



Oslo kommune
Bydel Alna
Bydelsadministrasjonen



Norges største teselskap skapte dialog i 2011

Informasjonsarbeid Bydel Alna 2012

Innhold

Organisering av informasjonsarbeidet	3
Informasjons- og kommunikasjonskompetanse.....	3
Kvalitet i informasjonsarbeidet	4
Elektronisk informasjonsformidling er effektivt	4
Mål for informasjonsarbeidet	4
Budsjett for 2012	5
Årshjul for informasjon	6

INFORMASJONSARBEID I BYDEL ALNA 2012

Innledning

Bydel Alna har siden 2004 hatt fokus på informasjonsarbeid, og bydelsutvalget har behandlet informasjonsstrategi og -planer. Informasjonsarbeid i Bydel Alna 2012 er en oppfølging av disse og beskriver bydelens informasjonsarbeid. Brukerundersøkelser, dialogmøter og tilbakemelding på den enkelte web-side gir signaler som har betydning for utvikling av informasjonsarbeidet i fremtiden.

Bydelens omdømme påvirkes gjennom et systematisk og langsiktig informasjonsarbeid som er et virkemiddel for å nå bydelens samlede mål. Målene er beskrevet i bydelsdirektørens budsjett 2012 og involverer alle ansatte og politiske styringsinstanser. Web og sosiale medier er vesentlige kanaler og må betraktes som viktige måter å nå ut til befolkningen på.

Noen av dokumentene som legges til grunn for informasjonsarbeidet:

- Oslo kommunes syv informasjonsprinsipper:
 1. I Oslo kommune er informasjon et lederansvar.
 2. Ansatte på alle nivåer i Oslo kommune har ansvar for å holde seg informert og for å dele informasjon med andre.
 3. Oslo kommune skal aktivt informere om sin virksomhet og gjøre informasjon lett tilgjengelig.
 4. Oslo kommunes informasjon skal være målrettet, brukervennlig og relevant.
 5. Oslo kommunes informasjon skal være rask, åpen, samordnet og korrekt.
 6. Oslo kommune skal i design og profil være helhetlig og profesjonell.
 7. Oslo kommunes kriseinformasjon skal være profesjonell, hurtig og samordnet.
- Kommunelovens § 4 pålegger kommunen å drive aktivt informasjonsarbeid
- Bydelens informasjons- og kommunikasjonsstrategi

Nye lovkrav og rammebetingelser for web blir fulgt så langt det er mulig innenfor web-løsningen som Oslo kommune benytter.

Organisering av informasjonsarbeidet

Bydelsdirektøren og hans ledergruppe har det overordnede ansvaret for bydelens informasjonsarbeid. Informasjonsarbeid er et lederansvar og inngår i lederkontrakter og årsbrev, og gjenspeiles i resultatenheterens årsplaner. Den enkelte resultatenhetsleder har ansvaret for å gjennomføre nødvendige informasjonstiltak og bidra aktivt til at det informeres jevnlig i samtlige kanaler som bydelen har definert.

Bydel Alna har organisert informasjonsarbeidet slik at det involverer ledere og ansatte, nettopp for å sikre en helhetlig forståelse for arbeidet og bidra til en mer effektiv arbeidsform.

Informasjons- og kommunikasjonskompetanse

Bydelen har spesialkonsulent innenfor informasjon og web med et særskilt ansvar for utvikling og koordinering av bydelens informasjonsarbeid. Primæroppgavene for informasjonsarbeidet er web (Inter- og intranett), utarbeide informasjon i lokalavisene og andre informasjonstiltak i samarbeid med ledere.

Kvalitet i informasjonsarbeidet

Oslo kommune er ett konsern. Brukerne skal oppfatte at det er Oslo kommune som er avsender når vi kommuniserer skriftlig. Når det utarbeides annonser, plakater for oppslag, bydelssider, brev m.m. skal informasjonen ha en profil som er i tråd med designhåndboka. For bydelens omdømme er et felles og enhetlig uttrykk svært viktig.

