

Notat 2002:7

På sporet av leserne

Evaluering av publikasjoner for Miljøverndepartementet

Forord

Det hjelper ikke at informasjonen er god, hvis den ikke når frem til målgruppen.

Kommunikasjonsprinsippet i den statlige informasjonspolitikken stiller krav om at forvaltningen må gjennomføre en løpende dialog med sine sentrale brukergrupper for å sette seg inn i deres situasjon, synspunkter og behov. Kunnskapen som innhentes på denne måten, skal legges til grunn for utformingen av informasjon og andre tjenester fra forvaltningen.

Den statlige miljøforvaltningen, det vil si Miljøverndepartementet (MD) med underliggende og tilknyttede etater, produserer til sammen svært mange publikasjoner. Departementet ønsket bistand fra Statskonsult til å skaffe seg mer kunnskap om hvordan de forskjellige publikasjonene når frem til og blir mottatt av målgruppene. Det var også ønskelig å få vite mer om målgruppenes preferanser når det gjelder publisering på Internett eller cd-rom.

I første omgang ble det besluttet å se nærmere på målgruppenes preferanser vedrørende to sentrale veiledere og et tidsskrift.

Målet som ble satt for prosjektet, var å undersøke hva brukerne eller leserne mener om veilederne *Kommuneplanens arealdel* og *Reguleringsplan Bebyggelsesplan* og om tidsskriftet *Plannytt*. Alle disse publikasjonene utgis av MDs Avdeling for regional planlegging. Erfaringene fra prosjektet vil også kunne være nyttige for departementets videre arbeid med evaluering av andre publikasjoner.

I dette notatet presenterer og kommenterer vi resultatene fra evalueringene og gir noen anbefalinger til det videre arbeidet.

Arbeidet med brukerundersøkelsene og dette analysenotatet er gjort av seniorrådgiver Ellen Hov Aanæs og rådgiver Liv Dalen.

Oslo, august 2002

Arne Simonsen
Avdelingsdirektør

Forord.....	1
1 Om oppdraget	4
1.1 Bakgrunn	4
1.2 Oppdragets forutsetninger	5
1.3 Avgrensning av undersøkelsene	6
1.4 Mål for prosjektet.....	7
1.5 Valg av fremgangsmåte ved evalueringene	7
1.6 Om prosjektet.....	8
1.6.1 Spørreskjema.....	8
1.6.2 Resultater	9
2 Analyse	9
2.1 Veileder: Kommuneplanens arealdel	9
2.1.1 Bakgrunnsvariabler.....	9
2.1.2 Leservaner	10
2.1.3 Tilfredshet	11
2.1.4 Behov.....	11
2.2 Veileder: Reguleringsplan. Bebyggelsesplan	12
2.2.1 Bakgrunnsvariabler.....	13
2.2.2 Leservaner	13
2.2.3 Tilfredshet	14
2.2.4 Behov.....	14
2.3 Plannytt.....	15
2.3.1 Bakgrunnsvariabler.....	16
2.3.2 Leservaner	16
2.3.3 Tilfredshet	17
2.3.4 Behov.....	19
2.3.5 Generelle tilbakemeldinger	19
3 Hovedkonklusjoner og anbefalinger	20
3.1 Konklusjoner fra undersøkelsene.....	20
3.2 Anbefalinger	20
3.2.1 Generelt.....	20
3.2.2 Veilederne	21
3.2.3 Plannytt	22

1 Om oppdraget

1.1 Bakgrunn

Miljøverndepartementet (MD) henvendte seg til Statskonsult, Avdeling for kommunikasjonsutvikling, for å få hjelp til å skaffe seg mer kunnskap om hvordan departementets (papirbaserte) publikasjoner når frem og blir mottatt av målgruppene. Det var også et ønske å få vite mer om målgruppenes preferanser når det gjelder publisering av de samme publikasjonene på Internett eller cd-rom.

MD foreslo selv innledningsvis fire punkter for evaluering:

?? **Miljøbyprogrammet**

(Varighet 1993-2000, siste publikasjon utgitt desember 2000). Det ble laget syv rapporter og en brosjyre i tilknytning til programmet. Programmet var et samarbeid mellom Miljøverndepartementet (MD) - med tre underliggende etater: Direktoratet for Naturforvaltning (DN), Riksantikvaren (RA) og Statens forurensnings tilsyn (SFT) - og Kommunal- og regionaldepartementet (KRD) med en underliggende etat, Husbanken.

?? **"Gode steder"**

En publikasjon utgitt januar 1999. Inneholder en eksempelsamling laget etter ønske fra kommuner og fylkeskommuner. Publikasjonen er frittstående, det vil si ikke tilknyttet noe prosjekt, og er laget i samarbeid med KRD

?? **Veiledere**

Dette er det bredeste området. Av de veiledninger og brosjyrer som MD selv presenterer i sin publikasjonsliste på Internett, er det klart flest innen planleggingsfeltet. Det utgis også en rekke veiledninger knyttet til temaer på departementets øvrige fagfelter, men disse utgis av underliggende etater (Statens forurensnings tilsyn (SFT) på fagfeltet forurensning, Riksantikvaren (RA) når det gjelder forvaltning og bevaring av kulturminner, Direktoratet for naturforvaltning (DN) på fagfeltet naturforvaltning).

?? **"Plannytt"**

Et tidsskrift som utgis både på Internett og i papirutgave. Målgruppen er det planfaglige miljøet i kommuner, fylkeskommuner og privat næringsliv. Nettutgaven skal også være en inngang til aktuelt planstoff på nettet.

I tillegg til disse fire punktene kom det også frem et ønske om at man burde se på den totale produksjonen av publikasjoner i den statlige miljøforvaltningen (dvs. etatene og departementet) under ett. Dette både for å undersøke om det var dublering eller dobbeltpublisering på noen områder, og for å se nærmere på oppgavefordelingen mellom departementet og etatene når det gjelder utgivelse av publikasjoner.

Statskonsult mente at alt dette var svært interessante problemstillinger, men

påpekte at Miljøverndepartementet måtte sette av ressurser til et større prosjekt dersom den totale produksjonen av publikasjoner i den statlige miljøforvaltningen skulle studeres nærmere.

Rammene som var satt for prosjektet gjorde det imidlertid nødvendig å gjennomføre en mye strammere avgrensning av den planlagte evalueringen. Det ble foreslått å drøfte avgrensningen i et møte, etter at Statskonsult hadde gått gjennom publikasjonslistene og skaffet seg en første oversikt over utgivelsene.

1.2 Oppdragets forutsetninger

MD hadde gjort det klart at dokumenter til Stortinget og NOUer skulle holdes utenfor den planlagte vurderingen. Men det var ønsket at Statskonsult skulle se på alle øvrige publikasjoner utgitt av miljøforvaltningen i løpet av de siste fem årene.

I løpet av oktober 2001 gikk Statskonsult derfor gjennom publikasjonslistene for perioden 1996–2001, slik de ble presentert på Internett av departementet og underliggende eller tilknyttede etater. (Eventuelle publikasjoner som ikke står oppført i listene på Internett er ikke tatt med her.)

