



Kommunikationspolitik for Folketingets Administration

RETNINGSLINJER FOR
KOMMUNIKATION



Indhold

Forord	side 1
Kommunikationspolitik for Folketingets Administration	side 2
Målgrupper	side 6
Ansvar og evaluering	side 8
En kommunikerende organisation	side 9
Design	side 11
Sprog	side 12
Gratis information	side 14
Strategier	side 15
Hjælperedskaber	side 16

Forord

Det er en vigtig opgave for Folketingets Administration at informere om Folketingets arbejde og udbrede kendskabet til det danske demokratis virkemåde. Både grundloven og Folketingets forretningsorden indeholder da også regler om offentlighed i forbindelse med Folketingets arbejde.

Folketingets Administration skal med sin kommunikation bidrage til, at Folketinget er kendt som en troværdig, åben og historisk forankret institution, der følger med tiden. Internt i administrationen skal en åben kommunikation med dialog mellem ledere og medarbejdere bidrage til at sikre høj kvalitet i vores arbejde.

Kommunikationspolitikken er rammen for administrationens kommunikation både internt og eksternt. Den indeholder en række overordnede retningslinjer og understøtter vores strategiske målsætning om at sikre optimale rammer for Folketingets arbejde.

Henrik Tvarnø
Folketingets direktør

Kommunikationspolitik for Folketingets Administration

Folketingets Administrations hovedopgave er at sikre de bedst mulige betingelser for Folketingets arbejde. En af måderne at løse opgaven på er at kommunikere hurtigt og præcist. Med baggrund i organisationens vision og strategi bygger administrationen sin kommunikation på denne målsætning:

Folketingets Administration vil med sin kommunikation bidrage til

- at udbrede kendskabet til Folketingets arbejde og det danske demokrati,
- at Folketinget er kendt som en troværdig, åben og historisk forankret institution, der følger med tiden, og
- at bistand og service ydes på et højt kvalitetsniveau både internt og eksternt.

Kommunikationspolitikken gælder for Folketingets Administration, men kommer i mange tilfælde i praksis til at repræsentere hele institutionen Folketinget. Den beskriver, hvad Folketingets Administration vil med sin kommunikation og indeholder overordnede retningslinjer for kommunikationen.

Kommunikationspolitikken skal sikre, at alle medarbejdere trækker i samme retning.

Nedenfor uddybes målsætningen. Den realiseres via strategier, som er omtalt til sidst i denne politik.

Kommunikation

Folketingets Administrations kommunikation kan deles op i

- ekstern kommunikation om Folketingets arbejde,
- kommunikation med medlemmerne af Folketinget, medlemssekretærene, de partiansatte og andre, der arbejder på Christiansborg, og
- administrationens interne kommunikation.

Kommunikationspolitikken omfatter arbejdet i Folketinget, og hvordan kommunikation bidrager til det interne samarbejde i administrationen og administrationens samarbejde med medlemmer af Folketinget og de ansatte i partierne. Folketingets Administrations eksterne kommunikation står ikke alene, men supplerer folketingsmedlemmernes og de politiske partiers information om folketingsarbejdet.

Udbredelse af kendskabet til Folketingets arbejde og det danske demokrati

Det er en vigtig opgave for Folketingets Administration at informere offentligheden om Folketingets arbejde og skabe forståelse for det danske demokrati. Emnerne er bl.a.

- debatten i Folketingssalen og i udvalgene,
- lovgivningsprocessen (herunder dokumentation af den),
- grundloven,
- Folketingets kontrol med regeringen,
- magtens tredeling,
- EU og nordiske forhold og
- politiske begivenheder og temaer.

Folketingets Administration er opmærksom på, om dokumentationen af lovgivningsarbejdet kan suppleres med neutral information, der sammenligner og beskriver baggrunde og giver overblik. Det sker for at give borgerne reel mulighed for at danne deres egen mening.

Folketingets Administration tager ikke initiativ til debat ved at fremhæve nogle politiske synspunkter frem for andre, men kan skabe rammerne for debat, når det er relevant. Det sker altid politisk neutralt. En måde at skabe rammer for debat på kan f.eks. være at oprette et elektronisk debatforum i forbindelse med Ungdomsparlamentet.

