



Forvaltningsrevisjon | Bergen kommune Kommunikasjon med innbyggere

November 2025

«Forvaltningsrevisjon av
kommunikasjon med innbyggere»

November 2025

Rapporten er utarbeidet for Bergen
kommune av Deloitte AS.

Deloitte AS
Postboks 6013 Postterminalen,
5892 Bergen
tlf: 55 21 81 00
www.deloitte.no
forvaltningsrevisjon@deloitte.no

Sammendrag

Deloitte har gjennomført en forvaltningsrevisjon av kommunikasjon med innbyggere i Bergen kommune. Prosjektet ble bestilt av kontrollutvalget i Bergen kommune 18. mars 2025 i sak 29/25.

Formålet med forvaltningsrevisjonen har vært å undersøke i hvilken grad Bergen kommune tilrettelegger for og sikrer god kommunikasjon med innbyggere, samt hvordan Bergen kommune etterlever informasjonsplikten.

I undersøkelsen er det gjennomført dokumentanalyse av relevante rutiner, systemer og planer. I tillegg er det gjennomført intervjuer med personer i kommunen som er involvert i kommunens arbeid med informasjon og kommunikasjon med innbyggere, og ellers personer som er sentrale for å belyse problemstillingene fra ulike perspektiver. Deloitte har også gjennomført tester av informasjonskanaler for å undersøke om informasjon er lett tilgjengelig på kommunens nettsider og om sidene inneholder nødvendig informasjon. I tillegg har Deloitte testet maskinoversettelse og bruk av Google Translate for å få informasjon om oversettelsesfunksjonen fungerer og gir forståelig informasjon på engelsk.

Oppdraget er gjennomført i tidsrommet april 2025 til oktober 2025.

Under oppsummerer vi Deloitte's funn og vurderinger fra forvaltningsrevisjonen.

Mål og planer for kommunikasjon og informasjon

Bergen kommune har etablert styrende dokumenter som inneholder mål og planer for kommunens arbeid med kommunikasjon og informasjon til innbyggere. Kommunen har lagt til rette for å aktivt informere om sin virksomhet gjennom fastsatte hovedmålsetninger, overordnede prinsipper for kommunikasjon, valg av kommunikasjonskanaler, og felles kommunale retningslinjer på overordnet nivå.

Ansvar for kommunikasjon og oppfølging av kommunikasjons- og informasjonsarbeidet er etter Deloitte's vurdering tydelig delegert i kommunen. Ansvarsfordelingen legger til rette for at kommunen systematisk kan følge opp fastsatte mål og planer. Det er også gjennomført en risikovurdering på kommunikasjonsområdet for å støtte opp om og bidra til at kommunen følger opp egne mål og planer for kommunikasjon.

Samtidig viser undersøkelsen at kommunen på samtlige indikatorer for måloppnåelse på område kommunikasjon ikke når egne fastsatte målsetninger. Dette gjelder for eksempel hvor stor andel som i Innbyggerundersøkelsen svarer at det er lett å forstå informasjon fra kommunen og som er fornøyd med informasjonen de får. Dette indikerer at kommunen har et forbedringspotensial når det gjelder å nå ut til alle innbyggere med informasjon, samt sørge for at informasjonen er lett tilgjengelig og forståelig.

I henhold til kommunens digitaliseringsstrategi skal Bergen kommune benytte digitalisering, automatisering og kunstig intelligens (KI) til å levere tjenester på nye og mer effektive måter. Undersøkelsen viser at kommunen arbeider med bruk av KI i kommunikasjonsarbeidet.

Kommunen vurderer kunstig intelligens som et verktøy som kan effektivisere tekniske oppgaver, i tillegg til at en kontinuerlig vurderer nytten på andre områder, som for eksempel kommunikasjon og informasjon. Samtidig går det fram av undersøkelsen at kommunen ikke har fastsatt mål for bruk av KI i sitt kommunikasjonsarbeid.

Oppdaterte nyheter og informasjon om kommunens virksomhet

Bergen kommune har etablert en overordnet struktur og klare føringer for hvordan informasjon om kommunens virksomhet og tjenester skal presenteres på nettsidene. Kommunen har også etablert redaksjonelle retningslinjer og ansvarskart som tydeliggjør roller og ansvar for å kvalitetssikre innhold og sikre at innhold er oppdatert og korrekt. Systemet er etter Deloitte vurdering hensiktsmessig og legger til rette for at kommunen sikrer at informasjon om rettigheter, tjenester og politikk er god og lett tilgjengelig.

Samtidig viser undersøkelsen noen svakheter og utfordringer knyttet til kommunens nettsider. Det blir pekt på at plattformen er lite fleksibel, at begrensinger i nettsidens plattform kan gjøre det utfordrende å treffe ønsket målgruppe, samt at det kan være utfordrende for innbyggere å finne frem til informasjon de har behov for på nettsiden. Disse utfordringene kommer også frem i resultatene fra kommunens Innbyggerundersøkelse, hvor en betydelig andel scorer kommunen svakt på spørsmål om det er lett å finne informasjon på nettsidene. Deloitte sin testing av ulike scenarier med hensyn til tilgjengelighet og oppdatert informasjon viser også at det er forbedringspotensial knyttet til søkefunksjonalitet, struktur og logisk oppbygning, navigasjon, tilgjengelighet av nødvendig informasjon og veiledning på enkelte nettsider.

Kommunen har etablert flere kanaler som framstår hensiktsmessig for toveiskontakt mellom kommunen og innbyggere, blant annet et hovedsentralbord, chat (med ansatte og Kommune Kari), kontaktskjema på nettsidene og fysisk kontaktsenter som kan oppsøkes av innbyggere. Undersøkelsen viser derimot også at det er enkelte utfordringer knyttet til å opprette toveiskommunikasjon med kommunen. Blant annet eldrerådet peker på at det være vanskelig å få kontakt med ønsket avdeling, også i tilfeller hvor man henvender seg til kommunens sentrale kontaktsenter Innbyggjerservice.

Ordninger for å hente inn og følge opp ulike målgruppers tilbakemeldinger

Bergen kommune har etablert system og rutiner for å innhente tilbakemeldinger fra ulike målgrupper om kommunens kommunikasjons- og informasjonsarbeid. Systemet kommunen har etablert legger til rette for innhenting og bruk av ulike målgruppers tilbakemeldinger som kommunen ønsker å nå med sine informasjons- og kommunikasjonstiltak.

Kommunen har utarbeidet råd og veiledningsrutiner om å måle effekt av kommunikasjonstiltak i ulike kanaler. For kommunens nettsider foreligger det systemer for å hente inn både direkte og indirekte tilbakemelding som kan benyttes for å belyse kommunens kommunikasjonspraksis. Det samles også inn data fra telefonhenvendelser, sosiale medier, medieovervåkning og annonsering for å jevnlig måle effekten av kommunens kommunikasjonstiltak. Kommunen gjennomfører også regelmessige brukerundersøkelser, inkludert den årlige Innbyggerundersøkelsen, som gir tilbakemeldinger på innbyggernes tilfredshet med informasjon og kommunikasjonskanaler.

Undersøkelsen viser at kommunens lovpålagte medvirkningsorgan, herunder eldrerådet og råd for personer med funksjonsnedsettelse, blir involvert for å fange opp innspill og

tilbakemeldinger fra rådernes målgrupper om hvordan kommunen lykkes med å nå ut til målgruppene med kommunikasjon og informasjonstiltak. Samtidig viser tilbakemeldinger fra rådene at det oppleves å være utfordringer knyttet til reell medvirkning og innflytelse.

Klart og tydelig språk

Kommunen har i hovedsak etablert gode rutiner og kontrollfunksjoner for å sikre kvaliteten på skriftlig informasjon og kommunikasjon med innbyggerne i kommunen. Innbyggerundersøkelsen gjennomført i 2025 viser at de fleste av innbyggerne i kommunen som har svart på undersøkelsen opplever at det er lett eller svært lett å forstå informasjon fra kommunen. Deloitte sin testing av kommunens skriftlige informasjon viser også at informasjonen i all hovedsak er godt organisert og presentert på en tilgjengelig måte, og skrevet på et klart og tydelig språk.

Samtidig viser undersøkelsen at det er tilfeller hvor kommunikasjon/informasjon ikke er tydelig for alle målgrupper. Tilbakemeldinger fra Eldrerådet og råd for personer med funksjonsnedsettelser viser at skriftlig informasjon i brev og vedtak fra kommunen med fordel kan forenkles slik at budskapet kommer tydelig og forståelig frem for mottaker.

Bergen kommune tilbyr kurs i klart språk for ansatte. Kommunens digitale kurs i klart språk inngår i kommunens digitale kompetanseplaner. Derimot har kun rundt halvparten av ansatte som har kurs i klart språk som en del av sin kompetanseplan, fullført kurset.

Nødvendig informasjon på flere språk og tilgjengelig for syns- og hørselshemmede

Av kommunens språkpolitiske plan fremgår det at kommunen har et mål om at alle som oppholder seg i Bergen skal få nødvendig, kommunal informasjon på et lett tilgjengelig språk i forbindelse med hendelser gjelder helse, miljø og sikkerhet. Ut over at informasjon som gjelder helse, miljø og sikkerhet skal prioriteres for oversettelse, er det ingen skriftlige føringer for språk og oversettelser i kommunens kommunikasjonsstrategi. Dette kan medføre risiko for at kommunen ikke i tilstrekkelig grad sikrer at nødvendig informasjon gis på et lett tilgjengelig språk. Hovedvekten av informasjonen på kommunens nettsider er kun tilgjengelig på ulike språk gjennom maskinoversettelse som Google Translate, som kommunen i 2023 selv konkluderte med at holder lav kvalitet. Det blir også vist til at kommunen ikke anbefalte bruk av Google Translate for å unngå problemstillinger knyttet til personvern, informasjonssikkerhet og tilbyr av en konkret tjenesteleverandør. Kommunen har ikke gjennomført nye tester av oversettelse etter 2023 Det fremgår også av undersøkelsen at det er svakheter ved kommunens engelske nettside.

Kommunen har etablert systemer og avtaler hvor det kan bestilles tegnspråktolk eller synstolk dersom det er nødvendig for å sikre at nødvendig informasjon som gis på pressekonferanser, informasjonsmøter eller liknende er tilgjengelig for syns- og hørselshemmede. Svakheter knyttet til kommunens arbeid med å sikre universell utforming av kommunens nettsider kan likevel påvirke i hvilken grad nødvendig informasjon er tilgjengelig for syns- og hørselshemmede.

Universell utforming av kommunens nettsider

Bergen kommune arbeider aktivt for å sikre at standarder for universell utforming blir fulgt og jobber for å sikre gode og brukervennlige systemer for alle. Kommunen har etter Deloittes vurdering etablert system og rutiner som skal bidra til å sikre at innhold på kommunens

nettsider er universelt utformet. Ansvaret for universell utforming er tydelig fordelt, og veiledningsmaterieell er tilgjengeliggjort for kommunens ansatte.

Kommunens nettsider har enkelte brudd på kravene til universell utforming. Kommunen har avgitt en tilgjengelighetserklæring om etterlevelse av kravene i forskrift om universell utforming av IKT-løsninger. Tilgjengelighetserklæringen er i samsvar med krav i forskriften oppdatert årlig, men etter Deloittes vurdering mangler erklæringen tilstrekkelig innhold, da det blant annet ikke fremgår en begrunnelse for hvorfor innholdet på kommunens nettside ikke følger kravene. Kommunen har noen utfordringer med å sikre universell utforming av løsninger levert av eksterne leverandører. Det er også Deloittes vurdering at kommunen ikke følger opp eksterne leverandører og deres ivaretagelse av krav til universell utforming i tilstrekkelig grad, og at krav til universell utforming ikke alltid ivaretas tilstrekkelig i anskaffelsesprosessene. Dette gjør at det er systemer i kommunen som ikke i tilstrekkelig grad er tilgjengeliggjort for syns- og hørselshemmede, og som påvirker deres mulighet til å tilegne seg viktig og nødvendig informasjon, selv om denne informasjonen kan være tilgjengelig andre steder på kommunens nettside. Dette bidrar til at kommunen etter Deloittes vurdering, ikke i tilstrekkelig grad sikrer at nødvendig informasjon er tilgjengelig for syns- og hørselshemmede.

Informasjon og veiledning uavhengig av digital kompetanse

Undersøkelsen viser at det kan være en utfordring for kommunen å nå ut til ikke-digitale innbyggere. Etter Deloittes vurdering har kommunen til en viss grad lagt til rette for at brukere som har behov for informasjon og veiledning fra kommunen kan få til dette uavhengig av digital kompetanse. Blant annet er Innbyggjerservice et godt tiltak for å sikre informasjon og veiledning fra kommunen uavhengig av digital kompetanse. Undersøkelsen viser likevel at det er utfordringer i kommunens dialog med brukere med lav eller manglende digital kompetanse, og særlig eldre ikke-digitale som opplever informasjon og toveiskommunikasjon med kommunen som utfordrende.

Riktig, effektiv og forutsigbar behandling av henvendelser til Innbyggjerservice

Bergen kommune har etablert Innbyggjerservice som et sentralt servicetorg med mål om å sikre effektiv og forutsigbar veiledning til innbyggerne. For å sikre at henvendelser behandles av riktig instans, har Innbyggjerservice etablert rutiner for å avklare brukerens behov for videre hjelp og veiledning ved aktuell tjeneste i kommunen. Det er også inngått tjenesteavtaler med enkelte avdelinger, som boligkontoret og bystyrets organer, for å klargjøre ansvarsområder og sikre rask og korrekt behandling av henvendelser. Det er ikke inngått slik avtale med alle avdelinger hvor Innbyggjerservice fungerer som førstelinje.

Innbyggjerservice har tilrettelagt både fysisk og digitalt for å møte ulike målgruppers behov når de tar kontakt. Kommunen tilbyr også digitale kanaler som chatroboten Kommune-Kari, som gir døgnåpen hjelp basert på kommunens nettsider, med mulighet for å koble over til ansatte i Innbyggjerservice i åpningstiden. Det blir i undersøkelsen likevel påpekt at færre fysiske kontaktpunkter og manglende tilgjengelighet for fysisk oppmøte i bydelene kan medføre redusert mulighet for innbyggere, særlig eldre og de med lav digital kompetanse, å få den hjelpen de har behov for.

Det fremkommer også av undersøkelsen at det er en manglende opplevelse av tilgjengelighet for enkelte målgrupper, høyere responstid på telefonhenvendelser enn det kommunen selv har

definert som mål, og lite tilfredshet blant en andel (20 prosent) av innbyggere som har hatt kontakt med Innbyggjerservice.

Informasjon til befolkningen i en krisesituasjon

Kommunen har etablert en beredskapsplan for kommunikasjon i samsvar med kravene i forskrift om kommunal beredskapsplikt. Av beredskapsplan for kommunikasjon fremgår det hvilke kanaler som kan benyttes for å nå ut med viktig informasjon i en krisesituasjon. Etter Deloitte's vurdering bør kommunen tydelig og systematisk ta for seg hvordan blant annet målgrupper med særskilte behov som syns- og hørselshemmede, innbyggere med manglende norsk språkkompetanse eller andre sårbare målgrupper skal nås. Slik beredskapsplanen er utarbeidet i dag er blant annet ikke hensynet til språklig forståelse i tilstrekkelig grad innarbeidet i planleggingen av kommunal beredskap.

Kommunen har anledning til å varsle innbyggere via SMS i en krisesituasjon, og kommunen har også utarbeidet en egen rutine for utsendelse av SMS i krise- og beredskapshendelser. Det fremgår ikke av rutinen om informasjon skal sendes ut på ulike språk, eller maler for utsendelse av SMS.

Kommunens plan for å nå ut til ikke-digitale ved en krise kan være utfordrende. Ved en krise vil blant annet ikke bruk av brev, brosjyrer, annonsering eller omtale i media i alle tilfeller være tilstrekkelig, og særlig bruk av brev eller brosjyrer kan være lite hensiktsmessig i en krise som krever akutt handling. Deloitte mener dette er et område som kommunen med fordel kan utdype ytterligere.

Kommunen har til en viss grad utarbeidet informasjonsmateriale som er tilgjengelig dersom det oppstår en krisesituasjon. Blant annet har kommunen utarbeidet maler for pressemeldinger på som kan sendes ut ved en krise. Undersøkelsen viser derimot at det er en risiko for at tidspres og raske publiseringer under kriser kan bidra til at krav til universell utforming ikke er ivaretatt ved første publisering.

Innbyggerundersøkelsen blir pekt på som det viktigste verktøyet kommunen har for å vurdere og evaluere i hvilken grad informasjon i en krisesituasjon i ulike kanaler er treffsikker. Innbyggerundersøkelsene fra 2024 og 2025 inneholder derimot ikke i særlig grad spørsmål knyttet til informasjon i en krisesituasjon, og de få spørsmålene som er stilt har ikke tilfredsstillende resultater. Kommunens system og veiledningsrutiner for å måle effekt av kommunikasjonstiltak, samt brukertesting, blir i liten grad benyttet for å teste treffsikkerheten av informasjon i en krisesituasjon.

Basert på funn og vurderinger i undersøkelsen har Deloitte utarbeidet noen forslag til tiltak som går frem av kapittel 8.

Innhold

SAMMENDRAG	1
MÅL OG PLANER FOR KOMMUNIKASJON OG INFORMASJON	1
OPPDATERTE NYHETER OG INFORMASJON OM KOMMUNENS VIRKSOMHET	2
ORDNINGER FOR Å HENTE INN OG FØLGE OPP ULIKE MÅLGRUPPERS TILBAKEMELDINGER	2
KLART OG TYDELIG SPRÅK	3
NØDVENDING INFORMASJON PÅ FLERE SPRÅK OG TILGJENGELIG FOR SYNS- OG HØRSELHEMMEDE	3
UNIVERSELL UTFORMING AV KOMMUNENS NETTSIDER	3
INFORMASJON OG VEILEDNING UAVHENGIG AV DIGITAL KOMPETANSE	4
RIKTIG, EFFEKTIV OG FORUTSIGBAR BEHANDLING AV HENVENDELSER TIL INNBYGGERSERVICE	4
INFORMASJON TIL BEFOLKNINGEN I EN KRISESITUASJON	5
1 INNLEDNING	8
1.1 BAKGRUNN	8
1.2 FORMÅL OG PROBLEMSTILLINGER	8
1.3 AVGRENSNING	8
1.4 METODE	9
1.5 REVISJONSKRITERIER	10
2 OM TJENESTEOMRÅDET	11
2.1 ORGANISERING	11
3 MÅL, PLANER OG TILGJENGELIGHET AV INFORMASJON PÅ NETTSIDENE	14
3.1 PROBLEMSTILLING	14
3.2 REVISJONSKRITERIER	14
3.3 MÅL OG PLANER FOR KOMMUNIKASJON OG INFORMASJON	15
3.4 OPPDATERTE NYHETER OG INFORMASJON OM KOMMUNENS VIRKSOMHET	26
4 TILBAKEMELDINGER	37
4.1 PROBLEMSTILLING	37
4.2 REVISJONSKRITERIER	37
4.3 ORDNINGER FOR Å HENTE INN OG FØLGE OPP ULIKE MÅLGRUPPERS TILBAKEMELDINGER	37
5 SPRÅK OG TILGJENGELIGHET FOR ULIKE MÅLGRUPPER	44
5.1 PROBLEMSTILLING	44
5.2 REVISJONSKRITERIER	44
5.3 KLART OG TYDELIG SPRÅK	45
5.4 NØDVENDIG INFORMASJON PÅ FLERE SPRÅK OG TILGJENGELIG FOR SYNS- OG HØRSELHEMMEDE	49
5.5 UNIVERSELT UTFORMET NETTSIDER	55
5.6 INFORMASJON OG VEILEDNING UAVHENGIG AV DIGITAL KOMPETANSE	60
6 INNBYGGERSERVICE	63
6.1 PROBLEMSTILLING	63
6.2 REVISJONSKRITERIER	63
6.3 RIKTIG, EFFEKTIV OG FORUTSIGBAR BEHANDLING AV HENVENDELSER TIL INNBYGGERSERVICE	63

7	INFORMASJON I EN KRISESITUASJON	69
7.1	PROBLEMSTILLING	69
7.2	REVISJONSKRITERIER	69
7.3	INFORMASJON TIL BEFOLKNINGEN I EN KRISESITUASJON	69
8	KONKLUSJON OG ANBEFALINGER	81
VEDLEGG 1:	HØRINGSUTTALELSE	86
VEDLEGG 2:	REVISJONSKRITERIER	88
VEDLEGG 3:	SENTRALE DOKUMENTER OG LITTERATUR	92

Figurer:

Figur 1:	Organisering av kommunikasjon med innbyggere Bergen kommune	11
Figur 2:	Målsetninger for kommunens felles servicestandard	19
Figur 3:	Målgruppeinngang	31
Figur 4:	Tilbakemeldingsskjema på kommunens nettsider	40
Figur 5:	Utdrag fra kommunens engelske startside	51
Figur 6:	Utdrag fra kommunens sider med informasjon for og om ukrainske flyktninger	52
Figur 7:	Utdrag fra oppgaveoversikt ved kommunens Innbyggerservice	65
Figur 8:	Utklipp fra Bergen kommunes kanaler og målgruppekart	73
Figur 9:	Utdrag fra pressemelding om radioaktiv nedfall	76

Tabeller:

Tabell 1:	Bergen kommunes prinsipper for kommunikasjon med innbyggere	16
Tabell 2:	Veileder til Bergen kommunes kanalstrategi i Allmenningen	18
Tabell 3:	Rapportering på mål for kommunikasjon med innbyggere i årsmelding 2024	21

1 Innledning

1.1 Bakgrunn

Deloitte har gjennomført en forvaltningsrevisjon av kommunikasjon med innbyggere i Bergen kommune. Prosjektet ble bestilt av kontrollutvalget i Bergen kommune 18. mars 2025 i sak 29/25.

1.2 Formål og problemstillinger

Formålet med prosjektet har vært å undersøke i hvilken grad Bergen kommune tilrettelegger for og sikrer god kommunikasjon med innbyggere, samt hvordan Bergen kommune etterlever informasjonsplikten. Med bakgrunn i formålet er følgende problemstillinger undersøkt:

1. Har Bergen kommune utarbeidet **mål og planer for kommunikasjon og informasjon** til innbyggerne, for å ivareta informasjonsplikten, og blir disse fulgt opp?
2. I hvilken grad er **nyheter og informasjon om virksomhetene og tjenestene oppdatert og lett tilgjengelig** på kommunen sine nettsider? Er det en felles struktur og tilnærming til hvordan informasjonen er presentert og hvordan det er lagt til rette for kommunikasjon og kontakt med innbyggerne?
3. Er det etablert tilstrekkelig med ordninger for å hente inn ulike målgruppers **tilbakemeldinger og meninger om hvordan kommunen informerer om sine tjenester**, og blir tilbakemeldinger fulgt opp på en systematisk måte gjennom konkrete tiltak?
4. Er det **klart og tydelig språk** i skriftlig informasjon og kommunikasjon med innbyggerne?
5. I hvilken grad sikrer kommunen at nødvendig informasjon gis på **flere språk, og sikrer tilgjengelighet for syns- og hørselhemmede**?
6. I hvilken grad er nettsidene til kommunen **universelt utformet**?
7. I hvilken grad er det lagt til rette for at brukere som har behov for **informasjon og veiledning fra kommunen kan få til dette uavhengig av digital kompetanse**?
8. I hvilken grad er det lagt til rette for at **henvendelser til kommunen blir behandlet av rett instans, effektivt og forutsigbart** når brukere tar kontakt med Innbyggjerservice?
9. I hvilken grad har byrådsavdelingen en plan for å **nå ut med viktig informasjon til befolkningen i en krisesituasjon**, som er tilpasset ulike målgrupper (for eksempel personer med manglende digital kompetanse/mulighet, personer med ulike funksjonsnedsettelse, ulike språk)? Herunder, i hvilken grad er treffsikkerheten av slik informasjon og kommunikasjon testet opp mot ulike målgrupper?

1.3 Avgrensning

Fokus i revisjonen har vært på Byrådsleders avdeling som inkluderer både overordnet kommunikasjonsarbeid, Innbyggjerservice og beredskap. Innbyggjerservice og beredskap er omtalt underveis i rapporten, men særskilt i kapittel 6 og 7. For å belyse Byrådsleders

konsernansvar for kommunikasjon, har revisjonen i tillegg hentet inn perspektiver på oppfølging av kommunikasjonsoppgaver i to byrådsavdelinger (Byrådsavdeling for sosiale tjenester, barnevern og mangfold og Byrådsavdeling for eldre, helse og omsorg).

1.4 Metode

Oppdraget er utført i samsvar med gjeldende standard for forvaltningsrevisjon (RSK 001) og kvalitetssikret i samsvar med kravene til kvalitetssikring i Deloitte Policy Manual (DPM).

Oppdraget er gjennomført i tidsrommet april 2025 til september 2025.

1.4.1 Dokumentanalyse

Informasjon om Bergen kommune og relevant dokumentasjon som tar for seg interne rutiner og system for kommunikasjon med innbyggere vil bli samlet inn og analysert. Innsamlet dokumentasjon har blitt vurdert opp mot revisjonskriteriene. Annen relevant dokumentasjon som resultat fra kommunens Innbyggerundersøkelse er også benyttet. Dokumentforespørsel ble gjennomført i to trinn for sikre at nødvendig dokumentasjon for å svare på problemstillingene ble etterspurt og oversendt. Innsamlet dokumentasjon er analysert og vurdert opp mot utledede revisjonskriterier.

1.4.2 Intervju

For å få supplerende informasjon til skriftlige kilder, har Deloitte intervjuet utvalgte personer i Bergen kommune som er involvert i kommunens arbeid med informasjon og kommunikasjon med innbyggere, og ellers personer som er sentrale for å belyse problemstillingene fra ulike perspektiver. Innledende intervjuer ble gjennomført med kommunaldirektør ved Byrådsleders avdeling, kommunikasjonsdirektør og kommunikasjonssjef i Seksjon kommunikasjon, og leder av redaksjonen i Seksjon kommunikasjon. Videre gjennomførte Deloitte intervjuer med fagmiljø for universell utforming, leder for Innbyggjerservice og seksjonssjef for samfunnssikkerhet og beredskap. For å få belyst innbyggerperspektiver ble det også gjennomført intervju med Byombudet, samt leder og nestleder i eldrerådet og råd for personer med funksjonsnedsettelser. For å få belyst oppfølging av byrådsleders konsernansvar for kommunikasjon, ble det i tillegg gjennomført intervjuer med kommunaldirektør og kommunikasjonssjef i Byrådsavdeling for sosiale tjenester, barnevern og mangfold og Byrådsavdeling for eldre, helse og omsorg. Det er gjennomført 11 intervjuer med totalt 18 personer. Deloitte har også gjennomført et møte med Bystyredirektøren for å avklare spørsmål knyttet til universell utforming av eksternt løsning for politisk møtekalender.

1.4.3 Testing

Deloitte har også gjennomført tester av informasjonskanaler for å undersøke om informasjon er lett tilgjengelig på kommunens nettsider og om sidene inneholder nødvendig informasjon. Gjennom testingen har Deloitte tatt utgangspunkt i en rekke ulike scenarier som representerer en innbyggers tiltenkte informasjonsbehov. Samtlige scenarier omhandler også informasjon som er knyttet til byrådsleders avdeling sitt ansvarsområde, eller områder hvor seksjon kommunikasjon samarbeider med andre avdelinger. Basert på hvert scenario ble det gjennomført en avgrenset undersøkelse hvor følgende ble testet:

- hvordan det oppleves å finne frem til ønsket informasjon
- om informasjonen er logisk oppbygget og godt organisert
- om innholdet er klart og tydelig
- om søkefunksjon (både gjennom kommunens nettsider og andre søkemotorer) gir ønsket treff
- om lenker til vedlegg og koblinger til andre nettsider fungerer
- om informasjonen er like tilgjengelig på mobiltelefon/nettbrett som på PC
- om Kommune-Kari bidrar til å gi informasjonen som trengs.

Deloitte har vurdert å gjennomføre tester av om informasjon er tilgjengelig på ulike språk og for syns- og hørselshemmede. På nettsidene til kommunen er det anbefalt å oversette informasjon ved bruk av Google Translate. Deloitte har derfor testet maskinoversettelser og bruk av Google Translate for å få informasjon om oversettelsesfunksjonen fungerer og gir forståelig informasjon på engelsk (se kapittel 5.4). Bergen kommunes nettsider har integrerte funksjoner som skal sikre at innhold ivaretar krav til universell utforming av IKT. Deloitte har derfor ikke gjennomført egne tester av universell utforming (se kapittel 5.5).

1.4.4 Verifiseringsprosesser

Oppsummering av intervju er sendt til de som er intervjuet for verifisering og det er informasjon fra de verifiserte intervjureferatene som er benyttet i rapporten.

Datadelen av rapporten er sendt til kommunen for verifisering. Eventuelle faktafeil er rettet opp i den endelige versjonen. Høringsutkast av rapporten ble sendt til byrådsleder for uttalelse. Byrådsleders høringsuttalelse er lagt ved den endelige rapporten (vedlegg 1).

1.5 Revisjonskriterier

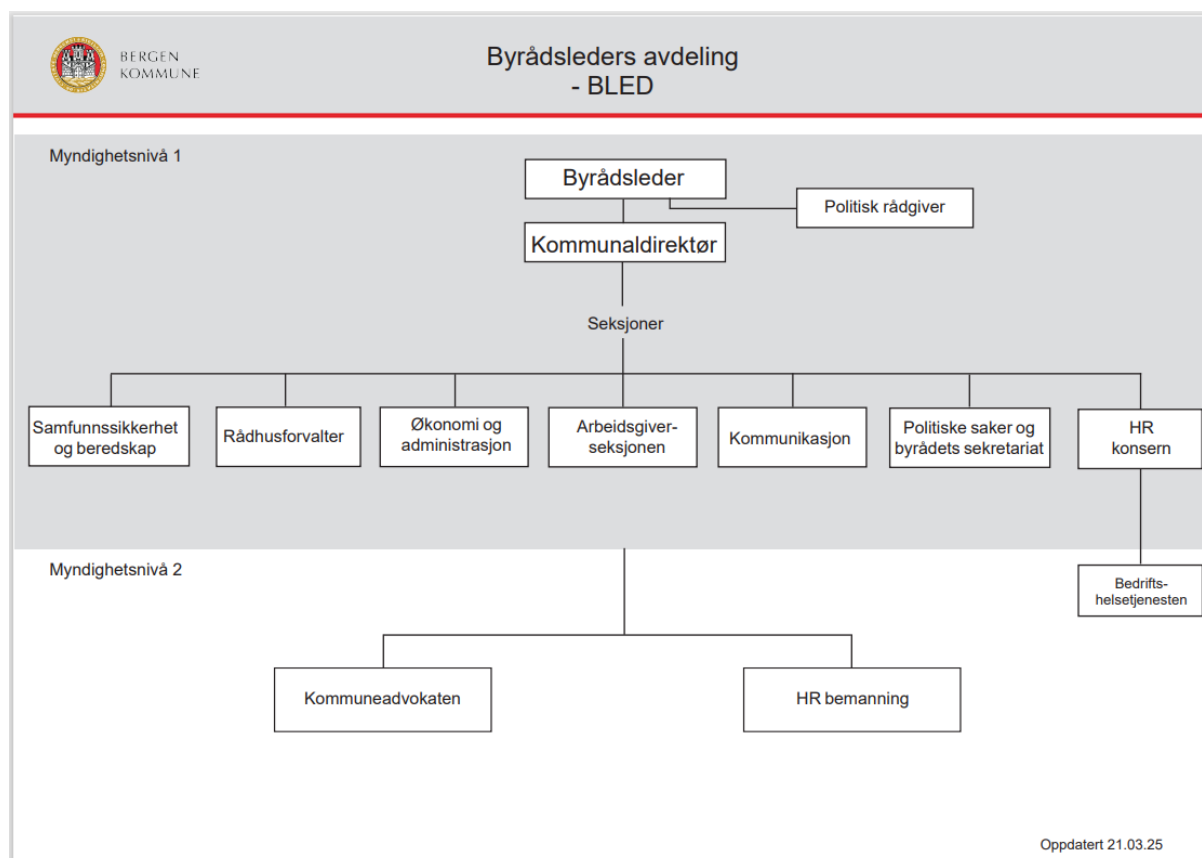
Revisjonskriterier er de krav og forventninger som forvaltningsrevisjonsobjektet skal bli vurdert opp mot. Kriteriene er utledet fra autoritative kilder i samsvar med kravene i gjeldende standard for forvaltningsrevisjon. I dette prosjektet er revisjonskriteriene blant annet hentet fra kommuneloven, språkloven, forskrift om universell utforming av IKT løsninger, likestillings- og diskrimineringsloven og kommunale vedtak. Kriteriene er nærmere presentert innledningsvis under hvert tema, og i vedlegg 2:.

2 Om tjenesteområdet

2.1 Organisering

I kommunens fullmakter for byrådsleder går det fram at «byrådsleder har gjennomgående myndighet/konsernansvar for tilrettelegging for, utvikling og oppfølging av, de krav kommuneloven setter til informasjonsarbeidet i kommunen.»¹ Byrådsleder har delegert kommunikasjonsansvaret til kommunaldirektør ved **byrådsleders avdeling (BLED)**. Kommunaldirektøren har det overordnede administrative og formelle ansvaret i byrådsleders avdeling, inkludert ansvar for å organisere arbeidet, følge opp politiske vedtak og sikre at arbeid og oppgaveløsning i byrådsavdelingen skjer i tråd med lov og forskrift. Dette innebærer også at kommunaldirektøren har et konsernansvar for kommunikasjon og skal sørge for at nasjonale styringssignaler og kommunens strategiske utvikling ivaretas innenfor kommunikasjonsfeltet.

Figur 1: Organisering av kommunikasjon med innbyggere Bergen kommune



Seksjon kommunikasjon

Seksjon kommunikasjon følger opp kommunikasjon på kommunaldirektørens vegne. Seksjon kommunikasjon har blant annet ansvaret for å gi veiledning knyttet til kommunikasjonsspørsmål i organisasjonen, og sikre at det er gode rutiner, retningslinjer og veiledere tilgjengelig for alle andre som arbeider med kommunikasjon i kommunen.

¹ Bergen kommune. Fullmakter for byrådsleder. Dokument ID: SD-18-1259.

Herunder er også forvaltning av kommunens logo og grafiske profil. Arbeidet skal hindre ulik praksis, brudd på regler og unødvendig bruk av ressurser.² Seksjon kommunikasjon skal videre være en pådriver for at kommunen oppfyller sitt kommunikasjonsansvar og jobber strategisk med kommunikasjon for å nå virksomheten sine mål, og sikre kjennskap til demokratiske prosesser og beslutninger.³ Den enkelte byrådsavdeling har ansvar for gjennomføring av kommunikasjonsarbeidet på egen byrådsavdeling.

