



Kommunikasjonsstrategi for Statistisk sentralbyrå 2017-2020



Strategien skal revideres underveis i strategiperioden, første gang i 2018.

Innledning

Kommunikasjonsstrategien 2017-2020 beskriver de overordnede strategiske prinsipper og mål for Statistisk sentralbyrås (SSBs) eksterne kommunikasjon frem mot 2020. Den skal bidra til å realisere SSBs visjon Tall som forteller og underbygge SSBs seks strategiske temaer:

Samvirke med omverdenen

Tema og fortellinger

SSB-nyheter

Tall om næringsliv

Modernisering

Kompetanse for fremtiden

Med disse seks utvalgte strategiske temaene skal SSB jobbe for at vi også i fremtiden leverer statistikk og analyse som møter samfunnets behov.

Teknologisk utvikling, økende globalisering og økt fokus på nye samfunnsfenomener stiller nye og økte krav til hele SSB, og til hvordan vi produserer og formidler statistikk.

Vi skal ikke bare levere tall, men også fortelle hva tallene betyr gjennom sammenligninger og analyser, og vi skal møte brukernes krav til omfang, kvalitet og tilgjengelighet i statistikkene.

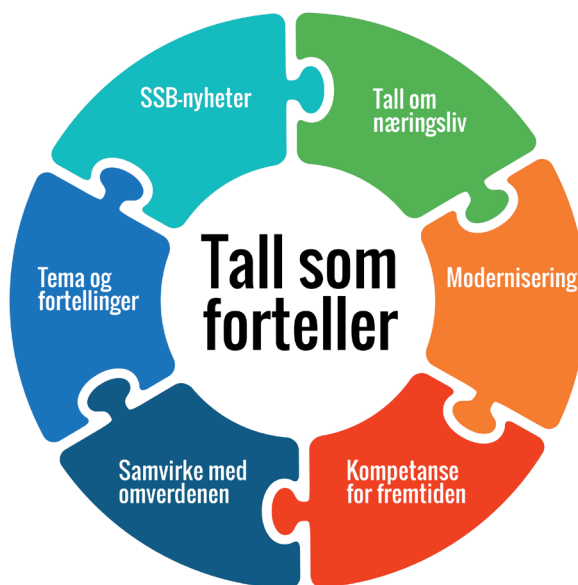
Kommunikasjonsstrategien inneholder

SSBs prinsipper for god kommunikasjon

SSBs overordnede kommunikasjonsmål og satsinger

Målgrupper for SSBs kommunikasjon

Kommunikasjonskanaler



Prinsipper for god kommunikasjon

SSBs prinsipper for god kommunikasjon skal bygge opp under vår troverdighet og er de samme for alle de seks strategiske temaene. De skal følges, uavhengig av målgruppe, kanal og oppdragsgiver. SSB følger FNs og EUs prinsipper for produksjon og formidling av offisiell statistikk. Code of practice for statistikkbyråer er alltid retningsgivende for vår kommunikasjon og formidling.

Åpen

SSB skal etterstrebe åpenhet om alle forhold ved statistikk, analyser og forskning. Resultatene skal publiseres, feil skal rettes og markeres tydelig. Styrker og svakheter i statistikk og analyser skal dokumenteres.

Tilgjengelig

Statistikk, analyser og forskning publisert på ssb.no er et offentlig gode og skal være gratis tilgjengelig for alle, også som åpne data der det er mulig. 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, samt følge mållovens krav. SSB skal hjelpe brukere som har komplekse forespørsler som de selv ikke kan finne ut av på ssb.no. Vi skal være tilgjengelige og åpne 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. Vi skal bruke et klart språk, og ansatte skal følge SSBs språkprofil. Hovedresultatene fra statistikk og analyse, som har interesse for allmennheten, skal kunne forstås uten ekspertkompetanse. SSB skal ha gode metadata og definisjoner av begreper.

Uavhengig

SSBs troverdighet avhenger av god kvalitet på statistikk, analyse og forskning, men også av at vi følger prinsippene for likebehandling og uavhengighet. Formidlingen skal være upartisk og objektiv. Den skal være balansert, dekkende og korrekt, uavhengig av finansieringskilde, myndigheter, interessegrupper og politiske formål. Vi skal ikke fortie funn som er kontroversielle.

