




# Ny statlig kommunikasjonspolitikk

NOKIOS – 17. oktober 2008  
Avdelingsdirektør Terje Dyrstad  
Avdeling for IKT og fornying, FAD



- 
- **Hva er det?**
  - **Hvorfor er det viktig?**
  - **Hvorfor ny?**
  - **Hva kan den inneholde og hva blir nytt?**
  - **Hva betyr den for deg?**



## Hva er statlig kommunikasjonspolitikk?

**Sentrale mål og prinsipper for den statlige forvaltningens (ikke bare infoenhetenes) ulike former for kommunikasjon med innbyggerne, næringsliv, organisasjoner og annen offentlig virksomhet.**

Ytre (men vide) rammer for kommunikasjonen.

# LIVSSTIL

### Statlig stryk:

 Nordmenn vender tomme len ned for kvaliteten på offentlige tjenester. Private bedrifter knuser de offentlige i kundetilfredshet.

### Bunnskikt:

 Brukere plasserer både NAV, Trafikkstasjonene og Likningskontorer i næringslivets bunnskikt, viser tall fra Norsk Kundebarometer.

# Offentlige tjenester får stryk

## HANDEL

### GREGER OTTESEN OSLO

For første gang er offentlige tjenester målt opp mot private over samme lest.

Undersøkelsen Norsk Kundebarometer (NKB) 2007 er enet løsning for forretningsminister Heidi Grande Røys. Brukere av offentlige tjenester vil seke uttrykke offentlige tjenester er like tilfredse med det de opplever på de offentlige kontorene.

### Flerartet misfornøyd

Flerartet av norske menn og kvinner er helt klart misfornøyd med de offentlige kontorene vi har undersøkt. Med henvisning til tilfredssett ligger det offentlig tilbudt lavere enn det kundene opplever i det private, sier prosjektleder Pål Silbæk i NKB.

1040 kunder i 1040 butikker som har kunder det siste året. 127 bedrifter er med. For første gang er seks offentlige kontorer målt over samme lest som de private. Lagingskontorene, Likningskontorene, NAV, Retningskontorene og Trafikkstasjonene. På likt skal leses utvidet med fire offentlige virksomheter.

### Offentlig stryk

For de undersøkte offentlige kontorene har det i be-

skåret i den ferske delen av leste med de mest misfornøyd kundene.

«Du er dem, NAV» og Trafikkstasjonene, får respektive stryk av kundene. Målt opp mot de private aktører ville de to ha kommet blant de ti dårligste bedriftene som er undersøkt - i samme rikt som utvalgte Nofas, Lada, Heltens og Jysk. Røys sier på leste har de pizza- og fastfoodkjeder, smørgrøtkjeder og fastfoodkjeder, Saksfyllingen - som i år har levet seg til.

Lagingskontoret kunne seg såvidt som en strykplussert og har det NKB karakterisert som «ligningskontor/misforlyst-kunder».

På samme lest er skadestasjon bedrifter som Rimi og butikkei NettCentr. Lærkesaker, gjer det hørtes bed, men får samme karakter og må se seg ut av de mest misfornøyd NKB, Utvanning og Informasjon. Nordmenn er heller ikke fornøyd med reisebyråene og plasseringer.

### Flerartet av norske menn og kvinner er helt klart misfornøyd med de offentlige kontorene vi har undersøkt.

Pål Silbæk, prosjektleder i NKB

er tjenesten i bunnskikt på leste med 2.Eleven, Etnoskismegler og 5.Eleven.

### Sjettefastinger

De ti best utvalgte offentlige tilbudet av dem som ble målt. Fastinger, får karakteristikkene «misfornøyd kundeservice» og må finne seg i å bli plassert i den tredje halvdel av de 127 private bedriftene som er med - på samme nivå som ICA, Supermarked, Ringen og Skreding.

Prosjektleder Pål Silbæk i NKB understreker at det er store variasjoner blant de offentlige kontorene som er undersøkt, både mellom kontorene i de ulike fylkene og kommunene og innen de ulike kontorene. Han mener kvaliteten på tilbudene varierer for mye rundt i landet i forhold til noen finner i det private sekt.

