

Kommunikasjonsstrategi for Seniornett Norge

Nomenklatur (bortsett fra i deler som er direkte sitat):

Seniornett Norge (kortform SN)	er organisasjonen Seniornett Norge sentralt
Seniornett	er SN pluss alle Seniornett foreningene
Seniornett forening alt. Forening	er forening(-ene) i Seniornett

Hovedstyret i Seniornett Norge (SN) besluttet på styremøtet 7.17 at det skulle utarbeides en kommunikasjonsstrategi med formål å synliggjøre og markedsføre Seniornetts arbeid. Strategien skal omfatte kommunikasjonen fra Seniornett generelt, og kommunikasjonen mellom hovedstyret og styrene i Seniornett foreningene. Hensikten er også at strategien kan bidra til å støtte foreningenes arbeid utad.

Kommunikasjonsstrategien skal også bidra til bedre informasjonsflyt og samarbeid mellom Seniornett og kommunale myndigheter og etater spesielt innenfor rammen av Digihjelp-tilbudet. Kommunikasjonsstrategien skal bidra til å synliggjøre Seniornett og påvirke politiske myndigheter og statlige etater.

Denne kommunikasjonsstrategien bygger på følgende styringsdokumenter:

Perspektivplan 2020, Handlingsplan 2017-2018 og Tildelingsbrev 2018 fra Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD). Overordnet mål og delmål er således utledet fra disse dokumentene. Strategien beskriver videre hvilke målgrupper vi ønsker å nå, og hvilke nye tiltak og virkemidler vi har og hvordan vi best kan bruke disse mot målgruppene.

Bakgrunnen er at det på landsbasis er anslagsvis 400 000 seniorer som ikke er «på nett». Seniornett skal i samarbeid med organisasjoner, stat og kommuner tilby våre seniorer IT-kunnskaper som kan bidra til å gjøre dem til digitale borgere. Seniornett skal fremstå som en betydelig aktør som har ambisjoner om å tilby tidsaktuelle tjenester og være troverdige rådgivere i et langtidsperspektiv. Organisasjonens virksomhet er basert på et omfattende arbeid av over 1150 frivillige. Det nye Digihjelp-tilbudet i regi av KMD er en viktig innfallsport for samarbeid mellom Seniornett foreningene og kommunene.

Styrets intensjon er at dette skal være et levende dokument, hvor nye tiltak både sentralt og lokalt kan inkorporeres kontinuerlig.

Styringsdokumenter

Perspektivplan 2020

I følge Perspektivplanen er den største utfordringen for Seniornett i inneværende periode «å informere, motivere og tilby flest mulig seniorer kunnskaper om data», slik at de tar del i den digitale utviklingen. Aktiv deltakelse i «Digital deltakelse 2017», nå videreført i Digihjelp-tilbudet, vektlegges spesielt. Seniornetts egenart er å være en organisasjon av frivillige som i samspill med myndighetene og andre aktører (private og offentlige), vil skape konkrete resultater. Perspektivplanen nevner følgende utfordringer på overordnet plan:

- a) Den økende mangfoldigheten,
- b) Mange aktører på banen,
- c) Samfunnets vilje til å bevilge penger til Seniornett.

SNs organisatoriske utfordringer er å sette ut våre ambisjoner i praksis, det vil si at SN må styrke sin samlede kompetanse, jobbe aktivt for flere lokale Seniornettforeninger, rekruttere flere frivillige og flere medlemmer, jobbe for å være en organisasjon som er synlig og anerkjent, være god til å samarbeide med offentlige, private og frivillige aktører. For å oppnå dette, er det viktig at organisasjonen står og opptrer samlet.