Publisering av ny statistikk og nye analyser skal være varslet i god tid og gjøres tilgjengelig for alle samtidig.

Prinsippene er nærmere beskrevet på [ssb.no](http://www.ssb.no/omssb/styringsdokumenter/formidlingspolitikk):
<http://www.ssb.no/omssb/styringsdokumenter/formidlingspolitikk>

Overordnede kommunikasjonsmål og satsinger

De strategiske temaene gir arbeidet med kommunikasjon og formidling en klar retning. Det er et mål at SSBs statistikk skal nå ut til flere og bli mer brukt. Avgjørende i den forbindelse er å styrke mediene som formidlingskanal av statistikk til allmenheten.

Et annet virkemiddel er å organisere og presentere innholdet på ssb.no og andre kanaler etter ulike mål- og brukergruppers behov. SSBs samfunnsoppdrag er å sørge for at nasjonen har et uavhengig, felles faktagrunnlag. At statistikk, analyser og forskning fra SSB er upartisk informasjon av høy kvalitet, skal være kjent i befolkningen.

SSB har tre overordnede kommunikasjonsmål:

1. SSB skal være synlig og relevant i samfunnsdebatten.
2. SSBs kommunikasjon skal være tilpasset brukernes behov.
3. SSBs samfunnsoppdrag og rolle i samfunnet skal være allment kjent.

Mål 1:

SSB skal være synlig og relevant i samfunnsdebatten

Offisiell statistikk er nasjonens felles faktagrunnlag, og SSB har i 140 år vært viktig for et levende demokrati, for en faktabasert samfunnsplanlegging, for evaluering, debatt og forskning. For å nå bedre ut og dekke medienes behov i enda større grad skal kunnskapen vi forvalter sammenfattes og presenteres i aktuelle nyhetssaker og visuelle fremstillinger.

SSB sitter på et unikt tilfang av fakta og skal kombinere data vi har tilgang til og sette dem sammen på nye måter. Vi skal lage statistikk og analyser som forklarer årsakssammenhenger på store temaer både nasjonalt og internasjonalt, og være pådriver for å belyse sammenhenger og problemstillinger i samfunnsdebatten.

SSBs fagkompetanse skal bli mer synlig i mediene, og ansatte skal bli bedre rustet til å forklare sammenhengene.

Satsinger i 2017-2020: SSB-nyheter

SSB-nyheter er et av seks strategiske temaer i SSBs overordnede strategi. Dermed er det også en gjennomgripende satsing i kommunikasjonsstrategien. Formålet er å nå enda flere med mer av vår statistikk, analyse og forskning enn vi gjør i dag. Metoden er å ta i bruk nyhetskriterier for å skape interesse for stoffet uten at det går på bekostning av kommunikasjons- og formidlingsprinsippene. Gjennom hele strategiperioden skal fagavdelingene og kommunikasjonsavdelingen jobbe sammen for å få til dette.

I svært mange saker som blir omtalt og debattert i det offentlige rom, har SSB statistikk, analyser eller forskning som kan bidra til et bedre kunnskapsgrunnlag, og dermed også bidra til en mer opplyst debatt.

Vi skal tilrettelegge og bearbeide innholdet før vi sender det fra oss, enten det er til mediene eller gjennom kanaler der vi møter brukerne direkte.

Vi må gjenbruke tidligere publisert materiale når vi ser at dette kan være interessant i nye og aktuelle sammenhenger.

I tillegg skal vi raskt reagere på nyhetsbildet og finne tall, sammenhenger og interessante vinklinger vi kan tilby mediene, eller lage egne saker mediene kan fange opp.

Faktasider på ssb.no

Vi skal utvikle faktasider på ssb.no som gir en helhetlig fremstilling av statistikkene innenfor etterspurte og viktige temaer, dette for å sikre allmenheten enkel tilgang til tall og statistikk og for å bidra til en opplyst samfunnsdebatt.

Tilrettelegging for analyser

Vi skal skrive flere analyseartikler på ssb.no, og SSB skal forklare komplekse problemstillinger på en forståelig måte. Artiklene skal møte krav til god webkommunikasjon, slik at vi når bredest mulig ut.