Sammenlignet med de offentlige kontorene er de private aktører karakteristisk å levere et privat produkt over leste leste. Kvaliteten må bli i alle fylker og kommuner. Deretter må man ikke leste stryk, sier han.

Undersøkelsen undersøkt aktørene i det offentlige girte har noen få svært gode aktører og noen få svært dårlige.

«Men bildet er i midt i et klart sammenheng med de offentlige tjenestene.

greger.otsesen@td.no



## Må nesten være sosionom for å få det du trenger

OSLO - Det offentlige tilbudet er svært forsvunnet. Til tross for det har det vært en økning i søknader fra spesialistene, sier Greger Otsesen.

«Du må nesten være sosionom for å få det du trenger, sier Otsesen som har talt en økt arbeid.»

Sammenlignet med de private aktører har leste i det offentlige tilbudet ligger langt etter i sin virksomhet.

I privatmarkedet er det mer utvalgte og høyere leste. De gir deg det du trenger og er raskt, Det offentlige etter og raskt, sier leste.

### Norsk Kundebarometer - tilfredshet

Tallene er basert på en poengsum fra 0 til 100

Virksomhet	2007	2006
1. Posten	88,0	88,0
2. Bussene	79,0	79,0
3. Landmønstret	79,0	79,0
4. Ligningskontoret	68,0	68,0
5. NKB	68,0	68,0

Virksomheter som har økt i tilfredshet: 1. Posten (+1), 2. Bussene (+1), 3. Landmønstret (+1), 4. Ligningskontoret (+1), 5. NKB (+1).

Virksomheter som har sunket i tilfredshet: 6. Skadestasjon (-1), 7. Informasjon (-1), 8. Utvanning (-1), 9. Rimi (-1), 10. NettCentr (-1).

### Norsk Kundebarometer - tilfredshet

Tallene er basert på en poengsum fra 0 til 100

Virksomhet	2007	2006
1. Posten	88,0	88,0
2. Bussene	79,0	79,0
3. Landmønstret	79,0	79,0
4. Ligningskontoret	68,0	68,0
5. NKB	68,0	68,0
6. Skadestasjon	68,0	68,0
7. Informasjon	68,0	68,0
8. Utvanning	68,0	68,0
9. Rimi	68,0	68,0
10. NettCentr	68,0	68,0

### NKB

Norsk Kundebarometer (NKB) er et forskningsprosjekt ved Handelshøgskolen BI.

- Prosjektet måler kundens tilfredshet med offentlige tjenester i en rekke servicetjeninger: 10.550 kunder i 1040 butikker over tapper til grunn. Kun kunder i de respektive bedriftene er spurt. Mer enn 5000 svar er innkommet per år, og de er analysert med en 4-streks skala som fra 0 (veldig dårlig) til 100 (veldig god).
- Kunderne blir spurt om å være på oppgjør med de har som resultat blitt utvalgt til å være med i en studie fra 0 til 100.

De tre spørsmålene som ble stilt:

- 1. Først vil jeg bli enig i å bruke på dine erfaringer med en bedrift.
- 2. Tenk deg en ideell tilbeder. Hvor nært opp til dette ble det?
- 3. Du skal gå på ferie i en bedrift. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du?

1. Tilfredssett 2. Tilfredssett 3. Tilfredssett

### Lover bedring

OSLO - Forretningsminister Heidi Grande Røys liker ikke kundetilfredsheten i undersøkelsen som viser at de offentlige tjenestene blir stadig mer dårlig betydelig.

«Målet vår er helt klart at tjenestene skal ha verdene beste offentlige tjenester, sier leste.»

Grande Røys mener at ikke alle kan bli fornøyd med alle tjenestene, men at myndighetene må sørge for at de offentlige kontorene skal bli mer brukervennlige og raskere. Hun mener vi må være i stand til å leste mer i offentlig tjeneste.

«Vi må jobbe gjennom bedring for å bli bedre og bruke kundetilfredsheten. Deretter skal vi sørge for at de offentlige kontorene skal bli mer brukervennlige og raskere, sier leste.»

«Vi må jobbe gjennom bedring for å bli bedre og bruke kundetilfredsheten. Deretter skal vi sørge for at de offentlige kontorene skal bli mer brukervennlige og raskere, sier leste.»

