



Nr. 2004:8

På Nett. Forventninger til Sosial- og helsedirektoratets nettsider

Forord

Denne rapporten er utarbeidet på grunnlag av fire undersøkelser gjennomført for Sosial- og helsedirektoratet, hvorav Statskonsult har gjennomført én. Hensikten med undersøkelsene var å avdekke ulike målgruppers tilfredshet, ønsker og behov i forhold til direktoratets nettsider.

Undersøkelsene ble gjennomført før og etter årsskiftet 2003/2004, og et foreløpig utkast til rapport ble levert til Sosial- og helsedirektoratet i mai i år.

Sammenstillingen og analysen av undersøkelsene samt konklusjonene og anbefalingene i rapporten er utarbeidet av Statskonsult og står for vår regning. Vi ønsker imidlertid å takke Sosial- og helsedirektoratet for et godt samarbeid.

Rapporten er utarbeidet av seniorrådgiverne Kjetil Hillestad (Statskonsults prosjektleder) og Ingri Assum.

Oslo, august 2004



Gunnar Bakkeland
Direktør



Innhold

1	Sammendrag	3
2	Om prosjektet	4
2.1	Bakgrunn	4
2.2	Mål	4
2.3	Mandat.....	4
2.4	Organisering av prosjektet	4
3	Hva mener brukerne?	5
3.1	Målgrupper	5
3.2	Undersøkelsene	5
3.3	Sammenstilling av undersøkelsesresultatene	6
3.3.1	Brukernes tilgang til og syn på Internett generelt	6
3.3.2	Bruk av Internett i dag.....	6
3.3.3	Brukernes vurderinger og ønsker	12
4	Analyse og konklusjoner	18
4.1	Shdir har mange målgrupper med ulike behov	18
4.2	Alle ønsker et nettsted der det er lett å finne fram	18
4.3	Alle ønsker informasjon om lover, regler, rettigheter og ordninger .	18
4.4	Det er stort behov for informasjon i spesielle livssituasjoner, men Shdir bør ikke satse på LivsIT alene	18
4.5	Selv om forebyggende helsearbeid ikke er interessant for flertallet, er det svært interessant for enkelte grupper	19
4.6	Kravene til tjenester og dialog på nettet er moderate. Målgruppene må læres opp.....	20
4.7	Ta utgangspunkt i brukerne og deres behov.....	21
4.8	Ved å satse på lærerne satser Shdir på fremtiden.....	21
4.9	Shdirs nettsted har stort potensial, men må finne sin egenart	22
4.10	Internett når ikke alle.....	22
5	Størst behov og vanskeligst å finne – føringer for Shdirs nettsted	23
5.1	Alle målgrupper.....	23
5.2	Fastleger	24
5.3	Leger på helseforetak	24
5.4	Psykiater på helseforetak.....	25
5.5	Sykepleiere på helseforetak.....	26
5.6	Helsesøstere.....	26
5.7	Ansatte i RTV.....	27
5.8	Sosialsjefer	27
5.9	Rådmenn.....	28
5.10	Lærere helse- og sosialfag.....	29
5.11	Sosionomer	29
5.12	Trygdesjefer	30
5.13	Fylkesmenn	30
5.14	Ledere av aetat-kontorer.....	31
5.15	Informasjonssjefer på helseforetak.....	31
5.16	Ansatte i Legemiddelverket	31

Vedlegg 1: Kvalitativ undersøkelse av de profesjonelle målgruppene.....	33
1.1 Metode.....	33
1.2 Oppsummering.....	34
Vedlegg 2: Kvantitativ undersøkelse av de profesjonelle målgruppene	35
2.1 Metode.....	35
2.2 Oppsummering.....	36
Vedlegg 3: Kvalitativ undersøkelse av Internettbefolkningen.....	38
3.1 Metode.....	38
3.2 Oppsummering.....	38
Vedlegg 4: Web-undersøkelse. Kartlegging av behov for informasjon på Internett.....	40
4.1 Metode.....	40
4.2 Oppsummering.....	40
Vedlegg 5: Andel som har svart ja på spørsmålet: ”Ønsker du at Sosial- og helsedirektoratet skal ha følgende informasjonstjenester på sine internettsider?”	42
Vedlegg 6: ”Ønsker du at Sosial- og helsedirektoratet skal ha følgende informasjonstjenester på sine Internettsider?” krysset med om det er vanskelig å finne dette på nettet.....	55

1 Sammendrag

Statskonsult har bistått Sosial- og helsedirektoratet (Shdir) med undersøkelser for å gi Shdir kunnskap om målgruppens tilfredshet, ønsker og behov når det gjelder kontakten med direktoratet på nett. Det ble foretatt en kvalitativ og en kvantitativ undersøkelse av hver av de to hovedmålgruppene profesjonelle brukere og internettbefolkningen. Tre av undersøkelsene er gjennomført av meningsmålingsbyråer, én er gjennomført av Statskonsult. Det er stor grad av sammenfall mellom de kvalitative og de kvantitative undersøkelsene.

Undersøkelsene viser

- at Shdir har mange delmålgrupper
- at det er stor variasjon mellom delmålgruppene når det gjelder tilgang til og bruk av Internett. De fleste ligger fortsatt på et forholdsvis lavt nivå når det gjelder utnyttelse av tjenester på nettet
- at alle ønsker et nettsted der det er lett å finne fram
- at alle ønsker informasjon om lover og regler, rettigheter og ordninger
- at det for øvrig er stor variasjon i ønsket om informasjon og tjenester på nettet
- at forebyggende helsearbeid er svært interessant for enkelte grupper, men ikke for flertallet av målgruppene
- at lærere og helsesøstre etterspør ferdige undervisningsopplegg
- at Shdir ikke bør disponere nettstedet bare etter livssituasjoner, men også etter temaer
- at det er stort ønske om elektronisk kommunikasjon
- at målgruppene må "læres opp" til å bruke nettet til andre tjenester enn å hente ut informasjon
- at Shdir har en utydelig profil
- at Shdirs nettsted har et utviklingspotensial

Statskonsults råd til Shdir er at direktoratet i sitt videre arbeid med utviklingen av nettstedet bør

- ta utgangspunkt i delmålgruppens behov for informasjon og tjenester og ikke bare konsentrere seg om hovedmålgruppene
- bygge ut informasjon og tjenester som målgruppene har størst behov for, og som de har vanskelig for å finne på andre nettsteder
- la være å ha informasjon som alt ligger på andre nettsteder
- gi nettstedet en klar profil
- satse på faglærerne og helsesøstrene som målgruppe
- bekjentgjøre nettstedet gjennom andre kanaler
- huske på at Internett ikke når alle og derfor fortsatt satse på andre kanaler i tillegg.

2 Om prosjektet

2.1 Bakgrunn

Avdeling for kommunikasjonsutvikling i Statskonsult ble kontaktet av Sosial- og helsedirektoratet (Shdir) i oktober 2003 fordi direktoratet ønsket å videreutvikle og oppdatere sitt Internett, intranett og ekstranett. Statskonsult ble bedt om å bistå i gjennomføringen av en kvalitativ undersøkelse av Shdirs målgrupper i *helse- og sosialforvaltningen og tjenesteapparatet*. Hensikten var å kartlegge de ansattes bruk av og forventninger til Internett (og eventuelt ekstranett) som kanal for Shdir. MMI Univero ble bedt om å gjennomføre en tilsvarende undersøkelse for å kartlegge *befolkningens* bruk og forventninger til Internett som kanal for Shdir.

På grunnlag av de to kvalitative rapportene fra Statskonsult og MMI Univero ble det i 2004 gjennomført to større kvantitative undersøkelser av de to hovedmålgruppene.

I denne rapporten sammenfatter Statskonsult resultatene av undersøkelsene og kommer med anbefalinger til videre satsning for direktoratet.

2.2 Mål

Gjennom prosjektet skulle Sosial- og helsedirektoratet få kunnskap om sine viktigste målgruppers tilfredshet, ønsker og behov når det gjelder deres kontakt med direktoratet på nett.

2.3 Mandat

Statskonsults mandat var følgende:

- Gjennomføre seminar med sentrale aktører i direktoratet for å kartlegge målgruppene.
- Gjennomføre kvalitative intervjuer med personer i helse- og sosialforvaltningen og tjenesteapparatet.
- Utarbeide utkast til spørreskjema for en kvantitativ breddeundersøkelse.
- Kontakte byrå for gjennomføring av kvantitativ breddeundersøkelse av befolkningen på den ene siden og helse- og sosialforvaltningen og tjenesteapparatet på den andre.
- Utarbeide en analyserapport basert på resultatene fra seminaret og de ulike undersøkelsene og presentere funnene i de fora som Shdir ønsker.

2.4 Organisering av prosjektet

Fra *Sosial- og helsedirektoratet* deltok web-redaktør Mette Karine Pedersen og Web-ansvarlig Ann-Kristin Endal.

Fra *Statskonsult* deltok seniorrådgiverne Kjetil Hillestad (prosjektleder) og Ingrid Assum, samt rådgiverne Ottar Evensen og Lisbeth Udland Hansen. Avdelingsdirektør Ellen Hov Aanæs var prosjektansvarlig.

3 Hva mener brukerne?

3.1 Målgrupper

Sosial- og helsedirektoratet har to hovedmålgrupper, nemlig :

- *Helse- og sosialforvaltningen og tjenesteapparatet*: Etater eller virksomheter som på ulike måter rapporterer eller har behov for tjenester fra direktoratet (f. eks. regionale helseforetak, fylkesmannen, sykehus, distriktpsikiatriske sentre, sosialkontor.) I rapporten er disse også omtalt som de profesjonelle målgruppene.
- *Befolkningen*: I undersøkelsene er de avgrenset til den del av befolkningen som har tilgang til Internett, i rapporten også kalt internettbefolkningen.

Siden disse to hovedmålgruppene sannsynligvis har svært ulike informasjonsbehov, anbefalte Statskonsult Sosial- og helsedirektoratet å segmentere og differensiere dem. For å få et grunnlag for dette ble det gjennomført et internt seminar med deltakelse fra Shdirs fagavdelinger, internettkontakter og informasjonsenhet, samt andre som Shdir mente burde representeres.

Seminalet hadde følgende innhold:

- Segmentering av målgrupper gjennom bruk av kommunikasjonskart og kommunikasjonsanalyse.
- Klargjøring av ønsket ambisjonsnivå for hva slags type tjenester Shdir skal tilby de ulike målgruppene.
- Klargjøring av hva Shdir ønsker å finne ut mer om hos de ulike målgruppene.

3.2 Undersøkelsene

Som nevnt i forrige kapittel ble det gjennomført fire undersøkelser – en kvalitativ og en kvantitativ av hver av hovedmålgruppene *forvaltningen og tjenesteapparatet* og *befolkningen*. Hensikten var å kartlegge målgruppenes bruk av og forventninger til Internett (og eventuelt ekstranett) som kanal for Shdir.

De enkelte undersøkelsene er omtalt i vedleggene. I dette kapitlet sammenstiller vi resultatene fra de fire undersøkelsene og ser på likheter og forskjeller i målgruppenes behov for informasjon og tjenester fra Shdir på nettet.

3.3 Sammenstilling av undersøkelsesresultatene

3.3.1 Brukernes tilgang til og syn på Internett generelt

Fysisk tilgang

Den kvantitative undersøkelsen av de profesjonelle målgruppene viser at 69 prosent har tilgang til Internett på egen PC på arbeid, og at 23 prosent må dele PC med andre. Fastlegene skiller seg ut fra de øvrige gruppene ved at bare 30 prosent har tilgang fra egen PC på arbeid. Også blant sykepleierne, faglærerne og til dels helsesøstrene er det mange som ikke har tilgang fra egen jobb-pc. Den kvalitative undersøkelsen av de samme gruppene antyder at tilgangen er god i forvaltningen, varierende i det ytre apparatet, og at den er dårlig i arbeidstid hos legene.

”Mental” tilgang og hindringer

En ting er at brukerne har fysisk mulighet til å kolbe seg inn på nettet, en annen ting er om de faktisk har grepet denne muligheten. Den kvalitative undersøkelsen av de profesjonelle målgruppene antyder at ved siden av fysisk tilgang er tid den største hindringen for å bruke Internett. Andre hindringer som nevnes, er at det er vanskelig å finne fram, vanskelig å huske passord, personvern og sikkerhet og kostnader ved brannmur. Av den kvantitative undersøkelsen går det fram at de aller fleste profesjonelle målgruppene har noe de synes er vanskelig å finne på Internett. Spesielt legger vi merke til at selv om mange mener det er lett å finne faglig oppdatering, er det også store andeler innenfor de ulike gruppene som synes det er vanskelig. I mange av gruppene har også en stor del problemer med å finne forskningsresultater som har betydning for jobben, og i en del grupper (leger, helsesøstre, sosionomer, sosialsjefer og ansatte i RTV) synes mange det er vanskelig å finne informasjon om støtteordninger. Gallup peker generelt på at de målgruppene som i stor grad oppfatter noe som lite relevant, også synes dette er vanskelig å finne på Internett.

Internettbefolkningen er delt omtrent på midten i synet på om det er lett eller vanskelig å finne fram til offentlig informasjon på nettet: 45 prosent synes det er lett eller ganske lett mens 48 prosent synes det er vanskelig. I den kvalitative undersøkelsen brukes begreper som tungvint, byråkratisk kjedelig, uoversiktlig, ikke oppdatert og mangelfull som karakteristikk om Internett. Her antydes det også at utfordringene for brukerne er todelt, på den ene siden ”Hvor skal jeg gå?”, på den andre siden ”Hvordan finner jeg informasjonen jeg har bruk for?”

3.3.2 Bruk av Internett i dag

Bruk

Den kvantitative undersøkelsen av de profesjonelle målgruppene viser at de som har tilgang til Internett, også bruker det aktivt i forbindelse med arbeidet. Nesten 80 prosent er ukentlig eller oftere inne på Internett i forbindelse med arbeidet. Men igjen er det stor variasjon mellom gruppene: Blant helsesøstre, sykepleiere og psykiatere er det lavest andel som benytter Internett minst i jobben – for alle gruppene mellom 60 og 70 prosent, og rundt 15 prosent av helsesøstre og sykepleiere bruker det sjelden eller aldri i arbeidet. De som jobber i forvaltningen, bruker det mest. Flere menn enn kvinner bruker det i sitt

Statskonsult, rapport 2004:8

daglige arbeid, men det må sees i sammenheng med at det er de fleste helsesøstre og sykepleiere er kvinner. Alder har derimot ingen betydning for bruk av Internett på jobben.

Tall fra Gallup viser at blant befolkningen generelt bruker 59 prosent Internett ukentlig og 42 prosent daglig.¹ Blant internettbefolkningen har et stort flertall søkt etter offentlig informasjon på Internett, men bare en tredjedel har gjort det i noen særlig grad. Hele 61 prosent har ikke hatt behov for å søke på Internett etter informasjon om støtteordninger/trygd/helsetjenester/sosialhjelpstjenester.

Hvordan søker de informasjon?

Den kvantitative undersøkelsen viser at for de profesjonelle brukerne er generelle søkemotorer den vanligste måten å finne frem til aktuelle nettsteder på. 72 prosent benytter seg av dette. Dernest er det lenker og webadresser via skriftlige kilder som er mest brukt. Flere av de gruppene som bruker Internett mest, er også de som i størst grad benytter generelle søkemotorer og lenker. Faglige søkemotorer blir mest benyttet av leger (72 prosent) og psykiatere på helseforetak (64 prosent), fastleger (57 prosent) og faglærere i helse- og sosialfag på videregående skole (55 prosent). Faglærerne er i tillegg blant dem som oftest bruker temasider for å finne fram. De fleste blant de profesjonelle målgruppene bruker to eller flere måter til å finne fram til informasjon, og de under 35 år benytter flere måter enn de over 55 år. Den kvalitative undersøkelsen understøtter dette og antyder i tillegg at få abonnerer på tjenester eller benytter seg av ekstranett.

Den kvalitative undersøkelsen av internettbefolkningen antyder som nevnt at brukerne kan ha problemer med å finne fram til informasjonen. Årsaken de oppgir, er blant annet at søkemotorene ikke er gode nok, at Internett er vanskelig å finne ut av, og at søkebegrepene kan være vanskelige.

Bruk av nettsteder

De profesjonelle målgruppene bruker i gjennomsnitt ni nettsteder ofte eller av og til i forbindelse med helse- og sosialspørsmål på jobben. Mest besøkt er ODIN, Lovdata, Trygdeetaten, Statistisk sentralbyrå og nettstedet til Folkehelseinstituttet (46 prosent). Først på en delt 11. plass kommer nettstedet til Shdir (39 prosent) slik tabellen nedenfor viser.

¹ TnsGallup: *Hvem besøker nettstedene* 1. kvartal 2004
Statskonsult, rapport 2004:8

ttsted	Prosentandel svart "Ofte" eller "Av og til"
ODIN	68
Lowdata	61
Trygdeetaten	56
Statistisk sentralbyrå (SSB)	51
Folkehelsa	46
Frivillige organisasjoner	44
Sykehusenes nettsteder	42
Universitetene	42
Helsetilsynets hjemmeside	41
Tidsskrift for den norske legeforening	41
Helseregionenes nettsteder	39
Aetat	39
dir	39
Rusmiddeldirektoratet	37
Legeforeningen	36
Felleskatalogen	32
Norge.no	30
Kommunenes Sentralforbund	30
Kommunal Rapport	26
Skolenett	24
Kompetansesentra med forskningsinformasjon	24
Forbundssiden til Norges sykepleierforbund	22
WHO's internettside	20
De enkelte legemiddelprodusenters nettsider	18
Cochrane-databasen	17
BMJ (British Medical Journal)	14
Legemiddelverkets hjemmesider	14
Kreftregisteret	12
Legemiddelindustriforeningen	10
GRUK (samfunnsmedisin)	9
Apotekforeningen	7
Forum for intensiv medisin	5
Farmastat	3
SCRIP	1

Den kvalitative undersøkelsen av de profesjonelle målgruppene antyder at helse- og sosialtjenesten oppsøker egen etats nettsider, som Trygdeetaten.no, a-etat.no, fysioterapiforbundet, barnelegen.no. Lærerne benytter sider som kan brukes i forbindelse med prosjektarbeid, som Rusmiddeldirektoratet, ODIN, Sosialdepartementet, forvaltningen benytter sider som er nyttige i deres daglige arbeid som nettstedet til Folkehelseinstituttet, Kreftregisteret, Legeforeningen, Cochrane-databasen, Sosial- og helseportalen og Legemiddelindustrien.

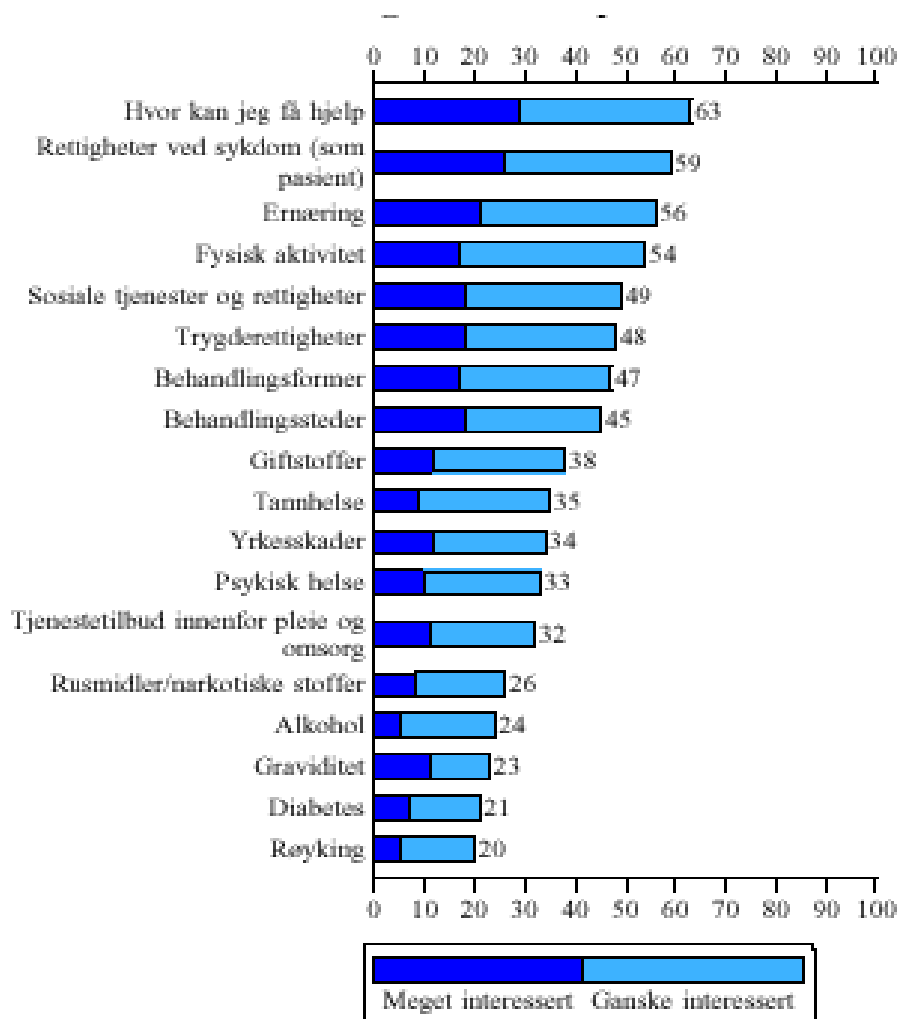
Legene benytter sider der de finner faglige artikler og faglig nytt. Legeforeningen og Legemiddelindustrien er viktige for dem. For legene er ifølge denne undersøkelsen det faglige nettet viktigst.

Befolkningen ble ikke spurt om hvilke nettsted de brukte, bare om hvilke nettsteder de mente var gode og brukervennlige.

Stofftyper og temaer

I den kvantitative undersøkelsen blir de profesjonelle målgruppene spurt om hvor lett eller vanskelig det er å finne fram til 40 ulike emner på Internett. Samordnede søknadsskjemaer, erfaring med behandlingsmetoder, tolkning og analyser av utviklingen og av lover på helse- og sosialområdet og ferdige undervisningsopplegg er det som oppleves som vanskeligst tilgjengelig. Derimot mener rundt to tredjedeler både at faglig oppdatering og lover i fulltekst er lett å finne. Men for svært mange av de 40 emnene er det fra over halvparten til opp mot to tredjedeler som sier de aldri har søkt etter emnet eller at det ikke er aktuelt for dem. Grunnen er selvsagt at de profesjonelle målgruppene omfatter mange grupper med svært ulike behov. Alle grupper i den kvalitative undersøkelsen bruker Internett til å holde seg oppdatert på lover og regelverk. For øvrig bekrefter den kvalitative undersøkelsen resultatet fra den kvantitative, nemlig at de ulike profesjonelle målgruppene bruker Internett til å finne ulike stofftyper: Ansatte i helse og sosialtjenesten bruker det til å søke informasjon og hente ut opplysninger om for eksempel lover og regelverk, ansatte i forvaltningen til et bredere spekter av formål, som å overvåke hva som skjer i omverdenen, lærere bruker det i prosjektjobbing, og legene bruker nettet til å finne faglig litteratur, nyheter om sykdom og oppdateringer på lover og regler.

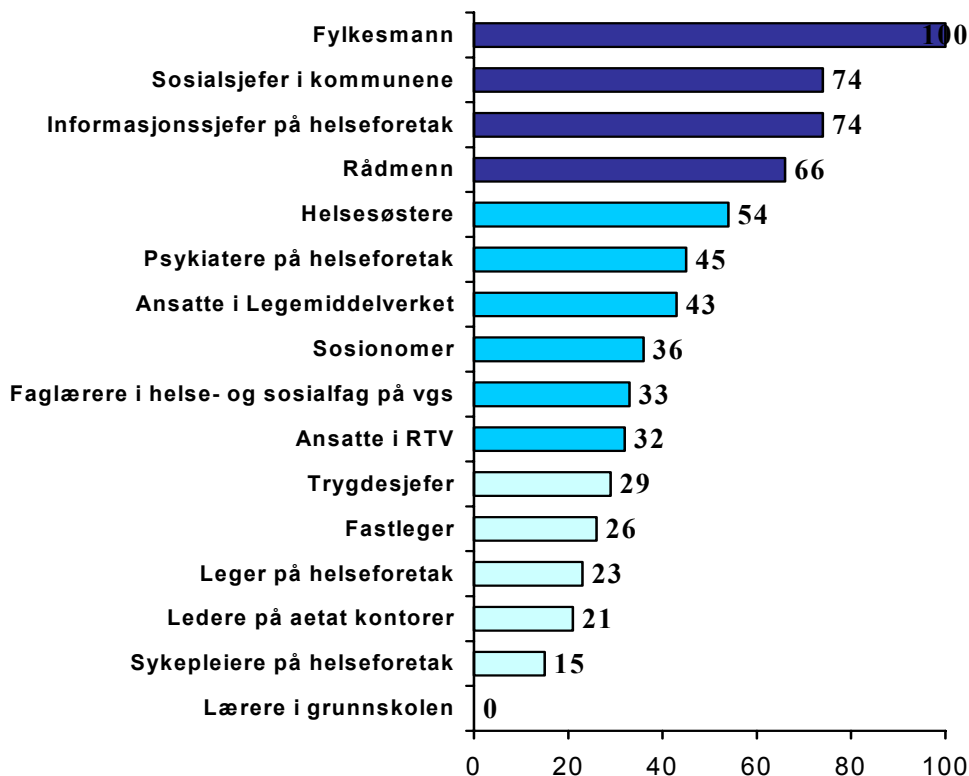
Av internettbefolkningen har som nevnt 61 prosent ikke hatt behov for å søke på nettet etter informasjon om støtteordninger/trygd/helsetjenester/sosialhjelpstjenester til seg selv eller sine nærmeste. Det er generell folkehelseinformasjon (53 prosent), informasjon om tolkning av lover og regler (52 prosent) og informasjon om sosiale tjenester og rettigheter (46 prosent. som i særlig grad hentes fra nettet. Drøyt 40 prosent henter informasjon om behandlingsformer, rettigheter ved sykdom og retningslinjer for sunn livsstil. De temaer som færrest bruker nettet til å hente informasjon om, er hvem som gjør hva i helse- og sosial-Norge, samt statens mening i debatter om sosial- og helsespørsmål.



