



Kommunikasjonsstrategi for Statistisk sentralbyrå 2014-2017

Kommunikasjonsstrategi for Statistisk sentralbyrå

Innledning og bakgrunn.....	3
Prinsipper for god kommunikasjon.....	4
Kommunikasjonsmål 2014-2017.....	5
Målgrupper for SSBs kommunikasjon.....	9
Kommunikasjonskanaler	10
Ansvar og roller i kommunikasjonsarbeidet i SSB	11

Innledning og bakgrunn

Kommunikasjon er en integrert del av SSBs arbeid

I SSBs strategi 2014-2017 er det et hovedmål at SSB skal være samfunnets fremste fakta-leverandør og at bærebjelken i SSBs omdømme skal være statistikk av høy kvalitet.

Omdømmet skapes av arbeidet vi gjør og hvordan vi kommuniserer det. Det vil si omfanget av, og kvaliteten på, SSBs statistikker og forskning, kommunisert slik at det understøtter SSBs troverdighet, og slik at tallene får vid spredning, blir funnet og forstått.

Offisiell statistikk er nasjonens felles faktagrunnlag og viktig for et levende demokrati, god samfunnsplanlegging, evaluering, debatt og forskning. SSB skal være pådriver for å belyse nye sammenhenger og problemstillinger, og i kommunikasjonsarbeidet skal det legges til rette for mer analyse av tallene.

Kommunikasjonsarbeid har fått fotfeste i de fleste virksomheter de siste tiår på grunn av skiftet fra et relativt enkelt informasjonssamfunn til en kompleks og til dels krevende offentlighet med store mengder informasjon. Den teknologiske utviklingen har bidratt til en tøffere og raskere journalistikk med deadlines døgnet rundt. Ikke-journalister bidrar også i høy grad til spredning av nyheter og ytringer på nettet. Samtidig har blant annet offentlighetsloven stilt krav til tilrettelegging og åpenhet om all offentlig virksomhet. For å møte alt dette kreves et eget apparat, samt en egen kommunikasjonsstrategi.

Kommunikasjonsarbeid skiller seg fra formidling ved å ha et mer dialogisk forhold til omgivelsene. Man gir ikke bare fra seg informasjon, man er opptatt av hvem som bruker den, man lytter til hvilke behov brukerne har og om det man gjør er relevant. Dette gjelder både internt og eksternt.

All kommunikasjon i SSBs navn skal støtte opp under SSBs troverdighet. Dette kan dreie seg om alt fra ansattes opptreden i mediene til kontakten med dem som svarer på våre spørreundersøkelser. Hvis kommunikasjonen bidrar til å svekke virksomhetens troverdighet, er det lite hjelp i at statistikk og forskning holder god kvalitet.

Internt er god kommunikasjon viktig for å dele kunnskap, skape en felles kultur og et godt arbeidsmiljø. Kommunikasjonsansvaret følger saksansvaret og er også en lederoppgave. Kommunikasjon er derfor en integrert del av SSBs arbeid og gjelder alle ansatte.

SSBs kommunikasjonsstrategi beskriver hvordan vi skal kommunisere med dem vi har, eller ønsker å ha, kontakt med. Konkretisering av mål og virkemidler finnes i virksomhetsplaner og retningslinjer.

Prinsipper for god kommunikasjon

SSBs prinsipper for god kommunikasjon skal følges, uavhengig av målgruppe, kanal og oppdragsgiver, og skal underbygge SSBs troverdighet. De vi kommuniserer med, skal kunne ha tillit til at SSB er faglig uavhengig, og at statistikk og forskningsresultater leveres uten føringer fra oppdragsgivere eller politiske myndigheter. SSB skal bruke de beste metodene, kvalitetssikre, være åpen om feilkilder og metoder, og følge regler for konfidensialitet rundt opplysninger som er samlet inn til statistikk og forskning. Fakta om statistikken og metadata skal gi brukerne god bakgrunnsinformasjon og gi tallene mening.

SSBs kommunikasjon skal være åpen, tilgjengelig, forståelig og uavhengig.

Åpen

SSB skal etterstrebe åpenhet om alle forhold ved statistikk, forskning og analyser. SSB skal gjøre statistikkpubliseringer kjent og være åpen om feil i publisert materiale og tydelig markere feilrettinger. Åpenheten gjelder også styrker og svakheter i statistikk og analyser gjennom dokumentasjon av metadata. Mest mulig av relevant statistikk skal gjøres til åpne data (maskin-til-maskin-formidling) som fritt kan benyttes av andre virksomheter eller privatpersoner.

