



Kommunikasjonsstrategi for Norsk Jernbaneklubb

Revisjonsnr	Publisert dato	Årsak for revisjon	Forfatter	Godkjenner
0.1	29.08.2017	Førsteutgave	SEP / LHV	
0.2	16.12.2017	Fjernet del 3, rekrutering. Oppdatert tekst	LHV/SEP/MS	
1.0	22.04.2018	Godkjent RS vår 2018	LHV/SEP	

Innhold

1. Formål.....	2
2. Innledning	2
3. Del I - Intern kommunikasjon.....	2
3.1 Innledning	2
3.2 Retningslinjer for avdelingene.....	3
3.3 Retningslinjer for HS.....	4
3.4 Oversikt over e-post adresser i NJK.....	4
4. Del II - Ekstern kommunikasjon.....	5
4.1 Innledning	5
4.2 Overordnede retningslinjer	5
4.3 Retningslinjer for kommunikasjon mot offentlige myndigheter.....	6
4.4 Retningslinjer for kommunikasjon mot næringslivet.....	6
4.5 Strategier ut mot folk flest.....	7



1. Formål

Norsk Jernbaneklubb (NJK) er en organisasjon med formål å ta vare på, og utbre interessen og kunnskapen om jernbanemateriell i Norge. For å lykkes er det mange forhold som skal ivaretas. Kommunikasjon og formidling, både innad i klubben og utad, er en av flere kritiske suksessfaktorer. Dette dokumentet har til hensikt å gi føringer for hvordan kommunikasjon internt og eksternt skal foregå.

NJKs kommunikasjonsstrategi for kommunikasjon er et styrende dokument, men også ett nyttig verktøy for avdelingene. Det er lederen i hver avdeling sitt ansvar å sørge for at dokumentet blir gjort kjent og implementert i avdelingens ledelse.

2. Innledning

Dokumentet er inndelt i to deler, hvor del I tar for seg intern kommunikasjon og del II den eksterne kommunikasjonen. Hver del innledes med en situasjonsbeskrivelse, og beskriver deretter konkrete tiltak.

3. Del I - Intern kommunikasjon.

3.1 Innledning

Klubbens virksomhet er i all hovedsak tuftet på frivillig innsats. Frivillig innsats er avhengig av interesse, motivasjon og entusiasme. Dette er viktig å ta hensyn til, spesielt når det gjelder vår interne kommunikasjon.

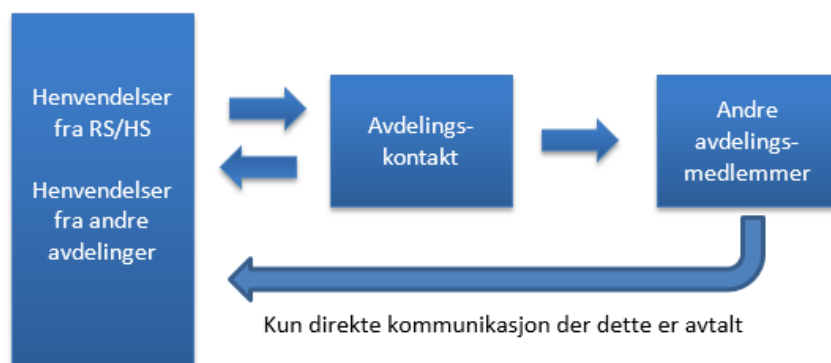
Det har ved nærmere undersøkelser vist seg at hovedstyret (HS), lokalavdelinger og driftsgrupper i for liten grad opprettholder kontakt med andre deler av NJK. Kun når det skulle dukke opp problemer, eller om man har noe å klage over, tas det kontakt.

Referater fra lokalavdelinger og driftsgrupper deles bare i liten grad med HS og med andre avdelinger. Praktisk informasjon, bl.a. ved opprydding / sanering deles også i liten grad på tvers av avdelingene, hver enhet ser ut til å leve sitt eget liv. Mange avdelinger møtes sjelden.



3.2 Retningslinjer for avdelingene

All formell intern kommunikasjon skal gå gjennom klart definerte linjer (Se modell), og hver avdeling skal derfor utpeke en avdelingskontakt. (Fortrinnsvis et styremedlem)