For å sikre kvalitet og riktig profil i informasjonsarbeidet:

- er det utarbeidet brukermaler for brev, møteinnkallinger, møtereferat, notat, forsider til planer og plakater for å sikre kvalitet i informasjonsarbeidet
- blir all tekst som legges på nettet gjennomgått med tanke på at innholdet er enkelt å forstå og har all den informasjonen som bruker trenger
- blir tilbakemeldingsfunksjonen på hver enkelt nettside blir alltid besvart umiddelbart (ikke i helger eller i ferier) og blir benyttet for å gjøre innholdet på sidene bedre.
- er struktur for internett gjort enklere
- er det utarbeidet prosedyrer for web og informasjonsarbeid generelt
- er det utarbeidet retningslinjer for sosiale medier

Elektronisk informasjonsformidling er effektivt

Oslo kommunes web hotell har felles arkitektur/utseende og benyttes av alle virksomheter. Bydelen har bygget opp en struktur og valg av maler med utgangspunkt i at nettsidene skal være enkle og at besøkende finner det de leter etter.

Besøkende er på bydelens nettsider for å få utført en oppgave, søke tjenester eller få informasjon om noe. De vil gjøre det når det passer dem uavhengig av tidspunkt. Gode nettsider er med på å påvirke bydelens omdømme. Åpenhet om det som skjer, skaper troverdighet.

For en moderne og åpen kommune er det nødvendig kontinuerlig å tilstrebe at informasjonen er tilgjengelig, at kommunikasjonen gjøres enklere gjennom de kanaler (eks. SMS, e-post, elektroniske skjemaer m.m..) som brukerne kan nås og som gjør at brukerne kan hjelpe seg selv så langt det lar seg gjøre.

Mål for informasjonsarbeidet

Bydelens og tjenestestedenes mål er ”å yte nødvendige og gode tjenester”. Dette målet gjør det nødvendig å informere om våre tjenester, hva brukerne kan forvente av oss og hva vi forventer av dem.

Bydel Alna har tre mål for informasjonsarbeidet:

- bydelens befolkning skal ha mulighet til å bli orientert om hva bydelens oppgaver er og hvilke tjenester som leveres når brukere trenger det
 - web er bydelens hovedkanal for informasjon og samtlige av bydelens tjenester skal til en hver tid presenteres på nett med korrekt informasjon
 - oppgaver som kan løses ved egen hjelp fra nettet (selvbetjening) skal utarbeides og gjøres tilgjengelig for brukere; interaktiv påmelding, interaktive søknadsskjema
- alt informasjonsmateriell skal ha et klart budskap med en ensartet profil uansett hvilket tjenestested som er avsender
- alle tjenesteledere skal i samarbeid med informasjonskonsulent gjennomgå sin måte å informere på for å vurdere om det er mulig å gjøre informasjonsarbeidet bedre og mer effektivt

Informasjonskanaler - internt

- bydelens intranett med fortløpende nyheter som omfatter ansatte
- bydelens internavis: **AlnA-Vis** med månedlige informasjon fra tjenester, bydelsdirektør m.m.
- **informasjonsmøter i bydelen** (bl.a. bydelsledermøter (BLM), personalmøter,
- **e-post**

Informasjonskanaler til befolkningen

- bydelens internett med nettsider for alle tjenester
- sosiale medier
- lokalaviser
- åpne møter, dialogmøter
- e-post
- direkte dialog på ulike måter

Tiltak

Det er utarbeidet årshjul som beskriver:

- hvilke tjenester som skal informere når i lokalavisene
- når tjenesteleder skal gå igjennom internett og intranett sidene
- hvem som har ansvaret for hva

Hensikten med årshjulet er at tjenesteledere skal ha oversikt over faste informasjonsaktiviteter.

Budsjett for 2012

Dersom det skal utarbeides brosjyrer, plakater m.m., belastes kostnadene på tjenestestedets budsjett.