Tilgjengelig

Statistikk og forskning publisert på ssb.no er et offentlig gode og skal være gratis tilgjengelig for alle. Det skal være lett å finne SSBs tall og bruke dem, og vi skal følge krav til universell utforming. Kommunikasjonen skal tilpasses kanaler og formater, i stor grad være på både norsk og engelsk, samt følge mållovens krav.

SSB skal hjelpe brukere som har komplekse forespørsler som de ikke selv kan finne ut av på

ssb.no. Brukerne skal enkelt finne informasjon om hvordan de kan få bistand. SSB skal være tilgjengelig og åpen for tilbakemeldinger fra brukerne av statistikk, analyser og forskning og fra dem som leverer data til SSB eller er med i spørreundersøkelser.

Forståelig

SSBs kommunikasjon skal være klar og tydelig, og budskapet skal være forståelig. SSB skal bruke et klart språk og hovedresultatene fra statistikk og analyse som har interesse for allmennheten, skal kunne forstås uten ekspertkompetanse. SSB skal ha gode metadata og definisjoner av begreper. Forskning og analyse av statistikken skal tilføre ny kunnskap og bedre forståelsen av statistikken i samfunnet.

Uavhengig

SSBs troverdighet avhenger av god kvalitet på statistikken, analysen og forskningen, men også av at vi følger prinsippene for likebehandling og uavhengighet. SSBs statistikk, analyser og forskning skal bruke best faglig metode uten påvirkning av politiske føringer eller ønsker fra oppdragsgivere. SSB skal ikke fortie funn som er kontroversielle.

Statistikk og analyse skal være varslet i god tid og gjøres tilgjengelig for alle samtidig, klokken 10 på hverdager.

Tilgang til statistikk for eksterne brukere før publisering skal begrenses og gjøres kjent gjennom dokumentasjon i Om statistikken. Oppdragsgivere kan få tilgang til publikasjoner og andre analyser før publisering, men kun til internt bruk. Medier kan ikke få tilgang til innhold før publiseringer, heller ikke med sperrefrist.

Kommunikasjonsmål 2014-2017

Kommunikasjonsmålene skal understøtte målene i SSBs hovedstrategi:

SSB skal være samfunnets fremste faktaleverandør

Øke samfunnets kunnskap om og bruk av SSBs statistikk og analyser

SSB har hovedansvaret for å utarbeide og spre norsk offisiell statistikk, og skal sørge for uavhengig og upartisk informasjon av høy kvalitet.

Vi skal:

- kommunisere statistikk, analyser og forskning som er viktig for offentlig og privat planlegging, debatt og forskning, og som speiler hovedtrekkene i samfunnsutviklingen.
- formidle statistikk, analyser og forskning balansert, korrekt og dekkende, uavhengig av myndigheter, interessegrupper og politiske formål.
- kommunisere statistikk slik at tallene blir funnet og forstått.

Øke samfunnets kunnskap om SSBs rolle og virksomhet

Å øke kunnskapen om SSB i samfunnet er viktig for vårt arbeid og for at resultatene skal bli brukt. Alle som bes om å rapportere informasjon til statistiske formål (oppgavepliktige og andre respondenter) må kjenne til viktigheten av å bidra til SSBs undersøkelser. Myndigheter, andre oppdragsgivere og de som legger våre rammebetingelser, må ha tilstrekkelig kunnskap om, og tillit til, SSB.

Vi skal:

- gjennomføre grundige omdømmeundersøkelser av SSB, som skal danne grunnlag for analyse av omverdenen, slik at vi skal kunne vite hvor det er viktigst å profilere og posisjonere SSB.
- systematisere samfunnskontaktarbeidet og sørge for å være synlige og tilstede på sentrale og viktige arenaer, og få god oversikt over møtesteder der SSB-ansatte allerede er tilstede.
- styrke den delen av mediearbeidet som profilerer institusjonen SSB.
- bidra til å sikre tilstrekkelig deltakelse i undersøkelser.

Statistikken skal møte brukernes behov og relevant forskning og analyse skal gi statistikken merverdi

Øke vår kunnskap om SSBs brukere og deres behov

SSB skal i større grad tilegne seg kunnskap om brukerne, og ha gode kanaler og møteplasser for tilbakemeldinger. Vi skal distribuere og tilpasse informasjon på de digitale plattformene brukerne ønsker, legge til rette for deling av innhold på ssb.no og kontinuerlig vurdere bruk og tilpasning av nye kanaler.