Handlingsplan 2017-2018

I følge Handlingsplanen, som bygger på Perspektivplan 2020, er følgende aktiviteter de viktigste satsingsområder:

- a) Øke antall foreninger til å nå 300 stk innen 2020
- b) Kompetansebygging av de frivillige i foreningene
- c) Rekruttering av flere frivillige
- d) Medlemsverving
- e) Informasjonsvirksomhet
- f) Utvikling av ny web
- g) Øket innsats og bedre rutiner for samhandling
- h) Søke og styrke kontakter og samarbeid for forutsigbar finansiering av Seniornett.

Tildelingsbrev 2018 fra Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD)

«Regjeringen ønsker å legge til rette for at flest mulig av befolkningen er digitale deltakere. Målet med driftstilskuddet til Seniornett Norge er å styrke aktiviteter rettet mot målgruppen svake eller ikke-brukere av internett over 65 år over hele landet. Seniornett Norge skal bidra til at det finnes et landsdekkende lavterskeltilbud for de svake eller ikke-brukere av internett over 65, og således bidra til Regjeringens målsetting om å unngå digitale skiller i befolkningen. Antallet klubber, geografisk plassering av disse, og tilbudet av kurs og veiledning i klubbene vil være viktige kriterier for måloppnåelse.

I forbindelse med måloppnåelsen er det ønskelig at Seniornett Norges aktiviteter bidrar til å understøtte KMD og Kommunenes Sentralforbunds (KS) samarbeidsprosjekt for å utvikle kommunale veiledningstilbud i hele landet til innbyggere som har behov for hjelp til digital deltakelse. Fra departementets side er det ønskelig at Seniornett Norge, sentralt og lokalt, bistår kommunene i deres arbeid med å opprette, ev. videreutvikle, lokale veiledningstilbud for eldre innbyggere.»

KMD ber SN om rapportering i tilknytning til 2018-tilskuddet.

I rapportene bes SN om å redegjøre for anvendelsen av tilskuddet, og hvilke resultater som er oppnådd iht. følgende oppsett:

- Antall opplæringstiltak, fordelt på geografisk plassering av klubbene.
- Beskrivelse av tiltak rettet spesielt mot målgruppen 65+ og deres virkning.
- Beskrivelse av Seniornett foreningens informasjonstiltak i forbindelse med bevisstgjørings-, motivasjons-, og holdningsskapende arbeid. De ber også om SNs vurdering av status og resultater i forhold til oppsatte mål i SNs handlingsplan for 2018.

Hovedmål – Seniornett Norge

Hovedmål 1

SN skal bidra til at det finnes et landsdekkende lavterskeltilbud til alle seniorer som ønsker opplæring, støtte og veiledning i bruk av data-verktøy.

Delmål

- 1.1 SN skal bistå Seniornett foreningene med informasjon og nytt fra hovedstyret, og Foreningene skal årlig rapportere om foreningens aktivitet til SN.
- 1.2 SN skal arbeide aktivt for å ha 300 foreninger innen 2020, med vekt på god geografisk spredning.
- 1.3 SN skal bidra til rekruttering av flere frivillige og medlemmer, både i eksisterende og nye foreninger.
- 1.4 SN skal gi opplæringstilbud til foreninger.

Hovedmål 2

SN skal understøtte KMD og KS' samarbeid om Digihjelp-tilbudet med å utvikle kommunale veiledningstilbud i hele landet.

Delmål

- 2.1 Seniornett bør bistå kommunene med å opprette, ev. videreutvikle, lokale veiledningstilbud for eldre innbyggere.
- 2.2 SN skal legge til rette for at de lokale Seniornett foreningene kan utvikle et samarbeid med kommunene, herunder folkebibliotekene.

Hovedmål 3

Seniornett skal være en organisasjon som er synlig og anerkjent i det offentlige rom.

Delmål

- 3.1 SN skal utvikle informasjonstiltak for bevisstgjørings- og motivasjonsskapende arbeid.
- 3.2 SN skal delta aktivt med faglig politisk kompetanse og påvirkning overfor myndighetene og i det offentlige rom.
- 3.3 Seniornett skal arbeide for å skaffe inntekter fra eksterne kilder.