Oversikt over kostnader over faste aktiviteter:

Aktivitet gjennom året	Kostnad
Sider i lokalavisene	190 000
Annonsering	50 000
Trykking av ett nr av AlnA-Vis	25 000
Ferdiggjøring av film om Bydel Alna Det nye Norge	30 000
Seminarer, program m.m (informasjonsutvikling)	15 000
Totalt	310 000

Årshjul for informasjon

Tjenestestedene skal informere på nett og i bydelssider. Informasjonen sendes informasjonskonsulent / web redaktør i bydelen. Det kan bli endringer i rekkefølgen på de nevnte temaene til bydelssidene.

Måned	Aktivitet	Frist	Hvem gjør hva
J A N U A R	Offentlig journal på web	Tre dager etter inn- og utgående brev	Arkivansatte i bydelsadministrasjonen
	Periodeplaner for barnehage legges på web	Før perioden begynner	Pedagogisk leder i barnehagen
	Organisasjonskart		Dersom det er organisatoriske endringer, skal nytt organisasjonskart utarbeides og sendes info konsulent
	Bydelssider 18.01.2011 Tema – fritidstilbud for aktive eldre Tema – ny helsestasjon for ungdom Notiser om aktuelle ting	13.01.2012	Leder for tjenestetilbud informerer om tjenestetilbudet eller aktuell sak. Utformes i samarbeid med info konsulent.
	Nettsidene skal gjennomgås og oppdateres	16.01.2012	Tjenesteleder har ansvaret for innholdet på egne internett- og intranettsider, sende beskjed til web redaktør om endringene. Dersom det ikke er endringer, skal det også gis beskjed om at innholdet som står på siden er korrekt.
	Annonsering av møte i arbeidsutvalget på web	18.01.2012	BU sekretær
	Politiske saker legges på web	18.01.2012	BU sekretær legger ut sakene
	AlnA-Vis	23.01.2012	Tjenesteleder og ansatte kan sende informasjon om aktiviteter fortløpende til info konsulent
Måned	Aktivitet	Frist	Hvem gjør hva
F E B R U A R	Offentlig journal på web	Tre dager etter inn- og utgående brev	Arkivansatte i bydelsadministrasjonen
	Periodeplaner for barnehage legges på web	Før perioden begynner	Pedagogisk leder i barnehagen
	Annonsering av politiske møter på web	06.02.2012	BU sekretær / Web redaktør
	Politiske saker for politiske komiteer og råd legges på web	06.02.2012	Møtesekretærer sender sakene til web redaktør innen BU sekretær legger ut saker for AU MBK sekretær legger ut saker for MBK
	Bydelssider 22.02.2012 Tema – tjenestetilbud til barn	10.02.2012	Leder for tjenestetilbud informerer om tjenestetilbudet

	og unge Tema – hjemmetjenesten Tema – fritidstilbud for seniorer Notiser om aktuelle ting		eller aktuell sak. Utformes i samarbeid med info konsulent.
	Politiske saker for BU legges på web	22.02.2012	BU sekretær
	Annonsering av BU møte på web	22.02.2012	
	AlnA-Vis	27.02.2012	Tjenesteleder og ansatte kan sende informasjon om aktiviteter fortløpende til info konsulent
Måned	Aktivitet	Frist	Hvem gjør hva
M A R S	Offentlig journal på web	Tre dager etter inn- og utgående brev	Arkivansatte i bydelsadministrasjonen
	Periodeplaner for barnehage legges på web	Før perioden begynner	Pedagogisk leder i barnehagen
	Bydelssider 21.03.2012 Tema - Dette oppnådde vi i 2012	16.03.2012	Bydelsdirektør
	Politiske saker for politiske komiteer og råd legges på web	21.03.2012	Møtesekretærer sender sakene til web redaktør innen BU sekretær legger ut saker for AU MBK sekretær legger ut saker for MBK
	Annonsering av politiske møter på web	21.03.2012	BU sekretær / web redaktør
	AlnA-Vis	26.03.2012	Tjenesteleder og ansatte kan sende informasjon om aktiviteter fortløpende til info konsulent
Måned	Aktivitet	Frist	Hvem gjør hva
A P R I L	Offentlig journal på web	Tre dager etter inn- og utgående brev	Arkivansatte i bydelsadministrasjonen
	Periodeplaner for barnehage legges på web	Før perioden begynner	Pedagogisk leder i barnehagen
	Bydelssider 11.04.2011 Tema – psykisk helse Tema - Groruddalssatsingen Notiser om aktuelle ting	30.03.2011	Leder for tjenestetilbud informerer om tjenestetilbudet eller aktuell sak. Utformes i samarbeid med info konsulent
	Politiske saker for BU legges på web	11.04.2012	BU sekretær
	Annonsering av møte i bydelsutvalget på web	11.04.2012	BU sekretær / web redaktør
	Politiske saker legges på web	18.01.2012	BU sekretær legger ut sakene
	AlnA-Vis	26.04.2011	Tjenesteleder og ansatte kan sende informasjon om aktiviteter fortløpende til info