LOVER BEDRING: Forretningsminister Heidi Grande Røys vil ha mer samarbeid med offentlige bedrifter.



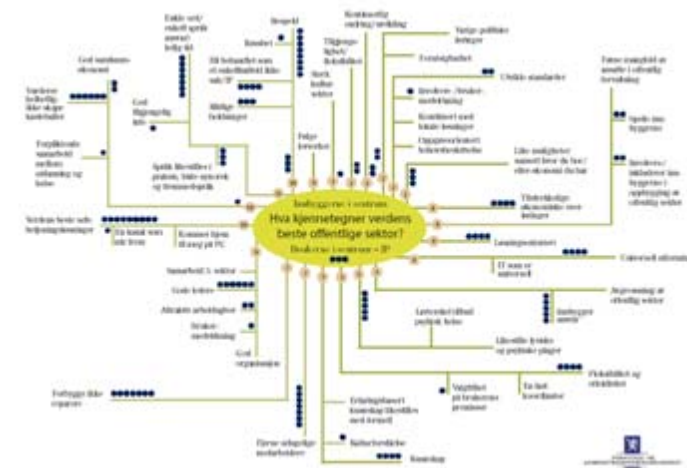


# Vi spurte folk hva de mente var viktigst for å skape verdens beste offentlige sektor





# Hvilke tilbakemeldinger kom innbyggerne med?



## Verdens beste offentlige sektor kjennetegnes av

- verdens beste selvbetjeningsløsninger
- innbyggere møtes med respekt
- enkle ord/enkelt språk

- forebygge, ikke reparere
- fjerne udugelige medarbeidere
- vurdere helhetlig – ikke skape kasterbatter
- gode ledere
- bedre tilbud psykisk helse
- innbyggeransvar

