



Saksframlegg

Saksmappe:
2009/1208

Saksbehandler:
Leif Gjerland

Dato: 12.11.2014
Arkivkode:
061.0

Saksgang

Utvalg	Møtedato
Arbeidsutvalget	17.11.2014
Bydelsutvalget	20.11.2014

Strategisk plan for ekstern informasjon og kommunikasjon - VA 4 Informasjonsarbeid

Bakgrunn for saken:

Bydelsutvalget fattet følgende verbalvedtak, VA 4:

Informasjonsarbeid har stor betydning for bydel Sagene. At riktig informasjon kommer til rett tid til rette personer har avgjørende betydning for om bydelen når fram til sine innbyggere. Bydelsutvalget vedtok i 2011 en informasjonsstrategi og er i stor grad fornøyd med denne, men siden den gang har bydelen hatt 2 nye bydelsdirektører som helt sikkert også ønsker å se nærmere på en informasjonsstrategi. Bydelsutvalget ber derfor direktøren om å komme tilbake til bydelsutvalget med et forslag til en revidert informasjonsstrategi og en sak om hvordan bydelen best organiserer sitt informasjonsarbeid.

Saksframstilling:

Ut fra Bydelsutvalgets ønske om et forslag til en revidert informasjonsstrategi, er det satt opp en strategisk plan for bydelens eksterne informasjon og kommunikasjon.

Planen er laget i samarbeid med bydelens ledergruppe og enhetsledere i utvidet ledergruppe.

Forslag til vedtak:

Bydelsutvalget tar forslaget til strategisk plan for ekstern informasjon og kommunikasjon til orientering.

BYDEL SAGENE

Marius Trana
bydelsdirektør

Godkjent og ekspedert elektronisk uten underskrift

Trykte vedlegg:

Strategisk plan for ekstern informasjon og kommunikasjon per 12. november 2014.



Strategisk plan for ekstern informasjon og kommunikasjon

Målet med Bydel Sagenes eksterne informasjons- og kommunikasjonsarbeid:

- Gjøre bydelens tjenester og aktivitet godt kjent blant innbyggerne
- Utvikle tjenester og organisasjon i tråd med bydelens strategiske plan
- Opprettholde og forsterke bydelens positive omdømme

Av dette følger at bydelens kommunikasjons- og informasjonstjeneste skal:

- Rådgi fagavdelingene ut fra informasjonsfaglige hensyn
- Medvirke til å opprette infostrategier for enkelttjenester
- Holde ansatte best mulig informert om bydelens verdier og enkelttiltak
- Medvirke og ta initiativ til maksimalt virkningsfull kommunikasjon og informasjon, herunder å lete fram nye og originale informasjonsveier

X X X X X

Når bydelen får henvendelser fra media, er det viktig at ansatte kjenner til *hvem* som skal svare på *hva* og derved raskt kan melde fra til rette person:

<u>Stillingsnivå:</u> BUs ledelse	<u>Svarnivå:</u> Besvarer spørsmål om bydelsutvalgets politiske initiativ og vedtak
Bydelsdirektør	Besvarer spørsmål om policy, økonomi, drift og bydelen generelt
Avd. direktører	Besvarer for sitt fagområde samme typer spørsmål som direktøren
Enhetsledere	Besvarer enkeltspørsmål om virksomheten på tjenestestedene

Tre målgrupper

Bydelen har tre hovedmålgrupper. Hvilke målgrupper som skal nås, avgjør hvilke kanaler som bør brukes. I all informasjon og kommunikasjon er det derfor viktig å være bevisst hvilken gruppe man søker å nå.

Målgruppe 1: Bydelens brukere

Målgruppe 2: Bydelens befolkning

Målgruppe 3: Folk utenfor bydelen

Det er samtidig viktig å huske at bydelens *brukerundersøkelser* viser en mer positiv oppfatning enn det som framkommer i *publikumsundersøkelser*.

Med andre ord: Folk som kjenner Bydel Sagenes arbeid er mer positive enn dem som ikke kjenner oss.

X X X X X

Målrettede informasjons- og kommunikasjonskanaler

Vellykket informasjon og kommunikasjon er helt avhengig av å nå fram. Derfor er det viktig å lete etter de best fungerende kanaler. Dess flere kanaler som bevisst velges, dess bedre vil bydelen nå fram med sitt budskap.

Bydelen kan benytte mange informasjons- og kommunikasjonskanaler:

Primært for generell informasjon til alle:

- Annonser i fulldistribuert gratisavis
- Bydelens nettsider

Primært for mer målrettet kommunikasjon:

- Sosiale medier
- Ansatte, viktige ambassadører

Bydelens øvrige egenstyrte kanaler:

- Brukermøter
- Foredrag med diskusjon
- Samtaler, møter og konferanser
- Stands og annen arrangementsdeltakelse
- Brosjyrer
- Plakater
- Post