Mål 2:

SSBs kommunikasjon skal være tilpasset brukernes behov

Det er liten verdi i statistikk og analyse som ikke tas i bruk. Verdien øker når vi setter brukernes behov i sentrum. Dette krever at SSB har god kunnskap om brukernes (og potensielle brukeres) ulike behov for statistikk og analyse, og i hvilken form og på hvilke plattformer de forventer at SSBs data er tilgjengelige.

Innholdet på ssb.no skal organiseres og presenteres etter spesifikke målgruppers og brukeres behov, og skal være lett tilgjengelig via eksterne søkemotorer. Nettsidene skal være tilpasset mobile flater, og skal følge krav til universell utforming. Det skal være lett å finne SSBs tall, forstå og bruke dem.

SSB skal kommunisere slik at personer og virksomheter som trekkes ut til å delta i SSBs utvalgsundersøkelser, eller rapporterer til SSB på annen måte, motiveres og forstår hvorfor de skal delta og hvordan de skal gå frem for å svare.

Satsinger i 2017-2020:

Brukertilpasset innhold på ssb.no
Innholdet på ssb.no skal i større grad ha en tydelig mål- eller brukergruppe. Statistikk-siden skal eksempelvis legges om til å møte behovene til dem som kommer for å lete etter konkrete tall. Det skal implementeres en revidert informasjonsarkitektur for å gjøre det enklere for brukerne å finne frem på nettstedet.

Modernisering av publiserings-løsningene

Vi skal implementere nye brukergrensesnitt i statistikkbanken og på ssb.no for å gi oss moderne plattformer som fyller krav til universell utforming, økt fleksibilitet til raskt å møte nye brukerbehov og bedre ytelse og responstid.

Økt brukerinnsikt

Vi skal øke vår innsikt om brukerbehov og -atferd gjennom mer analyse av webstatistikk, søkelogger, henvendelser til informasjonstjenesten og mediebruk, og bruke dette aktivt i de prioriteringene som gjøres i kommunikasjonsarbeidet.

Kommunikasjon med dem som skal svare på SSBs undersøkelser

Vi skal få bedre innsikt i utfordringer SSBs oppgavegivere møter når de skal svare på våre undersøkelser, og forbedre SSBs kommunikasjon med denne gruppen. SSB skal innføre systematiske metoder for å kvalitetssikre SSBs kontakt med oppgavegiverne, som regelmessige kundetilfredshetsundersøkelser. Flest mulig skal få svar i førstelinjen.

Mål 3:

SSBs samfunnsoppdrag og rolle i samfunnet skal være allment kjent

SSB har en unik rolle i det norske samfunnet. Vårt samfunnsoppdrag er å sikre nasjonen tilgang til et uavhengig, felles faktagrunnlag, og upartisk informasjon av høy kvalitet er et gode som er tilgjengelig for alle.

I en verden med et enormt tilfang av data er det viktig at offisiell statistikk tydelig fremstår som en pålitelig kilde til informasjon av høy kvalitet. Verdien av denne statistikken blir bare forstått dersom brukerne har tilstrekkelig kunnskap om hva SSB tilbyr og står for. På samme måten er det viktig at alle som bes om å rapportere data til våre statistiske undersøkelser, har kunnskap om samfunnsnyttens av sitt bidrag.

I tillegg er det avgjørende at offentlige myndigheter, uavhengige oppdragsgivere og øvrige aktører som påvirker rammebetingelsene for SSBs virke, har et klart bilde av vårt samfunnsoppdrag.

Satsinger i 2017-2020:

Bedre kjennskap til offisiell statistikk
SSB skal gjennom mediene og egne nettsider fortelle om de komparative fortrinnene offisiell statistikk har, blant annet at den er uavhengig, basert på vitenskapelige metoder og internasjonalt fastlagte kvalitetskriterier. Videre skal vi formidle verdien av offisiell statistikk, både som faktabasert beslutningsgrunnlag og som et verktøy til å overvåke og evaluere politiske beslutninger.

Sosiale medier

Sosiale medier gir SSB mulighet til å nå andre målgrupper enn dem vi når via ssb.no. Dette kan være grupper som i utgangspunktet har liten kunnskap om SSB. I sosiale medier kan vi ta i bruk et bredere spekter av virkemidler for å få frem fakta, som for eksempel infografikk, videoer og podkast. SSB i sosiale medier skal bygge på og forsterke vårt omdømme som en faktaleverandør man kan stole på.

Skolesatsing

Pålitelig statistikk er et viktig verktøy for å forstå omverdenen og som grunnlag for kritisk tenking. Vi skal gjøre barn og unge kjent med verdien av å bruke offisiell statistikk og den verdien statistikk har for samfunnet som helhet. Vi vil samarbeide med lærere, lærerorganisasjoner og andre aktører for å formidle statistikk og analyse på en måte som er lett tilgjengelig, tydelig og engasjerende.

Vi ønsker å nå ut til barn og unge både for å gi dem et godt grunnlag for å ta beslutninger i eget liv og fordi de er morgendagens beslutningstakere og mulige dataleverandører til SSBs statistikkproduksjon. Lettere tilgjengelig statistikk vil også ha verdi for en større gruppe enn skoleungdom.

Målgrupper for SSBs kommunikasjon

Hele Norges befolkning er ideelt sett brukere av SSBs statistikk. I alt kommunikasjonsarbeid er det likevel viktig å arbeide målrettet. Innhold og kommunikasjonskanaler må tilpasses målgruppene, og alt vi publiserer skal ha en eller flere definerte mål- eller brukergrupper.

Mediene er den viktigste målgruppen i denne strategiperioden. Dette er fortsatt den største kanalen for å nå ut med SSBs statistikk og analyse til allmennheten. Medielandskapet er i sterk endring, og SSBs kommunikasjon må tilpasse seg disse endringene for fortsatt å bli brukt redaksjonelt.

Skoleelever er en annen viktig målgruppe. I en fragmentert mediehverdag og i et samfunn som har behov for fakta og pålitelige kilder, er skolen en viktig arena for å nå barn og ungdom med SSBs statistikk.

Oppgavegivere er en tredje, prioritert målgruppe. SSB er avhengig av disse for å sikre fortsatt god kvalitet på SSBs statistikker.

Allmennheten, offentlig forvaltning og næringsliv er viktige sluttbrukere av SSBs statistikk, og vår kommunikasjon skal tilpasses deres behov.

Ulike typer ekspertbrukere. som for eksempel Norges Bank, departementer og direktorater er viktige målgrupper og videreformidlere av SSBs statistikk. At kommunikasjonen mellom våre fagavdelinger og disse fungerer godt er avgjørende for SSB. For andre typer ekspertbrukere er god tilgang gjennom et forbedret brukergrensesnitt i statistikkbanken og god tilrettelegging av åpne data (APIer) det viktigste kommunikasjonsiltaket.

Kommunikasjonskanaler

Ssb.no med statistikkbanken og tilhørende APler er hovedkanalen for formidling av SSBs statistikk og analyser. Det som publiseres på ssb.no skal følge retningslinjer og prinsipper for god webkommunikasjon og skal som hovedregel kunne forstås og tas i bruk av allmenheten.

Redaksjonelle medier er både målgruppe og kanal. Disse omtales under målgrupper. Sosiale medier brukes for å nå målgrupper vi ikke klarer å treffe med ssb.no. Visuelle virkemidler, nøye utvalgt innhold, aktualitet og spissede budskap skal gjøre statistikk og forskning tilgjengelig for alle. Vi skal bruke en mer kortfattet, lettere, og av og til humoristisk, form enn vi gjør på ssb.no.

Ansatte i SSB er svært viktige i kommunikasjonsarbeidet. Sammenlagt har SSB-ansatte en utstrakt kontakt med ulike deler av samfunnet, i kontakt med departementer og direktorater, som deltagere i samarbeidsfora med andre etater, som foredragsholdere, som eksperter i mediene og på et utall andre måter. Denne direkte kontakten er av stor verdi for å bygge SSBs troverdighet og omdømme.

Vedlegg til strategien:

Lenker til ulike retningslinjer og prinsipper på Byrånettet og ssb.no

Lenke til strategi for sosiale medier

Lenke til strategi for internkommunikasjon

Lenke til SSBs språkprofil

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