Før 1. desember 2020 var kommunikasjonsrådgivere i kommunen ansatt sentralt i BLED. Kommunen opplyser at det i 2020 ble besluttet at kommunikasjonsrådgiverne i stedet skulle være ansatt ute i byrådsavdelingene, blant annet for å være tettere knyttet til de ulike tjenestene kommunen har ansvar for. Dette gjør at store deler av kommunens kommunikasjonsressurser i dag er plassert i den enkelte byrådsavdeling.

Innbyggerservice

Kommunen har også etablert **Innbyggerservice**, som er kommunens sentrale servicetorg. Innbyggerservice ble opprettet for å imøtekomme brukere med lav digital kompetanse og tilby en fysisk møteplass hvor de kunne få hjelp og veiledning. Senteret har ansvar for hovedsentralbordet i Bergen kommune, og kan hjelpe innbyggere i et fysisk publikumsmottak, på telefon, per post, kontaktskjema og chat. Innbyggerservice kan bistå med blant annet digital veiledning, navigering på kommunens nettsider, ulike skjemaer som søknad om barnehageplass og bostøtte eller annen navigering i kommunal og offentlig forvaltning.⁴ Kommunen opplyser at innbyggere eller brukere som ikke er digitale eller har språklige utfordringer er i målgruppen til Innbyggerservice.

Seksjon for samfunnssikkerhet og beredskap

Seksjon for samfunnssikkerhet og beredskap har det overordnede ansvaret for beredskap og samfunnssikkerhet i kommunen og er blant annet ansvarlig for å sikre plan for krisekommunikasjon.

Byrådsleder har gjennomgående myndighet/konsernansvar for tilrettelegging, utvikling og oppfølging av krav til kommunal beredskapsplikt etter sivilbeskyttelsesloven. Byrådsleder har også gjennomgående myndighet/konsernansvar for tilrettelegging for, utvikling og oppfølging av, de krav kommuneloven setter til informasjonsarbeidet i kommunen.⁵

Seksjon for digital transformasjon

Seksjon for digital transformasjon i Byrådsavdeling for finans har konsernovergripende fagmyndighet for digitaliseringsområdet. Seksjonen utøver denne gjennom å definere standarder og stille krav til oppgaveløsningen for alle fagområdene som omfattes av dette, både i byrådsavdelingene og i etatene.

Ansattservice er operativt utførende for en stor del av digitaliseringsarbeidet som utføres i kommunen, herunder forvaltning av kommunens tjenesteplattform, universell utforming og tilgjengelighet og dataforvaltning (inkludert kunstig intelligens). Ansattservice

² Bergen kommune. Revidert budsjett etter 1. tertial 2025 med bystyrets vedtak.

³ Bergen kommune. Handlings- og økonomiplan 2025-2028 – Innst. 1. Budsjett 2025. Byrådets forslag.

⁴ Bergen kommune. [Innbyggerservice – Om oss](#). Hentet 08.09.2025 (sist oppdatert 02.09.2025).

⁵ Bergen kommune. Fullmakter for byrådsleder. Revidert 05.08.2024.

tilbyr gjennom sine fagmiljøer tjenester til byrådsavdelingene som de trenger i sitt digitaliseringsarbeid.

En stor del av ansvaret for universell utforming ligger hos **WeB-gruppen og fagmiljø for universell utforming**. WeB-gruppen er plassert under Ansattservice. Under WeB-gruppen ligger kommunens fagmiljø for universell utforming. Fagmiljøet jobber strategisk med å legge til rette for universell utforming i organisasjonen, både på intranettet og kommunens nettsider. Fagmiljøet jobber også med tekniske løsninger på kommunens nettsider, og utvikler publiseringsløsninger som benyttes på eksterne og interne nettsider.

3 Mål, planer og tilgjengelighet av informasjon på nettsidene

3.1 Problemstilling

I dette kapitlet vil vi svare på følgende problemstillinger:

- Har Bergen kommune utarbeidet **mål og planer for kommunikasjon og informasjon** til innbyggerne, for å ivareta informasjonsplikten, og blir disse fulgt opp?
- I hvilken grad er **nyheter og informasjon om virksomhetene og tjenestene oppdatert og lett tilgjengelig** på kommunen sine nettsider? Er det en felles struktur og tilnærming til hvordan informasjonen er presentert og hvordan det er lagt til rette for kommunikasjon og kontakt med innbyggerne?

3.2 Revisjonskriterier

Basert på krav i kommuneloven § 4-1 og anbefalinger i regjeringens lokaldemokrativeileder del C har Deloitte utledet følgende revisjonskriterier som er knyttet til problemstillingene som undersøkes i dette kapitlet:

Kommunen skal:

- aktivt informere om sin virksomhet (jf. kommuneloven § 4-1)
- informere om sin virksomhet på en slik måte at alle kan få tilgang til informasjon (jf. kommuneloven § 4-1)
- ha internkontroll med administrasjonens virksomhet, herunder utarbeide en beskrivelse av virksomhetens mål (kommuneloven § 25-1, tredje ledd bokstav a.)

Kommunen bør:

- sørge for at informasjon om rettigheter, hvilke tjenester kommunen gir og politikken som føres er god og lett tilgjengelig (jf. regjeringens lokaldemokrativeileder del C)
- sørge for at det er lav terskel for å ta kontakt med kommunen og forstå hvordan man som innbygger kan ta opp saker med de folkevalgte (jf. regjeringens lokaldemokrativeileder del C)
- benytte ulike kanaler for å gi informasjon til, og kommunisere med sine innbyggere (jf. regjeringens lokaldemokrativeileder del C)

Se vedlegg 2 for utfyllende revisjonskriterier.

3.3 Mål og planer for kommunikasjon og informasjon

3.3.1 Datagrunnlag

Kommunens overordnede føringer for kommunikasjon og informasjon

Bergen kommune har utarbeidet flere styringsdokumenter som gir overordnede føringer for kommunikasjon og informasjon til innbyggere. Følgende styringsdokumenter inneholder mål og planer for kommunikasjon og informasjon i kommunen:

- Kommuneplanens samfunnsdel, *Bergen 2030*
- Kommunikasjonsstrategi, *Være der Bergenserne er*
- Kanalstrategi for kommunikasjon med innbyggere og samarbeidsparter, *Digital fornyelse og iverksettelse av kanalstrategi i Bergen kommune*
- Språkplan, *Ordet fangar*
- Retningslinjer for felles servicestandard

I **kommuneplanens samfunnsdel, Bergen 2030** har kommunen under visjonen om å være en «aktiv by», fastsatt «engasjert» som et av de ni hovedmålene i planen. To konkrete satsninger i kommuneplanen skal bidra til økt engasjement og deltakelse og er knyttet til kommunens ansvar for informasjon og kommunikasjon:

- Satsing 1: Bergen skal bruke åpne offentlige prosesser som inspirerer til deltakelse og debatt.
- Satsing 2: Bergen kommune skal informere og kommunisere for å skape engasjement.

I videre omtale av Satsing 1 går det fram at kommunen gjennom bred medvirkning og dialog skal styrke og utvikle lokaldemokratiet. Det legges her blant annet vekt på aktiv involvering av lokalsamfunnet i kommunens planarbeid og økt bruk av brukerundersøkelser og rådsorgan for å få tilbakemeldinger som kan bidra til bedre kvalitet på tjenestene. Når det gjelder Satsing 2 i kommuneplanen blir det vist til at informasjon til brukerne av kommunens tjenester skal være lett tilgjengelig og forståelig. Det blir videre vektlagt at kommunen skal komme i dialog med innbyggerne gjennom personlig kontakt, sosiale medier, nettsider, innbyggermagasin, annonsering eller andre kanaler som innbyggerne foretrekker.

Bergen bystyre vedtok den nye kommuneplanens samfunnsdel (KPS) – «En nystemt Bergen» 24. september. Planen vil gi føringer for kommunens videre arbeid med kommunikasjon og informasjon til innbyggere. Kommunen skal blant annet:

- kommunisere godt med innbyggere og andre aktører, og fremme digital inkludering
- verne om demokratiet, styrke kritisk tenking og legge til rette for at alle kan bli hørt
- gi spillerom til bergensernes initiativ og engasjement.⁶

⁶ Bergen kommune. Et nystemt Bergen. Kommuneplanens samfunnsdel. Vedtatt av Bergen bystyre 24.09.25.

Seksjon kommunikasjon opplyser at dialog og kommunikasjon med innbyggere har spilt en viktig rolle i utformingen av planen i form av innspillmøter i bydelene og medvirkningsaktiviteter rettet mot barn og unge.

Kommunens kommunikasjonsstrategi⁷ skal bidra til å sikre effektiv, åpen og målrettet kommunikasjon og bidra til å bygge tillit, engasjere innbyggerne og samarbeidspartnere, og være fremtidsrettet i møtet med samfunnets og kommunens utfordringer. Den skal bidra til å sikre et helhetlig kommunikasjonsarbeid i Bergen kommune og at kommunikasjon brukes strategisk for å nå kommunens mål. Strategien skal også bidra til å følge opp kommuneplanens samfunnsdel Bergen 2030 og til at Bergen kommune ivaretar sitt ansvar for å informere åpent og aktivt om sin virksomhet.

Strategien inneholder en uttalt visjon for kommunens kommunikasjonsarbeid og tilgjengelighet: «Vi skal være der bergenserne er». Visjonen er videre operasjonalisert gjennom overordnede prinsipper for kommunikasjon, prioriteringer som synliggjør kommunens ansvar som samfunnsutvikler og pådriver for engasjement og deltakelse og målsetninger og tiltak som skal bidra til at kommunen når ut til innbyggerne. Følgende hovedmål går fram av kommunikasjonsstrategien:

- Bygge tillit til kommunen
- Engasjere for å fremme deltakelse og samarbeid
- Være fremtidsrettet

De overordnede prinsippene for kommunikasjon som går fram av strategien har til hensikt å gi konkrete og nyttige råd til ansatte i kommunen om hvordan de skal kommunisere på vegne av kommunen og opp mot ulike målgrupper. Prinsippene skal også bidra til at kommunen oppnår hovedmålene som går fram av kommunikasjonsstrategien. Tabellen under oppsummerer de fem prinsippene.

Tabell 1: Bergen kommunes prinsipper for kommunikasjon med innbyggere

Prinsipp for kommunikasjon	Kort beskrivelse
1. Være en åpen kommune	Kommunen skal være åpen for henvendelser, gi faktaopplysninger innen eget ansvarsområde, og ivareta demokrati og personvern.
2. Si det viktigste først, til den viktigste først	Prioritere informasjon som angår helse, miljø og sikkerhet, og sikre at de som er direkte berørt får informasjon først. Kommunikasjonen skal være strukturert og lett tilgjengelig, hvor det viktigste kommer først.
3. Bruke klart språk og gode bilder	Kommunikasjonen skal være forståelig, tilpasset målgruppen, og bruke bilder og video som forsterker budskapet. Kommunen er språknøytral (bokmål og nynorsk) og tilpasser informasjon på andre språk etter behov.

⁷ Bergen kommune. Være der bergenserne er. Kommunikasjonsstrategi for Bergen kommune. Dokument ID: SD-18-1905.

4. Sette brukeren i sentrum	Kommunikasjonen skal gis i kanaler og ved bruk av metoder som når målgruppen best, og er tilpasset deres behov og informasjonsvaner.
5. Ta lederansvar	Ledere har ansvar for kommunikasjon i egen enhet, sikre oppdatert og klart språk, og bruke kommunikasjon som et strategisk virkemiddel.

Bergen kommune har også politisk vedtatt en **kanalstrategi for kommunikasjon med innbyggere og samarbeidsparter**.⁸ Kanalstrategien ble iverksatt sammen med program for digital fornyelse av byrådet 20. september 2018 og har blant annet til formål å legge til rette for at kommunen kan tilby mer effektiv og brukervennlig dialog gjennom digitale tjenester tilpasset innbyggerne.⁹ Kanalstrategien skal også bidra til å gjøre det enklere og mer forutsigbart å benytte kommunens tjenester. Samtidig er det også en målsetning at flere interne og eksterne henvendelser skal løses gjennom selvbetjening via kommunens digitale løsninger, for eksempel via kommunens nettsider, innbyggerhjelpen og Min Side.

Kanalstrategien legger videre føringer for hvilke kommunikasjons- og informasjonskanaler som skal benyttes ut mot ulike målgrupper for å oppnå best mulig tilpasset dialog og dermed størst grad av brukertilfredshet. Det går fram at kommunikasjonskanalene som benyttes skal brukes til å synliggjøre kommunens tjenester og hvilke rettigheter og plikter innbyggerne har. Det blir også presisert i kanalstrategien at kommunen skal være tilgjengelig for alle med ulike behov, og skal derfor fortsatt ha et godt og brukervennlig tilbud for dialog gjennom andre kanaler, som telefon og fysisk oppmøte. Gjennom kanalstrategien er det også gjort en overordnet prioritering av hvilke kanaler som skal benyttes basert på type kommunikasjon og henvendelsens kompleksitet.

For å følge opp kanalstrategien har kommunen etablert en digital veileder¹⁰ gjennom intranettet Allmenningen. Her går det fram en oversikt over hvilke kanaler og verktøy kommunen har disponibelt til å gjennomføre ulike kommunikasjonsoppgaver. Veilederen gir også råd om hvilke kanaler som bør benyttes i hvilke situasjoner og skiller mellom informasjonskanaler som er egnet til å nå ut til de målgruppene man ønsker å nå, og kommunikasjonskanaler som tilrettelegger for toveis kommunikasjon mellom innbyggere og ansatte i kommunen (se tabell under). Kommunen har også som en del av det overordnede arbeidet med kanalstrategien utarbeidet «Forbedringsløypen», som skal bidra til en helhetlig innføring av kanalstrategien og kommunens kundestøttesystem (BkService) i alle etater eller enheter som har ansvar for ekstern dialog og tjenester.¹¹

⁸ Bergen kommune. Kanalstrategi for kommunikasjon med innbyggere og samarbeidsparter.

⁹ Kanalstrategien er også omtalt i Bergen kommunes Digitaliseringsstrategi, 2021-2025. I strategien blir det vist til arbeidet med digital fornyelse og utviklingen av økt selvbetjeningsgrad.

¹⁰ Bergen kommune. Velg riktig kanal for kommunikasjon med innbyggere og samarbeidsparter. Allmenningen. Sist oppdatert 03.09.2024

¹¹ Bergen kommune. Forbedringsløypen – hvordan jobbe med kanalstrategien. Allmenningen. Sist oppdatert 10.10.2025.

Tabell 2: Veileder til Bergen kommunes kanalstrategi i Allmenningen¹²

Informasjonskanaler	Kommunikasjonskanaler
Kommunens eksterne nettsider	Kommune-Kari med integrert nettprat eDialog24
Media	Teams
Annonser	Tilbakemeldingsskjema på nettsider
Nyhetsbrev	Sosiale medier ¹³
Brev gjennom Bk360 og SvarUt	Innbyggerservice
Informasjonsskjermer	Skjemaløsning Surveyor
SMS	Telefoni – kontaktsenter og ekspedientløsning

Kommunaldirektør ved byrådsleders avdeling viser i intervju til at dagens kanalstrategi gir viktige føringer for kommunikasjonsarbeidet. Samtidig påpeker kommunaldirektøren at kommunen har endret og utviklet seg betydelig siden kanalstrategien ble vedtatt i 2018 og at det på revisjonstidspunktet pågår et videre arbeid med kanalstrategi. I intervju med kommunikasjonsdirektør og kommunikasjons sjef blir det pekt på at kommunen tidligere har hatt et særlig fokus på *én* vei inn til kommunen i forbindelse med økt digitalisering. I dag er søkelyset i større grad rettet mot å sørge for *rett* vei inn, med tilpasninger til innbyggere som ikke er digitale. I forbindelse med etableringen av kanalstrategien har kommunen også etablert et eget målgruppekart som gir veiledning om hvilke kanaler som bør benyttes for å kommunisere med og informere ulike målgrupper.¹⁴

Bergen kommune har også vedtatt en **språkpolitisk plan «ordet fangar»**.¹⁵ Planen henger tett sammen med introduksjon av språkloven som trådte i kraft 1. januar 2022. Planen gir blant annet føringer for bruk av klart språk og skal bidra til at kommunen følger opp lovkravet om klart og korrekt språk som er tilpasset målgruppe, jf. språkloven § 9. I tillegg til å motvirke at norsk taper terreng til andre språk, samt styrke bruk av nynorsk i kommunen, har språkpolitisk plan også mål om å sikre at informasjon er like tilgjengelig også ved utvikling og bruk av digitale løsninger, og sikre at også minoritetsspråklige får nødvendig og tilpasset informasjon fra kommunen, særlig i forbindelse med hendelser som gjelder helse, miljø og sikkerhet.

Kommunen har også etablert **retningslinjer for felles servicestandard**.¹⁶ Formålet med retningslinjene er å bidra til gode brukeropplevelser og sikre likebehandling i møtet med kommunen. Retningslinjene gjelder alle ansatte og ledere i kommunens servicemiljø. Med servicemiljø menes de som tar imot og besvarer henvendelser fra innbyggere,

¹² I forbindelse med verifisering opplyser kommunen at det er flere viktige kommunikasjonskanaler mot innbyggerne som er innebygget i nettsidene. Dette gjelder for eksempel fagsystemer for dialog mellom brukerne og skole og barnehage via Vigilo.

¹³ Kommunen opplyser at det er gjort en opprydding i sosiale medier, og at blant annet kommentarfelt på Facebook ikke lenger er åpne. Oppryddingen er også knyttet til ivaretagelsen av personvern som følge av endringer i vilkårene knyttet til Metas plattformer (Facebook og Instagram). Kommunikasjonsdirektør opplever at det er for tidlig å si om det har påvirket tilgjengeligheten til kommunen negativt.

¹⁴ Bergen kommune. Kommunikasjonskanaler og målgrupper januar 2024. Publiseringsdato 19.02.2025.

¹⁵ Konkrete mål i språkpolitisk plan er nærmere omtalt i kapittel 5 og kapittel 7.

¹⁶ Bergen kommune. Retningslinjer for felles servicestandard. Sist revidert 12.04.2021.

næringsliv og ansatte på vegne av kommunen – både som første og andre kontaktpunkt. Servicestandarden tar utgangspunkt i kommunens verdier: kompetent, åpen, pålitelig og samfunnsengasjert. Kommunen har fastsatt grunnleggende målsetninger for å etterleve disse verdiene. Disse fremgår av figuren under.

Figur 2: Målsetninger for kommunens felles servicestandard



System for oppfølging av kommunens informasjons- og kommunikasjonsarbeid

Seksjon kommunikasjon i byrådsleders avdeling har et oppfølgingsansvar knyttet til kommunens informasjons- og kommunikasjonsarbeid. Seksjon kommunikasjon har også et redaktøransvar og skal kvalitetssikre nyhetssaker før det blir publisert i en av kommunens hovedkanaler.

Det opplyses i intervju at Seksjon kommunikasjon samarbeider tett med kommunikasjonsrådgiverne i byrådsavdelingene og arrangerer blant annet ukentlige fellesmøter hvor alle kommunikasjonsmedarbeidere i byrådsavdelingene på myndighetsnivå 1 deltar. Formålet med det ukentlige møtet er å skape en møteplass mellom de ulike byrådsavdelingene, for å sikre lik praksis der det er nødvendig, dele erfaringer og diskutere problemstillinger knyttet til kontakt med media, strategisk kommunikasjon, samt det øvrige kommunikasjonsarbeidet i byrådsavdelingene og generelt i kommunen.

Som en del av oppfølgingsansvaret, gjennomfører Seksjon kommunikasjon også Kommunikasjonsforum mellom fire til seks ganger i året hvor sentrale kommunikasjonsfaglige tema og erfaringsutveksling på tvers av kommunen står på agendaen. Kommunen opplyser at tidligere tema blant annet har vært kommunikasjon og medvirkning til arbeidet med kommuneplanens samfunnsdel, kommunikasjonsstrategi for plan- og bygningsetaten, verktøy for brukerinnsikt, om digital live-sending, retningslinjer sosiale medier og trender, grafisk profil og universell utforming. Kunstig intelligens (KI) har også vært et tema på kommunikasjonsforumet. På møtet i september

fikk deltakerne faglige innspill knyttet til KI, og delte erfaring og tips til hvordan KI-verktøyet Microsoft Copilot Chat og andre verktøy kan være til hjelp i arbeidshverdagen.

Kommunen opplyser at det i driften blir utarbeidet informasjonsplaner og skisser for ulike hendelser, saker og tiltak som vurderes som relevante å kommunisere ut til innbyggere, for eksempel ny samfunnsplan på høring, valg og byrådsskifter, og budsjettfremlegg. I arbeidsmetodikken opplyser kommunen at det blir gjort fortløpende vurderinger knyttet til egnede kommunikasjonstiltak for å sikre at informasjon når ut til ønskede målgrupper og er i tråd med fastsatte føringer for kommunikasjon. Byrådsavdelingene utarbeider i tillegg egne planer som inneholder mål for informasjon og kommunikasjon til innbyggere. Seksjon kommunikasjon kan være en samarbeidspart for å bidra til å ivareta kommunens overordnede fastsatte mål og planer for kommunikasjonsarbeidet.

Kommunen opplyser videre at kommunikasjon er et linjeansvar, hvor den virksomheten som til daglig har ansvar for et fagområde eller tjeneste, også har ansvaret for kommunikasjon innenfor sitt ansvarsområde. Den enkelte kommunaldirektør skal derfor påse at kommunens sentrale føringer for kommunikasjon og felles rutiner og retningslinjer blir fulgt i egen byrådsavdeling. Kommunaldirektør ved **byrådsleders avdeling** opplyser at viktige avklaringer og oppfølging av kommunikasjonsansvaret fortrinnsvis gjøres gjennom ukentlige kommunaldirektørmøter. I dette fora blir sentrale styringsdokumenter på kommunikasjonsfeltet løftet opp og forankret i styringslinjen.

Som følge av at flere kommunikasjonsrådgivere er plassert i den enkelte byrådsavdeling, har kommunaldirektør i BLED og Seksjon kommunikasjon ingen instruksjons- eller disponeringsmyndighet over disse rådgiverne. I nåværende linjestyrte organisering må eventuelle prioriteringer forankres i den enkelte byrådsavdelingens ledelse. Kommunaldirektør i BLED har likevel som en del av internkontrollarbeidet anledning til å gjennomføre etterkontroller på kommunikasjonsfeltet for å avdekke manglete etterlevelse av regelverk eller feil og mangler i oppfølging av kommunens mål og planer for kommunikasjon.

I intervju opplyser kommunaldirektør i BLED at mulighet for etterkontroll i liten grad blir benyttet i dag. Det er imidlertid et ønske om å øke bruken av slike etterkontroller, blant annet for å sikre etterlevelse av krav i språkloven og universell utforming. Samtidig viser kommunikasjonsdirektør og kommunikasjonschef til at det er mer hensiktsmessig å følge opp de ulike byrådsavdelingenes kommunikasjonsarbeid i ukentlige møter heller enn gjennom direkte kontroller. Det er gjennomført en kontroll av om publisert informasjon i ulike kanaler følger kommunens grafiske profil.

Oppfølging av mål og planer for kommunikasjon i kommunen

Kommunen opplyser at det blir rapportert om oppfølging av mål og planer for kommunikasjon i handlings- og økonomiplan, budsjettdokumenter og årsmeldinger. I årsmelding for 2024 blir det kommentert at kommunen har innført nye krav og retningslinjer for bruk av sosiale medier og universell utforming av digitalt innhold, med særlig fokus på felles forståelse og håndtering. Det blir også vist til at kommunen har styrket klarspråkarbeidet og digital inkludering, blant annet gjennom en samordnet chatfunksjon og forbedringer ved Innbyggjerservice for å sikre bedre personvern og

trygghet. Det blir videre vist til at nettsidene fortsatt er hovedkanalen for informasjon, med økt trafikk og informasjon fra kommunen har høy opplevd forståelighet blant innbyggerne.

I tillegg til tekstlige beskrivelser av roller, ansvar, prioritert arbeid og måloppnåelse, blir det i nevnte dokumenter også rapportert jevnlig om oppfølging av kommunens mål for kommunikasjon, basert på indikatorer hentet fra den årlige Innbyggerundersøkelsen. Kommunen opplyser at hvilke indikatorer som benyttes for å måle måloppnåelse på kommunikasjon med innbyggere, varierer utfra hvilke spørsmål som blir stilt i Innbyggerundersøkelsen. Mange spørsmål går igjen i undersøkelsen, slik at en kan måle utvikling over tid. I årsmelding for 2024 har kommunen rapportert konkret på to operative mål som går fram av tabell 4 under.

Tabell 3: Rapportering på mål for kommunikasjon med innbyggere i årsmelding 2024

Operativt mål	Indikator	Resultat 2023	Mål 2024	Resultat 2024
Bergenserne skal forstå informasjon og brev fra Bergen kommune	Andel i innbyggerundersøkelsen som svarer at det er lett å forstå informasjon fra kommunen	73,0 %	75,0 %	69,0 %
	Andel i innbyggerundersøkelsen som svarer at det er lett å forstå informasjon i brev fra kommunen	68,0 %	75 %	69,0 %
Effektiv kommunikasjon som når innbyggerne	Andel i innbyggerundersøkelsen som er fornøyd med informasjon fra kommunen	63,0 %	75,0 %	60,0 %

For å støtte opp om og bidra til at kommunen følger opp egne mål og planer for kommunikasjon gjennomfører kommunen en intern risikovurdering med oversikt over de største risikoene knyttet til Seksjon kommunikasjons oppgaver. I risikovurdering fra mai 2025¹⁷ blir det vist til følgende relevante risikoer for måloppnåelse:¹⁸

- Risiko nr. 1b: Redusert bemanning på Innbygger-service
- Risiko nr. 4: Mangel på kompetanse om digitalisering, nye grafiske verktøy og kunstig intelligens

¹⁷ Bergen kommune. Utkast på risikovurdering for Seksjon kommunikasjon. Oppdatert mai 2025.

¹⁸ I risikovurderingen blir det også vist til risiko for å ikke nå ut med tilstrekkelig informasjon til innbyggerne ved beredskapshendelse. Denne er nærmere omtalt i kapittel 7.

- Risiko nr. 5: Mangelfull etterlevelse av gode prinsipper for kommunikasjon iht. kommunikasjonsstrategien
- Risiko nr. 6: Innbyggere og ansatte forstår ikke informasjonen som blir gitt

I nærmere beskrivelse av risikoene blir det vist til årsak, konsekvens, eksisterende tiltak, nytt tiltak og frist for tiltak for hver identifisert risiko. Under omtale av konsekvenser pekes det blant annet på en rekke forhold som vil ha betydning for oppfølging av vedtatte mål og planer for kommunikasjon:

- Tap av omdømme pga. redusert tilgjengelighet
- Lenger responstid både på telefon og ved fysisk oppmøte
- At innbyggere ikke blir koblet videre til aktuelle tjenester eller ikke får veiledning til ulike søknader
- Unødvendig bruk av ressurser
- Fragmentering og ulik praksis i organisasjonen

Utover å undersøke kommunens mål og planer for kommunikasjon, samt system for å følge opp mål og planer på kommunikasjonsfeltet, har Deloitte også sett nærmere på ansvaret for å følge opp sentrale føringer for kommunikasjon og felles rutiner og retningslinjer ved to av kommunens byrådsavdelinger.

Byrådsavdeling for sosiale tjenester, barnevern og mangfold (BBSM) har to dedikerte kommunikasjonsressurser som bistår tjenestene i byrådsavdelingen med kommunikasjonsarbeidet. I intervju blir det vist til at byrådsavdelingen har etablert metoder for hvordan ansatte skal kommunisere med innbyggere som ikke bruker digitale løsninger i hverdagen, ved bruk av brev og via telefon for å nå sine hovedmålgrupper med informasjon om tjenester og andre vesentlige opplysninger om virksomheten. Hovedmålgruppene for målrettet kommunikasjonsarbeid i BBSM er barn og unge, personer med utfordringer knyttet til psykisk helse og rus, mottakere av sosialhjelp og ulike behovsbaserte støtteordninger og innvandrere. Det blir også påpekt i intervju at en vesentlig del av kommunikasjonsarbeidet i byrådsavdelingen omhandler å velge riktig kommunikasjonskanaler som er egnet til å treffe målgruppene. Det er ikke utarbeidet en kommunikasjonsstrategi på byrådsavdelingsnivå, og enkelte enheter har egne strategiske planer for sitt kommunikasjonsarbeid.

Det blir også opplyst at kommunikasjon og hvordan byrådsavdelingen kan kommunisere bedre har vært oppe i byrådsavdelingens ledermøte ved flere anledninger, både knyttet til hvordan byrådsavdelingen informerer, og hvordan byrådsavdelingen i større grad kan innhente informasjon om hvordan brukerne opplever tjenestene. Generelt opplever kommunaldirektør og kommunikasjonssjef i BBSM at de i tilstrekkelig grad klarer å informere om de tjenestene som tilbys og at vesentlig informasjon om virksomheten er tilgjengelig.

Byrådsavdeling for eldre, helse og omsorg (BEHO) har en kommunikasjonssjef og en kommunikasjonsrådgiver som i hovedsak jobber med seniorekommunikasjon. Det er også en kommunikasjonsrådgiver ved Etat for behandlingssentre og sykehjem (EBS) og en HR- og kommunikasjonsrådgiver ved Etat for helsetjenester. Kommunikasjonsrådgiveren ved EBS som har 20 prosent av sin stilling dedikert til kommunikasjonsarbeid knyttet til

byrådsavdelingens nettsider.¹⁹ Byrådsavdelingen har et eget kommunikasjonsnettverk der en rådgiver fra Etat for hjemmebaserte tjenester og en rådgiver for Etat for tjenester til utviklingshemmede også deltar. Disse er ikke kommunikasjonsrådgivere, men ivaretar enkelte kommunikasjonsoppgaver ved sin etat, blant annet koordinering av arbeid med nettsider. Byrådsavdelingen tar utgangspunkt i kommunikasjonsstrategien og veiledere som er utarbeidet på konsernnivå, men videreutvikler der de opplever at det er et behov for det. Videreutvikling av styringsdokument for kommunikasjon er særlig nødvendig i de tilfellene hvor det er behov for å tilpasse strategier til byrådsavdelingens kontekst for å nå målene BEHO har for sin virksomhet. Byrådsavdelingen har derfor utarbeidet en egen kommunikasjonsstrategi som reflekterer byrådsavdelingens fagfelt og kommunikasjonsbehov.²⁰ Strategien er i tråd med og følger opp kommunens overordnede kommunikasjonsstrategi. I intervju blir det vist til at byrådsavdelingen så et behov for å utarbeide en egen kommunikasjonsstrategi for å tydeliggjøre hvordan kommunikasjon kan bidra til å bygge tillit, gjøre viktige forventningsavklaringer, bidra i rekrutteringsarbeid og påvirke innbyggere til å ta gode livsvalg. Dette for at strategien skulle være meningsfull for utfordringene akkurat denne byrådsavdelingen står overfor.

BEHO opplyser videre at de har arbeidet med å sikre at innbyggerne får den informasjonen de har krav på, og at informasjonen som gis er mest mulig forståelig for den som benytter seg av eller mottar tjenester. Det vises i intervju til at det særlig har vært rettet søkelys på å sikre at innbyggerhjelpene på kommunens nettsider gir informasjon om alle tilgjengelige tjenester i byrådsavdelingen. For alle innbyggerhjelpere er det en person som er faglig ansvarlig for innholdet og en person som er formidlingsansvarlig. Dette skal bidra til å sikre at innbyggere får informasjonen de trenger og at denne er lett forståelig.

Mål og planer for bruk av kunstig intelligens

I henhold til **kommunens digitaliseringsstrategi** skal Bergen kommune benytte digitalisering, automatisering og kunstig intelligens til å levere tjenester på nye og mer effektive måter.²¹ Av strategien fremgår det at kommunen skal satse på teknologi og prosesser som gjør organisasjonen mer datadrevet. Byråd for finans planlegger å starte strategiarbeidet for en ny digitaliseringsstrategi i kommunen i løpet av høsten 2025. I påvente av ny strategi opplyser byrådet i en orientering til kontrollutvalget om kunstig intelligens i Bergen kommune i september 2025 at kommunens fagmiljøer jobber etter de fire prinsippene som foreslås i KS sin plan for bruk av KI i kommunal sektor:

- **Ansvarlig bruk av KI.** Vi skal videreutvikle og implementere tydeligere retningslinjer for personvern, transparens og rettferdighet i KI-baserte beslutninger basert på internasjonale og nasjonale rammeverk.
- **Bruke KI for å utvikle bedre tjenester og nye jobber.** Vi tar i bruk kunstig intelligens for å forbedre og effektivisere kommunale tjenester. Vi skal samarbeide med forskningsmiljøer, næringslivet og sivilsamfunnet for å stimulere til innovasjon og næringsutvikling.

¹⁹ I intervju blir det opplyst at rådgiver med dedikert 20 prosent av sin stilling til kommunikasjonsoppgaver ble opprettet etter Covid-19 pandemien for å styrke kommunikasjon arbeidet i forbindelse med kriser.

²⁰ Bergen kommune. Strategisk kommunikasjonsplan for byrådsavdeling for helse og omsorg. Sist oppdatert 30.04.2025.

²¹ Bergen kommune. Digitaliseringsstrategi 2021-2025. Vedtatt av Bergen bystyre 24.03.2021.

- **Styrke bærekraftige og etiske anskaffelser.** Vi utvikler retningslinjer som sikrer bærekraft, etikk og samfunnsansvar i anskaffelser som medfører bruk av KI. Vi skal sikre rettferdig konkurranse gjennom transparente og datadrevne prosesser, som inkluderer samarbeid med leverandører og forskningsmiljøer for å realisere innovative løsninger.
- **Omstilling og endringsledelse.** Vi skal håndtere samfunnsutfordringer med en helhetlig tilnærming. Prioritere samarbeid, kompetanseutvikling og inkluderende prosesser. Se behovet for teknologi og omstilling i sammenheng med eksisterende strukturelle tiltak.^{22,23}

Byrådet opplyser også i redegjørelsen til kontrollutvalget at det opprettes et etisk råd for bruk av KI i kommunen.²⁴ Kommunen opplyser også i intervju om at det er etablert et nettverk for bruk av KI i kommunen.

Det skjer en pågående dreining i bruk av KI i kommunen, og mens det tidligere kun ble brukt KI rettet mot oppgaver som fakturahåndtering og andre tekniske oppgaver, ser kommunen nå på andre områder KI kan etableres og være nyttig. Seksjon kommunikasjon opplyser at deres medarbeidere bruker Copilot Chat til spørsmål, innspill til tekster og sammendrag samt testing. I tillegg benyttes det for å effektivisere og forbedre arbeidsprosesser, for eksempel til å lage undertekster til video, fjerne støy fra lydopptak, bilderedigert og utforming av illustrasjoner. Dette skjer kombinert med kvalitetssikring i etterkant.

Seksjon kommunikasjon har per september 2025 ikke fastsatt egne konkrete målsetting for bruk av KI, men i kommunens kommunikasjonsstrategi er ett av de tre overordnede målene for kommunikasjon «å være fremtidsrettet». Seksjon kommunikasjon understreker at dette betyr at de følger med på den raske utviklingen innen KI og skal utnytte mulighetene teknologien gir, samtidig som kommunen skal ha et reflektert forhold til etiske spørsmål og dilemma som kan oppstå.

Alle kommunens IKT-systemer skal innføres i kommunens systemoversikt. I systemoversikten skal det tilrettelegges for om systemet bruker kunstig intelligens. Kommunen har per oktober 2025 ikke utarbeidet en detaljert og samlet oversikt over bruk av kunstig intelligens i kommunen.

Veiledere for bruk av KI

Kommunen opplyser at ansatte kun kan benytte seg av verktøy som er tilgjengelig og risikoklarert for bruk i kommunen. Seksjon for digital transformasjon konsern har utviklet flere veiledere for bruk av KI for kommunens ansatte: Blant annet er følgende utviklet og tilgjengelig for kommunens ansatte:

- **Bruk av kunstig intelligens (KI) til arbeidsoppgaver.**²⁵ Her finnes det informasjon om når kunstig intelligens kan brukes for å løse arbeidsoppgaver.

²² Bergen kommune. Kunstig intelligens i Bergen kommune, Orientering i kontrollutvalget 16.09.25.

²³ Bergen kommune. Byrådsavdeling for finans. Orientering til kontrollutvalget om kunstig intelligens i Bergen kommune. 12. september 2025.

²⁴ Bergen kommune. Kunstig intelligens i Bergen kommune, Orientering i kontrollutvalget 16.09.25.

²⁵ Bergen kommune. Bruk av kunstig intelligens (KI) til arbeidsoppgaver. Allmenningen. Sist oppdatert: 24.06.2025.

- **Innføring og drift av digitale løsninger med kunstig intelligens.**²⁶ En veileder som er laget for ansatte som har en digitaliseringsrolle i Bergen kommune. Veilederen kan også være nyttig for andre ansatte som jobber med kunstig intelligens.
- **Ansvarlig styring av kunstig intelligens.**²⁷ Veileder for virksomhetsledere som beskriver hvordan kunstig intelligens kan være et verktøy for videreutvikling og forbedring, og kjente krav og risikoer som bør håndteres som en del av virksomhetsstyringen.

I Ansatthjelpen (kommunens veileder til ansatte) for krav til bruk av bilder og video er det også utarbeidet et eget punkt om bruk av KI til å lage bilder og retningslinje for bruk av illustrasjoner. Kommunen er opptatt av å verne fotografiets journalistiske troverdighet i tråd med Vær varsom-plakaten, og skal på bakgrunn av dette ikke bruke KI til å lage fotorealistiske bilder.

Risikovurdering av bruk av kunstig intelligens

Som vist til tidligere er en identifisert risiko i Seksjon kommunikasjon sin risikovurdering at det kan være mangel på ny kompetanse om digitalisering, nye grafiske verktøy og kunstig intelligens i kommunen. Årsaken til dette er mangel på kapasitet og kompetanse, og som konsekvens får ikke kommunen hentet ut effekt av nye verktøy. Identifisert tiltak er kompetanseheving, med mål om gjennomføring i løpet av høsten 2025.

Seksjon kommunikasjon opplyser til Deloitte at seksjonen har gjennomført flere kompetansetiltak knyttet til bruk av KI. Deloitte kjenner ikke til omfanget av disse. I forbindelse med verifisering opplyser Seksjon kommunikasjon at KI har vært tema når Seksjon kommunikasjon har prioritert å delta på konferanser/fagsamlinger og webinarer/kurs. KI har også vært tema på Kommunikasjonsforum og i andre relevante møter. Seksjonen opplyser også at prosjektet med å teste ut generativ KI i chatbot har gitt deltakerne kompetanse.

3.3.2 Vurdering

Bergen kommune har etablert styrende dokumenter som inneholder mål og planer for kommunens arbeid med kommunikasjon og informasjon til innbyggere. Kommunen har gjennom fastsatte hovedmålsetninger, overordnede prinsipper for kommunikasjon, valg av kommunikasjonskanaler, og felles kommunale retningslinjer på overordnet nivå lagt til rette for at kommunen *aktivt* informerer om sin virksomhet, samt informerer om sin virksomhet på en slik måte at alle kan få *tilgang* til informasjon. Det er Deloitte sin vurdering at kommunen gjennom mål og planer derfor legger til rette for å ivareta informasjonsplikten etter kommuneloven § 4-1. Mål og planer legger også til rette for at kommunen benytter ulike kanaler for å gi informasjon til, og kommunisere med sine innbyggere (jf. regjeringens lokaldemokrativeileder del C), blant annet gjennom fastsatt målgruppekart, tydeliggjøring av hvilke kanaler som kan benyttes, samt krav stilt til at valg av kanal skal samsvare med målgruppers ønsker og behov.

²⁶ Bergen kommune. Innføring og drift av digitale løsninger med kunstig intelligens. Allmenningen. Sist oppdatert: 27.08.2025.

²⁷ Bergen kommune. Ansvarlig styring av kunstig intelligens. Allmenningen. Sist oppdatert: 27.08.2025.

Kommunen har videre etablert system for oppfølging av kommunikasjons- og informasjonsarbeidet som skal bidra til oppfølging av fastsatte mål og planer, samt etterlevelse av informasjonsplikten i kommuneloven § 4-1. Systemet som er etablert er etter Deloitte sin vurdering hensiktsmessig og gir gode forutsetninger for å følge opp at styringssignaler knyttet til arbeidet med kommunikasjon og informasjon i praksis blir fulgt opp gjennom byrådsavdelingenes linjeansvar for kommunikasjon. Systemet bygger blant annet på dialog gjennom felles møteplasser hvor sentrale kommunikasjonsfaglige temaer og problemstillinger kan bli tatt opp. Viktige avklaringer og oppfølging av kommunikasjonsansvaret i Byrådsleders avdeling gjøres også gjennom ukentlige kommunaldirektørmøter. Undersøkelsen viser videre at Bergen kommune rapporterer jevnlig på oppfølging av mål og planer for kommunikasjon og informasjon i handlings- og økonomiplan, budsjett dokumenter og årsmeldinger.

Det blir også gjort risikovurderinger knyttet til manglende måloppnåelse i Seksjon kommunikasjon sin årlige risikovurdering. Kommunen har identifisert *mangelfull etterlevelse av gode prinsipper for kommunikasjon* internt i kommunens arbeid og *at innbyggere ikke forstår informasjonen som blir gitt* som risikoområder. Deloitte registrerer i den forbindelse at kommunen på samtlige indikatorer for måloppnåelse på området kommunikasjon ikke har nådd fastsatte mål. Dette indikerer at kommunen har et forbedringspotensial knyttet til å nå alle innbyggere med informasjon, samt sikre at informasjonen er lett tilgjengelig og forståelig.

Det blir påpekt i undersøkelsen at kommunikasjonsfaglige ressurser er plassert i den enkelte byrådsavdeling, og at Byrådsleders avdeling og Seksjon kommunikasjon ikke har instruksjons- eller disponeringsmyndighet over disse ressursene. Etterkontroller er et verktøy som byrådsavdelingen skal kunne benytte for å avdekke manglende etterlevelse av regelverk eller feil og mangler i oppfølging av kommunens mål og planer for kommunikasjon. Dette blir i liten grad benyttet i dag. Sett i sammenheng med det delegerte ansvaret for kommunikasjon, identifiserte risikoer og utfordringer knyttet til måloppnåelse kan slike etterkontroller være viktig for å sikre høyere måloppnåelse.

Når det gjelder kommunens bruk av kunstig intelligens, mener Deloitte det er positivt at kommunen, utover å vurdere KI som et verktøy som kan effektivisere tekniske oppgaver, også kontinuerlig vurderer nytten på andre områder, som for eksempel kommunikasjon og informasjon. Kommunen har imidlertid ikke fastsatt mål for bruk av KI i sitt kommunikasjonsarbeid. Deloitte mener kommunen som en del av pågående arbeid med ny digitaliseringsstrategi, eller som en del av kommunikasjonsstrategien bør utarbeide konkrete målsetninger, prioriteringer og tiltak knyttet til bruk av KI i kommunens arbeid med kommunikasjon og informasjon.

3.4 Oppdaterte nyheter og informasjon om kommunens virksomhet

3.4.1 Datagrunnlag

System og rutiner for produksjon av innhold på kommunens nettsider

Bergen kommunes nettsider er hovedkanalen for informasjon og kommunikasjon om kommunens virksomhet. Kommunen har etablert føringer for overordnet struktur på kommunens nettsider. Føringene skal bidra til at det blir gjort gode vurderinger ved etablering av nye nettsider og gir veiledning som skal sikre at innhold som blir publisert er

vurdert som nødvendig for innbyggere å ha tilgang til.²⁸ Veiledningen gir også informasjon om nettsidenes struktur, inkludert hvilket innhold som skal ligge hvor. Føringerne gir nærmere beskrivelse av nettsidens logiske oppbygning basert på følgende segmenter:

- **Avdelingssider:** Nettsider for hver avdeling som inneholder nødvendig informasjon som kontaktinformasjon, underavdelinger og oversikt over relevante innbyggerhjelper.
- **Innbyggerhjelpen:** Kommunens nettsider for tjenesteinformasjon. Skal gi innbyggerne enkel og forståelig veiledning om kommunens tjenester, digital selvbetjening og rettigheter, slik at de kan betjene seg selv trygt og effektivt. Den skal inneholde relevant informasjon om for eksempel søknader, rettigheter og plikter, åpningstider og veiledning om deltakelse og medvirkning. Det blir presisert at innholdet må være relevant over en viss tid.
- **Hva skjer:** «Hva skjer» er kommunens område for nyheter, reportasjer og aktuell informasjon som hentes fra ulike politikkområder og temasider, og som også inngår i kommunens nyhetsbrev. Informasjon fra for eksempel politikkområdet og temasider kan hentes opp til Hva skjer og eventuelt forsiden når de er aktuelle. Nyhetssaker i Hva skjer erstatter ikke tjenesteinformasjonen som finnes i Innbyggerhjelpen.
- **Temasider:** Nettsider som gir mulighet for å presentere prosjekter og temaområder som krever mye og sammensatt informasjon. Innholdet skal være aktuelt, interessant, har begrenset varighet og oppleves som vesentlig informasjon for en større målgruppe over en viss tid.
- **Politikkaksen:** Hovedside for informasjon om politiske saker, utvalg og funksjoner, valginformasjon og innbyggermedvirkning.
- **Om kommunen:** Nettside ment som inngang til kontaktinformasjon, oversikt over avdelinger og ansatte, fakta om Bergen, offentlighet og innsyn, kart og årsmeldinger.

I føringerne blir det også gitt veiledning om levetid for innhold på nettsidene, kurs og veiledere for å sikre korrekt publisering på nett, (herunder blant annet klart språk, universell utforming og rettskrivning), kompetanseplan for publisering på nett, brukermanualer og opplysninger om hvor en kan få råd og hjelp knyttet til publisering på nettsidene.

Det er også fastsatt redaksjonelle retningslinjer for kommunens nettsider som gjelder innhold som publiseres og vedlikeholdes på kommunens nettsider og som definerer roller og ansvarsområder.²⁹ I henhold til retningslinjene har **Seksjon kommunikasjon** overordnet redaktøransvar for kommunens hovedkanaler og koordinerer og prioriterer budskap som løftes til hovedstrømmer og forsider av kommunens interne og eksterne nettsider, digitale og trykte annonser i media, pressemeldinger, nyhetsbrev, sosiale medier og informasjonsskjermer. Kommunikasjonsdirektør står som ansvarlig for innholdet og har et overordnet ansvar for all informasjon på nettsidene. Det faglige redaktøransvaret er delegert til kommunaldirektørene og skal sikre at innholdet fra deres

²⁸ Bergen kommune. Bestille nye nettsider og retningslinjer for innhold. Allmenningen. Sist oppdatert 17.09.2024.

²⁹ Bergen kommune. Redaksjonelle retningslinjer for Bergen kommunes nettsider. Revidert 09.01.2024. Dokument ID: SD-18-1861.

del av det kommunale virksomhetsområdet er juridisk og etisk forsvarlig, samt faglig korrekt.

Informasjonsansvaret er også videre definert som et ledelsesansvar. Dette innebærer et ansvar for å sikre at informasjon på interne og eksterne nettsider er i tråd med kommunens overordnede kommunikasjonsmål slik de er definert i kommunens kommunikasjonsstrategi. Det blir videre presisert at de som har informasjonsansvar må ha en proaktiv tilnærming til å sørge for at nettsidene er riktig oppdatert, at informasjon er lett tilgjengelig og at innholdet er tilpasset kommunens målgrupper. Ansvaret innebærer også å sikre at innhold holder kvalitetsmessige mål knyttet til blant annet klart språk og universell utforming. Kommunen har videre etablert et overordnet ansvarskart³⁰ som skal gi oversikt over og styre graden av tilgang til nettsiden for ulike innholdsprodusenter. Ansvarskartet skal også bidra til at det blir gjort tydelig hvordan ansvaret for oppfølging av innhold er fordelt.

System for å sikre at nyheter og informasjon er oppdatert og lett tilgjengelig

Kommunen opplyser at alt tjenesteinnhold på kommunens nettsider har automatisk varsel til innholdseier for å bidra til at informasjon som framgår på nettsidene er oppdatert, riktig og tilgjengelig. For artikler som legges ut på nettsidene er det angitt automatisk sletting etter to år (publiserer kan endre dette etter behov, for eksempel kortere publiseringsstid). For Innbyggerhjelpene er det også fastsatt to år som standard utløpsdato (kan også justeres etter behov). Når utløpsdato nærmer seg, mottar innholdsansvarlige varsel per e-post, første gang tre uker før innhold løper ut og siste gang tre dager før. I e-posten blir de innholdsansvarlige bedt om å sjekke at alt innhold er korrekt og at alle lenker virker som de skal.

I intervju med nyhetsredaktør blir det pekt på at kommunen har testet ulike intervaller for oppdatering. Dagens ordning er at informasjon med lang levetid (eks. Beskrivelser av kommunens tjenester i innbyggerhjelpen) oppdateres minimum hvert annet år. Nyhetssaker har styrt avpublisering etter to år. Tidligere har kommunen testet ut 6 og 12 måneders levetid for innhold på tjenestenes nettsider, men resultatet var at flere ansatte opplevde at varslene kom for hyppig, og re-publiserer innhold uten at de hadde gjennomgått og vurdert innholdet tilstrekkelig. På bakgrunn av dette har det pågått et arbeid med å finne en balanse for intervallet for å ivareta behovet for å oppdatere informasjon og samtidig sørge for at ansvarlige for nettsiden gjør reelle vurderinger av om eksisterende innhold bør oppdateres, slik at systemet fungerer etter intensjonen.

For å bidra til økt tilgjengelighet, opplyser kommunen at det også jobbes kontinuerlig med søk, for eksempel treff på nynorsk og bokmål. Kommunens nettsider har egne funksjoner for å legge inn søkesynonymer og søkepromoteringer. Gjennom disse funksjonene kan kommunen manipulere søkeresultatet for å bidra til bedre treff på informasjon som innbyggerne søker etter. Nettsidens koding bidrar også ifølge nyhetsredaktør til å gjøre nettsidene lettere tilgjengelig for brukerne ved søk på Google, via ChatGPT eller via andre søkemotorer og viser til at størsteparten av brukerne kommer inn til nettsidene via bruk av søk.

³⁰ Bergen kommune. Ansvarskart – roller og tilganger. Ikke datert.

Utfordringer med å sikre oppdatert og lett tilgjengelig informasjon på nettsidene

Kommunikasjonsdirektør og kommunikasjonssjef peker i intervju på at det er utfordrende å balansere behov for tilstrekkelige beskrivelser av mangfoldet av tjenester og mengden informasjon som foreligger på nettsidene. Kommunen må også ta hensyn til ulike målgrupper som har ulike forutsetninger for å finne den informasjonen de har behov for. Strukturen som kommunen har valgt gjennom sin nettløsning er ikke nødvendigvis intuitiv for alle, men inneholder viktig informasjon om kommunens tjenestetilbud.

Det blir pekt på flere utfordringer med nettsidene og arbeidet med å sikre at informasjon er oppdatert og lett tilgjengelig:

- **Nettsidene er bygget på en plattform med manglende fleksibilitet.** Det er kostbart å utvikle nettsidene. Dette skaper utfordringer med å oppdatere og tilpasse nettsidene til dagens behov. Det er for eksempel vist til utfordringer med å differensiere mellom informasjon som er nyttig og som er nødvendig for innbyggerne (for eksempel, hva skjer i kommunen vs. individuelle rettigheter). Kommunen opplyser i forbindelse med verifisering at manglende fleksibilitet skyldes at kommunen er stor, med mange tjenester og en kompleks organisasjonsstruktur.
- **Begrensninger i nettsidenes plattform gjør det utfordrende å treffe målgruppene man ønsker å nå.** En flytende og mer fleksibel plattform som tillater bedre målgruppestyring, ville gjort det enklere å gi mer tilpasset informasjon på en mer tilgjengelig og enklere måte enn i dag.³¹
- **Det kan være utfordrende for innbyggerne å finne fram til informasjonen de har behov for.** Nettsidene inneholder mange ulike sider og flere ulike innbyggerhjelpere som skal gi veiledning om kommunens tjenester. Selv om viktig informasjon derfor finnes tilgjengelig, er det likevel utfordrende for innbyggerne å finne fram til den informasjonen de leter etter. Som følge av dette blir det pekt på at kommunen bør fortsette arbeidet med å styrke kvalitetssikring og avgrensning av informasjon.

I intervju med kommunaldirektør og kommunikasjonssjef i BBSM blir det påpekt at det kan forekomme at enkelte nettsider knyttet til deres tjenester burde hatt mer informasjon, men opplever likevel at det viktigste som innbyggerne trenger, er oppdatert og tilgjengelig. Det blir vist til at byrådsavdelingen har fått tilbakemeldinger fra innbyggere som tilsier at enkelte sider blant annet mangler kontaktinformasjon, men understreker at dette blir rettet opp i dersom dette er vurdert til å være en mangel. Det blir også vist til at fordi nettsidene er bygget opp etter strukturen til økonomisystemet, hvor hver resultatenheter får en egen nettside, uten at dette kan overstyres i publiseringssystemet, blir noen enkeltsider kun fungerende som plassholdere eller midlertidige sider med

³¹ Kommunen opplyser i forbindelse med verifisering at kommunen er kjent med ønske om å kunne differensiere innhold i kommunens nettsted basert på målgrupper. De påpeker at dette er først og fremst ikke en teknisk utfordring, men en utfordring knyttet til prioritering og forvaltning av innhold samt definere målgrupper og hvem som inngår i målgruppen. Med det store antall tjenester kommunen tilbyr, kryssende målgrupper for mye av informasjonen samt ulike strukturer på nettsiden, er det viktig med tydelige definisjoner og brukertesting før eventuell utvikling.

begrenset innhold (navn på enhet, adresse, kontaktinformasjon og kart). Innbyggere som besøker nevnte sider, vil derfor ikke finne det innholdet de forventer å se.

Kommunaldirektør og kommunikasjonssjef i BEHO påpeker at kommunen, og byrådsavdelingen har mange og varierte tjenester, og at det kan være utfordrende å sikre at alle tjenestene er like godt tilgjengelig og opplyst om på kommunens nettsider. Dette arbeidet er imidlertid høyt prioritert, og byrådsavdelingen har også utarbeidet et eget ansvarskart for å tydeliggjøre ansvaret for å sikre at alt innhold knyttet til byrådsavdelingens tjenester er tilstrekkelig oppdatert og tilgjengelig. Byrådsavdelingen har gjort en vurdering av hvilken informasjon som skal være lett tilgjengelig på kommunens nettsider. Slik det nå er bygd opp skal brukerne kunne få et raskt overblikk, med korte beskrivelser av alle tjenestene. Byrådsavdelingen har også sammen med Seksjon kommunikasjon utarbeidet en egen målgruppeinngang, «Hvem er du?», som ikke handler om hvilket fagområde en søker om tjenester på, men som tar utgangspunkt i en livssituasjon og som skal vise til alle aktuelle tjenester for den enkelte målgruppe (se figur under).

Figur 3: Målgruppeinngang

The screenshot shows the Bergen Kommune website interface. At the top left is the Bergen Kommune logo. A search bar contains the text "Hva leter du etter?". To the right is a user profile icon labeled "Min side". Below the navigation bar, the "Innbyggerhjelpen" section is active. It contains 13 categories of services:

- » Barnehage og skole: Barnehage, Voksenopplæring, Lærling, Grunnskole
- » Kultur, idrett og fritid: Friluftsliv, Idrett, Uttån og leie, Kultur, Tilskuddsordninger, Fritid, Bibliotek
- » Vann, vei og trafikk: Vann og avløp, Kjøretøy, Vei, transport og parkering, Båt og havn
- » Helse og omsorg: Psykisk helse, Barnevern og foreldrestøtte, Folkehelse, Akutt helsehjelp, Avlastning og støtte, Rusavhengighet, Helsetjenester, Omsorgstjenester
- » Planer, bygg og eiendom: Planer, Priser og gebyrer, Bygging, Kart, Eiendom
- » Bolig og sosiale tjenester: Inkludering, Økonomisk støtte og rådgivning, Kvalifisering til arbeid, Botilbud
- » Natur, klima, miljø: Tilskuddsordninger, Avfallshåndtering, Forurensning og stråling, Miljø, Natur
- » Demokrati og innbyggerrettigheter: Markeringer, Demokrati, Innbyggerrettigheter, Kommunikasjon
- » Næring, avgifter og anskaffelser: Anskaffelser, Tilskuddsordninger, Avgift og eiendomsskatt, Landbruk, Næring
- » Brannvern, samfunnsikkerhet og beredskap: Samfunnsikkerhet og beredskap, Brann og redning
- » Hvem er du? (Circled in red): Ung, Person med nedsatt funksjonsevne, Forelder, Senior

I den årlige Innbyggerundersøkelsen for 2024 svarer om lag halvparten av de spurte at det er lett å finne informasjonen de har bruk for på nettsidene og om lag 6 av 10 svarer at det er lett å forstå informasjonen på nettsidene.³² For innbyggerundersøkelsen gjennomført i 2025 gir om lag 50 prosent av de som har vært inne på nettsidene en middels score på om de opplever at det er lett å finne informasjon de har bruk for.³³ Dette indikerer også en nedgang fra tidligere undersøkelser og en lav tilfredshet.³⁴ På spørsmål om det er konkret informasjon som savnes på kommunens nettsider svarer halvparten nei eller vet ikke. Av de som svarer ja på spørsmålet er de to mest fremtredende svarene at det oppleves som vanskelig å finne direkte kontaktpunkt og kontaktinformasjon til kommunens ulike avdelinger og ansatte. I intervju med elderrådet blir det også påpekt at kommunens hjemmesider er utfordrende for eldre å navigere. Byombudet opplever på sin side at

³² Bergen kommune. Innbyggerundersøkelsen 2024 (utarbeidet av Norfakta). Mai 2024.

³³ Bergen kommune. Innbyggerundersøkelsen 2025 (utarbeidet av Norfakta). Mai 2025.

³⁴ I forbindelse med verifisering opplyser kommunen at de for å få bedre innsikt i hvorfor innbyggerne i undersøkelsen synes det er vanskelig å finne frem på nettsiden, har Seksjon kommunikasjon og WeB satt i gang et prosjekt med bruk av undersøkelser direkte på nettsiden. Data og analyser skal bidra til å styre prioritering i arbeid med forbedring av brukeropplevelsen. Resultatene vil ses opp mot annen statistikk og brukerinnsikt. I tillegg er det designet en ny header med forbedret menystruktur. Denne er sendt til utvikling og kommer til å bli satt i kø for produksjonssetting etter prioritering.

kommunen arbeider systematisk med nettsidene og informasjon ut mot innbyggere og at dette har blitt bedre de siste årene.

Leder for Innbyggjerservice trekker også fram i intervju at en av de største utfordringene for Innbyggjerservice er å sikre at informasjonen som gis er oppdatert og at den er tilgjengelig for alle innbyggere, uavhengig av deres digitale kompetanse. Selv om nettsidene er godt egnet til å gi nødvendig informasjon, er det likevel utfordrende å finne riktig informasjon, spesielt for de med lav digital kompetanse. For å gjøre det enklere også for ansatte i Innbyggjerservice å finne informasjon til innbyggere de betjener, vises det også til behov for at søk i portalen gir bedre treff.

Testing av om informasjon er tilgjengelig og oppdatert på nettsidene

Deloitte har også testet om informasjon om virksomhetene og tjenestene er oppdatert og lett tilgjengelig på kommunen sine nettsider.³⁵ Gjennom testingen har vi undersøkt blant annet antall klikk for å finne ønsket informasjon, vurdert om informasjonen er logisk og godt organisert, om søkefunksjon (både via nettsidens søkemotor og andre søkemotorer) gir ønsket treff, om det å følge lenker leder til ønsket informasjon, om eventuelle koblinger til vedlegg fungerer etter intensjonene og vurdering av om informasjonen er like tilgjengelig på mobiltelefon som på PC. Deloitte har valgt ut syv realistiske scenarier som innbyggere kan stå overfor. Samtlige scenarier omhandler også informasjon som er knyttet til byrådsleders avdeling sitt ansvarsområde eller områder hvor seksjon kommunikasjon samarbeider med andre avdelinger.

- Jeg ser etter informasjon om når bystyret skal ha møter
- Jeg ser etter informasjon om hvordan jeg kan kontakte folkevalgte
- Jeg ser etter informasjon om møte i byrådet 7. mai.
- Jeg ser etter informasjon om mine muligheter for å påvirke politikk
- Jeg ser etter informasjon om egenberedskap
- Jeg ser etter informasjon om hvor jeg finner nærmeste tilfluktsrom
- Jeg ser etter informasjon om hvor jeg kan melde fra om oversvømmelse

Jeg ser etter informasjon om når bystyret skal ha møter. Det er stort sett intuitivt og logisk hvor en skal klikke for å finne fram til oversikt over møteplan for bystyret. Det er mulig å vise oversikt over møtene i en integrert kalendervisning (sammen med andre politiske møter), eller som en sidevisning i politisk saksarkiv med liste over kommende møter. Kalendervisning viser også tidligere møter, mens sidevisning i politisk saksarkiv kan gjøre det utfordrende å finne tidligere møter. Sidevisningen viser kun informasjon om kommende møter. Ved søk på «bystyremøte» vises ikke neste møte øverst. Det er også uklart på enkelte sider om møtene gjelder inneværende eller foregående år, da årstall ikke alltid er tydelig angitt. Tilgjengeligheten på mobil er stort sett god, men krever noen flere klikk og navigering i en nedtrekksmeny som kan være vanskelig å oppdage. Ved spørsmål til Kommune-Kari gis informasjon om og lenke til møtekalenderen, men lenken sender deg først til oversikt over politiske utvalg. Bruker må selv trykke inn på Bergen bystyre og møtekalenderen.

³⁵ Testene ble gjennomført i løpet av september 2025.

Jeg ser etter informasjon om hvordan jeg kan kontakte folkevalgte. Det er stort sett lett å finne informasjon om hvordan en kan ta kontakt med folkevalgte hvis en går gjennom menyvalg for «politikk» og «bystyret». Via menyvalget under «politikk», «slik kan du påvirke politikk» og deretter «kontakt politikere» er det lett tilgjengelig informasjon om ordfører og byrådet. På denne nettsiden er det imidlertid kun tilgjengelig informasjon om partienes gruppesekretær eller politiske gruppeledere. Det framgår ikke kontaktinformasjon til den enkelte bystyrerepresentant via denne nettsiden. Søkord som «kontakt politiker» og «politiker» gir gode treff, mens mer presise søk som «bystyrerepresentant» eller «representant i bystyret» ikke gir relevante resultater via nettsidens søkemotor. Feilstavinger som «politikker» gir heller ingen treff, men leder til landingssiden om «politikk». Ved spørsmål til Kommune-Kari om hvordan folkevalgte kan kontaktes vises det oversikt over alle politikerne i Bergen kommune.

Jeg ser etter informasjon om møte i byrådet 7. mai. Når det gjelder informasjon om møtet i byrådet 7. mai, oppleves det som noe uoversiktlig at menyene til venstre i nettleseren ikke har samme utforming som menyene for bystyret. Møteplanen for byrådet ligger ikke i menyen, men nederst midt på siden. Det er positivt at saker avgjort av byrådet og saker med innstilling til bystyret er delt opp. Datovisningen er imidlertid noe ulogisk, da møtene vises månedlig, men siste møte i måneden kommer først. Informasjon om saker som ble behandlet i møtet, inkludert innkalling og protokoll, er tilgjengelig. Mobilvisningen er tilfredsstillende. Kommune-Kari viser ikke direkte til møte i byrådet 7. mai når man spør om det, men viser til generelle sider om Byrådet og møter.

Jeg ser etter informasjon om mine muligheter for å påvirke politikk. Når det gjelder informasjon om muligheter for å påvirke politikk, er det få klikk til relevant informasjon via fanen «politikk». Det foreligger gode beskrivelser av hvordan innbyggere kan påvirke politikk gjennom kommunens planprosesser, samt beskrivelser av ulike typer planer og prosessen rundt innbyggerforslag. Det gis også god informasjon om stemmerett, valg og hvor man kan stemme ved Stortingsvalget 2025. En svakhet er en feil lenke under «delta i planprosesser» som leder til «kontakt politikere, partier og råd» i stedet for informasjon om hvordan enkeltpersoner kan holde innlegg i bystyreutvalgene. Mobilvisningen er tilfredsstillende. Ved spørsmål til Kommune-Kari om muligheter til å påvirke politikk, henvises det kun til at det kan fremmes et innbyggerforslag. Dette er også svaret dersom vi spør om det er andre måter man kan påvirke politikk på.

Jeg ser etter informasjon om egenberedskap. Informasjon om egenberedskap er tilgjengelig via en egen knapp på forsiden under «samfunnssikkerhet og beredskap». Knappen er hensiktsmessig, men plassert langt nede på siden. Det finnes ingen egen landingsside for beredskap, men knappen leder direkte til «råd for egenberedskap». Innholdet på nettsidene er godt organisert og tilgjengelig, med tydelig informasjon og råd om hva innbyggere bør ha hjemme, om atomberedskap, beredskapsvenn, konkrete råd til personer med nedsatt funksjonsevne i krisesituasjon, samt informasjon på flere språk. Alle lenker fungerer som de skal, men selve teksten lenkene til beredskapsinformasjonen på andre språk, står på norsk, noe som kan gjøre det vanskelig å finne fram til relevant oversettelse av beredskapsinformasjon for ikke-norsk språklige. Informasjonen er til dels lett tilgjengelig dersom en går gjennom innbyggerhjelpen, men dette krever flere klikk enn dersom en benytter seg av lenke til egenberedskap fra kommunens forside.

Oversettelsen via Google Translate fungerer tilfredsstillende og mobilvisningen er tilfredsstillende. På spørsmål om egenberedskap viser Kommune-Kari til (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap) DSB sin side for Norges beredskap, og viser ikke til kommunens egen side for egenberedskap.

Jeg ser etter informasjon om hvor jeg finner nærmeste tilfluktsrom. Det finnes en egen knapp på forsiden («Tilfluktsrom») som leder brukeren direkte til en informasjonsside om oppholdssteder i kriser. Denne siden inneholder råd om oppholdssteder, informasjon om tilfluktsrom, samt en oversikt over offentlige tilfluktsrom presentert både som en liste og i en kartvisningsfunksjon. Kartvisningen gir en rask og god oversikt over hvor tilfluktsrommene befinner seg geografisk. Informasjonen om tilfluktsrommene er imidlertid noe begrenset. Bortsett fra en beskrivelse av hvor inngangen til tilfluktsrommet er lokalisert, mangler det ytterligere detaljer, for eksempel om tilfluktsrommene er universelt utformet eller tilrettelagt for personer med funksjonsnedsettelse. Det er like enkelt å finne frem til informasjon om nærmeste tilfluktsrom via mobiltelefon, noe som sikrer god tilgjengelighet på tvers av plattformer. Alle lenker på nettsiden fungerer som de skal. Kommune-Kari viser til kommunens side om tilfluktsrom på spørsmål om hvor man finner nærmeste tilfluktsrom.

Jeg ser etter informasjon om hvor jeg kan melde fra om oversvømmelse. Det finnes en egen knapp for å melde feil til kommunen. På forsiden er det også en oversikt over meldinger fra vaktcentralen, som kan gi informasjon om registrerte hendelser som oversvømmelser i det aktuelle området. Dette gir brukerne en mulighet til å sjekke om kommunen allerede er kjent med en hendelse før de melder fra. Når man går inn på siden for feilmelding, finnes det to separate portaler: én for vann, avløp, kommunal vei, park eller miljø, og en annen for gatelys. Det er også mulig å ringe vaktcentralen ved kritiske feil, men det er ikke tydelig definert eller gitt eksempler på hva som kvalifiserer som en kritisk feil. Ved å velge portalen for vann, avløp, kommunal vei, park eller miljø, blir brukeren sendt videre til et kart som viser en oversikt over allerede meldte feil. Ved å klikke på «meld feil» i kartvisningen kan brukeren velge sted på kartet, gå videre til neste steg og registrere hvilken kategori feilen tilhører, samt gi tekstlig beskrivelse av feilen. Ingen av kategoriene spesifikt dekker oversvømmelser. Det finnes imidlertid flere lignende kategorier, som for eksempel avløp, drikkevann eller forurensning og miljø, som kan være relevante. Systemet fremstår som intuitivt for brukere med tilstrekkelige digitale ferdigheter, men kan være utfordrende for ikke-digitale andre. Det gis noe veiledning i selve kartløsningen. Videre opplyses det på nettsiden at kunstig intelligens kan bli benyttet for å kategorisere henvendelsen. Det framstår like enkelt å benytte siden på PC som på mobiltelefon eller nettbrett. På spørsmål om hva man skal gjøre dersom man skal melde fra om en oversvømmelse, gir Kommune-Kari beskjed hva man skal gjøre ved en akutt oversvømmelse og viser videre til driftsmeldinger og kontaktinformasjon til aktuelle aktører i kommunen.

Oppsummert viser testen at Bergen kommunes nettsider i hovedsak gir relevant og oppdatert informasjon for hvert av de syv scenariene, men det finnes forbedringspotensial knyttet til søkefunksjonalitet, struktur og navigasjon, samt enkelte lenker. Disse forholdene kan påvirke innbyggernes mulighet til å finne og forstå informasjon de har behov for.

I forbindelse med verifisering opplyser kommunen at noen av manglende påpekt i testingen er utbedret underveis i verifiseringsprosessen.

Tilrettelegging for kommunikasjon og kontakt med innbyggere

Bergen kommune har gjennom nettsiden etablert en overordnet side med informasjon om hvordan kommunen kan kontaktes på telefon, e-post, chat, via brev eller ved personlig oppmøte. Oversikten er tilgjengelig gjennom en inngangsport fra bunnen av nettsiden og gjennom menyvalget «Om kommunen» på toppen av nettsiden. Kommunen opplyser at hvilken kontaktinformasjon som gjøres tilgjengelig på overordnet side med kontaktinformasjon, i stor grad er basert på tilbakemeldinger fra innbyggere. Det gis her ikke informasjon om kontaktpunkt for den enkelte tjeneste, men det blir vist til oversikt over kommunens skoler, barnehager og sykehjem med tilhørende kontaktinformasjon. På kommunens overordnede side for kontaktinformasjon blir det også vist til videre koblinger for å finne kontaktinformasjon til ansatte og avdelinger i kommunen. Det er den enkelte byrådsavdeling og resultatenhetsleder som avgjør hvilken informasjon og hvem av de ansatte som skal være synlig for publikum via disse oversiktene.

Kommunens sentralbord og chat med ansatte er tilgjengelig hverdager i tidsrommet 08:00-15:00. Det er kommunens Innbyggerservice³⁶ som betjener sentralbordet og som er tilgjengelig via chat. Innbyggerservice er også tilgjengelig gjennom et fysisk kontaktsenter som kan oppsøkes av innbyggere. Innbyggerservice ble opprettet i 2017 og har som formål å sikre effektiv digital veiledning og hjelp til innbyggere, og henvise til riktige avdeling de henvendelser som Innbyggerservice ikke kan løse. Det er også mulig å få hjelp gjennom kommunens chatrobot, Kommune-Kari, som kan svare på generelle spørsmål om kommunen hele døgnet. Kommunen har også etablert et kontaktskjema via nettsidene for å ta direkte kontakt med Innbyggerservice. Dersom henvendelsen gjelder feil på vann, avløp, vei, park og miljø blir det via kontaktskjemaet henvist til en egen meldingsfunksjon som innbyggere kan benytte.

I intervju med eldrerådet blir det vist til at mange eldre har behov for informasjon fra kommunen og som derfor henvender seg til kommunen via telefon. Samtidig erfarer eldrerådet at flere ikke får den informasjonen eller svar på de spørsmålene de trenger, og at disse utfordringene er knyttet til at de ved telefonhenvendelser ofte blir videresendt flere ganger til ulike kontaktpunkt i kommunen. Flere eldre opplever dette som krevende, og som en konsekvens viser eldrerådet til at de gjerne slutter å ta kontakt med kommunen og tjenestene på telefon. Eldrerådet har også inntrykk av at kommunikasjon med eldre oppleves å stort sett være enveisrettet, fra kommunen til de eldre, uten at det legges opp til toveiskommunikasjon og etableres tilstrekkelig med kontaktpunkt. Blant annet viser eldrerådet til at det er for få steder de eldre kan møte opp fysisk for å få den informasjonen eller hjelpen de har behov for. Et eget telefonnummer for eldre blir også foreslått som et nyttig grep for å ivareta eldre innbyggers behov for kontakt med kommunen.

3.4.2 Vurdering

Undersøkelsen viser at Bergen kommune har etablert en overordnet struktur og klare føringer for hvordan informasjon om kommunens virksomhet og tjenester skal

³⁶ Innbyggerservice er nærmere omtalt i kapittel 6.

presenteres på nettsidene. Strukturen skal sikre at innholdet på nettsidene er relevant, logisk organisert og lett tilgjengelig. Kommunen har også etablert redaksjonelle retningslinjer og ansvarskart som tydeliggjør roller og ansvar for å kvalitetssikre innhold og sikre at innhold er oppdatert og korrekt. Systemet synes etter Deloitte vurdering å være hensiktsmessig og legger til rette for at kommunen sikrer at informasjon om rettigheter, tjenester og politikk er god og lett tilgjengelig, jf. regjeringens lokaldemokrativeileder del C.

Samtidig viser undersøkelsen noen svakheter og utfordringer knyttet til kommunens nettsider. Det blir pekt på at plattformen er lite fleksibel, noe som kan begrense muligheten til å tilpasse informasjonen til ulike målgrupper og gjøre det vanskeligere for innbyggerne å finne frem til nødvendig informasjon. Det er også utfordringer knyttet til å differensiere informasjon ut fra viktighetsgrad. Selv om viktig informasjon om kommunens ulike tjenester er tilgjengelig, kan det være utfordrende for innbyggere å navigere seg fram til det de ser etter og har behov for informasjon om. Disse utfordringene kommer også til syne i resultatene fra kommunens Innbyggerundersøkelse, hvor en betydelig andel scorer kommunen svakt på spørsmål om det er lett å finne informasjon på nettsidene. Spesielt eldre og personer med lav digital kompetanse kan oppleve navigering av nettsidene som krevende. Testing av ulike scenarier med hensyn til tilgjengelighet og oppdatert informasjon viser også at det er forbedringspotensial knyttet til søkefunksjonalitet, struktur og logisk oppbygning, navigasjon, tilgjengelighet av nødvendig informasjon og veiledning på enkelte nettsider. Samlet sett mener Deloitte at nevnte forhold kan medføre risiko for at nyheter og informasjon om virksomhetene og tjenestene ikke alltid er lett tilgjengelig for alle kommunens innbyggere.

Undersøkelsen viser videre at kommunen har etablert flere kanaler på overordnet nivå som framstår hensiktsmessig for toveiskontakt mellom kommunen og innbyggere, blant annet et hovedsentraltbord, chat (med ansatte og Kommune Kari), kontaktskjema på nettsidene og fysisk kontaktsenter som kan oppsøkes av innbyggere. Kontaktinformasjon til ansatte eller avdelinger er for det meste tilgjengelig, men det er opp til den enkelte byrådsavdeling å avgjøre om kontaktinformasjonen skal være synlig for publikum. Deloitte mener det er derfor lagt opp til en felles struktur og tilnærming til hvordan det er lagt til rette for kommunikasjon og kontakt med innbyggere på overordnet nivå. Selv om dette er et viktig bidrag for å redusere terskelen for å ta kontakt med kommunen (jf. regjeringens lokaldemokrativeileder del C) viser undersøkelsen også at det er enkelte utfordringer knyttet til å opprette toveiskommunikasjon med kommunen. Som påpekt av elderrådet kan det være vanskelig å få kontakt med ønsket avdeling, også i tilfeller hvor man henvender seg til kommunens sentrale kontaktsenter Innbyggerservice.

4 Tilbakemeldinger

4.1 Problemstilling

I dette kapitlet vil vi svare på følgende problemstilling:

- Er det etablert tilstrekkelig med ordninger for å hente inn ulike målgruppers **tilbakemeldinger og meninger om hvordan kommunen informerer om sine tjenester**, og blir tilbakemeldinger fulgt opp på en systematisk måte gjennom konkrete tiltak?

4.2 Revisjonskriterier

Basert på anbefalinger i regjeringens lokaldemokrativeileder del C, har Deloitte utledet følgende revisjonskriterium som er knyttet til problemstillingen som undersøkes i dette kapitlet:

Kommunen bør:

- sørge for å innhente tilbakemeldinger fra målgrupper kommunen ønsker å nå med ulike informasjons- og kommunikasjonstiltak (regjeringens lokaldemokrativeileder del C)

4.3 Ordninger for å hente inn og følge opp ulike målgruppers tilbakemeldinger

4.3.1 Datagrunnlag

Effektmåling av konkrete kommunikasjonstiltak

Bergen kommune har etablert utarbeidet råd og veiledningsrutiner for hvordan kommunen kan måle effekten av kommunikasjonstiltak,³⁷ samt systemer for å benytte statistikk og WeB-analyse³⁸ for å få informasjon om bruk av kommunens nettsider. Systemene skal bidra til å belyse både indirekte (besøksfrekvens) og direkte (konkrete og målrettede tilbakemeldinger) tilbakemeldinger om kommunens kommunikasjonspraksis.

For oversikt over bruksstatistikk på kommunens nettsider benytter kommunen Siteimprove. Løsningen gir informasjon om hva brukere som besøker nettsiden gjør, hvordan de navigerer gjennom lenker og hvor mye tid de bruker på ulike steder. Informasjonen benyttes for å vurdere om nettsidene fungerer etter hensikten og leder brukerne til den informasjonen de har behov for. Informasjonen blir også benyttet for å vurdere om nettsidene er riktig kanal for den informasjonen en vil nå ut til eller om andre kanaler kan være mer formålstjenlig. Kommunen opplyser at Seksjon kommunikasjon regelmessig henter ut statistikk som sier noe om hvilke deler av nettsidene som er mest besøkt, for eksempel knyttet til innbyggerhjelper og nyhetssaker om hva som skjer i kommunen.

³⁷ Bergen kommune. Måle effekten av kommunikasjonstiltak. Allmenningen.

³⁸ Bergen kommune. Statistikk og WeBanalyse med Siteimprove. Allmenningen.

Det går i tillegg fram av kommunens veileder at kommunen har tilgjengelige statistikker for å måle effekten av kommunikasjonstiltak knyttet til:

- **Tilbakemeldingsskjema på nettsidene:** Innspill fra faktiske brukere av nettsidene om hvor godt de kommuniserer med innbyggerne.
- **Telefonhenvendelser:** Kommunen har et eget statistikkverktøy for antall henvendelser og type henvendelser som kommer per telefon.
- **Sosiale medier:** Opplysninger om spredning av innhold og engasjement blant brukerne i sosiale medier på innlegg fra kommunen.
- **Media:** Offisielle lesertall og medieovervåkningsverktøy som kan gi informasjon om omfang av medieoppslag.
- **Annonser i media:** Mediene kan oppgi tallgrunnlag som viser hvor stor eksponeringen vil bli ved bruk av annonsering i avis, som for eksempel Kommunetorget.³⁹

Kommunen viser til at statistikk, brukerundersøkelser og tilbakemeldingsskjemaer blir brukt til kontinuerlig forbedringsarbeid. En del av det systematiske arbeidet er direkte tilbakemeldinger til Innbyggjerservice. I intervju blir det vist til at Innbyggjerservice driver systematisk med oppdatering og forbedringsarbeid basert på innbyggjernes spørsmål og tilbakemeldinger. I tillegg blir tilbakemeldinger på kommunens kommunikasjons- og informasjonsarbeid fulgt opp internt i den enkelte byrådsavdeling, ofte i samarbeid med Seksjon kommunikasjon.

Innbyggerundersøkelser og metoder for å få brukerinnsikt

Kommunen har etablert systemer for å hente inn tilbakemeldinger om kommunens kommunikasjons- og informasjonsarbeid. Kommunen har etablert retningslinjer for gjennomføring av brukerundersøkelser hvor det framgår veiledning om hvordan slike undersøkelser kan benyttes i sammenheng med kommunens forbedringsarbeid.⁴⁰ Kommunen har i tillegg til veiledning om brukerundersøkelser også opprettet en overordnet veilednings- og informasjonsside om brukerinnsikt, samt veiledning om metoder som brukerreiser og intervju.⁴¹ Det blir også i kommunens veiledningsrutiner for å måle effekten av kommunikasjonstiltak gitt råd og eksempler på hvordan brukertester og egne målinger kan benyttes til å få detaljerte tilbakemeldinger som viser konkrete holdnings- og adferdsendringer blant målgrupper og som kan si noe om langsiktige effekter av kommunikasjonsarbeidet.⁴²

Det gjennomføres regelmessige undersøkelser og målinger for å forbedre tjenestene og informasjonen kommunen gir om sitt tjenestetilbud. Blant annet gjennomføres det årlige Innbyggerundersøkelser som omtalt tidligere. Disse undersøkelsene gir overordnede tilbakemeldinger om innbyggjernes tilfredshet med informasjon de får fra kommunen. Flere av spørsmålene som blir stilt i undersøkelsene gjentas og kan derfor også vise til utvikling i grad av tilfredshet med blant annet kommunens valg av

³⁹ Ukentlig annonser om Bergen kommune på bt.no og ba.no, samt i papirutgaven til Bergens tidende. Det er også en fast månedlig annonse i papiravisen til Bergensavisen.

⁴⁰ Bergen kommune. Brukerundersøkelser kommunikasjon. Allmenningen.

⁴¹ Bergen kommune. Metoder for å få brukersinnsikt. Allmenningen.

⁴² Bergen kommune. Måle effekter av kommunikasjonstiltak. Allmenningen.

kommunikasjonskanaler, klart språk, informasjon i en krisesituasjon og informasjon og råd til enkelte målgrupper (som for eksempel innbyggere over 65 år).

Kommunen opplyser at resultatene fra innbyggerundersøkelsen blir benyttet som et verktøy for å vurdere endringer i kommunikasjonsarbeidet og for å videreutvikle tjenestene. Som et konkret eksempel på hvordan kommunen arbeider for å hente inn tilbakemeldinger fra enkelte målgrupper, blir det vist til enkelte spørsmål har vært rettet konkret mot eldre innbyggere. Tilbakemeldinger i innbyggerundersøkelsen fra eldre har bidratt til en bevisstgjøring på at det må arbeides videre med å finne gode kanaler for å nå bedre ut med informasjon til denne målgruppen.

Kommunen får også tilbakemeldinger på informasjonsbehov og kommunikasjon gjennom målrettede brukerundersøkelser. Dette kan være brukerundersøkelser som omhandler enkelttjenester, men hvor det også blir stilt spørsmål om tjenestenes kommunikasjonsarbeid oppleves å være tilstrekkelig for den aktuelle målgruppen. Kommunen benytter også brukertesting på større og mindre grupper for eksempel knyttet til mye brukte tjenester, og om kommunikasjon på flere språk treffer de en ønsker å nå. Dette bidrar til å gi innsikt i om informasjon er egnet til å nå tilsiktet målgruppe, og identifisere eventuelle utfordringer med å finne og eventuelt forstå informasjonen. I intervju blir det vist til at kommunen også har mulighet til å gjennomføre brukerundersøkelser knyttet til henvendelser på telefon, men at dette per i dag ikke blir brukt. Det er mulighet for å få tilbakemeldinger om hvor fornøyde brukerne er med servicen og kvaliteten på telefonbesvarelsene.

Det blir også hentet ut statistikk fra nettsidene som viser hvilke deler som blir mest brukt og hvor innbyggerne navigerer når de er på nettsidene. Dette gir nyttig informasjon om hvor kommunen kan bli bedre. Samtidig opplever leder for Innbyggjerservice at kommunen kan bli flinkere til å innhente tilbakemeldinger knyttet til kommunikasjon med innbyggere. Leder viser til at kommunen har anledning til å gjennomføre brukerundersøkelse knyttet til telefonhenvendelser eller møter med ansatte i Innbyggjerservice, men at dette per i dag ikke blir brukt.

I intervju med **byrådsavdeling for barnevern, sosiale tjenester og mangfold** blir det vist til at brukerundersøkelser på tvers av ulike etater blant annet stiller spørsmål om brukernes oppfatning av kvaliteten og mengden informasjon de mottar. Dette pekes det på at gir nyttig innsikt til hvordan kommunikasjonsarbeidet kan videreutvikles. I intervju med **byrådsavdeling for eldre, helse og omsorg** blir det også vist til at det regelmessig blir gjennomført spørreundersøkelser knyttet til enkelttjenester hvor det blant annet stilles spørsmål knyttet til byrådsavdelingens og tjenestenes kommunikasjonspraksis. I forbindelse med verifisering opplyser kommunen at spørsmål om kommunikasjon inngikk også i en undersøkelse som ble gjennomført blant eldre over 80 år i Bergen. Undersøkelsen ble gjennomført med mulighet for å svare både digitalt og via ordinær post. I satsingen på seniorkommunikasjon inngår også jevnlig treffpunkter med representanter for målgruppen som inviteres til felles lunsj på rådhuset der de får komme med innspill til konkrete budskap og bruk av kommunikasjonskanaler rettet mot seniorer. Til disse samlingene inviteres også en representant fra eldrerådet som rådet selv har utpekt.

Tilbakemeldingsskjema på nettsidene

På de fleste av Bergen kommune sine informasjonssider på nett er det inkludert et tilbakemeldingsskjema på bunnen av siden, der det blir stilt spørsmål om bruker er fornøyd med siden (se figur 2). Bruker av nettsiden kan gjennom skjemaet gi anonyme tilbakemeldinger til kommunen om innholdet, uavhengig av om de svarer *ja* eller *nei* på spørsmålet om de er fornøyd med siden. Kommunen opplyser at tilbakemeldingsskjemaet er en viktig funksjon for å få fortløpende tilbakemeldinger om innhold på nettsidene er oppdatert, korrekt, tilgjengelig og forståelig. Samtidig er skjemaet nyttig for at kommunen skal få konkrete innspill på hvilke endringer som kan bidra til at ulike målgrupper kan nås bedre med informasjonen. I 2024 mottok Bergen kommune 4588 tilbakemeldinger via tilbakemeldingsskjemaet. Kommunen viser til at tilbakemeldingene blir brukt systematisk i drift. Det foreligger ikke skriftlige rutiner for hvordan tilbakemeldinger gjennom skjemaet skal benyttes, men det gis en beskrivelse av funksjonen og generelle råd gjennom kommunens veileder for å måle effekt av kommunikasjonstiltak.⁴³

Figur 4: Tilbakemeldingsskjema på kommunens nettsider

Fornøyd med denne siden?

Skriv inn din tilbakemelding her (Obligatorisk)

Så kjedelig! Vil du fortelle oss - helt anonymt - hva som vil gjøre siden bedre?

NB: Tilbakemeldingen din er anonym og du vil ikke få svar. Hvis du trenger svar, kontakt [Innbygger-service](#).

Av kommunens veileder går det fram at det er eier av innholdet som er mottaker av innspill gjennom tilbakemeldingsskjemaet. Kommunens redaksjon i Seksjon kommunikasjon mottar tilbakemelding på innhold de selv har ansvar for, men har samtidig anledning til å velge ut enkeltnettsider hvor det oppleves å være særskilt behov for å fange opp tilbakemeldinger. Eksempler på dette er informasjonssider knyttet til gjennomføring av valg, sider med informasjon om koronapandemien og samfunnssikkerhet og beredskap. Utover nettsider hvor redaksjonen følger særskilt opp tilbakemeldinger, blir det i intervju pekt på at vanlig praksis er at kommunikasjonsrådgiverne i den enkelte byrådsavdeling følger opp tilbakemeldinger knyttet til innhold på nettsider de selv har ansvaret for. Dette gir kommunikasjonsrådgiveren mulighet til å følge opp dersom det kommer gjentakende

⁴³ Bergen kommune. Måle effekten av kommunikasjonstiltak. Allmenningen.

tilbakemeldinger. Ved gjentakende utfordringer kan det skaleres opp på det nivået som er nødvendig. Gjentakende utfordringer med innhold på enkeltnettsider er også tema som kan bli tatt opp og drøftet i ukentlige møter mellom byrådsavdelingenes kommunikasjonsrådgivere og Seksjon kommunikasjon.

Kommunen opplyser videre at det over tid har blitt arbeidet med å bygge en kultur for å bruke tilbakemeldingsskjemaet aktivt i arbeidet med å forbedre informasjon på nettsidene. Deloitte har fått tilsendt konkrete eksempler på dialog mellom Seksjon kommunikasjon og kommunikasjonsrådgivere i byrådsavdelingene om bruk av tilbakemeldinger til å forbedre innhold knyttet til innbyggerhjelpene.

Kommunale medvirkningsorgan

Bergen kommune har etablert medvirkningsorgan for eldre, personer med funksjonsnedsettelse og ungdom. På rådenes nettside går det fram at rådene skal bidra til å sikre en bred, åpen og tilgjengelig medvirkning i saker som gjelder gruppen og at alle saker som gjelder disse brukergruppene skal forelegges rådene. Rådene har også mulighet til å ta opp saker på eget initiativ som gjelder gruppen de representerer.⁴⁴ Kommunen opplyser at samarbeidet med rådene er viktig for å fange opp målgruppene de representerer sine interesser og behov for tilpasset informasjon og kommunikasjon.

Det går fram av intervju med rådene at de opplever manglende reell innflytelse knyttet til hvordan kommunen informerer om sine tjenester. Råd for personer med funksjonsnedsettelse opplever at kommunen har manglende ordninger for brukermedvirkning for gruppen de representerer, og at kommunens involvering av rådet i flere tilfeller oppleves som mangelfull. Selv om rådet får informasjon om saker som angår personer med funksjonsnedsettelse av kommunen, opplever rådet at det i hovedsak gis generell informasjon og ikke informasjon rettet spesielt mot den gruppen rådet skal representere. Selv om rådet får komme med innspill i relevante saker opplever rådet selv at det i hovedsak gis informasjon for at kommunen kan sjekke av at de har informert rådet, men at det ikke gis reell mulighet for medvirkning. I flere saker opplever rådet at de kommer for sent inn for å kunne gi tilbakemeldinger til kommunen.

Eldrerådet viser i intervju til at de opplever å ikke ble tilstrekkelig inkludert og involvert når kommunen utarbeidet seniorguiden for å opplyse om tjenester og aktiviteter for eldre.⁴⁵ Eldrerådet viser også til at kommunens innbyggerundersøkelser gjennomføres digitalt, og mener kommunen ikke får innhentet tilstrekkelig med innspill fra ikke-digitale eldre.

Konkrete tiltak for å følge opp ulike målgruppers tilbakemeldinger

Som konkrete eksempler på oppfølging og iverksetting av tiltak for å bedre kommunikasjon med innbyggere og informasjon tjenester, blir det vist til utarbeidelse av seniorguiden som har til hensikt å gi informasjon om relevante tjenester og aktiviteter for eldre innbyggere.⁴⁶ **Byrådsavdeling for eldre, helse og omsorg** har ansvar for, og lager seniorguiden. Seksjon kommunikasjon bidro i prosessen da seniorguiden ble lansert med

⁴⁴ Bergen kommune. Råd for medvirkning. Tilgjengelig fra: <https://www.bergen.kommune.no/politikk/rad-for-medvirkning>.

⁴⁵ Kommunen opplyser i forbindelse med verifisering at Byrådsavdeling for eldre, helse og omsorg var i eldrerådet før oppstart av prosjektet for å informere om det og for å få innspill. Det ble bestemt at eldrerådet skulle ha en representant på samlinger med representanter for målgruppen som kommer med innspill til konkrete budskap og bruk av kommunikasjonskanaler rettet mot seniorer. Eldrerådets representant har vært invitert til alle samlinger.

⁴⁶ Bergen kommune. Senior. Ikke datert.

å utforme design og arkitektur på nettsidene og gjennomføring av kampanjer i kommunens kanaler. I hovedsak har BEHO stått for utforming av budskap og bilder, men Seksjon kommunikasjon bidro med foto, redaksjonelt innhold og testing i den innledende fasen.

Kommunen har også som følge av tilbakemeldinger og identifisert behov for å nå bedre ut med informasjon til enkelte målgrupper, utarbeidet tilpassede innganger for enkelte målgrupper på nettsidene. Blant annet har **byrådsavdeling for barnevern, sosiale tjenester og mangfold** etablert en ny målgruppeinngang dedikert til barn og unge. Hensikten er at unge enklere skal finne relevant informasjon uten å måtte navigere eller søke på tvers av byrådsavdelinger. Det foreligger dermed informasjon også fra andre byrådsavdelinger som kan være aktuell for denne målgruppen.

4.3.2 Vurdering

Bergen kommune har etablert system og rutiner for å innhente tilbakemeldinger fra ulike målgrupper om kommunens kommunikasjons- og informasjonsarbeid. Systemet kommunen har etablert legger etter Deloittes vurdering til rette for innhenting og bruk av ulike målgruppers tilbakemeldinger som kommunen ønsker å nå med sine informasjons- og kommunikasjonstiltak, jf. regjeringens lokaldemokrativeileder del C.

På overordnet nivå er det utarbeidet råd og veiledningsrutiner om å måle effekt av kommunikasjonstiltak i ulike kanaler. For kommunens nettsider foreligger det systemer for å hente inn både direkte og indirekte tilbakemelding som kan benyttes for å belyse ulike sider av kommunens kommunikasjonspraksis. I tillegg samles det inn data fra telefonhenvendelser, sosiale medier, medieovervåkning og annonsering for å jevnlig måle effekten av kommunens kommunikasjonstiltak. Informasjonen benyttes videre i kommunens forbedringsarbeid. Kommunen gjennomfører også regelmessige brukerundersøkelser, inkludert den årlige Innbyggerundersøkelsen, som gir overordnede tilbakemeldinger på innbyggernes tilfredshet med informasjon og kommunikasjonskanaler. Resultatene synes også å bli brukt som grunnlag for å justere og videreutvikle kommunikasjonsarbeidet. Eksempler på oppfølging av tilbakemeldinger er utviklingen av seniorguiden og egne målgruppeinnganger på nettsidene, som skal gjøre informasjonen mer tilgjengelig og relevant for ulike brukergrupper. Det gjennomføres også målrettede undersøkelser og brukertester knyttet til enkelttjenester og spesifikke målgrupper, som eldre og barn og unge.

Kommunens lovpålagte medvirkningsorgan blir også involvert for fange opp innspill og tilbakemeldinger fra rådenes målgrupper om hvordan kommunen lykkes med å nå ut til målgruppene med kommunikasjon og informasjonstiltak. Samtidig viser tilbakemeldinger fra kommunale medvirkningsorgan at det oppleves å være utfordringer knyttet til reell medvirkning og innflytelse. Etter Deloittes vurdering kan det være et behov for at kommunen gjennomgår og vurderer om eksisterende praksis knyttet til å innhente tilbakemeldinger fra de kommunale rådene, og målgruppene de representerer, er tilstrekkelig systematisk. Kommunen bør også etter Deloittes mening vurdere om medvirkningsrådene gis tilstrekkelige og reelle medvirkningsmuligheter når det gjelder kommunens kommunikasjonsarbeid. Dette er særlig viktig i de tilfeller hvor kommunen støtter seg til resultater gjennom andre undersøkelsesmetoder som kan gi systematiske

skjevheter i utvalg og dermed risiko for at enkelte målgruppers tilbakemeldinger ikke blir hentet inn og vurdert.

5 Språk og tilgjengelighet for ulike målgrupper

5.1 Problemstilling

I dette kapittelet vil vi svare på følgende problemstillinger:

- Er det **klart og tydelig språk** i skriftlig informasjon og kommunikasjon med innbyggerne?
- I hvilken grad sikrer kommunen at nødvendig informasjon gis på **flere språk, og sikrer tilgjengelighet for syns- og hørselhemmede?**
- I hvilken grad er nettsidene til kommunen **universelt utformet?**
- I hvilken grad er det lagt til rette for at brukere som har behov for **informasjon og veiledning fra kommunen kan få til dette uavhengig av digital kompetanse?**

5.2 Revisjonskriterier

Basert på krav i kommuneloven, språkloven, likestillings- og diskrimineringsloven, regjeringens demokrativeileder og kommunens språkpolitiske plan har Deloitte utledet følgende revisjonskriterier som er knyttet til problemstillingene som undersøkes i dette kapittelet:

Kommunen skal:

- Informere om sin virksomhet på en slik måte at alle kan få tilgang til informasjon (jf. kommuneloven § 4-1).
- Kommunisere på klart og korrekt språk som er tilpasset målgruppen (jf. språkloven § 9).
- Sikre at hovedløsninger for informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT) er universelt utformet (jf. likestillings- og diskrimineringsloven § 18).
- Sikre at nettløsninger er universelt utformet ved å gjøre de mulig å oppfatte, mulig å betjene, forståelige og robuste (jf. forskrift om universell utforming av IKT-løsninger § 4b).
- Avgi tilgjengelighetserklæringer om etterlevelse av kravene i § 4b. Disse skal være detaljerte, uttømmende og tydelig, og skal oppdateres minimum årlig (jf. forskrift om universell utforming av IKT-løsninger § 4e).

Kommunen bør:

- Sikre at innbyggerne forstår informasjon og brev fra kommunen (jf. kommunens språkpolitiske plan).
- Sikre at alle med opphold i Bergen kommune skal få informasjon på et lett tilgjengelig språk i forbindelse med hendelser som gjelder helse, miljø og sikkerhet (jf. kommunens språkpolitiske plan).

Se vedlegg 2 for utfyllende revisjonskriterier.

5.3 Klart og tydelig språk

5.3.1 Datagrunnlag

Bergen kommune ble i 2020 tildelt Digitaliserings- og forvaltningsdepartementet (DFD) sin Klarspråk-pris for kommuner og fylkeskommuner. Juryen mente kommunen hadde pågangsmot i arbeidet med klart språk, og at hadde et godt system for å sikre kvaliteten på tekstene.⁴⁷

I henhold til Bergen kommune sin rutine for klart språk for saksbehandlere er klarspråk «kommunikasjon med så tydelig ordlyd, struktur og visuell utforming av leserne i målgruppen finner det de trenger, forstår det de finner og kan bruke det de finner til å gjøre det de skal».⁴⁸

Det er Seksjon kommunikasjon som har det overordnede konsernansvaret for klart språk, herunder oppfølging i forbindelse med endringer i språkloven og kursing. Seksjon kommunikasjon opplyser i intervju at språkarbeidet i seksjonen er betydelig forsterket og gjennomføres mer systematisk siden 2016.

Klart språk er et sentralt tema i kommunens årlige innbyggerundersøkelse, og årets undersøkelse viste at et stort flertall av kommunens innbyggere opplever at det er lett eller svært lett å forstå informasjon generelt fra kommunen, mens fem prosent opplever at det er vanskelig å forstå informasjonen. Innbyggerundersøkelsen fra 2025 viste også at rundt 7 av 10 opplever at det er lett å forstå informasjon i brev fra kommunen og på kommunens nettsider.⁴⁹

Byombudet opplever at kommunen de siste årene har hatt et økt fokus på klart språk. Eldrerådet opplever derimot at språket i kommunens skriftlige informasjon ofte kan være utfordrende å forstå for eldre, og rådet mener kommunen bør vurdere å forenkle språket og slik gjøre informasjonen mer tilgjengelig for målgruppen.

Råd for personer med funksjonsnedsettelse mener også at det er behov for mer klart språk i kommunens skriftlige kommunikasjon. Rådet trekker frem at flere opplever informasjon som sendes fra kommunen, enten i form av brev eller vedtak, er mer omstendelig enn det er behov for. Blant annet er det mye informasjon i vedtak som oppleves som overflødig, og som igjen kan bidra til at budskapet i vedtaket ikke kommer tydelig og forståelig frem.

System og rutiner

Mye av kommunens informasjon og kommunikasjon med innbyggere foregår via kommunens nettsider og digitale løsninger. For å sikre at tekst som publiseres på kommunens nettsider er skrevet med klart og tydelig språk har kommunen etablert en rekke rutiner og kontrollfunksjoner. Det var tidligere flere av kommunens ansatte som kunne publisere informasjon på kommunens nettsider, men i intervju med fagmiljø for

⁴⁷ Bergen kommune. Ordet fangar, Språkpolitisk plan. Vedtatt i Bergen bystyre 25 januar 2023

⁴⁸ Bergen kommune. Klart språk for saksbehandlere. 12.05.2025.

⁴⁹ Bergen kommune. Innbyggerundersøkelsen 2025 (utarbeidet av Norfakta). Mai 2025.

universell utforming blir det opplyst at det over tid er lagt større begrensninger på dette, og at det nå i hovedsak er kommunikasjonsrådgivere som har publiseringsmyndighet og er formidlingsansvarlig.

Kommunen har også etablert en rutine i kommunens publiseringsverktøy som sikrer at to ansatte må lese gjennom det som publiseres på nettsiden i forkant av publisering. Dette gjelder i hovedsak informasjon som blir løftet til kommunens hovedkanaler. Det er den ansatte som har såkalt innboks- og publiseringsansvar som er nummer to til å lese gjennom det som kommer fra organisasjonen for å løftes i hovedkanalene. Dette kommer ofte fra kommunikasjonskontakt på nivå 1.

Bergen kommunes ansatte kan finne informasjon om klart språk i kommunens språkprofil på Allmenningen.⁵⁰ Her kan blant annet ansatte finne informasjon om:

- Hvordan bygge opp tekst
- Hvordan henvende seg til leseren
- Hvordan skrive klart og forståelig
- Spørsmål for gjennomgang av teksten
- Brukertesting
- Informasjon om ny språklov
- Nyttige lenker i arbeidet med klart språk
- Lenker til kommunens digitale kurs og kompetanseplan: Lage og publisere innhold til Allmenningen og Bergen kommunes nettside.

Bergen kommune har også utarbeidet en plakat for klart språk. Denne ligger også på Allmenningen. Av plakaten fremgår det også at en kollega bør lese gjennom skriftlig informasjon i forkant av publisering eller utsendelse.

Kommunen har testet bruk av KI-agent som en del av Microsoft Copilot. I forbindelse med dette ser kommunen på muligheten for å tilby en KI-agent knyttet til klart språk som kan gi støtte til ansatte i kommunen.

Kurs i klart språk

Bergen kommune tilbyr kurs i klart språk for ansatte. Seksjon kommunikasjon holder også innlegg om tematikken, og det arrangeres årlig kurs for saksutredere i kommunen. Kurs for saksutredere arrangeres i hovedsak hver vår og høst.

I perioden 2017 til 2019 ble det systematisk holdt fysiske kurs i klart språk for ansatte ved ulike byrådsavdelinger. Dette danner grunnlaget for utforming av digital kurs i klart språk. Det digitale kurset i klart språk ble ferdigstilt i 2022, og inngår i kommunens digitale kompetanseplaner. Fra kurset ble lansert og frem til mars 2025 var det 409 ansatte i kommunen som hadde gjennomført kurset. Deltakere er ansatte i flere deler av kommunen, og flere har ansvar for å skrive og publisere på nett, eller er i direkte kontakt med innbyggere.

⁵⁰ Bergen kommune. Allmenningen, Bruke klart språk. Oppdatert 07.08.25. Hentet 20.09.25

Det gjennomføres fortsatt noen fysiske kurs for ulike deler av kommunen, med kursmateriell som er tilpasset det konkrete kursets målgruppe. Blant annet ble det i 2024 arrangert fysisk kurs for 25 ansatte i stab ved Byrådsavdeling for eldre helse og omsorg, og 12 ansatte ved Etat for barn og familie.

Hver leder i Bergen kommune har ansvar for å følge opp og gi kompetanseplaner til sine ansatte. Av de som har «klart språk» som en del av kompetanseplanen for å lage og publisere innhold på Allmenningen og Bergen kommunes nettside, har omtrent halvparten fullført kurset.

Risikovurderinger

Som nevnt i kapittel 3 har Seksjon kommunikasjon gjennomført en risikovurdering (oppdatert i mai 2025) som viser oversikt over de største risikoene for Seksjon kommunikasjon. En risiko som identifiseres er at innbyggere og ansatte i kommunen ikke forstår informasjon som blir gitt som en årsak av at informasjonen ikke er skrevet i klart språk og at det ikke er universell utforming i ekstern og intern kommunikasjon. Eksisterende tiltak for å håndtere risikoen er blant annet kompetanseplaner for kundeservice og i plan for å publisere og skrive på nett, samt kurs i felles servicestandard hvor klart språk er en del av pensum. Kommunens språkpolitiske plan trekkes også frem som et tiltak for å håndtere den identifiserte risikoen. Et mål i kommunens språkpolitiske plan er at bergenserne skal forstå informasjon og brev fra kommunen. For å nå dette målet er det listet opp 6 tiltak:

- Etablere gode rutiner for brukertesting når nye løsninger skal utvikles
- Etablere gode rutiner for å gjennomgå standardbrev
- Legge til rette for kurs- og opplæringstilbud for ansatte i klart språk
- Videreføre og utvikle rutinene for å sikre kvaliteten på intern og ekstern informasjon
- Innarbeide kravene til godt og klart språk i relevante veiledere og kvalitetssystem
- Utarbeide alderstilpassa informasjon i relevante saker for økt forståelse og involvering.⁵¹

Arbeid med klart språk i BBSM og BEHO

Kommunaldirektør og kommunikasjonssjef ved byrådsavdeling for barnevern, sosiale tjenester og mangfold (BBSM) påpeker at klart språk i noen tilfeller kan være utfordrende, og kommunikasjonssjefen peker på at det kan være særlig utfordrende i NAV. Dette er spesielt på grunn av lovkrav knyttet til juridiske henvisninger i vedtak. Det kan gjøre det krevende å skrive på et klart språk som er forståelig for alle mottakere.

Byråd for barnevern, sosiale tjenester og mangfold har gitt avdelingen i oppdrag å følge opp NAV på klart språk. En nylig ansatt juridisk ressurs i administrasjonen i Etat for sosiale tjenester som kan ha et ferskt blikk på feltet, vil sammen med byrådsavdelingen jobbe videre med dette. Kommunikasjonssjef i byrådsavdelingen informerer om at fokuset vil være på malverk, innbyggere med fremmedspråklig bakgrunn og andre lignende

⁵¹ Bergen kommune. Ordet fangar, Språkpolitisk plan. Vedtatt i Bergen bystyre 25 januar 2023

forutsetninger. Det vil også jobbes tettere opp mot et av NAVs nasjonale prosjekt for å utforske automatiserte løsninger for blant annet maler og oversettelser.

Deloitte har i tidligere revisjon av sosiale tjenester gitt tilbakemeldinger på språket.⁵² Kommunaldirektør og kommunikasjonssjef ved BBSM opplyser at det i ettertid av denne revisjonen er gjennomført etterkontroller knyttet til klart språk i byrådsavdelingens kommunikasjon. Undersøkelsene viser klare forbedringer knyttet til kvaliteten både på maler og det som blir skrevet av den enkelte saksbehandler, men det opplyses om at det for begge deler fremdeles er rom for forbedringer.

BBSM sine kommunikasjonsressurser bistår og sparrer jevnlig med etatene i avdelingen, da spesielt knyttet til etat for sosiale tjenester på bakgrunn av at etaten har jobbet særlig med forbedringer innen klart språk i vedtak og annen informasjon til mottakere av sosiale tjenester.

Byrådsavdeling for eldre, helse og omsorg har også arbeidet med å sikre at innbyggerne får informasjonen de har krav på, og at informasjonen som gis er forståelig for mottaker. Etat for vurdering og rehabilitering (nylig avviklet) har arbeidet med klart språk i sine vedtaksbrev, og utformet maler for vedtak. Malene for dette er videreført til Etat for helsetjenester som har overtatt ansvaret for vedtakene fra Vurderingskontoret.

Testing av om kommunens skriftlige informasjon er skrevet på et klart og tydelig språk

Deloitte har som nevnt i kapittel 3.4.1 gjennomført en testing av om kommunens informasjon er tilgjengelig og oppdatert på nettsidene. I forbindelse med gjennomgangen undersøkte vi også om informasjonen er skrevet på et klart og tydelig språk.

Under gjennomgangen har vi vurdert hvorvidt informasjonen er forståelig for målgruppen, om budskapet er tydelig og om det er en logisk og klar struktur på informasjonen.

Gjennomgangen tok for seg fire⁵³ scenarier:

- Jeg ser etter informasjon om mine muligheter for å påvirke politikk
- Jeg ser etter informasjon om egenberedskap
- Jeg ser informasjon om hvor jeg finner nærmeste tilfluktsrom
- Jeg ser etter informasjon om hvor jeg kan melde fra om oversvømmelse

Jeg ser etter informasjon om mine muligheter for å påvirke politikk. Informasjonen som fremgår knyttet til muligheter for å påvirke politikk, blant annet informasjon om å delta i planprosesser og å fremme innbyggerforslag, er også presentert på en logisk og ryddig måte. Begge sidene starter med en forklaring av henholdsvis planprosesser og innbyggerforslag. Siden for innbyggerforslag begynner med overskriften «Hva er et innbyggerforslag», mens siden for ulike planprosesser starter med overskriften «Planprosess – fra oppstart til vedtatt plan. Det fremgår dermed tydeligere hvor

⁵² Deloitte. Forvaltningsrevisjon av sosiale tjenester i NAV. Januar 2025.

⁵³ De andre scenarioene ble ikke inkludert i gjennomgangen på bakgrunn av mindre skriftlig informasjon.

forklaringen på innbyggerforslag fremgår, i motsetning til forklaringen på en planprosess. Ut over dette er prosessene forståelig forklart på et enkelt og klart språk.

Jeg ser etter informasjon om egenberedskap. Informasjon om egenberedskap og råd om egenberedskap til innbyggere i Bergen kommune er som nevnt i kapittel 3.4 relativt enkel å finne frem til gjennom kommunens forside. Informasjonen på siden er i stor grad presentert på en ryddig og logisk måte. Derimot kunne det fremgått tydeligere hvem innbyggerne kan ta kontakt med dersom det er noe som er uklart rundt egenberedskapen, eller i en krisesituasjon. Informasjonen på siden er skrevet på et enkelt språk, og det er i hovedsak ikke benyttet begreper eller terminologier som ikke er allment kjente. Derimot informerer kommunen om DSB sine anbefalinger, uten å forklare hva forkortelsen DSB står for (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap).

Scenarioene for informasjon om **nærmeste tilfluktsrom** og hvor det kan **meldes fra om oversvømmelse eller andre feil** viser at informasjonen og innholdet på de to sidene er godt organisert og tilgjengelig, og skrevet på et klart og tydelig språk.

5.3.2 Vurdering

Innbyggerundersøkelsen gjennomført i 2025 viser at de fleste av innbyggerne i kommunen som har svart på undersøkelse opplever at det er lett eller svært lett å forstå informasjon fra kommunen. Deloitte sin testing av kommunens skriftlige informasjon viser også at informasjonen i all hovedsak er presentert på en organisert og tilgjengelig måte, og skrevet på en tydelig og forståelig måte.

Etter Deloitte's vurdering har kommunen i hovedsak etablert gode rutiner og kontrollfunksjoner for å sikre klart språk og kvalitet på skriftlig informasjon og kommunikasjon med innbyggerne i kommunen. Samtidig viser undersøkelsen også at kommunen i større grad bør sikre at alle innbyggerne forstår informasjon og brev fra kommunen. Tilbakemeldinger fra Eldrerådet og råd for personer med funksjonsnedsettelse viser at skriftlig informasjon i brev og vedtak fra kommunen med fordel kan forenkles slik at budskapet kommer tydelig og forståelig frem for mottaker, jf. kommunens språkpolitiske plan og språkloven § 9.

Kun rundt halvparten av ansatte som har kurs i klart språk som en del av sin kompetanseplan har fullført kurset. Deloitte vurderer at dette ikke er tilstrekkelig, særlig med tanke på at kurs i klart språk er etablert som tiltak for å håndtere den identifiserte risikoen for at innbyggere og ansatte i kommunen ikke forstår informasjon som blir gitt fordi informasjonen ikke er skrevet i et klart språk.

5.4 Nødvendig informasjon på flere språk og tilgjengelig for syns- og hørselhemmede

5.4.1 Datagrunnlag

I 2023 var det bosatt om lag 290 tusen mennesker fra 146 ulike nasjonaliteter i Bergen og 11,6 prosent av innbyggerne hadde utenlandsk statsborgerskap. I henhold til kommunens språkpolitiske plan skal alle som oppholder seg i Bergen få nødvendig, kommunal informasjon på et lett tilgjengelig språk i forbindelse med hendelser som

gjelder helse, miljø og sikkerhet.⁵⁴ Kommunen har etablert flere tiltak for å sikre at målet nås. Et utvalg av tiltakene er:

- Hensynet til språklig forståelse må innarbeides som en del av den kommunale planleggingen av beredskapen til kommunen.
- I gjennomføringen av informasjonstiltak i forbindelse med kriser må det tas hensyn til kanal- og språkvalg for å nå dem som ikke har tilstrekkelige kunnskaper i norsk. For eksempel bør det lages en veileder som kan vise de ansatte i kommunen hvordan man når de ulike innvandrergруппene.
- Ta hensyn til at nyankomne til landet har behov for ekstra tilrettelagt informasjon fra det offentlige.
- Spre informasjon om når ansatte skal bruke tolk og hvordan ansatte skal få tak i tolk. Oppfordre flere ansatte til å ta kurs i hvordan de skal bruke tolk.
- Sikre at informasjonen som ligger på kommunens nettsider om språklige rettigheter er tilstrekkelig og skrevet i klart språk slik at den er enkel å forstå.⁵⁵

Det fremkommer av kommunens kommunikasjonsstrategi at «kommunikasjon som angår innbyggernes helse, miljø og sikkerhet skal alltid prioriteres først, og på en måte som sikrer at alle som blir berørt, blir informert».⁵⁶ Det er derimot ikke detaljerte føringer på språk og oversettelser i kommunikasjonsstrategien, men kommunen opplyser i forbindelse med dokumentforespørsel at informasjon knyttet til HMS prioriteres for oversettelse. Hvilken informasjon som oversettes blir vurdert av den enkelte tjenesteleverandør i kommunen, samt ved hendelser der det er behov for å informere på flere språk, for eksempel under koronapandemien.

Leder for redaksjonen i Seksjon kommunikasjon informerer i intervju at i tillegg til informasjon som angår HMS, prioriteres det oversettelse av informasjon om rettigheter til eksempelvis flyktninger fra Ukraina. Leder for redaksjonen påpeker også at dersom det er informasjon om er kritisk og må oversettes raskt, vil det settes inn ressurser til det. Dette var blant annet tilfellet under koronapandemien. Det er Seksjon kommunikasjon som primært koordinerer oversettelse i starten av en byomfattende krise som omfatter større deler av befolkningen. Ut over det skal dette løses av avdelingen som eier informasjonen.

Kommunaldirektør ved byrådsleders avdeling påpeker at kommunens språkkompetanse er begrenset, og at det har vært en gjentakende politisk bestilling å ha fokus på de som ikke behersker norsk og andre språk.

Maskinoversettelse av nettsider og kommunens engelske sider

Alle kommunens nettsider kan oversettes ved bruk av en maskinoversettelse av nettsider som er tilgjengelig på PCer, mobil og nettbrett. På PC er det mulig ved å høyreklikke og velge «oversett» og et konkret språk, oversette alle nettsider til ønsket språk. Av kommunens engelske startside fremgår det at kommunen anbefaler å bruke Google

⁵⁴ Bergen kommune. Ordet fangar, Språkpolitisk plan. Vedtatt i Bergen bystyre 25 januar 2023

⁵⁵ Bergen kommune. Ordet fangar, Språkpolitisk plan. Vedtatt i Bergen bystyre 25 januar 2023

⁵⁶ Bergen kommune. Være der Bergenserne er, Kommunikasjonsstrategi for Bergen kommune. Uten dato.

Translate for automatisk oversettelse (se Figur 3). Samtidig advares det mot at oversettelsene kan være unøyaktige.

Figur 5: Utdrag fra kommunens engelske startside

BERGEN KOMMUNE

Hva leter du etter?

Min side

Hva skjer Om kommunen Innbyggerhjelpen Politikk Ledige stillinger

English

» Translation of our website (google translate) [↗](#)

We recommend using [Google translate for automatic translation](#) to different languages. Be aware that automatic translations can be inaccurate.

» Facts about Bergen

Find information about Bergen's history, climate, business, culture, everyday life and more.

» New in Bergen

Find shortcuts to relevant services in the City of Bergen.

» Council and Democracy

Read about The Mayor, the City Government and the City Council

» International relations

Find contact details and read about our strategy, representation, cooperation and affiliations.

» Covid

Find information about vaccines and medical assistance in Bergen.

» Ukraine

Information for – and regarding Ukrainian refugees. Information in Norwegian, Ukrainian and Russian.

Anbefalingen om bruk av Google translate står i kontrast til konklusjonen kommunen kom til i 2023 i forbindelse med at det ble gjennomført en vurdering av bruk av og implementering av Google Translate på kommunens sider. Gjennomgangen skulle avklare om maskinoversettelse kunne tilføre noe dersom det ble innført som et eget klikkbart valg direkte på kommunens nettsider, og ble utført på bakgrunn av et ønske om at kommunens nettsider skulle være enkelt tilgjengelig, også for besøkende som ikke er norskspråklige.⁵⁷

Av notatet fra arbeidet fremgår det at test av maskinoversettelse via Google Translate i noen tilfeller kan fungere bra, men at kvaliteten på oversettelsen avhenger av hvilket språk man har valgt oversette fra og hvilket språk man oversetter til. Det påpekes også at maskinoversettelsene kan fremstå «ufrivillig komisk» og at det også er tilfeller hvor viktig informasjon blir direkte feil oversatt.⁵⁸

Konklusjonen fra arbeidet var at Google Translate ikke burde gjøres tilgjengelig som et valg direkte på kommunens nettsider. Begrunnelsen var den varierende kvaliteten på oversettelsene, og at maskinoversettelse via nettleserne allerede er enkelt tilgjengelig for de som ønsker det. Det ble også argumentert for at kommunen, ved å ikke implementere Google Translate på sine sider, unngår problemstillinger knyttet til personvern og

⁵⁷ Bergen kommune. Notat – Google Translate som valg direkte på Bergen kommunes intranettsider – anbefaling. 17.10.2023

⁵⁸ Bergen kommune. Notat – Google Translate som valg direkte på Bergen kommunes intranettsider – anbefaling. 17.10.2023

informasjonssikkerhet, og heller ikke står som tilbyder av én spesifikk leverandørs tjenester. Vurderingen var blant annet basert på en gjennomgang av to utvalgte tekster fra kommunens nettside av Tolketjenesten.

I intervju påpeker også kommunikasjonsdirektør og kommunikasjonsjef i kommunen at de er usikre på hvor godt oversettelsesfunksjonen fra Google Translate fungerer, og påpeker at det er mulig kommunen burde brukertestet funksjonen i større grad. De viser til at konklusjonen om å ikke anbefale Google Translate var basert på grundig brukertesting i samarbeid med Tolketjenesten og det digitale miljøet i kommunen. Det er ikke gjennomført nye brukertester etter testene som ble gjennomført i 2023.

Ut over den automatiske oversettelsesfunksjonen som er tilgjengelig på alle maskiner, er det lite av informasjonen på kommunens nettsider som er tilgjengelig på flere språk. På kommunens engelske sider er det informasjon om Bergen, council and democracy, international relations, covid og Ukraina. Informasjon om egenberedskap, tilfluktsrom eller annen informasjon om sikkerhet og beredskap er ikke inkludert på kommunens engelske nettside.

Gjennomgang av sidene avdekker derimot at når man trykker seg videre fra kommunens engelske side og inn på siden om Ukraina, er informasjonen på siden på norsk. På kommunens engelske side opplyses det om at siden for Ukraina skal gi informasjon for – og om Ukrainske flyktninger, og at informasjonen er på norsk, ukrainsk og russisk. Det er derimot kun informasjon om bosetting av flyktninger i Bergen og avtalt selvbosetting for flyktninger som virker å være tilgjengelig på ukrainsk og russisk. Det fremgår ikke tydelig for de ikke-norskspråklige innbyggerne hvor på siden de vil finne informasjon på ukrainsk eller russisk.

Figur 6: Utdrag fra kommunens sider med informasjon for og om ukrainske flyktninger

Ukraina og Bergen

Bistand i Bergen

Ukrainske flyktninger i Bergen

Er du eller noen du kjenner flyktning fra Ukraina? Her finner du nyttig informasjon om opphold og rettigheter, helsehjelp og skoletilbud.

Asyl, bolig og rett til tolk

Asyl og mottak

- › [Les informasjon fra politiet i forbindelse med situasjonen i Ukraina \(Politiet\)](#)
- › [Les Informasjon til personer som flykter fra krigen i Ukraina \(UDI\)](#)

Bosetting

- › [Les om tildeling av bosettingskommune på IMDi.no.](#)
- › [Les om bosetting av flyktninger i Bergen](#) (også på ukrainsk og russisk)
- › [Les om Avtalt selvbosetting for flyktninger](#) (også på ukrainsk og russisk)

Test av maskinoversettelse og Google Translate

Kommunens nettsider kan oversettes direkte i nettleseren ved hjelp av den innebygde oversettelsesfunksjonen, eller man kan oversette hele nettsiden ved å legge inn nettadressen i Google Translate. Ved bruk av den innebygde oversettelsesfunksjonen må oversettelsen aktiveres på nytt for hver enkelt nettside man navigerer til. Dette er i hovedsak ikke nødvendig gjennom oversettelse av nettsiden i Google Translate.

Deloitte har testet bruken av maskinoversettelse på kommunens nettsider. Ved oversettelse av forsiden til engelsk fremstår informasjonen i hovedsak som forståelig, men enkelte deler av teksten oversettes ikke. For eksempel under overskriften «Health and care» blir ikke «Omsorgstjenester» oversatt, og knappen for å sende feilmeldinger vises fortsatt på norsk.

Ved oversettelse av nettsiden direkte i Google Translate oppstår ikke disse problemene. Imidlertid er det enkelte sider og funksjoner på kommunens nettsider som ikke fungerer ved bruk av Google Translate. Dette gjelder blant annet for nettsidene «Search in political matters», «Politician register» og «Political questions and answers».

Nettsiden for egenberedskap oversettes godt til engelsk via Google Translate, og oversettelsen formidler budskapet på en tilfredsstillende måte. Det samme gjelder for kommunens nettside om tilfluktsrom.

På nettsiden oversatt via Google Translate er knappen «melde feil» synlig på engelsk. Selv om andre undersider under forsiden oversettes automatisk, gjelder dette ikke for siden for å melde feil. Når man klikker på knappen «Send error message», blir man derfor videresendt til den norske siden for å melde feil.

Deloitte har ikke testet oversettelse til andre språk enn engelsk.

Innbyggerservice sin rolle

For å sikre at kommunen kan gi nødvendig informasjon til innbyggere har Innbyggerservice en sentral rolle. Leder for Innbyggerservice opplyser at det er utfordrende å sikre tilstrekkelig språkkompetanse i Innbyggerservice. Det blir for eksempel vist til at det med ankomsten av mange ukrainske flyktninger var krevende å sikre god og tilstrekkelig informasjon om kommunens tjenester til denne målgruppen.

For å kunne gi nødvendig informasjon til innbyggere på flere språk har Innbyggerservice benyttet oversettelsesfunksjoner som Google Translate, samt arbeidspraksis for personer med ulik språkkompetanse.

Innbyggerservice har de siste to årene hatt stor pågang fra ukrainske flyktninger. Mange av disse behersker kun russisk eller ukrainsk. Samtidig har Innbyggerservice hatt personer i arbeidspraksis som kommer fra Ukraina. Leder for Innbyggerservice understreker at denne ordningen har bidratt til at de har fått arbeidstrening og opplæring i norsk, samtidig som de har vært til stor hjelp med språkutfordringene Innbyggerservice har opplevd med Ukrainsk og Russisk.

I intervju viser leder for Innbyggjerservice til at de ser hyppigere henvendelser fra målgrupper med annet morsmål enn norsk dersom Innbyggjerservice har språkkompetansen internt. Det understrekes at Innbyggjerservice ikke aviser noen, heller ikke i tilfeller med språkutfordringer. Dersom man ikke kommer i mål ved å benytte Google translate eller ansatte med ulik språkkompetanse kan det bestilles tolk. Det har derimot i liten grad vøt behov for å bestille og benyttet tolk.

Informasjon tilgjengelig for syns- og hørselhemmede

For å sikre at nødvendig informasjon er tilgjengelig for syns- og hørselshemmede må kommunen sikre at informasjonen som gis er universelt utformet eller gjøres tilgjengelig for syns- og hørselshemmede på andre måter.

Kommunen har etablert flere systemer for å sikre universell utforming av nettsider. Dette går vi nærmere inn på i kapittel 5.5. I tillegg til arbeidet med universell utforming av nettsider, har Bergen kommune også et samarbeid med NAV tolketjeneste. For å sikre at personer med syns- eller hørselshemminger skal få med seg nødvendig informasjon under pressekonferanser, informasjonsmøter eller liknende kan det bestilles tegnspråktolk. Ved direktesendinger som angår helse, miljø og sikkerhet, og hvor teksting ikke er mulig, kan tegnspråk blant annet være nødvendig.⁵⁹ Dette gjelder både planlagte pressekonferanser og informasjonsmøter, samt ved mer akutte behov for tolk for døve, døvblinde og hørselshemmede.⁶⁰

Kommunen skal også synstolke forhåndsinnspilte videoer som publiseres på nett.⁶¹

5.4.2 Vurdering

Kommunens språkpolitiske plan har satt et mål om at alle som oppholder seg i Bergen skal få nødvendig, kommunal informasjon på et lett tilgjengelig språk i forbindelse med hendelser gjelder helse, miljø og sikkerhet. Ut over at informasjon vedrørende HMS skal prioriteres for oversettelse, er det ingen skriftlige føringer for språk og oversettelser i kommunens kommunikasjonsstrategi. Etter Deloitte's vurdering er det derfor en risiko for at kommunen ikke i tilstrekkelig grad klarer å sikre at nødvendig informasjon gis på et lett tilgjengelig språk med dagens system i samsvar med kommunens språkpolitiske plan. Deloitte merker seg også at informasjon om egenberedskap, tilfluktsrom og annen informasjon om beredskap ikke er inkludert på kommunens engelske nettside. Hovedvekten av informasjonen er kun tilgjengelig på ulike språk gjennom maskinoversettelse som Google Translate, som kommunen i 2023 selv konkluderte med at holder lav kvalitet. Deloitte's egne tester viser også at det er svakheter i systemet ved bruk av maskinoversettelse, selv om språkkvaliteten på engelsk holder en akseptabel kvalitet.

Undersøkelsen viser også at det er svakheter ved kommunens engelske nettside. Brukere som kommer via den engelske siden og skal inn på siden med informasjon om ukrainske flyktninger, blir automatisk sendt til den norske versjonen av nettsiden. Informasjon på denne nettsiden som er rettet mot russiske eller ukrainske innbyggere er også vist til på

⁵⁹ Allmenningen. Tegnespråk og flere språk. Oppdatert 11.08.2025.

⁶⁰ NAV.no. Tolkning for døve, døvblinde og hørselshemmede. Oppdatert 21.08.2025. Hentet 28.09.2025.

⁶¹ Allmenningen. Tegnespråk og flere språk. Oppdatert 11.08.2025.

norsk. Innbyggerne må derfor forstå norsk for å forstå at informasjonen i lenkene er tilgjengelig på russisk og ukrainsk. Dette gjør at Deloitte vurderer at informasjonen ikke i tilstrekkelig grad er tilgjengeliggjort for disse innbyggerne.

Ved bruk av tegnspråktolk og synstolking av videoer sikrer kommunen, etter Deloitte vurdering, at nødvendig informasjon som gis på pressekonferanser, informasjonsmøter eller liknende er tilgjengelig for syns- og hørselshemmede jf. kommuneloven § 4-1. En mer uttømmende vurdering av kommunens arbeid med universell utforming vil forekomme i kapittel 5.5.2.

5.5 Universelt utformet nettsider

5.5.1 Datagrunnlag

Bergen kommune arbeider aktivt for å sikre at standarder for universell utforming blir fulgt og slik sikrer gode og brukervennlige systemer for alle.⁶² I henhold til Bergen kommunes kommunikasjonsstrategi skal alt på kommunens nettsider være korrekt og universelt tilgjengelig. Av strategien fremgår det også at nettsidene og tjenestene som er gjort digitalt tilgjengelig, er grundig testet slik at det skal fungere godt på alle digitale plattformer, i tillegg til at de følger retningslinjer for universell utforming.⁶³ Både løsninger for innbyggere og ansatte i kommunen skal i henhold til kommunens digitaliseringsstrategi for 2021-2025 være universelt utformet.⁶⁴

Det overordnede ansvaret for å sikre universelt utformede nettsider er delt mellom to enheter i kommunen. Mens Seksjon kommunikasjon har det redaksjonelle ansvaret i kommunen og er ansvarlig for å følge opp feil på nettsider og innføring av universell utforming i praktisk kommunikasjon, er det WeB-gruppen (og ressursene der med ansvar og kompetanse på universell utforming), plassert under Ansattservice i kommunen som har det tekniske og faglige ansvaret for universell utforming. Seksjon kommunikasjon har også ansvar for dokumenter og rutiner som skal sikre at informasjon er universelt utformet. De to seksjonene har jevnlig dialog og samarbeider tett om arbeidet med å sikre universelt utformede nettsider.

Det er utarbeidet diverse veiledningsmaterieell for universell utforming i kommunen. Blant annet er det utarbeidet veiledere for universell utforming av IKT løsninger⁶⁵ og universell utforming i praktisk kommunikasjon.⁶⁶

Ansvaret for å oppfylle krav til universell utforming er også fordelt ut i organisasjonen. Ved alle byrådsavdelingene i kommunen er det etablert IKT-koordinatorer. Alle IKT-løsninger i kommunen har en IKT-koordinator som har ansvar for kontakt med leverandør for å årlig hente inn oppdatert sjekklister for tilgjengelighetserklæringer.⁶⁷

⁶² Bergen kommune. Digitaliseringsstrategi 2021-2025. Vedtatt av Bergen bystyre 24.03.2021.

⁶³ Bergen kommune. Være der bergenserne er – Kommunikasjonsstrategi for Bergen kommune. 2020.

⁶⁴ Bergen kommune. Digitaliseringsstrategi 2021-2025. Vedtatt av Bergen bystyre 24.03.2021.

⁶⁵ Bergen kommune. Hva er universell utforming av IKT-løsninger? Allmenningen. Sist oppdatert 10.06.2025.

⁶⁶ Bergen kommune. Universell utforming i praktisk kommunikasjon. Allmenningen. Sist oppdatert 13.06.2025.

⁶⁷ Bergen kommune. Utkast på dokumentforespørsel_tilbakemelding fra Seksjon kommunikasjon.

En tilgjengelighetserklæring er en selvdeklarasjon om i hvilken grad en virksomhets nettside eller app oppfyller kravene til universell utforming av IKT. Kravet om tilgjengelighetserklæringer gjelder for alle virksomheter i offentlig sektor.⁶⁸

I hovedsak er Bergen kommunes nettsider universelt utformet. Det er derimot brudd på to av 48 krav ifølge tilgjengelighetserklæringen sist oppdatert 06. juni 2025. Ifølge tilgjengelighetserklæringen for kommunens nettsider vil de registrerte bruddene spesielt få konsekvenser for brukere uten syn. Det ene bruddet omhandler overskrifter som ikke følger riktig struktur på overskriftsnivå, og det andre er knyttet til innhold på et annet språk enn norsk som ikke er definert i koden. I dette tilfellet vil skjermleser derfor ikke lese riktig språk for dette innholdet. Det fremgår ikke av tilgjengelighetserklæringen hva som er årsakene til at bruddene ikke er utbedret eller hva som eventuelt er årsaken til at kravene til universell utforming ikke følges, til tross for at det innledningsvis i tilgjengelighetserklæringen står at årsaken redegjøres for.⁶⁹

Gjennom tilgjengelighetserklæring til kommunens nettside er det mulig å melde inn feil vedrørende universell utforming på siden. Tilbakemeldingen blir sendt til WeB-gruppen, som er ansvarlige for å følge opp tilbakemeldingen og varsle systemkoordinator.

Tilsyn på universell utforming

Bergen kommune har i flere år jobbet målrettet med universell utforming på nettsidene og i IKT-løsningene sine. Kommunen hadde i 2023 tilsyn fra Tilsynet for universell utforming av IKT. Det ble påpekt noen brudd hvor alle disse i etterkant er fulgt opp. Kommunen gjennomfører også systematiske kontroller eller tester av om nettsidene er universelt utformet. Blant annet gjennomføres det, i samarbeid med Seksjon kommunikasjon og WeB-gruppen, årlige kontroller via Siteimprove for å forbedre universell utforming-feil.

Av feilene tilsynet i 2023 avdekket var det blant annet flere feil i de digitale læremidlene til kommunen, som alle er utviklet av eksterne leverandører. Feilene ble rettet i etterkant av tilsynet, men ifølge fagmiljø for universell utforming gir mengden feil som ble avdekket grunn til bekymring for kvaliteten i noen av læremidlene.

Tiltak for å sikre universell utforming

Kommunen har to publiseringsløsninger som er utviklet internt, en for kommunens intranett og en for de kommunale nettsidene. Det er lagt ned mye arbeid i utviklingen av publiseringsløsningen, for å sikre at publiserer tar rette valg når det kommer til universell utforming. Dette er gjort i samarbeid mellom WeB-gruppen og Seksjon kommunikasjon. I publiseringsløsningene er det lagt inn begrensninger som reduserer risikoen for at innholdsprodusenter gjør feil som kan gå ut over universell utforming. Dette gjelder for eksempel begrensninger på å endre farger og fonter. Det er også i systemet lagt inn krav om at det må legges til alternativ tekst på bilder før innholdet kan publiseres. De intervjuede fra fagmiljø for universell utforming peker på at det fortsatt er mulig å gjøre feil, men systemet begrenser hvilke feil som kan gjøres.

⁶⁸ Uutilsynet.no. [Om tilgjengelighetserklæring | Tilsynet for universell utforming av ikt](#). Sist endret 30.04.2025. Lest 22.09.2025.

⁶⁹ Uustatus.no. [Tilgjengelighetserklæring for Bergen kommune](#). Lest 09.09.2025.

Fagmiljø for universell utforming påpeker at det er en del nye tekniske løsninger, for eksempel Power BI, som kan gjøre det enklere for ansatte i kommune å lage egne løsninger slik som dashbord og datavisninger. Disse løsningene går oftere under radaren, og det er ikke etablert tilstrekkelige mekanismer for å fange opp og sikre at disse løsningene er universelt utformet. I hovedsak gjelder dette interne løsninger, men det gjelder også noen løsninger som går ut til innbyggere.

Eksterne løsninger

I intervju med fagmiljøet for universell utforming vises det til at kommunen har god kontroll på egne produkter, men flere løsninger fra eksterne leverandører oppfyller ikke ønsket standard. Tilgjengelighetserklæringene gir oversikt, men det store antallet eksterne løsninger gjør det utfordrende å sikre helhetlige, brukervennlige løsninger som oppfyller kravene.

Kommunen har i dag rundt 100 eksterne løsninger som krever tilgjengelighetserklæringer, hvorav om lag halvparten er digitale læremidler. Feil og mangler må utbedres av leverandør, men det er kommunen som er ansvarlig for å sikre at løsningene som benyttes er universelt utformet. Tilgjengelighetserklæringene skal oppdateres årlig. Oversikten over eksterne nettløsninger (nettsteder og apper) med tilgjengelighetserklæringer viser derimot at flere av de ikke er oppdatert. Av 47 tilgjengelighetserklæringer er det 12 som ikke er oppdatert. Hovedparten av tilgjengelighetserklæringene viser også at de fleste nettløsningene kun delvis er i samsvar med krav til universell utforming av IKT.⁷⁰

Av kommunens digitaliseringsstrategi fremgår det at kommunen jobber med tydeligere krav til universell utforming i anskaffelser.⁷¹ Fagmiljø for universell utforming presiserer også i intervju at krav til universell utforming med fordel kan presiseres i kommunens neste anskaffelsesstrategi, blant annet for å sikre rask feilretting fra leverandører.

Fagmiljøet for universellutforming opplever i varierende grad å bli konsultert om universell utforming ved anskaffelser av eksterne løsninger. I noen tilfeller kobles ikke fagmiljøet på i det hele tatt i forbindelse med anskaffelsen, mens de andre ganger opplever å kobles på for sent i anskaffelsesprosessen.

En annen utfordring med eksterne løsninger er at løsningene ikke alltid er tilstrekkelig kvalitetssikret før lansering, og fagmiljøet for universell utforming opplever at de har et begrenset mandat til å stoppe lanseringer som ikke oppfyller krav til universell utforming.

Kjente feil i eksterne løsninger inkluderer manglende tekstforstørrelse, dårlig kontrast, begrenset tastaturnavigasjon og skjermleserstøtte, samt dårlig mobiltilpasning. Manglende teksting av videoer skaper også utfordringer for hørselshemmede.

Fagmiljø for universell utforming trekker frem konkrete løsninger som kartløsninger og ny politisk møtekalender. Blant annet kommunens kartløsninger brukes mye i forbindelse med reguleringsplaner og kommuneplanens arealdel. Der er det mye informasjon som

⁷⁰ Bergen kommune. [Universell utforming av IKT. Tilgjengelighetserklæringer for nettsteder og apper](#). Hentet 08.09.2025.

⁷¹ Bergen kommune. Digitaliseringsstrategi 2021-2025. Vedtatt av Bergen bystyre 24.03.2021.

kun kommuniseres visuelt, uten tekstalternativ. Dette gjør det vanskelig eller umulig for mennesker med nedsatt syn, i tillegg til at mange andre grupper også har utfordringer med å lese informasjon ut av kartvisninger. Slik løsningen er i dag vil det kunne være vanskelig for innbyggere med synshemminger å finne ut av hvilken reguleringsplan som gjelder på vedkommendes adresse eller finne informasjon om et område som skal behandles i en politisk prosess.

Ved implementering av nye løsninger påpeker de intervjuede viktigheten av å sette av tilstrekkelig med tid til å teste og verifisere løsninger, og få leverandøren til å utbedre feil før kommunen godkjenner en leveranse. De etterlyser også tydelige og konkrete eskaleringsrutiner for å i større grad kunne ansvarliggjøre de som er ansvarlige når feil blir oppdaget eller rutiner og prosedyrer ikke blir fulgt opp. Dette gjelder i hovedsak løsninger fra eksterne leverandører.

Risiko ved manglende universell utforming

Fagmiljø for universell utforming påpeker at en risiko ved å lansere løsninger som ikke er universelt utformet er at sårbare grupper ikke kan tilegne seg viktig informasjon i krisesituasjoner. Når en krise oppstår, er tiden ofte knapp og harde prioriteringer må gjøres. Da vil det ikke være rom for å rette opp i feil i den universelle utformingen ved nettløsninger. De peker derfor på at det er essensielt at kvalitetsarbeidet gjøres før lansering og følges opp kontinuerlig, slik at kommunen er rustet til å kunne nå ut til alle innbyggere, og at alle innbyggere kan benytte seg av tjenestene, også i krisetider.

Fagmiljøet for universell utforming trekker frem et eksempel som viser viktigheten av dette. Under koronapandemien var nettløsningen for å bestille time til vaksinasjon ikke universelt utformet. Dette bidro til at det ble et dårlige tilbud til enkelte grupper, i dette tilfellet særlig til synshemmede.

Manglende universell utforming kan også bidra til at personer med syns- og hørselshemminger ikke får tilegnet seg viktig og nødvendig informasjon. Fagmiljøet viser blant annet til ekstern løsning for politisk møtekalender (Digdem), hvor det er en del kjente feil og utfordringer. Utbedringen av feilene går etter de intervjuedes vurdering ikke så raskt som forventet, og løsningen er lansert uten tilgjengelighetserklæring. Dette kan medføre at enkelte innbyggere blir helt eller delvis utestengt fra innsyn og deltagelse i demokratiske prosesser. I forbindelse med verifisering opplyser kommunen at det ikke forelå tilstrekkelig tilgjengelighetserklæring for hele systemet da systemet ble satt i drift. Det foreligger brudd på standard for tilgjengelighet for nettinhold (WCAG-standard). Kommunen opplyser at arbeidet for å lukke bruddene har høy prioritet. Det blir bekreftet av bystyredirektøren at arbeidet med å lukke bruddene er pågående og at det forventes at bruddene lukkes i løpet av høsten 2025. Samtidig blir det vist til at innbyggerne likevel kan finne samlet møtekalender med møter, sakskart og vedtak for alle politiske utvalg via kommunens nettsider.

Kapasitet til å følge opp universell utforming

Kapasiteten hos fagmiljøet for universell utforming opplever de intervjuede at er begrenset. Fagmiljøet mistet en sentral ressurs som jobbet dedikert med universell utforming og brukervennlighet for en tid tilbake. På bakgrunn av ansettelsesstopp i

kommunen er denne ressursen ikke blitt erstattet. Dette har ifølge fagmiljøet for universell utforming hatt innvirkning på kapasiteten og muligheten til å sikre tilstrekkelig kvalitetssikring av løsninger og innhold som blir produsert.

Fagmiljøet viser i intervju til at om lag 40 prosent av eventuelle feil kan avdekkes ved å bruke automatiserte tester. Resten av innholdet må kontrolleres og testes manuelt. Fagmiljøet får flere henvendelser for å teste og kvalitetssikre løsninger for universell utforming enn de klarer å ta unna. De peker også på at harde prioriteringer av hvilke løsninger som blir testet, medfører at noen løsninger blir publisert uten at det blir gjennomført kvalitetssikring. Ved økt antall ressurser eller kapasitet ville det i større grad vært mulig å avdekke flere feil og fulgt opp systemkoordinatorer og leverandører bedre. Økt kapasitet ville også gjort det lettere for fagmiljøet å koble seg på anskaffelsesprosesser i tidlig fase, og slik bidra til at universell utforming i større grad hensyntas i anskaffelser.

Fagmiljøet påpeker likevel, til tross for opplevelsen av manglende kapasitet, at gode rutiner, kommunens gode publiseringsløsninger og et godt samarbeid med Seksjon kommunikasjon har bidratt til å redusere risikoen for uu-feil på kommunens sider.

5.5.2 Vurdering

Etter Deloitte's vurdering har kommunen etablert system og rutiner som skal bidra til å sikre at innhold på kommunens nettsider er universelt utformet. Ansvaret for universell utforming er tydelig fordelt, og veiledningsmaterieell er tilgjengeliggjort for kommunens ansatte.

Undersøkelsen viser at kommunens nettsider har enkelte brudd på kravene til universell utforming jf. forskrift om universell utforming av IKT-løsninger § 4b og likestillings- og diskrimineringsloven § 18.

Kommunen har i samsvar med forskrift om universell utforming av IKT-løsninger § 4e avgitt en tilgjengelighetserklæring om etterlevelse av kravene i § 4b i forskriften. Tilgjengelighetserklæringen er i samsvar med krav i forskriften oppdatert årlig, men etter Deloitte's vurdering mangler tilgjengelighetserklæringen tilstrekkelig innhold, da det ikke fremgår av erklæringen *en begrunnelse for hvorfor innholdet ikke kan følge kravene, samt en beskrivelse av universelt utformede alternativer, der det finnes.*

Undersøkelsen viser derimot at det er større utfordringer for kommunen å sikre universelt utformede nettsider i løsninger levert av eksterne leverandører. Tilgjengelighetserklæringene gir kommunen en oversikt over status for eksterne løsninger, men det fremkommer tydelig av undersøkelsen at omfanget av eksterne løsninger gjør det utfordrende å følge de opp i tilstrekkelig grad. 19 av 95 tilgjengelighetserklæringer fra eksterne leverandører er ikke oppdatert siste året, og bryter slik med krav i forskrift om universell utforming av IKT-løsninger § 4e. Flere av tilgjengelighetserklæringene viser også at flere av løsningene kun delvis er i samsvar med kravene til universell utforming av IKT i forskrift om universell utforming av IKT-løsninger § 4b.

Manglende fullverdige og oppdaterte tilgjengelighetserklæringer kan gjøre det utfordrende å bruke erklæringene systematisk som verktøy for oversikt og kontinuerlig forbedring jf. forskrift om universell utforming av IKT-løsninger § 4e.

Etter Deloittes vurdering følger ikke kommunen opp eksterne leverandører og deres ivaretagelse av krav til universell utforming i tilstrekkelig grad. Krav til universell utforming ivaretas ikke i tilstrekkelig grad i anskaffelsesprosessen, og fagmiljøet for universell utforming er ikke involvert i anskaffelsesprosessene på en hensiktsmessig måte. Kommunen bør i større grad sikre at det settes av tilstrekkelig med tid til å teste og verifisere løsninger, samt utbedre feil i forkant av godkjenning av leveranser og publisering.

Etter Deloittes vurdering sikrer kommunen i varierende grad at nødvendig informasjon er tilgjengelig for syns- og hørselshemmede. I henhold til krav i kommuneloven § 4-1 skal kommunen informere om sin virksomhet på en slik måte at alle kan få tilgang til informasjonen. Derimot viser undersøkelsen at det blant annet er systemer i kommunen som ikke i tilstrekkelig grad er tilgjengeliggjort for syns- og hørselshemmede, og som påvirker deres mulighet til å tilegne seg viktig og nødvendig informasjon. Dette kan blant annet føre til at innbyggere blir helt eller delvis utestengt fra innsyn eller deltakelse i demokratiske prosesser.

5.6 Informasjon og veiledning uavhengig av digital kompetanse

5.6.1 Datagrunnlag

Flere av de som er intervjuet i forbindelse med revisjonen opplever at det kan være en utfordring for kommunen å nå ut til de ikke-digitale innbyggerne. For å sikre at brukere eller innbyggere som har behov for informasjon og veiledning fra kommunen får dette uavhengig av digital kompetanse vurderer kommunen alltid linjen og førstelinjen ut mot brukeren som en aktuell kommunikasjons- og informasjonskanal. Dette kan for eksempel være nyttig i møte med eldre som har lav digital kompetanse, men får besøk av hjemmesykepleier eller er i annen jevnlig kontakt med kommunens tjenester.

Kommunens kommunikasjonsdirektør påpeker i intervju at kommunen har et særlig fokus på sårbare grupper det ikke alltid er mulig å nå digitalt. I slike tilfeller forsøker kommunen å benytte ulike formater og nettverk for å nå ut med informasjon, herunder særlig kritisk informasjon.

Innbyggerservice

Informasjon om bistanden Innbyggerservice kan yte til kommunens innbyggere blir gitt via flyers, informasjonsskjermer, på kommunens nettsider, via trykte annonser i avis og brosjyrer, samt informasjon gjennom organisasjoner og samarbeidspartnere.

Innbyggere eller brukere som er ikke-digitale kan også få informasjon og veiledning fra kommunen via Innbyggerservice. Gjennom Innbyggerservice kan innbyggere i kommunen bestille individuell digital veiledning. Der gis det personlig veiledning med å komme i gang med data og internett, slik at vedkommende kan benytte seg av kommunens digitale tjenester.

Også i intervju trekkes Innbyggerservice frem som en viktig arena for å nå ikke-digitale innbyggere, i tillegg til at bibliotekene i kommunen også fungerer som en viktig arena for å nå ikke-digitale innbyggerne, særlig ute i bydelene. Eldrerådet på sin side mener at dagens fysiske møteplasser ikke er tilstrekkelig, og at Innbyggerservice også burde ha fysiske møtepunkter ute i bydelene.

Kommunetorget⁷² er også en arena kommunen kan nå ikke-digitale innbyggere.

I intervju med kommunaldirektør og kommunikasjonssjef ved **BBSM** påpekes det at slik kommunens nettsider er utformet, er det en forutsetning at brukerne har en viss digital kompetanse for å nyttiggjøre seg av dem. Kommunikasjonssjef opplever derfor at nettsidene ikke er tilgjengelig for alle innbyggere i kommunen, og slik har et forbedringspotensial.

Kommunaldirektør og kommunikasjonssjef ved BBSM viser til at etaten er bevisste på hvordan de tilnærmer seg økt digitalisering for å sikre at de også ivaretar brukere som er ikke-digitale. Byrådsavdelingens sosiale tjenester har for eksempel i hovedsak som prinsipp at det skal gjennomføres fysiske møter med brukerne.

Kommunaldirektør og kommunikasjonssjef ved **BEHO** påpeker i intervju at det pågår et kontinuerlig arbeid med å finne riktig måte og kanal for å formidle budskap til alle målgruppene. Kommunaldirektør og kommunikasjonssjef viser videre til at det har skjedd et stort løft på dette området den siste tiden, særlig når det gjelder seniorkommunikasjon, hvor Byrådsavdelingen blant annet jevnlig inviterer eldre innbyggere til møter hvor de gir innspill i kommunikasjonsarbeidet mot målgruppen de representerer. Seniorkommunikasjonsprosjektet retter seg både mot ikke-digitale og digitale innbyggere. Som en del av satsingen lages det jevnlig trykksaker som gjøres tilgjengelig på biblioteket og sendes i posten til innbyggere over 80 år.

Under pandemien opprettet BEHO en egen koronatelefon som tok imot over en halv million samtaler. Dette ble gjort for å gi informasjon til innbyggere som ikke selv kunne nyttiggjøre seg informasjon på kommunens nettsider samt ikke var i stand til å benytte digitale løsninger ved bestilling av tjenester, for eksempel knyttet til vaksinerings mot koronavirus.

Eldrerådet

I intervju med representanter fra Eldrerådet blir det påpekt at rådet opplever at kommunen når ut til de eldre som er tilgjengelig på digitale flater, men at det derimot er et stort antall eldre i Bergen kommune som er ikke-digitale og som har utfordringer med å bruke digitale løsninger. Eldrerådet opplever at kommunen ikke har et godt nok system for å sikre informasjon, og særlig toveiskommunikasjon med den eldre målgruppen som ikke har digital kompetanse.

Det er særlig de ikke-digitale som henvender seg til eldrerådet for rådgivning og bistand. Flere av de ikke-digitale opplever at de ikke får nødvendig informasjon fra kommunen om sin sak. Eldrerådet opplever at det i tilfeller hvor slike problemstillinger løftes til

⁷² Ukentlig annonse i avis Bergens tidende, i tillegg til månedlig annonse i BA.

kommunen er god kommunikasjon mellom rådet og kommunen, men at det også kan være krevende å finne gode løsninger.

Eldrerådet påpeker at for at informasjon skal nå ut til eldre som er ikke-digitale, er det avgjørende med nære pårørende. Det er derimot ikke alle eldre som har nære pårørende, og denne gruppen er det særlig utfordrende for kommunen å nå.

5.6.2 Vurdering

For å sikre etterlevelse av kommuneloven § 4-1 og sikre at kommunen informerer om sin virksomhet på en slik måte at alle kan få tilgang til informasjonen, må kommunen sørge for at informasjon også er tilgjengelig for innbyggere som er ikke-digitale eller har lav digital kompetanse.

Etter Deloitte's vurdering har kommunen i noen grad lagt til rette for at brukere som har behov for informasjon og veiledning fra kommunen kan få dette uavhengig av digital kompetanse.

Innbyggjerservice er et godt tiltak for å sikre informasjon og veiledning fra kommunen uavhengig av digital kompetanse. Innbyggjerservice sin mulighet til å gi innbyggjere veiledning i bruk av digitale hjelpemidler kan også ha stor verdi for innbyggjere med lav eller manglende digital kompetanse. Undersøkelsen viser likevel at det er utfordringer i kommunens dialog med brukere med lav eller manglende digital kompetanse, og særlig eldre ikke-digitale som opplever informasjon og toveiskommunikasjon med kommunen som utfordrende.

Kommunen peker videre på sine tjenester, samt pårørende som nyttige ledd i kommunikasjonen med innbyggerne, og at dette er viktige kanaler for informasjon og veiledning uavhengig av digital kompetanse. Samtidig som Deloitte ser verdien og nytten av disse kommunikasjonskanalene, mener Deloitte at det ikke alltid er tilstrekkelig for å sikre at brukere med lav eller manglende digital kompetanse får den informasjonen og veiledningen fra kommunen som de har behov for. Mange innbyggjere i Bergen kommune er ikke brukere av kommunens tjenester, eller har nære pårørende. Informasjon om Innbyggjerservice kan også være begrenset for innbyggjere som er ikke-digitale.

6 Innbyggjerservice

6.1 Problemstilling

I dette kapitlet vil vi svare på følgende problemstilling:

- I hvilken grad er det lagt til rette for at **henvendelser til kommunen blir behandlet av rett instans, effektivt og forutsigbart** når brukere tar kontakt med Innbyggjerservice?

6.2 Revisjonskriterier

Basert på krav i kommuneloven § 4-1 og sivilombudsmannens anbefalinger om god forvaltningsskikk, utledet følgende problemstillinger som undersøkes i dette kapitlet:

Kommunen skal:

- legge til rette for at alle kan få tilgang til informasjon om kommunens virksomhet (kommuneloven § 4-1)

Kommunen bør:

- sørge for at henvendelser til kommunens Innbyggjerservice følger prinsipper om god forvaltningsskikk, herunder ivaretar normer knyttet til effektivitet, forutsigbarhet og god orden i forvaltningen (sivilombudsmannens årsmelding 2020)

Se vedlegg 2 for utfyllende revisjonskriterier.

6.3 Riktig, effektiv og forutsigbar behandling av henvendelser til Innbyggjerservice

6.3.1 Datagrunnlag

Innbyggjerservices rolle og ansvar

Bergen kommune opprettet Innbyggjerservice i 2017 med det formål å sikre effektiv digital veiledning og hjelp til innbyggere. På kommunens nettsider for Innbyggjerservice går det fram at tjenesten er kommunens sentrale servicetorg og ansikt utad. Det blir vist til følgende eksempler på hva innbyggerne kan få hjelp til hos Innbyggjerservice:

- Finne fram på kommunens nettsider
- Digital veiledning
- Finne ulike typer skjema, for eksempel søknad om barnehageplass og bostøtte
- Finne oversikt over ledige stillinger
- Finne oversikt over saker til for eksempel bystyret, utvalg og byråd
- Finne frem i kommunal og offentlig forvaltning.

Kommunen viser til at Innbyggjerservice arbeider etter kommunens etablerte retningslinjer for felles servicestandard.⁷³ Innbyggjerservice benytter seg av

⁷³ Bergen kommune. Retningslinjer for felles servicestandard. Sist revidert 12.04.2021.

innbyggerhjelpene⁷⁴ gjennom kommunens nettsider for å hjelpe innbyggere som henvender seg fysisk eller via telefon. For å sikre at innbyggere som henvender seg til Innbyggerservice får hjelp av riktig avdeling eller person i kommunen, har tjenesten etablert rutine for å gjennomføre anrop på vegne av innbygger⁷⁵ for å avklare hvor innbyggeren kan få den hjelpen de har behov for. For forespørsler som er rettet mot avdelinger med flest innbyggerhenvendelser, benytter kommunen systemet Zisson Interact som er en kontaktsenterløsning hvor det etableres egne køer til disse avdelingene.

Kommunen opplyser om at det har blitt etablert tjenesteavtaler mellom Innbyggerservice og enkelte avdelinger. Deloitte har fått tilsendt to tjenesteavtaler, én som er inngått med kommunens **boligkontor**⁷⁶ og én som er inngått med **bystyrets organer**.⁷⁷ Hensikten med tjenesteavtalene er å avklare hvilke spørsmål og henvendelser som ansatte i Innbyggerservice skal svare på og hva som skal bli videresendt til aktuell avdeling. Tjenesteavtalene som Deloitte har fått tilsendt fastsetter både målsetninger for avtalen og konkrete forpliktelser mellom hver av partene, blant annet knyttet til regelmessig kontakt for å utveksle informasjon om henvendelser, og eventuelle endringer som kan ha betydning for hvilken informasjon Innbyggerservice kan og bør gi. Som målsetninger blir det vist til et ønske om langsiktige effektivitetsgevinster, blant annet i form av at publikum som henvender seg opplever raskere service og lavere saksbehandlingstid. Leder for Innbyggerservice viser til at avtalen med **Boligkontoret** også medførte at det ble overført to medarbeidere fra Boligkontoret til Innbyggerservice.

Leder peker videre på at Innbyggerservice i praksis fungerer som førstelinje for andre kommunale tjenester, men uten at dette er regulert i egne avtaler. Videre peker leder av Innbyggerservice på at gode innbyggerhjelpere, tett dialog med avdelinger som Innbyggerservice er førstelinje for, og jevnlig besøk av ansatte ved andre avdelinger for gjennomgang av deres tjenester, bidrar til å redusere behovet for egne avtaler.

Byrådsavdeling for barnevern, sosiale tjenester og mangfold viser til at samarbeidet mellom Boligetaten og Innbyggerservice fungerer veldig godt og at samarbeidet bidrar til at Boligetaten kan fokusere på det faglige ansvaret som tilligger etaten. Selv om det ikke er etablert andre konkrete tjenesteavtaler mellom Innbyggerservice og andre tjenester i byrådsavdelingen, blir det pekt på i intervju at Innbyggerservice likevel gjør en viktig jobb med å bistå flere innbyggere med å komme i kontakt med riktige tjenester i byrådsavdelingen.

Byrådsavdeling for eldre, helse og omsorg har heller ikke etablert tjenesteavtale med Innbyggerservice som avklarer ansvar og roller dersom innbyggere tar kontakt om deres tjenester. Det blir i intervju pekt på at byrådsavdelingen tidvis har tett dialog med Innbyggerservice ved behov. Kommunaldirektør og kommunikasjonssjef opplever at brukerne av deres tjenester i stor grad henvender seg direkte til tjenestene, og ikke til Innbyggerservice.

⁷⁴ Kommunens nettsider for tjenesteinformasjon.

⁷⁵ Spørreanrop kan i denne sammenhengen forstås som et innkommende anrop til Innbyggerservice hvor kommunens behandler avklarer henvendelsen før den eventuelt overføres videre til en spesifikk person eller avdeling.

⁷⁶ Bergen kommune. Tjenesteavtale Innbyggerservice og Boligetaten. Ikke datert.

⁷⁷ Bergen kommune. Tjenesteavtale Innbyggerservice og Bystyrets organer. Ikke datert.

Innbyggerservice har videre etablert en oppgaveoversikt som gir føringer for hvilke henvendelser som skal løses hos Innbyggerservice (fysisk kontaktsenter) og hvilke henvendelser som skal videresendes til tjenester både i og utenfor kommunens ansvarsområder.⁷⁸ Oppgaveoversikten viser til en rekke ulike tjenestehenvendelser som ansatte i Innbyggerservice kan få i møte med innbyggere, og tydeliggjør type tjeneste, hvilken enhet som har ansvaret, og en generell vurdering om hvordan Innbyggerservice skal håndtere henvendelsen. Nedenfor vises et utdrag fra oppgaveoversikten til Innbyggerservice.

Figur 7: Utdrag fra oppgaveoversikt ved kommunens Innbyggerservice

Type tjeneste	Regel	Eksempel
Digital tjeneste - Offentlig uten publikumsmottak	Selvbetjening med digital veiledning. Innbygger må vite hva som skal inn i skjema, vi hjelper med å finne og å forstå spørsmål i skjema.	Bestille bostedsattest Søke skilsmisse
Digital tjeneste - Offentlig med publikumsmottak	Henvise til ansvarlig offentlig organ.	Bestille time hos politiet Søke dagpenger Søke TT-kort
Digital tjeneste - Privat	Selvbetjening hvis ledig på pc, henvise til biblioteket hvis det er kø.	Søke jobb
Ikke digital tjeneste - Privat	Selvbetjening, men vi kan hjelpe med kopi eller utskrift av korte dokumenter.	Kopi av pass Skanne til egen e-post
Kommunal tjeneste - Vi er førstelinje	Skal alltid prøve å hjelpe. Hvis saken krever at saksbehandler blir involvert, skal vi bruke avtalte metoder for å sende saken videre.	Søke bostøtte
Kommunal tjeneste - Vi er ikke førstelinje	Skal alltid prøve å hjelpe. Hvis det er veldig mye kø, eller hvis søknaden krever kunnskap vi ikke har eller dokumentasjon innbygger ikke har med seg, kan vi henvise til avdelingen som er førstelinje for tjenesten.	Søke økonomisk sosialhjelp Søke omsorgsbolig

Kommunen har også etablert et eget kundeserviceforum. Kundeserviceforum er et kommunalt nettverk der ledere for ulike førstelinjer og andre relevante deltakere møtes for faglig påfyll, diskusjoner og erfaringsutveksling. Det er Innbyggerservice som har sekretariatsfunksjonen for kundeserviceforum. Kundeserviceforum jobber for en helhetlig kundeservice med utgangspunkt i felles servicestandard.

Innbyggerservice tilbyr også kurs til kommunens ansatte i felles servicestandard og samtaleteknikk. Leder for Innbyggerservice er i tillegg med på ukentlige møter i Seksjon kommunikasjon sammen med kommunikasjonsrådgivere fra ulike byrådsavdelinger. Dette bidrar til at Innbyggerservice har god innsikt i hva som rører seg innenfor ulike tjenesteområder.

Fysisk tilrettelegging

Innbyggerservice har tilpasset sine fysiske lokaler for å være tilgjengelig for ulike målgrupper. I forbindelse med ombygging av publikumsmottaket er det etablert nye veiledningsrom som skal gi gode rammer for arbeidet med digital inkludering. Det er flere steder etablert teleslynge og mikrofon for hørselshemmede, samt gjort endringer i utformingen av lokalene for å sikre nødvendig støtte til synshemmede. Leder for Innbyggerservice viser til at endringene for å hjelpe synshemmede kom som følge av tilbakemeldinger om at lokalene ikke var godt nok tilrettelagt for deres behov.

⁷⁸ Bergen kommune. Liste over saker i publikumsmottaket. Ikke datert.

Byombudet peker på at det er færre fysiske punkter for publikumskontakt i Bergen kommune nå enn tidligere, da kommunen har avviklet flere fysiske resepsjoner og ekspedisjoner som har vært tilgjengelig for publikumskontakt. Til tross for at Innbyggerservice er tilgjengelig for kommunens innbyggere via telefon og på nettet, påpeker Byombudet at også fysisk tilstedeværelse ute i bydelene kunne bidratt til økt tilgjengelighet til informasjon og veiledning om kommunens tjenester. Som vist til i kapittel 5.6.1 påpeker eldrerådet i intervju at kommunen mangler fysiske punkter for publikumskontakt i bydelene. Eldrerådet understreker at det kan være utfordrende for eldre å reise fra bydelene og til sentrum for veiledning og hjelp hos Innbyggerservice.

Kapasitet hos Innbyggerservice

Leder for Innbyggerservice viser til at det er stor pågang fra innbyggere, men opplever likevel at de har tilstrekkelig kapasitet til å ta unna det omfanget av henvendelser som kommer. I tillegg til drop-in tilbud benyttes også timeavtale for å spre henvendelsene mer jevnt ut over i åpningstiden. Timebestilling er også positivt i den forstand at det gir mer forutsigbarhet både for innbygger og ansatte og kan bidra til mindre kødannelse og mer effektiv håndtering av henvendelser.

I Seksjon kommunikasjons risikovurdering blir redusert bemanning på Innbyggerservice trukket frem som en risiko, som en følge av kommunens innsparingskrav. Som konsekvenser blir det vist blant annet til tap av omdømme pga. redusert tilgjengelighet, lengre responstid på telefon og ved fysisk oppmøte, og at innbyggere ikke blir koblet videre til aktuell tjeneste eller ikke får veiledning til å fylle ut ulike søknader. Tiltak for å håndtere risikoen er informasjon om åpningstider, innbyggerhjelpene på kommunens nettsider og videreutvikling av Kommune-Kari (kommunens chatbot).

Håndtering av henvendelser til Innbyggerservice

Innbyggerservice fører daglig statistikk og rapporter over henvendelser. Deloitte ba om å få oversendt henvendelsesstatistikk fra Innbyggerservice for tre måneder i 2025 og for tre eksempler på dagsrapportering. Formålet med å få oversendt slik statistikk var for å få innsikt i frekvens på henvendelser i ulike kanaler som Innbyggerservice betjener, samt informasjon om hva henvendelsene omhandler og hvordan og hvor raskt de er håndtert. De fleste henvendelsene til Innbyggerservice skjer via telefon, etterfulgt av fysisk oppmøte, e-post/skjema og chat. For de tre månedene er det størst volum av henvendelser som omhandler bostøtte, etterfulgt av bymiljøetaten og planer, bygg og eiendom. For to av de tre månedene har Innbyggerservice ikke nådd interne mål om at 70 prosent av telefonhenvendelsene skal besvares innen 30 sekunder.

I kommunens innbyggerundersøkelse for 2025⁷⁹ ble det stilt spørsmål om kontakt med Innbyggerservice. Av 600 spurte er det 20 prosent som har vært i kontakt med Innbyggerservice. 23 prosent kjenner ikke til Innbyggerservice. Av de som har vært i kontakt med Innbyggerservice, svarer om lag 6 av 10 at de er tilfredse med hjelpen de fikk. Om lag 2 av 10 er enten misfornøyde eller svært misfornøyde. Innbyggere over 60 år er minst tilfredse med hjelp fra Innbyggerservice.

⁷⁹ Bergen kommune. Innbyggerundersøkelsen 2025 (utarbeidet av Norfakta). Mai 2025.

Kommune-Kari

Bergen kommune har en egen chatrobot, Kommune-Kari, som er en digital medarbeider som skal hjelpe innbyggerne med svar på spørsmål.⁸⁰ Chatroboten baserer i all hovedsak svarene sine på informasjon som allerede finnes på kommunens nettsider og henviser til dem. Hun forstår best korte setninger på bokmål og nynorsk, men forstår og snakker noe engelsk. En del svar er likevel bare på norsk.⁸¹

Kommune-Kari er et tillegg til de andre måtene å få informasjon om tjenestene til Bergen kommune på. Hvis Kommune-Kari står fast eller ikke kan gi et godt svar, gir den kontaktinformasjon til Innbyggerservice. Chat med ansatte fra Innbyggerservice og Kommune-Kari foregår i et felles chatvindu. Mens Kommune-Kari svarer på spørsmål hele døgnet, kan publikum mellom klokken 8 og 15 på hverdager be Kommune-Kari om å få chatte med en ansatt hos Innbyggerservice.⁸²

Kommune-Kari ble først tatt i bruk i Bergen i august 2018. Chatroboten er i stadig utvikling, og kommunen understreker at jo mer de tester, spør og melder tilbake, jo bedre kan den svare.⁸³ Seksjon kommunikasjon og digitaliseringsmiljøet i kommunen samarbeider tett i utviklingen av Kommune-Kari, sammen med leverandør av løsningen.

Seksjon kommunikasjon opplyser at kommunen er i slutfasen av et prosjekt hvor det er testet ut bruk av generativ KI (språkmodell) i chatroboten Kommune-Kari. Dette prosjektet har bidratt til at deltakere i prosjektet har fått økt forståelse og kompetanse for generativ KI, noe som har overføringsverdi til annen bruk av KI. I Byråd for finans sin orientering til kontrollutvalget fremkommer det at kommunen jobber med innføring av KI-støtte til Kommune-Kari. Dette planlegges innført medio oktober i år.⁸⁴

6.3.2 Vurdering

Bergen kommune har etablert Innbyggerservice som et sentralt servicetorg med mål om å sikre effektiv og forutsigbar veiledning til innbyggerne. For å sikre at henvendelser behandles av riktig instans, har Innbyggerservice etablert rutiner for å avklare brukerens behov for videre hjelp og veiledning ved aktuell tjeneste i kommunen. Det er også inngått tjenesteavtaler med enkelte avdelinger, som boligkontoret og bystyrets organer, for å klargjøre ansvarsområder og sikre rask og korrekt behandling av henvendelser. Samtidig fungerer Innbyggerservice som førstelinje for flere tjenester uten formelle avtaler. Deloitte vurderer tjenesteavtalene som hensiktsmessige fordi avtalene tydeliggjør ansvar og roller. Kommunen bør vurdere om det er behov for flere tilsvarende avtaler med andre avdelinger.

Innbyggerservice har tilrettelagt både fysisk og digitalt for å møte ulike målgruppers behov når de tar kontakt. Lokalet er tilpasset personer med nedsatt funksjonsevne, med blant annet teleslynge, samt gode veiledningsrom for digital inkludering. Kommunen tilbyr også digitale kanaler som chatroboten Kommune-Kari, som gir døgnåpen hjelp basert på kommunens nettsider, med mulighet for å koble over til ansatte i

⁸⁰ Kommune-Kari er en chatrobot fra ekstern leverandør. Kommune-Kari i Bergen er tilpasset Bergen kommune.

⁸¹ Bergen kommune. Kommune-Kari. Allmenningen. Sist oppdatert: 16.05.2025.

⁸² Bergen kommune. Kommune-Kari. Allmenningen. Sist oppdatert: 16.05.2025.

⁸³ Bergen kommune. Kommune-Kari. Allmenningen. Sist oppdatert: 16.05.2025.

⁸⁴ Bergen kommune. Byrådsavdeling for finans. Orientering til kontrollutvalget om kunstig intelligens i Bergen kommune. 12. september 2025.

Innbyggertjeneste i åpningstiden. Det blir i undersøkelsen likevel påpekt at færre fysiske kontaktpunkter og manglende tilgjengelighet for fysisk oppmøte i bydelene kan medføre redusert mulighet for innbyggere, særlig eldre og de med lav digital kompetanse, å få den hjelpen de har behov for. Dette medfører risiko for at Innbyggertjeneste kan oppleves som lite tilgjengelig for de som trenger hjelp til å finne aktuell tjeneste i kommunen. Sett i sammenheng med utfordringer belyst i kapittel 3.4 knyttet til det å navigere seg fram til og finne informasjon en har behov for på kommunens nettsider, mener Deloitte det for disse målgruppene kan slå særlig uheldig ut.

Statistikk og rapportering viser at Innbyggertjeneste håndterer et høyt volum henvendelser, hovedsakelig via telefon og fysisk oppmøte, med bostøtte og bymiljøetaten som de mest etterspurte tjenesteområdene. Selv om kapasiteten oppleves som tilstrekkelig, når ikke Innbyggertjeneste alltid interne mål for responstid på telefon. Brukernes tilbakemeldinger gjennom Innbyggerundersøkelsen viser også at en andel (20 prosent) av de spurte ikke er tilfredse med den hjelpen de fikk. Særlig eldre innbyggere er minst tilfredse med hjelp fra Innbyggertjeneste.

Samlet sett er det Deloitte's vurdering at Innbyggertjeneste på overordnet nivå har lagt til rette for at henvendelser skal bli behandlet av rett instans, effektivt og forutsigbart når innbyggere tar kontakt. Undersøkelsen viser imidlertid manglende opplevelse av tilgjengelighet for enkelte målgrupper, høyere responstid på telefonhenvendelser enn det kommunen selv har definert som mål, og lite tilfredshet blant en betydelig andel av innbyggere som har hatt kontakt med Innbyggertjeneste. Dette indikerer at kommunen kan ha et forbedringspotensial knyttet til håndteringen av henvendelser til Innbyggertjeneste.

7 Informasjon i en krisesituasjon

7.1 Problemstilling

I dette kapitlet vil vi svare på følgende problemstilling:

- I hvilken grad har byrådsavdelingen en plan for å **nå ut med viktig informasjon til befolkningen i en krisesituasjon**, som er tilpasset ulike målgrupper (for eksempel personer med manglende digital kompetanse/mulighet, personer med ulike funksjonsnedsettelse, ulike språk)?
 - Herunder, i hvilken grad er treffsikkerheten av slik informasjon og kommunikasjon testet opp mot ulike målgrupper?

7.2 Revisjonskriterier

Basert på krav i forskrift om kommunal beredskapsplikt og kommunens egne språkpolitiske plan har Deloitte utledet følgende revisjonskriterier som er knyttet til problemstillingene som undersøkes i dette kapitlet:

Kommunen skal:

- Ha en plan for krisekommunikasjon med befolkningen, media og egne ansatte (jf. forskrift om kommunal beredskapsplikt § 4).

Kommunen bør:

- I gjennomføring av informasjonstiltak i forbindelse med kriser ta hensyn til kanal- og språkvalg for å nå de som ikke har tilstrekkelige kunnskaper i norsk (jf. kommunens språkpolitiske plan).
- Sikre at hensynet til språklig forståelse innarbeides som en del av den kommunale planleggingen av beredskapen i kommunen (jf. kommunens språkpolitiske plan).
- Sikre at alle med opphold i Bergen kommune skal få informasjon på et lett tilgjengelig språk i forbindelse med hendelser som gjelder helse, miljø og sikkerhet (jf. kommunens språkpolitiske plan).

Se vedlegg 2 for utfyllende revisjonskriterier.

7.3 Informasjon til befolkningen i en krisesituasjon

7.3.1 Datagrunnlag

Bystyret behandlet i oktober 2023 sak om status for informasjonsberedskap i Bergen kommune og vedtok å få en redegjørelse om hvilke planer kommunen har for å nå ut til befolkningen med informasjon i en krisesituasjon. I planen skulle det spesielt gjøres rede for informasjon til personer med funksjonsnedsettelse. I januar 2024 leverte byrådet redegjørelsen, og av den fremgikk det at kommunen prioriterer kommunikasjon som

angår innbyggernes helse, miljø og sikkerhet først, på en måte som sikrer at alle som er berørt nås.⁸⁵

Roller og ansvar i forbindelse med informasjon i en krisesituasjon

Av kommunens kommunikasjonsstrategi fremgår det at **Seksjon kommunikasjon** har ansvar for overordnet kommunikasjon mellom kommunen, innbyggerne, media og andre samarbeidspartnere. Ved større bymessige eller nasjonale hendelser eller kriser som krever ekstra innatts på kommunikasjon, vil Seksjon kommunikasjon ha et koordinerende ansvar og gi nødvendig støtte til politisk og administrativ ledelse, andre ansatte og tjenestestedene.⁸⁶ Dette gjelder i en fase før krisen eventuelt skal håndteres i linjen.

Seksjon for samfunnssikkerhet og beredskap, ved seksjonssjef har ansvar for å stille krav til og tilrettelegge for at byrådsavdelingene kan ivareta sitt beredskapsansvar. Kommunen har etablert et samvirkesenter, og det er Beredskapssjefen som drifter senteret og har kommunikasjon ut mot alle samarbeidspartnere knyttet til kriser og kriseforbereidelse. Samvirkesenteret organiserer også vaktgående krisestab og gjennomfører øvelser og treninger. I krisesituasjoner har beredskapssjefen en viktig tilretteleggende funksjon Kommunen har vaktgående beredskap, og det skal alltid være en kommunikasjonsressurs tilgjengelig dersom det skulle oppstå en beredskapssituasjon.

Samvirkevirksenteret er fortsatt en integrert del av Seksjon for samfunnssikkerhet og beredskap. Samfunnssikkerhetens hus ble avviklet i 2024, og lovpålagt ansvar og oppgaver ble overført til den nyopprettede seksjonen for samfunnssikkerhet og beredskap. Beredskapssjef understreker i intervju at nedleggelsen av Samfunnssikkerhetens hus og opprettelsen av Seksjon for samfunnssikkerhet og beredskap ikke har påvirket informasjonspraksisen i kommunen, og den operative og faglige utviklingssiden, samt kommunikasjonsarbeidet er uendret. Kommunaldirektør ved byrådsleders avdeling opplever at nedleggelsen av Samfunnssikkerhetens hus, og etableringen har Seksjon for samfunnssikkerhet og beredskap har redusert risikoen for manglende kommunikasjon i beredskapssituasjon. Dette blant annet fordi kommunikasjonen med dagens organisering er tettere integrert i kriseledelsen i kommunen, og har tydeligere ansvarslinjer.

Kommunaldirektør ved byrådsleders avdeling opplever at rollefordelingen og ansvarsfordelingen mellom aktuelle aktører i kommunikasjonsarbeid er tydeligere nå enn tidligere. Kommunaldirektøren informerer om at det arbeides med en ytterligere tydeliggjøring av ansvarsfordelingen mellom ulike aktører når det kommer til kommunikasjon ved kriser eller hendelser, slik at det ikke er tvil om hvem som har ansvaret for kommunikasjonen.

Byrådsavdelingene i kommunen har også et selvstendig informasjonsansvar og beredskapsansvar, og byrådsavdelingene er selv satt til å definere informasjonsbehovet om egne tjenester, også i krisesituasjoner.

⁸⁵ Bergen kommune. Redegjørelse om informasjon til befolkningen i en krisesituasjon, med vekt på personer med funksjonsnedsettelse. Saksfremstilling.

⁸⁶ Bergen kommune. Beredskapsplan kommunikasjon. April 2025.

I redegjørelsen til byrådet i 2024 fremgår det at kommunikasjonssamarbeidet mellom ulike avdelinger og kommunikasjonsmiljøer i kommunen er av vesentlig betydning for å nå ut med informasjon til alle relevante målgrupper. Det påpekes at den enkelte avdeling best kjenner sine målgrupper og hvilke nettverk, ressurs- og nøkkelpersoner, interessegrupper og frivillighet som best kan bidra med å videreformidle viktig informasjon fra kommunen, i tillegg til informasjon i hovedkanalene. For eksempel trekkes det frem at det ukrainske miljøet har vært en viktig støttespiller i arbeidet med å informere flyktninger. Bergen kommune oversetter informasjon om helse, miljø og sikkerhet samt viktige tjenester til flere språk. Samarbeid med tolketjenesten inngår i planverket. Eksempler fra informasjon som ble oversatt under koronapandemien er testing, symptomer, smittevern og vaksiner. En viktig kanal for å nå ut med informasjon var kontakten med nøkkelpersoner og interessegrupper i innvandrer miljøene.⁸⁷

Kommunaldirektør og kommunikasjonssjef ved BEHO opplever at samarbeidet mellom dem og Seksjon kommunikasjon fungerer godt, spesielt i forbindelse med håndtering av større saker og kriser. Ansvarsfordelingen oppleves også som tydelig.

Beredskapsplaner

Bergen kommune har etablert en **overordnet beredskapsplan** som består av en **operativ del** og en **administrativ del**. Den administrative delen skal bidra til lik forståelse og bevissthet om ansvar ansatte og linjeledere har for beredskap i kommunen.⁸⁸ Den operative delen av beredskapsplanen gir føringen for operativ bruk, og gir føringer for umiddelbar varsling og aksjoner, samt spesifikke aksjonskort for ulike hendelser som krever beredskap.

Bergen kommune har også etablert en **beredskapsplan for kommunikasjon**. Planen skal brukes i alle hendelser som vurderes å kunne medføre mobilisering av Bergen kommunes beredskapsressurser, og inneholder meldingsmottaksskjema, prioritert varslingsliste, loggføringsskjema og funksjonskort for ulike relevante roller. Det er Seksjon kommunikasjon ved kommunikasjonsdirektør som har ansvar for utarbeidelse, revisjon og godkjenning av planen.⁸⁹

Av beredskapsplan for kommunikasjon fremgår det at informasjon via nettsider, sosiale medier og presse prioriteres høyt. Det er også tydeliggjort hvilke digitale kanaler som kan benyttes, samt hvordan ikke-digitale innbyggere kan nås.⁹⁰

Som en del av den operative delen av overordnet beredskapsplan er det blant annet etablert et **aksjonskort for befolkningsvarsling**. Aksjonskortet skal benyttes når det er behov for å varsle eller informere deler av befolkningen på en hurtig og effektiv måte. Det fremgår blant annet av aksjonskortet hvem som skal varsle og aktuelle kommunikasjonsplattformer. Aksjonskortet gir derimot ikke føringer eller informasjon om

⁸⁷ Bergen kommune. Redegjørelse om informasjon til befolkningen i en krisesituasjon, med vekt på personer med funksjonsnedsettelse. Saksfremstilling.

⁸⁸ Bergen kommune. Overordnet beredskapsplan for Bergen kommune, administrativ del. Sist revidert 14.12.2023.

⁸⁹ Bergen kommune. Beredskapsplan kommunikasjon. April 2025.

⁹⁰ Bergen kommune. Beredskapsplan kommunikasjon. April 2025.

hvordan målgrupper med særskilt behov slik som syns- og hørselshemmede, eller manglende norsk språkkompetanse skal nås.

Noen av aksjonskortene for mer konkrete hendelser har inkludert «vurder behov for tolketjenester, og mobiliser tolk ved behov» som et tiltak under håndtering og risikoreduksjon. Dette gjelder aksjonskort for flom, oversvømmelse og sambrudd, aksjonskort for masseskade og aksjonskort for smittevern i IHR (hendelser med betydning for internasjonal folkehelse).

Under aksjonskort for evakuering er punktet om mobilisering av tolk ikke inkludert, men i stedet er punkt om en oversikt over befolkningen og grupper med ekstraordinære behov inkludert i aksjonskortet.

Aksjonskort for akutt forurensning sier ikke noe om språk eller sårbare grupper. Det nevnes heller ikke i aksjonskort for bortfall av kritisk infrastruktur eller aksjonskort for radioaktiv forurensning.⁹¹

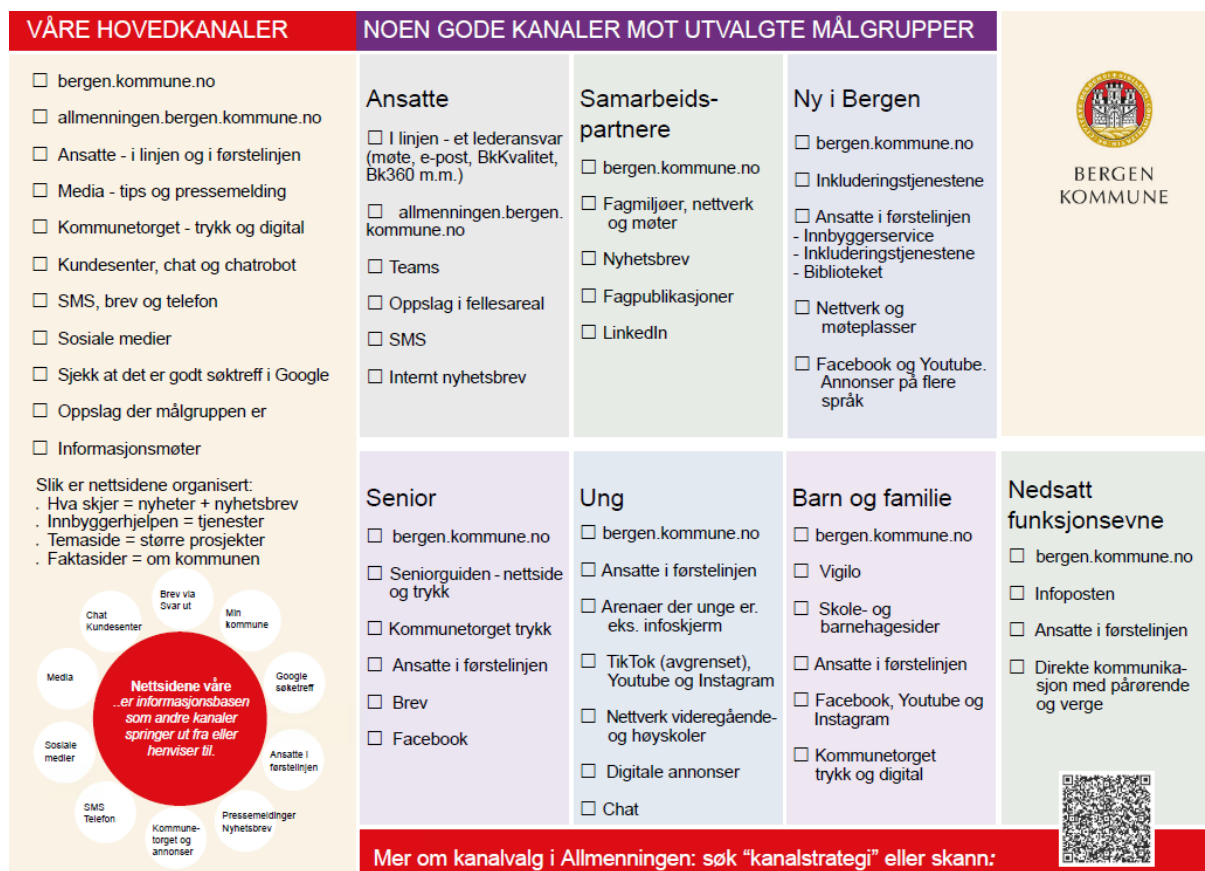
Strategisk valg av kommunikasjonskanal

I henhold til kommunes kanalstrategi skal kommunen velge «riktig kanal inn» i dialog med målgruppen. Kommunen har utarbeidet en liste over hovedkanaler og gode kanaler for å nå ut til utvalgte målgrupper.⁹² Denne er inkludert i kommunens beredskapsplan for kommunikasjon, og skal gi føringer for strategisk valg av kommunikasjonskanaler. Målgrupper som trekkes frem er blant annet nye i Bergen, seniorer, unge, barn og familier og innbyggere med nedsatt funksjonsevne. Som det fremgår av utklippet under er det flere kanaler som kan benyttes for å kommunisere med innbyggerne i kommunen.

⁹¹ Bergen kommune. Overordnet beredskapsplan operativ del. Sist revidert 19.12.2024.

⁹² Bergen kommune. Kommunikasjonskanaler og målgrupper januar 2024. Publiseringdato 19.02.2025.

Figur 8: Utklipp fra Bergen kommunes kanaler og målgruppekart



SMS-varsling til innbyggere

Kommunen har anledning til å varsele innbyggerne via SMS. **Seksjon kommunikasjon** har utarbeidet en egen rutine for utsendelse av SMS i krise- og beredskapshendelser i verktøyet Fiks melding. Av rutinen fremgår det at innbyggervarsling med SMS i hovedsak skal bli brukt i situasjoner som gjelder innbyggernes helse, miljø og sikkerhet. Det fremgår ikke av rutinen om informasjonen skal sendes ut på ulike språk, eller maler for utsendelser.⁹³

I Byrådens redegjørelse av informasjon til befolkningen i en krisesituasjon trekkes også SMS-varsling frem som et verktøy i tilfeller der det haster å nå ut med informasjon til innbyggerne. Der påpekes det at SMS-en ofte henviser videre til informasjon på kommunens nettside som er universelt utformet. Redegjørelsen påpeker at det på kommunens nettside er lagt til rette for oversette informasjon til ulike språk.⁹⁴

Av kommunens nettside for egenberedskap går det frem egne råd til personer med funksjonsnedsettelse, hvor det lenges til informasjon og veiledning om bruk av mobiltelefon for synshemmede hos Blindeforbundet.⁹⁵ Av siden til Blindeforbundet

⁹³ Bergen kommune. Rutine Seksjon kommunikasjon: Sende SMS i krise- og beredskapshendelser i verktøyet Fiks melding. 17. desember 2024.

⁹⁴ Bergen kommune. Redegjørelse om informasjon til befolkningen i en krisesituasjon, med vekt på personer med funksjonsnedsettelse. Saksfremstilling.

⁹⁵ Bergen kommune. Egenberedskap – råd til innbyggerne. Oppdatert 20.05.2025.

fremgår det at de aller fleste mobiltelefoner og nettbrett har skjermleser (syntetisk tale), forstørrelse og mulighet for fargeinvertering uten ekstra programvare.⁹⁶

Informasjon på ulike språk og for syns- og hørselshemmede

I byrådets redegjørelse fra 2024 vedrørende informasjon til befolkningen i en krisesituasjon, med vekt på personer med funksjonsnedsettelse ble det tydelig kommunisert at kommunen prioriterer som tidligere nevnt kommunikasjon som angår innbyggernes helse, miljø og sikkerhet først.⁹⁷

Under råd til personer med funksjonsnedsettelse på kommunens nettside for egenberedskap lenkes det blant annet til nasjonale egenberedskapsråd i punktskrift og som lydfil som er utarbeidet av Norges blindforbund og Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap. Av rådene fremgår det også at det er viktig at alle tenker gjennom sine unike behov og utfordringer i forbindelse med egenberedskap og ulike kriser og hendelser.⁹⁸

Bergen kommune har på flere områder etablert avtaler med aktører for å sikre at informasjon som formidles også skal nå ut til personer med funksjonsnedsettelse. Av beredskapsplan kommunikasjon fremgår det blant annet at kommunen, for å nå ut til hørselshemmede innbyggere i en krisesituasjon skal samarbeide med NRK om strømming av pressekonferanser, med mål om å få til en løsning med både direkteteksting og tegnspråktolk. Kommunen har også et samarbeid med NAV Tegnspråktolk.⁹⁹

Skriftlig informasjon i kriser skal utarbeides etter krav til universell utforming, og slik være tilgjengelig også for personer med nedsatt syn eller hørsel. I Intervju påpeker fagmiljøet for universell utforming at tidspress og rask publisering kan bidra til at krav til universell utforming ikke er ivaretatt ved første publisering. Fagmiljøet påpeker at det er knapt med tid og behov for harde prioriteringer i en krisesituasjon, som kan bidra til at det ikke er mulighet for å rette opp i feil knyttet til universell utforming. Det medfører en risiko for at sårbare grupper ikke like raskt som andre, kan tilegne seg viktig informasjon i en krisesituasjon. Fagmiljøet understreker derfor viktigheten av at kvalitetsarbeid gjøres i forkant av kriser, slik at man har godt materiell å jobbe ut fra.

Dette kan også være en utfordring når det gjelder informasjon i en krisesituasjon på andre språk. **Seksjon kommunikasjon** har som tidligere omtalt det primære ansvaret for oversettelser av informasjon i første fase i kriser. Beredskapssjef påpeker i intervju at informasjon i kriser som regel gjøres tilgjengelig på norsk først, og det kan være en utfordring at det kan ta tid å få oversatt informasjonen til andre språk.

Av kommunens språkpolitiske plan fremkommer det at kommunen jevnlig oversetter viktig informasjon til de største innvandrerspråkene i Bergen. Under koronapandemien utviklet kommunen informasjonsmateriell, slik som blant annet videoer og skriftlig

⁹⁶ Blindforbundet. Mobiltelefon og nettbrett. Sist oppdatert 19.09.2024.

⁹⁷ Bergen kommune. Redegjørelse om informasjon til befolkningen i en krisesituasjon, med vekt på personer med funksjonsnedsettelse. Saksfremstilling.

⁹⁸ Bergen kommune. Egenberedskap – råd til innbyggerne. Oppdatert 20.05.2025.

⁹⁹ Bergen kommune. Beredskapsplan kommunikasjon. April 2025.

informasjon på ulike språk. Den språkpolitiske planen påpeker at det er viktig at Bergen kommune har rutiner for oversettelser i forbindelse med større beredskapshendelser, der det er avgjørende at alle får samme informasjon.¹⁰⁰

Av beredskapsplan kommunikasjon fremkommer det at kommunen kan benytte eksterne samarbeidspartnere for å spre informasjon, og at Seksjon for strategi og utredning i Byrådsavdeling for barnevern, sosiale tjenester og mangfold, har et godt nettverk og kontaktpunkter inn mot frivillige organisasjoner, ulike språkgrupper og interesseorganisasjonen. Ut over dette fremkommer det ikke av beredskapsplanen hvordan kommunen skal sikre informasjon i krisesituasjoner til ikke norsk-språklige innbyggere.¹⁰¹

Kommunens nettside for egenberedskap og råd til innbyggere har en egen del som viser til informasjon på andre språk. Der lenkes det til informasjonsskriv om egenberedskap som er utformet av Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) på flere ulike språk. Det er derimot kun generell informasjon om egenberedskapen, og eksempelvis informasjon fra Bergen kommune om jodtabletter ved atomulykker er ikke oversatt til andre språk.¹⁰² For å få tilgang til denne informasjonen på andre språk enn engelsk må innbyggerne bruke maskinoversettelse.

Kommunen har utarbeidet forslag til pressemeldinger ved kriser.¹⁰³ Disse er alle skrevet på norsk, og det er ikke utarbeidet engelske oversettelser av disse. Kun en liten setning i pressemelding om radioaktiv nedfall ledere videre til engelsk informasjon. Lenken leder videre til Direktoratet for strålevern og atomsikkerhet (DSA) sin nettside hvor det gis informasjon om hva innbyggerne kan gjøre for å beskytte seg ved en atomulykke på flere ulike språk.

¹⁰⁰ Bergen kommune. Ordet fanger, Språkpolitisk plan. Vedtatt i Bergen bystyre 25. januar 2023.

¹⁰¹ Bergen kommune. Beredskapsplan kommunikasjon. April 2025.

¹⁰² Bergen kommune. Egenberedskap – råd til innbyggerne. Oppdatert 20.05.2025.

¹⁰³ Bergen kommune. Forslag til pressemelding ved krise. Uten dato.

Figur 9: Utdrag fra pressemelding om radioaktiv nedfall

Radioaktivt nedfall:

Ber folk holde seg inne på grunn av radioaktivt nedfall

Det forventes mye radioaktivitet i luften eller på bakken i Bergen kommune etter hendelsen med xxx i xxx. Innbyggere anbefales å holde seg innendørs.

Smittevernoverlege navn.navn og byråd for helse og omsorg navn.navn (eller noen andre) i Bergen kommune, anbefaler befolkningen i Bergen om å oppholde seg innendørs i xx døgn for å beskytte seg mot radioaktiv stråling.

Det er ikke forbundet med akutt helsefare å oppholde seg utendørs i den perioden radioaktive luftmasser passerer over et område, men innendørsopphold vil redusere strålingseksponeringen og derved risikoen for å få kreft senere i livet, opplyser Direktoratet for strålevern og atomsikkerhet (DSA) på sine nettsider.

[Direktoratet for strålevern og atomsikkerhet – Hva kan jeg gjøre?](#)

Hva du kan gjøre for å beskytte deg

Direktoratet for strålevern og atomsikkerhet anbefaler følgende:

(vurder ut ifra situasjonen om alt dette er nødvendig å ha med)

- **Hold deg innendørs**
Lukk dører, vinduer og luftkanaler, steng av ventilasjonen. Varmepumper kan være på. Innendørsopphold vil normalt ha kort varighet og ikke utover 2 døgn. Innendørsopphold reduserer hvor mye stråling du utsettes for. Det hindrer også at du puster inn radioaktiv forurensning eller får det på kroppen.
- **Ta jodtabletter bare dersom myndighetene gir råd om det**
Jodtabletter skal du kun ta etter råd fra myndighetene, og det vil bare være nødvendig for barn under 18 år, voksne 18–40 år, gravide og ammende. Tablettene beskytter mot kreft i skjoldbruskkjertelen.
- **Dusj om du har fått radioaktiv forurensning på deg**
Vask deg med såpe uten å skrape opp huden. Bruk sjampo, men ikke balsam som kan feste forurensningen til håret. Vask klær i maskinen som normalt. Tørk av skoene med en fuktig fille og kast fillen etterpå.
- **Følg kostholdsråd**
Myndighetene kan gi råd om å unngå mat og drikke som ikke er kontrollert av myndighetene. Gjelder f.eks. frukt og grønnsaker fra egen hage og vann fra cisterne, samt mat som du sanker selv som villt, ferskvannsfisk, sopp og bær. Mat kjøpt i butikk og drikkevann i springen er trygt.
- **Respekter myndighetenes bestemmelser om avsperringer, rensing eller evakuering**
Følg med på radio, tv eller internett for å få oppdatert informasjon om myndighetenes råd.

[Informasjon fra DSA på flere språk/Information from DSA in several languages](#)

Vi informerer på nettsiden.

Følg med på vår nettside for oppdatert informasjon om situasjonen i Bergen.

www.bergen.kommune.no

I henhold til kommunens språkpolitiske plan skal det i gjennomføringen av informasjonstiltak i forbindelse med kriser tas hensyn til kanal- og språkvalg for å nå dem som ikke har tilstrekkelige kunnskaper i norsk. For å sikre dette fremgår det at det bør lages en veileder som kan vise de ansatte i kommunen hvordan man når de ulike innvandrergroppene i kommunen.¹⁰⁴ Det er etter Deloitte's kjennskap ikke utarbeidet eller påbegynt et arbeid med å utarbeide en slik veileder.¹⁰⁵

Råd for personer med funksjonsnedsettelse opplever at kommunens beredskapskommunikasjon og informasjon har blitt bedre etter pandemien. De opplever samtidig at det fortsatt er flere forbedringspunkter knyttet til informasjon om beredskap og krisehåndtering. Dette gjelder særlig knyttet til tilfluktsrom, universell utforming og ivaretagelse av personer med funksjonsnedsettelse i en krisesituasjon. Som konkrete utfordringer peker rådet på at de i flere år blant annet har etterspurt informasjon om en oversikt over hvilke tilfluktsrom i kommunen som er universelt utformet, noe rådet

¹⁰⁴ Bergen kommune. Ordet fangar, Språkpolitisk plan. Vedtatt i Bergen bystyre 25 januar 2023

¹⁰⁵ I forbindelse med verifisering opplyser kommunen at Byrådsleders avdeling og Byrådsavdeling for barnevern, sosiale tjenester og mangfold vil før jul starte arbeidet med å lage en veileder som kan vise de ansatte hvordan man når de ulike innvandrergroppene i kommunen.

fortsatt ikke har mottatt. Rådet har også stilt spørsmål ved om kommunens kriesesenter er universelt utformet, noe de nylig har fått svar på at det ikke er.

Ikke-digitale innbyggere

Gjennom intervjuer fremkommer det at ikke-digitale innbyggere oppleves som krevende å nå i krisesituasjoner. Av beredskapsplan kommunikasjon fremkommer det at ikke-digitale innbyggere kan nås blant annet ved bruk av brev, brosjyrer, annonsering og omtale i media.¹⁰⁶ Ikke-digitale vil også få varsel gjennom sireneanlegget. Det kan bli brukt i fred, krise og krig for å varsle befolkningen ved akutt fare.¹⁰⁷

Også kommunens tjenester og ansatte i førstelinjen trekkes frem som viktige kanaler for å nå de ikke-digitale innbyggerne og for innbyggere som mottar tjenester fra kommunen, i forbindelse med en krisesituasjon. Eksempelvis viser beredskapssjefen til at kommunen har system for å kommunisere til tjenestemottakere gjennom hjemmebaserte tjenester, med en 24-timers vaktentral (responsenteret) som håndterer kommunikasjon i hjemmetjenestene som også kan varsle regionalt.

For å nå de ikke-digitale trekkes også Innbyggjerservice og andre kommunale møteplasser som bibliotek eller andre kommunale bygg og tjenester frem for å gi muntlig og skriftlig informasjon til ikke-digitale innbyggere. Andre viktige bidragsyttere vil også kunne være kommunikasjonsrådgivere og kontaktpersoner i byrådsavdelingen, eller eksterne samarbeidspartnere som frivillige organisasjoner og interesseorganisasjoner.¹⁰⁸ Media er også en viktig kanal, både med redaksjonell omtale og annonser. Kommunen annonserer også i papiravis og digitalt, for å nå både ikke-digitale og digitale innbyggere.

Det er det flere i kommunen som vurderer at det er risiko for at denne målgruppen ikke får informasjonen de trenger. Blant annet representanter fra eldrerådet opplever at kommunen ikke har tilstrekkelig systemer på plass for å nå de ikke-digitale i en beredskap- eller krisesituasjon.

Beredskapssjefen er klar på at det er behov for å forbedre muligheten for å spre analog informasjon når elektronisk kommunikasjon ikke er mulig. Beredskapssjefen informerer om at behovet for analog informasjon er identifisert i kommunens risiko- og sårbarhetsanalyse og at tiltak for dette er foreslått og ligger inne i langtidsplanen for beredskap som på intervjuetidspunktet er på høring.

Risikoen for at kommunen ikke når ut med tilstrekkelig informasjon til innbyggerne ved bortfall av teknologisk infrastruktur er også identifisert i **Seksjon kommunikasjon** sin risikovurdering. Som eksisterende tiltak listes følgende i risikovurderingen:

- kommunikasjonsberedskapsordningen
- vedlikehold av kompetanse i ordningen
- deltakelse i beredskapsøvelser
- kontaktpunkt mot tolketjenesten

¹⁰⁶ Bergen kommune. Beredskapsplan kommunikasjon. April 2025.

¹⁰⁷ Bergen kommune. Varsling av befolkningen ved alvorlige hendelser. Oppdatert 07.04.2025.

¹⁰⁸ Bergen kommune. Beredskapsplan kommunikasjon. April 2025.

- nettverk for innbyggerkommunikasjon med ulike samfunnsaktører.¹⁰⁹

Testing av treffsikkerheten

Det er viktig for kommunen at informasjon som sendes ut i en krisesituasjon når ut til alle som har behov for den, samt sikre at instruksjonene som gis følges. Beredskapssjefen i kommunen opplever at det kan være utfordrende å få verifisert om kommunikasjonsmetodene som benyttes gjør at informasjon blir oppfattet av de målgruppene en forsøker å nå. Beredskapssjefen påpeker at kommunikasjon i en krisesituasjon handler om mer enn kun å nå ut til målgruppen med informasjonen, men også å vite hvordan informasjonen bidrar til ønsket handling. Beredskapssjefen påpeker videre at selv om kriseinformasjonen når halvparten av befolkningen, er det risiko for at kun halvparten av disse som følger instruksjonene.

Som nevnt i kapittel 4.3 har kommunen etablert system og veiledningsrutiner for hvordan kommunen kan måle effekten av kommunikasjonstiltak.¹¹⁰ Det er også utarbeidet rutiner og veiledere for brukertesting.¹¹¹ Kommunen opplyser i forbindelse med oversending av dokumentasjon at ulike målgrupper, flere språk og bruk av kanaler kontinuerlig ble testet, målt og tilpasset under koronapandemien. Tilsvarende ble også gjort i forbindelse med krigen i Ukraina og økt antall flyktninger fra landet.

På spørsmål til beredskapssjefen om hvordan kommunen arbeider med å verifisere at riktig målgruppe får nødvendig informasjon i en beredskapssituasjon opplyser beredskapssjef at innbyggerundersøkelsene er det viktigste verktøyet for å evaluere informasjon som går ut fra kommunen.

Det fremkommer derimot ikke av innbyggerundersøkelsene fra 2024 og 2025 at det i særlig grad er undersøkt hvorvidt informasjon i forbindelse med en krisesituasjon er treffsikker mot målgruppen. Det er kun et par spørsmål som er knyttet til krisesituasjoner i de to undersøkelsene.

I innbyggerundersøkelsen for 2024 stilles det et generelt spørsmål til innbyggere som har vært på kommunens nettsider om hvilken informasjon de har sett. På spørsmålet svarer kun 1 prosent at de har sett informasjon om brannvern, samfunnssikkerhet og beredskap.¹¹²

Innbyggerundersøkelsen for 2025 stilte spørsmål til innbyggerne om hvilken kanal de forventer å få informasjon i en beredskaps- eller krisesituasjon, hvorav 81 prosent svarte SMS. 10 prosent svarte brev.¹¹³

7.3.2 Vurdering

Kommunen har etablert en beredskapsplan for kommunikasjon i samsvar med kravene i forskrift om kommunal beredskapsplikt § 4. Beredskapsplanen for kommunikasjon er etablert i tillegg til kommunens overordnede beredskapsplan.

¹⁰⁹ Bergen kommune. Oppdatert risikovurdering for Seksjon kommunikasjon etter gjennomgang 26 mai 2025.

¹¹⁰ Bergen kommune. Måle effekten av kommunikasjonstiltak. Allmenningen.

¹¹¹ Bergen kommune. Om brukertesting. Allmenningen.

¹¹² Bergen kommune. Innbyggerundersøkelsen 2024 (utarbeidet av Norfakta). Mai 2024.

¹¹³ Bergen kommune. Innbyggerundersøkelsen 2025 (utarbeidet av Norfakta). Mai 2025.

Av beredskapsplan for kommunikasjon fremgår det hvilke kanaler som kan benyttes for å nå ut med viktig informasjon i en krisesituasjon. Etter Deloitte's vurdering er målgruppekartet svært generell, og Deloitte mener beredskapsplan kommunikasjon og aksjonskort i den overordnede beredskapsplanen bør vise hvordan blant annet målgrupper med særskilte behov som syns- og hørselshemmede, innbyggere med manglende norsk språkkompetanse eller andre sårbare målgrupper skal nås. Slik beredskapsplanen er utarbeidet i dag er ikke hensynet til språklig forståelse i tilstrekkelig grad innarbeidet i planleggingen av kommunal beredskap, og tar for eksempel ikke hensyn til kanal- og språkvalg for å nå de som ikke har tilstrekkelige kunnskaper i norsk, jf. kommunens språkpolitiske plan.

Kommunen har planlagt å utarbeide en veileder som skal bidra til at man i gjennomføring av informasjonstiltak i forbindelse med kriser tar hensyn til kanal- og språkvalg for å nå de som ikke har tilstrekkelige kunnskaper i norsk, i samsvar med kommunens språkpolitiske plan. Denne veilederen er ikke utarbeidet på revisjonstidspunktet.

Kommunen har gode systemer for å varsle innbyggere via SMS ved en krise eller beredskapshendelse. Deloitte vurderer det derimot som en svakhet at det ikke fremgår av rutinen om informasjon skal sendes ut på ulike språk, henholdsvis norsk og engelsk, eller maler for utsendelse av SMS.

Etter Deloitte's vurdering bidrar kommunens avtaler med aktører som kan sikre at informasjon formidles til personer med funksjonsnedsettelser bare i noen grad for å sikre at viktig informasjon også når ut til personer med ulike syns- eller hørselshemminger i en krisesituasjon. Kommunen har heller ikke, etter Deloitte's vurdering, etablert en tilstrekkelig plan for å nå ut med viktig informasjon til personer med lav eller ingen digital kompetanse. Ved en krise vil blant annet ikke bruk av brev, brosjyrer, annonsering eller omtale i media i alle tilfeller være tilstrekkelig, og særlig bruk av brev eller brosjyrer kan være lite hensiktsmessig i en krise som krever akutt handling. Deloitte mener dette er et område som kommunen med fordel kan utdype ytterligere.

Etter Deloitte's vurdering har kommunen ikke i tilstrekkelig grad iverksatt tiltak for å håndtere risikoen for at kommunen ikke når ut med tilstrekkelig informasjon til innbyggere ved bortfall av teknologisk infrastruktur.

Pårørende og ansatte i førstelinje er også viktig informasjonskanaler ved en krisesituasjon, men Deloitte vil understreke viktigheten av å ikke gi disse rollene for stort ansvar, da en ikke kan regne med at ikke-digitale innbyggere er brukere av tjenesten til Bergen kommune, eller har nære pårørende i kommunen.

Kommunen har til en viss grad utarbeidet informasjonsmateriale som er tilgjengelig dersom det oppstår en krisesituasjon. Undersøkelsen viser derimot at det er en risiko for at tidspress og raske publiseringer under kriser kan bidra til at krav til universell utforming ikke er ivaretatt ved første publisering. Godt forarbeid og testing av løsninger i forkant av

kriser er viktig for å sikre at også dette er tilgjengelig for personer med nedsatt eller manglende syn og hørsel.

Utarbeidede maler for pressemeldinger eller annen informasjon hensyntar etter Deloittes vurdering at alle med opphold i kommunen skal få informasjon på et lett tilgjengelig språk i forbindelse med hendelser som gjelder helse, miljø og sikkerhet i samsvar med kommunens språkpolitiske plan. Etter Deloittes vurdering ville det vært hensiktsmessig om det for eksempel var utarbeidet engelske versjoner av forslag til pressemeldinger ved kriser.

Selv om kommunen under koronapandemien utviklet informasjonsmaterieell på ulike språk, var dette en langvarig og saktegående krise. Ved mer akutte hendelser vil behovet for forhåndsutformet informasjon på ulike språk være nødvendig for å sikre at ikke-norskspråklige innbyggere får informasjon på lik linje som den norskspråklige delen av innbyggerne.

Treffsikkerheten av informasjon og kommunikasjon i forbindelse med kriser er etter Deloittes vurdering ikke i tilstrekkelig grad testet opp mot de ulike målgruppene. Kommunen har etablert system og veiledningsrutiner for å måle effekten av kommunikasjonstiltak samt brukertesting, men benytter disse opp mot testing av krisekommunikasjon i liten grad.

Kommunen viser i hovedsak til innbyggerundersøkelser som det viktigste verktøyet for å vurdere og evaluere informasjon som går ut fra kommunen. Deloitte vurderer derimot at undersøkelsen fra 2024 og 2025 ikke i særlig grad undersøker spørsmål knyttet til informasjon i krisesituasjoner, og de få spørsmålene som er stilt har ikke tilfredsstillende resultater.

8 Konklusjon og anbefalinger

Formålet med forvaltningsrevisjonen har vært å undersøke i hvilken grad Bergen kommune tilrettelegger for og sikrer god kommunikasjon med innbyggere, samt hvordan Bergen kommune etterlever informasjonsplikten.

Bergen kommune har etablert mål og planer for kommunikasjon og informasjon til innbyggerne, for å ivareta informasjonsplikten, som i hovedsak blir fulgt opp.