**Deres jobb, og den nye politikken, omhandler minst to på topp 3-lista!**

Note: Svarene er ikke basert på et representativt utvalg

Kilde: Innbyggerkonferansen 2007

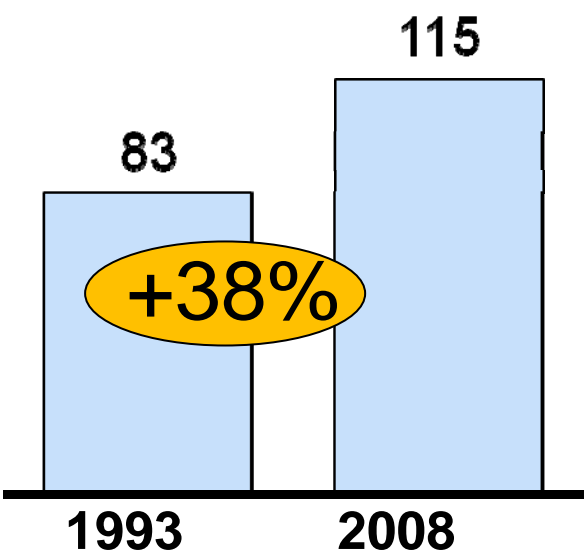


Tegning: Tore Simonsen, DIFI



# Hvorfor ny kommunikasjonspolitikk? Utvalgte grunner (1/2)

Journalister per politiker



Kilder: Gunnar Mathisen, DIFI, Norsk journalistlag

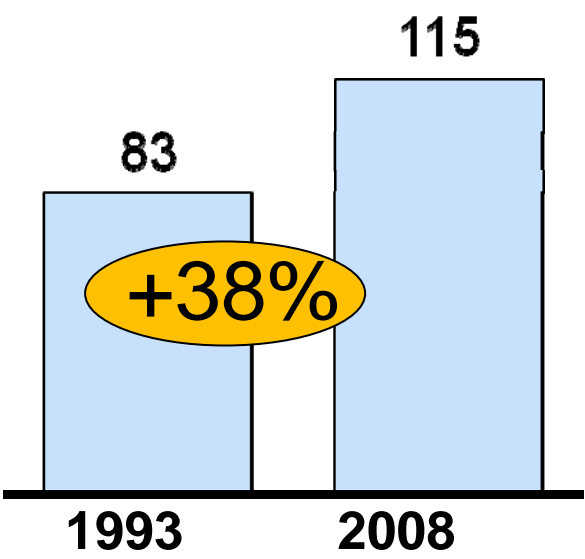




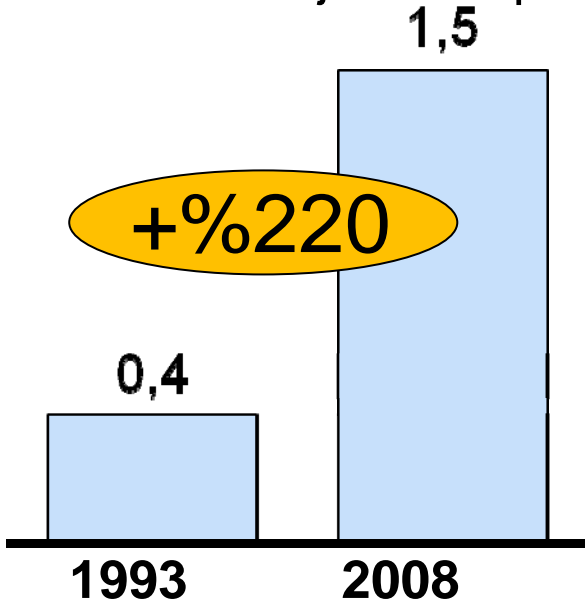
# Hvorfor ny kommunikasjonspolitikk?

## Utvalgte grunner (1/2)

Journalister per politiker



Kommunikasjonsfolk per politiker



Kilder: Gunnar Mathisen, DIFI, Norsk journalistlag



Dagens Hovednyheter Tirsdag 10. mars 2007

sitatet

«Det er null lovnett i landet, for det følger en av de beste gourmetrestorantene i Paris i trelvestier. Der er det også en røsmageløse»



Kjetil Asmundsen om Schibstedes nye Paris-kontor (Dagbladet) (Illustrasjon)

53

# Møter veggene i departementene

## MEDIER

Journalister mener informasjonssjefer i offentlige etater og departementer hindrer dem i å gjøre jobben sin. Dette kommer frem i en ny omfattende undersøkelse. Nå lover kommunikasjonssjefene å rydde opp.

ESPERN LÆRSLAND

Journalister har vært og vil bli det de mener er viktig medlemsdel fra informasjonssjefene i offentlige etater og departementer.

Informasjonssjefene er blitt en uønsket medlemsdel i forhold til medlemsjournalistene og klager. De mener myndighetene hindrer dem i å gjøre jobben sin.

De to av de mest utvalgte er Ole Einar Mørland, informasjonssjef i Oslo kommune, og Ole Einar Mørland, informasjonssjef i Oslo kommune.