Tabell 2: Internettbefolkningens interesse for å lese om ulike temaer på jobben

Bruk av Shdirs nettsted i dag

39 prosent av de profesjonelle målgruppene benytter ifølge den kvantitative undersøkelsen Shdirs nettsider ofte eller av og til. 21 prosent oppgir at de ikke kjenner til nettstedet, mens 13 prosent vurderer dette som en uaktuell nettside for dem. Det er administrative ledere som oftest bruker nettstedet til Shdir mens leger og sykepleiere på helseforetak bruker det minst. En tredjedel av faglærerne i helse- og sosialfag bruker det, jf. figuren nedenfor.



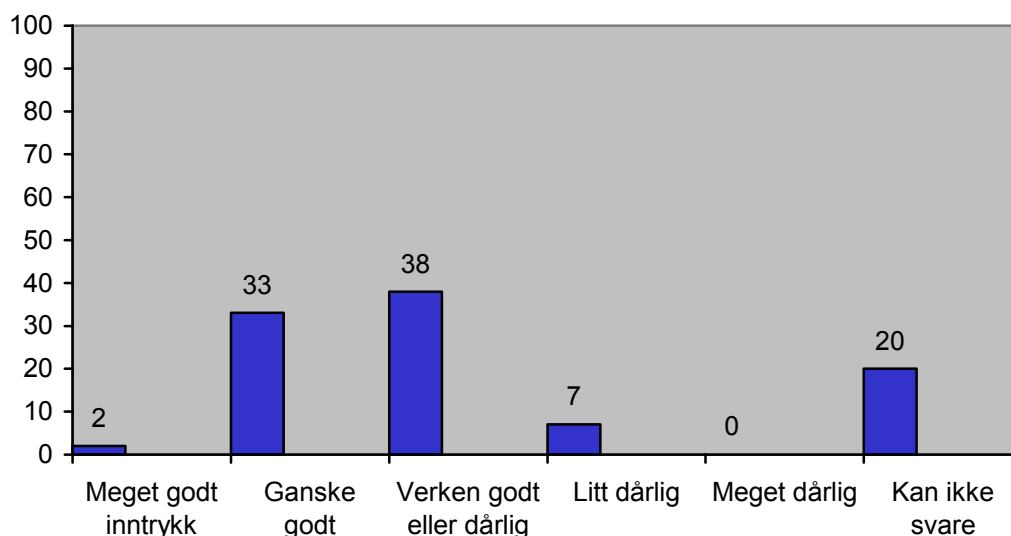
Tabell 3: Ulike gruppers bruk av Shdirs nettsted (i prosent)

Den kvalitative undersøkelsen underbygger dette: Forvaltningen ser på Shdir.no som et naturlig sted å gå. For legene og sosial- og helsetjenesten er ikke Shdir.no spesielt aktuelt. Legene i denne undersøkelsen har ikke vært på Shdirs sider og kjenner heller ikke så mye til Shdir.

Legene og de ansatte i tjenesteapparatet har et uklart og vagt bilde av Shdir og har vansker for å se hva Shdir kan tilby. De ansatte i forvaltningen har klarere ønsker, men også de synes Shdirs rolle er uklar.

Ifølge den kvantitative undersøkelsen av internettbefolkningen har et solid flertall på 84 prosent aldri har vært inne på Shdirs hjemmesider. Med unntak av én prosent som svarer vet ikke, har de øvrige spurte vært innom sidene, men svært få har vært der mange ganger. De som har brukt nettet til å hente informasjon om/fra norske myndigheter, samt de som har hatt behov for å søke på nettet etter informasjon om trygde- og støtteordninger og helse- og sosialhjelpstjenester, har i større grad enn gjennomsnittet har besøkt direktoratets hjemmesider. Men også i disse gruppene er det et klart flertall som ikke har vært inne på sidene, og andelen som har vært innom mange ganger er heller ikke spesielt stor.

Av de som har vært inne, oppgir 35 prosent at de har et godt inntrykk. 38 prosent inntar et nøytralt standpunkt, sju prosent har et litt dårlig inntrykk, mens 20 prosent ikke kan svare, jf. tabellen nedenfor. Andelen som har et godt inntrykk, øker med antall ganger man har besøkt hjemmesidene.



Tabell 4: Internettbefolkningens inntrykk av Shdirs hjemmesider (i prosent)

Bruk av andre informasjonskanaler

Den kvantitative undersøkelsen av internettbefolkningen viser at aviser og radio/TV blir mest brukt for ulike temaer innenfor helse- og sosialområdet. Internett følger på tredje plass, dernest følger brosjyrer, offentlige instanser og familie/venner/bekjente. De andre undersøkelsene inneholder ikke spørsmål om bruk av alternative kanaler for helse- og sosialinformasjon.

3.3.3 Brukernes vurderinger og ønsker

Syn på Internett

Den kvalitative undersøkelsen av de profesjonelle målgruppene antyder at det kan være forskjeller mellom dem i synet på betydningen av Internett: Det ytre tjenesteapparatet anser Internett som nyttig, men ikke veldig viktig ennå. Forvaltningen ser det som lett og viktig for de med tilgang. Legene mener det er viktig for faglig oppdatering.

Når det gjelder internettbefolkningen, viser den kvantitative undersøkelsen at 60 prosent er interessert i å søke etter offentlig informasjon på nettet. Ikke uventet er folk med lavere utdanning noe mindre interessert. Kvinner er mer interessert enn menn i å søke etter informasjon om helse- og sosialinformasjon på nettet.

Form og oppsett

I den kvantitative undersøkelsen av de profesjonelle målgruppene ble det stilt et åpent spørsmål om hva man forventer av Sosial- og helsedirektoratets nettsider. Her kom det fram at brukerne er opptatt av at nettsidene er oversiktlige og at det finnes en oppdatert lenkesamling. Det relevante må komme tydelig fram.

I den kvalitative undersøkelsen til internettbefolkningen ble det stilt spørsmål om form og oppsett. Her ble oversiktighet og enkel brukervennlighet nevnt som de viktigste kriteriene. Man ønsker få og klare valg. Sidene kan gjerne være inndelt i kategorier. Det bør være en god søkemotor som fungerer og er synlig. Det skal være raskt å finne fram, språket skal være godt og innholdet relevant. Nettstedet må fortelle klart og tydelig hva siden tilbyr og inneholder, og fungere som veiviser for publikum både i hvor man skal henvende seg og hvordan man skal gå fram.

Innhold

Det er generelt stor interesse blant de profesjonelle målgruppene for at Shdir skal ha ulike tjenester/informasjon på sine internettsider. Størst er ifølge den kvantitative undersøkelsen ønsket om at nettstedet viser politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål (78 prosent), relevante forskningsresultater (77 prosent), oversikt over og tolkning av aktuelle lover, rundskriv, veiledninger (alle i overkant av 70 prosent), nyhetsstoff om helse- og sosialspørsmål (78 prosent) og oversikt over kurs og seminarer (75 prosent). Derimot er det færre (i overkant av 50 prosent) som ønsker informasjon om vaksiner, epidemier, medisiner og sykdommer. Her er det gruppene i forvaltningen som ikke er interessert. Også den kvalitative undersøkelsen antyder at de ulike profesjonelle brukerne har litt ulike forventninger. I helse- og sosialtjenesten er forventningene få og uklare. I forvaltningen ønsker man seg lettere tilgang til regelverk, statistikk og faktaopplysninger samt mer interaktivitet og raskere tjenester. Leger har forventninger om fagstoff, nyheter om legemidler, sykdomsutvikling, elektroniske resepter, for øvrig er det ulike forventninger blant dem.

Bare rundt en tredjedel av de profesjonelle målgruppene ønsker mer tilgjengelig informasjon om forebyggende helsearbeid på Internett, enten det nå er psykisk helse, rus ernæring, fysisk aktivitet, tobakk eller gift. Yngre arbeidstakere og kvinner ønsker i større grad informasjon om forebyggende helsearbeid enn eldre arbeidstakere og menn. Dette kan imidlertid ha sammenheng med alders- og kjønnsforskjeller mellom de profesjonelle gruppene. For det er store forskjeller mellom de ulike profesjonelle gruppene ønsket om informasjon om forebyggende helsearbeid på Internett. Helsesøstere og faglærere i sosial- og helsefag er de som i størst grad ønsker informasjon, men på den annen side viser undersøkelsen at mange helsesøstre ikke har tilgang til Internett. Minst interessert i informasjon om forebyggende helsearbeid er storbrukerne av Shdirs nettsider, nemlig de administrative lederne, jf. tabellen nedenfor.

Prosentandeler	Tobakk	Ernæring	Rus	Fysisk aktivitet	Psykisk helse	Giftinformasjon	Andre omr. innen foreb.helsearbeid	Har ikke behov for mer info.om dette
Alle	19	28	35	26	36	17	19	30
Fastleger	18	32	27	21	23	26	8	33
Psykiatere på helseforetak	0	11	21	29	57	7	11	7
Leger på helseforetak	13	21	10	21	12	25	12	35
Fylkesmann	0	9	9	9	18	0	18	36
Sykepleiere på helseforetak	9	32	17	21	27	16	17	29
Helsesøstere	58	73	69	62	67	40	48	14
Sosionomer	8	10	62	10	56	5	15	21
Ledere på aetat kontorer	2	2	29	13	33	2	17	52
Trygdesjefer	1	6	9	16	19	0	8	49
Informasjonssjefer på helseforetak	19	10	19	5	19	0	5	43
Sosialsjefer i kommunene	8	6	66	15	55	3	9	19
Rådmenn	11	5	25	14	20	2	8	48
Ansatte i RTV	5	10	5	14	10	0	10	52
Ansatte i legemiddelverket	4	13	8	4	0	29	8	58
Faglærere i helse- og sosialfag på vgs	38	56	51	42	58	32	44	16
Lærere i grunnskolen	42	53	49	53	40	23	23	14

Tabell 5: Profesjonelle gruppers behov for mer tilgjengelig informasjon om forebyggende helsearbeid på Internett (i prosent)

Til en opplisting av 20 mulige ulike temaer på Shdirs nye hjemmesider er minst 60 prosent av internettbefolkningen interessert i hvert av emnene! På den annen side er det adskillig mindre interesse å spore når de blir spurt mer generelt om hvilke temaer de ønsker å finne på nettet. Den kvantitative undersøkelsen av internettbefolkningen viser at temaer folk generelt sett er mest interessert i på Internett, er hvor man kan få hjelp, rettigheter ved sykdom (som pasient), ernæring og fysisk aktivitet (fra 63 og ned til 54 prosent) og at det man er minst interessert i, er rusmidler/narkotiske stoffer, alkohol, graviditet, diabetes og røyking (fra 26 og ned til 20 prosent). Av den kvalitative undersøkelsen av internettbefolkningen går det fram at Shdirs hjemmesider bør inneholde rettigheter for publikum, oversikt over tjenestetilbud og elektroniske søknadsskjemaer, fortolkning av lover og forklaringer på politiske vedtak og begreper ("fastlege", "fritt sykehusvalg") og innsikt i ulike sykdommer/epidemier.

En solid majoritet av internettbefolkningen anser det som aktuelt å søke etter informasjon på nettet dersom en selv eller ens nærmeste får en alvorlig sykdom. Gitt en sykdomssituasjon viser den kvantitative undersøkelsen av internettbefolkningen at en overveiende del av de som svarte (fra 95 ned til 87 prosent) ville være interessert i å søke om informasjon om ulike sider at sykdomsforløpet, behandlings- og rettighetsmuligheter på Internett. Den kvalitative befolkningsundersøkelsen viser også at informasjonsbehov er stort både ved alvorlig sykdom hos en selv og hos ens nærmeste familie. Derimot er informasjonsbehovet ved psykiatri mer komplekst og vagt.

Stoffdisposisjon

Det er bare den kvalitative undersøkelsen av internettbefolkningen som direkte kommer inn på hvordan stoffet på nettsidene bør disponeres. Her pekes det på at nettsiden til Shdir bør være organisert etter tema og ikke livsfase, dvs. etter hvilken livssituasjon den enkelte befinner seg i. En inndeling etter tema oppfattes som enklere ettersom informasjonen kan være aktuell for alle uavhengig av livssituasjon. Å dele det inn etter livsfase kan ifølge denne undersøkelsen by på problemer fordi folk har så ulike og overlappende behov. Fordeler som ble nevnt ved å dele inn etter tema, var blant annet at dette er noe man er kjent med, at det er enklere, raskere tydeligere og tryggere å bruke. Ulempen kan være at det blir uoversiktlig med for mange temaer, og at det kan bli for mye informasjon.

Mulighet for dialog og saksbehandling på nettet

Her viser den kvantitative undersøkelsen av de profesjonelle målgruppene at åtte av ti vil bestille publikasjoner, veiledere, brosjyrer etc. på www.shdir.no hvis dette blir mulig. To tredjedeler vil benytte en tematisk lenkesamling om denne fantes på nettstedet. Seks av ti vil laste ned elektroniske søknadsskjemaer fra nettstedet hvis dette blir mulig. Mulighet for dialog ønskes av litt over halvparten. En tjeneste som ”Ofte stilte spørsmål” er det under halvparten som ønsker. Og utveksling av pasientopplysninger er det få som ønsker å gjøre via Shdirs nettside. Blant legene i utvalget er det likevel rundt 25 prosent som kunne tenkt seg å gjøre dette.

75 prosent av de profesjonelle brukerne ønsker mer elektronisk kommunikasjon fra departementer og direktorater enn i dag. 37 prosent mener kommunikasjonene fra departementer og direktorater i hovedsak skal være elektronisk. For øvrig er det stor variasjon mellom de ulike profesjonelle målgruppene med hensyn til hvilke tjenester som vil bli benyttet, jf. tabellen nedenfor. Den kvalitative undersøkelsen av de profesjonelle målgruppene kan tyde på at det blant noen grupper er ønske om elektronisk saksbehandling, men at dette varierer sterkt. Denne undersøkelsen antyder også at de ønsker å bruke Internett mer dersom de ser at det gjør arbeidsdagen enklere.

Prosentandeler	Elektroniske søknads-skjemaer	Diskusjons-grupper	Utteksling av pasient-opplysninger	Bestilling av publikasjoner, veiledere, brosjyrer, undervisningsmateriell o.l	Tematisk lenkesamling	Abonnement på elektronisk nyhetsbrev
Alle	61	21	12	83	65	52
Fastleger	70	21	25	85	67	48
Psykiatere på helseforetak	88	18	29	100	84	46
Leger på helseforetak	76	28	28	82	72	51
Fylkesmann	30	18	0	82	90	67
Sykepleiere på helseforetak	70	29	33	91	58	56
Helsesøstere	56	26	11	94	72	64
Sosionomer	69	28	4	86	76	63
Ledere på aetat kontorer	51	12	4	64	47	26
Trygdesjefer	61	8	6	70	46	30
Informasjonssjefer på helseforetak	38	19	0	90	80	75
Sosialsjefer i kommunene	79	33	5	90	74	73
Rådmenn	56	18	3	68	52	51
Ansatte i RTV	47	11	0	58	68	32
Ansatte i legemiddelverket	52	0	0	61	74	61
Faglærere i helse- og sosialfag på vgs	39	21	6	96	82	57
Lærere i grunnskolen	38	11	0	67	37	8

Tabell 6: Prosentdel av ulike profesjonelle målgrupper som ønsker å bruke ulike tjenester på Shdirs nettsider

Når det gjelder internettbefolkningen, viste den kvantitative undersøkelsen at det var liten interesse for deltakelse i diskusjonsgrupper om helse- og sosiale spørsmål. For 58 prosent ikke dette aktuelt. Heller ikke i den kvalitative undersøkelsen ble diskusjonsgrupper på nettet sett som nødvendig. Her ble imidlertid kommunikasjon via e-post uhjulpet trukket frem og begrunnet med rasjonell bruk av tid og opplevelse av trygghet fordi det gir muligheter for å få hjelp når man står fast, og i tillegg mulighet for å være mer ”privat”/”anonym”. Med tanke på rasjonell drift for direktoratets side bør man ifølge denne undersøkelsen også se nærmere på å lage en spørsmål- og svar- database. Som brukere av informasjon var man positiv innstilt til denne type automatiserte løsninger. I tillegg ble mulighetene for å se hvor i systemet en søknad er, positivt mottatt. Det synes først og fremst å være status og tidsperspektivet for saken som er interessante opplysninger for den enkelte. Behovet for en slik tjeneste er større jo flere ledd en sak må gå igjennom.

Synspunkter på sikkerhet

I den kvalitative undersøkelsen av de profesjonelle gruppene var intervjuobjektene delt med hensyn til tilliten til at sikkerhet og personvern er tilstrekkelig ivaretatt. De som bruker nettet mye, var minst bekymret.

I den kvalitative undersøkelsen av internettbefolkningen var det usikkerhet og tvil knyttet til det å kunne se sin egen journal på nettet. Mange stilte spørsmålsteget ved sikkerheten ved en slik løsning. Man følte også at konsekvensene ved at denne informasjonen skulle komme på avveie ville være store. Spesielt de yngre så ikke behovet ved å ha tilgang til sin egen journal.

Forbilder

Internettbefolkningen ble også spurt om aktuelle forbilder for Shdirs nettsted. Både i den kvalitative og den kvantitative undersøkelsen nevnes skatteetaten og Brønnøysundregistrene. I den kvantitative undersøkelsen nevnes i tillegg blant annet ODIN, Trygdeetaten, Statens pensjonskasse og en rekke andre nettsteder for statlige virksomheter.

4 Analyse og konklusjoner

I forrige kapittel sammenstilte vi de fire ulike undersøkelsene som er foretatt av de profesjonelle målgruppene og internettbefolkningen. I dette kapitlet skal vi se på hvilke føringer undersøkelsene legger for utviklingen av Shdirs nettsted.

4.1 Shdir har mange målgrupper med ulike behov

Det første som slår en når det gjelder resultatet av de fire undersøkelsene, er at Shdirs målgrupper er svært forskjellige, og at de har svært ulike behov for informasjon og tjenester på Internett. Det er ikke uvanlig å analysere undersøkelsesresultater ut fra gjennomsnittsverdier, men i disse undersøkelsene ville det vært helt feil av sted om vi skulle nøye oss med betraktninger om gjennomsnittsbrukeren. Sannsynligvis er det slik at Shdir ved bare å tilfredsstille gjennomsnittsbrukerens behov, ikke ville tilfredsstille noen av sine målgrupper! Likevel er det enkelte ting alle målgruppene, både de profesjonelle og befolkningen, er enige om.

4.2 Alle ønsker et nettsted der det er lett å finne fram

Det skal være oversiktlig, enkelt å søke, raskt å finne fram, godt og enkelt språk og relevant innhold. I tillegg bør nettsidene inneholde en lenkesamling.

4.3 Alle ønsker informasjon om lover, regler, rettigheter og ordninger

Både de profesjonelle gruppene og internettbefolkningen ønsker tilgang til dette på Shdirs nettsted. De profesjonelle målgruppene peker på at det særlig er oversikt, omtale og tolkning av lover og regelverk som er aktuelt for dem. Lover og forskrifter kan det virke som om de fleste finner direkte på Lovdata siden dette er det nettstedet som scorer nest høyest i bruk. Blant elektroniske tjenester scorer også e-postabbonnement på varsling om nye lover forholdsvis høyt.

4.4 Det er stort behov for informasjon i spesielle livssituasjoner, men Shdir bør ikke satse på LivsIT alene

På spørsmål om behovet for mer samordnet informasjon på Internett, svarte om lag halvparten ja, mens godt over en tredjedel svarte at de ikke visste. Når det gjelder samordnede søknadsskjemaer, ser vi seks av ti aldri har søkt etter dette, eller at det ikke er aktuelt å søke. Den såkalte ja-effekten burde tilsi at mange flere enn halvparten ønsker samordnet informasjon. Når halvparten faktisk ikke ønsker det, kan derfor være et tegn på at det ikke er noe stort behov. Grunnen kan være at ”samordnet informasjon” oppfattes som et forholdsvis generelt begrep det kan være vanskelig å legge noen konkret mening i.

Én måte å samordne informasjon på er gjennom LivsIT. Sosial- og helsedirektoratet har i sin kravspesifikasjon for Internett, intranett og ekstranett definert at informasjon til befolkningen skal være LivsIT-basert - dvs. at befolkningen skal kunne søke informasjon i forhold til hva slags livssituasjon den enkelte befinner seg i. For Sosial- og helsedirektoratet kan det for eksempel bety at informasjon kan struktureres i forhold til det å være gravid, psykisk syk, være kreftsyk m.m. Men til tross for at både den kvantitative og den kvalitative undersøkelsen av internettbefolkningen viser at behovet for informasjon om helse og sosiale spørsmål på nettet tydelig er knyttet til en opplevd situasjon, antyder den kvalitative undersøkelsen, at folk ikke var interessert i en stoffdisposisjon basert på livssituasjoner.

Med forbehold om at det kan ha forekommet misforståelser med hensyn til hva LivsIT egentlig innebærer, kan det tenkes at mange frykter at det skal ligge litt for mye statlig styring i samordning og LivsIT-tenkning. Det vil si at brukerne ikke får frihet til å søke den informasjonen de selv ønsker, men "tvinges" til å ta til takke med den informasjonen som staten har samlet sammen for dem. Derfor gjør sannsynligvis Shdir klokt i ikke bare å disponere nettstedet etter livssituasjoner, men også å legge til rette for at brukerne gjennom lenker kan "oppdage" interessant informasjon på egenhånd. Vi vil anta at lover, rettigheter, ordninger og tilbud er det som egner seg best for LivsIT, og at informasjon om sykdommer og helseforebygging er noe folk må få anledning til å søke seg fram til selv.

4.5 Selv om forebyggende helsearbeid ikke er interessant for flertallet, er det svært interessant for enkelte grupper

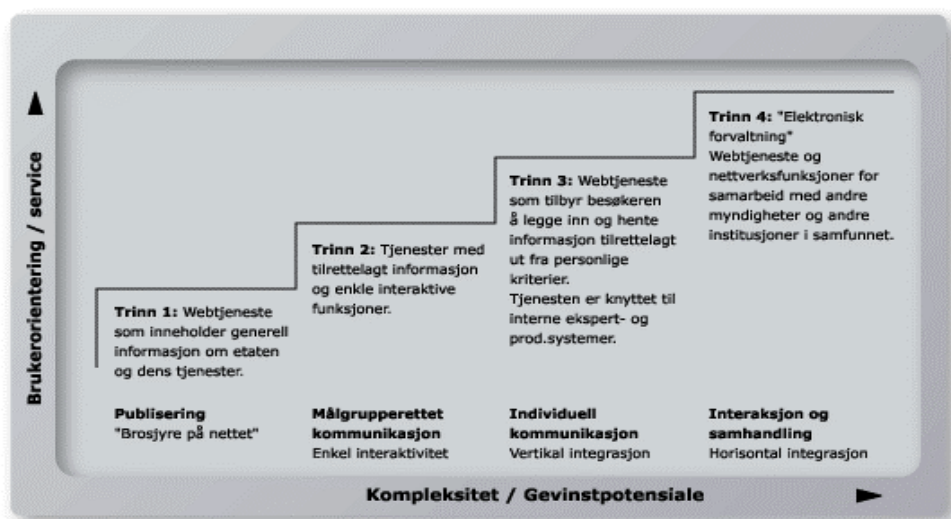
Ingen av de temaene det ble spurt om (psykisk helse, rus, ernæring, fysisk aktivitet, tobakk, gift) i den kvantitative undersøkelsen blant de profesjonelle målgruppene, scorer veldig høyt, og tobakk og gift scoret spesielt lavt. Samtidig angir en tredjedel av de spurte at de *ikke* er interessert i mer slik informasjon. Men dette er nettopp et eksempel på at det kan være farlig å ta utgangspunkt i gjennomsnittet. For enkelte grupper er nemlig denne informasjonen svært interessant. Det gjelder først og fremst helsesøstre, lærere i helse- og sosialfag på videregående skole og for enkelte av temaene også sosionomer og sosialsjefer i kommunene. I hvilken grad Shdir skal dekke forebyggende helsearbeid på sine hjemmesider, blir dermed avhengig av hvilke målgrupper Shdir velger å satse på.

Som vi så var heller ikke internettbefolkningen spesielt interessert i deler av forebyggende helsearbeid – bare en femtedel til en fjerdedel er interessert i å lese om røyking, diabetes, alkohol og rusmidler/narkotika på nettet. Derimot er ernæring og fysisk aktivitet noe som over halvparten av befolkningen ønsker å lese om.

4.6 Kravene til tjenester og dialog på nettet er moderate. Målgruppene må læres opp

Den kvalitative undersøkelsen av de profesjonelle gruppene antyder at fleste som er intervjuet, ligger på et ganske lavt nivå når det gjelder internettbruk, mens noen ligger på et middels nivå. Internett er for de fleste først og fremst et sted hvor de henter seg informasjon, ikke et sted hvor de får utført saksbehandling og lignende (jf. tjenestetrapp-figuren nedenfor). I den grad de ønsker noe mer enn informasjon, er det tjenestene på trinn 2 som er aktuelle, nemlig å utnytte bestillingstjenester, lenkesamling og nedlasting av søknadsskjemaer dersom det var mulighet for det. Utveksling av pasientopplysninger (trinn 3) er få interessert i. Det er få blant de profesjonelle gruppene som har forsøkt å føre en dialog over Internett.

Heller ikke internettbefolkningen er veldig avansert når det gjelder interesse for elektroniske tjenester. Det er mange som er interessert i elektroniske søknadsskjemaer (86 prosent), men til forskjell fra de profesjonelle er det her interesse for saksbehandling i den forstand at man ønsker å se hvor i systemet ens søknad befinner seg.