SSB skal ha fornøyde brukere som skal få hjelp til å dekke sine behov innenfor statistikk, analyse og forskning.

En viktig målsetting er at ssb.no skal være den foretrukne kanal for statistikk om det norske samfunnet. ssb.no skal utvikles slik at arbeidet i SSB kan effektiviseres gjennom økt selvbetjening på nett.

Vi skal:

- etterstrebe en brukervennlig web som skal utvikles i tråd med brukerbehov, teknologisk utvikling og krav til universell utforming.
- være tilgjengelig digitalt slik at brukerne kan nå oss når de vil og hvor som helst.
- analysere tilbakemeldinger og brukeratferd på ssb.no
- fortsatt gjennomføre brukerundersøkelser på ssb.no for å vite om folk finner frem.
- systematisere og følge opp informasjon om brukere og deres behov som vi får via Informasjonstjenesten.
- systematisere og analysere annen brukerkontakt mellom ansatte i SSB og eksterne brukere.

Vi skal:

- bruke forståelig språk og gjennomgå statistikker for å tilpasse formidlingen til brukernes behov.
- visualisere mer av SSBs statistikk for å nå nye brukergrupper og dermed åpne for økt forståelse av statistikken.
- legge til rette for mer analyse av statistikken, både på ssb.no og i mediene.
- styrke arbeidet med sosiale medier som arena for dialog og kommunikasjon.

SSB skal delta i internasjonalt samarbeid om bedre statistikk

Følge med på internasjonale trender i kommunikasjon av statistikk

For å møte brukernes behov for internasjonal sammenlignbar statistikk skal SSB rapportere tall til internasjonale organisasjoner. Det er også viktig at vi kjenner til og lar oss inspirere av gode formidlingsløsninger fra andre statistikkbyråer og internasjonale organisasjoner.

Vi skal:

- delta på internasjonale møter og konferanser innenfor kommunikasjon for å få kjennskap til gode formidlingsløsninger innenfor statistikkområdet.
- presentere erfaringer fra SSBs kommunikasjonsvirksomhet i internasjonale fora.
- legge til rette for at brukerne skal finne internasjonal sammenlignbar statistikk.

SSB skal ha god tilgang til datakilder

Kommunisere bedre med dem som skal rapportere data til SSB

For å sikre god kvalitet på statistikken er det viktig at de personer og virksomheter som trekkes ut til å delta i SSBs utvalgsundersøkelser eller rapporterer til SSB på annen måte, faktisk deltar og svarer. SSB skal kommunisere slik at de forstår hvorfor de skal delta og hvordan de skal gå frem for å svare. Tilliten vi bygger gjennom datainnsamlingene, påvirker også den alminnelige tillit til SSB.

Vi skal:

- forbedre informasjonen om våre undersøkelser til dem som deltar.
- være pådriver for brukervennlige systemer for næringsdrivende, registereiere og andre oppgavepliktige.
- utnytte elektronisk kommunikasjon for å effektivisere og bedre kommunikasjonen med respondenter og oppgavegivere.
- ta i bruk nye kanaler for å motivere respondenter og gi brukerstøtte, for eksempel gjennom sosiale medier.
- bruke målinger av frafall, oppgavebyrde og tilbakemeldinger om datainnsamlingene som kilde til å forbedre kommunikasjonen med dem som bidrar med data til SSB.

SSB skal være en effektiv og kunnskapsrik organisasjon

Øke kommunikasjonsferdighetene hos SSBs ansatte

Vi skal styrke arbeidet med å øke kommunikasjonsferdighetene hos SSB-ansatte, både i kontakt med pressen og i forbindelse med større presentasjoner. I dette ligger også å forstå når den enkelte skal besvare henvendelser fra presse og andre eksterne, og når kommunikasjonsavdelingen må involveres.

Det er ikke alltid den som er nærmest saken som er den som skal være nærmest pressen når det er spørsmål om noe mer enn ren veiledning om statistikken. Medierådgivingen skal skje gjennom løpende kontakt mellom fagavdeling og kommunikasjonsavdeling.

