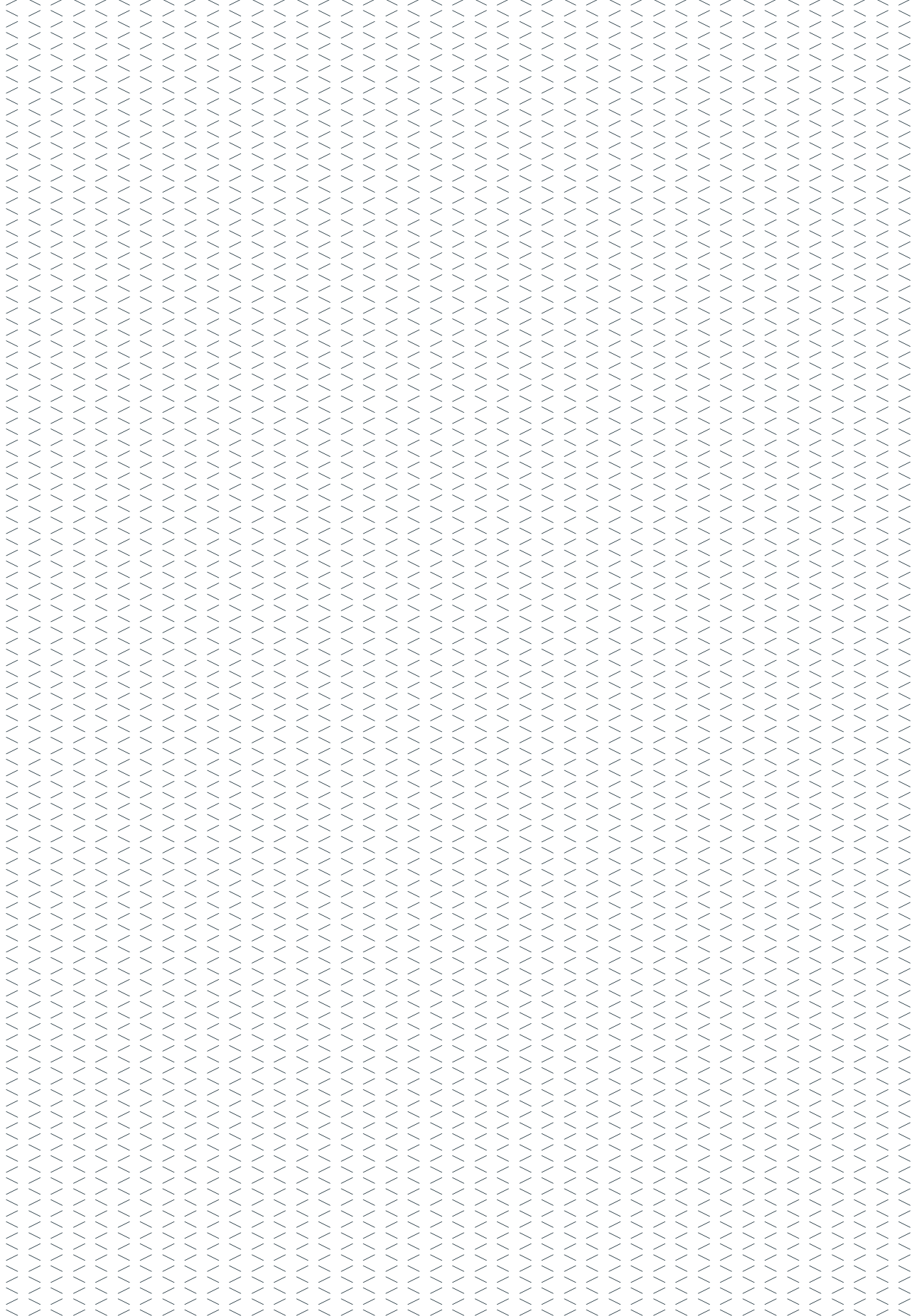




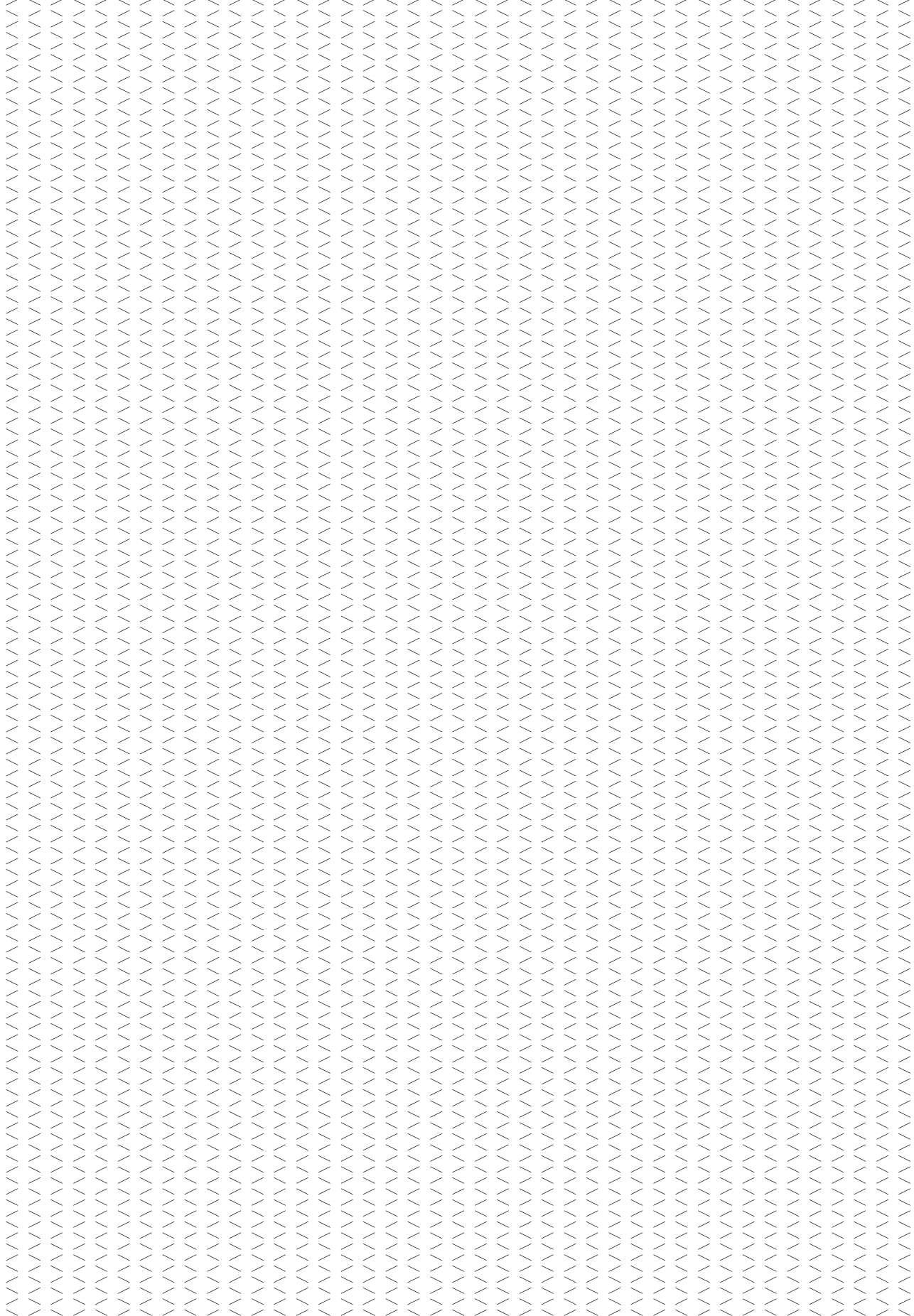
Koncernens kommunikationspolitik

Gælder for alle myndigheder under Forsvarsministeriet



Indholdsfortegnelse

Forord v/ forsvarsminister Søren Gade	Side 3
1. En fælles politik for kommunikation	Side 4
2. Fokusområde Intern kommunikation	Side 10
3. Fokusområde Samarbejde med eksterne medier	Side 13
4. Fokusområde Krisekommunikation	Side 16
5. Fokusområde Internet	Side 19



Forord

Som politisk ansvarlig chef for Forsvarsministeriets koncern er jeg glad for at kunne præsentere den første fælles kommunikationspolitik i vores koncern. Effektiv og rettidig kommunikation er afgørende i vores dagligdag både internt og eksternt.

Vi er en af landets største arbejdspladser med cirka 27.000 ansatte og cirka 60.000 frivillige fordelt over store dele af landet og i mange af verdens brændpunkter. Det stiller nogle særlige krav til den måde, vi kommunikerer med hinanden på. Effektiv intern kommunikation er især nødvendig i en tid med store organisationsforandringer for at undgå usikkerhed og utryghed.

Opgaverne inden for Forsvarsministeriets koncern spænder vidt og berører mange menneskers dagligdag. Derfor har mange interesse i vores arbejde. Det giver stor bevågenhed i offentligheden og pressen. Opmærksomheden er i de senere år blevet større,

blandt andet på grund af Forsvarsministeriets stadig stigende internationale engagement.

Vi har derfor selv et stort ansvar for og pligt til at fortælle danskerne, at vi løser en central opgave for samfundet - vi arbejder for fred og sikkerhed herhjemme og i udlandet. Skatteborgerne skal med andre ord vide, hvilken service vi leverer for de cirka 20 mia. kr., der er tildelt vores område på finansloven hvert år.