Figur 1: Tjenestetrappen

Hele 75 prosent av de profesjonelle målgruppene ønsker imidlertid mer elektronisk kommunikasjon fra departementer og direktorater enn i dag. Det er interessant at helsesøstrene, som er en av de gruppene som i minst grad bruker Internett i jobben, er en gruppe som i stor grad ønsker dette. I tillegg tyder den kvalitative undersøkelse av de profesjonelle på at disse gruppene ønsker å bruke Internett mer dersom de ser at det gjør arbeidsdagen lettere. Her ligger det en åpning for at de vil ta nye tjenester i bruk. Det må rett og slett "læres opp". Forutsetningen må imidlertid være at tjenestene er noe målgruppene selv føler de har bruk for.

4.7 Ta utgangspunkt i brukerne og deres behov

Administrative ledere i forvaltningen er den profesjonelle målgruppen som bruker Shdirs nettsted oftest og som direktoratet derfor fortsatt bør satse på som en hovedmålgruppe. Størst muligheter for videre oppslutning har sannsynligvis Shdir ved å satse på grupper som allerede er kjent med nettstedet og som i dag sier at de bruker det av og til. Ved å finne interessant stoff der vil disse gruppene kunne venne seg til å bruke det oftere. Dette er for eksempel psykiatere, helsesøstre, ansatte i Legemiddelverket, RTV og lærere i helse- og sosialfag i videregående skole.

En måte å finne fram til hva slags stoff nettstedet skal satse på overfor de profesjonelle målgruppene, er å sammenholde hva slags stoff målgruppene mener det i dag er vanskelig å finne fram til med hva slags stoff de ønsker å finne der. For eksempel mener rundt 70 prosent av de profesjonelle målgruppene at omtale og tolkning av lover innenfor helse- og sosialområdet er noe direktoratet bør ha på sine sider, samtidig som bare en fjerdedel synes dette er lett å finne. Stoff som allerede er lett å finne, trekker ikke flere innen målgruppen til nettstedet. Poenget er å presentere stoff som i dag er vanskelig tilgjengelig, men som målgruppene ønsker seg. Ved å gjøre en slik kryssing for *hver enkelt* av de målgruppene man ønsker å satse på, vil man kunne legge opp sidene på et måte som gjør det attraktivt for målgruppene å benytte seg av dem. I neste kapittel ser vi nærmere på behovene til hver enkelt profesjonelle målgruppe ut fra denne tilnærmingen.

I undersøkelsen av internettbefolkningen ble det ikke spurt om hva slags stoff folk mente det var lett eller vanskelig å finne på nettet, bare hvilke temaer de var interessert i å finne informasjon om på nettet generelt og på Shdirs nye hjemmesider. Når det gjelder hva de ønsker å finne på hjemmesidene, er de interessert i det aller meste, men her kan det være at det er ja-effekten som slår ut. På det mer generelle spørsmålet ser vi at det er ”what’s in it for me” som slår ut – bortsett fra ernæring og fysisk aktivitet ønsker de informasjon om hvor de kan få hjelp, rettigheter ved sykdom, sosiale tjenester og rettigheter, behandlingsformer og behandlingssteder. Lengst nede på listen kommer røyking, diabetes, graviditet, alkohol og rusmidler – altså for en stor del livsstilsinformasjon.

4.8 Ved å satse på lærerne satser Shdir på fremtiden

Lærerne i helse- og sosialfag i videregående skole er en gruppe som skiller seg ut i den forstand at de både ønsker informasjon og tjenester på nettet og i form av brosjyrer, veiledere, undervisningsmateriale som kan bestilles fra nettet. Samtidig sier hele 83 prosent at ferdige undervisningsopplegg innen helse- og sosialområdet er vanskelig å finne på Internett. Benytter vi den samme analysemetoden her som under forrige punkt, nemlig å sammenholde hva lærerne ønsker med det de mener er vanskelig å finne, ser vi at skoleverket etterspør mye som Shdir bør kunne tilby ved å utvikle spesielle sider beregnet på skolene. Et annet viktig punkt når det gjelder lærerne, er i tillegg at de oppdrar nye generasjoner til nettet. Ved å gjøre Shdirs nettsted kjent og brukt blant lærerne oppnår direktoratet samtidig å gjøre nettstedet kjent blant stadig nye brukere.

4.9 Shdirs nettsted har stort potensial, men må finne sin egenart

14 prosent av internettbefolkningen og 39 prosent av de profesjonelle målgruppene har vært inne på Shdirs nettsted. Så kan man diskutere om dette er høye eller lave tall. Det som er sikkert, er at folk søker informasjon når de har behov for det. De færreste sitter og surfer på offentlige nettsteder for moro skyld. Store deler av de profesjonelle gruppene sier at de ikke ville benytte ulike tjenester på Shdirs hjemmesider. Men samtidig sier de at de heller ikke ville benyttet andre slike tjenester. Dette viser at det ikke er lojaliteten til Shdir som mangler, men snarere at brukerne ikke har behov for informasjonen eller tjenesten.

Uansett viser tallene at nettstedet har et potensial for mer bruk. Som allerede nevnt er derfor noe av det viktigste i utviklingen av Shdirs nettsted å sørge for at det inneholder informasjon og tjenester de enkelte målgruppene har behov for.

Et problem som Shdir sliter med, er at det er uklart for brukerne hva direktoratet gjør. Grunnen er at det er et nytt direktorat med et langt navn og en forkortelse som både er vanskelig å huske og å skrive riktig. På nettet konkurrerer det med innarbeidede ”merkenavn” som ODIN og (tidligere) med Folkehelse, hvorav det siste tillegg var umiddelbart forståelig. (I dag heter dette nettstedet FHI.no) Uansett blir det svært viktig at Shdir skaper et nettsted med en egen og tydelig profil og helst også med et mer forståelig navn. Det er unødvendig å prioritere informasjon som allerede ligger på andre nettsteder målgruppene bruker. Poenget må være å satse på informasjon som andre nettsteder ikke har, og som målgruppene savner. Shdir bør med andre ord være klar på hva Shdir tilbyr. For å nå fram til de blant målgruppene som ikke bruker nettstedet, må dette gjøres kjent også gjennom andre kanaler, for eksempel annonser.

4.10 Internett når ikke alle

Disse undersøkelsene handler om informasjon og tjenester på Internett. Derfor ble det ikke foretatt noen kvantitativ undersøkelse av hele befolkningen, bare av de som allerede benytter nettet. Men tall fra Gallup² viser at totalt har 75 prosent av befolkningen tilgang til Internett, enten hjemme eller på jobb eller skole. Dette betyr at en fjerdedel av befolkningen fortsatt ikke har tilgang. Det er ikke urimelig å anta at vi i denne gruppen finner en del eldre, syke og andre av de som kanskje har aller størst behov for helse- og sosialinformasjon. Vår undersøkelse av internettbefolkningen viste også at aviser og radio/TV fortsatt blir mest brukt som informasjonskanaler for ulike temaer innenfor helse- og sosialområdet. Selv om en del av denne gruppen kanskje nås av viderefremidlere som bruker Internett, for eksempel pårørende, hjemmehjelp eller representanter for den profesjonelle målgruppene som er med i undersøkelsen, betyr ikke dette at Shdir kan lene seg tilbake og tenke at informasjonsjobben er gjort når det nye nettstedet er på plass. Fortsatt er det nødvendig å tenke i alternative kanaler.

² TnsGallup: *Hvem besøker nettstedene* 1. kvartal 2004

5 Størst behov og vanskeligst å finne – føringer for Shdirs nettsted

I dette kapitlet går vi inn på de enkelte profesjonelle målgruppenes behov for informasjon og tjenester på Shdirs nettsted. Undersøkelsen inneholdt spørsmålet ”Ønsker du at Sosial- og helsedirektoratet skal ha følgende informasjonstjenester på sine Internetsider?” med en opplisting av et førtitalls ulike tjenester. Faren med å stille den type spørsmål er at de fleste svarer ja til det meste. Vi har derfor i tillegg krysset disse spørsmålene med i hvilken grad de profesjonelle målgruppene synes at de ulike informasjonstjenestene er lette eller vanskelig å finne i dag. På den måten kommer vi fram til hvilken informasjon og hvilke tjenester den enkelte profesjonelle målgruppen både synes er vanskelig å finne og ønsker i finne på Shdirs nettsted. Ved å satse på dette vil Shdir oppnå å fylle et udekket behov hos målgruppene. Dermed er det mulig å trekke flere blant målgruppene til nettstedet.

Ved presentasjonen av resultatet for kryssingen av de to spørsmålene har vi først satt opp de ti alternativene som den største andelen av hver enkelt målgruppe ønsker å finne på Shdirs nettsider. Prosentandelen som ønsker å finne hver tjeneste på Shdirs nettsider står utenfor alternativet. Deretter viser vi de svaralternativene der over 50 prosent av de som har vurdert vanskelighetsgrad, har svart at det er ganske vanskelig eller svært vanskelig å finne informasjon på nettet, og over 80 prosent mener at Shdir bør ha dette på sine nettsider.

For enkelte av de profesjonelle målgruppene, som fylkesmenn, aetat-ledere, informasjonssjefer på helseforetak og ansatte i Legemiddelverket er det likevel så få som har tatt stilling til spørsmålet om at det ikke gir noen mening å drøfte svarene. Derfor har vi her kun presentert tabeller uten noen drøfting av vanskelighet og ønsker.

Fullstendige tabeller for kryssningene ligger vedlagt. For hver gruppe står tjenestene rangert etter hvor mange som ønsket disse tjenestene på Shdirs nettsted. Der hvor de alternativene som nevnes ut i fra denne kryssningen, også finnes med blant de ti som flest ønsker på nettstedet til Shdir, er dette markert med *.

5.1 Alle målgrupper

For de profesjonelle målgruppene under ett er det følgende fem tjenester som over 50 prosent synes er vanskelig å finne på nettet i dag, og som over 80 prosent ønsker at Shdir skal ha på sine nettsider:

1. Forskningsresultater som har betydning for min jobb
2. Omtale og tolkning av lover innen helse
3. Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet
4. Ferdige undervisningsopplegg
5. Informasjon om støtteordninger

Men en slik sammenslåing av alle grupper har begrenset verdi blant annet fordi størrelsen på den enkelte grupper i undersøkelsen ikke stemmer med gruppens størrelse i virkeligheten. Allikevel peker dette på en retning som en kan finne i hver enkelt gruppe. Omtale og tolkning av lover er vanskelig å finne på nettet, og målgruppene ønsker seg dette på Shdirs nettsted. Det samme er i stor grad tilfelle med samordnede søknadsskjemaer, ferdige undervisningsopplegg, forskningsresultater og informasjon om støtteordninger.

5.2 Fastleger

”Ønsker du at Sosial- og helsedirektoratet skal ha følgende informasjonstjenester på sine nettsider?” Prosentandel som har svart ja:

Informasjon om ventetid for behandling	85
Oversikt over kurs og seminar	83
Informasjon om behandlingstilbud	81
Veiledninger	80
Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	79
Forskrifter og regler på helseområdet	78
Oversikt over lover på helseområdet	75
Omtale og tolkning av lover innenfor helseområdet	75
Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	75
Informasjon om støtteordninger	74

Over 50 prosent av fastlegene synes at følgende tjenester er vanskelige å finne på nettet i dag, og over 80 prosent ønsker at Shdir skal ha på dem sine nettsider:

1. Informasjon om behandlingstilbud*
2. Politiske vedtak om helse og sosialspørsmål*
3. Informasjon om ventetid ved behandling*
4. Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet*
5. Informasjon om støtteordninger*
6. Omtale og tolkning av lover innen helseområdet*

For fastlegene er det samsvar mellom det de totalt sett venter at Shdir skal ha på sine nettsider og det som framkommer når en ser på ønsker opp i mot hvor vanskelig de synes det er å finne dette på nettet. Legene gir uttrykk for færre ønsker enn mange av de andre gruppene når det gjelder hva de ønsker at Shdir har på sine nettsider.

5.3 Leger på helseforetak

”Ønsker du at Sosial- og helsedirektoratet skal ha følgende informasjonstjenester på sine nettsider?” Prosentandel som har svart ja:

Oversikt over lover på helseområdet	88
Informasjon om behandlingstilbud	86
Informasjon om epidemier	85
Forskrifter og regler på helseområdet	85
Oversikt over kurs og seminar	84
Informasjon om ventetid for behandling	83

Informasjon om behandlingsmetoder	81
Erfaring med behandlingsmetoder	81
Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	81
Statistikk om helsespørsmål	80

Over 50 prosent av leger på helseforetak synes at følgende tjenester er vanskelig å finne på nettet i dag, og over 80 prosent ønsker at Shdir skal ha på dem sine nettsider:

1. E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirektoratet
2. Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet*
3. Tolkning og analyser over utviklingen på helseområdet
4. Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet
5. Erfaring med behandlingsmetoder*
6. Omtale og tolkning av lover innen helseområdet

For legene på helseforetakene er det lite samsvar mellom det som flest ønsker, og det som framkommer når ønsker og vanskelighetsgrad krysses. I denne gruppen er det imidlertid langt flere som ønsker å finne disse tjenestene på Shdirs nettsted.

5.4 Psykiater på helseforetak

”Ønsker du at Sosial- og helsedirektoratet skal ha følgende informasjonstjenester på sine Internettssider?” Prosentandel som har svart ja:

Omtale og tolkning av lover innenfor helse	96
Oversikt over lover på helseområdet	92
Forskrifter og regler på helseområdet	92
Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	88
Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	88
Lover i fulltekst	88
Informasjon om behandlingstilbud	88
Informasjon om ventetid for behandling	88
Faglig oppdatering for deg	86
Forskningsresultater som har betydning for din jobb	84

Over 50 prosent av psykiatere på helseforetak synes at følgende tjenester er vanskelig å finne på nettet i dag, og over 80 prosent ønsker at Shdir skal ha dem på sine nettsider:

1. Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet*
2. Informasjon om støtteordninger
3. Informasjon om ventetid for behandling*
4. Ferdige undervisningsopplegg
5. Informasjon om behandlingstilbud*
6. Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet*

For psykiaterne på helseforetakene er det stor grad av samsvar mellom de to ulike framstillingene. Det er en større andel blant dem enn blant legene som ønsker å finne disse tjenestene på Shdirs nettsted.

5.5 Sykepleiere på helseforetak

”Ønsker du at Sosial- og helsedirektoratet skal ha følgende informasjonstjenester på sine Internettsider?” Prosentandel som har svart ja:

Oversikt over kurs og seminar	90
Faglig oppdatering for deg	89
Informasjon om behandlingstilbud	88
Informasjon om behandlingsmetoder	87
Forskningsresultater som har betydning for din jobb	86
Oversikt over lover på helseområdet	83
Medisinske diagnoser	83
Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	82
Forskrifter og regler på helseområdet	81
Informasjon om ventetid for behandling	80

Over 50 prosent av sykepleiere på helseforetak synes følgende tjenester er vanskelig å finne på nettet i dag, og over 80 prosent ønsker at Shdir skal ha dem på sine nettsider:

1. Forskningsresultater som har betydning for din jobb
2. Erfaring med behandlingsmetoder
3. Ferdige undervisningsopplegg
4. Omtale og tolkning av lover innen sosialområdet
5. Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet

Blant sykepleierne på helseforetak er det ikke noe samsvar mellom de ti tjenestene de som flest nevner og kryssingen mellom ønsker og vanskelighetsgrad. Derimot forventer de å finne mye på Shdirs nettsted. Dette er den gruppen som i minst grad bruker Shdirs nettsider, og de har i liten grad tilgang til egen PC på jobb.

5.6 Helsesøstere

”Ønsker du at Sosial- og helsedirektoratet skal ha følgende informasjonstjenester på sine Internettsider?” Prosentandel som har svart ja:

Ferdige undervisningsopplegg	91
Oversikt over lover på helseområdet	91
Forskningsresultater som har betydning for din jobb	89
Forskrifter og regler på helseområdet	89
Faglig oppdatering for deg	88
Veiledninger	88
Generell informasjon om folkehelse	88
Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	87
Rundskriv	87
Omtale og tolkning av lover innenfor helse	85

Over 50 prosent av helsesøstrene synes at følgende tjenester er vanskelige å finne på nettet i dag, og over 80 prosent ønsker at Shdir skal ha på sine nettsider:

1. Ferdige undervisningsopplegg*
2. Forskningsresultater som har betydning for jobben din*
3. Politiske vedtak om helse og sosialspørsmål
4. Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet
5. Informasjon om støtteordninger
6. Tolkning og analyser over utviklingen på helseområdet

Det er noe samsvar mellom det de fleste ønsker fra Shdirs nettsider, og resultatene fra kryssingen av ønsker og opplevd tilgjengelighet. Det er verdt å merke seg at det helsesøstere først og fremst ønsker fra Shdir, er ferdige undervisningsopplegg. Dette synes de også er vanskelig å finne.

5.7 Ansatte i RTV

”Ønsker du at Sosial- og helsedirektoratet skal ha følgende informasjonstjenester på sine Internettsider?” Prosentandel som har svart ja:

Ofte stilte spørsmål (FAQ)	86
Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	79
Oversikt over kurs og seminar	78
Omtale og tolkning av lover innenfor helseområdet	75
Rundskriv	75
Oversikt over lover på helseområdet	71
Forskrifter og regler på helseområdet	71
E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	71
Veiledninger	71
Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	66

Over 50 prosent av ansatte i RTV synes følgende tjenester er vanskelige å finne på nettet i dag, og over 80 prosent ønsker at Shdir skal ha dem på sine nettsider:

1. Omtale og tolkning av lover innen helseområdet*
2. Omtale og tolkning av lover innen sosialområdet
3. Statistikk om helsespørsmål
4. Forskningsresultater som har betydning for din jobb
5. Tolkning og analyser over utviklingen på helseområdet

For denne gruppen er det lite samsvar mellom de to sammenstillingene. Det er også færre som uttrykker ønsker om å finne tjenestene på Shdirs nettsted.

5.8 Sosialsjefer

”Ønsker du at Sosial- og helsedirektoratet skal ha følgende informasjonstjenester på sine Internettsider?” Prosentandel som har svart ja:

Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	96
Forskningsresultater som har betydning for din jobb	96
Faglig oppdatering for deg	95
Informasjon om støtteordninger	93

Forskrifter og regler på sosialområdet	92
Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	92
Oversikt over lover på sosialområdet	92
Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	92
Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområdet	90
Veiledninger	89

Over 50 prosent av sosialsjefene synes følgende tjenester er vanskelige å finne på nettet i dag, og over 80 prosent ønsker at Shdir skal ha på sine nettsider:

1. Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområdet*
2. Forskningsresultater som har betydning for din jobb*
3. Informasjon om behandlingsmetoder
4. Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet
5. Erfaring med behandlingsmetoder
6. Informasjon om ventetid for behandling
7. Tolkning og analyser over utviklingen på helseområdet*
8. Mulighet til dialog
9. Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet
10. Ferdige undervisningsopplegg

En stor andel av sosialsjefene har ønsker for hva som bør være på Shdirs nettsider.

5.9 Rådmenn

”Ønsker du at Sosial- og helsedirektoratet skal ha følgende informasjonstjenester på sine Internettider?” Prosentandel som har svart ja:

Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	91
Omtale og tolkning av lover innenfor helse	89
Forskrifter og regler på sosialområdet	86
Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	86
Rundskriv	85
Forskrifter og regler på helseområdet	85
Oversikt over lover på sosialområdet	84
Statistikk om helsespørsmål	83
Oversikt over lover på helseområdet	83
Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	82

Over 50 prosent av rådmennene synes følgende tjenester er vanskelige å finne på nettet i dag, og over 80 prosent ønsker at Shdir skal ha dem på sine nettsider:

1. Tolkning og analyse over utviklingen på helseområdet
2. Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet
3. Tolkning og analyse over utviklingen på sosialområdet
4. Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet

Som for sosialsjefene har også rådmennene er det også en stor andel av rådmennene som har ønsker for hva som bør finnes på Shdirs nettsider. Det

flest har ønsker om, kommer likevel ikke høyt opp når ønsker og vanskelighetsgrad krysses.

5.10 Lærere helse- og sosialfag

”Ønsker du at Sosial- og helsedirektoratet skal ha følgende informasjonstjenester på sine Internettsider?” Prosentandel som har svart ja:

Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	93
Bakgrunnsstoff til prosjektjobbing	90
Oversikt over lover på helseområdet	88
Oversikt over lover på sosialområdet	88
Generell informasjon om folkehelse	87
Faglig oppdatering for deg	85
Ferdige undervisningsopplegg	85
Oversikt over kurs og seminar	84
Forskningsresultater som har betydning for din jobb	83
Informasjon om kampanjer	83

Over 50 prosent av lærere i helse- og sosialfag synes følgende tjenester er vanskelige å finne på nettet i dag, og over 80 prosent ønsker at Shdir skal ha dem på sine nettsider:

1. Ferdige undervisningsopplegg*
2. Forskningsresultater som har betydning for din jobb*
3. Erfaring med behandlingsmetoder

En stor andel av helse- og sosialfaglærerne har ønsker for hva Shdir skal ha på sine nettsider. Det de nevner, samsvarer godt med det de synes er vanskelig å finne.

5.11 Sosionomer

”Ønsker du at Sosial- og helsedirektoratet skal ha følgende informasjonstjenester på sine Internettsider?” Prosentandel som har svart ja:

Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	100
Faglig oppdatering for deg	95
Forskningsresultater som har betydning for din jobb	95
Informasjon om støtteordninger	92
Oversikt over lover på sosialområdet	92
Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	92
Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	92
Forskrifter og regler på sosialområdet	90
Statistikk om sosialspørsmål	90
Oversikt over kurs og seminar	89

Over 50 prosent av sosionomene synes det er vanskelig å finne følgende tjenester på nettet i dag, og over 80 prosent ønsker at Shdir skal ha dem på sine nettsider:

1. Forskningsresultater som har betydning for din jobb*
2. Statistikk om sosialspørsmål*
3. Informasjon om støtteordninger*
4. Omtale og tolkning av lover innen sosialområdet*
5. Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet
6. Ferdige undervisningsopplegg
7. Informasjon om behandlingstilbud
8. Publikasjoner for nedlasting
9. Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområdet
10. Abonnementstjeneste for publikasjoner
11. Veiledninger
12. Erfaring med behandlingsmetoder
13. Oversikt over kurs og seminarer*
14. Informasjon om kampanjer

Sosionomene er de som i størst grad har uttrykt ønske om Shdir skal ha mest mulig av tjenester på sine nettsider. De synes også at det er vanskelig å finne disse tjenestene på nettet i dag.

5.12 Trygdesjefer

”Ønsker du at Sosial- og helsedirektoratet skal ha følgende informasjonstjenester på sine Internettsider?” Prosentandel som har svart ja:

Informasjon om ventetid for behandling	73
Oversikt over lover på helseområdet	71
Informasjon om støtteordninger	68
Oversikt over lover på sosialområdet	68
Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	68
Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet	66
Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	64
Lover i fulltekst	64
Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	63
Informasjon om behandlingstilbud	62

Over 50 prosent av trygdesjefene synes følgende tjenester er vanskelige å finne på nettet i dag, og som over 80 prosent ønsker at Shdir skal ha dem på sine nettsider:

1. Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet*
2. Informasjon om behandlingstilbud
3. Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet*
4. Statistikk om helsespørsmål
5. Statistikk om sosialspørsmål

5.13 Fylkesmenn

”Ønsker du at Sosial- og helsedirektoratet skal ha følgende informasjonstjenester på sine Internettsider?” Prosentandel som har svart ja:

Veiledninger	90
Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	82
E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	82
Faglig oppdatering for deg	80
Forskningsresultater som har betydning for din jobb	80
Omtale og tolkning av lover innenfor helse	80
Publikasjoner for nedlasting	80
Informasjon om kampanjer	80
Oversikt over kurs og seminar	80

5.14 Ledere av aetat-kontorer

”Ønsker du at Sosial- og helsedirektoratet skal ha følgende informasjonstjenester på sine Internettsider?” Prosentandel som har svart ja:

Oversikt over lover på sosialområdet	53
Oversikt over lover på helseområdet	52
Forskrifter og regler på sosialområdet	52
Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområ	52
Forskningsresultater som har betydning for din jobb	51
Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	50
Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	48
Rundskriv	48
Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	47
Statistikk om sosialspørsmål	47

5.15 Informasjonssjefer på helseforetak

”Ønsker du at Sosial- og helsedirektoratet skal ha følgende informasjonstjenester på sine Internettsider?” Prosent andel som har svart ja:

Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	100
E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	91
Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	86
Informasjon om kampanjer	86
Rundskriv	86
Oversikt over kurs og seminar	85
Statistikk om helsespørsmål	81
Oversikt over lover på helseområdet	80
Forskrifter og regler på helseområdet	75
Informasjon om ventetid for behandling	75

5.16 Ansatte i Legemiddelverket

”Ønsker du at Sosial- og helsedirektoratet skal ha følgende informasjonstjenester på sine Internettsider?” Prosentandel som har svart ja:

Ofte stilte spørsmål (FAQ)	86
Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	79
Oversikt over kurs og seminar	78
Omtale og tolkning av lover innenfor helse	75

Rundskriv	75
Oversikt over lover på helseområdet	71
Forskrifter og regler på helseområdet	71
E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	71
Veiledninger	71
Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	67

Vedlegg 1: Kvalitativ undersøkelse av de profesjonelle målgruppene

1.1 Metode

I denne undersøkelsen ble det gjort en kvalitativ studie av Shdirs målgrupper og potensielle nettbrukere. Undersøkelsen var en forstudie til en kvantitativ breddeundersøkelse. Hensikten var å innhente bakgrunnskunnskap om hvordan de bruker Internett i dag, hva de forventer å finne der innenfor sine fagfelt, og hva de ønsker å få informasjon om på Shdirs hjemmesider

Kvalitativ metode ble valgt fordi metoden kan dypere innsikt i hvordan Shdirs målgrupper bruker og foretrekker å bruke internett i dag, og til å få fram viktige problemstillinger, tema og spørsmål til breddeundersøkelsen.

Datainnsamlingen foregikk gjennom dybdeintervjuer og telefonintervjuer i perioden november-desember 2003. I samarbeid med Shdir ble det laget en samtaleguide som utgangspunkt for intervjuene. Denne ble bearbeidet og tilpasset underveis. Jf. vedlegg 1.