Kommunikasjonssjefene er også til å si at de mener at de har gjort en god jobb.

«Det er en god jobb som informasjonssjefer i offentlige etater og departementer. De har gjort en god jobb»

«Det er en god jobb som informasjonssjefer i offentlige etater og departementer. De har gjort en god jobb»



LEVER OPPFAK. Journalistene mener at de har gjort en god jobb som informasjonssjefer i offentlige etater og departementer. De har gjort en god jobb.

Journalistene mener at de har gjort en god jobb som informasjonssjefer i offentlige etater og departementer. De har gjort en god jobb.

«Det er en god jobb som informasjonssjefer i offentlige etater og departementer. De har gjort en god jobb»

«Det er en god jobb som informasjonssjefer i offentlige etater og departementer. De har gjort en god jobb»

«Det er en god jobb som informasjonssjefer i offentlige etater og departementer. De har gjort en god jobb»

Journalistene mener at de har gjort en god jobb som informasjonssjefer i offentlige etater og departementer. De har gjort en god jobb.

«Det er en god jobb som informasjonssjefer i offentlige etater og departementer. De har gjort en god jobb»

«Det er en god jobb som informasjonssjefer i offentlige etater og departementer. De har gjort en god jobb»

«Det er en god jobb som informasjonssjefer i offentlige etater og departementer. De har gjort en god jobb»

Journalistene mener at de har gjort en god jobb som informasjonssjefer i offentlige etater og departementer. De har gjort en god jobb.