Målgrupper

1. *Seniornetts foreninger herunder styrer og alle medlemmer*
Kommunikasjonsstrategien skal bidra til bedre informasjonsflyt og dialog mellom SN og Seniornett foreningene.
2. *Kommuner og kommunale etater*
Kommunikasjonsstrategien skal bidra til bedre informasjonsflyt og samarbeid mellom Seniornett og kommunene, spesielt innenfor rammen av Digihjelp-tilbudet.
3. *Politiske myndigheter, statlige etater og andre*
Kommunikasjonsstrategien skal bidra til å synliggjøre Seniornett og påvirke politiske myndigheter, statlige etater og samarbeidspartnere.

Tiltak

Følgende tiltak er relatert til hovedmål og delmål for de ulike målgrupper ovenfor. I det videre arbeid med tiltakene i kommunikasjonsstrategien, er det viktig å definere ansvarsforhold mellom SN og Seniornettforeningene for de gitte tiltak.

Målgruppe 1 – Seniornetts foreningene herunder styrer og alle medlemmer

Kommunikasjonsstrategien skal bidra til bedre informasjonsflyt og dialog mellom SN og foreningene.

Hovedmål 1: SN skal bidra til at det finnes et landsdekkende lavterskeltilbud til alle seniorer som ønsker opplæring, støtte og veiledning i bruk av data-verktøy.

Delmål 1.1: SN skal bistå Seniornett foreningene med informasjon og nytt fra hovedstyret og foreningene skal årlig rapportere om foreningens aktivitet til SN.

Tiltak: I lys av foreningenes uttrykte ønske om større åpenhet om hva SN og hovedstyret er opptatt av, bør det opprettes en egen lenke med «Vårt styre informerer» på vår nettside under «Om oss».

Seniornett.no bør ha en egen fane med lenke til styringsdokumenter som Perspektivplan 2020, Handlingsplan 2017-2018 og de årlige tildelingsbrev fra Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD) og SNs regnskap og årsrapport.

SN bør bistå foreningene ved å utarbeide et enkelt skjema som Seniornettforeningene kan bruke til årlig aktivitetsrapport. Dette vil sikre mer korrekt og enhetlig informasjon på landsbasis og bidra til å synliggjøre Seniornetts arbeid.

SN bør vurdere om SN sentralt skal ha informasjon om styresammensetningen i foreningene og om hvem som er nettredaktør for de lokale nettsider. Dette for å sikre bl.a. at foreningene har en ansvarlig nettredaktør.

SN bør kontakte alle medlemmer som ikke har oppgitt sin e-postadresse til SN via SMS, og høre om de har en. Slik kan medlemmene motta informasjon som kun blir sendt ut elektronisk.

Delmål 1.2: SN skal arbeide aktivt for å ha 300 Seniornett foreninger innen 2020 med vekt på god geografisk spredning.

Tiltak: SN bør aktivt sette inn ressurser i de deler av landet som har dårligst dekning av foreninger for å etablere nye, ev bistå kommunene i å opprette nye.

Det bør annonseres i relevante lokale media. Facebook bør også aktivt brukes. SN bør her legge ut informasjon ukentlig. Foreningene bør informeres om siden, og be medlemmene dele den, slik at deres Facebook-venner får kjennskap til siden.

Foreningene bør søke samarbeid med kommunene/bibliotekene for å få plass i kommunale nettsider og kommunenes sider i lokalpressen.

Delmål 1.3: SN skal bidra til rekruttering av flere frivillige og medlemmer, både i eksisterende og nye Seniornett foreninger.

Tiltak: SN skal støtte Foreningene gjennom tidsriktig og relevant informasjon slik at vi når ut til en større del av seniorene. Seniornett.no, Magasinet og et mer aktivt Facebook er viktige virkemiddel for å gjøre Seniornett mer kjent.

