

Evaluering af miljøvejledninger til offentlige indkøbere

Henrik Andersen
Advice Analyse A/S

Miljøstyrelsen vil, når lejligheden gives, offentliggøre rapporter og indlæg vedrørende forsknings- og udviklingsprojekter inden for miljøsektoren, finansieret af Miljøstyrelsens undersøgelsesbevilling.

Det skal bemærkes, at en sådan offentliggørelse ikke nødvendigvis betyder, at det pågældende indlæg giver udtryk for Miljøstyrelsens synspunkter.

Offentliggørelsen betyder imidlertid, at Miljøstyrelsen finder, at indholdet udgør et væsentligt indlæg i debatten omkring den danske miljøpolitik.

Indhold

<u>INDHOLD</u>	3
<u>INDLEDNING</u>	5
<u>SAMMENFATNING OG KONKLUSIONER</u>	7
<u>KONKLUSION</u>	7
<u>FREMADRETTEDE ANBEFALINGER</u>	9
<u>DE NYE MILJØVEJLEDNINGER</u>	10
<u>SUMMARY AND CONCLUSIONS</u>	11
<u>KAPITEL 1: OM UNDERSØGELSEN</u>	13
<u>1.1 UNDERSØGELSENS TEMA OG METODIK</u>	13
<u>1.1.1 Temaet</u>	13
<u>1.1.2 Metodikken ved den kvantitative undersøgelse</u>	13
<u>1.2 CENTRALE OG DECENTRALE INDKØBERE</u>	14
<u>1.3 HVEM DELTOG I UNDERSØGELSEN?</u>	15
<u>1.4 UNDERSØGELSENS BORTFALD</u>	16
<u>KAPITEL 2: DE TRE AFHOLDTE LÆSERWORKSHOPS</u>	18
<u>2.1 KONKLUSION</u>	18
<u>2.2 INDLEDNING</u>	18
<u>2.3 METODE</u>	18
<u>2.4 HOVEDINDTRYK</u>	19
<u>2.4.1 En positiv modtagelse af ideen</u>	19
<u>2.4.2 De private indkøbere overraskende positive</u>	19
<u>2.4.3 Udførelsen</u>	20
<u>2.4.4 Den reelle anvendelse af materialet</u>	21
<u>KAPITEL 3: DEN OVERORDNEDE TILFREDSHED MED VEJLEDNINGERNE</u>	23
<u>3.1 KONKLUSION</u>	23
<u>3.2 DEN UMIDDELBARE BEDØMMELSE</u>	23
<u>3.3 DET FAGLIGE NIVEAU</u>	24
<u>3.4 DEN VEJEDE TILFREDSHED</u>	25
<u>3.5 HVAD KUNNE VÆRE BEDRE?</u>	26
<u>KAPITEL 4: ANVENDELSE, OPLEVET RELEVANS OG LÆSNING PÅ FLERE NIVEAUER</u>	28
<u>4.1 KONKLUSION</u>	28
<u>4.2 INDLEDNING</u>	29
<u>4.3 HVOR TIT OG HVORNÅR ANVENDES VEJLEDNINGERNE - OG HVEM ER DET, DER ISÆR ANVENDER DEM?</u>	30
<u>4.4 EN PÆN BEDØMMELSE FOR DEN OPLEVEDE RELEVANS</u>	32
<u>4.5 LÆSNING PÅ FLERE NIVEAUER BLIVER BEDØMT POSITIVT</u>	33
<u>4.6 NIVEAUDELT LÆSNING PÅVIRKER IKKE OPLEVET RELEVANS</u>	34
<u>4.7 NIVEAUDELT LÆSNING OG GENEREL TILFREDSHED</u>	34
<u>4.8 NIVEAUDELT LÆSNING GIVER STØRRE ANVENDELSE AF "DEN NEMME VEJ"</u>	36
<u>4.9 JO HØJERE OPLEVET RELEVANS, DESTO HØJERE TROVÆRDIGHED</u>	37
<u>4.10 SAMMENHÆNG MELLEM RELEVANSOplevelSE OG ANVENDELSE</u>	37

