



# Statens kommunikasjonspolitikk og sosiale medier i forvaltningen

AFIN, 7. november 2012  
Direktoratet for forvaltning og IKT, Sissel Kr. Hoel


## Om Difi

- ▶ Etablert 1. januar 2008
- ▶ Digitale tjenester
- ▶ Gode innkjøp
- ▶ Styring, ledelse og organisering
- ▶ Omtrent 220 ansatte i Oslo og Leikanger



AFIN, 7. november 2012 

## Jeg er



**Sissel Kr. Hoel**  
@SisselKristin  
Jobber i Difi og tvitrer om sosiale medier i offentlig forvaltning, digitalisering, brukervetting og Statens kommunikasjonspolitikk. Oslo, Norway <http://oss.no>



AFIN, 7. november 2012 

## Statens kommunikasjonspolitikk



AFIN, 7. november 2012 

## Historien

- ▶ Statens informasjonstjeneste (1965-2001)
- ▶ Mandat og ressurser: Rådgivere og penger!
- ▶ Kanaler: Fulle-fem, annonser, publikasjoner og nett
- ▶ Store kampanjer
- ▶ Økt profesjonalisering – mer akademia
- ▶ Statens informasjonspolitikk 1993
- ▶ Fra FOI til Kommunikasjonsforeningen
- ▶ Revidering av Statens informasjonspolitikk 2001
- ▶ Fra Statens informasjonstjeneste til Statskonsult til Difi



AFIN, 7. november 2012

difi

## Hvorfor ny kommunikasjonspolitikk?



AFIN, 7. november 2012

difi

## Innbyggerkonferansen

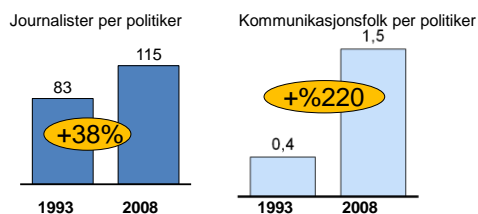


Fra FAD - Innbyggerkonferansen, 20. mars 2007

AFIN, 7. november 2012

difi

## Kommunikasjonsavdelingene vokser



Kilder: Gunnar Mathisen, DIFI, Norsk journalistlag

AFIN, 7. november 2012

difi

## Stort kommunikasjonsapparat



AFIN, 7. november 2012

difi

## Forvaltningsmeldingen

### ► Hovedtema

- Oversikt/utvikling
- Verdigrunnlag
- Brukerretting og åpenhet
  - Statlig kommunikasjon
- Organisering
- Styling og samordning
- Arbeidsgiverpolitikk og ledelse



AFIN, 7. november 2012

difi

## Statens kommunikasjonspolitikk

### ► Setter sentrale mål og prinsipper for den statlige forvaltningens ulike former for kommunikasjon med:

- innbyggerne,
- næringsliv,
- organisasjoner og annen offentlig virksomhet

### ► Verdier:

- Demokrati,
- Åpenhet og
- Medvirkning

### ► Utgitt 16. oktober 2009

### ► Erstatte informasjonspolitikken fra 1993 revidert i 2001



AFIN, 7. november 2012

difi

## Innholdet i dokumentet

### ► Mål og forutsetninger

### ► Prinsipper

### ► Utdyping av mål og prinsipper

### Innbyggerne skal:

- Få korrekt og klar informasjon om sine rettigheter, plikter og muligheter.
- Ha tilgang til informasjon om statens virksomhet.
- Inviteres til å delta i utformingen av politikk, ordninger og tjenester.