Kommunikation har været på dagsordenen i de senere år. Vi er blevet betydeligt bedre. En fælles kommunikationspolitik er et godt redskab til, at vi kan blive endnu bedre til at kommunikere internt og eksternt, både i de enkelte myndigheder og på tværs af koncernen. Jeg vil fremover uddele en kommunikationspris til enheder, der har gjort en markant forskel for kommunikationen internt eller eksternt.



Søren Gade
Forsvarsminister



Forsvarsminister Søren Gade

1 En fælles politik for kommunikation

I Forsvarsministeriets koncern arbejder vi for fred og sikkerhed herhjemme og i udlandet. Vores opgaver spænder lige fra danske soldaters deltagelse i internationale opgaver til at sikre dansk territorium på landjorden, i luften og på havet. Vi bidrager til at sikre samfundets robusthed over for ulykker og katastrofer - skabt af for eksempel terror, storm eller strømsvigt. Vi arbejder også med sejladsikkerhed, miljøovervågning, forureningsbekæmpelse og redningstjeneste.

Opgaverne påvirker sikkerheden og hverdagen for både medarbejdere og befolkningen i Danmark og

i de lande, hvor der udføres internationale opgaver. Det kræver en stærk opgaveløsning – herunder at sikre en effektiv kommunikation over for omverdenen samt inden for og mellem koncernens myndigheder.

Derfor har vi en fælles politik for, hvordan vi ønsker at kommunikere i hver enkelt myndighed, mellem myndighederne og med omverdenen. Politikken sikrer på en gang koordination og mangfoldighed på tværs af koncernen.