Troværdighed

Troværdig kommunikation betyder først og fremmest, at den er partipolitisk neutral. Det betyder også, at den er korrekt. Det vil sige, at den på alle planer internt og eksternt - lige fra autosvar og signaturer i e-post over store arrangementer til lovarbejde - er seriøs og faktisk rigtig.

I situationer, hvor der er ønske om hurtig betjening, prioriterer Folketingets Administration stadig målet om korrekt information højt.

Åbenhed

Overordnet er Folketingets Administrations kommunikation om den parlamentariske proces og det danske demokrati åben. Det betyder, at alle skal have gode muligheder for at følge med og involvere sig i Folketingets arbejde. Der er adgang til at overvære de politiske debatter i Folketingssalen på Christiansborg, via internettet og på tv, og arbejdet i Folketingssalen og udvalgene bliver dokumenteret. Alle offentlige dokumenter i den parlamentariske proces skal være tilgængelige. Man kan også komme på en omvisning på Christiansborg og se og høre om Folketinget.



Information om Folketingets aktiviteter er tilgængelig via flere kanaler, og åbenheden består også i, at borgerne kan kontakte Folketinget for at stille spørgsmål om den parlamentariske proces og dansk demokrati i almindelighed og for at bestille materiale.



Folketingets kommunikation tilstræber at være så tilgængelig som muligt for borgere med handicap. F.eks. er det et vigtigt indsatsområde, at Folketingets hjemmeside skal være tilgængelig for alle, og administrationen har konkret et mål om, at den skal overholde de internationale retningslinjer for tilgængeligt hjemmesidedesign. Som en del af tilgængelighedspolitikken mindes administrationens samarbejdspartnere om, at de bør levere indhold til Folketinget i tilgængelige formater.

Både grundloven og Folketingets forretningsorden indeholder regler om offentlighed i forbindelse med Folketingets virksomhed. Folketinget er ikke en del af den offentlige forvaltning og er derfor ikke omfattet af offentlighedsloven, men Folketingets Præsidium har besluttet, at Folketingets Administration som udgangspunkt skal anvende principperne i offentlighedslovens regler med de modifikationer, der følger af Folketingets særlige stilling.

Det er dog ikke alle forhold, Folketinget kan være åbent om. Det gælder private, herunder økonomiske, oplysninger. Også nogle dokumenter og forhandlinger i lukkede møder må være fortrolige, idet Folketinget ellers ville udelukke sig selv fra at behandle fortrolige sager.

Internt i administrationen skal en åben kommunikation bidrage til at kvalificere vores arbejde og til at kommunikere ledelsens beslutninger og baggrunden for dem ud til medarbejderne. Alle medarbejdere skal have mulighed for at være velorienterede. Det er et vigtigt princip, at det både er en rettighed og en pligt at holde sig orienteret.

Historisk forankring

Den måde, Folketinget fungerer på i dag, er præget af parlamentarisk-politiske normer udviklet gennem historien. Derfor er det vigtigt, at kommunikationen afspejler, at demokratiet har historiske rødder, og at mange forhold i forbindelse med folketingsarbejdet har en historisk begrundelse. Konkret betyder det f.eks., at Folketingets design afspejler den historiske forankring, og at omvisninger i Folketinget fortæller om den historiske forankring.

At følge med tiden

Folketingets Administration holder sig opdateret om ny viden og nye informationsteknologier og vurderer løbende, om nye måder at kommunikere på er velegnede for Folketinget. Målet er - under hensyn til økonomien - internt og eksternt at kommunikere i de medier og via de kanaler, brugerne foretrækker.

Bistand og service på et højt kvalitetsniveau

Administrationens fornemste opgave er at sørge for, at folketingsmedlemmerne kan koncentrere sig om det politiske arbejde. Det er derfor vigtigt, at den interne kommunikation støtter arbejdsprocesserne i administrationen og samarbejdet med folketingsmedlemmerne og partierne, så administrationen kan levere bistand og service af høj kvalitet til medlemmerne.