			konsulent
	Annonsering av politiske møte på web	26.04.2012	BU sekretær / web redaktør
Måned	Aktivitet	Frist	Hvem gjør hva
M A I	Offentlig journal på web	Tre dager etter inn- og utgående brev	Arkivansatte i bydelsadministrasjonen
	Periodeplaner for barnehage legges på web	Før perioden begynner	Pedagogisk leder i barnehagen
	Bydelssider 16.05.2012 Tema – parkkvelder Tema – Nordre Lindeberg gård Notiser om aktuelle ting	11.05.2012	Leder for tjenestetilbud informerer om tjenestetilbudet eller aktuell sak. Utformes i samarbeid med info konsulent
	Politiske saker for BU legges på web	21.05.2012	BU sekretær
	Annonsering av møte i bydelsutvalget på web	21.05.2012	BU sekretær / web redaktør
	AlnA-Vis	25.05.2012	Tjenesteleder og ansatte kan sende informasjon om aktiviteter fortløpende til info konsulent
	Måned	Aktivitet	Frist
J U N I	Offentlig journal på web	Tre dager etter inn- og utgående brev	Arkivansatte i bydelsadministrasjonen
	Periodeplaner for barnehage legges på web	Før perioden begynner	Pedagogisk leder i barnehagen
	Politiske saker for politiske komiteer og råd legges på web	01.06.2012	Møtesekretærer sender sakene til web redaktør innen BU sekretær legger ut saker for AU MBK sekretær legger ut saker for MBK
	Bydelssider 13.06.2012 Tema – helsestasjon Tema – ferieklubben Notiser om aktuelle ting	07.06.2012	Leder for tjenestetilbud informerer om tjenestetilbudet eller aktuell sak.
	Politiske saker for BU legges på web	22.02.2012	BU sekretær / web redaktør
	AlnA-Vis	23.06.2012	Tjenesteleder og ansatte kan sende informasjon om aktiviteter fortløpende til info konsulent
	Nettsidene skal gjennomgås og oppdateres	23.06.2012	Tjenesteleder skal gå igjennom egne internett og intranettsider, sende beskjed til web redaktør om endringene. Dersom det ikke er endringer, skal det også gis beskjed. Web redaktør oppdaterer sidene.

Måned	Aktivitet	Frist	Hvem gjør hva
J U L I	Offentlig journal på web	Tre dager etter inn- og utgående brev	Arkivansatte i bydelsadministrasjonen
	Ingen planlagt info		
	Periodeplaner for august barnehage legges på web	Før perioden begynner	Pedagogisk leder i barnehagen
Måned	Aktivitet	Frist	Hvem gjør hva
A U G U S T	Offentlig journal på web	Tre dager etter inn- og utgående brev	Arkivansatte i bydelsadministrasjonen
	Årsplaner for barnehagene legges på web	01.08.2011	Fagleder i hver barnehage sender planene til web redaktør
	Bydelssider 22.08.2012 Tema – Parkkvelder Tema – Søke om pleie og omsorgstjenester Notiser om aktuelle ting	16.08.2012	Leder for tjenestetilbud informerer om tjenestetilbudet eller aktuell sak. Utformes i samarbeid med info konsulent
	Politiske saker for BU legges på web	23.08.2012	BU sekretær / web redaktør
	AlnA-Vis	26.08.2012	Tjenesteleder og ansatte kan sende informasjon om aktiviteter fortløpende til info konsulent
	Måned	Aktivitet	Frist
S E P T E M B E R	Offentlig journal på web	Tre dager etter inn- og utgående brev	Arkivansatte i bydelsadministrasjonen
	Periodeplaner for barnehage legges på web	Før perioden begynner	Pedagogisk leder i barnehagen
	Politiske saker for politiske komiteer og råd legges på web	03.09.2011	Møtesekretærer sender sakene til web redaktør BU sekretær legger ut saker for AU MBK sekretær legger ut saker for MBK
	Bydelssider 19.09.2011 Tema - Frisklivsordning Notiser om aktuelle ting	13.09.2011	Leder for tjenestetilbud informerer om tjenestetilbudet eller en aktuell sak. Utformes i samarbeid med info konsulent.
	Politiske saker for BU legges på web	20.09.2012	BU sekretær / web redaktør
	AlnA-Vis	26.09.2012	Tjenesteleder og ansatte kan sende informasjon om aktiviteter fortløpende til info konsulent