Undersøkelsen viser at Bergen kommune har etablert styrende dokumenter som inneholder mål og planer for kommunens arbeid med kommunikasjon og informasjon til innbyggere. Det er også etablert system for oppfølging av kommunikasjons- og informasjonsarbeidet som skal bidra til at fastsatte mål og planer blir fulgt opp. Deloitte vurderer derfor at kommunen har lagt til rette for at det aktivt blir informert om kommunens virksomhet og på en slik måte at alle kan få tilgang til informasjonen i tråd med informasjonsplikten i kommuneloven.

Samtidig viser undersøkelsen at kommunen på samtlige indikatorer for måloppnåelse på området kommunikasjon, ikke når egne fastsatte målsetninger. Dette gjelder for eksempel hvor stor andel som i Innbyggerundersøkelsen svarer at det er lett å forstå informasjon fra kommunen og som er fornøyd med informasjonen de får. Dette indikerer at kommunen har et forbedringspotensial når det gjelder å nå ut til alle innbyggere med informasjon, samt sørge for at informasjonen er lett tilgjengelig og forståelig.

Undersøkelsen viser videre at kommunen arbeider med bruk av KI i kommunikasjonsarbeidet. Kommunen vurderer kunstig intelligens som et verktøy som kan effektivisere tekniske oppgaver, i tillegg til at en kontinuerlig vurderer nytten på andre områder, som for eksempel kommunikasjon og informasjon. Samtidig går det fram av undersøkelsen at kommunen ikke har fastsatt mål for bruk av KI i sitt kommunikasjonsarbeid.

Bergen kommune har etablert struktur og føringer for hvordan informasjon om kommunens virksomhet og tjenester skal presenteres på nettsidene, samt hvordan det skal legges til rette for kommunikasjon og kontakt. Systemet som er etablert synes å være hensiktsmessig og legger i all hovedsak til rette for at kommunen sikrer at informasjon om rettigheter, tjenester og politikk er god og lett tilgjengelig, jf. regjeringens lokaldemokrativeileder.

I undersøkelsen blir det likevel pekt på at kommunens nettsider har svakheter og utfordringer som kan begrense muligheten til å tilpasse informasjonen til ulike målgrupper og gjøre det vanskeligere for innbyggerne å finne frem til nødvendig informasjon. Spesielt eldre og personer med lav digital kompetanse kan oppleve det som utfordrende å navigere nettsidene. Tester gjennomført av Deloitte viser også et forbedringspotensial knyttet til søkefunksjonalitet, struktur og logisk oppbygning, navigasjon, tilgjengelighet av nødvendig informasjon og veiledning. Nevnte forhold kan medføre risiko for at nyheter og informasjon om virksomhetene og tjenestene ikke alltid er lett tilgjengelig for alle kommunens innbyggere.

Det er i hovedsak lagt til rette for toveiskommunikasjon og dialog med innbyggere gjennom at en blant annet kan ta kontakt med Innbyggjerservice eller den enkelte avdeling. Samtidig viser undersøkelsen at det er enkelte utfordringer knyttet til å få opprettet kontakt med kommunen og få kontakt med ønsket avdeling, for eksempel ved at en ikke blir viderekoblet til rett instans.

Bergen kommune har etablert ordninger for å hente inn ulike målgruppers tilbakemeldinger om hvordan kommunen informerer om sine tjenester. Samtidig viser tilbakemeldinger fra kommunale medvirkningsråd (eldrerådet og rådet for personer med funksjonsnedsettelse) at det kan være utfordringer med å sikre at rådene har reell medvirkning og innflytelse i kommunens kommunikasjons- og informasjonsarbeid. Deloitte mener at dette medfører risiko for at kommunen ikke fanger opp viktige innspill og tilbakemeldinger på kommunens informasjons- og kommunikasjonspraksis fra målgruppene som rådene representerer.

Bergen kommune har i hovedsak etablert gode rutiner og kontrollfunksjoner for å sikre klart språk og kvalitet på skriftlig informasjon og kommunikasjon med innbyggere i kommunen. Resultater fra Innbyggerundersøkelsen, samt tilbakemeldinger fra eldrerådet og rådet for personer med funksjonsnedsettelse indikerer likevel at kommunen har et forbedringspotensial på dette området.

Om lag halvparten av ansatte som har kurs i klart språk som en del av sin kompetanseplan har fullført kurset. Manglende fullføring av kurs i klart språk blant ansatte som har dette som en del av sin kompetanseplan gir risiko for at kommunikasjon fra kommunen ikke følger kommunens egne mål for klart språk (jf. kommunens språkpolitiske plan), samt krav til klart språk i språkloven.

Bergen kommune sikrer i noen grad at nødvendig informasjon gis på flere språk, samt er tilgjengelig for syns- og hørselshemmede. Ut over at informasjon vedrørende HMS skal prioriteres for oversettelse til andre språk, er det ingen skriftlige føringer for språk og oversettelser i kommunens kommunikasjonsstrategi. Etter Deloitte's vurdering medfører dette risiko for at kommunen ikke i tilstrekkelig grad klarer å sikre at nødvendig informasjon gis på et lett tilgjengelig språk med dagens system. Videre viser undersøkelsen at det er svakheter ved kommunens engelske nettside, blant annet ved at det blir gitt henvisninger og lenker til andre relevante informasjonssider på kommunens nettsider som framgår på norsk, noe som medfører at informasjon i enkelte tilfeller ikke i tilstrekkelig grad er tilgjengeliggjort for innbyggere som ikke forstår norsk.

Svakheter knyttet til kommunens arbeid med å sikre universell utforming av kommunens nettsider kan også påvirke i hvilken grad nødvendig informasjon er tilgjengelig for syns- og hørselshemmede.

Bergen kommune sikrer i all hovedsak at kommunens egne nettsider er universelt utformet, men har noen utfordringer med å sikre universell utforming av eksterne løsninger. Det er etablert system og rutiner som skal bidra til å sikre at innhold på kommunens nettsider er universelt utformet, blant annet gjennom tydelig fastsetting av roller og ansvar, samt at veiledningsmaterieill er tilgjengeliggjort for kommunens ansatte.

Undersøkelsen viser at kommunens nettsider har enkelte brudd på kravene til universell utforming, jf. forskrift om universell utforming av IKT-løsninger og likestillings- og diskrimineringsloven. Kommunen har imidlertid noen utfordringer med å sikre universell utforming av løsninger levert av eksterne leverandører. Kjente feil i eksterne løsninger inkluderer manglende tekstforstørrelse, dårlig kontrast, begrenset tastaturnavigasjon og skjermleserstøtte, samt dårlig mobiltilpasning. Manglende teksting av videoer skaper også utfordringer for hørselshemmede. Innhold som ikke er tilgjengeliggjort for syns- og hørselshemmede påvirker denne målgruppens mulighet til å tilegne seg viktig og nødvendig informasjon.

Bergen kommune har til en viss grad lagt til rette for at brukere som har behov for informasjon og veiledning fra kommunen kan få dette uavhengig av digital kompetanse. Innbyggjerservice er et godt tiltak for å sikre informasjon og veiledning fra kommunen uavhengig av digital kompetanse. Innbyggjerservice sin mulighet til å gi innbyggere veiledning i bruk av digitale hjelpemidler kan også ha stor verdi for innbyggere med lav eller manglende digital kompetanse.

Undersøkelsen viser likevel at det er utfordringer i kommunens dialog med brukere med lav eller manglende digital kompetanse, særlig eldre ikke-digitale som opplever informasjon og toveiskommunikasjon med kommunen som utfordrende. Kommunen peker videre på sine tjenester, samt pårørende, som nyttige ledd i kommunikasjonen med innbyggerne, og at dette er viktige kanaler for informasjon og veiledning uavhengig av digital kompetanse. Samtidig som Deloitte ser verdien og nytten av disse kommunikasjonskanalene, mener Deloitte at det ikke alltid er tilstrekkelig for å sikre at brukere med lav eller manglende digital kompetanse får den informasjonen og veiledningen fra kommunen som de har behov for.

Bergen kommunes Innbyggjerservice har i hovedsak lagt til rette for at henvendelser skal bli behandlet av rett instans, effektivt og forutsigbart når innbyggere tar kontakt. Innbyggjerservice er etablert som et sentralt servicetorg med mål om å sikre effektiv og forutsigbar veiledning til innbyggerne. Innbyggjerservice har tilrettelagt både fysisk og digitalt for å møte ulike målgruppers behov når de tar kontakt.

Undersøkelsen indikerer likevel at kommunen kan ha et forbedringspotensial knyttet til håndteringen av henvendelser til Innbyggjerservice. Blant annet viser undersøkelsen manglende opplevelse av tilgjengelighet for enkelte målgrupper, høyere responstid på telefonhenvendelser enn det kommunen selv har definert som mål, og lite tilfredshet blant en andel (20 prosent) av innbyggere som har hatt kontakt med Innbyggjerservice.

Bergen kommune har utarbeidet en plan for å nå ut med viktig informasjon til befolkningen i en krisesituasjon, men planen er kun i noen grad tilpasset ulike målgrupper. Treffsikkerheten av slik informasjon og kommunikasjon blir i liten grad testet opp mot ulike målgrupper. Bergen kommune har etablert en beredskapsplan for kommunikasjon i samsvar med kravene i forskrift om kommunal beredskapsplikt. Kommunen har videre utarbeidet gode systemer for å varsle innbyggere via SMS ved en krise eller beredskapshendelse.

Kommunens generelle målgruppekart som også skal benyttes i en krisesituasjon er etter Deloitte vurdering svært generell. Deloitte mener beredskapsplan kommunikasjon og aksjonskort i den overordnede beredskapsplanen bør vise hvordan blant annet målgrupper med særskilte behov som syns- og hørselshemmede, innbyggere med begrenset norsk språkkompetanse eller andre sårbare målgrupper skal nås.

Kommunens plan for å nå ut til ikke-digitale ved en krise kan være utfordrende. Ved en krise vil blant annet ikke bruk av brev, brosjyrer, annonsering eller omtale i media i alle tilfeller være tilstrekkelig, og særlig bruk av brev eller brosjyrer kan være lite hensiktsmessig i en krise som krever akutt handling. Deloitte mener dette er et område som kommunen med fordel kan utdype ytterligere. Kommunen har heller ikke i tilstrekkelig grad iverksatt tiltak for å håndtere risikoen for at kommunen ikke når ut med tilstrekkelig informasjon til innbyggere ved bortfall av teknologisk infrastruktur.

Kommunens kommunikasjonsberedskap viser at det er et forbedringspotensial knyttet til å ivareta informasjonsbehovet til innbyggere som har begrensede norskkunnskaper. Beredskapsplanen for kommunikasjon tar ikke i særlig grad hensyn til kanal- og språkvalg for å nå de som ikke har tilstrekkelige kunnskaper i norsk. Det er på revisjonstidspunktet heller ikke utarbeidet veileder for valg av kanal og språk for informasjonstiltak i en krisesituasjon i samsvar med kommunens språkpolitiske plan.

Treffsikkerheten av informasjon og kommunikasjon i forbindelse med kriser er ikke i tilstrekkelig grad testet opp mot ulike målgrupper. Kommunen har etablert system og veiledningsrutiner for å måle effekten av kommunikasjonstesting samt brukertesting, men benytter disse opp mot testing av krisekommunikasjon i liten grad. Dette gir risiko for manglende kjennskap til og kunnskap om hvilke kanaler og verktøy som er egnet til å treffe ulike målgrupper med viktige informasjonstiltak i en krisesituasjon.

Basert på funn i undersøkelsen, vil Deloitte anbefale at Bergen kommune setter i verk følgende tiltak:

1. Sørge for at nyheter og informasjon om virksomhetene og tjenestene på Bergen kommune sine nettsider er lett tilgjengelig og forståelig for alle kommunens innbyggere. Herunder:
 - a. Sikre at kommunen gir nødvendig informasjon på et lett tilgjengelig språk i samsvar med kommunens språkpolitiske plan.
 - b. Vurdere tilpasninger av kommunens nettsider som kan gi bedre målgruppestyring og økt brukervennlighet.
 - c. Vurdere om eksisterende praksis knyttet til involvering av kommunale råd i kommunens kommunikasjonsarbeid er egnet til å sikre reell medvirkning og innflytelse.
2. Sikre at kommunens nettsider og løsninger (interne og eksterne) er i samsvar med krav til universell utforming. Herunder, sikrer at det settes av tilstrekkelig med tid til å teste og verifisere løsninger, samt utbedre feil i forkant av godkjenning av leveranser og publisering.

3. Sikre at ansatte som har kurs i klart språk som en del av sin kompetanseplan, gjennomfører kurset.
4. Vurdere behovet for å etablere tjenesteavtaler mellom Innbyggjerservice og avdelinger for å klargjøre ansvarsområder og sikre rask og korrekt behandling av henvendelser.
5. Sørge for at kommunen i tilstrekkelig grad ivaretar brukere som har behov for informasjon og veiledning fra kommunen uavhengig av digital kompetanse.
6. Etablere en plan for hvordan kommunen i en krisesituasjon kan nå ut til målgrupper med særskilte behov, som for eksempel syns- og hørselshemmede og innbyggere med begrenset norsk språkkompetanse.
7. Teste treffsikkerheten av informasjon og kommunikasjon i forbindelse med kriser opp mot ulike målgrupper.
8. Utarbeide konkrete målsetninger, prioriteringer og tiltak knyttet til bruk av KI i kommunens arbeid med kommunikasjon og informasjon.

Vedlegg 1: Høringsuttalelse



BERGEN
KOMMUNE

BYRÅDSLEDER

DELOITTE AS AVD BERGEN
Postboks 6013
5892 BERGEN

Vår referanse: 2025/257480-3
Saksbehandler:
Dato: 29. oktober 2025
Deres ref.:

Unntatt offentlighet: Offl § 5

Høringssvar til forvaltningsrevisjonsrapport av kommunikasjon med innbyggere i Bergen kommune

Byrådsleders avdeling har mottatt høringsutkast til rapport fra forvaltningsrevisjon av kommunikasjon med innbyggere i Bergen kommune.

Formålet med forvaltningsrevisjonen har vært å undersøke i hvilken grad Bergen kommune tilrettelegger for og sikrer god kommunikasjon med innbyggere, samt hvordan Bergen kommune etterlever informasjonsplikten.

Byrådsavdeling for finans (BFIN) ved Seksjon for digital transformasjon, har vært involvert i høringsprosessen på de områdene som faller inn under BFIN sine ansvarsområder.

1. Revisors anbefalinger

Byrådsleder anerkjenner revisjonens anbefalinger og vil følge disse opp. Noen av anbefalingene inngår i et allerede pågående utviklingsarbeid, og øvrige anbefalinger er nå i hovedsak også under oppfølging.

Byrådsleder ønsker å gjøre oppmerksom på revisors anbefaling nummer 8. «Utarbeide konkrete målsetninger, prioriteringer og tiltak knyttet til bruk av KI i kommunens arbeid med kommunikasjon og informasjon.»

Her vil byrådsleder henvise til ny digitaliseringsstrategi som byrådet har planlagt å starte arbeidet med i år (rapportens side 23). Å sette mål for bruk av kunstig intelligens (KI) (og andre teknologier) i Bergen kommune vil tas inn i arbeidet med den nye digitaliseringsstrategien. Revisor har samme tilnærming i sin vurdering på side 26 i rapporten.

2. Kommentar til revisors konklusjon

Byrådsleder ønsker å opplyse om noen forhold som kommunen ikke har spilt inn i verifiseringen. Det gjelder:

1. «Bergen kommune har til en viss grad lagt til rette for at brukere som har behov for informasjon og veiledning fra kommunen kan få dette uavhengig av digital kompetanse», side 83.

Byrådsleder ønsker å informere om at kommunen, i tillegg til tjenestene som tilbys av Innbyggjerservice, også gir innbyggerne opplæring i bruk av digitale verktøy gjennom biblioteket.

Nylig har også Bergen kommune mottatt tilskudd fra Digitaliseringsdirektoratet til etablering av kommunale opplæringsstilbud i digital kompetanse til innbyggere. Flere offentlige aktører

Postadresse:
Postboks 7700, 5020 BERGEN
Kontoradresse:
Rådhusgaten 10

Telefon: 55565556
E-post:
Internett: www.bergen.kommune.no

skal gå sammen om å utvikle en modell for digital veiledning som kan styrke innbyggernes mulighet til å delta i det digitale samfunnet.

3. Revisors kommentarer til kommunens egne mål – noen betraktninger

Innbyggerundersøkelsen – kommunens mål

Revisjonen viser til at kommunen ikke når sine egne fastsatte målsettinger for resultater i den årlige innbyggerundersøkelsen. Det gjelder andelen som svarer at det er lett å forstå henholdsvis informasjon fra kommunen og brev fra kommunen, samt om innbyggerne er fornøyd med informasjonen fra kommunen (blant annet side 21).

Byrådsleder mener at det er viktig å se resultatene i sammenheng med at kommunen har vært ambisiøs og satt seg høyt mål (75 prosent) for at kommunen skal ha noe å jobbe mot og strekke seg etter. Det er tegn som tyder på at målene for noen områder er høyere enn hva som er realistisk å oppnå.

Meningsmålerne som har gjennomført de siste undersøkelsene, konkluderer med at kommunen på noen områder har et veldig bra resultat/score innenfor kategorien «informasjon fra det offentlige». Meningsmålerne har omregnet resultatene fra innbyggerundersøkelsen til gjennomsnittskår på kundetilfredshet.

Spørsmål om hvor lett det er å forstå henholdsvis informasjon fra kommunen og brev fra kommunen, ligger gjennomsnittskåren i 2024 og 2025, innenfor skalaen 72-79 poeng, som vurderes som et veldig bra resultat.

Responstid på telefon

Innbygger-service har, som revisjonen påpeker, satt et internt mål om responstid på å besvare 70 prosent av telefonhenvendelsene innen 30 sekunder på telefon. Dette er et ambisiøst virksomhetsmål satt av Innbygger-service selv. Som følge av kommunes stramme økonomi, må arbeidsoppgaver og servicenivå vurderes fortløpende opp mot tjenestetilbudet til innbyggerne. Det kan bli nødvendig å revurdere det interne målet om responstid.

Innbyggerundersøkelsen – supplerende informasjon

I rapporten viser revisor flere ganger til den årlige innbyggerundersøkelsen, som blir brukt som grunnlag for å justere og videreutvikle kommunikasjonsarbeidet.

Utfyllende informasjon og fakta om undersøkelsen er tilgjengelig i Vedlegg 3: Sentrale dokumenter og litteratur i rapporten.

Byrådsleder ønsker å framheve noen sider ved undersøkelsen som vi mener ikke kommer tydelig frem i rapporten.

Undersøkelsen blir gjennomført ved telefonintervju (av virkelige mennesker) og når både digitale og ikke-digitale innbyggere. Enkelte spørsmål blir stilt årlig for å kunne måle utvikling og se tendenser. Andre spørsmål er tilpasset behovet å få vite mer om et område (for eksempel ønske om nyhetsbrev) eller en hendelse. Innbyggerundersøkelsene i 2020 og 2021 hadde derfor også spørsmål knyttet til koronapandemien og bruk av kanaler.

Om revisjonen

Byrådsleder vil takke revisjonen for et godt samarbeid gjennom alle fasene i prosjektet.

Med hilsen

Christine B. Meyer – byrådsleder

Dokumentet er godkjent elektronisk.

Vedlegg 2: Revisjonskriterier

Krav til informasjon om kommunens virksomhet

Kommuneloven stiller krav til at kommunen skal informere om sin virksomhet på en slik måte at alle kan få tilgang til informasjon. Av kommuneloven § 4-1 går det fram at:

Kommuner og fylkeskommuner skal aktivt informere om egen virksomhet og om virksomhet som andre rettssubjekter utfører på vegne av kommuner og fylkeskommuner. De skal også legge til rette for at alle kan få tilgang til slik informasjon.

Krav til at alle innbyggere kan få tilgang til informasjon ligger til grunn for videre krav om tilpasning av informasjon til ulike brukergrupper, altså videre krav om klarspråk, tilgjengelig informasjon på ulike språk og universell utforming.

Regjeringens lokaldemokrativeileder¹¹⁴ del C – *Kommunen og innbyggerne* tar for seg hvordan godt samspill mellom kommunen og innbyggere bør være, herunder betydningen av informasjon og kommunikasjon mellom kommune og innbygger. I demokrativeilederen går det fram at:

For innbyggerne er det grunnleggende at kommunen gir god og lett tilgjengelig informasjon om rettigheter, hvilke tjenester kommunen gir og politikken som føres. Åpenhet innebærer at befolkningen får vite hvilken informasjon politikerne legger til grunn for sine beslutninger, og hvem som har ansvar for hvilke beslutninger. Det bør også være lav terskel for å ta kontakt med kommunen og enkelt forstå hvordan man som innbygger kan ta opp saker med de folkevalgte.

Det står videre at «Kommunen bør benytte ulike kanaler for å gi informasjon til, og kommunisere med sine innbyggere». En viktig forutsetning for at kommunen skal lykkes med å nå ønsket målgruppe med informasjons- og kommunikasjonstiltak er at det legges til rette for å innhente tilbakemeldinger.

Krav til klarspråk og språk tilpasset målgruppen

Kommunen er pålagt å kommunisere på klart og forståelig språk til innbyggerne, både etter lov og kommunal språkplan.

I lov om språk (språkloven) § 9 om klart språk stilles det krav til at offentlige organ skal kommunisere på et klart og korrekt språk som er tilpasset målgruppen. Det går også fram av Regjeringens demokrativeileder at kommunen må tilpasse kanalene til målgruppen for at kommunen skal lykkes med informasjons- og kommunikasjonstiltak.

Bergen kommune vedtok januar 2023 «Ordet fangar – språkpolitisk plan»¹¹⁵. I planen står det at lovkrav om klarspråk har gitt kommunen større behov for tydelige rutiner. Målet for klarspråk i planen er at «Bergensarane skal forstå informasjon og brev frå Bergen kommune». Det står vidare at «arbeidet må intensiverast gjennom at alle som formidlar i tekst og tale til innbyggjarane veit kva klarspråk inneber».

¹¹⁴ [Kommunen og innbyggerne - regjeringen.no](https://www.regjeringen.no)

¹¹⁵ Bergen kommune. 2023. Ordet fangar – språkpolitisk plan.

Kommunens språkpolitiske plan setter som mål at alle med opphold i Bergen skal få informasjon på et lett tilgjengelig språk. I kapittel 9 «Ikkje alle forstår norsk» setter kommunen mål om at alle skal få «nødvendig informasjon på eit lett tilgjengeleg språk i samband med hendingar som gjeld helse, miljø og tryggleik». Av tiltak som foreslås for å gjennomføre målet står blant annet:

- Omsynet til språkleg forståing må innarbeidast som ein del i den kommunale planlegginga av beredskapen vår.
- I gjennomføringa av informasjonstiltak i samband med kriser må det takast omsyn til kanal- og språkval for å nå dei som ikkje har tilstrekkeleg kunnskapar i norsk. Til dømes bør det lagast ein rettleiar som kan vise dei tilsette i kommunen korleis ein når dei ulike innvandrargruppene.
- Spreia informasjon om når tilsette skal bruka tolk og korleis tilsette kan få tak i tolk.
- Sikra at informasjonen som ligg på kommunen sine nettsider om språklege rettar er tilstrekkeleg og skriven i klart språk slik at han er enkel å forstå.

Krav til universell utforming

Likestillings- og diskrimineringslovens kapittel 3 omhandlar universell utforming. Loven stiller krav til at offentlege virksomheter skal sikre universell utforming av sine tjenester og informasjon, både fysiske forhold og informasjons- og kommunikasjonsteknologi. Brudd på plikten til universell utforming eller individuell tilrettelegging regnes etter § 12 som diskriminering.

I likestillings- og diskrimineringsloven § 17 stilles det krav til universell utforming av offentlege virksomheters alminnelige funksjoner. I andre ledd presiseres at det med dette menes utforming eller tilrettelegging av de fysiske forholdene, slik at virksomhetens alminnelige funksjoner kan benyttes av flest mulig og uavhengig av funksjonsnedsettelse.

I likestillings- og diskrimineringsloven § 18 stilles det krav til universell utforming av offentlege virksomheters informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT):

Offentlige og private virksomheter har plikt til universell utforming av hovedløsninger for informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT) rettet mot eller stilt til rådighet for bruker, slik at virksomhetens alminnelige funksjoner kan benyttes av flest mulig, uavhengig av funksjonsnedsettelse. IKT-løsningene skal være universelt utformet fra det tidspunktet som er fastsatt i § 41.

I henhold til **forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)-løsninger** § 4b skal offentlege virksomheter sikre at nettløsninger er universelt utformet ved å gjøre de mulig å oppfatte, mulig å betjene, forståelige og robuste.

Forskriftens § 4e stiller også krav at offentlege virksomheter skal avgi en tilgjengelighetserklæring om etterlevelse av kravene i § 4b. Tilgjengelighetserklæringen skal være detaljert, uttømmende og tydelig, og skal oppdateres regelmessig, og minimum årlig.

Tilgjengelighetserklæringen skal inneholde:

- a) En forklaring av innhold som ikke er universelt utformet, og en begrunnelse for hvorfor innholdet ikke kan følge kravene, samt en beskrivelse av universelt utformede alternativer, der det finnes.

- b) En beskrivelse av, og lenke til en tilbakemeldingsfunksjon, hvor enhver kan varsle virksomheten om mangelfull etterlevelse av kravene i forskriftens § 4b.
- c) Lenke til håndhevsingsprosedyren og informasjon om klagerett.

Det står videre i Bergen kommunes **språkpolitiske plan** at «Bergen kommune skal følge dei lovfesta prinsippa om universell utforming av digitale løysningar». ¹¹⁶

Krav til plan for kommunikasjon i krisesituasjoner

Forskrift om kommunal beredskapsplikt stiller krav til kommunikasjon i krisesituasjoner. Et av minimumskravene til kommunens beredskapsplan er at den skal inneholde en plan for krisekommunikasjon med befolkningen, media og egne ansatte, jf. § 4, andre ledd, bokstav e. I Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) sin veileder for krisekommunikasjon¹¹⁷ går det blant annet fram at det som et minimum bør inneholde definerte målgrupper og kanaler for å nå disse.

I henhold til Bergen kommunes språkpolitiske plan skal alle som oppholder seg i Bergen få nødvendig, kommunal informasjon på et lett tilgjengelig språk i forbindelse med hendelser som gjelder helse, miljø og sikkerhet. Tiltak for å sikre dette skal blant annet være følgende:

- Omsynet til språkleg forståing må innarbeidast som ein del i den kommunale planlegginga av beredskapen vår.
- I gjennomføringa av informasjonstiltak i samband med kriser må det takast omsyn til kanal- og språkval for å nå dei som ikkje har tilstrekkeleg kunnskapar i norsk. Til dømes bør det lagast ein rettleiar som kan vise dei tilsette i kommunen korleis ein når dei ulike innvandrargruppene.

I henhold til **sivilbeskyttelsesloven** § 15 skal kommunen utarbeide en beredskapsplan med utgangspunkt i en risiko- og sårbarhetsanalyse. Som et minimum skal beredskapsplanen inneholde en plan for kommunens kriseledelse, varslingsliste, ressursoversikt, evakueringsplan og plan for informasjon til befolkningen og media. Beredskapsplanen skal være oppdatert og revideres minimum én gang per år.

I henhold til DSB si veileder til forskrift om kommunal beredskapsplikt, skal kommunen, dersom det på bakgrunn av den helhetlige ROS-analysen er besluttet særlige tiltak innen krisekommunikasjon, må det fremkomme av krisekommunikasjonsplanen. Dette kan eksempelvis være informasjon på flere språk og informasjon om beredskap i hjemmet (befolkningens egenberedskap).

God forvaltningsskikk

God forvaltningsskikk er uskrevne normer basert på grunnleggende etiske verdier som forvaltningen må ivareta for å oppfylle sin rolle og ha tillit hos befolkningen. Ifølge sivilombudsmannen stiller god forvaltningsskikk en rekke krav til hvordan forvaltningen bør opptre i møtet med innbyggerne, herunder blant annet krav til *effektivitet* og *forutsigbarhet*.¹¹⁸ Det går videre fram at normene for god forvaltningsskikk kan ha betydning for hvordan

¹¹⁶ Bergen kommune. 2023. Ordet fangar – språkpolitisk plan.

¹¹⁷ Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap. Ikke datert. *Veileder krisekommunikasjon*. [Veileder krisekommunikasjon](#)

¹¹⁸ Sivilombudsmannen. 2020. [Årsmelding for 2020](#).

forvaltningen bør organisere sitt arbeid for eksempel gjennom krav til *god orden*. Alle som arbeider i forvaltningen, bør følge god forvaltningsskikk.

Krav til internkontroll

Kommuneloven § 25-1 stiller krav til kommunens internkontroll. Kommunens internkontroll skal sikre at lover og forskrifter følges, og skal være systematisk og tilpasses virksomhetens størrelse, egenart, aktiviteter og risikoforhold. Som en del av kravet til internkontroll er det i § 25-1, tredje ledd bokstav b. fastsatt krav om at kommunedirektøren skal «utarbeide en beskrivelse av virksomhetens hovedoppgaver, mål og organisering».

Vedlegg 3: Sentrale dokumenter og litteratur

Lov og forskrift

- Lov om likestilling og forbud mot diskriminering (likestillings- og diskrimineringsloven). LOV-2017-06-16-51.
- Lov om språkbruk (språklova). LOV-2021-05-21-42.
- Lov om kommuner og fylkeskommuner (Kommuneloven). LOV-2018-06-22-83.
- Forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)-løsninger (Forskrift om universell utforming av IKT-løsninger). FOR-2013-06-21-732.

Dokumenter fra kommunen

- Bergen kommune. Ansvarlig styring av kunstig intelligens. Allmenningen. Sist oppdatert 27. august 2025.
- Bergen kommune. Beredskapsplan kommunikasjon. April 2025.
- Bergen kommune. Bruk av kunstig intelligens (KI) til arbeidsoppgaver. Allmenningen. Sist oppdatert 24. juni 2025.
- Bergen kommune. Brukerundersøkelser kommunikasjon. Allmenningen. Udatert.
- Bergen kommune. Digitaliseringsstrategi 2021-2025. Vedtatt 24. mars 2021.
- Bergen kommune. Egenberedskap – råd til innbyggerne. Oppdatert 20. mai 2025.
- Bergen kommune. Forbedringsløypen – hvordan jobbe med kanalstrategien. Allmenningen. Oppdatert 10. oktober 2025.
- Bergen kommune. Forslag til pressemelding ved krise. Udatert.
- Bergen kommune. Innbyggjerservice – Om oss. Hentet 8. september 2025 (oppdatert 2. september 2025).
- Bergen kommune. Innbyggerundersøkelsen 2024 (utarbeidet av Norfakta). Mai 2024.
- Bergen kommune. Innbyggerundersøkelsen 2025 (utarbeidet av Norfakta). Mai 2025.
- Bergen kommune. Innføring og drift av digitale løsninger med kunstig intelligens. Allmenningen. Oppdatert 27. august 2025.
- Bergen kommune. Kanalstrategi for kommunikasjon med innbyggere og samarbeidsparter. 20. september 2018.
- Bergen kommune. Kommune-Kari. Allmenningen. Oppdatert 16. mai 2025.
- Bergen kommune. Kommuneplanens samfunnsdel, Bergen 2030. Vedtatt 24. september 2025.
- Bergen kommune. Kommunikasjonskanaler og målgrupper januar 2024. 19. februar 2025.
- Bergen kommune. Kommunikasjonsstrategi: «Være der Bergenserne er». Udatert.
- Bergen kommune. Metoder for å få brukerinnsett. Allmenningen. Udatert.
- Bergen kommune. Måle effekten av kommunikasjonstiltak. Allmenningen. Udatert.
- Bergen kommune. Notat – Google Translate som valg direkte på Bergen kommunes intranettsider – anbefaling. 17. oktober 2023.
- Bergen kommune. Om brukertesting. Allmenningen. Udatert.
- Bergen kommune. Ordet fangar – språkpolitisk plan. Vedtatt i Bergen bystyre 25. januar 2023.

- Bergen kommune. Overordnet beredskapsplan for Bergen kommune, administrativ del. Sist revidert 14. desember 2023.
- Bergen kommune. Overordnet beredskapsplan operativ del. Sist revidert 19. desember 2024.
- Bergen kommune. Redaksjonelle retningslinjer for Bergen kommunes nettsider. Revidert 9. januar 2024.
- Bergen kommune. Redegjørelse om informasjon til befolkningen i en krisesituasjon, med vekt på personer med funksjonsnedsettelse. Saksfremstilling, januar 2024.
- Bergen kommune. Retningslinjer for felles servicestandard. Sist revidert 12. april 2021.
- Bergen kommune. Råd for medvirkning.
- Bergen kommune. Språkpolitisk plan «Ordet fangar». Vedtatt i Bergen bystyre 25. januar 2023.
- Bergen kommune. Tjenesteavtale Innbyggjerservice og Boligetaten. Udatert.
- Bergen kommune. Tjenesteavtale Innbyggjerservice og Bystyrets organer. Udatert.
- Bergen kommune. Allmenningen – Bruke klart språk. Oppdatert 7. august 2025.
- Bergen kommune. Universell utforming av IKT. Tilgjengelighetserklæringer for nettsteder og apper. Hentet 8. september 2025.
- Bergen kommune. Utkast på dokumentforespørsel_tilbakemelding fra Seksjon kommunikasjon. Udatert.
- Bergen kommune. Utkast på risikovurdering for Seksjon kommunikasjon. Oppdatert mai 2025.
- Bergen kommune. Velg riktig kanal for kommunikasjon med innbyggere og samarbeidsparter. Allmenningen. Sist oppdatert 3. september 2024.

Forarbeider, rundskriv, veileder mv.

- Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB). Veileder krisekommunikasjon. Udatert.
- Sivilombudsmannen. Årsmelding for 2020.

Annet

- Deloitte AS. Forvaltningsrevisjon av sosiale tjenester i NAV. Januar 2025.
- Uutilsynet.no. Om tilgjengelighetserklæring. Sist endret 30. april 2025.
- Blindedeforbundet. Mobiltelefon og nettbrett. Sist oppdatert 19. september 2024.



Deloitte AS and Deloitte Advokatfirma AS are the Norwegian affiliates of Deloitte NSE LLP, a member firm of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee (“DTTL”). DTTL and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL and Deloitte NSE LLP do not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about to learn more about our global network of member firms.

Deloitte Norway conducts business through two legally separate and independent limited liability companies; Deloitte AS, providing audit, consulting, financial advisory and risk management services, and Deloitte Advokatfirma AS, providing tax and legal services.

Deloitte provides leading professional services to nearly 90% of the Fortune Global 500[®] and thousands of private companies. Our people deliver measurable and lasting results that help reinforce public trust in capital markets and enable clients to transform and thrive. Building on its 180-year history, Deloitte spans more than 150 countries and territories. Learn how Deloitte’s approximately 460,000 people worldwide make an impact that matters at www.deloitte.com