Seniornett.no vil prioritere å få etablert en fast web-redaktør i 2018. SN skal støtte foreningene i å oppdatere og utvikle foreningenes nettsider. Foreningenes nettsider bør inneholde informasjon om samarbeid med bibliotek, senior-/aktivitetssentre og andre aktører i kommunen.

Delmål 1.4: SN skal gi opplæringstilbud til Seniornett foreninger.

Tiltak: SN skal aktivt bidra med opplæring, veiledere, rådgivning og relevant informasjon mot foreningene med tanke på kompetansebygging.

Målgruppe 2 - Kommuner og kommunale etater

Kommunikasjonsstrategien skal bidra til bedre informasjonsflyt og samarbeid mellom Seniornett og kommunene, spesielt innenfor rammen av Digihjelp-tilbudet.

Hovedmål 2: SN skal understøtte KMD og KS' samarbeid om Digihjelp-tilbudet med å utvikle kommunale veiledningstilbud i hele landet.

Delmål 2.1: SN bør bistå kommunene med å opprette, ev. videreutvikle, lokale veiledningstilbud for eldre innbyggere.

Tiltak: SN skal understøtte KMD og KS' samarbeid om Digihjelp-tilbud med å utvikle kommunale veiledningstilbud i hele landet. Sentrale Digihjelp-dokumenter må gjøres kjent for Seniornett foreningene på seniornett.no.

Delmål 2.2: SN skal legge til rette for at de lokale foreningene kan utvikle et samarbeid med kommunene, herunder folkebibliotekene.

Tiltak: SN skal legge til rette for at Seniornett foreningene kan utvikle et samarbeid med kommunale etater, herunder folkebibliotekene. Seniornettforeningene bør søke samarbeid med kommunene, bydelene og seniorsentrene, for å nå fram til og få adgang til flere seniorer som ikke er «på nett». Seniornettforeningene bør samarbeide med relevante organisasjoner og etater i kommunene for å få til felles veilederopplæring og presentere foreningene på lokale møter. Det bør etableres en fast kontaktperson i kommuneadministrasjonen, på bibliotek, og på senior-/aktivitetssentre.

Digital Festival: Fra 2018 erstattes SeniorSurf-dagen etter hvert med det nye konseptet Digital Festival, der bibliotekene er sentrale aktører sammen med Seniornett foreningene, og der aktiviteter vil foregå over flere dager. I 2018 arrangeres Digital Festival i uke 38, SeniorSurf-dagen 20. september i samme uke.

Målgruppe 3 - Politiske myndigheter, statlige etater og andre

Kommunikasjonsstrategien skal bidra til å synliggjøre Seniornett og påvirke politiske myndigheter, statlige etater og samarbeidspartnere.

Hovedmål 3: Seniornett skal være en organisasjon som er synlig og anerkjent i det offentlige rom.

Delmål 3.1: SN skal utvikle informasjonstiltak for bevisstgjørings- og motivasjonsskapende arbeid.

Tiltak: SN bør arbeide for at det blir foretatt en behovsanalyse for å kartlegge hvordan behovene for «digital kompetanse» har endret seg i befolkningen på 20 år, og hva som er dagens behov.

Delmål 3.2: SN skal delta aktivt med faglig politisk kompetanse og påvirkning overfor myndighetene og i det offentlige rom.

Tiltak: Deltakelse på Arendalsuken, artikler under «Seniornett mener» på seniornett.no, Facebook og i Seniornett Magasinet, og påvirkning av komiteer på Stortinget er aktuelle virkemidler.

Det landsdekkende kartet over foreninger på seniornett.no er meget illustrativt og bør brukes aktivt for å gjøre Seniornett mer kjent.

SN bør støtte Foreningene i aktivt å delta i lokalmiljøet for å gjøre Seniornett synlig, gjennom media og andre fora.