SSB er både produsent av offisiell statistikk og en forskningsinstitusjon, noe som krever særskilt oppmerksomhet i mediasaker. SSBs forskere står fritt til å uttale seg offentlig om egen forskning. Medieuttalelser i samfunnsdebatten som går utover egen forskning skal klareres internt.

I saker der forskningen og analysene innad i SSB viser ulike resultater er det viktig med god kommunikasjon internt på forhånd.

Vi skal:

- tydeliggjøre Kommunikasjonsavdelingens rolle og ansvar i mediarbeidet.
- utarbeide en mediehandbok for SSB-ansatte.
- gjennomføre jevnlig medietreningskurs.
- årlig sette opp kurs i skriving av kronikker og innlegg.
- gjennomføre kurs i presentasjonsteknikk/kommunikasjon.

Styrke internkommunikasjonen i SSB

God intern kommunikasjon skaper kunnskap, forståelse og tillit i organisasjonen, mellom ledere og medarbeidere og medarbeidere imellom. Informasjonsansvaret ligger først og fremst hos ledere i SSB og følger saksansvaret, men alle ansatte har ansvar for å bidra til god internkommunikasjon. En forutsetning er viljen til å dele relevant informasjon. Dette forutsetter gode rutiner og tilgjengelige informasjonskanaler.

Relevante kanaler for internkommunikasjon er Byrånettet, e-post, faste møter og møteplasser, i og på tvers av avdelingene, horisontalt og vertikalt i organisasjonen, en-til-en-kontakt og allmøter.

Kommunikasjonsavdelingen skal bidra med informasjonsfaglige råd og kompetanse.

Vi skal:

- kartlegge nåsituasjon og ønsket situasjon i SSB. Kartleggingen vil omfatte ulike former for informasjon og bruk av kanaler/virkemidler i internkommunikasjonen.
- drifte og gi gode råd til innhold på Byrånettet.

Målgrupper for SSBs kommunikasjon

SSBs målgruppe er hele Norges befolkning og kan deles inn i allmenn-brukere og ekspert-brukere. Når vi her deler inn i mindre, ulike og til dels overlappende grupper, er det for å kunne tilrettelegge innholdet etter behov hos den enkelte målgruppe.

I alt kommunikasjonsarbeid er det viktig at SSB er bevisst på hvem vi ønsker å nå. Flere målgrupper viderefremmer innholdet og blir dermed både målgruppe og kanal, som for eksempel mediene. Dette betyr at vi må tenke på hvordan vi legger til rette for flere målgrupper samtidig.

I tillegg til de eksterne målgruppene er egne ansatte en viktig målgruppe. Ansatte er ofte de beste ambassadørene for en virksomhet, men det forutsetter at de er godt nok informert om SSBs strategi, statistikk og forskning. Egne ansatte blir dermed også både målgruppe og kanal.

Målgrupper er:

- allmennheten/alle
- politikere og offentlig forvaltning
- forsknings- og utdanningssektoren
- frivillige organisasjoner
- journalister og medier
- næringsliv
- respondenter og oppgavegivere
- internasjonale organisasjoner/institusjoner
- ansatte i SSB

Det er et mål at statistikk og forskning som formidles på ssb.no skal tilpasses relevante målgrupper og deres behov. Vi skal bevisst prioritere målgrupper, det vil si at ressursene skal prioriteres på arbeid som enten gir gevinster til en stor brukergruppe eller til brukergrupper det er viktig for SSB å nå.

Kommunikasjonskanaler

SSB kommuniserer på en rekke måter med ulike målgrupper. Først etter vurdering av behov og målgruppe tas valget om egnet kommunikasjonskanal.

ssb.no med statistikkbanken er hovedkanalen for formidling av statistikk og analyser, og skal fremme selvbetjening hos brukerne. Via nettsidene og gjennom mediene treffer vi mange med den samme informasjonen. Det som publiseres på ssb.no skal følge retningslinjer for innhold på ssb.no, for å sikre god kommunikasjon i webmediet.

Andre digitale kanaler – API-er, sosiale medier, informasjonsskjermer og e-post kan egne seg til målrettet kommunikasjon mot og dialog med utvalgte brukergrupper.

Mediene – Mengden og mangfoldet i nyhetsmedier gjør mediene til den viktigste kanalen for ekstern kommunikasjon i det offentlige rom. At SSBs statistikk og forskning blir brukt redaksjonelt, forteller om hvilken betydning og relevans SSB har for samfunnet.