«Det er en god jobb som informasjonssjefer i offentlige etater og departementer. De har gjort en god jobb»

«Det er en god jobb som informasjonssjefer i offentlige etater og departementer. De har gjort en god jobb»

«Det er en god jobb som informasjonssjefer i offentlige etater og departementer. De har gjort en god jobb»

Journalistene mener at de har gjort en god jobb som informasjonssjefer i offentlige etater og departementer. De har gjort en god jobb.

«Det er en god jobb som informasjonssjefer i offentlige etater og departementer. De har gjort en god jobb»

«Det er en god jobb som informasjonssjefer i offentlige etater og departementer. De har gjort en god jobb»

«Det er en god jobb som informasjonssjefer i offentlige etater og departementer. De har gjort en god jobb»

# Ny programvare avslører fotojuks

## MEDIER

KRISTIANE LARSEN

Adrian Høyem er i ferd med å avsløre en rekke nye og gamle fotojuks i avisene. Programvaren kan avsløre om bilder er ekte eller ikke.

Programvaren kan avsløre om bilder er ekte eller ikke. Det er en god jobb som informasjonssjefer i offentlige etater og departementer. De har gjort en god jobb.

«Det er en god jobb som informasjonssjefer i offentlige etater og departementer. De har gjort en god jobb»

Programvaren kan avsløre om bilder er ekte eller ikke. Det er en god jobb som informasjonssjefer i offentlige etater og departementer. De har gjort en god jobb.

«Det er en god jobb som informasjonssjefer i offentlige etater og departementer. De har gjort en god jobb»

Programvaren kan avsløre om bilder er ekte eller ikke. Det er en god jobb som informasjonssjefer i offentlige etater og departementer. De har gjort en god jobb.

«Det er en god jobb som informasjonssjefer i offentlige etater og departementer. De har gjort en god jobb»

Programvaren kan avsløre om bilder er ekte eller ikke. Det er en god jobb som informasjonssjefer i offentlige etater og departementer. De har gjort en god jobb.

«Det er en god jobb som informasjonssjefer i offentlige etater og departementer. De har gjort en god jobb»



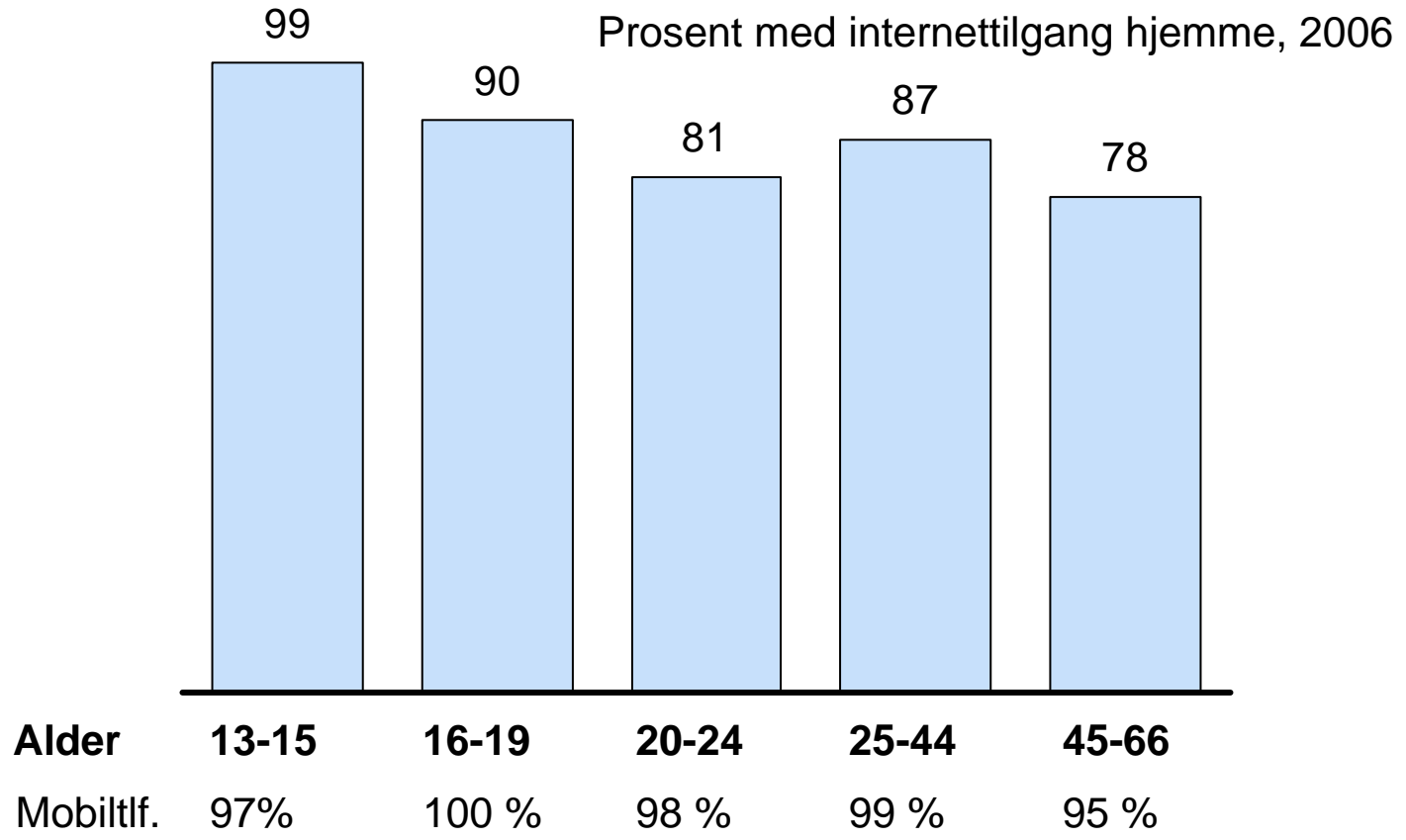
FOR OG ETTER. Programvaren avslører om bilder er ekte eller ikke. Det er en god jobb som informasjonssjefer i offentlige etater og departementer. De har gjort en god jobb.