Vision

Forsvarsministeriet skal som koncern udvikle sig til at være en effektivt kommunikerende enhed på alle niveauer. Vi sikrer, at vores medarbejdere og omverdenen har et godt kendskab til og forståelse for vores mål, opgaver og resultater.

Ekstern kommunikation: Omverdenen kan forvente en klar, hurtig og åben kommunikation inden for koncernens virkefelt.

Intern kommunikation: Både medarbejdere og myndigheder i koncernen skal deltage i en klar, hurtig og åben kommunikation.

Mission

Kommunikationspolitikken har til formål at sikre en klar og fælles forståelse for målet med vores kommunikation. Kommunikation er et redskab til at skabe kendskab til og forståelse for vores arbejde. Vi skal løbende udvikle og styrke kommunikationen internt i organisationen og med omverdenen. Formidling og dialog skal være en naturlig del af alle chefers og medarbejders hverdag.

Vi vil være anerkendt for at have en aktiv dialog på tværs af ministerområdet og med omverdenen. Vi vil skabe dynamisk webkommunikation og effektiv krisekommunikation. Vi vil styrke en fælles identitet i vores koncern ved at skabe bedre sammenhæng og koordination i vores decentrale organisation.

Politikken bliver revideret i 2007.

Principper for god kommunikation

De grundlæggende principper rummer koncernens holdning til, hvordan vi ønsker at kommunikere.

1 Vi har en aktiv dialog

Vi skaber engagement, arbejdsglæde og ansvarlighed med en god intern og ekstern dialog. Vi ønsker at kommunikere med medarbejderne først - især om beslutninger, der vedrører dem. Vi deler vores viden og opsøger den viden, andre stiller til rådighed, for at skabe bedre resultater.

2 Vi er åbne

Vi er tilgængelige - med respekt for de særlige hensyn, der gælder for offentlige myndigheder og i særdeleshed for forsvaret. Vi viser vilje og evne til at kommunikere - også i situationer, hvor omverdenen efterspørger informationer, der ikke umiddelbart er til vores fordel.

3 Vi er offensive

Vi tager initiativ og er selv med til at sætte dagsordenen både internt og eksternt. Vi er årvågne og forebygger rygte- og mytedannelser. Vi følger op på misforståelser og giver vores version af sagen.

4 Vi er troværdige

Vores troværdighed er afgørende for medarbejdernes og omverdenens tillid til os. Der er derfor sammenhæng mellem ord og handling. Og vi formidler korrekt og rettidigt.

5 Vi er til at forstå

Vi kommunikerer, så det er til at forstå for andre end os selv. Det er vores ansvar, at andre kan forstå vores budskaber. Derfor bruger vi et klart, præcist og korrekt sprog.

6 Kommunikation er en integreret del af opgaveløsningen

Vores kommunikation har altid et formål. Kommunikation skal tænkes tidligt ind i forbindelse med arbejdet med for eksempel nye lovforslag, projekter og opgaver. Vi overvejer hvorfor, hvad, med hvem, hvordan og hvornår, vi kommunikerer.

Alle har et medansvar

Alle myndigheder har ansvar for, at kommunikationen inden for deres myndighedsområde lever op til kravene i kommunikationspolitikken. Ansvar for kommunikation følger ansvaret for opgaven.

Kommunikation er ikke kun et ansvar for ledere og kommunikationsspecialister. Alle medarbejdere har et medansvar for kommunikation. Ledende medarbejdere har et særligt ansvar for at skabe effektiv intern og ekstern kommunikation og for at vise vejen med det gode eksempel.

Vores målgrupper

Forsvarsministeriets koncern løser mange forskellige opgaver. Derfor er der også stor forskel på, hvem den enkelte myndighed kommunikerer med. Princippet er, at vi kommunikerer, så det er til at forstå for andre end os selv. Kommunikation skal derfor målrettes til målgruppen.

Prioritering af og relationen til de forskellige målgrupper er forskellig fra myndighed til myndighed og kan fastlægges yderligere af de enkelte myndigheder i de decentrale kommunikationsstrategier.

Her er nævnt nogle af de målgrupper, vi har fælles:

Fælles målgrupper:

- Borgere
- Folkevalgte
- Pressen
- Medarbejdere
- Kommende medarbejdere
- Familier til medarbejdere
- Opinionsdannere
- Andre offentlige myndigheder
- Udenlandske samarbejdspartnere

Uddannelse og udvikling

Både interne og eksterne samarbejdspartnere stiller krav til vores evne til dialog og kommunikation. Derfor skal vi løbende forbedre den interne og eksterne kommunikation. Det kræver træning,

efteruddannelse og i den forbindelse også mod til at afprøve nye måder at kommunikere på.

Måling og opfølgning

Kommunikation kan og bør måles. Målinger giver os et indblik i, hvor effektiv vores kommunikation er. Vi skal dokumentere, hvor langt dels den enkelte myndighed og dels koncernen er kommet med implementeringen af kommunikationspolitikken. Måling og opfølgning er således afgørende for politikken reelle implementering, succes og videre udvikling.

Som hovedregel bør man lave måling eller evaluering af specifikke kommunikationsaktiviteter.

Målinger kan være ressourcekrævende, men selv med et stramt budget vil der ofte være mulighed for mindre målinger og evalueringer. Det er bedre at måle i det små, hvor det 'kun' koster arbejdstid frem for slet ikke at måle.

Måling og opfølgning af kommunikation kan indgå i styringsrelationerne mellem departementet og de underliggende myndigheder.

Opbygning

Kommunikationspolitikken: er delt i to. Den første del udstikker de overordnede rammer og principper for effektiv kommunikation. I den anden del er visionen og principperne udmøntet i en række strategisk udvalgte fokusområder. Det er de områder, vi

vil sætte særligt fokus på i 2006 og 2007. For hvert fokusområde angiver vi først koncernens holdning til god kommunikation. Herefter er der opstillet mål for, hvordan vi kan omsætte holdningen i praksis.

Kommunikationspolitikens fokusområder er:

- Intern kommunikation
- Samarbejde med eksterne medier
- Krisekommunikation
- Internet

Handlingsplanen: beskriver de aktiviteter, Forsvarsministeriet og de underliggende myndigheder i fællesskab eller hver for sig sætter i gang i de kommende år for at realisere visionen for kommunikationspolitikken. Prioritering, ansvar og tidsplan for aktiviteterne fremgår af handlingspla-

nen for kommunikation 2006 -2007.

Der bliver løbende udarbejdet vejledninger med 'best practices' for kommunikation. Vejledningerne bliver offentliggjort på det concernfælles intranet (KFI) og på myndighedernes egne intranet.

Hvem er omfattet

Kommunikationspolitikken gælder for alle myndigheder under Forsvarsministeriet. Den udgør dermed et fælles grundlag for kommunikationen – også for de politikker og strategier, der fastlægges decentralt i de enkelte myndigheder.

I dele af Forsvarsministeriets koncern - for eksempel Forsvarets Efterretningstjeneste, de indsatte enhe-

der – herunder specialoperationsstyrkerne og Forsvarets Auditørkorps – er kommunikationen i visse tilfælde begrænset af de grundlæggende hensyn til funktionsvilkår, personalets sikkerhed og samarbejdspartnere i ind- og udland. Der er naturligvis også hensyn til personsager, kommercielt fortrolige forhold og igangværende operationer.



Forsvarsministeriet skal som koncern udvikle sig til at være en effektivt kommunikerende enhed på alle niveauer

Kommunikationspolitikens strategiske fokusområder er:

- Intern kommunikation
- Samarbejde med eksterne medier
- Krisekommunikation
- Internet

2 Fokusområde

Intern kommunikation

Holdning

Forsvarsministeriets mange myndigheder, forskelligartede opgaver og forskellige medarbejdergrupper kræver fokus på koordination. Den interne kommunikation skal styrke samarbejde og videndeling om blandt andet fælles mål, så koncernen fremstår som en helhed. En velfungerende intern kommunikation øger engagement, arbejdsglæde, omstillingsparathed og ansvarlighed blandt medarbejderne i koncernen.

Den interne kommunikation sikrer, at myndigheder og medarbejdere har viden til internt og eksternt at agere og tage medansvar for opgaveløsningen. Den interne kommunikation er således forudsætningen for en effektiv opgaveløsning. Samtidig danner den

grundlag for den eksterne kommunikation. Medarbejderne er 'ambassadører' for koncernen og bidrager gennem kontakten til omverdenen til eksternt at skabe et godt kendskab til og forståelse for vores opgaver og resultater.

Intern kommunikation er også ledelsesmæssigt et styringsredskab og derfor et ledelsesansvar lige fra den individuelle samtale og faglige sparring til den generelle information fra topledelsen.

Intern kommunikation handler om kommunikationen internt i en myndighed og mellem myndigheder, der indgår i Forsvarsministeriets concernområde.

Det betyder

Vi arbejder med følgende mål for intern kommunikation:

- 1 Vi kommunikerer rettidigt, klart og forståeligt**
Vi kommunikerer, så det er til at forstå for andre end os selv. Vi kommunikerer målrettet og differentierer indholdet af hensyn til modtageren.
- 2 Vi gør information tilgængelig**
Information om, hvad der sker i koncernen, skal være let tilgængelig for medarbejdere og myndigheder. Alle medarbejdere skal have den nødvendige indsigt i eget sagsområde og være velinformeret inden for eget myndighedsområde.
- 3 Vi koordinerer vores aktiviteter**
Når vi skal træffe en beslutning og sætte aktiviteter i værk, skal vi overveje, om andre myndigheder kan bidrage til opgaveløsningen, og om beslutningen har konsekvenser for andre myndigheder.

Det gør vi

Sådan vil vi nå målene:

1 **Vi kommunikerer rettidigt, klart og forståeligt. Det indebærer:**

Vi arbejder med sprog. Den enkelte myndighed kan udarbejde en sprogpolitik på baggrund af overordnede koncernfælles retningslinjer for sprogbrug, brug af forkortelser m.m.

Vi anvender illustrationer til at understøtte vores budskaber og skabe overblik over pointerne.

2 **Vi gør information tilgængelig. Det indebærer:**

Vi har behov for på sigt at etablere et koncernfælles net - som supplement til myndighedernes egne net, hvor vi kan dele koncernfælles viden og informationer.

Myndighederne sikrer, at relevant information er tilgængelig der.

Vi sørger for, at medarbejdere, der ikke har adgang til det elektroniske netværk i dagligdagen, tilgodeses på anden måde. Myndighederne må vurdere, hvilke kanaler der i det konkrete tilfælde bør anvendes.

Vi anvender klassifikationer med omtanke, da de vanskeliggør informationsudveksling mellem myndigheder og medarbejdere.

Vi anfører en kontaktperson i mails, breve, annoncer, intranet mv., så det er let for modtageren at kontakte os.

3 **Vi koordinerer vores aktiviteter. Det indebærer:**

Vi sikrer kendskab til myndighedernes mål og beslutninger på tværs af koncernen.

Vi sikrer, at koncernens og myndighedernes interne kommunikation indgår i forskellige målinger.

Vi udgiver en årlig pjece til internt brug. Den skal give et hurtigt overblik over de enkelte myndigheders opgaver. Pjecen er tilgængelig på myndighedernes intranet.

Ansvar

Forsvarsministeriet sikrer, at de konkrete koncernfælles aktiviteter bliver sat i gang.

Ledelsen i den enkelte myndighed har ansvar for at sikre, at den interne kommunikation i myndigheden lever op til principperne i den koncernfælles kommunikationspolitik. Myndighederne kan sup-

plere den fælles kommunikationspolitik med uddybende retningslinjer.

Alle medarbejdere har ansvar for aktivt at dele relevant information med hinanden, også på tværs af myndighederne. Medarbejderne har også pligt til at opsøge relevant information i opgaveløsningen.



Både medarbejdere og myndigheder i koncernen skal deltage i en klar, hurtig og åben kommunikation

3 Fokusområde

3 Samarbejde med eksterne medier

Holdning

Der er en naturlig interesse i samfundet for Forsvarsministeriets virkefelt. Vi er samtidig en af Danmarks største arbejdspladser med mange frivillige tilknyttet vores organisation. Det betyder, at vi har en særlig pligt til at informere om vores arbejde.

Medierne er en vigtig kilde til formidling af viden om vores aktiviteter til både politikere, borgere, medarbejdere, ledere og andre interesserede. Mediernes omtale har således stor betydning for borgernes kendskab til vores mål, opgaver og resultater og er også vigtig for vores omdømme i den brede offentlighed. Målet er derfor at få det bedst mulige samarbejde med medierne.

Vi ønsker at skabe og udvikle gode relationer til medierne, også i de situationer, hvor vi er udsat for kritik. Vi ønsker således at give journalister de bedst mulige betingelser for at formidle stoffet til offentligheden.

I dele af Forsvarsministeriets concern er kommunikationen i visse tilfælde begrænset af de grundlæggende hensyn til funktionsvilkår, personalets sikkerhed og samarbejdspartnere i ind- og udland. Der er naturligvis også hensyn til personsager, kommercielt fortrolige forhold og igangværende operationer.

Det betyder

Vi arbejder med følgende mål for samarbejdet med eksterne medier:

1 Vi er tilgængelige

Tilgængelighed og hurtighed er forudsætninger for et godt samarbejde med medierne. Vi er en offentlig concern, der gør det let for medierne at få viden og informationer om vores mål, opgaver og resultater. Vi er tilgængelige - med respekt for de særlige hensyn, der gælder for offentlige myndigheder og i særdeleshed for forsvaret.

2 Vi tilbyder medierne rettidige og fyldestgørende oplysninger

Vi leverer konkret og rettidig information, både når det drejer sig om faktuelle oplysninger, baggrundsinformationer, udtalelser, aktindsigt mv. Vi tager også selv initiativ til at holde offentligheden orienteret. Udgangspunktet er naturligvis ikke blot, hvad vi gerne vil fortælle, men også de emner, omverdenen interesserer sig for.

3 Vi prioriterer samarbejdet med medierne som en ledelsesopgave

Ledelsen sikrer, at samarbejdet med medierne er en prioriteret opgave i det daglige arbejde. Det skal ske i samarbejde med de presseansvarlige. Som chef tegner man sin enhed udadtil over for pressen.

4 Vi koordinerer pressearbejdet internt

Vi informerer og koordinerer internt om verserende sager for at forberede os på mulige spørgsmål fra medierne. For at få et godt beredskab er det nødvendigt, at vi er på forkant med, hvad der aktuelt kan interessere medierne.

Det gør vi

Sådan vil vi nå målene:

1 **Vi er tilgængelige. Det indebærer:**

Forsvarsministeriets koncern skal i videst muligt omfang altid være i stand til at kommunikere med og via medierne.

Når en journalist henvender sig, sørger vi for, at den rette person ringer tilbage til journalisten. Vi svarer hurtigst muligt på spørgsmålet og så vidt muligt inden deadline.

Vi er indstillet på at afkorte kommandovejene, hvis omverdenens krav på information kræver hurtig aktion.

2 **Vi tilbyder rettidige og fyldestgørende oplysninger. Det indebærer:**

Kontakt til pressen bør overvejes ved begyndelsen af nye opgaver og projekter af de medarbejdere, der har ansvaret for at løse opgaven.

Vi synliggør ministeriets og myndighedernes generelle holdning til aktuelle sager på koncernens hjemmesider og i pressemeddelelser.

Vi understøtter et højt vidensniveau om virkefeltet for Forsvarsministeriets koncern.

Vi stiller gerne baggrundsinformation til rådighed for interesserede medier.

Vi servicerer medier med generel eller specifik interesse i Forsvarsministeriets område.

3 **Vi prioriterer samarbejdet med medierne som en ledelsesopgave. Det indebærer:**

Vi prioriterer også gode kommunikationsevner, når nye ledere skal ansættes eller forfremmes.

Ledere kan formidle budskaber, så de fremstår klart og relevant for offentligheden.

Som chef må man gå aktivt ind i håndteringen af konkrete sager. Når der er behov for det, er det så vidt muligt cheferne, der udtaler sig til medierne.

4 **Vi koordinerer pressearbejdet internt. Det indebærer:**

Et godt samarbejde med medierne forudsætter, at der er en klar arbejds- og ansvarsdeling og klare procedurer. Medarbejderne skal vide, hvad de skal gøre, hvis de bliver kontaktet af en journalist. Det gælder på tværs af koncernen og i de enkelte myndigheder.