Informasjonstjenesten – Våre brukere kan skrive eller ringe til SSB for å få hjelp til å finne det de leter etter. Det kommer mange tusen henvendelser i året til Informasjonstjenesten, noe som sier mye om behovet, og også viser at SSB er en åpen og tilgjengelig organisasjon.

Svartjenesten – Alle som skal rapportere til SSB eller svare på spørreundersøkelser kan få hjelp og informasjon fra svartjenesten.

SSBs publikasjoner – SSBs publikasjoner og tidsskrifter presenterer analyser av statistikk og resultater fra undersøkelser. Publikasjonsseriene gir mulighet til å utgi både bredt anlagte analyser på tvers av ulike statistikker og analyser som går mer i dybden. SSB vil primært publisere elektronisk og legge til rette for at publikasjoner og tidsskrifter skal kunne leses digitalt.

Samfunnskontakt/arenaer – Deltakelse på konferanser og andre arenaer gir SSB mulighet for direkte kontakt med mindre og ofte mer ensartede grupper. Dette gjelder både arenaer der SSB-ansatte representerer institusjonen og der vi skal presentere faglig innhold. God kontakt med det øvrige samfunn er viktig for tilliten til SSB og for å få gode rammebetingelser for virksomheten.

Kurs – SSB skal holde kurs i hvordan finne nasjonal og internasjonal statistikk og veilede brukerne i hvordan statistikken kan forstås og tolkes.

Ansatte – SSBs egne ansatte er både en målgruppe og en kanal i arbeidet for å understøtte SSBs troverdighet.

Beskrivelse av hvordan SSB bruker de ulike kommunikasjonskanalene, og hvilke mål som er satt for disse, finnes i virksomhetsplaner og retningslinjer på Byrånettet.

Ansvar og roller i kommunikasjonsarbeidet i SSB

Administrerende direktør skal holdes løpende orientert om større kommunikasjonsaker og beslutte hvem som svarer på SSBs vegne i mediasaker som angår SSB som institusjon eller har betydning for SSBs omdømme.

Kommunikasjonsdirektøren skal ha ansvaret for å følge opp og gjennomføre kommunikasjonsstrategien i tett samarbeid med administrerende direktør og den øvrige toppledelse.

Direktørene og andre ledere i SSB skal sørge for at medarbeiderne kjenner og følger opp føringene i kommunikasjonsstrategien. Ledere skal involvere Kommunikasjonsavdelingen i mediasaker før avgjørelse om innlegg eller redaksjonell medvirkning blir tatt. De skal bidra til god informasjonsflyt internt om sitt felt og selv sørge for å levere tekster som utkast til kronikker, innlegg og presentasjoner.

Avdelingene skal jobbe med hvordan de kommuniserer med relevante målgrupper og foreslå kommunikasjonsmuligheter på sitt område. Avdelingene skal påse at Kommunikasjonsavdelingen involveres i større og mindre saker som kan ha kommunikasjonsmuligheter/-utfordringer, dette gjelder særlig kontakt med journalister utover å veilede om statistikken.

Kommunikasjonsavdelingen skal være pådriver for gode kommunikasjonstiltak, og sørge for at disse blir godt utnyttet i SSB. Avdelingen skal utarbeide retningslinjer for god formidling av statistikk og analyser, god kommunikasjon i sosiale medier og andre kanaler, og ha ansvaret for at disse etterleves. Avdelingen skal bidra til budskapsutforming og vurdere valg av kanaler, ha ansvaret for mediekontakt og mediehåndtering, medieovervåkning og analyser.

Kommunikasjonsavdelingen skal ha ansvar for bearbeidelse av innlegg, kronikker og andre tekster og ha ansvar for medietrening og opplæring i mediekontakt.

Kommunikasjonsavdelingen skal ha ansvaret for SSBs visuelle profil og språklige standarder på norsk og engelsk. Avdelingen skal tilrettelegge alle publikasjoner for publisering på web og skal rådggi ansatte som skal publisere statistikk og analyser.

Kommunikasjonsavdelingen skal ha ansvaret for å oppdatere retningslinjer og veiledninger på kommunikasjonsfeltet.

Statistisk sentralbyrå

Postadresse:
Postboks 8131 Dep
NO-0033 Oslo

Besøksadresse:
Akersveien 26, Oslo
Otervegen 23, Kongsvinger

E-post: ssb@ssb.no
Internett: www.ssb.no
Telefon: 62 88 50 00



Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway