

MÅL OG STRATEGIER

KOMMUNIKASJONSSTRATEGI 2009–2012



Direktoratet for
samfunnsikkerhet
og beredskap

INNLEDNING

Kommunikasjonsstrategien gir retningslinjer for hvordan DSB skal jobbe med kommunikasjon, og omfatter DSBs totale informasjons- og kommunikasjonsvirksomhet, inkludert Sivilforsvaret, leirene, skolene og regionene.

DSB har andre utfordringer kommunikasjonsmessig i dag enn da etaten var ny i 2003. De første årene var hovedutfordringen å bygge kjennskap til og oppnå legitimitet for DSB som etat. En av utfordringene fremover vil være å tydeliggjøre DSBs rolle, samt rolle- og ansvarsfordeling mellom DSB og etater med tilgrensende ansvarsområder.

En annen oppgave som vil by på utfordringer i årene som kommer, vil være kommunikasjon med befolkningen før, under og etter kriser, i et stadig mer komplekst samfunn. I DSBs strategi-dokument "Mål og strategier 2009–2012" er en av hovedstrategiene at "DSB skal styrke den nasjonale kriseberedskapen og håndteringsevnen". I dette arbeidet er kommunikasjonsberedskap, risiko- og krisekommunikasjon sentrale elementer.

I etatens mål- og strategiplan for de neste årene er en annen av hovedstrategiene at "DSB skal systematisk identifisere og synliggjøre risiko, sårbarhet og beredskap i samfunnet". Kommunikasjon av dette risiko- og sårbarhetsbildet er en viktig del av DSBs oppgave i årene som kommer.

Direktoratets kompetanseområde spenner over en rekke fagfelt og har flere titalls målgrupper. Ledelsen i DSB må i samarbeid med IOS prioritere å kommunisere de viktigste budskapene overfor de målgruppene som er mest sentrale for DSBs måloppnåelse. Fagavdelingene må på sin side kommunisere med de fagspesifikke målgruppene, med faglig bistand fra IOS.

DSB har mange medarbeidere og mange ulike fagmiljøer. Dette stiller store krav til kommunikasjonen internt.

I mål- og strategiplanen heter det at DSB skal ha "En åpen kultur som preges av felles verdier, tverrfaglighet og samarbeid". En god internkommunikasjon vil bidra i arbeidet med å bygge videre på en slik kultur.

FORANKRING

Kommunikasjonsstrategien er forankret i førende dokumenter på strategisk nivå eksternt og internt:

- DSBs strategidokument "Mål og strategier 2009–2012"
- øvrige strategidokumenter internt, samt eksterne styringsdokumenter
- kommunikasjonspolicy for statlige etater
- forvaltningsloven og offentlighetsloven

DSBs kommunikasjonsstrategi er førende for andre delstrategier på kommunikasjonsområdet:

- DSBs kriseinfolplan
- Mediehåndbok for DSB

UTFORDRINGER

- kommunikasjon med befolkningen, andre etater og større virksomheter før, under og etter kriser
- rolle- og ansvarsfordeling mellom DSB og etater med tilgrensende ansvarsområde
- risiko- og krisekommunikasjon i et stadig mer komplekst samfunn
- en stor og sammensatt organisasjon med mange og ulike fagmiljøer

MÅL

Overordnet kommunikasjonsmål

Kommunikasjon er et strategisk virkemiddel for å realisere DSBs virksomhetsidé og nå etatens mål. Kommunikasjonen skal synliggjøre og skape aksept for DSBs rolle og funksjon.

Hovedmål

DSB kommuniserer åpent, tydelig, aktivt og målrettet med eksterne og interne brukere.¹

¹ Brukere er alle som berøres av DSBs aktiviteter, eller hvis aktiviteter har følger for DSB. Betegnelsen målgrupper brukes om de grupper DSB selv aktivt ønsker å kommunisere med.



DELMÅL OG STRATEGIER

Delmål: DSB fremstår som en åpen og serviceinnstilt etat.

Strategier:

- tilrettelegge for at mediene og andre har lett tilgang til relevant informasjon om etatens virksomhet
- øke forståelsen for god informasjonsflyt internt, både vertikalt og horisontalt

Delmål: DSB er åpen og tydelig i all ekstern og intern kommunikasjon.

Strategier:

- kommunisere tydelig DSBs rolle og ansvar i all intern og ekstern kommunikasjon, herunder DSBs støtterolle, koordineringsrolle og DSBs øvrige samfunnsoppdrag på samfunnssikkerhetsområdet
- videreutvikle en enhetlig visuell profil
- forbedre kommunikasjonskompetansen blant ledere og medarbeidere

Delmål: DSB kommuniserer målrettet og aktivt, både eksternt og internt.

Strategier:

- Befolkningen, samarbeidspartnere og andre skal gjøres kjent med beslutninger og tiltak til rett tid og gjennom egnede kanaler for målgruppene.
- DSB skal ha tilstrekkelig kunnskap om de ulike målgruppenes behov og

særtrekk til å sørge for rett valg av kanaler og budskap.

- DSB skal ha et aktivt forhold til mediene for å sette dagsorden, samt for å få gjennomslag for budskapet til enhver tid.
- Alle medarbeidere i DSB, og særskilt ledere, har et selvstendig ansvar for en målrettet og aktiv kommunikasjon.
- DSBs ledere skal legge til rette for en aktiv intern kommunikasjonsflyt i etaten og selv bidra til å skape en god kommunikasjonskultur.

Delmål: DSB skal ha et godt omdømme ved å være en tydelig, åpen, tillitvekkende, handlekraftig og ledende fagmyndighet med høy kompetanse.

Strategier:

- jobbe mer systematisk for å styrke omdømmet
- synliggjøre DSBs arbeid og resultater innenfor samfunnssikkerhetsområdet
- ha ryddig og god saksbehandling
- vise etisk adferd
- vise samfunnsansvar

MÅLGRUPPER

Målgrupper er brukere som DSB ønsker å prioritere i sin kommunikasjon, og som er kritiske for å nå virksomhetens mål.

Prioriterte målgrupper i strategiperioden:

- andre offentlige etater som berøres av store hendelser

- HMS-etatene, NVE, NSM, POD, Hdir, DNK (etater med tilgrensende ansvarsområder)
- Fylkesmannen/kommunene (innen samfunnssikkerhetsområdet)
- virksomheter i utsatte bransjer
- de ti største private selskapene innen samfunnskritiske bransjer
- ledelsen i de store bransjeorganisasjonene
- riksmidlene
- arbeidssøkere med kritisk kompetanse
- befolkningen før, under og etter kriser
- utsatte grupper i befolkningen
- internasjonale organisasjoner: FN, EU/EØS, NATO
- egne ansatte

KANALER

De elektroniske kanalene dsb.no og Møteplassen skal også fremover være de viktigste kanalene for henholdsvis ekstern og intern kommunikasjon i DSB.

I tillegg vil en rekke andre kanaler bli benyttet i DSBs kommunikasjon til enhver tid, og valg av kanaler er alltid avhengig av målgruppe og budskap. Dette forutsetter at vi har god kjennskap til DSBs målgrupper, og at vi vet hvilke kanaler de ulike målgruppene kan nås gjennom til enhver tid.

ANSVAR OG ROLLER

Ledere

Kommunikasjon er et linjeansvar og ledere

- har et særlig ansvar for oppfølging av kommunikasjonsvirksomheten i avdelingene og enhetene
- skal sørge for at kommunikasjonsstrategien er kjent av medarbeiderne

Avdelinger og enheter

Den som har saksansvar, har også ansvar for kommunikasjon på saksområdet.

Avdelinger og enheter

- skal involvere IOS ved større prosjekter, hendelser og aktiviteter m.m. som kan medføre kommunikasjonsbehov og utfordringer
- skal alltid informere IOS v/medietelefonen eller dsbinfo@dsb.no når de har vært i kontakt med mediene
- gir de ansatte ansvar for å vurdere bruk av kommunikasjon som virkemiddel i sitt daglige arbeid, samt bidra til god internkommunikasjon
- må budsjettere for kommunikasjons-tiltak, i samarbeid med IOS

Informasjon og samfunnskontakt (IOS)

- har en faglig, rådgivende funksjon for direktøren, DSBs øvrige ledelse og avdelingene i alle kommunikasjons-spørsmål, både eksterne og interne
- skal bidra til videreutvikling av etatens omdømme
- skal være en pådriver overfor de andre avdelingene når det gjelder kommunikasjon eksternt og internt

- skal gi råd om målgrupper og brukerbehov, samt valg av kommunikasjonstiltak og kanaler
- har ansvar for medie håndtering og medieovervåking
- har ansvar for produksjon og bearbeidelse av tekster for nett og publikasjoner
- har redaksjonelt ansvar for de nettbaserte kanalene dsb.no og Møteplassen
- har redaksjonelt ansvar for etatens mest profilerende trykte publikasjoner
- har hovedansvar for kvalitetssikring og koordinering av etatens publikasjoner
- har ansvar for etatens visuelle profil
- har ansvar for å utvikle kommunikasjonsberedskapen i etaten, og for etatens krisekommunikasjon
- skal være en pådriver på sentralt nivå for økt kompetanse i kommunikasjonsberedskap
- har en aktiv rolle for rask samordning av budskap, vurdere talsperson og tiltak ved saker av en viss størrelse eller i konfliktsaker
- har ansvar for å ta initiativ til samarbeid med kommunikasjonsansatte i JD, andre offentlige etater og andre virksomheter i saker som berører andre aktører

Rambergveien 9
3115 Tønsberg

Tlf.: 33 41 25 00

Faks.: 33 31 06 60

postmottak@dsb.no

www.dsb.no



Direktoratet for
samfunnssikkerhet
og beredskap

HR - 2173
ISBN 978-82-7768-222-8

November 2009