Den interne kommunikation skal også sikre, at fælles viden er lettilgængelig for alle i administrationen. Den skal sikre, at så mange som muligt i organisationen kender til dens overordnede mål, arbejdsområder og aktuelle opgaver, og at medarbejderne tænker på tværs af organisationen. Dette er også en forudsætning for den bedst mulige service internt i administrationen og over for de eksterne målgrupper.



Målgrupper

Administrationen skal kende sine målgrupper og kommunikere målrettet med brugerne i de medier og via de kanaler, de anvender. Det gælder både internt og eksternt. Det er brugernes oplevelse, der afgør, om kommunikationen er en succes. Derfor er brugerundersøgelser og tilbagemeldinger fra brugere vigtige i kommunikationspolitikken.

Folketingets Administration henvender sig til mange forskellige målgrupper – og i nogle tilfælde til flere på én gang. I så fald prioriteres den primære målgruppe højest.

Overordnet er der fire målgrupper:

1. Interne på Christiansborg

Denne målgruppe er kendetegnet ved, at den færdes på Christiansborg til daglig og derfor kender arbejdet i Folketinget og administrationen godt. Til denne gruppe hører

- medlemmer af Folketinget,
- ansatte i Folketingets Administration,
- medlemssekretærer og partiansatte på Christiansborg,
- Folketingets Ombudsmand, statsrevisorerne (og delvis Rigsrevisionen) og
- Folketingets presseløge.

2. Eksterne

Denne målgruppe er kendetegnet ved, at den kender folketingsmedlemmerne, partierne, arbejdet i Folketinget og lovgivningsprocessen godt. Ofte vil den have tætte relationer til administrationen.

Til denne gruppe hører

- ministerier og styrelser m.v.,
- interesseorganisationer og (større) virksomheder,
- regioner og kommuner,
- studerende og forskere,
- retsanvendende myndigheder og virksomheder (domstole, politi, advokater),
- andre nationale parlamenter,
- internationale parlamentariske forsamlinger og fora og
- internationale organisationer, internationale fora og ambassader m.v.



3. Videreformidlere

Denne målgruppe er kendetegnet ved, at den formidler information fra Folketinget. For pressens vedkommende i bearbejdet form. Gruppen vil ofte have et vist kendskab til Folketingets arbejde.

Til denne gruppe hører

- biblioteker og informationscentre,
- lærere og undervisere,
- landsdækkende og lokale medier,
- fagpresse og
- internationale medier.

4. Borgere

Borgerne er en meget central målgruppe for et parlament. Målgruppen er mangfoldig og er kendetegnet ved, at den på forhånd ofte ikke kender særlig meget til Folketinget og lovgivningsarbejdet.

Til denne gruppe hører

- børn og unge,
- medlemmer af et parti eller en organisation, der har særlig interesse i Folketingets arbejde, herunder deltagere ved konferencer afholdt på Christiansborg,
- interesserede borgere i øvrigt og
- gæster på Christiansborg, turister m.m.

Målgrupperne har forskellige behov for information, og alle er vigtige for Folketingets Administrations kommunikation. I forskellige sammenhænge og afhængigt af den aktuelle strategi kan nogle målgrupper i perioder være i særligt fokus.

Ansvar og evaluering

Kommunikationen er et fælles ansvar, men overordnet er det ledelsens ansvar at sikre, at retningslinjerne i kommunikationspolitikken følges, og at kommunikationen bliver prioriteret i forhold til medarbejdernes andre opgaver. Direktionen evaluerer kommunikationsindsatsen årligt.

Kommunikationschefen har det daglige ansvar for administrationens kommunikation.



En kommunikerende organisation

Kommunikationspolitikken skal være med til at gøre Folketingets Administration til en kommunikerende organisation. Det betyder, at

- kommunikationen er forankret i direktionen,
- der er en fælles viden om og forståelse af begrebet kommunikation i organisationen,
- alle relevante chefer og medarbejdere har de nødvendige kompetencer inden for kommunikation,
- kommunikation er en del af administrationens faglighed og indgår i arbejdsopgaverne,
- roller og ansvar er tydelige i organisationen,
- kommunikationen sker på baggrund af viden om målgrupperne og deres behov, så vi undersøger, måler og følger op,
- der er sammenhæng mellem intern og ekstern kommunikation, både skriftligt og mundtligt, og
- organisationskulturen, kanaler, it-værktøjer og så vidt muligt de fysiske rammer støtter den kommunikerende organisation.





Design

Folketingets design skal sikre, at Folketinget opfattes som en samlet organisation med en fælles afsenderidentitet i både trykte og digitale medier og i Folketingets øvrige visuelle udtryk.

Designet understøtter internt helheden og tanken om en attraktiv arbejdsplads. Udadtil støtter den visuelle profil billedet af Folketinget som en historisk stærkt funderet og betydningsfuld organisation, der hele tiden vedligeholder og fornyer sin service til politikere og borgere.

Folketingets design fremgår af vores designguide.



Sprog

Information om Folketingets arbejde skal præsenteres i et uformelt, enkelt og præcist sprog, så den er forståelig og brugbar – også for dem, der ikke kender til lovgivningsprocessen og dens begreber. Folketingets Administration formulerer sig derfor på en måde, hvor modtageren kender ord og fagudtryk.

Før alle kommunikationsindsatser – både internt og eksternt – overvejes målgruppen, og hvordan informationen skal formuleres.

Folketinget følger den officielle danske retskrivning.

Folketinget ønsker at udbrede kendskabet til det danske demokrati, og administrationen samarbejder med andre lande om at udvikle demokrati. Derfor oversættes basisinformation om Folketingets arbejde på Folketingets hjemmeside til engelsk.

Generelt oversætter Folketinget herudover ikke til andre sprog, men tilstræber – under hensyntagen til omkostningerne – at oversætte så meget relevant materiale som muligt. Det er målet, at oversættelser og danske versioner udkommer samtidig.

I konkrete situationer kan det ud fra overvejelser om målgruppe og formål besluttes at oversætte til andre sprog.



Gratis information

Information fra Folketinget er som udgangspunkt gratis og kan frit videreanvendes. Folketinget kan dog i særlige tilfælde tage betaling for de omkostninger, der er direkte forbundet med at fremstille og distribuere informationsmateriale.

Strategier

Kommunikationspolitikken er den overordnede ramme for Folketingets Administrations kommunikation. For at leve op til administrationens vision og strategi og målsætning for den samlede kommunikationsindsats er der skrevet strategier på en række områder. De bliver revideret minimum hvert andet år.

- Uddannelsesaktiviteter.
- Pressekontakt.
- Intern kommunikation.
- Hjemmeside.
- Service og dialog.
- Design og visuel identitet.

Strategierne er så vidt muligt baseret på administrationens undersøgelser af brugernes behov for og ønsker til kommunikation på de enkelte områder, og vi følger op på vores kommunikation. Det behøver ikke være store eller dyre projekter - og hellere små undersøgelser eller evalueringer end ingen.



Hjælperedskaber

På administrationens intranet er der hjælp til arbejdet med kommunikation. Den omfatter disse emner

- Brug intranettet.
- Chefgruppens skatkiste (gode råd til ledere).
- Det gode møde.
- Hvad er en god historie for pressen.
- Hvis du vil lære mere > kurser m.m.
- Kontaktpersoner til gode råd om kommunikation.
- Når journalisten ringer.
- Ordkirkegården (ord der gør sproget tungt).
- Pep dit foredrag op.
- PowerPoint-præsentationer.
- Skabelon til kommunikationsplan.
- Skabeloner til signatur og ikke-til-stede-assistent.
- Skik og brug for e-post.
- Skriv en god pressemeddelelse.
- Skriv enkelt og klart – kort og præcist.
- Skriv til skærmen.
- Taleskrivning.
- Tidenes Retskrivningsvejledning.
- Tjekliste til god kommunikation.



Udgivet i 2007

Design: Bysted A/S

Foto: Lars Schmidt, Anders Hviid

Tryk: Arco Grafisk A/S

HAR DU SPØRGSMÅL
KONTAKT FOLKETINGETS
KOMMUNIKATIONS-
ENHED

Folketingets Administration

Christiansborg
DK-1240 København K

Tlf. +45 33 37 55 00

Fax +45 33 32 85 36

www.ft.dk

ft@ft.dk