Det viste seg tydelig mønster for utgivelsene, som i korthet kan beskrives slik:

- ?? Det produseres svært mange publikasjoner innen miljøforvaltningen. I årene 1996–2001 ga miljøforvaltningen ut i alt 378 publikasjoner, rapporter, brosjyrer og veiledninger. (Publikasjoner fra Polarinstituttet og Statens kartverk er ikke medregnet, da disse har en litt annen karakter.
- ?? MD ga i løpet av perioden ut i alt 57 publikasjoner av typen rapporter, brosjyrer og veiledninger.
- ?? Departementets utgivelser av veiledninger og brosjyrer er klart dominert av Avdeling for regional planlegging (28 av i alt 31 presenterte).
- ?? Bildet er noe mer sammensatt når det gjelder rapporter, men også her er den samme avdelingen dominerende (11 av 26).
- ?? Overlapp eller dobbeltpublisering mellom departementet og fagetatene ser, etter Statskonsults mening, ikke ut til å være noe stort problem.

Avdeling for regional planlegging er dominerende når det gjelder departementets utgivelser. Den mest opplagte forklaringen på dette er at avdelingen ikke har noen underliggende eller tilknyttet etat på eget fagområde. For å tydeliggjøre dette siste poenget kan vi nevne at SFT i samme periode ga ut 230 publikasjoner om forskjellige former for forurensning. DN produserte 71 publikasjoner knyttet til spørsmål vedrørende forvaltningen av naturressurser og naturvern, mens RA laget 20 publikasjoner knyttet til arbeidet med forvaltning og bevaring av kulturminner.

Avdeling for regional planlegging har også samarbeidet med andre etater i flere prosjekter, som for eksempel Husbanken og Riksantikvaren i Miljøbyprogrammet. Fagetatene har da publisert fagrapporter knyttet til sine

egne fagområder innenfor rammene av det aktuelle prosjektet.

Det syntes derfor klart at en total gjennomgang av publikasjonene i den statlige miljøforvaltningen måtte inkludere de underliggende etatene i et større prosjekt enn det Miljøverndepartementet her hadde satt av ressurser til.

Det opplegget MD i samarbeid med Statskonsult valgte å gjennomføre, innenfor de fastsatte rammene, skisseres i det følgende.

1.3 Avgrensning av undersøkelsene

Med utgangspunkt i de rammene som var satt for prosjektet, og gjennomgangen som ble beskrevet under forrige punkt, virket det hensiktsmessig å konsentrere seg om publikasjoner utgitt av eller i samarbeid med Avdeling for regional planlegging. Planområdet er klart dominerende når det gjelder departementets utgivelser av både rapporter, brosjyrer og veiledninger, og en slik avgrensning er dessuten i tråd med de punktene som ble beskrevet innledningsvis. Andre områder kan eventuelt være tema for senere undersøkelser, med utgangspunkt i de forskjellige fagetatene.

For å kunne gjennomføre brukerundersøkelser måtte vi i tillegg avgrense og inndele oppdraget ytterligere. For å være sikre på at respondentene ville oppfatte hvilke publikasjoner det dreide seg om, måtte vi finne frem til et passende utvalg. Type publikasjon, målgruppen den var rettet mot, hensikten med utgivelsen og hensikten med evalueringen var spørsmål som ble vurdert før undersøkelsesopplegget ble valgt.

I tråd med det oppdraget MD selv innledningsvis foreslo hadde vi fire mulige alternativer å undersøke:

1. En gruppe publikasjoner knyttet til et prosjekt

For eksempel publikasjoner fra Miljøbyprogrammet eller Lokal Agenda 21. Erfaringer fra og evalueringer av publikasjonene herfra ville kunne ha en viss overføringsverdi når resultatene av senere programmer skal presenteres (for eksempel det pågående tettstedsprogrammet).

2. Frittstående publikasjoner

For eksempel "Gode steder". Erfaringene ville kunne brukes i forhold til nye sammenlignbare publikasjoner.

3. Veiledninger som skal revideres og trykkes opp på nytt

Erfaringene ville kunne brukes både ved revisjon av eksisterende veiledninger og ved utgivelse av nye.

4. Tidsskriftet "Plannytt"

Evalueringen ville kunne brukes til å forbedre tidsskriftet (det var øremerket egne midler til akkurat denne evalueringen).

Ved evaluering av flere publikasjoner i tilknytning til prosjekter som Miljøbyprogrammet eller LA21, er problemene mange: Målgruppen kan vise seg å være svært differensiert, fordi forskjellige fagrapporter henvender seg til forskjellige grupper. Prosjektet ligger dessuten noe tilbake i tid, respondentene husker kanskje ikke lenger så godt, er ikke lenger så interessert og/eller nedprioriterer å svare på en slik undersøkelse. Frafallsprosenten vil derfor trolig bli stor ved en postalundersøkelse. Temaet er etter Statskonsults mening antagelig for spesialisert til at det egner seg for telefonundersøkelse. En mulig løsning kunne være å plukke ut fokusgrupper, men også da vil vi stå overfor store utfordringer både når det gjelder å finne riktige respondenter og når det gjelder å overtale dem til å prioritere dette arbeidet. Evaluering av slike programmer bør helst planlegges sammen med programmet og utføres mens publikasjonene ennå er nokså ferske. Men dersom man mener at den aktuelle målgruppen er engasjert nok, kan fokusgrupper allikevel være en mulighet.

På grunnlag av disse vurderingene ble det besluttet å utelate undersøkelsen av publikasjoner i tilknytning til prosjekter i denne omgang.

Da reviderte utgaver av to sentrale veiledere, ”Kommuneplanens arealdel” og ”Reguleringsplan/Bebyggelsesplan”, snart skulle komme ut, ble det besluttet å ta utgangspunkt i disse to, i tillegg til tidsskriftet Plannytt, som det var øremerket midler til å evaluere.

1.4 Mål for prosjektet

Prosjektets mål ble endelig definert slik:

å undersøke hva brukerne eller leserne mener om to sentrale veiledere og tidsskriftet Plannytt. Prosjektet skulle i tillegg gi anbefalinger til MDs videre arbeid med evaluering av publikasjoner.

1.5 Valg av fremgangsmåte ved evalueringene

Ettersom det ikke fantes gode adresselister for noen av publikasjonene, var det vanskelig å henvende seg til målgruppene med spørsmål om de enkelte publikasjonene. Publikasjonene distribueres via en liste over offentlige etater sentralt og lokalt, for eksempel slik: tre eksemplarer til ytre etater, fem til kommuner, tre til fylkeskommuner, ett til fylkesmenn, universiteter og høyskoler og til departementene. Publikasjonene adresseres bare i liten grad til enkeltabonnenter og da til personer som selv har tatt kontakt og bedt om å få publikasjonen tilsendt. (Først etter at denne undersøkelsen ble gjennomført, er det blitt mulig å tegne abonnement på Plannytt). Listen over enkeltabonnenter er derfor svært tilfeldig sammensatt, og det er vanskelig å si hvem i de nevnte offentlige instansene som er mottakere av publikasjonen. Dette gav oss to muligheter:

- a) finne ut hvem MD ønsker å nå, og så undersøke om disse målgruppene faktisk blir nådd i dag,

b) sende et spørreskjema som vedlegg til publikasjonen for å finne ut hvem som egentlig er mottaker.

Alternativ a) ville gitt svar på om MD nådde frem til målgruppen de ønsket å nå. Men vi ville ikke nødvendigvis fått tilbakemeldinger vedrørende innholdet i publikasjonene, hvis det nå er slik at disse ikke når frem til rett person. I tillegg var det et problem at det viste seg vanskelig å komme frem til hvem man faktisk ønsket å intervju. Stillingsbetegnelser og oppgaver varierer en del i kommuner og fylkeskommuner, og det var ikke enkelt å peke ut en bestemt gruppe. Dette kunne kanskje vært løst ved for eksempel å be etatene selv om å vise til rett person når det gjelder planarbeid. En slik undersøkelse hadde blitt svært kostnadskreven, særlig hvis meningsmålingsinstituttet også skulle brukes til å finne frem til rette vedkommende i de enkelte etater, før man kunne sette i gang med selve undersøkelsen.

Alternativ b) kunne gi oss mer utfyllende svar på hvem mottakerne er og hva de synes om den aktuelle publikasjonen. De som svarer på et slik skjema, vil sannsynligvis være blant de mottakerne som både er mest interesserte og bruker publikasjonen mest. Ulempen er at svarprosenten ved slik utsending som regel blir mye lavere, og at undersøkelsen tar lengre tid. Den blir imidlertid mye billigere å gjennomføre.

Ideelt sett burde vi derfor gjort begge deler - og dermed er vi tilbake til spørsmålet om kostnader. Med den knappe budsjetttrammen som var avsatt til dette prosjektet valgte vi en fremgangsmåte der vi sendte ut spørreskjemaene som vedlegg til to sentrale veiledere og tidsskriftet Plannytt.

1.6 Om prosjektet

Ansvarlig for prosjektet har vært ekspedisjonssjef Tom Hoel i Miljøverndepartementet. Rådgiver Svein Magne Fredriksen i MD har vært prosjektleder. Bistanden fra Statskonsult er utført av seniorrådgiver Ellen Hov Aanæs og rådgiver Liv Dalen.

1.6.1 Spørreskjema

Undersøkelsene ble gjennomført postalt av Norsk Gallup Institutt. Spørreskjemaene ble utformet i samarbeid mellom Norsk Gallup, Statskonsult og Miljøverndepartementet. Fra MD deltok, i tillegg til Svein Magne Fredriksen, daværende redaktør for Plannytt, Margrethe Tviberg, og etterfølgende redaktør, Harald Thomas Endresen. Rådgiverne Ketil Omberg og Kåre Ivar Melsæther fra Avdeling for regional planlegging deltok med faglig kunnskap i utformingen av spørreskjemaet som gjaldt de to veilederne. Spørreskjema og ferdig frankert svarkonvolutt ble vedlagt 3000 av hver veileder samt 3000 eksemplarer av Plannytt.

1.6.2 Resultater

Generelt sett får man lav svarprosent på denne typen undersøkelser, så også i dette tilfellet. Bare 240 personer svarte på undersøkelsen om *Kommuneplanens arealdel*, mens 322 svarte for *Reguleringsplan Bebyggelsesplan* og 279 for *Plannytt*. Dette gir en svarprosent på henholdsvis åtte, elleve og ni prosent, noe som er under gjennomsnittet for denne typen undersøkelser. Den lave svarprosenten henger sammen med metoden for utsendelse, og denne risikoen ble vurdert som en del av beslutningsgrunnlaget da vi valgte metode (1.5). Samtidig er det viktig å huske på at de som har svart, sannsynligvis er blant de mest interesserte i temaet, og at de nettopp derfor kan gi viktige tilbakemeldinger til Miljøverndepartementet.

2 Analyse

I det følgende presenteres analysen av resultatene fra de tre undersøkelsene i hvert sitt underkapittel. I kapittel 3 samler vi trådene og kommer med anbefalinger og forslag til tiltak.

2.1 Veileder: Kommuneplanens arealdel

Veilederens formål presenteres slik i forordet:

” Dette er en veileder for utarbeiding av kommuneplanens arealdel etter bestemmelsene i plan- og bygningsloven. (...) Sammen med veileder for utarbeiding av reguleringsplaner og bebyggelsesplaner utgjør den Miljøverndepartementets grunnveiledning i utarbeidelse av kommunenes arealplaner. (...) Veilederen beskriver plansystemet og planverktøyet og er utformet til bruk for kommunale planleggere og andre som utarbeider arealplaner etter kommuneplanbestemmelsene i plan- og bygningsloven. Den er tenkt som et praktisk oppslagsverk og hjelpemiddel i hvordan kommuneplanens arealdel skal fremstilles og saksbehandles, dvs gi svar på de vanligste problemstillinger som kan oppstå. Veilederen skal også fungere som oppslagsverk for sektorene, både de som planlegger etter plan- og bygningsloven og de som skal forholde seg til slike planer. Også private som jobber med planlegging og utarbeiding av planer vil ha nytte av veilederen.

For fylkeskommunene vil den være et viktig grunnlag for det lovpålagte veiledningsarbeidet overfor kommunene, og for fylkesmennene et nyttig hjelpemiddel i arbeidet med veiledning og opplæring når det gjelder juridiske spørsmål. ” (Fra forordet i veilederen *Kommuneplanens arealdel*, revidert utgave pr. 01/11/01)

2.1.1 Bakgrunnsvariabler

De fleste (75 prosent) som har svart på undersøkelsen, er menn, og de fleste (54 prosent) er i alderen 40 til 59 år. Åtte av ti (77 prosent) er ansatt i kommunen, ni prosent i staten og åtte prosent i næringslivet. Bare tre prosent er ansatt i fylket. Tre av fire blant personene som har svart, er saksbehandlere - resten er ledere eller mellomledere.

Arbeidsområder

63 prosent av de som har svart, sier at de hovedsakelig arbeider innenfor området ”Reguleringsplaner” og/eller ”Kommuneplanlegging”. 18 prosent

svarer ”Annen arealplanlegging” og 17 prosent ”Byggesaker”. 13 prosent svarte ”Annet”. Disse hadde anledning til å spesifisere hva de arbeider med, og her fikk vi mange forskjellige åpne svar, blant annet landbruk, kart og oppmåling, arbeid i teknisk etat, som favner flere av områdene, og arbeid med miljøsaker (se rapport fra Norsk Gallup for fullstendig liste over åpne svar).

Utdanning

En stor del av personene som har svart, er ingeniører (fire av ti). Like mange svarer imidlertid ”annet”. Leserne har i stor grad en type utdanning vi ikke har tenkt på i utformingen av spørreskjemaet. Dette kan være en indikasjon på at Miljøverndepartementet burde prøve å bli bedre kjent med målgruppen. Den tredje største utdanningsgruppen blant svarerne er arkitekter (en av ti).

2.1.2 Leservaner

Det er stor variasjon i hvor hyppig veilederen for kommuneplanens arealdel brukes:

- ?? 39 prosent bruker den en til fire ganger i måneden
- ?? 31 prosent svarer en til tolv ganger i året
- ?? 25 prosent sier at de bruker den noen ganger i uken
- ?? Bare tre prosent bruker den daglig.

De fleste bruker veilederen i relativt korte perioder av gangen:

- ?? Halvparten oppgir at de bruker veilederen mindre enn et kvarter hver gang
- ?? Fire av ti (39 prosent) bruker den mellom et kvarter og en halv time
- ?? Fire prosent oppgir en halv til en time
- ?? Fire prosent bruker den en til to timer
- ?? Nesten ingen (en prosent) bruker den mer enn to timer hver gang.

Veilederen brukes mest til planlegging (74 prosent) og saksbehandling (67 prosent). 36 prosent oppgir at de vanligvis bruker veilederen i forbindelse med generell informasjon, mens 24 prosent oppgir utredningsarbeid.

Hvilke temaer eller områder brukes mest i veilederen?

Veilederen for kommuneplanens arealdel er delt inn i kapitler som tar for seg ulike temaer eller områder. Vi presenterte en liste over 11 områder og ba respondentene om å peke ut inntil tre av de temaene de brukte mest .

Fem temaer eller områder i denne veilederen ser ut til å bli benyttet i større grad enn de andre:

- ?? *Planprosess/planbehandling* (oppgitt av 53 prosent)
- ?? *Landbruks-, natur- og friluftsområder* (LNF) (53 prosent)
- ?? *Arealbrukskategorier etter §20-4,1* (46 prosent)
- ?? *Virkning av kommuneplanens arealdel* (38 prosent)
- ?? *Byggeområder* (33 prosent)

Minst brukt er *Områder for råstoffutvikling*, som bare én prosent har oppgitt.

Norm for fremstilling av kommuneplanens arealdel

Seks av ti (59 prosent) sier at de bruker veilederens norm for fremstilling av kommuneplanens arealdel (tabelldelen) - 36 prosent at de ikke bruker den. Ansatte i staten oppgir oftere enn kommuneansatte at de bruker denne normen. Halvparten bruker tabellen på side 99 mest. 45 prosent oppgir tabellen på side 101, og på tredje plass kommer tabellen på side 103 (32 prosent). De andre tabellene oppgis som mest brukt av 19-24 prosent.

2.1.3 Tilfredshet

Tilfredsheten blant svarerne er relativt stor. Det er mye de er fornøyd med. Det ble stilt spørsmål om de var enige eller uenige i en rekke påstander om veilederen:

- ?? Veilederen oppleves som nyttig og nødvendig - 91 prosent sier at de ønsker å benytte veilederen i tillegg til lovverket
- ?? 85 prosent vil ha veilederen i papirversjon, selv om de får elektronisk versjon på Internett eller cd-rom
- ?? 80 prosent synes ikke veilederen er for omfattende
- ?? 79 prosent er enige i at veilederen har et språk som er enkelt å forstå
- ?? 78 prosent er enige i at veilederen har god faglig kvalitet
- ?? 72 prosent synes at veilederen hjelper dem i det daglige arbeidet
- ?? 70 prosent er enige i at veilederen er lett å finne frem i
- ?? 70 prosent mener at veilederen bidrar til at de kan lage bedre planer
- ?? 55 prosent ønsker at veilederen skal foreligge elektronisk slik at de kan kopiere tekst derfra
- ?? 50 prosent synes at veilederen inneholder relevante og gode eksempler - særlig de som arbeider med byggesaker er enige i denne påstanden.
- ?? 37 prosent er enige i at kart og andre illustrasjoner bør være elektronisk tilgjengelige i et eget dokument, mens 32 prosent er uenige i dette
- ?? 30 prosent er enige i at veilederen har for få eksempler. 45 prosent er verken helt enige eller uenige og 20 prosent er uenige i dette.

Som vi ser gir disse svarene stort sett entydige signaler, bortsett fra når det gjelder påstandene om eksempler og om hvorvidt kart og illustrasjoner bør være elektronisk tilgjengelige i et eget dokument.

2.1.4 Behov

Papir eller elektronisk?

Hele 94 prosent av de som har svart, ønsker fortsatt veilederen i papirversjon. 57 prosent ønsker en elektronisk versjon (respondentene kunne velge begge), men her er det snakk om begge deler fremfor enten eller. Bare fem prosent er enige i at de ikke trenger papirutgaven hvis de får veilederen på cd-rom eller Internett, og hele 85 prosent er *uenige* i dette.

Litt over halvparten (55 prosent) er enige i at de har behov for å kopiere tekst og ønsker veilederen tilgjengelig på Internett eller cd-rom. 18 prosent er uenige i dette. Når det gjelder kart og andre illustrasjoner, er det delte meninger om de bør være elektronisk tilgjengelige i eget dokument eller som egne filer: 37

prosent er enige, 32 prosent legger seg midt på treet og 15 prosent er uenige i at dette er nødvendig. Her finner vi også den største vet-ikke-andelen på 16 prosent.

Elektronisk format

Respondentene ønsker først og fremst å bruke en elektronisk versjon i Word-format (41 prosent) eller pdf (29 prosent) på Internett. 19 prosent ønsker først og fremst Word på cd-rom, mens 10 prosent foretrekker pdf på cd-rom eller html på Internett. Det er relativt få som tar stilling til hvorvidt den elektroniske versjonen bør deles inn i kapitler eller gjøres tilgjengelig i ett dokument - bare 87 personer (36 prosent av alle) har svart på spørsmålet. Av de som har tatt stilling, ønsker de fleste (75 prosent) veilederen inndelt i kapitler.

Temaer

Fire av ti sier at de ikke savner noe, like mange vet ikke. 14 prosent sier at de savner noe og gir eksempler. De savner temaer som for eksempel forholdet til annet lovverk, forholdet jordlov/plan- og bygningslov, bedre stikkordregister og henvisninger til aktuelle informasjonssteder, som for eksempel sider på Internett (se rapport fra Norsk Gallup for fullstendig liste over åpne svar).

SOSI-standard

Miljøverndepartementet ønsket tilbakemelding fra brukerne på om de savnet noen kategorier i SOSI-standard, som brukes for å kategorisere ulike områder. Hele 59 prosent tar ikke stilling til dette, og 33 prosent sier at de ikke savner noen kategorier. Bare åtte prosent svarer at de savner noen kategorier. Her har respondentene hatt anledning til å legge inn åpne svar. Mange av svarene dreier seg om ulike typer utdypning av landbruks-, natur- og friluftsområder (LNF), muligheter for kombinerte formål og om underoppdeling av akvakultur (se rapport fra Norsk Gallup for fullstendig liste over åpne svar).

2.2 Veileder: Reguleringsplan. Bebyggelsesplan

I veilederens forord presenteres formålet slik:

” Dette er en veileder for utarbeiding av reguleringsplaner og bebyggelsesplaner etter bestemmelsene i plan- og bygningsloven. (...)Veilederen beskriver plansystemet og planverktøyet og er utformet til bruk for kommunale planleggere og andre som utarbeider arealplaner etter bestemmelsene i plan- og bygningsloven. Den er tenkt som et praktisk oppslagsverk og hjelpemiddel i hvordan reguleringsplaner og bebyggelsesplaner skal fremstilles og saksbehandles, dvs gi svar på de vanligste problemstillinger som kan oppstå. Veilederen skal også fungere som oppslagsverk for sektorene, både de som planlegger etter plan- og bygningsloven og de som skal forholde seg til slike planer. Også private som jobber med planlegging og utarbeiding av planer vil ha nytte av veilederen. For fylkeskommunen vil den være et viktig grunnlag for det lovpålagte veiledningsarbeidet overfor kommunene og for fylkesmannen et nyttig hjelpemiddel i arbeidet med veiledning og opplæring når det gjelder juridiske spørsmål.” (Fra forordet i veilederen *Reguleringsplan. Bebyggelsesplan*. Revidert utgave pr. 01/11/01)

2.2.1 Bakgrunnsvariabler

Syv av ti blant de som har svart på denne undersøkelsen, er menn. Halvparten er i alderen 40 til 59 år, fire av ti mellom 20 og 39 år. De fleste (65 prosent) er ansatt i kommunen, 21 prosent i næringslivet og åtte prosent i staten. Tre fjerdedeler er saksbehandlere og en fjerdedel ledere eller mellomledere.

Arbeidsområder

77 prosent arbeider hovedsakelig med reguleringsplaner, 35 prosent med kommuneplanlegging og 23 prosent mest med byggesaker. 17 prosent oppgir at de hovedsakelig arbeider med annen arealplanlegging. Disse respondentene fikk mulighet til å presisere hva de hovedsakelig arbeider innenfor, og da svarer de for eksempel landmåling, oppmåling, geodata, ledelse av teknisk etat, bibliotek eller arkitektkontor (se rapport fra Norsk Gallup for fullstendig liste over åpne svar).

Utdanning

41 prosent av svarerne er utdannet ingeniører. Den nest største gruppen er personer som oppgir "annet" (36 prosent). Det vil si at vi ikke hadde nok svaralternativer her og at vi manglet kunnskap om målgruppen. I likhet med undersøkelsen om den andre veilederen er den tredje største gruppen arkitekter, her med 17 prosent blant personer som har svart.

2.2.2 Leservaner

- ?? Størst andel (45 prosent) bruker veilederen mellom en og fire ganger i måneden
- ?? 34 prosent bruker veilederen ukentlig
- ?? Bare tre prosent bruker veilederen daglig.

Veilederen blir stort sett brukt kort tid av gangen:

- ?? 55 prosent bruker den anslagsvis under et kvarter hver gang
- ?? En stor andel, 38 prosent, bruker den mellom et kvarter og en halv time
- ?? Fire prosent bruker den mellom en og to timer
- ?? Svært få (to prosent) bruker den mer enn to timer av gangen.

Om lag syv av ti blant de som har svart, bruker vanligvis veilederen i forbindelse med saksbehandling (68 prosent) og planlegging (70 prosent). Fire av ti bruker vanligvis veilederen til generell informasjon og to av ti til utredninger.

Hvilke temaer eller områder brukes mest i veilederen?

Veilederen for reguleringsplaner og bebyggelsesplaner er inndelt etter ulike temaer og ulike områder. Respondentene fikk presentert en liste på 16 alternativer og bedt om å angi hvilke tre de bruker mest.

De to første temaene på listen her skiller seg ut med høye tall, mens de fem neste er ganske jevne:

-
- ?? *Reguleringsformål og reguleringsbestemmelser* er avgjort det mest brukte temaet blant personene som har svart på undersøkelsen - oppgitt av 73 prosent
 - ?? *Planprosessen og saksbehandlingen* er en god nummer to - oppgitt av 43 prosent.
 - ?? *Byggeområder* er oppgitt av 27 prosent
 - ?? *Saksfremstilling og saksmateriale* (23 prosent)
 - ?? *Rettsvirkninger og planen som rettslig dokument* (22 prosent)
 - ?? *Spesialområder* (20 prosent)
 - ?? *Reguleringsformål etter §25* (18 prosent)

Norm for fremstilling av kommuneplanens arealdel

Et flertall på 66 prosent sier at de bruker veilederens norm for fremstilling av reguleringsplaner og bebyggelsesplaner, mens 30 prosent sier at de ikke bruker denne normen. Tabellen på side 123 er mest benyttet - 48 prosent oppgir at dette er en av de tabellene de bruker mest (respondentene kunne velge flere alternativer). Det er ganske jevnt mellom tabellene ellers, mellom 28 og 36 prosent på alle - unntatt tabellen på side 119, som oppgis av bare 12 prosent.

2.2.3 Tilfredshet

De som har svart, er i stor grad fornøyd med veilederen. Leserne ble spurt om de var enige eller uenige i en rekke påstander:

- ?? Veilederen oppfattes som nyttig og nødvendig - 93 prosent mener at de trenger veilederen som et supplement til lovverket
- ?? 88 prosent sier at de trenger papirutgaven, selv om de får veilederen på Internett eller cd-rom
- ?? 81 prosent er enige i at veilederen har et språk som er enkelt å forstå
- ?? 79 prosent synes ikke veilederen er for omfattende
- ?? 78 prosent er enige i at den har god faglig kvalitet
- ?? 75 prosent er enige i at veilederen er til hjelp i det daglige arbeidet
- ?? 70 prosent synes at veilederen er lett å finne frem i
- ?? 69 prosent mener den bidrar til at de lager bedre planer
- ?? 52 prosent er enige i at veilederen har relevante og gode eksempler
- ?? 48 prosent ønsker at veilederen skal foreligge på Internett eller cd-rom slik at de kan kopiere tekst, mens 21 prosent er uenige i dette
- ?? 32 prosent er enige i at det er for få eksempler, 42 prosent er verken enige eller uenige og 20 prosent er uenige i påstanden.

De fleste av disse svarene gir entydig positive signaler, bortsett fra når det gjelder behovet for elektronisk versjon og hvorvidt veilederen har for få eksempler.

2.2.4 Behov

Papir eller elektronisk utgave

94 prosent ønsker at veilederen skal komme i papirutgave og 53 prosent ønsker veilederen i elektronisk versjon. I likhet med veilederen for kommuneplanens arealdel ønsker brukerne både papirversjon og elektronisk versjon: 88 prosent vil ha papirutgave av veilederen, selv om de også får den på Internett eller cd-rom. Dette er helt i tråd med funn fra lignende undersøkelser Statskonsult har utført for andre offentlige etater.

Samtidig er 48 prosent enige i at de har behov for å kopiere tekst fra veilederen og derfor ønsker at den er tilgjengelig på Internett eller cd-rom. Dette er det 21 prosent som er *uenige* i. 42 prosent mener at kart og andre illustrasjoner bør være elektronisk tilgjengelig i eget dokument eller i egne filer, men her er det også 17 prosent som er *uenige*.

Elektronisk format

Brukerne ønsker først og fremst den elektroniske utgaven av veilederen for reguleringsplaner og bebyggelsesplaner i Word (33 prosent) eller pdf (27 prosent) på Internett. 17 prosent foretrekker Word på cd-rom, mens 10 prosent foretrekker pdf på cd-rom. 34 prosent av alle som har svart, har tatt stilling til om de ønsker veilederen i ett dokument eller inndelt i kapitler, og de fleste av disse (72 prosent) ønsker veilederen inndelt i kapitler. 28 prosent ønsker ett dokument.

Tema

Det er mange, 44 prosent, som ikke tar stilling til om de savner noen temaer i veilederen. 42 prosent sier at de ikke savner noe. Blant de 14 prosent som sier at de savner noe, er det mange ulike tilbakemeldinger: Ønsket om flere eksempler går igjen. I likhet med tilbakemeldingene til veilederen for kommuneplanens arealdel er det særlig fritidsboliger og hytter eller kombinasjonen hytter og næring som nevnes. Noen ønsker seg en fylldigere stikkordliste (se rapport fra Norsk Gallup for fullstendig liste over åpne svar).

SOSI-standard

Respondentene ble spurt om de savner noen kategorier i SOSI-standard. De fleste, 56 prosent, tar ikke stilling til dette spørsmålet. 36 prosent svarer nei, og bare åtte prosent svarer ja. Blant svarene i denne siste gruppen er det blant annet etterlyst flere kombinerte formål, serviceindustri, skjærgårdsparkarealer og andre temaer knyttet til skjærgård, som for eksempel naust (se rapport fra Norsk Gallup for fullstendig liste over åpne svar).

2.3 Plannytt

Plannytt er et magasin som utgis av Miljøverndepartementet. Bladet har kommet i seks utgaver siden starten i 2001. Det retter seg mot folk som arbeider i privat og offentlig virksomhet og inneholder nyheter om planlegging etter plan- og bygningsloven og om kartforvaltning. Bladet sendes ut etter publikasjonslister på samme måte som veilederne. Etter at den foreliggende undersøkelsen ble gjennomført, er det blitt mulig å tegne abonnement på Plannytt.

2.3.1 Bakgrunnsvariabler

Syv av ti blant alle som har svart, er menn. De fleste (57 prosent) er i alderen 40-59 år. Syv av ti er ansatt i kommunen, og en nesten like stor andel (seks av ti) arbeider hovedsakelig med kommunal planlegging. En fjerdedel sier at de hovedsakelig arbeider med byggesaker, miljøforvaltning eller "annet". Det er altså en stor andel på 23 prosent vi ikke har klart å fange opp. Halvparten av leserne som svarer, er saksbehandlere, to av ti er ledere og to av ti mellomledere.

Utdanning

I undersøkelsen av Plannytt hadde vi lagt til en utdanningskategori i forhold til undersøkelsene av veilederne, nemlig "Jordskifte kandidat". Dette yrket ble oppgitt av åtte prosent blant de som svarte og representerer dermed den fjerde største gruppen i denne delen av undersøkelsen. Prosentdelen "Annet" er litt lavere for Plannytt enn for veilederne på dette området, men samtidig er "Annet" den største gruppen blant de av Plannytts lesere som har svart, nemlig 32 prosent (se 2.1.1 og 2.2.2). Nest størst er gruppen med ingeniører (27 prosent), og tredje størst er arkitektene med ti prosent. Syv prosent er samfunnsvitere.

2.3.2 Leservaner

Spørreskjemaet ble sendt ut sammen med den sjette utgaven av Plannytt. De fleste som har svart (58 prosent) svarer at de har mottatt fire til seks utgaver av bladet. 22 prosent har mottatt to eller tre utgaver, mens to prosent bare har mottatt den siste utgaven av bladet (der spørreskjemaet var vedlagt). 57 prosent sier også at de har lest eller kikket i mellom fire og seks av de papirutgavene som har kommet. 35 prosent har lest eller kikket i en til tre av utgavene. Bare tre prosent sier at de ikke har lest eller kikket i noen av utgavene. Plannytt ser ut til å ha trofaste lesere. Åtte av ti sier det er svært eller ganske sannsynlig at de kommer til å lese neste nummer av papirutgaven. Bare syv prosent sier det er lite sannsynlig at de vil lese neste utgave.

Plannytt blir stort sett lest i løpet av kort tid etter at det er mottatt. De fleste, 56 prosent, leser Plannytt i løpet av en uke etter at de mottok det, og to av ti leser det samme dag. To av ti legger det til side og leser det senere.

De som har svart, leser store deler av bladet. Seks av ti (59 prosent) leser mer enn halvparten av Plannytt. De aller fleste, 83 prosent, leser Plannytt på jobben. 21 prosent leser bladet hjemme, mens syv prosent leser det på reise til og fra jobb.

Flere lesere til hvert blad

45 prosent av Plannytts lesere tar vare på bladet. Fire av ti gir bladet videre til andre eller sender det på sirkulasjon. Bare en av ti kaster det etter å ha lest det. Det er vanlig at mellom to og fem personer leser samme eksemplar av Plannytt; 75 prosent oppgir dette. Fem prosent sier at mellom seks og ti personer leser

samme eksemplar. Bare en prosent oppgir at flere enn ti personer leser samme eksemplar.

Blant alle som har svart, oppgir 41 prosent at Plannytt ikke blir oppbevart i bibliotek eller liknende på arbeidsstedet. Omtrent like mange, 38 prosent, oppgir at Plannytt *blir* oppbevart på arbeidsstedet. To av ti vet ikke eller har latt være å svare på spørsmålet.

Bruk i arbeidet

De fleste som har svart (72 prosent), bruker stoff fra Plannytt i sine arbeidsoppgaver av og til, mens bare seks prosent sier at de bruker det ofte. 17 prosent sier at de aldri bruker stoff fra bladet i forbindelse med arbeidsoppgavene.

Hva slags stoff leses oftest?

Stoffet i Plannytt er inndelt i ulike kategorier: Nyhetsstoff/forskning, konferansekalender, oppslagstavle, prosjekt og tema. Kategoriene ”nyheter/forskning” og ”tema” er det som leses mest. Henholdsvis 64 og 62 prosent sier at de ofte eller av og til leser denne type stoff. ”Konferansekalenderen” og ”Oppslagstavlen” leses minst. 23 prosent sier at de aldri leser ”Konferansekalenderen”, og 12 prosent leser aldri ”Oppslagstavlen”.

Plannytt på Internett

De aller fleste som har svart, leser ikke Plannytt på Internett. Bare to av ti svarer at de har gjort det. Litt under halvparten (44 prosent) sier at det er lite sannsynlig at de kommer til å lese Plannytt på Internett i fremtiden. To av ti sier at de sannsynligvis kommer til å lese bladet på Internett, mens nesten tre av ti er usikre og svarer midt på skalaen. Derimot mener nesten åtte av ti at det er sannsynlig at de ville benytte seg av tilbudet, dersom Plannytt på Internett var en utvidet utgave med blant annet lenker til utfyllende bakgrunnsstoff. Bare 80 av de 279 respondentene svarte på spørsmålet. Dette må sees i sammenheng med at det er få som har sett Plannytt på nettet.

2.3.3 Tilfredshet

Nesten alle har et godt totalinntrykk av Plannytt. Over halvparten har et ”Ganske godt inntrykk” og nesten fire av ti har et ”Svært godt inntrykk”. Til sammen 94 prosent har godt inntrykk av Plannytt totalt sett. To av ti lesere har et godt inntrykk av bladet på Internett. Men også her ser vi at hele 82 prosent svarer ”vet ikke” på dette spørsmålet, sannsynligvis fordi de ikke har sett nettversjonen av Plannytt.

Mellom 80 og 90 prosent blant de som har svart er enige i de fleste av påstandene som fremsettes om Plannytt. Rekkefølgen på listen nedenfor er ordnet slik at de påstandene som flest er enige i, står øverst:

- ?? Plannytt gir mye interessant kunnskap og informasjon (89 prosent enige)
- ?? Bladet har ikke for mye tekst (89 prosent)
- ?? Bladet er oversiktlig (88 prosent)
- ?? Bladet har en fin bruk av bilder (87 prosent)

-
- ?? Plannytts layout er god (85 prosent)
 - ?? Plannytt holder meg orientert om planforvaltningsspørsmål (85 prosent)
 - ?? Plannytt gir meg god oversikt over plansaker nasjonalt (81 prosent)
 - ?? Plannytt gir meg ideer og impulser som jeg ellers ikke ville fått (80 prosent)
 - ?? Plannytt kan benyttes som en pålitelig referansekilde (75 prosent)
 - ?? Plannytt har god dekning av saker som angår sentralforvaltningen (75 prosent)
 - ?? Plannytt har god dekning av lokale problemstillinger (56 prosent)
 - ?? Jeg ønsker meg mulighet til å foreslå temaer for Plannytt (56 prosent)

Flertallet er enige i alle påstandene unntatt ”Plannytts layout fungerer godt i internettutgaven” som har et flertall ”vet ikke”. Det er ganske få som er *uenige* i noen av påstandene, men påstanden om at Plannytt har god dekning av lokale problemstillinger er iallfall 33 prosent *uenige* i. Det er 21 prosent som ikke ønsker å foreslå temaer for Plannytt, og 14 prosent sier seg *uenige* i påstanden om at Plannytt gir dem ideer og impulser som de ellers ikke ville fått.

Layout

Leserne er godt fornøyde med Plannytts layout. 85 prosent er helt eller delvis enige i påstanden om at bladet har god layout i papirversjonen. Til slutt i undersøkelsen fikk respondentene mulighet til å gi generelle kommentarer eller tilbakemeldinger, og der kom det både positive og negative innspill om blant annet layout (se rapport fra Norsk Gallup for fullstendig liste over åpne svar). Åtte av ti har ikke svart på spørsmålet om layout i utgaven på Internett; dette er i samsvar med antallet som ikke har lest Plannytt på nettet.

Tilfredshet med artiklene i dette nummeret

De fire artiklene om hyttebygging og fritidsbebyggelse er best likt i dette nummeret av Plannytt (der spørreskjemaet var vedlagt). Mellom 70 og 76 prosent liker disse artiklene ganske eller svært godt. Listen nedenfor viser de best likte artiklene øverst (samlet verdi av ”ganske godt” og ”svært godt”):

- ?? Ny rapport om hyttebygging i fjellet (76 prosent)
- ?? Hytte-Norge vil vegledes (74 prosent)
- ?? Ny veileder om fritidsbebyggelse (73 prosent)
- ?? Fakta om hytteplanlegging (70 prosent)
- ?? Aktuelle plansaker (69 prosent)
- ?? Ønsker kommunal forvaltning som ivaretar strandsonen (68 prosent)
- ?? Dårlig planlegging kan bli millionsluk (67 prosent)

Minst likt i dette nummeret er konferansekalenderen, som 15 prosent vurderer som ”ganske dårlig”, og som hele 41 prosent ikke har lest eller velger ikke å ta stilling til (i kapitlet om ”Leservaner” (2.3.2) er det referert til at hele 23 prosent sier at de *aldri* leser konferansekalenderen).

Lederen er heller ikke lest av så mange; 26 prosent svarer ”vet ikke/har ikke lest den”, mens 11 prosent synes den var ganske dårlig.

2.3.4 Behov

Papir eller elektronisk versjon?

Plannytts lesere vil først og fremst ha papirutgaven. 70 prosent blant de som har svart foretrekker å lese denne utgaven. 22 prosent vil helst ha Plannytt både på papir og Internett, mens bare fire prosent foretrekker en utgave på Internett.

Elektronisk format

Blant lesere som foretrekker å lese Plannytt på Internett, ønsker halvparten at Plannytt legges ut i Word-format. Tre av ti ønsker seg pdf-format, mens to av ti foretrekker html-format. Bare 80 av de 279 respondentene svarte på spørsmålet om hvilket format som foretrekkes på Internett (Jf 3.3.2, ”Plannytt på Internett”).

Temaer

Leserne er stort sett fornøyde med fordelingen av temaer i Plannytt. Mellom fem og seks av ti mener det er passe mengde og type stoff slik det er i dag. Noen ønsker mer av følgende temaer:

?? *Nyhetsstoff/forskning* (37 prosent)

?? *Tema* (35 prosent)

Dårligst ut kommer *Konferansekalenderen*, som 16 prosent ønsker mindre av.

Abonnement

Seks av ti ønsker å få tilsendt Plannytt til seg personlig, dersom det hadde vært mulig å abonnere og bladet fremdeles var gratis. Tre av ti ønsker ikke dette.

2.3.5 Generelle tilbakemeldinger

Leserne av Plannytt fikk muligheten til å komme med kommentarer og forslag til slutt i spørreskjemaet. De som har svart, har mange meninger og tilbakemeldinger å komme med. Her viser vi noen eksempler. Se ellers rapport fra Norsk Gallup for fullstendig liste.

Mange gir positive tilbakemeldinger om at de er godt fornøyde med Plannytt og at det er viktig at bladet kommer ut:

”Svært nyttig publikasjon. Eksemplarisk statlig informasjon.”

Den hyppigste tilbakemeldingen er at Plannytt behandler temaene for overfladisk og burde gå mer i dybden:

”Ønsker flere tematiske artikler som går mer i dybden, ikke bare overfladisk omtale.”

Noen syns imidlertid at bladet er for påkostet:

” Utstyr og layout viser at departementet har god råd.”

Andre påpeker at portrettbilder av mennesker er mindre interessante enn relevante bilder fra plankonfliktområder.

3 Hovedkonklusjoner og anbefalinger

3.1 Konklusjoner fra undersøkelsene

- ?? Det er for tidlig å satse bare på elektroniske tjenester. Både Plannytt og veilederne ønskes fortsatt først og fremst i papirversjon.
- ?? Blant respondentene er det mange fornøyde lesere og mange som kjenner publikasjonene godt. Disse tilbakemeldingene gir et godt grunnlag for Miljøverndepartementet i det videre arbeidet med sine publikasjoner.
- ?? Miljøverndepartementet bør bli bedre kjent med målgruppene. Resultatene fra spørsmålene om utdanning og hovedarbeidsområde gir klare indikasjoner på dette.
- ?? Mange svarer ikke på spørsmålet om hva de savner i SOSI-standard. En kvalitativ undersøkelse vil sannsynligvis være bedre egnet til denne type spørsmål.

3.2 Anbefalinger

3.2.1 Generelt

Det kan se ut som om Miljøverndepartementet ikke kjenner målgruppen godt nok. Svarene fra spørsmålene om utdanning og hovedarbeidsområde kan være tegn på at det er slik; svært mange svarte ”annet” på disse spørsmålene. Svaralternativene vi hadde satt opp i undersøkelsen stemte med andre ord ikke overens med lesernes faktiske arbeidsoppgaver og utdanning. Når vi ikke vet hva slags utdanning leserne har og hva de hovedsakelig jobber med, kan vi ikke si at vi kjenner dem godt. Svarprosenten var, som nevnt innledningsvis, lav på grunn av metoden som ble valgt for utsending av spørreskjemaer. Dersom MD ønsker en mer presis oppfølging av publikasjonenes brukere, anbefaler vi at departementet videreutvikler abonnementsordningen når det gjelder Plannytt, og tar stilling til hvem man vil nå med veilederne, slik at man lettere kan gjennomføre brukerundersøkelser i disse målgruppene. Ved en høyere svarprosent vil man også kunne se på ulike undergruppers særskilte behov og tilfredshet, noe som dessverre ikke var mulig denne gangen.

Ved hjelp av brukerundersøkelsene som nå er gjennomført, har Miljøverndepartementet startet arbeidet med å skaffe seg kunnskap om hvordan deres publikasjoner når frem til og blir mottatt av målgruppene. De som har svart, er stort sett fornøyde med innhold og format på publikasjonene. I

evalueringene gir brukerne visse signaler om preferanser i forhold til kategorier og stofftyper. Vi vil anbefale en viss varsomhet i oppfølgingen av disse tilbakemeldingene, siden utvalget i undersøkelsene en såpass lite.

Evalueringene som ble gjort i denne omgang, er laget over en felles mal, der bakgrunnsvariabler, leservaner, tilfredshet og behov kartlegges for hver publikasjon. Vi anbefaler at Miljøverndepartementet gjentar denne typen undersøkelser regelmessig og bruker den samme malen, slik at man kan se på publikasjonenes utvikling over tid og/eller foreta en sammenligning mellom ulike publikasjoner.

3.2.2 Veilederne

Veilederne brukes relativt sjelden og i relativt korte perioder av gangen, men de oppfattes som viktige og nødvendige blant de leserne som har svart. Det er mange fornøyde brukere. Dette kan henge sammen med utvalget. De som tar seg tid til å svare, er sannsynligvis de som i utgangspunktet allerede er engasjert eller positivt innstilt. Det faglige innholdet oppfattes som nyttig i forhold til det daglige arbeidet, og de som har svart, mener i stor grad at veiledningsheftene bidrar til at de kan lage bedre planer enn de ellers kunne gjort. De som har svart, gir også tydelige tilbakemeldinger om hvilke temaer eller områder i veilederne de bruker mest. Disse tilbakemeldingene gir Miljøverndepartementet god mulighet til både å holde på sine fornøyde brukere og å videreutvikle både veilederne og andre publikasjoner.

Veilederne ønskes fortsatt først og fremst i papirversjon, men mange ønsker seg elektronisk versjon *i tillegg*. Vi anbefaler at Miljøverndepartementet følger med på utviklingen i målgruppens forhold til elektroniske utgaver. De fleste som har besvart spørreskjemaene, er menn over 40 år, og tilgangen til Internett synker med økende alder. Dette kommer for eksempel frem i rapporten *Ja takk, begge deler! En analyse av befolkningens kanalvalg og behov for offentlig informasjon* (Rapport 2002:8, Statskonsult).

De som har svart at de ønsker elektronisk versjon, gir tydelige tilbakemeldinger om at Word og pdf på Internett er de ønskelige formatene. Dersom veilederne skal legges ut Internett, bør de være inndelt i kapitler, og kart og andre illustrasjoner bør gjøres elektronisk tilgjengelige i egne filer. Dette vil gjøre det enklere for brukerne å kopiere tekst, kart og andre illustrasjoner både til egen bruk og til videreformidlingsarbeid.

Et forbedringspotensiale ligger i at brukerne til en viss grad savner flere eksempler i veilederne. Et annet i at mange ikke svarer på spørsmålet om de savner noen SOSI-standarder i veilederne. Bare åtte prosent for hver veileder svarer ja på dette spørsmålet. Vi anbefaler at MD gjennomfører en kvalitativ undersøkelse (fokusgruppe eller liknende) for å finne ut i hvilken grad dagens utforming tilfredsstillter brukernes behov.

3.2.3 Plannytt

Undersøkelsen viser at det er vanlig at flere leser samme eksemplar av Plannytt, og at de fleste ville ønske å abonnere, dersom dette var mulig. Det er derfor grunn til å tro at den gratis abonnementsordningen som nå er innført, vil kunne føre til et behov for større opplag av Plannytt. De aller fleste som har svart, tar vare på bladet eller sender det videre til noen andre etter at de har lest det. Dette, sammen med svært positive tilbakemeldinger ellers i undersøkelsen, viser at Plannytt er et blad som sees på som verdifullt blant de som har svart.

Plannytt ønskes også fortsatt først og fremst i papirversjon. En stor andel blant lesere som har svart (78 prosent), tror at de ville benytte seg av Plannytt på Internett, dersom dette var en utvidet utgave med blant annet lenker til utfyllende bakgrunnsstoff. Vi anbefaler derfor at nettutgaven videreutvikles med tilleggstenester slik at den får en merverdi i forhold til papirversjonen. Dette kan også være med på å oppfylle ønsket som kommer frem i de åpne svarene (presentert i avsnitt 2.3.5) om at Plannytt bør gå mer i dybden.

De fire artiklene om hytte- og fritidsbebyggelse i det aktuelle nummeret av Plannytt scorer høyt og ser ut til å treffe blink som et populært tema blant leserne. Det er naturlig å se dette resultatet i sammenheng med de åpne svarene fra evalueringene av veilederne, der det også kom frem ønsker om mer stoff om fritidsbebyggelse og områder med blandet regulering. Det kan også se ut som om deknningen av lokale problemstillinger er et område å se nærmere på for Plannyttredaksjonen.

Det er større andel ledere som har besvart spørreskjemaet i undersøkelsen om Plannytt (40 prosent ledere) enn blant besvarelsene i undersøkelsene om veiledningsheftene (ca 25 prosent ledere). Det er verdt å merke seg at Plannytt tydeligvis er en publikasjon som dekker linjen vertikalt.

REFERANSER

Tittel: På sporet av leserne
**Evaluering av publikasjoner for
Miljøverndepartementet**

Forfatter(e): Ellen Hov Aanæs og Liv Dalen

Statskonsults notatnummer: 2002:7

Prosjektnummer: 713

Prosjektnavn: Miljøverndepartementet – evaluering av
publikasjoner

Prosjektleder: Ellen Hov Aanæs

Oppdragsgiver(e): Miljøverndepartementet

Resymé: Leser-/brukerundersøkelse av veilederne
*Reguleringsplan. Bebyggelsesplan og
Kommuneplanens arealdel* og tidsskriftet
Plannytt på oppdrag for
Miljøverndepartementet.

Arbeidsområde:

- Styring og resultatorientering
- Omstilling og organisasjonsformer
- Informasjonsteknologi
- Kommunikasjonsutvikling
- Internasjonalisering
- Lederskapsutvikling

Emneord: Brukerundersøkelse, leserundersøkelse,
evaluering

Dato: 10.09.02

Sider: 21

Utgiver: Statskonsult
Postboks 8115 Dep
0032 OSLO