



Tall som forteller

Kommunikasjonsstrategi for Statistisk sentralbyrå 2017-2020

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

Innledning

SSBs visjon *Tall som forteller* er en strategisk forpliktelse for hele byrået. Vårt samfunnsoppdrag er å sørge for at nasjonen har et uavhengig, felles faktagrunnlag. For at flere enn eksperter skal kunne ha nytte av offisiell statistikk, forplikter vi oss til å formidle tall og analyser på en tilgjengelig og tillitvekkende måte.

SSB-nyheter er et av seks strategiske temaer i SSBs overordnede strategi. Dermed er det også en gjennomgripende satsing i kommunikasjonsstrategien.

Mål 1:

SSB skal være synlig og relevant i samfunnsdebatten

Offisiell statistikk er nasjonens felles faktagrunnlag, og SSB har i 140 år vært en garantist for et levende demokrati, for en faktabasert samfunnsplanlegging, og for at samfunnsutviklingen kan gjøres til gjenstand for evaluering, debatt og forskning.

For å nå bedre ut skal kunnskapen vi forvalter presenteres i aktuelle nyhetssaker og i visuelle fremstillinger. Vi skal øke SSBs nærvær på tilgjengelige formidlingsplattformer, og gjennom dette øke SSBs synlighet som bidragsyter til et faktabasert ordskifte i det offentlige rom.

Mål 2:

SSBs kommunikasjon skal være tilpasset brukernes behov

Verdien av statistikk og analyse øker når brukernes behov settes i sentrum.

SSB skal lage helhetlige, brukervennlige og universelt utformede tjenester. Dette krever at SSB har god kunnskap om både aktuelle og potensielle brukernes ulike behov for statistikk og analyse, og om hvilke plattformer og forskjellige formater som må benyttes for å nå dem.

Spesielt når vi ønsker å nå yngre mennesker og ungdom under utdanning, må vår kommunikasjon tilpasses disse gruppenes språk, tekstlig og visuelt. Dette vil også ha verdi for en større gruppe enn skoleungdom.

Mål 3:

SSBs samfunnsoppdrag og rolle i samfunnet skal være allment kjent

SSBs samfunnsoppdrag er å sikre nasjonen tilgang til et uavhengig, felles faktagrunnlag.

I en verden med et enormt tilfang av data må offisiell statistikk tydelig fremstå som en pålitelig kilde til informasjon av høy kvalitet. Verdien av statistikken blir bare forstått dersom brukerne har tilstrekkelig kunnskap om dette.

På samme måte skal alle som rapporterer data til våre undersøkelser, forstå samfunnsnyttene av sitt bidrag.

Slik når vi målene

Øke vår kjennskap til brukernes behov

For å kunne møte brukernes behov skal vi utvikle vår kompetanse, bl.a. innenfor tjenstedesign, brukertesting og analyse av brukeratferd, og systematisere vår kjennskap til brukernes (og potensielle brukeres) ulike behov for statistikk og analyse. Innholdet på ssb.no, i sosiale medier, brev og andre kanaler skal ha en tydelig mål- eller brukergruppe og være basert på kunnskap om deres behov.

Nå flere ved å ta i bruk nye kanaler

Sosiale medier gir SSB mulighet til å nå bruker som i utgangspunktet har liten kunnskap om oss. Vi skal ta i bruk et bredere spekter av virkemidler for å få frem fakta, som for eksempel infografikk, videoer og podkast. Vi skal ta i bruk chat-funksjonalitet slik at brukerne får flere muligheter til å kommunisere med oss.

Modernisere formidlingsløsningene

Vi skal tilrettelegge for bruk av våre data på ulike plattformer ved å modernisere våre formidlingsløsninger og gjøre dem mer fleksible. Vi skal forbedre vår kompetanse på å ta i bruk ny teknologi for å møte brukernes behov og forventninger.

Tilrettelegge for media

Vi skal sammenfatte og presentere statistikk, forskning og analyser i nyhetssaker og visuelle fremstillinger. SSBs fagkompetanse skal bli mer synlig i mediene. Vi skal reagere raskere på nyhetsbildet og finne tall, sammenhenger og interessante vinklinger vi kan tilby mediene.

Etablere innhold som møter brukernes behov og når nye brukergrupper

SSB skal gi allmenheten enkel tilgang til tall og statistikk og bidra til en opplyst samfunnsdebatt. Innholdet vårt skal møte krav til god webkommunikasjon, slik at vi når bredest mulig ut. Dette inkluderer bl.a. at vi skal tilrettelegge for mer horisontal navigasjon på nettsidene ettersom flere og flere brukere kommer rett på innholdet fra søkemotorer.

Statistikksiden skal videreutvikles til å møte behovene til dem som kommer for å lete etter konkrete tall. Vi skal etablere nye innholdstyper, som faktasider. De skal gi en helhetlig fremstilling av statistikkene innenfor etterspurte og viktige temaer og nå ut til nye brukergrupper. SSB skal tilby mer analytisk innhold på ssb.no og forklare komplekse problemstillinger på en forståelig måte.

Bedre kommunikasjon i våre undersøkelser

SSB skal kommunisere slik at de som trekkes ut til å delta i våre undersøkelser, eller rapporterer til SSB på annen måte, motiveres og forstår hvorfor de skal delta og hvordan de skal gå frem for å svare. Vi skal få bedre innsikt i deres utfordringer i møtet med oss, og innføre systematiske metoder for å kvalitets sikre kontakten med dem som skal svare.

Skolesatsing

Pålitelig statistikk er et viktig verktøy for å forstå omverdenen og som grunnlag for kritisk tenking. Vi skal utvikle planer og metoder for å nå barn og unge via skolen, 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. Vi skal kommunisere statistikk og analyse på en måte som er lett tilgjengelig, tydelig og engasjerende.

Formidle verdien av offisiell statistikk

SSB skal formidle bedre 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.

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: Dette er den viktigste målgruppen i denne strategiperioden. Dette er fortsatt den største kanalen for å nå ut med SSBs statistikk og analyse til allmennheten.

Skoleelever: 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.

De som skal svare på undersøkelser: SSB er avhengig av disse for å sikre fortsatt god kvalitet på SSBs statistikker.

Allmennheten, offentlig forvaltning og næringsliv: Det er mange viktige sluttbrukere av SSBs statistikk, og vår kommunikasjon skal tilpasses ulike målgruppers behov.

Ulike typer ekspertbrukere som for eksempel Norges Bank, departementer og direktorater er viktige målgrupper og videreformidlere av SSBs statistikk. At kommunikasjonen mellom våre statistikkavdelinger 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 kommunikasjonstiltaket.

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 treffer med ssb.no. Visuelle virkemidler, nøye utvalgt innhold, aktualitet og spissede budskap skal gjøre statistikk og forskning tilgjengelig for alle. Vi skal bruke en kortfattet, lett, og av og til humoristisk, form.

Ansatte i SSB er svært viktige i kommunikasjonsarbeidet. Sammenlagt har SSB-ansatte en utstrakt kontakt med ulike deler av samfunnet. Denne direkte kontakten er av stor verdi for å bygge SSBs troverdighet og omdømme.

Prinsipper for god kommunikasjon

SSBs kommunikasjon skal være

Åpen

Tilgjengelig

Forståelig

Uavhengig

Prinsippene er beskrevet på ssb.no:
<http://www.ssb.no/omssb/styringsdokumenter/formidlingspolitikk>.

Prinsippene skal bygge opp under vår troverdighet. 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.

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 2633 St. Hanshaugen
0131 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