- All formell korrespondanse mellom avdelinger og mellom HS og avdelinger, skal skje på avdelingens e-post, ikke til enkeltpersoner. Det er avdelingskontakt som først og fremst skal motta disse henveldelsene, men det er ingen hindring for at flere står som mottakere til avdelingens e-post.
- Avdelingskontakten skal respondere på de henvendelser som kommer innen 2-3 virkedager, og videreformidle henvendelser der dette er hensiktsmessig.
- Ingen andre enn avdelingskontakt besvarer henvendelsene, med mindre annet blir bestemt i hvert enkelt tilfelle. I de tilfeller besvarelse delegeres til andre i avdelingen, skal avdelingskontakt følge opp og forsikre seg om at den som har fått ansvar for henvendelsen har besvart denne.
- Håndtering av kontakten ut mot resten av NJK er viktig, og leder av avdelingen, evt annen bemyndiget, er ansvarlig for å holde resten av NJK informert om aktiviteten lokalt. Som et minstekrav gjelder følgende:
 - ✓ Referat fra avdelingens styremøter sendes som kopi til HS.
 - ✓ For driftsavdelinger / aktivitetsavdelinger som skal avhende utstyr skal det sendes informasjon til de andre drifts / aktivitetsavdelingene før endelig avhending.
- I tillegg oppfordres avdelingene til å dele informasjon knyttet til aktivitet ved å bl.a:
 - legge ut bilder av aktivitet på Facebook / NJK forumet /Hjemmesiden
 - Elektroniske nyhetsbrev
 - Sende informasjon om kommende aktiviteter til webredaksjonen@njk.no slik at disse havner under «hva skjer» på NJK's hjemmeside. (Her må avdelingen velge det den selv synes passer ut i fra avdelingens aktivitetsnivå og kapasitet.)



På denne måten oppnår man flere ting:

- alle involverte mottar informasjon
- de som har sendt henvendelsen opplever å motta ett svar fra én person innen rimelig tid.
- NJK som organisasjon knyttes tettere sammen.
- Man unngår at materiell/utstyr som kunne kommet andre avdelinger tilgode skrotes.

3.3 Retningslinjer for HS

HS mottar informasjon på sin e-post hs@njk.no. Det er leder NJK, eller den han bemyndiger, som besvarer henvendelsene. Henvendelser skal besvares så raskt som mulig, og senest innen 3 virkedager.

HS oppfordres til å bruke NJK's nyhetsbrev for å beskrive «rikets tilstand» slik at alle medlemmer får informasjon om hva som beveger seg i organisasjonen.

3.4 Oversikt over e-post adresser i NJK

Nedenfor er det en tabell som viser avdelingenes felles e-post adresse som skal benyttes til intern kommunikasjon.

Hovedstyret	hs@njk.no
Krøderbanen	kroderbanen@njk.no
Gamle Vossebanen	gvb@njk.no
NMT	nmt@njk.no
Driftsgruppe Rogaland	drift-rogaland@njk.no
Verkstedgruppe Mysen	mysen@njk.no
Verkstedgruppe Ski	
Verkstedgruppe Trøndelag	trondelag@njk.no
Lokalavdeling Bergen	bergen@njk.no
Lokalavdeling Mjøsbyene	mjosbyene@njk.no
Lokalavdeling Oslo og omegn	oslo@njk.no
Lokalavdeling Raumabanen	raumabanen@njk.no
Lokalavdeling Rogaland	rogaland@njk.no
Lokalavdeling Telemark/Numedal	telemark@njk.no
Lokalavdeling Trøndelag	trondelag@njk.no
Lokalavdeling Vestfold	vestfold@njk.no
Lokalavdeling Østfoldbanen	ostfold@njk.no



4. Del II - Ekstern kommunikasjon.

4.1 Innledning

Vår virksomhet er i stor grad avhengig av offentlige myndigheter på kommunalt-, fylkeskommunalt- og statlig nivå. Disse myndighetsorganene er sentrale premissgivere for klubbens økonomi og driften av togene våre. I særdeleshet er forholdet til NSB, BaneNOR, Jernbanetilsynet, politikere, kulturvernforbundet og riksantikvaren viktig å ivareta.

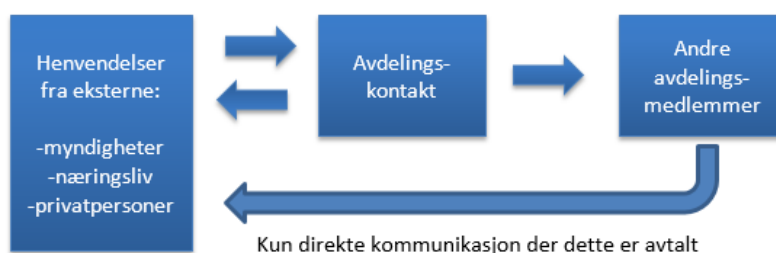
NJKs inntekter har i hovedsak kommet fra offentlig sektor gjennom søknader, og inntekter fra vår egen virksomhet, NJK som nasjonal organisasjon mottar ingen støtte fra det offentlige

NJK bør i stigende grad knytte til seg sponsorer – enten det gjelder bidrag til driften eller til enkeltprosjekter.