Hver enkelt myndighed har internt klare procedurer for pressehåndtering og klar ansvarsfordeling.

Ansvar

Forsvarsministeriet varetager al kontakt vedrørende ministeren og om overordnede politiske og økonomiske forhold.

Det er den enkelte myndigheds øverste chefs ansvar at fastsætte regler for, hvem der på myndighedens vegne svarer på principielle spørgsmål fra journalister.

Den medieansvarlige enhed/medarbejder i myndighederne har ansvaret for sparring og koordinering af medieaktiviteter i og mellem myndighederne.

Som medarbejdere har vi et medansvar for, at kommunikationen virker inden for vores ansvars-

område. Derfor kan man som medarbejder udtale sig faktisk inden for eget sagsområde – også til pressen – i henhold til forvaltningsloven og reglerne om tavshedspligt. (Se også den koncernfælles vejledning 'Ytringsfrihed og tavshedspligt'). Man skal i forbindelse med en henvendelse fra pressen dog altid underrette sin nærmeste chef og den presseansvarlige i egen organisation.

Der er tale om en ret til at udtale sig, ikke en pligt. Til gengæld har vi som medarbejdere pligt til at henvise til en person, der vil og kan udtale sig, hvis ikke vi selv kan eller vil. Det kan være den nærmeste chef. Det er nærmere beskrevet i den koncernfælles vejledning 'Samarbejde med medierne.'



Omverdenen kan forvente en klar, hurtig og åben kommunikation

4 Fokusområde Krisekommunikation

Holdning

Når en hændelse er af uforudset og/eller usædvanlig karakter og må forventes enten at have betydelig politisk eller mediemæssig interesse, opstår der ofte et akut behov for kommunikation. Det kan medføre efterspørgsel af information blandt andet fra offentligheden og medierne i en sådan grad, at kommunikationsopgaven ikke længere kan varetages af basisorganisationen alene. Derudover er medierne en afgørende samarbejdspartner i krisesituationer, da vi blandt andet gennem medierne kan formidle, hvad danskerne skal gøre i den konkrete situation. Vi skal derfor til enhver tid være

bedst muligt forberedt på at kunne kommunikere i en krisesituation.

Vi kommunikerer i krisesituationer åbent, hurtigt og troværdigt internt såvel som eksternt. Ledelsen må have fuldt overblik over, hvad der meldes ud til medierne. Derfor er det de udpegede talsmænd og evt. topledelsen, som udtaler sig.

Når en større krise opstår, kan den øvrige kommunikationspolitik suspenderes, og procedurerne for krisekommunikation træder i kraft.

Det betyder

Vi arbejder med følgende mål for krisekommunikation:

- 1 Vi er proaktive**
Vi informerer så meget som muligt - så hurtigt som muligt. I en krisesituation prioriterer vi at levere løbende og præcis information til offentligheden via hjemmesider, pressen mv.
- 2 Vi er tilgængelige**
Vi gør det så let som muligt for medier, pårørende med flere at få overblik, viden og informationer om den pågældende krisesituation.
- 3 Vi prioriterer information af medarbejderne**
Også i kriser skal vi sikre, at medarbejderne er vidende og parate til at tage et medansvar for opgaveløsningen. Samtidig bidrager medarbejderne gennem kontakten til omverdenen til at skabe arbejdspladsens profil og image.

Det gør vi

Sådan vil vi nå målene:

1 **Vi er proaktive. Det indebærer:**

Vi frigiver oplysninger positive, såvel som negative, i takt med, at vi selv afdækker fakta omkring den konkrete hændelse.

Vi fastlægger strategi, pressepolitik og budskaber for håndtering af den konkrete krise.

I krisesituationer er det primært de udpegede talsmænd og evt. topledelsen, der udtaler sig. De udpegede talsmænd meddeles beføjelser.

2 **Vi er tilgængelige. Det indebærer:**

Vi etablerer et beredskab, så vi hurtigt kan behandle henvendelser fra medier, borgere og pårørende i kriseperioden.

Ledelsen er en del af svarberedskabet.

3 **Vi prioriterer information af medarbejderne. Det indebærer:**

Medarbejderne får før eller senest samtidig med, at medierne orienteres, som minimum den samme information.

Eventuelle direkte berørte medarbejdere orienteres først og om muligt mundtligt.

Ansvar

Som udgangspunkt gennemføres Forsvarsministeriets kommunikation i en decentral struktur.

Krisekommunikation gennemføres som udgangspunkt bedst tæt på hændelsen, hvor der er kendskab til enheden og dens opgaver. Dette princip gælder også enheder, der er udsendt i internationale operationer.

Uanset på hvilket niveau krisen håndteres, vil det medføre et ønske om en kommentar fra forsvars-

ministeren eller den øverste chef i myndigheden. Denne opgave koordineres mellem pressechefen i departementet og kommunikationsenheden i den pågældende myndighed.

Den enkelte myndighedschef er ansvarlig for, at medarbejderne modtager den nødvendige uddannelse og tilpasser organisationen, så myndigheden kan håndtere crisekommunikation, eventuelt støttet af andre myndigheder.



I en krisesituation prioriterer vi at levere præcis information til offentligheden

5 Fokusområde Internet

Holdning

Vores hjemmesider formidler aktuel og opdateret viden og information til borgerne om den enkelte myndighed og dens opgaver. Internettet er det samlende medie i ekstern kommunikation, idet pressemeddelelser, nyheder, billeder, video etc. kan publiceres på nettet.