AFIN, 7. november 2012

difi

## Innholdet i dokumentet

- ▶ Mål og forutsetninger
  - ▶ **Prinsipper**
  - ▶ Utdyping av mål og prinsipper
- Åpenhet
  - Medvirkning
  - Nå alle
  - Aktiv
  - Helhet
  - Linjeprinsippet

AFIN, 7. november 2012



## Innholdet i dokumentet

- ▶ Mål og forutsetninger
  - ▶ Prinsipper
  - ▶ **Utdyping av mål og prinsipper**
- Lederansvar
  - Info om rettigheter, plikter og muligheter
  - Elektronisk kommunikasjon
  - Språk
  - Tillit
  - Mediekontakt
  - Risikokommunikasjon
  - Krisekommunikasjon
  - Kampanjer
  - Frivillige
  - Politisk og administrativ kommunikasjon i departementene
  - Intern kommunikasjon

AFIN, 7. november 2012



## Åpenhet



- ▶ I sin kommunikasjon med innbyggerne skal staten være åpen, tydelig og tilgjengelig.
- ▶ Ikke kun åpenhet med tanke på dokumenter, men også prosesser, møter, prosjekter – og fra en tidlig fase.

AFIN, 7. november 2012



## Medvirkning



- ▶ Staten skal ta berørte parter med på råd og involvere dem i utformingen av politikk og tjenester.
- ▶ Ikke kun medvirkning i utformingen av vedtak og tjenester, men også i politikktutformingen.

AFIN, 7. november 2012



## Nå alle



- ▶ Staten skal sørge for at relevant informasjon når fram til alle berørte.
- ▶ I vårt mangfoldige samfunn er det viktig å tenke målgrupper. Å nå alle krever bruk av ulike språk, godt og klart språk og universell utforming

AFIN, 7. november 2012

difi

## Aktiv



- ▶ Staten skal aktivt og i tide gi informasjon om rettigheter, plikter og muligheter.
- ▶ Ikke kun plikt og rettighetsinformasjon, men også aktiv informasjon om innbyggernes ulike muligheter.

AFIN, 7. november 2012

difi

## Helhet



- ▶ Statlig kommunikasjon skal oppleves enhetlig og samordnet.
- ▶ Ikke bare samordnet og enhetlig innenfor egen virksomhet, men også i relasjon til all øvrig statlig kommunikasjon.

AFIN, 7. november 2012

difi

## Linje



- ▶ Kommunikasjonsansvaret følger saksansvaret.
- ▶ Ikke et av kommunikasjonsprinsippene, men et prinsipp for gjennomføring av god kommunikasjon.

AFIN, 7. november 2012

difi

## Krevende føringer



- ▶ Departementer og statlige virksomhet må konkretisere politikken.
  - ▶ Tolke, forstå og relatere til egen virksomhet
- ▶ De nye prinsippene gjør at virksomhetene må tenke mer på åpenhet, dialog, medvirkning, målgrupper og nye virkemidler.
  - ▶ Omlegging av så vel saksbehandlingsrutiner som utvikling av ordninger, tjenester og politikkutforming.

AFIN, 7. november 2012

difi

## Utdyping av politikken på utvalgte områder



- ▶ Lederansvar
- ▶ Informasjon om rettigheter, plikter og muligheter
- ▶ Elektronisk kommunikasjon\*
- ▶ Språk
- ▶ Tillit
- ▶ Mediekontakt
- ▶ Risikokommunikasjon
- ▶ Krisekommunikasjon
- ▶ Kampanjer
- ▶ Frivillige
- ▶ Politisk og administrativ kommunikasjon i departementene
- ▶ Intern kommunikasjon

AFIN, 7. november 2012

difi

## Rettigheter, plikter og muligheter



- ▶ Staten skal sikre at den enkelte innbygger i tide kan få informasjon om sine rettigheter, plikter og muligheter
- ▶ Informasjonstiltak skal planlegges med utgangspunkt i dem som berøres
- ▶ Sørgje for at innbyggerne vet hvor de skal henvende seg for å få informasjon
- ▶ Sørgje for at informasjonen er klar og forståelig, at det går tydelig fram som er avsender, og at det gis nødvendig veiledning og hjelp
- ▶ Informeres om opplegg og status for politiske prosesser for evt. å kunne påvirke

AFIN, 7. november 2012

difi

## Elektronisk kommunikasjon



- ▶ Skal være den primære informasjons- og kommunikasjonskanalen mellom innbyggerne og offentlige virksomheter
- ▶ Gjeldende regler og normer for universell utforming skal legges til grunn
- ▶ Andre kanaler skal brukes overfor innbyggere som ikke kan bruke digitale kanaler
- ▶ Samordning på tvers av virksomheter og nivåer er en forutsetning for å skape gode og helhetlige elektroniske løsninger
- ▶ Servicenivå og responstid for elektroniske henvendelser som oppleves tilfredsstillende av innbyggerne
- ▶ ... og sosiale medier!