Følgende ble intervjuet:

Målgruppe	Stilling	Type virksomhet	Intervjuform
Ansatte i helse- og sosialtjenesten	Sosionom/kurator	Sosialkontor	Telefonintervju
	Attføringskonsulent	A-etat	Telefonintervju
	Rådgiver	A-etat	Telefonintervju
	Virksomhetsleder	Uteseksjonen	Telefonintervju
	Fysioterapeut	Fysioterapi	Telefonintervju
	Helsesøster	Helsestasjon/Helsesøster i skolevesenet	Telefonintervju
	Sekretær for hjemmehjelp	Omsorgsenter i kommune	Telefonintervju
	Rådgiver	Trygdekontor	Telefonintervju
Ansatte i helse- og sosialforvaltningen	Lærer	Sosial og helsefag i videregående skole	Telefonintervju
	Adm. ansatt, skole	Videregående skole	Telefonintervju
	Fylkeslegen	Helsetilsynet	Telefonintervju
	Rådmann	Rådmannskontor	Telefonintervju
	Informasjonssjef	Underliggende forvaltningsorgan	Telefonintervju
	Helse- og sosialkontor	Sosial- og helsesjef	Telefonintervju
	Spesialistsykepleier	Helseforetak	Telefonintervju
	Web-koordinator	Helseforetak	Telefonintervju
	Jobber i stab	Underliggende forvaltningsorgan	Telefonintervju
Leger	Psykiater	Privatpraktiserende	Dybdeintervju
	Fastlege	Helsesenter	Dybdeintervju
	Psykiater	Helsesenter	Dybdeintervju
	Overlege	Helseforetak	Dybdeintervju

Ti fylker var representert i intervjuene.

1.2 Oppsummering

Intervjuene i denne undersøkelsen pekte på følgende faktorer:

- Gruppene har i ulik grad tilgang på Internett. I forvaltningen er tilgangen god, den er varierende i tjenesteapparatet mens det er dårlig i arbeidstid hos legene.
- Alle grupper bruker Internett til å holde seg oppdatert på lover og regelverk. De ansatte i helse- og sosialforvaltningen har forventninger om en mer avansert nettbruk enn ansatte i helse- og sosialtjenesten og legene.
- Internett er for de fleste først og fremst et sted hvor de henter seg informasjon.
- Det er en et ønske om å bruke Internett mer dersom de ser at det gjør arbeidsdagen enklere.
- Det ser ut som gruppene bruker mange ulike måter for å finne fram på nettet. Representantene fra tjenesteapparatet bruker i større grad enn de andre egen virksomhets nettsted som utgangspunkt for hvor de går på nettet. Legene følger i større grad anbefalinger fra kolleger og bruker også mer faglige søkemotorer enn de andre gruppene.
- Trykdetaten, Aetat og nettstedet til Folkehelseinstituttet nevnes av mange. For legene er sidene til Legeforeningen og Legemiddelindustrien viktig.
- Temaene det ønskes informasjon om er svært avhengig av den enkeltes yrke og virksomhet. Felles er det at alle ønsker informasjon om lover, regler og forskrifter, og forklaringer/veiledninger til disse. Noen etterlyser abonnementsordning på nett for dette innen sitt område.
- De fleste respondentene ligger på et ganske lavt nivå når det gjelder Internettbruk, mens noen ligger på et middels nivå (jf. tjenestetrappa).
- Blant noen grupper er det et ønske om elektronisk saksbehandling, men dette varierer sterkt.
- Få respondenter abonnerer tjenester eller benytter seg av ekstrasnett. For legene er det faglige nett som er viktige.
- De to største hindrene for å bruke Internett er fysisk tilgang og tid.
- Gruppen er delt når det gjelder tilliten til at sikkerhet som personvern er tilstrekkelig ivaretatt. Det kan se ut som om de som bruker nettet mye er minst bekymret.
- Det er ulike syn på hvem som blir de viktigste leverandørene for utvikling av internettløsninger. Noen peker på offentlige virksomheter, egen virksomhet, andre på organisasjoner og industrien.
- Legene og de ansatte i tjenesteapparatet har et uklart og vagt bilde av Shdir og har vansker for å se hva Shdir kan tilby. De ansatte i helse- og sosialforvaltningen har klarere ønsker, men også de synes Shdirs rolle er uklar. Aktuelt fra Shdir kan være oversikt over lover, regler, nyheter innen legemidler, bakgrunnsstoff til prosjektoppgaver i skolen, nyheter og regler for støtteordninger med søknadsmuligheter.
- Det er svært få som har noe særlig erfaring med bruken av Shdirs internettsider.

Vedlegg 2: Kvantitativ undersøkelse av de profesjonelle målgruppene

2.1 Metode

Svarprosent

Datainnsamlingen er gjort postalt etter lister fra Sosial- og helsedirektoratet. Svarene ble sendt direkte til TNS Gallup i vedlagte frankerte returkonvolutter. Undersøkelsen ble sendt til 16 ulike målgrupper innen helse- og sosialsektoren, inkludert rådmenn i kommuner og fylkesmenn. Det ble sendt ut til sammen 3018 skjema. Det ble gjennomført en skriftlig purring. 90 skjema kom i retur fra Posten grunnet feil adresse. TNS Gallup mottok i alt 1267 utfylte skjema. Svarandelen totalt sett er dermed 43 prosent (korrigert for returen). Dette er noe lavere enn det som er vanlig for ansatte i kommunal sektor. Svarandelen for grunnskoler er lavere enn for de andre gruppene. Svarprosenten i de ulike målgruppene vises i tabellen nedenfor.

	Utsendte	Innkomet.	Svarprosent
Fastleger	400	120	30%
Psykiatere på helseforetak	89	29	33%
Leger på helseforetak	311	107	34%
Fylkesmann	18	11	61%
Sykepleiere på helseforetak	300	129	43%
Helsesøstere	275	175	64%
Sosionomer	100	62	62%
Ledere på a-etat kontorer	100	48	48%
Trygdesjefer	275	143	52%
Informasjonssjefer på helseforetak	30	21	70%
Sosialsjefer i kommunene	200	111	55%
Rådmenn	200	106	53%
Ansatte i RTV	35	21	60%
Ansatte i Legemiddelverket	35	24	69%
Faglærere i helse-og sosialfag på vgs	219	116	53%
Lærere i grunnskolen	431	43	10%
TOTALT	3018	1267	43%

Grunnen til den lave svarandelen blant lærere på grunnskolen er at de mener at de ikke har noen lærer i helse- og sosialfag. De skolene som henvendte seg til TNS Gallup om dette fikk beskjed om å gi skjemaet enten til gymlærer, samfunnsfaglærer eller heimkunnskapslærer. Flere tilbakemeldinger fra grunnskoler tyder på at de mente undersøkelsen var lite relevant for dem.

Intervjutidspunktet

Skjemaene ble sendt ut 20. februar. Det ble sendt en purring til de som ikke hadde svart den 9. mars. Undersøkelsen ble avsluttet 23. mars.

Ansvarlig for undersøkelsen

I TNS Gallup har Ingunn Bekken Sjøholm vært ansvarlig for undersøkelsen. Hun har også skrevet denne rapporten.

2.2 Oppsummering

- Det er svært få i målgruppene som ikke har tilgang til Internett verken på arbeid eller hjemme. 92 prosent har tilgang på arbeid.
Administrative ledere og personell i helse- og sosialsektoren er aktive brukere av Internett på arbeid. 80 prosent er ukentlig eller oftere inne på Internett i forbindelse med arbeidet. Det er imidlertid variasjon mellom målgruppene i bruk av Internett.
- Bruk av generelle søkemotorer er den vanligste måten å finne frem til aktuelle nettsteder. Dernest er det lenker og webadresse via skriftlige kilder som er mest brukt.
- Målgruppene bruker i gjennomsnitt ni nettsteder ofte eller av og til. Mest besøkt er ODIN, Lovdata og nettsidene til Trygdeetaten. 39 prosent bruker Sosial- og helsedirektoratets nettsider ofte eller av og til. 21 prosent oppgir at de ikke kjenner til nettstedet, mens 13 prosent vurderer dette som en uaktuell nettside for dem.
- De som benytter Shdirs nettside oftest er fylkesmennene, sosialsjefer i kommunene og informasjonssjefer på helseforetak. De som benytter www.shdir.no minst er lærere på grunnskolen, sykepleiere på helseforetak og ledere på aetat kontorer.
- 52 prosent mener det er behov for mer samordnet informasjon for helse- og sosialsektoren på Internett.
- Samordnede søknadsskjemaer, erfaring med behandlingsmetoder, tolkning og analyser av utviklingen og ferdige undervisningsopplegg er det som oppleves vanskeligst tilgjengelig på Internett i dag.
- En tredjedel ønsker mer informasjon om forebyggende helsearbeid innen psykisk helse og rus. Yngre arbeidstakere ønsker i større grad informasjon om forebyggende helsearbeid enn eldre arbeidstakere. Helsesøstere og faglærere i sosial- og helsefag er de som i størst grad ønsker informasjon.
- Det er generelt stor interesse for at Shdir skal ha ulike tjenester/informasjon på sine Internettsider. Størst er ønsket om at nettstedet viser politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål, relevante forskningsresultater, oversikt over aktuelle lover, rundskriv, veiledninger, nyhetsstoff om helse- og sosialspørsmål og oversikt over kurs og seminarer.
- Åtte av ti vil bestille publikasjoner, veiledere, brosjyrer etc. på www.shdir.no hvis dette ble mulig. To tredjedeler vil benytte en tematisk lenkesamling om denne fantes på nettstedet. 6 av 10 vil lastet ned elektroniske søknadsskjemaer fra nettstedet hvis dette blir mulig.

-
- Utveksling av pasientopplysninger er det derimot få som ønsker å gjøre via Shdirs nettside. Blant legene i utvalget er det rundt 25 prosent som kunne tenkt seg å gjøre dette. Interessen for de ulike tjenestene avhenger av målgruppetilhørighet.
 - 75 prosent ønsker mer elektronisk kommunikasjon fra departementer og direktorater enn i dag. 37 prosent mener kommunikasjonene fra departementer og direktorater i hovedsak skal være elektronisk. På det åpne spørsmålet om hva man forventer av Sosial- og helsedirektoratets nettsider, fremkommer at brukerne er mest opptatt av at nettsidene er oversiktlige og at det finnes en oppdatert lenkesamling. Det relevante må komme tydelig frem.

Vedlegg 3: Kvalitativ undersøkelse av Internettbefolkningen

3.1 Metode

SHDir arbeider med en websatsing – trippelnettløsningen – hvor det blant annet skal etableres en felles kunnskapsbasert internettside/-portal for helsemessige og sosiale forhold. For å kunne utforme en slik side, ønsker direktoratet innspill på hvordan den kan utformes og hvordan innholdsstrukturen kan se ut. Det er derfor ønskelig å gjennomføre undersøkelser som skal gi tilbakemelding om hva slags type informasjon og tjenester ulike målgrupper ønsker å finne på en slik nettside, hvilke temaer innen helse og sosiale forhold som kan være relevante, og hvordan ulike målgrupper vanligvis går fram når de skal finne informasjon om helse- og sosialsaker.

Denne undersøkelsen har hatt en klar eksplorativ karakter. Diskusjonene i begge gruppesamtalene har vært åpne – hvor man i liten grad har gitt deltagerne stimulimateriell.

Det ble gjennomført to gruppesamtaler i november 2003. Samtalene ble gjennomført i MMI's lokaler i Oslo og hver samtale hadde en varighet på ca. to timer. Representanter fra SHDir og Statskonsult var til stede og observert samtalene via enveis speil.

- Gruppe 1: Oslo / Kvinner og menn / 23 – 30 år / Singel og samboere uten barn / Aktive Internett brukere i dag
- Gruppe 2: Oslo / Kvinner og menn / 42 – 64 år / Familie segmentet og Empty nesters (familier med utflyttede barn) / Aktive Internett brukere i dag

Prosjektgruppe fra MMI:

IKonsulenter: Terje Svendsen og Wenche Berntsen

IModerator: Geir Tommy Hoset

3.2 Oppsummering

- De yngre var mer erfarne og moden med hensyn til bruk av Internett som informasjonskanal
- De generelle erfaringene med og holdningene til offentlig informasjon på nettet er ofte av negativ karakter
- Brukerne synes det er vanskelig å finne offentlig informasjon
- Men de kan også nevne gode eksempler på nettsted
- De viktigste kriteriene for et offentlig nettsted synes å være oversiktighet og enkelt brukervennlighet
- Offentlig informasjon skal bidra til å gi en trygghetsfølelse i forhold til generell informasjon og rettigheter den enkelte har
- Mulighetene for toveis kommunikasjon med en tjenesteytrer oppleves som viktig

-
- Det synes ikke å være et stort behov for å tilgjengeliggjøre pasientjournaler i elektronisk format.
 - Mulighetene for å se hvor i systemet en søknad ligger, ble positivt mottatt.
 - Forbrukerne ønsker lett tilgjengelig informasjon presentert p en kort og informativ måte
 - Det er ønske om informasjon ved fysisk sykdom
 - Det er varierende behov for informasjon om ernæring.

Vedlegg 4: Web-undersøkelse. Kartlegging av behov for informasjon på Internett

4.1 Metode

På oppdrag fra Sosial- og helsedirektoratet (SHdir) har Markeds- og Mediainstituttet A/S (MMI) gjennomført denne undersøkelsen for å måle hvilke oppfatninger og synspunkter som et representativt utvalg av internettbefolkningen har når det gjelder utseende, struktur og innhold på (offentlige) hjemmesider generelt, og på Shdirs nettsider spesielt.

Ved design og utforming av spørreskjema er det til dels tatt utgangspunkt i funn og momenter som kom fram i gruppediskusjonene i den kvalitative undersøkelsen, og dels i forslag og innspill fra SHdir.

Målingen er gjennomført som en spesialundersøkelse på web i perioden 25. februar 2004 - 4. mars 2004. Dataene er samlet inn ved at spørreskjemaer for selvutfylling ble sendt ut på e-postadresser til et representativt utvalg av internettbefolkningen i Norge.

MMI svar fra 700 personer, og svarprosenten er på 52. Dette ligger innenfor det som er normalt i MMIs undersøkelser mot internettbefolkningen. Ved resultatberegningene har det ikke vært nødvendig å veie svarene.

Fordi dette er en utvalgsundersøkelse, er resultatene beheftet med usikkerhet. Denne usikkerheten kan imidlertid beregnes. Som en tommelfingerregel bør forskjeller i totalkolonnen være større enn 3-4 prosentpoeng, og innen undergrupper større enn 5-6 prosentpoeng for å kunne tillegges noen betydning. Med unntak av de tre åpne spørsmålene i undersøkelsen, inneholder tabellsamlingen svarfordelingen på samtlige øvrige spørsmål i den rekkefølge spørsmålene er stilt.

Under forberedelsene og gjennomføringen av dette prosjektet har ansvarlig for planlegging, analyse og rapportering i MMI Terje Svendsen og Wenche Berntsen.

4.2 Oppsummering

Nedenfor følger en punktvis oversikt over de viktigste funnene fra undersøkelsen.

- 60% er interessert i å søke etter offentlig informasjon på nettet
- Andelen som i stor grad har brukt Internett til å søke etter informasjon fra/om norske myndigheter er heller beskjeden (35%).
- 48% synes det er vanskelig å finne frem til offentlig informasjon på nettet, mens 45% synes det er (ganske) lett.
- Internett fremstår som en svært aktuell kanal for formidling av informasjon om temaer relatert til helse og sosiale forhold.

-
- Det er generell folkehelseinformasjon, informasjon om tolkning av lover og regler og informasjon om sosiale tjenester og rettigheter som i særlig grad hentes fra Internett.
 - De temaer/emner man generelt sett er mest interessert i å finne/lese om på Internett er stoff om hvor man kan få hjelp, rettigheter ved sykdom (som pasient), ernæring og fysisk aktivitet.
 - Ikke mer enn 14% av de spurte har besøkt Sosial- og helsedirektoratets hjemmesider i løpet av de siste 12 månedene.
 - Et klart flertall av de spurte er interessert i å finne informasjon om svært mange forhold på Sosial- og helsedirektoratets hjemmesider.
 - En solid majoritet av de spurte anser det som aktuelt å søke etter informasjon på nettet dersom en selv eller ens nærmeste får en alvorlig sykdom. Interessen for å søke etter informasjon om helse og sosiale forhold på nettet er tydelig knyttet til en opplevd behovssituasjon.

Vedlegg 5: Andel som har svart ja på spørsmålet: "Ønsker du at Sosial- og helsedirektoratet skal ha følgende informasjonstjenester på sine internettsider?"

	Fastleger
Informasjon om ventetid for behandling	84,6
Oversikt over kurs og seminar	82,7
Informasjon om behandlingstilbud	80,7
Veiledninger	79,8
Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	78,5
Forskrifter og regler på helseområdet	78,3
Oversikt over lover på helseområdet	75,2
Omtale og tolkning av lover innenfor helse	74,8
Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	74,5
Informasjon om støtteordninger	74,1
Forskningsresultater som har betydning for din jobb	72,9
Erfaring med behandlingsmetoder	70,8
Rundskriv	70,6
Informasjon om vaksiner	70,5
Informasjon om behandlingsmetoder	70,3
Statistikk om helsespørsmål	68,9
Informasjon om epidemier	66,4
Generell informasjon om folkehelse	66
Informasjon om kampanjer	66
Forskrifter og regler på sosialområdet	64,7
Faglig oppdatering for deg	64,2
Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	62,6
Oversikt over lover på sosialområdet	61,5
Tolkning og analyser over utviklingen på helseområ	60,4
Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	60,2
Publikasjoner for nedlasting	59,6
Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet	59,2
Abonnementstjeneste for publikasjoner	54,2
Informasjon om medisiner	51,9
Medisinske diagnoser	51,5
Oversikt over sykdommer	50,5
Ferdige undervisningsopplegg	50,5
Statistikk om sosialspørsmål	48,1
Mulighet til dialog	48,1
E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	48
Lover i fulltekst	46,7
Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområ	46,1
Ofte stilte spørsmål (FAQ)	41,5
Produktliste over medisinsk utstyr	40,6
Bakgrunnsstoff til prosjektjobbing	40,6

	Fylkesmenn
Rundskriv	100
Veiledninger	90
Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	81,8
E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	81,8
Faglig oppdatering for deg	80
Forskningsresultater som har betydning for din jobb	80
Omtale og tolkning av lover innenfor helse	80
Publikasjoner for nedlasting	80
Informasjon om kampanjer	80
Oversikt over kurs og seminar	80
Statistikk om helsespørsmål	72,7
Forskrifter og regler på helseområdet	70
Statistikk om sosialspørsmål	70
Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	70
Abonnementstjeneste for publikasjoner	70
Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	63,6
Tolkning og analyser over utviklingen på helseområdet	63,6
Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområ	63,6
Informasjon om støtteordninger	60
Oversikt over lover på helseområdet	60
Ferdige undervisningsopplegg	60
Lover i fulltekst	54,5
Oversikt over lover på sosialområdet	54,5
Forskrifter og regler på sosialområdet	54,5
Generell informasjon om folkehelse	50
Bakgrunnsstoff til prosjektjobbing	50
Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	45,5
Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet	45,5
Ofte stilte spørsmål (FAQ)	45,5
Mulighet til dialog	45,5
Erfaring med behandlingsmetoder	40
Informasjon om vaksiner	33,3
Informasjon om behandlingsmetoder	30
Informasjon om behandlingstilbud	30
Informasjon om ventetid for behandling	30
Informasjon om epidemier	30
Medisinske diagnoser	20
Produktliste over medisinsk utstyr	20
Informasjon om medisiner	20
Oversikt over sykdommer	10

Psykiater på helseforetak

Omtale og tolkning av lover innenfor helse	96,2
Oversikt over lover på helseområdet	92
Forskrifter og regler på helseområdet	91,7
Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	88
Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	88
Lover i fulltekst	88
Informasjon om behandlingstilbud	87,5

Informasjon om ventetid for behandling	87,5
Faglig oppdatering for deg	86,4
Forskningsresultater som har betydning for din jobb	84
Informasjon om støtteordninger	84
Veiledninger	84
Rundskriv	84
Publikasjoner for nedlasting	83,3
Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	82,6
Oversikt over kurs og seminar	82,6
Informasjon om behandlingsmetoder	80
Oversikt over lover på sosialområdet	79,2
Abonnementstjeneste for publikasjoner	79,2
Forskrifter og regler på sosialområdet	78,3
Statistikk om helsespørsmål	76
Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet	73,9
Tolkning og analyser over utviklingen på helseområdet	73,9
Ferdige undervisningsopplegg	72,7
Erfaring med behandlingsmetoder	72
Ofte stilte spørsmål (FAQ)	70,8
E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	70,8
Mulighet til dialog	70,8
Informasjon om medisiner	68
Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	68
Bakgrunnsstoff til prosjektjobbing	65,2
Medisinske diagnoser	64
Informasjon om kampanjer	63,6
Oversikt over sykdommer	62,5
Informasjon om vaksiner	60,9
Statistikk om sosialspørsmål	58,3
Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområ	56,5
Generell informasjon om folkehelse	54,2
Informasjon om epidemier	52,2
Produktliste over medisinsk utstyr	29,2

Leger på helseforetak

Oversikt over lover på helseområdet	88
Informasjon om behandlingstilbud	85,6
Informasjon om epidemier	85
Forskrifter og regler på helseområdet	84,8
Oversikt over kurs og seminar	83,7
Informasjon om ventetid for behandling	83
Informasjon om behandlingsmetoder	81,4
Erfaring med behandlingsmetoder	80,8
Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	80,6
Statistikk om helsespørsmål	79,8
Omtale og tolkning av lover innenfor helse	78,4
Tolkning og analyser over utviklingen på helseområdet	78,4
Rundskriv	78,4
Informasjon om vaksiner	77,8
Forskningsresultater som har betydning for din jobb	76,5
Veiledninger	76

Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	74,8
Generell informasjon om folkehelse	73
Faglig oppdatering for deg	72,8
Informasjon om medisiner	70,6
Publikasjoner for nedlasting	70
Medisinske diagnoser	69,7
Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	68
Oversikt over lover på sosialområdet	67,6
Informasjon om kampanjer	67
Forskrifter og regler på sosialområdet	66,7
Mulighet til dialog	65,7
Informasjon om støtteordninger	64,7
Ferdige undervisningsopplegg	62,6
Oversikt over sykdommer	62,4
Abonnementstjeneste for publikasjoner	62,4
Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	61,2
Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet	57
Lover i fulltekst	56
Bakgrunnsstoff til prosjektjobbing	55,4
Ofte stilte spørsmål (FAQ)	54,1
E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	54,1
Statistikk om sosialspørsmål	53,9
Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområ	53
Produktliste over medisinsk utstyr	36,4

Sykepleiere
på
helseforetak

<u>Spm.tekst</u>	
Oversikt over kurs og seminar	89,5
Faglig oppdatering for deg	89,1
Informasjon om behandlingstilbud	88,4
Informasjon om behandlingsmetoder	87,3
Forskningsresultater som har betydning for din jobb	85,8
Oversikt over lover på helseområdet	83,3
Medisinske diagnoser	82,7
Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	82,4
Forskrifter og regler på helseområdet	80,9
Informasjon om ventetid for behandling	80,4
Oversikt over sykdommer	78,6
Informasjon om medisiner	78,2
Ferdige undervisningsopplegg	78,2
Erfaring med behandlingsmetoder	77,7
Omtale og tolkning av lover innenfor helse	76,1
Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	75
Informasjon om vaksiner	73,6
Informasjon om kampanjer	73,6
Veiledninger	72,6
Informasjon om epidemier	71,3
Generell informasjon om folkehelse	71,2
Rundskriv	71,2
Informasjon om støtteordninger	70,2

Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	69,6
Publikasjoner for nedlasting	67,6
Bakgrunnsstoff til prosjektjobbing	67
Oversikt over lover på sosialområdet	66,4
Forskrifter og regler på sosialområdet	66,4
Abonnementstjeneste for publikasjoner	62,7
Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	61,6
Mulighet til dialog	61
Statistikk om helsespørsmål	58,9
Lover i fulltekst	56,9
Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet	55,7
Ofte stilte spørsmål (FAQ)	52,4
Tolkning og analyser over utviklingen på helseområdet	52,3
E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	52,3
Produktliste over medisinsk utstyr	48,6
Statistikk om sosialspørsmål	45,3
Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområ	42,6

Helsesøstere

Spm.tekst

Ferdige undervisningsopplegg	90,6
Oversikt over lover på helseområdet	90,5
Forskningsresultater som har betydning for din jobb	89,4
Forskrifter og regler på helseområdet	89,1
Faglig oppdatering for deg	88,7
Veiledninger	87,9
Generell informasjon om folkehelse	87,7
Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	87,3
Rundskriv	87,3
Omtale og tolkning av lover innenfor helse	85,5
Informasjon om vaksiner	84,7
Oversikt over kurs og seminar	84,2
Informasjon om kampanjer	82,7
Informasjon om epidemier	82,3
Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	80,7
Statistikk om helsespørsmål	76,6
Publikasjoner for nedlasting	73,9
Lover i fulltekst	72,3
Oversikt over lover på sosialområdet	72,3
Informasjon om støtteordninger	71,3
Forskrifter og regler på sosialområdet	71,3
Tolkning og analyser over utviklingen på helseområdet	71,2
Bakgrunnsstoff til prosjektjobbing	70,9
Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	69,3
Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	67,5
Abonnementstjeneste for publikasjoner	64,5
Oversikt over sykdommer	62,7
Medisinske diagnoser	60,9
Informasjon om behandlingstilbud	60
Erfaring med behandlingsmetoder	59,7
Informasjon om medisiner	59,7

Informasjon om behandlingsmetoder	59,3
Mulighet til dialog	56,7
Statistikk om sosialspørsmål	52,3
Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområ	52
Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet	51,6
E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	50,6
Ofte stilte spørsmål (FAQ)	48,7
Informasjon om ventetid for behandling	48
Produktliste over medisinsk utstyr	35,3

Sosionomer

Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	100
Faglig oppdatering for deg	95
Forskningsresultater som har betydning for din jobb	95
Informasjon om støtteordninger	91,7
Oversikt over lover på sosialområdet	91,7
Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	91,7
Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	91,7
Forskrifter og regler på sosialområdet	90
Statistikk om sosialspørsmål	89,8
Oversikt over kurs og seminar	88,5
Rundskriv	88,3
Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet	86,7
Veiledninger	85
Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområ	84,2
Lover i fulltekst	81,7
E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	73,3
Informasjon om kampanjer	71,7
Informasjon om behandlingstilbud	71,2
Publikasjoner for nedlasting	70
Bakgrunnsstoff til prosjektjobbing	66,1
Abonnementstjeneste for publikasjoner	62,7
Mulighet til dialog	62,7
Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	61,7
Oversikt over lover på helseområdet	59,3
Informasjon om behandlingsmetoder	59,3
Forskrifter og regler på helseområdet	58,3
Informasjon om ventetid for behandling	58,3
Omtale og tolkning av lover innenfor helse	57,6
Erfaring med behandlingsmetoder	56,7
Ofte stilte spørsmål (FAQ)	55,9
Ferdige undervisningsopplegg	55
Generell informasjon om folkehelse	46,7
Statistikk om helsespørsmål	44,1
Oversikt over sykdommer	40,7
Medisinske diagnoser	39
Tolkning og analyser over utviklingen på helseområ	38,3
Informasjon om medisiner	36,7
Informasjon om vaksiner	30,5
Informasjon om epidemier	30
Produktliste over medisinsk utstyr	15

	Ledere på a- etat kontorer
Oversikt over lover på sosialområdet	53,2
Oversikt over lover på helseområdet	52,2
Forskrifter og regler på sosialområdet	52,2
Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområ	52,2
Forskningsresultater som har betydning for din jobb	51,1
Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	50
Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	47,8
Rundskriv	47,8
Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	46,8
Statistikk om sosialspørsmål	46,8
Forskrifter og regler på helseområdet	46,7
Veiledninger	45,7
Omtale og tolkning av lover innenfor helse	43,5
Publikasjoner for nedlasting	42,6
Informasjon om støtteordninger	41,3
Medisinske diagnoser	41,3
Statistikk om helsespørsmål	41,3
Tolkning og analyser over utviklingen på helseområd	41,3
Generell informasjon om folkehelse	40
Faglig oppdatering for deg	37,8
Oversikt over kurs og seminar	37,8
Informasjon om medisiner	37
Lover i fulltekst	36,2
Oversikt over sykdommer	35,6
Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet	34,8
Informasjon om behandlingstilbud	34
Informasjon om ventetid for behandling	32,6
Abonnementstjeneste for publikasjoner	32,6
Mulighet til dialog	32,6
E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	31,8
Informasjon om kampanjer	30,4
Erfaring med behandlingsmetoder	28,9
Ofte stilte spørsmål (FAQ)	28,9
Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	28,3
Informasjon om behandlingsmetoder	28,3
Bakgrunnsstoff til prosjektjobbing	28,3
Ferdige undervisningsopplegg	19,6
Informasjon om vaksiner	15,6
Informasjon om epidemier	10,9
Produktliste over medisinsk utstyr	6,7

Trygdesjefer

Informasjon om ventetid for behandling	72,9
Oversikt over lover på helseområdet	71,4
Informasjon om støtteordninger	68,1
Oversikt over lover på sosialområdet	67,9
Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	67,7
Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet	65,9
Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	64,2

Lover i fulltekst	63,6
Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	62,9
Informasjon om behandlingstilbud	62,4
Forskrifter og regler på helseområdet	59,8
Forskrifter og regler på sosialområdet	59,1
Omtale og tolkning av lover innenfor helse	59
Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	58,6
Forskningsresultater som har betydning for din jobb	57,8
Publikasjoner for nedlasting	53,4
Veiledninger	53
Rundskriv	53
Statistikk om helsespørsmål	48,9
Abonnementstjeneste for publikasjoner	45,5
Oversikt over kurs og seminar	44,7
Generell informasjon om folkehelse	44,3
Medisinske diagnoser	43,9
Informasjon om behandlingsmetoder	43,2
Statistikk om sosialspørsmål	43,2
Faglig oppdatering for deg	41,8
Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområ	41,2
Informasjon om medisiner	40,7
Tolkning og analyser over utviklingen på helseområ	40,6
Erfaring med behandlingsmetoder	39,1
Oversikt over sykdommer	38,9
Informasjon om kampanjer	38,8
Mulighet til dialog	35,4
Ofte stilte spørsmål (FAQ)	35,1
Ferdige undervisningsopplegg	34,6
E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	32,3
Bakgrunnsstoff til prosjektjobbing	30,3
Informasjon om epidemier	28
Informasjon om vaksiner	28
Produktliste over medisinsk utstyr	17,6

Informasjonssjefer på helseforetak

Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	100
E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	90,5
Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	85,7
Informasjon om kampanjer	85,7
Rundskriv	85,7
Oversikt over kurs og seminar	85
Statistikk om helsespørsmål	81
Oversikt over lover på helseområdet	80
Forskrifter og regler på helseområdet	75
Informasjon om ventetid for behandling	75
Omtale og tolkning av lover innenfor helse	71,4
Generell informasjon om folkehelse	71,4
Publikasjoner for nedlasting	71,4
Mulighet til dialog	71,4
Veiledninger	71,4
Tolkning og analyser over utviklingen på helseområ	70

Forskningsresultater som har betydning for din jobb	66,7
Informasjon om behandlingstilbud	65
Ofte stilte spørsmål (FAQ)	65
Oversikt over lover på sosialområdet	61,9
Forskrifter og regler på sosialområdet	61,9
Abonnementstjeneste for publikasjoner	60
Lover i fulltekst	52,4
Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	52,4
Erfaring med behandlingsmetoder	52,4
Informasjon om epidemier	50
Statistikk om sosialspørsmål	50
Bakgrunnsstoff til prosjektjobbing	50
Informasjon om behandlingsmetoder	45
Informasjon om vaksiner	45
Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområ	45
Faglig oppdatering for deg	42,9
Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	42,9
Ferdige undervisningsopplegg	40
Informasjon om støtteordninger	38,1
Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet	38,1
Medisinske diagnoser	35
Oversikt over sykdommer	35
Informasjon om medisiner	35
Produktliste over medisinsk utstyr	20

Sosialsjefer i kommunene

Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	96,4
Forskningsresultater som har betydning for din jobb	96,2
Faglig oppdatering for deg	95,3
Informasjon om støtteordninger	92,5
Forskrifter og regler på sosialområdet	92,4
Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	91,7
Oversikt over lover på sosialområdet	91,7
Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	91,7
Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområdet	89,9
Veiledninger	89,1
Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet	88,8
Rundskriv	88,2
Statistikk om sosialspørsmål	88
Oversikt over kurs og seminar	80,8
Publikasjoner for nedlasting	76,9
Lover i fulltekst	76,5
Informasjon om kampanjer	75,2
Oversikt over lover på helseområdet	74,3
Omtale og tolkning av lover innenfor helse	72,1
Forskrifter og regler på helseområdet	69,5
E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	69,4
Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	65,7
Abonnementstjeneste for publikasjoner	65,4
Mulighet til dialog	63,6
Informasjon om behandlingstilbud	62,3

Generell informasjon om folkehelse	58,5
Informasjon om ventetid for behandling	58,3
Bakgrunnsstoff til prosjektjobbing	58,2
Ferdige undervisningsopplegg	57,5
Statistikk om helsespørsmål	55,2
Tolkning og analyser over utviklingen på helseområd	55,2
Ofte stilte spørsmål (FAQ)	52,4
Erfaring med behandlingsmetoder	51,9
Informasjon om behandlingsmetoder	51,4
Informasjon om epidemier	33
Medisinske diagnoser	30,5
Oversikt over sykdommer	29,5
Informasjon om vaksiner	28,8
Informasjon om medisiner	27,4
Produktliste over medisinsk utstyr	11,7

Rådmenn

Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	91
Omtale og tolkning av lover innenfor helse	89,2
Forskrifter og regler på sosialområdet	86,3
Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	86,1
Rundskriv	85,1
Forskrifter og regler på helseområdet	84,7
Oversikt over lover på sosialområdet	84
Statistikk om helsespørsmål	83,3
Oversikt over lover på helseområdet	83
Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	82,4
Statistikk om sosialspørsmål	81,8
Veiledninger	81,8
Tolkning og analyser over utviklingen på helseområd	78,2
Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområ	76,2
Informasjon om støtteordninger	72,8
Lover i fulltekst	71
Publikasjoner for nedlasting	70,3
Informasjon om kampanjer	70,3
Oversikt over kurs og seminar	69,7
Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet	67,7
E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	67,7
Forskningsresultater som har betydning for din jobb	67,3
Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	67
Generell informasjon om folkehelse	65,3
Bakgrunnsstoff til prosjektjobbing	62
Ferdige undervisningsopplegg	58
Mulighet til dialog	55
Faglig oppdatering for deg	49
Abonnementstjeneste for publikasjoner	49
Ofte stilte spørsmål (FAQ)	46,3
Informasjon om epidemier	40,8
Informasjon om ventetid for behandling	40
Informasjon om vaksiner	32
Informasjon om behandlingstilbud	29,9

Erfaring med behandlingsmetoder	26,6
Informasjon om medisiner	22,1
Informasjon om behandlingsmetoder	18,9
Oversikt over sykdommer	18,4
Produktliste over medisinsk utstyr	16,5
Medisinske diagnoser	11,6

Ansatte i RTV

Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	73,7
Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	68,4
Informasjon om støtteordninger	68,4
Omtale og tolkning av lover innenfor helse	68,4
Forskrifter og regler på sosialområdet	65
Statistikk om helsespørsmål	65
Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	65
E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	65
Forskningsresultater som har betydning for din jobb	63,2
Forskrifter og regler på helseområdet	63,2
Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområ	63,2
Tolkning og analyser over utviklingen på helseområ	60
Oversikt over lover på helseområdet	57,9
Publikasjoner for nedlasting	57,9
Statistikk om sosialspørsmål	55
Abonnementstjeneste for publikasjoner	55
Ofte stilte spørsmål (FAQ)	55
Oversikt over lover på sosialområdet	52,6
Veiledninger	50
Oversikt over kurs og seminar	50
Bakgrunnsstoff til prosjektjobbing	45
Informasjon om kampanjer	45
Rundskriv	45
Lover i fulltekst	42,1
Informasjon om ventetid for behandling	42,1
Informasjon om behandlingstilbud	40
Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	36,8
Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet	36,8
Generell informasjon om folkehelse	35
Informasjon om behandlingsmetoder	30
Erfaring med behandlingsmetoder	30
Ferdige undervisningsopplegg	30
Faglig oppdatering for deg	27,8
Informasjon om epidemier	25
Mulighet til dialog	25
Informasjon om vaksiner	21,1
Oversikt over sykdommer	20
Informasjon om medisiner	20
Medisinske diagnoser	15,8
Produktliste over medisinsk utstyr	10

	Ansatte i Legemiddelverket
Ofte stilte spørsmål (FAQ)	86,4
Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	79,2
Oversikt over kurs og seminar	78,3
Omtale og tolkning av lover innenfor helse	75
Rundskriv	75
Oversikt over lover på helseområdet	70,8
Forskrifter og regler på helseområdet	70,8
E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	70,8
Veiledninger	70,8
Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	66,7
Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	66,7
Publikasjoner for nedlasting	66,7
Informasjon om kampanjer	66,7
Forskningsresultater som har betydning for din jobb	62,5
Statistikk om helsespørsmål	62,5
Generell informasjon om folkehelse	60,9
Informasjon om støtteordninger	58,3
Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet	58,3
Oversikt over lover på sosialområdet	58,3
Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	58,3
Tolkning og analyser over utviklingen på helseområdet	58,3
Forskrifter og regler på sosialområdet	56,5
Produktliste over medisinsk utstyr	54,2
Informasjon om epidemier	54,2
Informasjon om vaksiner	54,2
Abonnementstjeneste for publikasjoner	54,2
Bakgrunnsstoff til prosjektjobbing	54,2
Ferdige undervisningsopplegg	54,2
Mulighet til dialog	54,2
Oversikt over sykdommer	43,5
Faglig oppdatering for deg	41,7
Lover i fulltekst	39,1
Medisinske diagnoser	39,1
Informasjon om behandlingsmetoder	39,1
Erfaring med behandlingsmetoder	39,1
Informasjon om ventetid for behandling	37,5
Statistikk om sosialspørsmål	37,5
Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområdet	37,5
Informasjon om behandlingstilbud	33,3
Informasjon om medisiner	33,3
	Faglærere i helse og sosialfag
Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	93
Bakgrunnsstoff til prosjektjobbing	89,5
Oversikt over lover på helseområdet	87,8
Oversikt over lover på sosialområdet	87,8
Generell informasjon om folkehelse	87,1
Faglig oppdatering for deg	85,3

Ferdige undervisningsopplegg	85,3
Oversikt over kurs og seminar	84,2
Forskningsresultater som har betydning for din jobb	82,8
Informasjon om kampanjer	82,5
Statistikk om helsespørsmål	81,7
Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	80,6
Oversikt over sykdommer	78,3
Informasjon om epidemier	78,3
Forskrifter og regler på helseområdet	77,9
Forskrifter og regler på sosialområdet	76,3
Veiledninger	76,1
Informasjon om vaksiner	75,7
Omtale og tolkning av lover innenfor helse	73,9
Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	72,8
Publikasjoner for nedlasting	71,9
Informasjon om medisiner	70,4
Informasjon om støtteordninger	68,7
Erfaring med behandlingsmetoder	68,7
Statistikk om sosialspørsmål	67,5
Rundskriv	66,7
Informasjon om behandlingsmetoder	65,5
Tolkning og analyser over utviklingen på helseområdet	65,2
Medisinske diagnoser	64,7
Informasjon om behandlingstilbud	62,6
Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområdet	60,5
Lover i fulltekst	58,8
Abonnementstjeneste for publikasjoner	56,6
Mulighet til dialog	50,9
Informasjon om ventetid for behandling	50,4
Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet	46,4
Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	45,6
E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	41,4
Ofte stilte spørsmål (FAQ)	41,1
Produktliste over medisinsk utstyr	31,6

Vedlegg 6:

"Ønsker du at Sosial- og helsedirektoratet skal ha følgende informasjonstjenester på sine Internettsider? Krysset med om det er vanskelig å finne dette på nettet.

Prosjekt 53753/Statskonsult

Kolonne H: Antall som har svart "ganske vanskelig" eller "svært vanskelig"

Kolonne I: De som har svart "ganske vanskelig" eller "svært vanskelig", regnet i % av alle som har avgitt

Kolonne J: Antall som har svart "ja" på spørsmålet. Basen er kolonne H

Kolonne G: kolonne J i prosent av kolonne H

Rad nr.	Spm.navr	Målgruppe	Spm.tekst	Intervjuer	Ikke vurdert	Har vurdert	Vanskelig å finne		Ønsker dette på	
				totalt	vansk.grad	vansk.grad	på Internett		SHDs nettsider	
				Antall	Prosent	Antall	Antall	Prosent	Antall	Prosent
1	N13_1	ALLE	Faglig oppdatering for deg	1248	18,7	1015	333	32,8	253	76,0
2	N13_2	ALLE	Forskningsresultater som har betydning for din jobb	1248	34,4	819	443	54,1	377	85,1
3	N13_3	ALLE	Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	1248	36,0	799	313	39,2	263	84,0
4	N13_4	ALLE	Informasjon om støtteordninger	1248	44,3	695	378	54,4	304	80,4
5	N13_5	ALLE	Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	1248	63,4	457	352	77,0	289	82,1
6	N13_6	ALLE	Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet	1248	67,3	408	337	82,6	261	77,4
7	N14_1	ALLE	Lover i fulltekst	1248	30,1	872	146	16,7	108	74,0
8	N14_2	ALLE	Oversikt over lover på helseområdet	1248	36,6	791	179	22,6	158	88,3
9	N14_3	ALLE	Oversikt over lover på sosialområdet	1248	44,6	692	164	23,7	134	81,7
10	N14_4	ALLE	Omtale og tolkning av lover innenfor helse	1248	48,3	645	327	50,7	275	84,1
11	N14_5	ALLE	Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	1248	52,9	588	291	49,5	238	81,8
12	N14_6	ALLE	Forskrifter og regler på helseområdet	1248	40,7	740	250	33,8	206	82,4
13	N14_7	ALLE	Forskrifter og regler på sosialområdet	1248	46,7	665	220	33,1	169	76,8
14	N15_1	ALLE	Medisinske diagnoser	1248	54,8	564	149	26,4	103	69,1
15	N15_2	ALLE	Informasjon om behandlingsmetoder	1248	54,8	564	229	40,6	177	77,3
16	N15_3	ALLE	Informasjon om behandlingstilbud	1248	54,9	563	280	49,7	235	83,9
17	N15_4	ALLE	Informasjon om ventetid for behandling	1248	63,9	451	223	49,4	177	79,4
18	N15_5	ALLE	Erfaring med behandlingsmetoder	1248	68,4	394	286	72,6	225	78,7
19	N15_6	ALLE	Generell informasjon om folkehelse	1248	53,8	576	170	29,5	134	78,8
20	N15_7	ALLE	Produktliste over medisinsk utstyr	1248	78,4	269	153	56,9	76	49,7
21	N15_8	ALLE	Oversikt over sykdommer	1248	60,5	493	143	29,0	101	70,6
22	N15_9	ALLE	Informasjon om medisiner	1248	59,6	504	116	23,0	83	71,6
23	N15_10	ALLE	Informasjon om epidemier	1248	65,5	431	123	28,5	93	75,6
24	N15_11	ALLE	Informasjon om vaksiner	1248	64,1	448	104	23,2	77	74,0
25	N16_1	ALLE	Statistikk om helsespørsmål	1248	60,6	492	215	43,7	170	79,1
26	N16_2	ALLE	Tolkning og analyser over utviklingen på helseområdet	1248	71,7	353	251	71,1	195	77,7
27	N16_3	ALLE	Statistikk om sosialspørsmål	1248	66,5	418	222	53,1	168	75,7
28	N16_4	ALLE	Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområdet	1248	71,3	358	251	70,1	195	77,7
29	N16_5	ALLE	Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	1248	40,5	742	193	26,0	161	83,4
30	N16_6	ALLE	Abonnementstjeneste for publikasjoner	1248	65,1	436	165	37,8	110	66,7
31	N16_7	ALLE	Publikasjoner for nedlasting	1248	52,4	594	220	37,0	178	80,9
32	N17_1	ALLE	Bakgrunnsstoff til prosjektjobbing	1248	56,9	538	243	45,2	173	71,2
33	N17_2	ALLE	Ferdige undervisningsopplegg	1248	65,5	431	328	76,1	265	80,8
34	N18_1	ALLE	Ofte stilte spørsmål (FAQ)	1248	77,2	285	116	40,7	80	69,0
35	N18_2	ALLE	E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	1248	75,6	305	111	36,4	83	74,8
36	N19_1	ALLE	Mulighet til dialog	1248	73,9	326	176	54,0	128	72,7
37	N19_2	ALLE	Informasjon om kampanjer	1248	70,9	363	155	42,7	117	75,5
38	N19_3	ALLE	Veiledninger	1248	53,6	579	233	40,2	198	85,0
39	N19_4	ALLE	Rundskriv	1248	44,8	689	184	26,7	148	80,4
40	N19_5	ALLE	Oversikt over kurs og seminar	1248	52,3	595	218	36,6	187	85,8
41	N13_1	Fastleger	Faglig oppdatering for deg	117	12,0	103	34	33,0	24	70,6
42	N13_2	Fastleger	Forskningsresultater som har betydning for din jobb	117	25,6	87	45	51,7	34	75,6
43	N13_3	Fastleger	Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	117	34,2	77	41	53,2	35	85,4
44	N13_4	Fastleger	Informasjon om støtteordninger	117	42,7	67	54	80,6	44	81,5
45	N13_5	Fastleger	Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	117	47,9	61	51	83,6	43	84,3
46	N13_6	Fastleger	Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet	117	56,4	51	46	90,2	29	63,0
47	N14_1	Fastleger	Lover i fulltekst	117	41,9	68	16	23,5	7	43,8
48	N14_2	Fastleger	Oversikt over lover på helseområdet	117	37,6	73	23	31,5	19	82,6
49	N14_3	Fastleger	Oversikt over lover på sosialområdet	117	53,0	55	22	40,0	16	72,7
50	N14_4	Fastleger	Omtale og tolkning av lover innenfor helse	117	45,3	64	42	65,6	34	81,0
51	N14_5	Fastleger	Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	117	59,0	48	33	68,8	21	63,6
52	N14_6	Fastleger	Forskrifter og regler på helseområdet	117	37,6	73	36	49,3	28	77,8
53	N14_7	Fastleger	Forskrifter og regler på sosialområdet	117	53,8	54	29	53,7	20	69,0
54	N15_1	Fastleger	Medisinske diagnoser	117	33,3	78	21	26,9	13	61,9
55	N15_2	Fastleger	Informasjon om behandlingsmetoder	117	27,4	85	33	38,8	24	72,7
56	N15_3	Fastleger	Informasjon om behandlingstilbud	117	29,9	82	48	58,5	41	85,4
57	N15_4	Fastleger	Informasjon om ventetid for behandling	117	35,9	75	41	54,7	35	85,4
58	N15_5	Fastleger	Erfaring med behandlingsmetoder	117	43,6	66	51	77,3	39	76,5
59	N15_6	Fastleger	Generell informasjon om folkehelse	117	36,8	74	26	35,1	16	61,5
60	N15_7	Fastleger	Produktliste over medisinsk utstyr	117	50,4	58	34	58,6	17	50,0
61	N15_8	Fastleger	Oversikt over sykdommer	117	39,3	71	26	36,6	17	65,4
62	N15_9	Fastleger	Informasjon om medisiner	117	30,8	81	14	17,3	8	57,1
63	N15_10	Fastleger	Informasjon om epidemier	117	36,8	74	16	21,6	13	81,3
64	N15_11	Fastleger	Informasjon om vaksiner	117	37,6	73	20	27,4	14	70,0
65	N16_1	Fastleger	Statistikk om helsespørsmål	117	53,8	54	32	59,3	22	68,8
66	N16_2	Fastleger	Tolkning og analyser over utviklingen på helseområ	117	69,2	36	31	86,1	19	61,3

Kolonne H: Antall som har svart "ganske vanskelig" eller "svært vanskelig"

Kolonne I: De som har svart "ganske vanskelig" eller "svært vanskelig", regnet i % av alle som har avgitt