SN bør bidra til at det skrives innlegg, artikler og kronikker i mediene.

Delmål 3.3: Seniornett skal arbeide for å skaffe inntekter fra eksterne kilder.

Tiltak: SN skal kontakte sentrale IT-aktører og andre kilder med tanke på å skaffe midler til SNs arbeide.

INFORMASJONSKANALER

Kommunikasjonsstrategien legges til grunn for innholdet i de ulike virkemidler, og de følgende punkter er en oversikt over hvordan kommunikasjonen «flyter» i dag gjennom de virkemidler/kanaler vi har:

SENIORNETT.NO, organisasjonens nettsider er SNs viktigste informasjonskanal mot alle målgrupper. Nettsidene inneholder primært opplærings- og hjelp/støtte- stoff. Det er også seksjoner «om oss» og informasjoner styrt av foreningene individuelt. Foreningene har sine egne undersider. Medlemmer får tilgang til vesentlig mer informasjon enn ikke-medlemmer.

Det er gjennomført mange spørreundersøkelser og direkte fysiske tester på hva medlemmer og andre faktisk etterspør eller er ute etter i forbindelse med SNs nettsider, og innholdet er satt opp basert på denne informasjonen: Mer hjelp og opplæring, mindre nyhetsstoff.

SENIORNETT MAGASINET kommer ut 3 ganger i året (opplag 20 – 25.000) og sendes alle Seniornett foreninger og alle medlemmer, biblioteker og andre interessenter. Det deles også ut til potensielle nye medlemmer på møter, samlinger, stands etc. Innholdet er motiveringsstoff og tekniske artikler. Magasinet synes å

fungere godt slik det er i dag.

MÅNEDSBREV sendes ut elektronisk 10 ganger i året til alle medlemmer og foreninger. Innholdet er nyttige tips, artikler og tekniske nyheter.

FACEBOOK er ment å formidle nyheter dvs. mer dagsaktuelle ting. Dette medium er for tiden ikke brukt i stor utstrekning fra organisasjonens side.

E-POSTHILSEN sendes ut til alle medlemmer i forbindelse med jul, påske og sommerferie. Hensikten er at medlemmene skal føle at de har noe kontakt med SN, for det er ganske mange som ikke ser på nettsiden og Facebook.

INTERN KOMMUNIKASJON

Mellom SN og Seniornettforeningene, herunder styrene og medlemmer:

- Kommunikasjon via e-post, månedsbrev, telefon og brev.
Kommunikasjonen er variert, men mye er ren informasjon (om nye saker, TechSoup, studieforbundet/kurstilskudd, farlige nye virus, administrative saker, tips og triks, nye produkter, brukerundersøkelser osv.) Volumet kan til tider være opptil 100 e-poster per uke.
- Generell informasjon som går ut til alle Seniornett foreningene: oppfordringer, påminnelser, pressemeldinger, forespørsler etc. som regel via e-post.
- Viktig informasjon for Seniornett: Nyheter, tilbud, avtaleforslag, kontrakter etc. - alt som sorterer under hovedstyrets ansvar og virkefelt.
- Nettsiden seniornett.no har egne deler kun for styrene.

FRA SENIORSURF-DAGEN TIL DIGITAL FESTIVAL

SeniorSurf-dagen har i mange år vært en viktig markering for SN og for Seniornett foreningene i sine nærmiljøer. SeniorSurf-dagen har vært arrangert i nært samarbeid med bibliotekene. Programmet har variert fra år til år og fra sted til sted. Dagen har vært et årlig samlingspunkt som markedsfører Seniornett og gjør seniorer kjent med mulighetene på nettet. Fra 2018 erstattes SeniorSurf-dagen etter hvert med Digital Festival, der bibliotekene er sentrale aktører sammen med Seniornettforeningene, og der aktiviteter vil foregå over flere dager.

Oslo i august 2018
Seniornett Norge
Hovedstyret