Myndighedernes egne hjemmesider viser og skaber sammenhæng mellem koncernens myndigheder og

afspejler samtidig mangfoldigheden i koncernen. Hjemmesiderne fremstår professionelt og er af høj kvalitet. Der er sammenhæng mellem visionen og ressourcerne, så en målrettet udvikling af hjemmesiderne kan realiseres. Hjemmesiderne bliver udviklet i forhold til brugernes behov og koncernens og den teknologiske udvikling.



Vores hjemmesider formidler aktuel og opdateret viden og information til borgerne

Det betyder

Vi arbejder med følgende mål for internettet:

- 1 Vi arbejder mod et ensartet udtryk og opbygning af myndighedernes hjemmesider**
Derved skærpes samhørigheden mellem koncernens myndigheder og medarbejdere, og brugerne genkender myndighederne som en del af Forsvarsministeriets myndighedsområde.
- 2 Vi vil blandt andet arbejde ud fra kriterierne i IT- og Telestyrelsens årlige måling 'Bedst på nettet'**
Den består af følgende web-konventioner:
 - **Brugervenlighed**
Fokus på struktur og formidling, der tager udgangspunkt i brugerens behov.
 - **Nytteværdi**
Pålideligt og nyttigt indhold i forhold til brugerens behov og hjemmesidens formål.
 - **Åbenhed**
Hjemmesiden er åben og imødekommende over for brugerens behov. Afsendere viser åbent og ærligt, hvem de er, og på hvilket grundlag, der træffes beslutninger, så brugeren kan identificere, hvilken slags organisation, det handler om.
 - **Teknisk tilgængelighed**
Fokus på tilgængelighed på nettet dels for handicappede, dels for folk med andre browsere end Internet Explorer, styresystemer og andre terminaler end pc'er.
 - **Brugernes vurdering**
Tilfredshedsundersøgelser.
- 3 Vi leverer faktuel og opdateret viden på nettet**
Alle myndigheder har faktuelle og opdaterede informationer på deres hjemmeside
- 4 Vi sætter brugeren i centrum**
Brugernes behov og adfærd på hjemmesiderne danner grundlaget for udviklingen. Brugervenlighed sikres ved at skabe sammenhæng mellem struktur, design og indhold, hvilket blandt andet sker ved, at der gennemføres systematiske målgruppeanalyser og målinger af brugeradfærd.
- 5 Vi arbejder for at få flere brugere på vores hjemmesider**
Ved at arbejde målrettet med brugervenlighed, tilgængelighed, åbenhed og nytteværdi øges antallet af brugere, så Forsvarsministeriets og de underliggende myndigheders målgrupper hurtigt og effektivt kan indhente faktuel viden og information.

Det gør vi

Sådan vil vi nå målene:

1 **Vi arbejder mod et ensartet udtryk og opbygning af myndighedernes hjemmesider. Det indebærer:**

Tilhørsforholdet til koncernen bliver understreget med et fælles grundelement: En myndighed under Forsvarsministeriet. Linjen står på forsiden af hjemmesiden. Vi arbejder således mod et ensartet udtryk

Der udarbejdes koncernfælles minimumskrav til navigation, linkstruktur og informationsarkitektur. Hermed arbejder vi mod en ensartet opbygning.

2 **Vi vil blandt andet arbejde ud fra kriterierne i IT- og Telestyrelsens årlige måling 'Bedst på nettet'. Det indebærer:**

Bedst på Nettet indgår hvert år som en del af koncernstyringsredskabet 'Klare mål'. Bedst på Nettet er en hjælp og rettesnor til at øge brugervenligheden på myndighedernes hjemmesider.

3 **Vi prioriterer information af medarbejderne. Det indebærer:**

Myndighederne sikrer, at indholdet på hjemmesiden er konkret, seriøst og tilgængeligt, uanset om der er tale om nyheder, fakta, gode historier eller dialog.

Der er en klar deling af viden og information mellem Forsvarsministeriet og de underliggende myndigheder.

Forsvarsministeriets hjemmeside er en overordnet indgang til koncernen. Brugere på www.fmn.dk kan få svar på overordnede politiske problemstillinger direkte på hjemmesiden og kan hurtigt komme videre til myndighedernes egne hjemmesider.

Myndighederne kan i fællesskab udvikle funktioner til for eksempel:

- Nyhedsbokse med nyheder fra øvrige myndigheder
- Indhold: Nyheder, fakta, gode historier eller dialog
- Service- og selvbetjeningsløsninger - herunder fælles publikationer, nyhedsabonnement, tilmelding til kurser, ledige stillinger mv.

4 Vi sætter brugeren i centrum. Det indebærer:

Der udvikles redskaber til at analysere hhv. målgrupper og brugeradfærd på nettet, som tilpasses myndighedernes behov.

Brugervenligheden sikres ved at skabe sammenhæng mellem struktur, design og indhold baseret på blandt andet systematiske målgruppeanalyser og målinger af brugeradfærd.

5 Vi arbejder for at få flere brugere på vores hjemmesider. Det indebærer:

Vi fastlægger, hvem målgrupperne er for vores hjemmesider. Vi målretter løbende hjemmesiderne til brugernes og vores egne behov.

Myndighederne følger løbende udviklingen på deres hjemmeside og følger op på, om de ønskede resultater opnås.

Ansvar

Forsvarsministeriet har ansvaret for at etablere og lede W-netværket. Det er et netværk for webmastere og portaladministratorer i koncernen. Formålet er at udveksle viden, erfaringer og ideer mellem myndighederne på Forsvarsministeriets område om elektronisk kommunikation. Fokus er primært webkommunikation og dermed ikke den bagvedliggende teknologi. W-netværket er også følgegruppe for en række koncernfælles hjemmeside- og intranetprojekter.