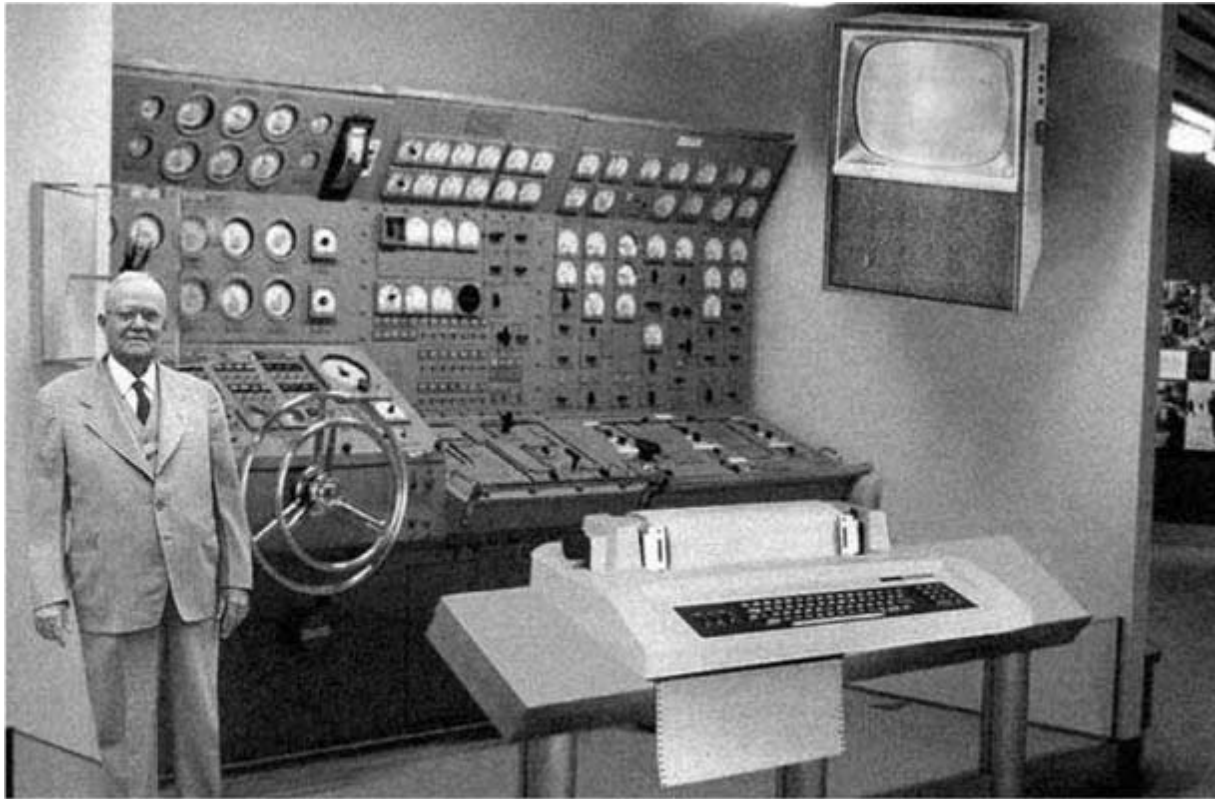


# Hvorfor ny kommunikasjonspolitikk?

## Utvalgte grunner (2/2)



# Beklager, glemte 1993-situasjonen...



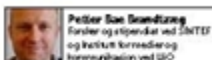
*Scientists from the RAND Corporation have created this model to illustrate how a "home computer" could look like in the year 2004. However the needed technology will not be economically feasible for the average home. Also the scientists readily admit that the computer will require not yet invented technology to actually work, but 50 years from now scientific progress is expected to solve these problems. With teletype interface and the Fortran language, the computer will be easy to use.*



**INFORMASJON:** Statens prestisjesatsning på nett har blitt en flopp. Norsk offentlig tjenesteyting og informasjonsvirksomhet bør finne sin plass på Facebook.

**KRONIKK**

# Staten inn på Facebook



**Per Ole Strandberg** Forster og oppfølger ved SINTIF og tidligere leder for informasjonssjefen ved SDO

**2. OKTOBER KLUNNE** NRK merke at norske prestisjesatsning på nett, nettside.no og nettside.no, har blitt en flopp. Pars utlag har de i sin årlige prestisjesatsning Facebook godt som 701 000 norske brukere på bare et år. En så stort nett vedt har ikke noe gjort i Facebook til Norge som de utvilsomt, men til en generell utveksling og kommunikasjon på en nettside som Facebook. Hvorfor denne verdiløse og brukbar informasjon har oppgjort Facebook? Inneholder det noe som er viktig for oss som er i informasjon om sine verdiløse tjenester, men oppgjort er informasjon på brukbar måte som kan være av interesse. Mye kan vite på så den største brøken av informasjon er et informasjon som verdiløse enkelte prinsipper for informasjon og informasjon, på en slik måte at noen offentlig tjenesteyting og informasjonsvirksomhet bør finne sin plass på Facebook.

**INFORMASJONSKUNN** manning i norske nettverk, kan en egen bransje, nettside og de ideer med andre gjennom å være verdiløse. De fleste med Facebook er så de oppgjort er et brøken lag av informasjon som er viktig og kan være av interesse. Mye kan vite på så den største brøken av informasjon er et informasjon som verdiløse enkelte prinsipper for informasjon og informasjon, på en slik måte at noen offentlig tjenesteyting og informasjonsvirksomhet bør finne sin plass på Facebook.

**INFORMASJON** er en av de viktigste delene i informasjonssjefen ved SDO. Det er viktig å vite at informasjonssjefen ved SDO er en av de viktigste delene i informasjonssjefen ved SDO. Det er viktig å vite at informasjonssjefen ved SDO er en av de viktigste delene i informasjonssjefen ved SDO.




## « Unge mennesker synes offentlige tjenester er grå og kjedelig.

« Unge mennesker synes offentlige tjenester er grå og kjedelig. Dette er en av de viktigste delene i informasjonssjefen ved SDO. Det er viktig å vite at informasjonssjefen ved SDO er en av de viktigste delene i informasjonssjefen ved SDO. Det er viktig å vite at informasjonssjefen ved SDO er en av de viktigste delene i informasjonssjefen ved SDO.