Måned	Aktivitet	Frist	Hvem gjør hva
O	Offentlig journal på web	Tre dager etter inn- og utgående brev	Arkivansatte i bydelsadministrasjonen
K	Periodeplaner for barnehage legges på web	Før perioden begynner	Pedagogisk leder i barnehagen
T	Politiske saker for politiske komiteer og råd legges på web	01.10.2012	Møtesekretærer sender sakene til web redaktør innen BU sekretær legger ut saker for AU MBK sekretær legger ut saker for MBK
O			
B			
E	Bydelssider 17.10.2012 Tema – Groruddalssatsingen Tema - Barnevern Notiser om aktuelle ting	11.10.2012	Leder for tjenestetilbud informerer om tjenestetilbudet eller en aktuell sak. Utformes i samarbeid med info konsulent.
R	Politiske saker for BU legges på web	22.02.2012	BU sekretær / web redaktør
	AlnA-Vis	29.10.2012	Tjenesteleder og ansatte kan sende informasjon om aktiviteter fortløpende til info konsulent
	Politiske saker for politiske komiteer og råd legges på web	29.10.2012	Møtesekretærer sender sakene til web redaktør innen BU sekretær legger ut saker for AU MBK sekretær legger ut saker for MBK
	Innspill til tema for informasjon 2012	31.10.2012	Enhetsledere
Måned	Aktivitet	Frist	Hvem gjør hva
N	Offentlig journal på web	Tre dager etter inn- og utgående brev	Arkivansatte i bydelsadministrasjonen
O	Periodeplaner for barnehage legges på web	Før perioden begynner	Pedagogisk leder i barnehagen
V	Bydelssider 14.11.2012 Tema – Fyioterapi Tema – Forebyggende helsearbeid Notiser om aktuelle ting	09.11.2012	Leder for tjenestetilbud informerer om tjenestetilbudet eller aktuell sak. Utformes i samarbeid med info konsulent.
M	Politiske saker for BU legges på web	16.11.2012	BU sekretær / web redaktør
B	AlnA-Vis	26.11.2012	Tjenesteleder og ansatte kan sende informasjon om aktiviteter fortløpende til info konsulent
E			
R	Politiske saker for politiske komiteer og råd legges på web	26.11.2012	Møtesekretærer sender sakene til web redaktør innen BU sekretær legger ut saker for AU MBK sekretær legger ut saker for MBK

Måned	Aktivitet	Frist	Hvem gjør hva
D	Offentlig journal på web	Tre dager etter inn- og utgående brev	Arkivansatte i bydelsadministrasjonen
E	Periodeplaner for barnehage legges på web	Før perioden begynner	Pedagogisk leder i barnehagen
S	Bydelssider 12.12.2012	30.11.2012	Leder for økonomi/bydelsdirektør
E	Tema - Budsjett		informerer om budsjett.
M	Notiser om aktuelle ting		Utformes i samarbeid med info konsulent.
B	Politiske saker for BU legges på web	10.12.2012	BU sekretær / web redaktør
E	AlnA-Vis	10.12.2012	Tjenesteleder og ansatte kan sende informasjon om aktiviteter fortløpende til info konsulent
R			