AFIN, 7. november 2012

difi

## Språk

**Klarspråk**

- ▶ Skriftlig og muntlig informasjon og kommunikasjon skal være klar og kunne forstås av alle
- ▶ Gjeldende rettskrivnings- og målbruksregler skal gjelde for bokmål og nynorsk (og samisk)
- ▶ For å nå fram til innvandrerbefolkningen skal den enkelte virksomhet vurdere om det er behov for oversettelse til andre fremmedspråk i tillegg til engelsk

AFIN, 7. november 2012

difi



AFIN, 7. november 2012

difi

## Folkets røst



Ca. 1,3 millioner nordmenn mener offentlige skjema er vanskelige å fylle ut.

- ▶ Ca. 950 000 nordmenn synes det er vanskelig å forstå innholdet i brosjyrer og veiledninger.
- ▶ Ca. 500 000 hadde vansker med å forstå det siste brevet de fikk.
- ▶ **Ca. 1,3 millioner nordmenn mener at offentlige myndigheter ikke legger vekt på å skrive slik at mottakeren skal forstå!**

AFIN, 7. november 2012  
(CMInnbusundersøkelse januar 2009)

difi

## 3. Difis veileder i sosiale medier



AFIN, 7. november 2012

difi

## Forvaltningens bruk av sosiale medier

- ▶ 7 av 10 har tatt i bruk sosiale medier eksternt
- ▶ 5 av 10 har tatt i bruk sosiale medier internt
- ▶ 3 av 10 har en strategi for bruk av sosiale medier
- ▶ Brukes til hovedsakelig til **formidling**
- ▶ **Positive holdninger** til å ta i bruk sosiale medier
- ▶ **Lite kunnskap** og kompetanse
- ▶ **Kommunikasjonsavdelingen** har ansvaret
- ▶ Organisering og **styring lite vektlagt**
- ▶ **Lite ressurser** settes av til sosiale medier

AFIN, 7. november 2012

## Sitat fra spørreundersøkelsen

” Vi har et meget velfungerende intranett samt regelmessige allmøter og e-postkontakt. Det holder internt!

- Direktorat

AFIN, 7. november 2012

difi

## Utfordringer

- ▶ Mangel på delekultur i forvaltningen
- ▶ Lite strategisk tilnærming
- ▶ Frakoblet ledelse
- ▶ Personvern og informasjonssikkerhet er vanskelig
- ▶ Mange systemer – dobbeltarbeid
- ▶ Må ha reell nytteverdi, ellers blir ikke verktøyene brukt

AFIN, 7. november 2012

difi

## Noen praktiske råd

- ▶ Sjekk nettidentiteten
- ▶ Sørg for god forankring
- ▶ Start forsiktig
- ▶ Styr brukernes forventninger
- ▶ Lag retningslinjer
- ▶ Følg opp initiativet
- ▶ Vær profesjonell



AFIN, 7. november 2012

difi



## Forvaltningens særpreg

- ▶ Personvern og informasjonssikkerhet
- ▶ Saksbehandling
- ▶ Privat eller profesjonell rolle
- ▶ Arkiv og journalføringsrutiner



AFIN, 7. november 2012

difi

## Sitat fra spørreundersøkelsen

”Dersom mediet skal tas på alvor, må dette ikke bli en oppgave for kommunikasjonsenheten alene. Innspill, tilbakemeldinger og dialog må tas på alvor og bruken må være en del av virksomhetsstrategien”

- Direktorat

AFIN, 7. november 2012

difi