Kolonne J: Antall som har svart "ja" på spørsmålet. Basen er kolonne H

Kolonne G: kolonne J i prosent av kolonne H

Rad nr.	Spm.navn	Målgruppe	Spm.tekst	Intervjuer	Ikke vurdert	Har vurdert	Vanskelig å finne		Ønsker dette på	
				totalt	vansk.grad	vansk.grad	på Internett		SHDs nettsider	
				Antall	Prosent	Antall	Antall	Prosent	Antall	Prosent
67	N16_3	Fastleger	Statistikk om sosialspørsmål	117	75,2	29	24	82,8	9	37,5
68	N16_4	Fastleger	Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområ	117	75,2	29	24	82,8	13	54,2
69	N16_5	Fastleger	Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	117	34,2	77	15	19,5	8	53,3
70	N16_6	Fastleger	Abonnementstjeneste for publikasjoner	117	63,2	43	20	46,5	11	55,0
71	N16_7	Fastleger	Publikasjoner for nedlasting	117	48,7	60	25	41,7	18	72,0
72	N17_1	Fastleger	Bakgrunnsstoff til prosjektjobbing	117	63,2	43	16	37,2	7	43,8
73	N17_2	Fastleger	Ferdige undervisningsopplegg	117	68,4	37	29	78,4	18	62,1
74	N18_1	Fastleger	Ofte stille spørsmål (FAQ)	117	70,1	35	12	34,3	7	58,3
75	N18_2	Fastleger	E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	117	78,6	25	11	44,0	8	72,7
76	N19_1	Fastleger	Mulighet til dialog	117	65,0	41	23	56,1	12	52,2
77	N19_2	Fastleger	Informasjon om kampanjer	117	70,9	34	19	55,9	13	68,4
78	N19_3	Fastleger	Veiledninger	117	47,0	62	30	48,4	26	86,7
79	N19_4	Fastleger	Rundskriv	117	52,1	56	28	50,0	21	75,0
80	N19_5	Fastleger	Oversikt over kurs og seminar	117	35,0	76	17	22,4	10	58,8
81	N13_1	Psykiatere på helseforetak	Faglig oppdatering for deg	29	17,2	24	10	41,7	9	90,0
82	N13_2	Psykiatere på helseforetak	Forskningsresultater som har betydning for din jobb	29	20,7	23	12	52,2	10	83,3
83	N13_3	Psykiatere på helseforetak	Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	29	31,0	20	8	40,0	6	75,0
84	N13_4	Psykiatere på helseforetak	Informasjon om støtteordninger	29	51,7	14	11	78,6	10	90,9
85	N13_5	Psykiatere på helseforetak	Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	29	44,8	16	14	87,5	13	92,9
86	N13_6	Psykiatere på helseforetak	Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet	29	65,5	10	9	90,0	7	77,8
87	N14_1	Psykiatere på helseforetak	Lover i fulltekst	29	37,9	18	5	27,8	3	60,0
88	N14_2	Psykiatere på helseforetak	Oversikt over lover på helseområdet	29	27,6	21	5	23,8	4	80,0
89	N14_3	Psykiatere på helseforetak	Oversikt over lover på sosialområdet	29	55,2	13	6	46,2	3	50,0
90	N14_4	Psykiatere på helseforetak	Omtale og tolkning av lover innenfor helse	29	34,5	19	9	47,4	8	88,9
91	N14_5	Psykiatere på helseforetak	Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	29	65,5	10	4	40,0	2	50,0
92	N14_6	Psykiatere på helseforetak	Forskrifter og regler på helseområdet	29	31,0	20	7	35,0	5	71,4
93	N14_7	Psykiatere på helseforetak	Forskrifter og regler på sosialområdet	29	65,5	10	4	40,0	2	50,0
94	N15_1	Psykiatere på helseforetak	Medisinske diagnoser	29	48,3	15	4	26,7	3	75,0
95	N15_2	Psykiatere på helseforetak	Informasjon om behandlingsmetoder	29	37,9	18	7	38,9	6	85,7
96	N15_3	Psykiatere på helseforetak	Informasjon om behandlingstilbud	29	37,9	18	13	72,2	11	84,6
97	N15_4	Psykiatere på helseforetak	Informasjon om ventetid for behandling	29	48,3	15	11	73,3	10	90,9
98	N15_5	Psykiatere på helseforetak	Erfaring med behandlingsmetoder	29	31,0	20	13	65,0	10	76,9
99	N15_6	Psykiatere på helseforetak	Generell informasjon om folkehelse	29	44,8	16	6	37,5	3	50,0
100	N15_7	Psykiatere på helseforetak	Produktliste over medisinsk utstyr	29	79,3	6	3	50,0	1	33,3
101	N15_8	Psykiatere på helseforetak	Oversikt over sykdommer	29	44,8	16	5	31,3	3	60,0
102	N15_9	Psykiatere på helseforetak	Informasjon om medisiner	29	31,0	20	6	30,0	5	83,3
103	N15_10	Psykiatere på helseforetak	Informasjon om epidemier	29	62,1	11	3	27,3	2	66,7
104	N15_11	Psykiatere på helseforetak	Informasjon om vaksiner	29	72,4	8	1	12,5	0	0,0
105	N16_1	Psykiatere på helseforetak	Statistikk om helsespørsmål	29	48,3	15	8	53,3	5	62,5
106	N16_2	Psykiatere på helseforetak	Tolkning og analyser over utviklingen på helseområ	29	65,5	10	8	80,0	6	75,0
107	N16_3	Psykiatere på helseforetak	Statistikk om sosialspørsmål	29	82,8	5	4	80,0	2	50,0
108	N16_4	Psykiatere på helseforetak	Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområ	29	82,8	5	3	60,0	2	66,7
109	N16_5	Psykiatere på helseforetak	Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	29	34,5	19	3	15,8	2	66,7
110	N16_6	Psykiatere på helseforetak	Abonnementstjeneste for publikasjoner	29	58,6	12	6	50,0	4	66,7
111	N16_7	Psykiatere på helseforetak	Publikasjoner for nedlasting	29	37,9	18	2	11,1	2	100,0
112	N17_1	Psykiatere på helseforetak	Bakgrunnsstoff til prosjektjobbing	29	65,5	10	5	50,0	2	40,0
113	N17_2	Psykiatere på helseforetak	Ferdige undervisningsopplegg	29	62,1	11	7	63,6	6	85,7
114	N18_1	Psykiatere på helseforetak	Ofte stille spørsmål (FAQ)	29	69,0	9	3	33,3	2	66,7
115	N18_2	Psykiatere på helseforetak	E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	29	82,8	5	3	60,0	2	66,7
116	N19_1	Psykiatere på helseforetak	Mulighet til dialog	29	62,1	11	6	54,5	3	50,0
117	N19_2	Psykiatere på helseforetak	Informasjon om kampanjer	29	72,4	8	5	62,5	3	60,0
118	N19_3	Psykiatere på helseforetak	Veiledninger	29	44,8	16	6	37,5	4	66,7
119	N19_4	Psykiatere på helseforetak	Rundskriv	29	48,3	15	6	40,0	5	83,3
120	N19_5	Psykiatere på helseforetak	Oversikt over kurs og seminar	29	37,9	18	6	33,3	5	83,3
121	N13_1	Leger på helseforetak	Faglig oppdatering for deg	105	2,9	102	18	17,6	12	66,7
122	N13_2	Leger på helseforetak	Forskningsresultater som har betydning for din jobb	105	8,6	96	26	27,1	21	80,8
123	N13_3	Leger på helseforetak	Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	105	28,6	75	34	45,3	29	85,3
124	N13_4	Leger på helseforetak	Informasjon om støtteordninger	105	53,3	49	28	57,1	21	75,0
125	N13_5	Leger på helseforetak	Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	105	53,3	49	35	71,4	31	88,6
126	N13_6	Leger på helseforetak	Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet	105	68,6	33	26	78,8	21	80,8
127	N14_1	Leger på helseforetak	Lover i fulltekst	105	48,6	54	16	29,6	10	62,5
128	N14_2	Leger på helseforetak	Oversikt over lover på helseområdet	105	41,0	62	21	33,9	20	95,2
129	N14_3	Leger på helseforetak	Oversikt over lover på sosialområdet	105	61,9	40	17	42,5	13	76,5
130	N14_4	Leger på helseforetak	Omtale og tolkning av lover innenfor helse	105	55,2	47	30	63,8	24	80,0
131	N14_5	Leger på helseforetak	Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	105	68,6	33	21	63,6	14	66,7
132	N14_6	Leger på helseforetak	Forskrifter og regler på helseområdet	105	37,1	66	31	47,0	29	93,5
133	N14_7	Leger på helseforetak	Forskrifter og regler på sosialområdet	105	66,7	35	20	57,1	16	80,0
134	N15_1	Leger på helseforetak	Medisinske diagnoser	105	21,0	83	15	18,1	13	86,7
135	N15_2	Leger på helseforetak	Informasjon om behandlingsmetoder	105	18,1	86	23	26,7	19	82,6
136	N15_3	Leger på helseforetak	Informasjon om behandlingstilbud	105	28,6	75	33	44,0	31	93,9
137	N15_4	Leger på helseforetak	Informasjon om ventetid for behandling	105	45,7	57	21	36,8	20	95,2
138	N15_5	Leger på helseforetak	Erfaring med behandlingsmetoder	105	27,6	76	46	60,5	37	80,4
139	N15_6	Leger på helseforetak	Generell informasjon om folkehelse	105	48,6	54	25	46,3	21	84,0

Kolonne H: Antall som har svart "ganske vanskelig" eller "svært vanskelig"

Kolonne I: De som har svart "ganske vanskelig" eller "svært vanskelig", regnet i % av alle som har avgitt

Kolonne J: Antall som har svart "ja" på spørsmålet. Basen er kolonne H

Kolonne G: kolonne J i prosent av kolonne H

Rad nr.	Spm.navn	Målgruppe	Spm.tekst	Intervjuer	Ikke vurdert	Har vurdert	Vanskelig å finne		Ønsker dette på	
				totalt	vansk.grad	vansk.grad	på Internett		SHDs nettsider	
				Antall	Prosent	Antall	Antall	Prosent	Antall	Prosent
140	N15_7	Leger på helseforetak	Produktliste over medisinsk utstyr	105	62,9	39	23	59,0	12	52,2
141	N15_8	Leger på helseforetak	Oversikt over sykdommer	105	39,0	64	13	20,3	10	76,9
142	N15_9	Leger på helseforetak	Informasjon om medisiner	105	28,6	75	9	12,0	7	77,8
143	N15_10	Leger på helseforetak	Informasjon om epidemier	105	51,4	51	15	29,4	14	93,3
144	N15_11	Leger på helseforetak	Informasjon om vaksiner	105	54,3	48	12	25,0	11	91,7
145	N16_1	Leger på helseforetak	Statistikk om helsespørsmål	105	49,5	53	27	50,9	22	81,5
146	N16_2	Leger på helseforetak	Tolkning og analyser over utviklingen på helseområdet	105	61,9	40	29	72,5	24	82,8
147	N16_3	Leger på helseforetak	Statistikk om sosialspørsmål	105	74,3	27	22	81,5	17	77,3
148	N16_4	Leger på helseforetak	Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområdet	105	77,1	24	22	91,7	14	63,6
149	N16_5	Leger på helseforetak	Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	105	31,4	72	12	16,7	10	83,3
150	N16_6	Leger på helseforetak	Abonnementstjeneste for publikasjoner	105	50,5	52	16	30,8	11	68,8
151	N16_7	Leger på helseforetak	Publikasjoner for nedlasting	105	23,8	80	26	32,5	23	88,5
152	N17_1	Leger på helseforetak	Bakgrunnsstoff til prosjektjobbing	105	45,7	57	23	40,4	11	47,8
153	N17_2	Leger på helseforetak	Ferdige undervisningsopplegg	105	54,3	48	34	70,8	21	61,8
154	N18_1	Leger på helseforetak	Ofte stilte spørsmål (FAQ)	105	62,9	39	10	25,6	8	80,0
155	N18_2	Leger på helseforetak	E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	105	74,3	27	18	66,7	16	88,9
156	N19_1	Leger på helseforetak	Mulighet til dialog	105	65,7	36	20	55,6	15	75,0
157	N19_2	Leger på helseforetak	Informasjon om kampanjer	105	72,4	29	15	51,7	11	73,3
158	N19_3	Leger på helseforetak	Veiledninger	105	43,8	59	28	47,5	22	78,6
159	N19_4	Leger på helseforetak	Rundskriv	105	55,2	47	18	38,3	15	83,3
160	N19_5	Leger på helseforetak	Oversikt over kurs og seminar	105	36,2	67	17	25,4	14	82,4
161	N13_1	Fylkesmann	Faglig oppdatering for deg	11	9,1	10	3	30,0	3	100,0
162	N13_2	Fylkesmann	Forskningsresultater som har betydning for din jobb	11	18,2	9	4	44,4	4	100,0
163	N13_3	Fylkesmann	Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	11	9,1	10	3	30,0	2	66,7
164	N13_4	Fylkesmann	Informasjon om støtteordninger	11	27,3	8	3	37,5	2	66,7
165	N13_5	Fylkesmann	Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	11	90,9	1	1	100,0	1	100,0
166	N13_6	Fylkesmann	Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet	11	90,9	1	1	100,0	1	100,0
167	N14_1	Fylkesmann	Lover i fulltekst	11	0,0	11	0	0,0		
168	N14_2	Fylkesmann	Oversikt over lover på helseområdet	11	0,0	11	1	9,1	1	100,0
169	N14_3	Fylkesmann	Oversikt over lover på sosialområdet	11	27,3	8	1	12,5	0	0,0
170	N14_4	Fylkesmann	Omtale og tolkning av lover innenfor helse	11	27,3	8	3	37,5	3	100,0
171	N14_5	Fylkesmann	Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	11	36,4	7	2	28,6	1	50,0
172	N14_6	Fylkesmann	Forskrifter og regler på helseområdet	11	9,1	10	0	0,0		
173	N14_7	Fylkesmann	Forskrifter og regler på sosialområdet	11	18,2	9	1	11,1	0	0,0
174	N15_1	Fylkesmann	Medisinske diagnoser	11	54,5	5	2	40,0	2	100,0
175	N15_2	Fylkesmann	Informasjon om behandlingsmetoder	11	72,7	3	1	33,3	1	100,0
176	N15_3	Fylkesmann	Informasjon om behandlingstilbud	11	72,7	3	1	33,3	1	100,0
177	N15_4	Fylkesmann	Informasjon om ventetid for behandling	11	72,7	3	1	33,3	1	100,0
178	N15_5	Fylkesmann	Erfaring med behandlingsmetoder	11	72,7	3	1	33,3	1	100,0
179	N15_6	Fylkesmann	Generell informasjon om folkehelse	11	54,5	5	1	20,0	1	100,0
180	N15_7	Fylkesmann	Produktliste over medisinsk utstyr	11	100,0	0				
181	N15_8	Fylkesmann	Oversikt over sykdommer	11	72,7	3	2	66,7	1	50,0
182	N15_9	Fylkesmann	Informasjon om medisiner	11	54,5	5	0	0,0		
183	N15_10	Fylkesmann	Informasjon om epidemier	11	54,5	5	0	0,0		
184	N15_11	Fylkesmann	Informasjon om vaksiner	11	63,6	4	0	0,0		
185	N16_1	Fylkesmann	Statistikk om helsespørsmål	11	27,3	8	1	12,5	1	100,0
186	N16_2	Fylkesmann	Tolkning og analyser over utviklingen på helseområdet	11	27,3	8	3	37,5	3	100,0
187	N16_3	Fylkesmann	Statistikk om sosialspørsmål	11	27,3	8	2	25,0	1	50,0
188	N16_4	Fylkesmann	Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområdet	11	27,3	8	2	25,0	2	100,0
189	N16_5	Fylkesmann	Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	11	9,1	10	2	20,0	1	50,0
190	N16_6	Fylkesmann	Abonnementstjeneste for publikasjoner	11	63,6	4	1	25,0	1	100,0
191	N16_7	Fylkesmann	Publikasjoner for nedlasting	11	9,1	10	2	20,0	2	100,0
192	N17_1	Fylkesmann	Bakgrunnsstoff til prosjektjobbing	11	36,4	7	3	42,9	2	66,7
193	N17_2	Fylkesmann	Ferdige undervisningsopplegg	11	45,5	6	4	66,7	3	75,0
194	N18_1	Fylkesmann	Ofte stilte spørsmål (FAQ)	11	81,8	2	2	100,0	1	50,0
195	N18_2	Fylkesmann	E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	11	9,1	10	0	0,0		
196	N19_1	Fylkesmann	Mulighet til dialog	11	45,5	6	3	50,0	3	100,0
197	N19_2	Fylkesmann	Informasjon om kampanjer	11	18,2	9	2	22,2	1	50,0
198	N19_3	Fylkesmann	Veiledninger	11	9,1	10	3	30,0	3	100,0
199	N19_4	Fylkesmann	Rundskriv	11	0,0	11	3	27,3	3	100,0
200	N19_5	Fylkesmann	Oversikt over kurs og seminar	11	36,4	7	2	28,6	2	100,0
201	N13_1	Sykepleiere på helseforetak	Faglig oppdatering for deg	124	19,4	100	32	32,0	28	87,5
202	N13_2	Sykepleiere på helseforetak	Forskningsresultater som har betydning for din jobb	124	41,1	73	40	54,8	36	90,0
203	N13_3	Sykepleiere på helseforetak	Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	124	53,2	58	28	48,3	25	89,3
204	N13_4	Sykepleiere på helseforetak	Informasjon om støtteordninger	124	58,9	51	33	64,7	26	78,8
205	N13_5	Sykepleiere på helseforetak	Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	124	67,7	40	30	75,0	24	80,0
206	N13_6	Sykepleiere på helseforetak	Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet	124	77,4	28	23	82,1	15	65,2
207	N14_1	Sykepleiere på helseforetak	Lover i fulltekst	124	50,0	62	16	25,8	10	62,5
208	N14_2	Sykepleiere på helseforetak	Oversikt over lover på helseområdet	124	45,2	68	18	26,5	16	88,9
209	N14_3	Sykepleiere på helseforetak	Oversikt over lover på sosialområdet	124	66,9	41	15	36,6	12	80,0
210	N14_4	Sykepleiere på helseforetak	Omtale og tolkning av lover innenfor helse	124	57,3	53	24	45,3	21	87,5
211	N14_5	Sykepleiere på helseforetak	Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	124	73,4	33	18	54,5	15	83,3
212	N14_6	Sykepleiere på helseforetak	Forskrifter og regler på helseområdet	124	54,8	56	19	33,9	17	89,5

Kolonne H: Antall som har svart "ganske vanskelig" eller "svært vanskelig"

Kolonne I: De som har svart "ganske vanskelig" eller "svært vanskelig", regnet i % av alle som har avgitt

Kolonne J: Antall som har svart "ja" på spørsmålet. Basen er kolonne H

Kolonne G: kolonne J i prosent av kolonne H

Rad nr.	Spm.navn	Målgruppe	Spm.tekst	Intervjuer	Ikke vurdert	Har vurdert	Vanskelig å finne		Ønsker dette på	
				totalt	vansk.grad	vansk.grad	på Internett		SHDs nettsider	
				Antall	Prosent	Antall	Antall	Prosent	Antall	Prosent
213	N14_7	Sykepleiere på helseforetak	Forskrifter og regler på sosialområdet	124	70,2	37	14	37,8	9	64,3
214	N15_1	Sykepleiere på helseforetak	Medisinske diagnoser	124	39,5	75	12	16,0	9	75,0
215	N15_2	Sykepleiere på helseforetak	Informasjon om behandlingsmetoder	124	37,1	78	28	35,9	26	92,9
216	N15_3	Sykepleiere på helseforetak	Informasjon om behandlingstilbud	124	44,4	69	26	37,7	24	92,3
217	N15_4	Sykepleiere på helseforetak	Informasjon om ventetid for behandling	124	58,1	52	17	32,7	14	82,4
218	N15_5	Sykepleiere på helseforetak	Erfaring med behandlingsmetoder	124	67,7	40	25	62,5	22	88,0
219	N15_6	Sykepleiere på helseforetak	Generell informasjon om folkehelse	124	62,9	46	11	23,9	11	100,0
220	N15_7	Sykepleiere på helseforetak	Produktliste over medisinsk utstyr	124	76,6	29	11	37,9	7	63,6
221	N15_8	Sykepleiere på helseforetak	Oversikt over sykdommer	124	46,0	67	9	13,4	9	100,0
222	N15_9	Sykepleiere på helseforetak	Informasjon om medisiner	124	48,4	64	12	18,8	12	100,0
223	N15_10	Sykepleiere på helseforetak	Informasjon om epidemier	124	69,4	38	12	31,6	11	91,7
224	N15_11	Sykepleiere på helseforetak	Informasjon om vaksiner	124	68,5	39	11	28,2	10	90,9
225	N16_1	Sykepleiere på helseforetak	Statistikk om helsespørsmål	124	75,8	30	11	36,7	7	63,6
226	N16_2	Sykepleiere på helseforetak	Tolkning og analyser over utviklingen på helseområdet	124	84,7	19	9	47,4	6	66,7
227	N16_3	Sykepleiere på helseforetak	Statistikk om sosialspørsmål	124	91,1	11	5	45,5	2	40,0
228	N16_4	Sykepleiere på helseforetak	Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområdet	124	89,5	13	7	53,8	2	28,6
229	N16_5	Sykepleiere på helseforetak	Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	124	59,7	50	10	20,0	10	100,0
230	N16_6	Sykepleiere på helseforetak	Abonnementstjeneste for publikasjoner	124	75,0	31	8	25,8	6	75,0
231	N16_7	Sykepleiere på helseforetak	Publikasjoner for nedlasting	124	66,9	41	12	29,3	12	100,0
232	N17_1	Sykepleiere på helseforetak	Bakgrunnsstoff til prosjektjobbing	124	57,3	53	22	41,5	15	68,2
233	N17_2	Sykepleiere på helseforetak	Ferdige undervisningsopplegg	124	68,5	39	30	76,9	26	86,7
234	N18_1	Sykepleiere på helseforetak	Ofte stilte spørsmål (FAQ)	124	82,3	22	5	22,7	5	100,0
235	N18_2	Sykepleiere på helseforetak	E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	124	79,8	25	9	36,0	6	66,7
236	N19_1	Sykepleiere på helseforetak	Mulighet til dialog	124	79,0	26	11	42,3	11	100,0
237	N19_2	Sykepleiere på helseforetak	Informasjon om kampanjer	124	83,1	21	7	33,3	5	71,4
238	N19_3	Sykepleiere på helseforetak	Veiledninger	124	70,2	37	12	32,4	12	100,0
239	N19_4	Sykepleiere på helseforetak	Rundskriv	124	67,7	40	12	30,0	11	91,7
240	N19_5	Sykepleiere på helseforetak	Oversikt over kurs og seminar	124	46,0	67	24	35,8	22	91,7
241	N13_1	Helsesøstere	Faglig oppdatering for deg	171	23,4	131	53	40,5	49	92,5
242	N13_2	Helsesøstere	Forskningsresultater som har betydning for din jobb	171	40,4	102	73	71,6	70	95,9
243	N13_3	Helsesøstere	Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	171	56,1	75	44	58,7	39	88,6
244	N13_4	Helsesøstere	Informasjon om støtteordninger	171	57,9	72	57	79,2	46	80,7
245	N13_5	Helsesøstere	Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	171	67,3	56	47	83,9	41	87,2
246	N13_6	Helsesøstere	Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet	171	77,8	38	36	94,7	25	69,4
247	N14_1	Helsesøstere	Lover i fulltekst	171	30,4	119	27	22,7	24	88,9
248	N14_2	Helsesøstere	Oversikt over lover på helseområdet	171	31,0	118	28	23,7	27	96,4
249	N14_3	Helsesøstere	Oversikt over lover på sosialområdet	171	59,6	69	17	24,6	9	52,9
250	N14_4	Helsesøstere	Omtale og tolkning av lover innenfor helse	171	50,3	85	37	43,5	31	83,8
251	N14_5	Helsesøstere	Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	171	70,2	51	23	45,1	15	65,2
252	N14_6	Helsesøstere	Forskrifter og regler på helseområdet	171	34,5	112	32	28,6	28	87,5
253	N14_7	Helsesøstere	Forskrifter og regler på sosialområdet	171	62,6	64	21	32,8	13	61,9
254	N15_1	Helsesøstere	Medisinske diagnoser	171	45,6	93	27	29,0	20	74,1
255	N15_2	Helsesøstere	Informasjon om behandlingsmetoder	171	56,1	75	39	52,0	25	64,1
256	N15_3	Helsesøstere	Informasjon om behandlingstilbud	171	61,4	66	43	65,2	34	79,1
257	N15_4	Helsesøstere	Informasjon om ventetid for behandling	171	79,5	35	26	74,3	17	65,4
258	N15_5	Helsesøstere	Erfaring med behandlingsmetoder	171	79,5	35	32	91,4	22	68,8
259	N15_6	Helsesøstere	Generell informasjon om folkehelse	171	31,6	117	28	23,9	26	92,9
260	N15_7	Helsesøstere	Produktliste over medisinsk utstyr	171	77,8	38	25	65,8	12	48,0
261	N15_8	Helsesøstere	Oversikt over sykdommer	171	59,6	69	25	36,2	19	76,0
262	N15_9	Helsesøstere	Informasjon om medisiner	171	60,8	67	21	31,3	14	66,7
263	N15_10	Helsesøstere	Informasjon om epidemier	171	40,4	102	19	18,6	15	78,9
264	N15_11	Helsesøstere	Informasjon om vaksiner	171	22,2	133	11	8,3	10	90,9
265	N16_1	Helsesøstere	Statistikk om helsespørsmål	171	66,7	57	35	61,4	29	82,9
266	N16_2	Helsesøstere	Tolkning og analyser over utviklingen på helseområdet	171	70,2	51	36	70,6	29	80,6
267	N16_3	Helsesøstere	Statistikk om sosialspørsmål	171	82,5	30	22	73,3	15	68,2
268	N16_4	Helsesøstere	Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområdet	171	84,8	26	21	80,8	13	61,9
269	N16_5	Helsesøstere	Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	171	42,1	99	32	32,3	29	90,6
270	N16_6	Helsesøstere	Abonnementstjeneste for publikasjoner	171	67,3	56	22	39,3	16	72,7
271	N16_7	Helsesøstere	Publikasjoner for nedlasting	171	52,0	82	31	37,8	25	80,6
272	N17_1	Helsesøstere	Bakgrunnsstoff til prosjektjobbing	171	62,0	65	39	60,0	30	76,9
273	N17_2	Helsesøstere	Ferdige undervisningsopplegg	171	61,4	66	45	68,2	44	97,8
274	N18_1	Helsesøstere	Ofte stilte spørsmål (FAQ)	171	85,4	25	13	52,0	9	69,2
275	N18_2	Helsesøstere	E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	171	77,2	39	15	38,5	9	60,0
276	N19_1	Helsesøstere	Mulighet til dialog	171	71,3	49	27	55,1	21	77,8
277	N19_2	Helsesøstere	Informasjon om kampanjer	171	69,6	52	21	40,4	19	90,5
278	N19_3	Helsesøstere	Veiledninger	171	48,5	88	30	34,1	27	90,0
279	N19_4	Helsesøstere	Rundskriv	171	43,9	96	21	21,9	20	95,2
280	N19_5	Helsesøstere	Oversikt over kurs og seminar	171	60,2	68	25	36,8	22	88,0
281	N13_1	Sosionomer	Faglig oppdatering for deg	61	18,0	50	24	48,0	22	91,7
282	N13_2	Sosionomer	Forskningsresultater som har betydning for din jobb	61	37,7	38	25	65,8	25	100,0
283	N13_3	Sosionomer	Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	61	24,6	46	18	39,1	18	100,0
284	N13_4	Sosionomer	Informasjon om støtteordninger	61	21,3	48	24	50,0	23	95,8
285	N13_5	Sosionomer	Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	61	68,9	19	16	84,2	15	93,8

Kolonne H: Antall som har svart "ganske vanskelig" eller "svært vanskelig"

Kolonne I: De som har svart "ganske vanskelig" eller "svært vanskelig", regnet i % av alle som har avgitt

Kolonne J: Antall som har svart "ja" på spørsmålet. Basen er kolonne H

Kolonne G: kolonne J i prosent av kolonne H

Rad nr.	Spm.navn	Målgruppe	Spm.tekst	Intervjuer	Ikke vurdert	Har vurdert	Vanskelig å finne		Ønsker dette på	
				totalt	vansk.grad	vansk.grad	på Internett		SHDs nettsider	
				Antall	Prosent	Antall	Antall	Prosent	Antall	Prosent
286	N13_6	Sosionomer	Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet	61	44,3	34	28	82,4	26	92,9
287	N14_1	Sosionomer	Lover i fulltekst	61	19,7	49	5	10,2	2	40,0
288	N14_2	Sosionomer	Oversikt over lover på helseområdet	61	49,2	31	8	25,8	5	62,5
289	N14_3	Sosionomer	Oversikt over lover på sosialområdet	61	23,0	47	9	19,1	9	100,0
290	N14_4	Sosionomer	Omtale og tolkning av lover innenfor helse	61	63,9	22	14	63,6	10	71,4
291	N14_5	Sosionomer	Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	61	27,9	44	22	50,0	21	95,5
292	N14_6	Sosionomer	Forskrifter og regler på helseområdet	61	63,9	22	9	40,9	5	55,6
293	N14_7	Sosionomer	Forskrifter og regler på sosialområdet	61	24,6	46	15	32,6	14	93,3
294	N15_1	Sosionomer	Medisinske diagnoser	61	68,9	19	10	52,6	6	60,0
295	N15_2	Sosionomer	Informasjon om behandlingsmetoder	61	59,0	25	17	68,0	12	70,6
296	N15_3	Sosionomer	Informasjon om behandlingstilbud	61	54,1	28	18	64,3	16	88,9
297	N15_4	Sosionomer	Informasjon om ventetid for behandling	61	70,5	18	14	77,8	10	71,4
298	N15_5	Sosionomer	Erfaring med behandlingsmetoder	61	68,9	19	17	89,5	14	82,4
299	N15_6	Sosionomer	Generell informasjon om folkehelse	61	72,1	17	6	35,3	1	16,7
300	N15_7	Sosionomer	Produktliste over medisinsk utstyr	61	86,9	8	6	75,0	3	50,0
301	N15_8	Sosionomer	Oversikt over sykdommer	61	77,0	14	7	50,0	5	71,4
302	N15_9	Sosionomer	Informasjon om medisiner	61	77,0	14	7	50,0	3	42,9
303	N15_10	Sosionomer	Informasjon om epidemier	61	83,6	10	6	60,0	2	33,3
304	N15_11	Sosionomer	Informasjon om vaksiner	61	85,2	9	5	55,6	2	40,0
305	N16_1	Sosionomer	Statistikk om helsespørsmål	61	77,0	14	6	42,9	2	33,3
306	N16_2	Sosionomer	Tolkning og analyser over utviklingen på helseområdet	61	82,0	11	9	81,8	4	44,4
307	N16_3	Sosionomer	Statistikk om sosialspørsmål	61	54,1	28	15	53,6	15	100,0
308	N16_4	Sosionomer	Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområ	61	50,8	30	23	76,7	20	87,0
309	N16_5	Sosionomer	Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	61	29,5	43	16	37,2	14	87,5
310	N16_6	Sosionomer	Abonnementstjeneste for publikasjoner	61	63,9	22	14	63,6	12	85,7
311	N16_7	Sosionomer	Publikasjoner for nedlasting	61	59,0	25	16	64,0	14	87,5
312	N17_1	Sosionomer	Bakgrunnsstoff til prosjektjobbing	61	59,0	25	11	44,0	11	100,0
313	N17_2	Sosionomer	Ferdige undervisningsopplegg	61	70,5	18	14	77,8	13	92,9
314	N18_1	Sosionomer	Ofte stilte spørsmål (FAQ)	61	77,0	14	8	57,1	7	87,5
315	N18_2	Sosionomer	E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	61	77,0	14	4	28,6	3	75,0
316	N19_1	Sosionomer	Mulighet til dialog	61	75,4	15	9	60,0	7	77,8
317	N19_2	Sosionomer	Informasjon om kampanjer	61	72,1	17	10	58,8	8	80,0
318	N19_3	Sosionomer	Veiledninger	61	42,6	35	19	54,3	16	84,2
319	N19_4	Sosionomer	Rundskriv	61	24,6	46	9	19,6	8	88,9
320	N19_5	Sosionomer	Oversikt over kurs og seminar	61	50,8	30	16	53,3	13	81,3
321	N13_1	Ledere på aetat kontorer	Faglig oppdatering for deg	48	8,3	44	9	20,5	3	33,3
322	N13_2	Ledere på aetat kontorer	Forskningsresultater som har betydning for din jobb	48	33,3	32	19	59,4	12	63,2
323	N13_3	Ledere på aetat kontorer	Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	48	37,5	30	4	13,3	4	100,0
324	N13_4	Ledere på aetat kontorer	Informasjon om støtteordninger	48	29,2	34	13	38,2	5	38,5
325	N13_5	Ledere på aetat kontorer	Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	48	79,2	10	6	60,0	4	66,7
326	N13_6	Ledere på aetat kontorer	Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet	48	79,2	10	6	60,0	4	66,7
327	N14_1	Ledere på aetat kontorer	Lover i fulltekst	48	12,5	42	1	2,4	0	0,0
328	N14_2	Ledere på aetat kontorer	Oversikt over lover på helseområdet	48	54,2	22	6	27,3	5	83,3
329	N14_3	Ledere på aetat kontorer	Oversikt over lover på sosialområdet	48	52,1	23	5	21,7	5	100,0
330	N14_4	Ledere på aetat kontorer	Omtale og tolkning av lover innenfor helse	48	62,5	18	9	50,0	6	66,7
331	N14_5	Ledere på aetat kontorer	Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	48	62,5	18	9	50,0	8	88,9
332	N14_6	Ledere på aetat kontorer	Forskrifter og regler på helseområdet	48	58,3	20	7	35,0	6	85,7
333	N14_7	Ledere på aetat kontorer	Forskrifter og regler på sosialområdet	48	47,9	25	8	32,0	7	87,5
334	N15_1	Ledere på aetat kontorer	Medisinske diagnoser	48	77,1	11	2	18,2	2	100,0
335	N15_2	Ledere på aetat kontorer	Informasjon om behandlingsmetoder	48	83,3	8	5	62,5	5	100,0
336	N15_3	Ledere på aetat kontorer	Informasjon om behandlingstilbud	48	85,4	7	3	42,9	2	66,7
337	N15_4	Ledere på aetat kontorer	Informasjon om ventetid for behandling	48	89,6	5	3	60,0	3	100,0
338	N15_5	Ledere på aetat kontorer	Erfaring med behandlingsmetoder	48	91,7	4	4	100,0	4	100,0
339	N15_6	Ledere på aetat kontorer	Generell informasjon om folkehelse	48	79,2	10	6	60,0	5	83,3
340	N15_7	Ledere på aetat kontorer	Produktliste over medisinsk utstyr	48	95,8	2	2	100,0	1	50,0
341	N15_8	Ledere på aetat kontorer	Oversikt over sykdommer	48	81,3	9	4	44,4	3	75,0
342	N15_9	Ledere på aetat kontorer	Informasjon om medisiner	48	87,5	6	2	33,3	2	100,0
343	N15_10	Ledere på aetat kontorer	Informasjon om epidemier	48	95,8	2	1	50,0	0	0,0
344	N15_11	Ledere på aetat kontorer	Informasjon om vaksiner	48	93,8	3	2	66,7	1	50,0
345	N16_1	Ledere på aetat kontorer	Statistikk om helsespørsmål	48	79,2	10	4	40,0	4	100,0
346	N16_2	Ledere på aetat kontorer	Tolkning og analyser over utviklingen på helseområdet	48	91,7	4	3	75,0	3	100,0
347	N16_3	Ledere på aetat kontorer	Statistikk om sosialspørsmål	48	70,8	14	6	42,9	5	83,3
348	N16_4	Ledere på aetat kontorer	Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområ	48	81,3	9	6	66,7	6	100,0
349	N16_5	Ledere på aetat kontorer	Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	48	64,6	17	3	17,6	2	66,7
350	N16_6	Ledere på aetat kontorer	Abonnementstjeneste for publikasjoner	48	83,3	8	5	62,5	3	60,0
351	N16_7	Ledere på aetat kontorer	Publikasjoner for nedlasting	48	64,6	17	8	47,1	4	50,0
352	N17_1	Ledere på aetat kontorer	Bakgrunnsstoff til prosjektjobbing	48	77,1	11	6	54,5	3	50,0
353	N17_2	Ledere på aetat kontorer	Ferdige undervisningsopplegg	48	83,3	8	6	75,0	3	50,0
354	N18_1	Ledere på aetat kontorer	Ofte stilte spørsmål (FAQ)	48	91,7	4	0	0,0		
355	N18_2	Ledere på aetat kontorer	E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	48	87,5	6	1	16,7	0	0,0
356	N19_1	Ledere på aetat kontorer	Mulighet til dialog	48	87,5	6	2	33,3	2	100,0
357	N19_2	Ledere på aetat kontorer	Informasjon om kampanjer	48	85,4	7	3	42,9	2	66,7
358	N19_3	Ledere på aetat kontorer	Veiledninger	48	70,8	14	4	28,6	4	100,0

Kolonne H: Antall som har svart "ganske vanskelig" eller "svært vanskelig"

Kolonne I: De som har svart "ganske vanskelig" eller "svært vanskelig", regnet i % av alle som har avgitt

Kolonne J: Antall som har svart "ja" på spørsmålet. Basen er kolonne H

Kolonne G: kolonne J i prosent av kolonne H

Rad nr.	Spm.navn	Målgruppe	Spm.tekst	Intervjuer	Ikke vurdert	Har vurdert	Vanskelig å finne		Ønsker dette på	
				totalt	vansk.grad	vansk.grad	på Internett		SHDs nettsider	
				Antall	Prosent	Antall	Antall	Prosent	Antall	Prosent
359	N19_4	Ledere på aetat kontorer	Rundskriv	48	60,4	19	4	21,1	3	75,0
360	N19_5	Ledere på aetat kontorer	Oversikt over kurs og seminar	48	81,3	9	5	55,6	4	80,0
361	N13_1	Trygdesjefer	Faglig oppdatering for deg	140	36,4	89	31	34,8	13	41,9
362	N13_2	Trygdesjefer	Forskningsresultater som har betydning for din jobb	140	63,6	51	36	70,6	27	75,0
363	N13_3	Trygdesjefer	Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	140	46,4	75	27	36,0	19	70,4
364	N13_4	Trygdesjefer	Informasjon om støtteordninger	140	50,0	70	35	50,0	27	77,1
365	N13_5	Trygdesjefer	Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	140	57,1	60	43	71,7	37	86,0
366	N13_6	Trygdesjefer	Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet	140	69,3	43	38	88,4	34	89,5
367	N14_1	Trygdesjefer	Lover i fulltekst	140	28,6	100	20	20,0	18	90,0
368	N14_2	Trygdesjefer	Oversikt over lover på helseområdet	140	42,9	80	22	27,5	18	81,8
369	N14_3	Trygdesjefer	Oversikt over lover på sosialområdet	140	45,0	77	22	28,6	19	86,4
370	N14_4	Trygdesjefer	Omtale og tolkning av lover innenfor helse	140	48,6	72	33	45,8	25	75,8
371	N14_5	Trygdesjefer	Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	140	51,4	68	32	47,1	25	78,1
372	N14_6	Trygdesjefer	Forskrifter og regler på helseområdet	140	44,3	78	32	41,0	24	75,0
373	N14_7	Trygdesjefer	Forskrifter og regler på sosialområdet	140	46,4	75	30	40,0	22	73,3
374	N15_1	Trygdesjefer	Medisinske diagnoser	140	70,0	42	17	40,5	11	64,7
375	N15_2	Trygdesjefer	Informasjon om behandlingsmetoder	140	75,0	35	21	60,0	16	76,2
376	N15_3	Trygdesjefer	Informasjon om behandlingstilbud	140	65,0	49	26	53,1	23	88,5
377	N15_4	Trygdesjefer	Informasjon om ventetid for behandling	140	54,3	64	22	34,4	17	77,3
378	N15_5	Trygdesjefer	Erfaring med behandlingsmetoder	140	80,0	28	19	67,9	12	63,2
379	N15_6	Trygdesjefer	Generell informasjon om folkehelse	140	75,7	34	13	38,2	9	69,2
380	N15_7	Trygdesjefer	Produktliste over medisinsk utstyr	140	88,6	16	11	68,8	4	36,4
381	N15_8	Trygdesjefer	Oversikt over sykdommer	140	76,4	33	16	48,5	9	56,3
382	N15_9	Trygdesjefer	Informasjon om medisiner	140	76,4	33	14	42,4	8	57,1
383	N15_10	Trygdesjefer	Informasjon om epidemier	140	90,0	14	13	92,9	4	30,8
384	N15_11	Trygdesjefer	Informasjon om vaksiner	140	90,0	14	11	78,6	4	36,4
385	N16_1	Trygdesjefer	Statistikk om helsespørsmål	140	72,9	38	23	60,5	19	82,6
386	N16_2	Trygdesjefer	Tolkning og analyser over utviklingen på helseområdet	140	82,1	25	18	72,0	13	72,2
387	N16_3	Trygdesjefer	Statistikk om sosialspørsmål	140	78,6	30	21	70,0	17	81,0
388	N16_4	Trygdesjefer	Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområ	140	82,9	24	20	83,3	15	75,0
389	N16_5	Trygdesjefer	Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	140	66,4	47	22	46,8	17	77,3
390	N16_6	Trygdesjefer	Abonnementstjeneste for publikasjoner	140	74,3	36	17	47,2	11	64,7
391	N16_7	Trygdesjefer	Publikasjoner for nedlasting	140	74,3	36	20	55,6	15	75,0
392	N17_1	Trygdesjefer	Bakgrunnsstoff til prosjektjobbing	140	80,0	28	20	71,4	13	65,0
393	N17_2	Trygdesjefer	Ferdige undervisningsopplegg	140	86,4	19	17	89,5	10	58,8
394	N18_1	Trygdesjefer	Ofte stilte spørsmål (FAQ)	140	85,0	21	11	52,4	6	54,5
395	N18_2	Trygdesjefer	E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	140	86,4	19	9	47,4	4	44,4
396	N19_1	Trygdesjefer	Mulighet til dialog	140	82,9	24	14	58,3	8	57,1
397	N19_2	Trygdesjefer	Informasjon om kampanjer	140	85,7	20	13	65,0	5	38,5
398	N19_3	Trygdesjefer	Veiledninger	140	74,3	36	21	58,3	12	57,1
399	N19_4	Trygdesjefer	Rundskriv	140	54,3	64	19	29,7	11	57,9
400	N19_5	Trygdesjefer	Oversikt over kurs og seminar	140	80,0	28	18	64,3	13	72,2
401	N13_1	Informasjonssjefer på helseforetak	Faglig oppdatering for deg	21	19,0	17	3	17,6	3	100,0
402	N13_2	Informasjonssjefer på helseforetak	Forskningsresultater som har betydning for din jobb	21	23,8	16	7	43,8	6	85,7
403	N13_3	Informasjonssjefer på helseforetak	Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	21	9,5	19	4	21,1	4	100,0
404	N13_4	Informasjonssjefer på helseforetak	Informasjon om støtteordninger	21	71,4	6	1	16,7	1	100,0
405	N13_5	Informasjonssjefer på helseforetak	Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	21	76,2	5	4	80,0	4	100,0
406	N13_6	Informasjonssjefer på helseforetak	Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet	21	76,2	5	4	80,0	4	100,0
407	N14_1	Informasjonssjefer på helseforetak	Lover i fulltekst	21	33,3	14	1	7,1	0	0,0
408	N14_2	Informasjonssjefer på helseforetak	Oversikt over lover på helseområdet	21	28,6	15	2	13,3	2	100,0
409	N14_3	Informasjonssjefer på helseforetak	Oversikt over lover på sosialområdet	21	52,4	10	1	10,0	1	100,0
410	N14_4	Informasjonssjefer på helseforetak	Omtale og tolkning av lover innenfor helse	21	47,6	11	5	45,5	4	80,0
411	N14_5	Informasjonssjefer på helseforetak	Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	21	52,4	10	4	40,0	3	75,0
412	N14_6	Informasjonssjefer på helseforetak	Forskrifter og regler på helseområdet	21	52,4	10	2	20,0	2	100,0
413	N14_7	Informasjonssjefer på helseforetak	Forskrifter og regler på sosialområdet	21	57,1	9	2	22,2	2	100,0
414	N15_1	Informasjonssjefer på helseforetak	Medisinske diagnoser	21	66,7	7	1	14,3	0	0,0
415	N15_2	Informasjonssjefer på helseforetak	Informasjon om behandlingsmetoder	21	66,7	7	2	28,6	0	0,0
416	N15_3	Informasjonssjefer på helseforetak	Informasjon om behandlingstilbud	21	38,1	13	0	0,0		

Kolonne H: Antall som har svart "ganske vanskelig" eller "svært vanskelig"

Kolonne I: De som har svart "ganske vanskelig" eller "svært vanskelig", regnet i % av alle som har avgitt

Kolonne J: Antall som har svart "ja" på spørsmålet. Basen er kolonne H

Kolonne G: kolonne J i prosent av kolonne H

Rad nr.	Spm.navn	Målgruppe	Spm.tekst	Intervjuer	Ikke vurdert	Har vurdert	Vanskelig å finne		Ønsker dette på	
				totalt	vansk.grad	vansk.grad	på Internett		SHDs nettsider	
				Antall	Prosent	Antall	Antall	Prosent	Antall	Prosent
417	N15_4	Informasjonssjefer på helseforetak	Informasjon om ventetid for behandling	21	14,3	18	6	33,3	6	100,0
418	N15_5	Informasjonssjefer på helseforetak	Erfaring med behandlingsmetoder	21	61,9	8	7	87,5	4	57,1
419	N15_6	Informasjonssjefer på helseforetak	Generell informasjon om folkehelse	21	47,6	11	2	18,2	2	100,0
420	N15_7	Informasjonssjefer på helseforetak	Produktliste over medisinsk utstyr	21	90,5	2	2	100,0	0	0,0
421	N15_8	Informasjonssjefer på helseforetak	Oversikt over sykdommer	21	71,4	6	3	50,0	1	33,3
422	N15_9	Informasjonssjefer på helseforetak	Informasjon om medisiner	21	81,0	4	2	50,0	0	0,0
423	N15_10	Informasjonssjefer på helseforetak	Informasjon om epidemier	21	66,7	7	2	28,6	1	50,0
424	N15_11	Informasjonssjefer på helseforetak	Informasjon om vaksiner	21	85,7	3	2	66,7	1	50,0
425	N16_1	Informasjonssjefer på helseforetak	Statistikk om helsespørsmål	21	47,6	11	6	54,5	6	100,0
426	N16_2	Informasjonssjefer på helseforetak	Tolkning og analyser over utviklingen på helseområ	21	57,1	9	8	88,9	8	100,0
427	N16_3	Informasjonssjefer på helseforetak	Statistikk om sosialspørsmål	21	76,2	5	4	80,0	4	100,0
428	N16_4	Informasjonssjefer på helseforetak	Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområ	21	81,0	4	4	100,0	4	100,0
429	N16_5	Informasjonssjefer på helseforetak	Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	21	4,8	20	1	5,0	1	100,0
430	N16_6	Informasjonssjefer på helseforetak	Abonnementstjeneste for publikasjoner	21	52,4	10	2	20,0	1	50,0
431	N16_7	Informasjonssjefer på helseforetak	Publikasjoner for nedlasting	21	38,1	13	1	7,7	1	100,0
432	N17_1	Informasjonssjefer på helseforetak	Bakgrunnsstoff til prosjektjobbing	21	52,4	10	1	10,0	0	0,0
433	N17_2	Informasjonssjefer på helseforetak	Ferdige undervisningsopplegg	21	81,0	4	3	75,0	2	66,7
434	N18_1	Informasjonssjefer på helseforetak	Ofte stilt spørsmål (FAQ)	21	61,9	8	2	25,0	2	100,0
435	N18_2	Informasjonssjefer på helseforetak	E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	21	61,9	8	1	12,5	1	100,0
436	N19_1	Informasjonssjefer på helseforetak	Mulighet til dialog	21	66,7	7	4	57,1	3	75,0
437	N19_2	Informasjonssjefer på helseforetak	Informasjon om kampanjer	21	52,4	10	4	40,0	4	100,0
438	N19_3	Informasjonssjefer på helseforetak	Veiledninger	21	61,9	8	2	25,0	1	50,0
439	N19_4	Informasjonssjefer på helseforetak	Rundskriv	21	52,4	10	3	30,0	3	100,0
440	N19_5	Informasjonssjefer på helseforetak	Oversikt over kurs og seminar	21	38,1	13	3	23,1	3	100,0
441	N13_1	Sosialsjefer i kommunene	Faglig oppdatering for deg	111	19,8	89	38	42,7	37	97,4
442	N13_2	Sosialsjefer i kommunene	Forskningsresultater som har betydning for din jobb	111	27,9	80	52	65,0	51	98,1
443	N13_3	Sosialsjefer i kommunene	Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	111	16,2	93	25	26,9	23	92,0
444	N13_4	Sosialsjefer i kommunene	Informasjon om støtteordninger	111	19,8	89	42	47,2	40	95,2
445	N13_5	Sosialsjefer i kommunene	Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	111	62,2	42	32	76,2	26	81,3
446	N13_6	Sosialsjefer i kommunene	Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet	111	44,1	62	51	82,3	47	92,2
447	N14_1	Sosialsjefer i kommunene	Lover i fulltekst	111	9,9	100	15	15,0	13	86,7
448	N14_2	Sosialsjefer i kommunene	Oversikt over lover på helseområdet	111	36,9	70	9	12,9	7	77,8
449	N14_3	Sosialsjefer i kommunene	Oversikt over lover på sosialområdet	111	10,8	99	18	18,2	18	100,0
450	N14_4	Sosialsjefer i kommunene	Omtale og tolkning av lover innenfor helse	111	48,6	57	30	52,6	25	83,3
451	N14_5	Sosialsjefer i kommunene	Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	111	20,7	88	39	44,3	39	100,0
452	N14_6	Sosialsjefer i kommunene	Forskrifter og regler på helseområdet	111	41,4	65	16	24,6	13	81,3
453	N14_7	Sosialsjefer i kommunene	Forskrifter og regler på sosialområdet	111	8,1	102	23	22,5	21	91,3
454	N15_1	Sosialsjefer i kommunene	Medisinske diagnoser	111	79,3	23	9	39,1	5	55,6
455	N15_2	Sosialsjefer i kommunene	Informasjon om behandlingsmetoder	111	70,3	33	19	57,6	18	94,7
456	N15_3	Sosialsjefer i kommunene	Informasjon om behandlingstilbud	111	55,9	49	24	49,0	19	79,2
457	N15_4	Sosialsjefer i kommunene	Informasjon om ventetid for behandling	111	72,1	31	18	58,1	16	88,9
458	N15_5	Sosialsjefer i kommunene	Erfaring med behandlingsmetoder	111	73,0	30	24	80,0	22	91,7
459	N15_6	Sosialsjefer i kommunene	Generell informasjon om folkehelse	111	68,5	35	11	31,4	8	72,7
460	N15_7	Sosialsjefer i kommunene	Produktliste over medisinsk utstyr	111	91,0	10	7	70,0	3	42,9
461	N15_8	Sosialsjefer i kommunene	Oversikt over sykdommer	111	82,0	20	9	45,0	6	66,7
462	N15_9	Sosialsjefer i kommunene	Informasjon om medisiner	111	78,4	24	10	41,7	5	50,0
463	N15_10	Sosialsjefer i kommunene	Informasjon om epidemier	111	86,5	15	9	60,0	6	66,7
464	N15_11	Sosialsjefer i kommunene	Informasjon om vaksiner	111	86,5	15	8	53,3	4	50,0
465	N16_1	Sosialsjefer i kommunene	Statistikk om helsespørsmål	111	69,4	34	12	35,3	9	75,0
466	N16_2	Sosialsjefer i kommunene	Tolkning og analyser over utviklingen på helseområ	111	74,8	28	21	75,0	18	85,7
467	N16_3	Sosialsjefer i kommunene	Statistikk om sosialspørsmål	111	23,4	85	43	50,6	39	90,7
468	N16_4	Sosialsjefer i kommunene	Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområ	111	27,9	80	50	62,5	50	100,0

Kolonne H: Antall som har svart "ganske vanskelig" eller "svært vanskelig"

Kolonne I: De som har svart "ganske vanskelig" eller "svært vanskelig", regnet i % av alle som har avgitt

Kolonne J: Antall som har svart "ja" på spørsmålet. Basen er kolonne H

Kolonne G: kolonne J i prosent av kolonne H

Rad nr.	Spm.navn	Målgruppe	Spm.tekst	Intervjuer	Ikke vurdert	Har vurdert	Vanskelig å finne		Ønsker dette på	
				totalt	vansk.grad	vansk.grad	på Internett		SHDs nettsider	
				Antall	Prosent	Antall	Antall	Prosent	Antall	Prosent
469	N16_5	Sosialsjefer i kommunene	Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	111	18,9	90	32	35,6	28	87,5
470	N16_6	Sosialsjefer i kommunene	Abonnementstjeneste for publikasjoner	111	46,8	59	22	37,3	17	77,3
471	N16_7	Sosialsjefer i kommunene	Publikasjoner for nedlasting	111	39,6	67	32	47,8	29	90,6
472	N17_1	Sosialsjefer i kommunene	Bakgrunnsstoff til prosjektjobbing	111	55,0	50	31	62,0	24	77,4
473	N17_2	Sosialsjefer i kommunene	Ferdige undervisningsopplegg	111	68,5	35	30	85,7	24	80,0
474	N18_1	Sosialsjefer i kommunene	Ofte stille spørsmål (FAQ)	111	73,9	29	15	51,7	10	66,7
475	N18_2	Sosialsjefer i kommunene	E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	111	64,9	39	17	43,6	17	100,0
476	N19_1	Sosialsjefer i kommunene	Mulighet til dialog	111	68,5	35	23	65,7	19	82,6
477	N19_2	Sosialsjefer i kommunene	Informasjon om kampanjer	111	55,9	49	23	46,9	19	82,6
478	N19_3	Sosialsjefer i kommunene	Veiledninger	111	33,3	74	30	40,5	29	96,7
479	N19_4	Sosialsjefer i kommunene	Rundskriv	111	13,5	96	17	17,7	16	94,1
480	N19_5	Sosialsjefer i kommunene	Oversikt over kurs og seminar	111	41,4	65	32	49,2	28	87,5
481	N13_1	Rådmenn	Faglig oppdatering for deg	105	23,8	80	19	23,8	8	42,1
482	N13_2	Rådmenn	Forskningsresultater som har betydning for din jobb	105	35,2	68	30	44,1	20	66,7
483	N13_3	Rådmenn	Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	105	10,5	94	24	25,5	18	75,0
484	N13_4	Rådmenn	Informasjon om støtteordninger	105	29,5	74	34	45,9	26	76,5
485	N13_5	Rådmenn	Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	105	60,0	42	32	76,2	26	81,3
486	N13_6	Rådmenn	Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet	105	61,0	41	30	73,2	25	83,3
487	N14_1	Rådmenn	Lover i fulltekst	105	6,7	98	4	4,1	4	100,0
488	N14_2	Rådmenn	Oversikt over lover på helseområdet	105	10,5	94	10	10,6	10	100,0
489	N14_3	Rådmenn	Oversikt over lover på sosialområdet	105	10,5	94	10	10,6	10	100,0
490	N14_4	Rådmenn	Omtale og tolkning av lover innenfor helse	105	21,9	82	34	41,5	32	94,1
491	N14_5	Rådmenn	Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	105	22,9	81	34	42,0	31	91,2
492	N14_6	Rådmenn	Forskrifter og regler på helseområdet	105	17,1	87	13	14,9	11	84,6
493	N14_7	Rådmenn	Forskrifter og regler på sosialområdet	105	14,3	90	16	17,8	13	81,3
494	N15_1	Rådmenn	Medisinske diagnoser	105	85,7	15	4	26,7	3	75,0
495	N15_2	Rådmenn	Informasjon om behandlingsmetoder	105	86,7	14	6	42,9	5	83,3
496	N15_3	Rådmenn	Informasjon om behandlingstilbud	105	82,9	18	9	50,0	7	77,8
497	N15_4	Rådmenn	Informasjon om ventetid for behandling	105	75,2	26	11	42,3	5	45,5
498	N15_5	Rådmenn	Erfaring med behandlingsmetoder	105	89,5	11	7	63,6	5	71,4
499	N15_6	Rådmenn	Generell informasjon om folkehelse	105	63,8	38	12	31,6	10	83,3
500	N15_7	Rådmenn	Produktliste over medisinsk utstyr	105	89,5	11	6	54,5	2	33,3
501	N15_8	Rådmenn	Oversikt over sykdommer	105	89,5	11	3	27,3	2	66,7
502	N15_9	Rådmenn	Informasjon om medisiner	105	88,6	12	3	25,0	3	100,0
503	N15_10	Rådmenn	Informasjon om epidemier	105	84,8	16	4	25,0	3	75,0
504	N15_11	Rådmenn	Informasjon om vaksiner	105	87,6	13	2	15,4	2	100,0
505	N16_1	Rådmenn	Statistikk om helse spørsmål	105	39,0	64	20	31,3	18	90,0
506	N16_2	Rådmenn	Tolkning og analyser over utviklingen på helseområdet	105	56,2	46	27	58,7	23	85,2
507	N16_3	Rådmenn	Statistikk om sosialspørsmål	105	32,4	71	22	31,0	18	81,8
508	N16_4	Rådmenn	Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområ	105	52,4	50	29	58,0	24	82,8
509	N16_5	Rådmenn	Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	105	38,1	65	9	13,8	7	77,8
510	N16_6	Rådmenn	Abonnementstjeneste for publikasjoner	105	65,7	36	10	27,8	4	40,0
511	N16_7	Rådmenn	Publikasjoner for nedlasting	105	53,3	49	13	26,5	9	69,2
512	N17_1	Rådmenn	Bakgrunnsstoff til prosjektjobbing	105	62,9	39	16	41,0	14	87,5
513	N17_2	Rådmenn	Ferdige undervisningsopplegg	105	77,1	24	19	79,2	15	78,9
514	N18_1	Rådmenn	Ofte stille spørsmål (FAQ)	105	73,3	28	15	53,6	7	46,7
515	N18_2	Rådmenn	E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	105	57,1	45	14	31,1	9	64,3
516	N19_1	Rådmenn	Mulighet til dialog	105	72,4	29	17	58,6	12	70,6
517	N19_2	Rådmenn	Informasjon om kampanjer	105	62,9	39	12	30,8	8	66,7
518	N19_3	Rådmenn	Veiledninger	105	45,7	57	18	31,6	14	77,8
519	N19_4	Rådmenn	Rundskriv	105	21,0	83	15	18,1	12	80,0
520	N19_5	Rådmenn	Oversikt over kurs og seminar	105	47,6	55	14	25,5	13	92,9
521	N13_1	Ansatte i RTV	Faglig oppdatering for deg	21	9,5	19	8	42,1	3	37,5
522	N13_2	Ansatte i RTV	Forskningsresultater som har betydning for din jobb	21	33,3	14	10	71,4	9	90,0
523	N13_3	Ansatte i RTV	Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	21	19,0	17	9	52,9	7	77,8
524	N13_4	Ansatte i RTV	Informasjon om støtteordninger	21	23,8	16	6	37,5	4	66,7
525	N13_5	Ansatte i RTV	Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	21	61,9	8	8	100,0	5	62,5
526	N13_6	Ansatte i RTV	Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet	21	66,7	7	7	100,0	4	57,1
527	N14_1	Ansatte i RTV	Lover i fulltekst	21	38,1	13	2	15,4	2	100,0
528	N14_2	Ansatte i RTV	Oversikt over lover på helseområdet	21	42,9	12	3	25,0	3	100,0
529	N14_3	Ansatte i RTV	Oversikt over lover på sosialområdet	21	38,1	13	1	7,7	1	100,0
530	N14_4	Ansatte i RTV	Omtale og tolkning av lover innenfor helse	21	47,6	11	7	63,6	7	100,0
531	N14_5	Ansatte i RTV	Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	21	52,4	10	6	60,0	6	100,0
532	N14_6	Ansatte i RTV	Forskrifter og regler på helseområdet	21	38,1	13	5	38,5	5	100,0
533	N14_7	Ansatte i RTV	Forskrifter og regler på sosialområdet	21	33,3	14	3	21,4	3	100,0
534	N15_1	Ansatte i RTV	Medisinske diagnoser	21	85,7	3	1	33,3	0	0,0
535	N15_2	Ansatte i RTV	Informasjon om behandlingsmetoder	21	81,0	4	2	50,0	2	100,0
536	N15_3	Ansatte i RTV	Informasjon om behandlingstilbud	21	71,4	6	3	50,0	2	66,7
537	N15_4	Ansatte i RTV	Informasjon om ventetid for behandling	21	85,7	3	1	33,3	1	100,0
538	N15_5	Ansatte i RTV	Erfaring med behandlingsmetoder	21	90,5	2	1	50,0	1	100,0
539	N15_6	Ansatte i RTV	Generell informasjon om folkehelse	21	76,2	5	3	60,0	2	66,7
540	N15_7	Ansatte i RTV	Produktliste over medisinsk utstyr	21	95,2	1	1	100,0	1	100,0
541	N15_8	Ansatte i RTV	Oversikt over sykdommer	21	90,5	2	2	100,0	1	50,0

Kolonne H: Antall som har svart "ganske vanskelig" eller "svært vanskelig"

Kolonne I: De som har svart "ganske vanskelig" eller "svært vanskelig", regnet i % av alle som har avgitt

Kolonne J: Antall som har svart "ja" på spørsmålet. Basen er kolonne H

Kolonne G: kolonne J i prosent av kolonne H

Rad nr.	Spm.navn	Målgruppe	Spm.tekst	Intervjuer	Ikke vurdert	Har vurdert	Vanskelig å finne		Ønsker dette på	
				totalt	vansk.grad	vansk.grad	på Internett		SHDs nettsider	
				Antall	Prosent	Antall	Antall	Prosent	Antall	Prosent
542	N15_9	Ansatte i RTV	Informasjon om medisiner	21	90,5	2	1	50,0	1	100,0
543	N15_10	Ansatte i RTV	Informasjon om epidemier	21	95,2	1	1	100,0	1	100,0
544	N15_11	Ansatte i RTV	Informasjon om vaksiner	21	95,2	1	1	100,0	1	100,0
545	N16_1	Ansatte i RTV	Statistikk om helsespørsmål	21	61,9	8	4	50,0	4	100,0
546	N16_2	Ansatte i RTV	Tolkning og analyser over utviklingen på helseområdet	21	71,4	6	5	83,3	4	80,0
547	N16_3	Ansatte i RTV	Statistikk om sosialspørsmål	21	57,1	9	5	55,6	3	60,0
548	N16_4	Ansatte i RTV	Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområdet	21	66,7	7	6	85,7	4	66,7
549	N16_5	Ansatte i RTV	Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	21	42,9	12	9	75,0	6	66,7
550	N16_6	Ansatte i RTV	Abonnementstjeneste for publikasjoner	21	71,4	6	4	66,7	3	75,0
551	N16_7	Ansatte i RTV	Publikasjoner for nedlasting	21	66,7	7	4	57,1	3	75,0
552	N17_1	Ansatte i RTV	Bakgrunnsstoff til prosjektjobbing	21	61,9	8	6	75,0	3	50,0
553	N17_2	Ansatte i RTV	Ferdige undervisningsopplegg	21	61,9	8	6	75,0	2	33,3
554	N18_1	Ansatte i RTV	Ofte stilte spørsmål (FAQ)	21	76,2	5	2	40,0	2	100,0
555	N18_2	Ansatte i RTV	E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	21	81,0	4	2	50,0	2	100,0
556	N19_1	Ansatte i RTV	Mulighet til dialog	21	85,7	3	2	66,7	1	50,0
557	N19_2	Ansatte i RTV	Informasjon om kampanjer	21	85,7	3	2	66,7	2	100,0
558	N19_3	Ansatte i RTV	Veiledninger	21	76,2	5	2	40,0	2	100,0
559	N19_4	Ansatte i RTV	Rundskriv	21	66,7	7	2	28,6	1	50,0
560	N19_5	Ansatte i RTV	Oversikt over kurs og seminar	21	66,7	7	2	28,6	2	100,0
561	N13_1	Ansatte i legemiddelverket	Faglig oppdatering for deg	24	8,3	22	9	40,9	5	55,6
562	N13_2	Ansatte i legemiddelverket	Forskningsresultater som har betydning for din jobb	24	25,0	18	10	55,6	7	70,0
563	N13_3	Ansatte i legemiddelverket	Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	24	37,5	15	10	66,7	9	90,0
564	N13_4	Ansatte i legemiddelverket	Informasjon om støtteordninger	24	66,7	8	3	37,5	3	100,0
565	N13_5	Ansatte i legemiddelverket	Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	24	83,3	4	3	75,0	3	100,0
566	N13_6	Ansatte i legemiddelverket	Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet	24	83,3	4	3	75,0	3	100,0
567	N14_1	Ansatte i legemiddelverket	Lover i fulltekst	24	41,7	14	1	7,1	1	100,0
568	N14_2	Ansatte i legemiddelverket	Oversikt over lover på helseområdet	24	37,5	15	4	26,7	4	100,0
569	N14_3	Ansatte i legemiddelverket	Oversikt over lover på sosialområdet	24	70,8	7	2	28,6	2	100,0
570	N14_4	Ansatte i legemiddelverket	Omtale og tolkning av lover innenfor helse	24	45,8	13	9	69,2	9	100,0
571	N14_5	Ansatte i legemiddelverket	Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	24	75,0	6	5	83,3	3	60,0
572	N14_6	Ansatte i legemiddelverket	Forskrifter og regler på helseområdet	24	37,5	15	7	46,7	6	85,7
573	N14_7	Ansatte i legemiddelverket	Forskrifter og regler på sosialområdet	24	70,8	7	4	57,1	2	50,0
574	N15_1	Ansatte i legemiddelverket	Medisinske diagnoser	24	62,5	9	6	66,7	2	33,3
575	N15_2	Ansatte i legemiddelverket	Informasjon om behandlingsmetoder	24	54,2	11	6	54,5	4	66,7
576	N15_3	Ansatte i legemiddelverket	Informasjon om behandlingstilbud	24	70,8	7	5	71,4	3	60,0
577	N15_4	Ansatte i legemiddelverket	Informasjon om ventetid for behandling	24	87,5	3	1	33,3	1	100,0
578	N15_5	Ansatte i legemiddelverket	Erfaring med behandlingsmetoder	24	83,3	4	3	75,0	2	66,7
579	N15_6	Ansatte i legemiddelverket	Generell informasjon om folkehelse	24	58,3	10	3	30,0	3	100,0
580	N15_7	Ansatte i legemiddelverket	Produktliste over medisinsk utstyr	24	83,3	4	3	75,0	3	100,0
581	N15_8	Ansatte i legemiddelverket	Oversikt over sykdommer	24	70,8	7	3	42,9	2	66,7
582	N15_9	Ansatte i legemiddelverket	Informasjon om medisiner	24	25,0	18	2	11,1	2	100,0
583	N15_10	Ansatte i legemiddelverket	Informasjon om epidemier	24	54,2	11	3	27,3	3	100,0
584	N15_11	Ansatte i legemiddelverket	Informasjon om vaksiner	24	41,7	14	3	21,4	2	66,7
585	N16_1	Ansatte i legemiddelverket	Statistikk om helsespørsmål	24	66,7	8	6	75,0	5	83,3
586	N16_2	Ansatte i legemiddelverket	Tolkning og analyser over utviklingen på helseområdet	24	79,2	5	5	100,0	5	100,0
587	N16_3	Ansatte i legemiddelverket	Statistikk om sosialspørsmål	24	91,7	2	2	100,0	2	100,0
588	N16_4	Ansatte i legemiddelverket	Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområdet	24	91,7	2	2	100,0	2	100,0
589	N16_5	Ansatte i legemiddelverket	Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	24	29,2	17	4	23,5	3	75,0
590	N16_6	Ansatte i legemiddelverket	Abonnementstjeneste for publikasjoner	24	54,2	11	2	18,2	2	100,0
591	N16_7	Ansatte i legemiddelverket	Publikasjoner for nedlasting	24	16,7	20	4	20,0	3	75,0
592	N17_1	Ansatte i legemiddelverket	Bakgrunnsstoff til prosjektjobbing	24	50,0	12	6	50,0	5	83,3
593	N17_2	Ansatte i legemiddelverket	Ferdige undervisningsopplegg	24	75,0	6	6	100,0	5	83,3
594	N18_1	Ansatte i legemiddelverket	Ofte stilte spørsmål (FAQ)	24	79,2	5	4	80,0	3	75,0
595	N18_2	Ansatte i legemiddelverket	E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	24	75,0	6	1	16,7	1	100,0
596	N19_1	Ansatte i legemiddelverket	Mulighet til dialog	24	70,8	7	2	28,6	1	50,0
597	N19_2	Ansatte i legemiddelverket	Informasjon om kampanjer	24	75,0	6	3	50,0	3	100,0
598	N19_3	Ansatte i legemiddelverket	Veiledninger	24	45,8	13	5	38,5	4	80,0
599	N19_4	Ansatte i legemiddelverket	Rundskriv	24	50,0	12	4	33,3	3	75,0
600	N19_5	Ansatte i legemiddelverket	Oversikt over kurs og seminar	24	37,5	15	7	46,7	6	85,7
		Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Faglig oppdatering for deg	117	13,7	101	32	31,7	29	90,6
601	N13_1	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Forskningsresultater som har betydning for din jobb	117	24,8	88	47	53,4	41	87,2
602	N13_2	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	117	29,1	83	28	33,7	23	82,1
603	N13_3	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Informasjon om støtteordninger	117	33,3	78	30	38,5	23	76,7
604	N13_4	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	117	68,4	37	26	70,3	13	50,0
605	N13_5	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet	117	70,1	35	25	71,4	13	52,0
606	N13_6	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Lover i fulltekst	117	20,5	93	14	15,1	12	85,7

Kolonne H: Antall som har svart "ganske vanskelig" eller "svært vanskelig"

Kolonne I: De som har svart "ganske vanskelig" eller "svært vanskelig", regnet i % av alle som har avgitt

Kolonne J: Antall som har svart "ja" på spørsmålet. Basen er kolonne H

Kolonne G: kolonne J i prosent av kolonne H

Rad nr.	Spm.navr	Målgruppe	Spm.tekst	Intervjuer	Ikke vurdert	Har vurdert	Vanskelig å finne		Ønsker dette på	
				totalt	vansk.grad	vansk.grad	på Internett		SHDs nettsider	
				Antall	Prosent	Antall	Antall	Prosent	Antall	Prosent
608	N14_2	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Oversikt over lover på helseområdet	117	23,9	89	15	16,9	13	86,7
609	N14_3	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Oversikt over lover på sosialområdet	117	25,6	87	15	17,2	13	86,7
610	N14_4	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Omtale og tolkning av lover innenfor helse	117	35,9	75	37	49,3	33	89,2
611	N14_5	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	117	37,6	73	36	49,3	32	88,9
612	N14_6	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Forskrifter og regler på helseområdet	117	29,1	83	28	33,7	25	89,3
613	N14_7	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Forskrifter og regler på sosialområdet	117	31,6	80	26	32,5	23	88,5
614	N15_1	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Medisinske diagnoser	117	33,3	78	15	19,2	12	80,0
615	N15_2	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Informasjon om behandlingsmetoder	117	35,9	75	17	22,7	12	70,6
616	N15_3	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Informasjon om behandlingstilbud	117	43,6	66	24	36,4	17	70,8
617	N15_4	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Informasjon om ventetid for behandling	117	64,1	42	28	66,7	19	67,9
618	N15_5	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Erfaring med behandlingsmetoder	117	62,4	44	33	75,0	28	84,8
619	N15_6	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Generell informasjon om folkehelse	117	21,4	92	13	14,1	13	100,0
620	N15_7	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Produktliste over medisinsk utstyr	117	65,0	41	18	43,9	10	55,6
621	N15_8	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Oversikt over sykdommer	117	22,2	91	11	12,1	9	81,8
622	N15_9	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Informasjon om medisiner	117	38,5	72	11	15,3	11	100,0
623	N15_10	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Informasjon om epidemier	117	42,7	67	16	23,9	15	93,8
624	N15_11	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Informasjon om vaksiner	117	47,9	61	12	19,7	12	100,0
625	N16_1	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Statistikk om helsespørsmål	117	34,2	77	17	22,1	16	94,1
626	N16_2	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Tolkning og analyser over utviklingen på helseområdet	117	58,1	49	34	69,4	27	79,4
627	N16_3	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Statistikk om sosialspørsmål	117	51,3	57	21	36,8	16	76,2
628	N16_4	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområdet	117	63,2	43	29	67,4	22	75,9
629	N16_5	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	117	18,8	95	20	21,1	20	100,0
630	N16_6	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Abonnementstjeneste for publikasjoner	117	60,7	46	14	30,4	6	42,9
631	N16_7	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Publikasjoner for nedlasting	117	47,0	62	23	37,1	18	78,3
632	N17_1	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Bakgrunnsstoff til prosjektjobbing	117	17,9	96	30	31,3	25	83,3
633	N17_2	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Ferdige undervisningsopplegg	117	35,9	75	62	82,7	57	91,9
634	N18_1	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Ofte stille spørsmål (FAQ)	117	72,7	32	11	34,4	9	81,8
635	N18_2	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	117	76,1	28	5	17,9	4	80,0
636	N19_1	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Mulighet til dialog	117	78,6	25	8	32,0	6	75,0
637	N19_2	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Informasjon om kampanjer	117	59,8	47	12	25,5	11	91,7
638	N19_3	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Veiledninger	117	55,6	52	19	36,5	18	94,7
639	N19_4	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Rundskriv	117	43,6	66	18	27,3	13	72,2
640	N19_5	Faglærere i helseog sosialfag på vgs	Oversikt over kurs og seminar	117	54,7	53	25	47,2	25	100,0
641	N13_1	Lærere i grunnskolen	Faglig oppdatering for deg	43	20,9	34	10	29,4	5	50,0
642	N13_2	Lærere i grunnskolen	Forskningsresultater som har betydning for din jobb	43	44,2	24	7	29,2	4	57,1
643	N13_3	Lærere i grunnskolen	Politiske vedtak om helse- og sosialspørsmål	43	72,1	12	6	50,0	2	33,3
644	N13_4	Lærere i grunnskolen	Informasjon om støtteordninger	43	74,4	11	4	36,4	3	75,0
645	N13_5	Lærere i grunnskolen	Samordnede søknadsskjemaer på helseområdet	43	83,7	7	4	57,1	3	75,0
646	N13_6	Lærere i grunnskolen	Samordnede søknadsskjemaer på sosialområdet	43	86,0	6	4	66,7	3	75,0
647	N14_1	Lærere i grunnskolen	Lover i fulltekst	43	60,5	17	3	17,6	2	66,7
648	N14_2	Lærere i grunnskolen	Oversikt over lover på helseområdet	43	76,7	10	4	40,0	4	100,0
649	N14_3	Lærere i grunnskolen	Oversikt over lover på sosialområdet	43	79,1	9	3	33,3	3	100,0
650	N14_4	Lærere i grunnskolen	Omtale og tolkning av lover innenfor helse	43	81,4	8	4	50,0	3	75,0
651	N14_5	Lærere i grunnskolen	Omtale og tolkning av lover innenfor sosialområdet	43	81,4	8	3	37,5	2	66,7

Kolonne H: Antall som har svart "ganske vanskelig" eller "svært vanskelig"

Kolonne I: De som har svart "ganske vanskelig" eller "svært vanskelig", regnet i % av alle som har avgitt

Kolonne J: Antall som har svart "ja" på spørsmålet. Basen er kolonne H

Kolonne G: kolonne J i prosent av kolonne H

Rad nr.	Spm.navn	Målgruppe	Spm.tekst	Intervjuer totalt		Ikke vurdert vansk.grad	Har vurdert vansk.grad	Vanskelig å finne på Internett		Ønsker dette på SHDs nettsider	
				Antall	Prosent			Antall	Prosent	Antall	Prosent
652	N14_6	Lærere i grunnskolen	Forskrifter og regler på helseområdet	43	76,7	10	6	60,0	2	33,3	
653	N14_7	Lærere i grunnskolen	Forskrifter og regler på sosialområdet	43	81,4	8	4	50,0	2	50,0	
654	N15_1	Lærere i grunnskolen	Medisinske diagnoser	43	81,4	8	3	37,5	2	66,7	
655	N15_2	Lærere i grunnskolen	Informasjon om behandlingsmetoder	43	83,7	7	3	42,9	2	66,7	
656	N15_3	Lærere i grunnskolen	Informasjon om behandlingstilbud	43	83,7	7	4	57,1	4	100,0	
657	N15_4	Lærere i grunnskolen	Informasjon om ventetid for behandling	43	90,7	4	2	50,0	2	100,0	
658	N15_5	Lærere i grunnskolen	Erfaring med behandlingsmetoder	43	90,7	4	3	75,0	2	66,7	
659	N15_6	Lærere i grunnskolen	Generell informasjon om folkehelse	43	72,1	12	4	33,3	3	75,0	
660	N15_7	Lærere i grunnskolen	Produktliste over medisinsk utstyr	43	90,7	4	1	25,0	0	0,0	
661	N15_8	Lærere i grunnskolen	Oversikt over sykdommer	43	76,7	10	5	50,0	4	80,0	
662	N15_9	Lærere i grunnskolen	Informasjon om medisiner	43	83,7	7	2	28,6	2	100,0	
663	N15_10	Lærere i grunnskolen	Informasjon om epidemier	43	83,7	7	3	42,9	3	100,0	
664	N15_11	Lærere i grunnskolen	Informasjon om vaksiner	43	76,7	10	3	30,0	3	100,0	
665	N16_1	Lærere i grunnskolen	Statistikk om helsespørsmål	43	74,4	11	3	27,3	1	33,3	
666	N16_2	Lærere i grunnskolen	Tolkning og analyser over utviklingen på helseområdet	43	86,0	6	5	83,3	3	60,0	
667	N16_3	Lærere i grunnskolen	Statistikk om sosialspørsmål	43	83,7	7	4	57,1	3	75,0	
668	N16_4	Lærere i grunnskolen	Tolkning og analyser over utviklingen på sosialområdet	43	90,7	4	3	75,0	2	66,7	
669	N16_5	Lærere i grunnskolen	Nyhetsstoff om helse og sosialspørsmål	43	79,1	9	3	33,3	3	100,0	
670	N16_6	Lærere i grunnskolen	Abonnementstjeneste for publikasjoner	43	90,7	4	2	50,0	2	100,0	
671	N16_7	Lærere i grunnskolen	Publikasjoner for nedlasting	43	83,7	7	1	14,3	0	0,0	
672	N17_1	Lærere i grunnskolen	Bakgrunnsstoff til prosjektjobbing	43	44,2	24	8	33,3	8	100,0	
673	N17_2	Lærere i grunnskolen	Ferdige undervisningsopplegg	43	37,2	27	16	59,3	16	100,0	
674	N18_1	Lærere i grunnskolen	Ofte stilte spørsmål (FAQ)	43	83,7	7	3	42,9	2	66,7	
675	N18_2	Lærere i grunnskolen	E-postadresser til ansatte i Sosial- og helsedirekt	43	88,4	5	1	20,0	1	100,0	
676	N19_1	Lærere i grunnskolen	Mulighet til dialog	43	86,0	6	5	83,3	4	80,0	
677	N19_2	Lærere i grunnskolen	Informasjon om kampanjer	43	72,1	12	4	33,3	3	75,0	
678	N19_3	Lærere i grunnskolen	Veiledninger	43	69,8	13	4	30,8	4	100,0	
679	N19_4	Lærere i grunnskolen	Rundskriv	43	51,2	21	5	23,8	3	60,0	
680	N19_5	Lærere i grunnskolen	Oversikt over kurs og seminar	43	60,5	17	5	29,4	5	100,0	

REFERANSER

Tittel:	På nett. Forventninger til Sosial- og helsedirektoratets nettsider
Forfatter(e):	Kjetil Hillestad og Ingri Assum
Statskonsults rapportnummer:	2004:8
Prosjektnummer:	9938
Prosjektnavn:	Sosial- og helsedirektoratet - nettbrukerundersøkelse
Prosjektleder:	Kjetil Hillestad
Oppdragsgiver(e):	Sosial- og helsedirektoratet
Resymé:	Sammenstilling av fire kvalitative og kvantitative undersøkelser for å avdekke å ulike målgruppers tilfredshet, ønsker og behov i forhold til direktoratets nettsider.
Arbeidsområde:	<input type="checkbox"/> Styring og resultatorientering <input type="checkbox"/> Omstilling og organisasjonsformer <input type="checkbox"/> Informasjonsteknologi <input checked="" type="checkbox"/> Kommunikasjonsutvikling <input type="checkbox"/> Internasjonalisering <input type="checkbox"/> Lederskapsutvikling
Emneord:	Sosial- og helsedirektoratet, Shdir, nettsted, nettsider, informasjon, kommunikasjon brukerundersøkelse
Dato:	August 2004
Sider:	69
Utgiver:	Statskonsult Postboks 8115 Dep 0032 OSLO