansvar tager vi på os, og vi viser det både til byen og til verden omkring os.

### ■ En smartere og mere effektiv kommune

Er fortællingen om, at Teknik og Miljø er en kommunal forvaltning, der er bevidst om at spare på ressourcerne. Vi bruger investeringerne optimalt, og vi bruger fremtidens teknologi for at løse vores opgave bedst og billigst. Både for os selv og for byens borgere og virksomheder, som vi vil hjælpe til at bruge byen som et sted, der fordrer innovation og tilbyder den rigtige arbejdskraft.

- 1 Vi er til for borgere og virksomheder
- 2 Gode lokalsamfund som ramme for det gode liv
- 3 Fremkommelighed for alle
- 4 Grøn omstilling og cirkulær økonomi
- 5 En smartere og mere effektiv by

## FORTÆLLINGEN OM TEKNIK OG MILJØ

Vi bruger de fem pejlemærker til at fortælle om det, vi gør. Men hvem er vi? Hvem vil vi gerne være?

Når vi kommunikerer, skal vi fremstå på en måde, der understøtter de tre grundlæggende værdier i Aarhus Kommune.

### De er lette at huske som TRE:

#### Troværdighed Respekt Engagement

De tre værdier fortæller, hvem vi er. De sætter scenen for, hvordan vi optræder og kommunikerer:

- **Vi gør det troværdigt.** Altså sandfærdigt og formuleret på en måde, så modtageren kan forstå, hvad vi siger.
- **Vi gør det respektfuldt.** Altså med forståelsen for, og accepten af at der findes andre verdensbilleder end vores.
- **Vi gør det engageret.** Altså på en måde så modtagerne kan mærke, at vi er opsatte på at lykkes, og at vi har oprigtig lyst, vilje og glæde ved at løfte vores ansvar for byen.

Sideløbende med denne kommunikationsstrategi, har vi vedtaget tre organisatoriske indsatsområder, som vi gerne vil dele med vores omverden. De er tre indsats, som fortæller noget om, hvem vi gerne vil være.

- **Et Teknik og Miljø i fællesskab.** Teknik og Miljø har de seneste år arbejdet for at blive en mere samlet organisation. Vi skal gå fra at samarbejde til at arbejde sammen. Den historie vil vi gerne fortælle om os selv, og vi vil for eksempel vise den i praksis ved at tale med én stemme på vores alles vegne.



- **Den attraktive arbejdsplads:** Vi ønsker et Teknik og Miljø præget af motivation, trivsel og arbejdsglæde, som fortsat kan tiltrække og fastholde gode medarbejdere. Derfor vil vi som eksempel fortælle flere historier om de løsninger, vores medarbejdere finder, og vi vil gøre medarbejderne og deres kompetencer synlige i vores kommunikation.
- **Den effektive organisation:** Som offentlig virksomhed har vi et særligt ansvar for at udnytte vores ressourcer på en ansvarlig måde. Samtidig er det et vilkår, at vi hele tiden skal forbedre og effektivisere opgavevaretagelsen, så vi fortsat kan levere i samme eller bedre kvalitet. Vi skal arbejde for, at den seneste teknologi kan stilles til rådighed i byen. Vi skal for eksempel fortælle mere om, hvordan vi udvikler digitale løsninger til glæde for både borgere, virksomhederne og os selv.

## TRE KOMMUNIKATIONSSTRATEGISKE SATSNINGER FREM MOD 2021

Vi har udpeget tre konkrete indsatsområder, som vi vil prioritere. De tre indsatser skal sikre en styrket dialog med borgerne, en større synlighed af Teknik og Miljø som arbejdsplads og en styrket kommunikation til medarbejderne i Teknik og Miljø.

De tre satsninger skal sammen være med til at understøtte et mere åbent og tilgængeligt Teknik og Miljø. Både for Aarhus Kommunes borgere og virksomheder. De skal sikre, at kommunikationen er med til at understøtte Teknik og Miljø's vigtigste indsatser de kommende år.

Satsningerne skal sikre fremdrift i nogle helt konkrete forandringer i vores kommunikationsindsats, og de skal sikre en klar prioritering af de ressourcer, der er sat af til kommunikation i Teknik og Miljø.





## **1 Den aktive kommunikation gennem dialog**

Vi skal ned fra piedestalen. Vi skal i højere grad løse vores opgaver i samarbejde med byen frem for, at vi løser dem for byen. Moderne medier er bygget til dialog og interaktion mellem afsender og modtager, og til modtagerne imellem. Før kunne vi klare os ved at sende vores budskaber ud til en modtager. Den relation er slet ikke effektiv læn- gere, og den understøtter ikke kravene til os. Vi skal se os selv som moderator på en del af byens samtale, hvor vi kan bidrage med vores vinkel.

Det kræver dialog. Som en særlig kommunikationsindsats vil vi styrke dialogen med aarhusianerne og sikre, at så mange synspunkter og vinkler kommer i spil som muligt. Med vores kommunikation vil vi understøtte, at borgerne kan deltage, og vi vil gøre dialogen synlig for andre end dem, der deltager i den.

### **Målgruppe**

Målgruppen er den brede offentlighed i Aarhus. Både borgere og virksomheder. Der er en opfattelse af, at Teknik og Miljø i mange sager ikke lytter til borgernes og virksomhedernes ønsker og behov. Vi skal give en mulighed for at få en anden oplevelse. Blandt andet ved at se, at andre bliver involveret.

### **Indsatser**

Teknik og Miljø ansætter en Social Media Manager til at stå for udvikling og drift af sociale medier, der er dialogdrevne.

Vi styrker kommunikationen omkring borgernes bidrag i Teknik og Miljø's processer. Det kan både være, når borgere er med til at komme med idéer og forslag til en ny helhedsplan, og når de er med til at indrette deres lokale skov eller pladsen foran deres skole.

Vi sætter særlig fokus på de bidrag interessenterne kommer med. Vi vil være opmærksomme på, hvordan borgernes bidrag har forbedret et projekt, og vi fortæller det klart.

Vi giver aarhusianerne en stemme. Vi bruger vores samarbejdspartnere til at kommunikere deres holdninger og budskaber.

Vi forbedrer den måde vi rammesætter borgernes og virksomhedernes muligheder for at deltage i byens udvikling. Vi styrker vores bidrag til, at de kan forstå baggrunden for byrådets beslutninger.

### **Kanaler**

Vi styrker brugen af sociale medier til både at informere og engagere aarhusianerne. Vi samarbejder med byens sociale medieplatforme om at dele budskaber og vise samarbejde.

Vi stiller vores medier til rådighed for andre, så de kan komme til orde hos os. Vi lader borgere fortælle om deres bidrag og deres oplevelse.

Vi inviterer medierne til at følge inddragelsen med fokus på at vise, hvilken forskel det gjorde.





## 2 Større synlighed af Teknik og Miljø som arbejdsplads

Teknik og Miljø er allerede nu presset i konkurrencen om nye, dygtige medarbejdere. Konkurrencen bliver kun større som væksten stiger og årgangene bliver mindre. Vi skal tegne et stærkere billede af os som arbejdsplads. Vi skal gøre flere mennesker interesserede i at arbejde hos os, og dermed gøre det hav vi fisker i større, når vi søger nye medarbejdere. En kommunikationsindsats om Teknik og Miljø som arbejdsplads skal også formidle vores høje faglige niveau og vores fokus på effektive løsninger.



### Målgrupper

I sit udgangspunkt er målgruppen bred inden for mennesker på og i kanten af arbejdsmarkedet. Hertil kommer politikere og beslutningstagere, som skal have en mere konkret indtryk af, hvad Teknik og Miljø står for. Særlige indsatser vil blive gjort for konkrete profiler, som vi mangler.



### Indsatser

Vi skal styrke synligheden af Teknik og Miljø som en attraktiv arbejdsplads for en bred vifte af fagligheder. Vi skal vise, at vi tilbyder spændende udfordringer, store udviklingsmuligheder, gode arbejdsforhold og indflydelse på livet i Aarhus.

Vi skal vise, at medarbejdere i Teknik og Miljø beskæftiger sig med deres faglighed på et højt niveau, og at der er karrieremuligheder og mulighed for udvikling hos Teknik og Miljø. Vi vil invitere de samfundsgrupper med, som ikke er repræsenteret i dag.

Vi vil arbejde målrettet med at få medarbejderne i Teknik og Miljø til at få lyst og lejlighed til at fortælle om deres arbejde og deres arbejdsplads. Medarbejderne vil altid have større troværdighed i deres budskaber. Vi vil fremstå som fremme på beatet på den grønne omstilling og den teknologiske udvikling generelt. Vi vil fremstå innovative og engagerede.



### Kanaler

Vi vil arbejde målrettet og professionelt med Teknik og Miljø's tilstedeværelse på LinkedIn og Facebook.

Vi vil arbejde målrettet med medarbejdernes lyst og lejlighed til at skrive om deres arbejde eller dele de budskaber, som vi selv producerer til Teknik og Miljø's side på LinkedIn.

På Facebook vil vi arbejde med at gøre medarbejderne og deres faglighed synlig på kanalerne. Når vi kommer med budskaber om, hvad vi gør i Teknik og Miljø, må modtagerne gerne lægge mærke til dem, der gør det, deres faglighed og deres engagement.

**TILLYKKE AARHUS**  
- VI ER HALVVEJS I MÅL!



**CO<sub>2</sub>-NEUTRAL I 2030**

Udført i samarbejde med myndigheder, foreninger, virksomheder og borgere. Alle aktiviteter er baseret på de bedste tilgængelige data.

Læs mere på  
[gogreenwithaarhus.dk](http://gogreenwithaarhus.dk)

go green  
with  
Aarhus



AFA JCDecaux



**3 Styrket kommunikation til medarbejderne i Teknik og Miljø**  
God intern kommunikation er en vigtig forudsætning for, at vi lykkes med målsætningerne i Teknik og Miljø i Fællesskab, som er titlen på og hovedformålet med de organisatoriske fokusområder.

Den interne kommunikation skal være rettidig og fyldestgørende for medarbejderne, og den skal sikre, at vi i Teknik og Miljø får indblik i, hvad der sker andre steder i organisationen, og hvad direktionen beslutter for fællesskabet. En samlet direktion er en vigtig markør for et samlet Teknik og Miljø.

Vi skal sikre, at vi kommunikerer i øjenhøjde med alle vores kolleger, og at vi hjælper med at synliggøre Teknik og Miljø som en god arbejdsplads.



#### **Indsatser**

Teknik og Miljø får en redaktør for interne nyheder, der står for at styrke og kvalificere nyhedsformidlingen internt i Teknik og Miljø.

Der afsættes ressourcer til at kommunikere direktionens beslutninger og overvejelser, og der udarbejdes en særskilt plan for, hvordan direktionen og dens beslutninger kan blive mere synlige i organisationen. Der udvikles formater, hvor direktionen kommer i bedre dialog med medarbejderne på tværs af forvaltninger og dagsordener.

Der kommunikeres mere direkte til alle ledelseslag i Teknik og Miljø, så vi understøtter linjeorganisationen i at videreformidle og perspektivere de fælles beslutninger mere effektivt.

De politiske pejlemærker kommunikeres vedholdende og vedkommende.



#### **Kanaler**

Teknik og Miljø har sammen med resten af Aarhus Kommune implementeret AarhusIntra, der er en intern kommunikationskanal, der bygger på principperne for sociale medier. AarhusIntra gør det muligt for ledere og medarbejdere at dele informationer og oplevelser på tværs af organisationen.

AarhusIntra er den primære, interne kommunikationskanal i Teknik og Miljø.

Det personlige møde skal prioriteres. I Blixens har vi mulighed for at samle 150 medarbejdere ad gangen i auditoriet til gå-hjem-møder, sociale arrangementer, dialogmøder med rådmand og den øvrige ledelse. Vi vil styrke det personlige møde.





1. ...
2. ...
3. ...
4. ...
5. ...

## STYRKET KOMMUNIKATION MED EN STYRKET KOMMUNIKATIONSAFDELING

Enheden hedder "Kommunikation" og er således en tværgående stabsenhed, der understøtter Teknik og Miljø i at være en kommunikerende virksomhed. Både internt og eksternt.

Kommunikation leverer kommunikationsprodukter og -rådgivning på et højt kommunikationsfagligt niveau og inden for en bred vifte af kommunikationsfagets discipliner. Det handler både om pressemateriale, web, sociale medier, grafik, video, foto, tekst, præsentationer og strategi.

Kommunikation har systemansvaret for Teknik og Miljø's kommunikationskanaler og er klar til at understøtte kommunikationen i alle dele af Teknik og Miljø. Både på det strategiske og det driftsmæssige niveau.

Kommunikation har også det redaktionelle ansvar for web, sociale medier og den overordnede kommunikation på Aarhus-Intra.



**TEKNIK OG MILJØ**  
Aarhus Kommune  
Karen Blixens Boulevard 7  
8220 Brabrand