Myndighedschefen har det overordnede ansvar

for, at myndighedens hjemmesider lever op til den koncernfælles politik på området, og at der etableres en effektiv web organisation med klare procedurer og ansvarsfordeling.

Myndighederne er selv ansvarlige for udvikling og uddannelse af egne webmedarbejdere og for opbygning, opdatering og drift af egne hjemmesider.

Forsvarets Mediecenter kan med tiden udbyde og koordinere relevante webkurser i samarbejde med W-netværket.



Kommunikation er et redskab til at skabe kendskab og forståelse for vores arbejde



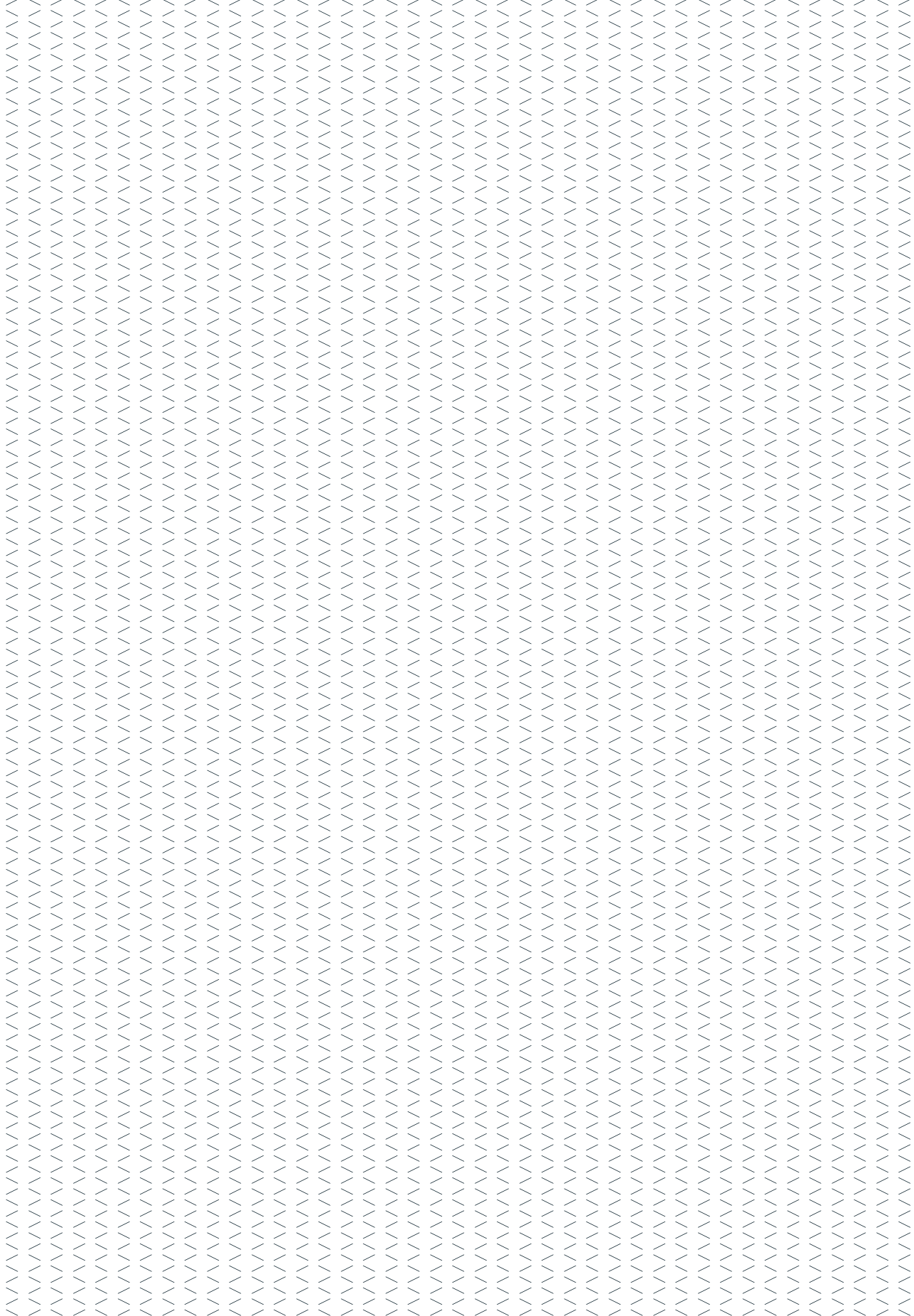
Fotografier

Forsvarsministeriet
Forsvaret
Beredskabsstyrelsen
Christian Alsing

Grafisk design

Goodmorning Technology
www.gmtn.dk

Publikationen findes på Forsvarsministeriets
hjemmeside www.fmn.dk



Kommunikationspolitikken gælder for alle myndigheder i Forsvarsministeriets koncern.

Den er udarbejdet af K-netværket med repræsentanter fra Forsvarsministeriets departement og underliggende myndigheder: Forsvarskommandoen, Beredskabsstyrelsen, Hjemmeværnskommandoen, Forsvarets Efterretningstjeneste, Forsvarets Auditørkorps, Farvandsvæsenet, Forsvarets Oplysnings- og Velfærdstjeneste, Forsvarets Interne Revision og Militærnægteradministrationen.

Forsvarsministeriet

Hølmens Kanal 42
1060 København K

Tlf: 33 92 33 20
Fax: 33 32 06 55

Mail: fmn@fmn.dk
Web: www.fmn.dk