**FLOPP** Statens prestisjesatsning på nett, nettside.no og nettside.no, har blitt en flopp. Pars utlag har de i sin årlige prestisjesatsning Facebook godt som 701 000 norske brukere på bare et år. En så stort nett vedt har ikke noe gjort i Facebook til Norge som de utvilsomt, men til en generell utveksling og kommunikasjon på en nettside som Facebook. Hvorfor denne verdiløse og brukbar informasjon har oppgjort Facebook? Inneholder det noe som er viktig for oss som er i informasjon om sine verdiløse tjenester, men oppgjort er informasjon på brukbar måte som kan være av interesse. Mye kan vite på så den største brøken av informasjon er et informasjon som verdiløse enkelte prinsipper for informasjon og informasjon, på en slik måte at noen offentlig tjenesteyting og informasjonsvirksomhet bør finne sin plass på Facebook.

**DEBATT I DAGBLADET**  
Send til: debatt@dagbladet.no  
TE: 24 0100 00

Debattredaktør: **Simon Øien** Debatt: **Marie Møhlstedt** og **Grethe N. Eymark** Kronikk: **Mikael Goda** Nettdebat: **Uwe Conrad Andersen**  
HOVEDINNLAGE: 5000 tegn inkl. mellomrom. KRONIKK: 7000 tegn inkl. mellomrom. INNLEGG: 2000 tegn inkl. mellomrom.  
LEKSEKORT/INNLEGG: 700 tegn inkl. mellomrom. Virksomhet logo ved portrettfoto.  
Mer informasjon om hvordan du får innlegg publisert hos oss finner du på [dagbladet.no/debatt](http://dagbladet.no/debatt). Dagbladet tar ikke inn innlegg som er tilbudt flere publikasjoner. Vi tar desverre bare inn innlegg i elektronisk form.

- 
- Hva er det?
  - Hvorfor er det viktig?
  - Hvorfor ny?
  - **Hva kan den inneholde, og hva blir nytt?**
  - **Hva betyr den for deg?**

# Hva kan den inneholde?



Mål

Prinsipper

Utdyping av  
mål og prinsipper

**Mål: Innbyggerne skal:**

***-Få forståelig 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.***





Mål

**Prinsipper**

Utdyping av  
mål og prinsipper

Åpenhet  
Medvirkning  
Nå alle  
Aktiv  
Helhet



Mål

Prinsipper

**Utdyping av  
mål og prinsipper**

- 1.Lederansvar
- 2.Info om rettigheter, plikter og muligheter
- 3.Elektronisk kommunikasjon
- 4.Språk
- 5.Tillit og omdømme
6. Mediekontakt
- 7.Risikokommunikasjon
- 8.Krisekommunikasjon
- 9.Kampanjer
- 10.Frivillige
- 11.Politisk og administrativ kommunikasjon i departementene
12. Intern kommunikasjon

# Hva kan bli nytt?

- Klarere mål.
- Nytt prinsipp om **åpenhet**.
- Nytt prinsipp om **medvirkning**.
- Nytt prinsipp om å **nå alle**.
- Lederansvar å samordne sin informasjonsvirksomhet med andre relevante, jf. helhetsprinsippet.

# Hva kan dette bety det for deg og din virksomhet?

*To svar:*

- 1. Avhenger av hvordan deres departement/virksomhet konkretiserer politikken, og hvor langt unna dere ligger i dag.*
- 2. De nye prinsippene gjør at dere må tenke mer åpenhet, dialog, medvirkning, målgrupper og nye virkemidler.*
  - A. åpenhet*, ikke bare mht dokumenter, men også prosesser, møter, prosjekter – og fra en tidlig fase.
  - **B. medvirkning**, ikke bare i utformingen av vedtak og tjenester, men også i politikkutformingen.
  - **C. nå alle**. I et mer mangfoldig samfunn er det viktig å tenke målgrupper framfor ”det brede lag”, f eks ulike språk. Godt og enkelt språk er viktig.

# Proessen til nå – og framover

**Rundebordskonferansen 29.10.07 med bred deltakelse fra alle interessenter**

- **Prosjektgruppe og interdepartemental arbeidsgruppe og møter med aktuelle personer og miljøer**
- **Intervjuer og e-postundersøkelse (toppledere og kommunikasjonssjefer i departementer, direktorater/tilsyn og fylkesmenn)**
- **Høringsutkast til ny kommunikasjonspolitik**
- **Alminnelig høring – 3 måneder**
- **DIFI: Forvaltning og eventuelle veiledninger**

Takk for meg!