Det store publikum, folk flest, er ofte lite informert om vår virksomhet, og har liten kjennskap til jernbanehistorien. Tog og bane står svakt i nordmenns historiske bevissthet sammenlignet med båter og skipsfart, gamle stavkirker og bondekultur. NJK som merkevare er lite kjent.

4.2 Overordnede retningslinjer.

I kontakten med eksterne, være seg myndigheter, næringsliv eller private, er det viktig at denne oppleves som profesjonell. Derfor skal all formell kommunikasjon gå gjennom klart definerte linjer. (se modell)



- Alle formelle eksterne henvendelser til en avdeling skal skje gjennom avdelingens felles e-post med mindre annet er avtalt i hvert enkelt tilfelle, og henvendelser skal besvares 2-3 virkedager.
- Medlemmer i en avdeling som mottar en henvendelse direkte, skal videresende denne til avdelingens kontaktperson, som igjen sørger for at henvendelsen blir behandlet og besvart.



I begge tilfeller over er det ingen hindring for at videre behandling av en sak kan foregå mellom eksterne og enkeltmedlemmer i en avdeling dersom avdelingen finner dette hensiktsmessig. Det forutsettes da at det sendes kopi av all saksgang til avdelingens felles e-post slik at alle tillitsvalgte er informert.

4.3 Retningslinjer for kommunikasjon mot offentlige myndigheter

NJK bør gjøres bedre kjent blant myndighetene. Alle representanter for NJK kan bidra til dette ved å snakke positivt om vår virksomhet i møte med offentlige representanter. Forøvrig gjelder følgende retningslinjer:

- En verkstedgruppe, lokalavdeling eller driftsgruppe kan på eget selvstendig grunnlag søke om midler til prosjekter og gå i dialog med lokale myndigheter på kommunalt og fylkeskommunalt plan. HS holdes oppdatert ved å sende referater fra styremøter.
- På nasjonalt plan, hvor man søker midler til hele NJK eller større prosjekter, er det kun HS, evt den HS har bemyndiget, som kan gjøre dette. Bemyndiget person bør i såfall være en med inngående kjennskap til det offentliges tenkemåte og regelverk, gjerne en museumsfaglig sterk person som forstår det offentliges stammespråk.

4.4 Retningslinjer for kommunikasjon mot næringslivet

Det bør jobbes aktivt for å gjøre NJK kjent blant næringslivet. Dette er en kontinuerlig jobb som alle NJKs representanter kan bidra til ved å snakke positivt om vår aktivitet og dele ut vervebrosjyrer. Der hvor NJK har tilhold er det viktig at det ser ryddig og profesjonelt ut. Særlig viktig er dette for drifts-, - og aktivitetsavdelingene. Et godt forhold til offentlig myndighet er meget viktig.

Forøvrig gjelder følgende retningslinjer:

- En verkstedgruppe, lokalavdeling eller driftsgruppe kan på eget selvstendig grunnlag søke om midler til prosjekter og gå i dialog med lokalt næringsliv. HS holdes oppdatert ved å motta kopi av korrespondansen. Imidlertid er det viktig å merke seg at man ikke kan love bort gjenytelser som kan få følger for hele NJK med mindre dette er avtalt og godkjent av HS. merke seg at man ikke kan love bort gjenytelser som kan få følger for hele NJK med mindre dette er avtalt og godkjent av HS.



4.5 Strategier ut mot folk flest

NJK skal i størst mulig grad arbeide for å gjør *NJK* kjent blant folk flest. Mange er i dag ikke kjent med at vi eksisterer. Alle medlemmer kan bidra ved å snakke positivt om NJK, og opplyse om NJKs virksomhet. Videre forutsettes det at avdelingene aktivt bruker NJKs logo og NJK-navnet i alle sammenhenger der NJK er involvert, gjerne som et supplement til allerede etablerte merkevarer. (GVB, KRB, Historiske Tog etc.) Under er listet opp noen strategier som vil bidra til å øke kunnskapen om NJK.

- Være tilstede der folk er. Lokalavdelingene bør tilstrebe å delta på de arrangementer der det er naturlig at NJK er representert. Det være seg lokale arrangement, bygdedager, eller veterantreff. Det blir opp til lokalavdelingene hva de har kapasitet til. Det er viktig at NJK's representanter i slike anledninger opptrer profesjonelt, og med en ryddig og ordenlig stand.
- Samarbeide med andre, frivillige organisasjoner der det faller naturlig. Dette bidrar til å gjøre NJK kjent ut blant andre foreninger.
- Være aktiv ovenfor media; TV, radio og aviser. Avdelingene kan også selv forfatte artikler og få disse publisert.