<u>KAPITEL 5: VEJLEDNINGERNES TEKSTMÆSSIGE INDHOLD</u>	38
5.1 <u>KONKLUSION</u>	38
5.2 <u>INDLEDNING</u>	39
5.3 <u>SAMLET VURDERING - FAKTUELT INDHOLD</u>	39
5.4 <u>TILPASNING TIL MODTAGEREN</u>	40
5.5 <u>ER DET LET AT ANVENDTE DE RÅD, VEJLEDNINGERNE GIVER?</u>	40
5.6 <u>SAMMENLIGNING AF CENTRALE OG DECENTRALE INDKØBERE</u>	40
5.7 <u>SAMMENLIGNING AF INDKØBERE I STAT, AMTER OG KOMMUNER</u>	42
<u>KAPITEL 6: LAYOUTET</u>	43
6.1 <u>KONKLUSION</u>	43
6.2 <u>INDLEDNING</u>	43
6.3 <u>LAYOUTET VIRKER SERIØST</u>	43
6.4 <u>GIVER LAYOUTET LYST TIL AT LÆSE VEJLEDNINGEN?</u>	45
6.5 <u>GØR LAYOUTET VEJLEDNINGERNE OVERSKUELIGE?</u>	46
6.6 <u>ILLUSTRATIONERNE I VEJLEDNINGEN</u>	47
6.7 <u>DEN VEJEDE TILFREDSHED MED LAYOUTET</u>	47
<u>KAPITEL 7: BAGGRUNDSINFORMATIONEN</u>	48
7.1 <u>KONKLUSION</u>	48
7.2 <u>INDLEDNING</u>	48
7.3 <u>HVOR MEGET BLIVER BAGGRUNDSINFORMATIONEN ANVENDT, OG HVEM ER DE PRIMÆRE BRUGERE?</u>	49
7.4 <u>ER LÆSERNE TILFREDSE MED BAGGRUNDSINFORMATIONEN?</u>	50
<u>KAPITEL 8: BRUG AF ALTERNATIVE MEDIER</u>	52
8.1 <u>KONKLUSION</u>	52
8.2 <u>INDLEDNING</u>	52
8.3 <u>HVOR MANGE AF INDKØBERNE VED, AT BAGGRUNDSINFORMATIONEN ALLEREDE LIGGER PÅ INTERNETTET, OG HVOR MANGE HAR HENTET DEM?</u>	53
8.4 <u>HVOR STOR ER OPBAKNINGEN TIL, AT VEJLEDNINGERNE KUN LIGGER PÅ INTERNETTET?</u>	54
8.5 <u>HVORFOR SYNES MAN IKKE OM IDEEN?</u>	54
<u>KAPITEL 9: BORTFALDET I UNDERSØGELSEN</u>	56
9.1 <u>KONKLUSION</u>	56
9.2 <u>INDLEDNING</u>	56
9.3 <u>BORTFALDETS STØRRELSE</u>	56
9.4 <u>HVILKE GRUNDE LIGGER DER BAG BORTFALDET?</u>	57
9.5 <u>HVEM ER DET, DER ER FALDET FRA PÅ GRUND AF MANGLENDE KENDSKAB?</u>	58
9.6 <u>IMPLIKATIONER AF FRAFALDET</u>	59
<u>BILAG 1: DET ANVENDTE SPØRGESKEMA</u>	62

Indledning

Miljøstyrelsen har i en årrække udgivet en serie af vejledninger rettet primært mod offentlige indkøbere, der giver information og rådgiver om miljøforhold ved indkøb af en række artikler, for eksempel computere og kontorartikler.

Vejledningerne kan både anvendes af decentrale indkøbere, det vil sige indkøbere der ikke har indkøbsfunktionen som deres hovedbeskæftigelse, og centrale indkøbere der udelukkende er beskæftiget med indkøb.

Muligheden for at henvende sig til målgrupper, der har ganske forskellige forudsætninger for og ønsker til at anvende materialet sker ved, at materialet indeholder flere niveauer. I den lette ende af skalaen indeholder materialet "den lette vej" og indeholder - i den svære ende af skalaen - baggrundsinformation, der er meget grundigt og detaljeret.

Advice Analyse A/S har i perioden september 2000 til januar 2001 evalueret miljøvejledningerne.

Miljøstyrelsen har været opdragsgiver på opgaven, som er blevet udført med I&A Research A/S som underleverandør i forbindelse med de kvantitative interview, der er blevet foretaget.

Evalueringen har omfattet en indledende desk analyse af vejledningerne, der blev efterfulgt af tre læserworkshops med nuværende modtagere af materialet samt private indkøbere, der ikke modtager materialet men potentielt kunne være en relevant målgruppe.

Fremgangsmåden har været, at de indledende faser - det vil sige desk analyse og workshops - har formuleret og underbygget de hypoteser, der er blevet testet i den kvantitative analyse. Workshoppene er eksplicit omtalt i rapporten, mens desk analysen primært fungerer som baggrundsinformation og vil blive inddraget i rapporten, hvor det er relevant.

Rapporten indledes af en række sammenfattende konklusioner og fremadrettede anbefalinger. Kapitel 1 beskriver de metodiske aspekter, inden kapitel 2 indeholder en beskrivelse af de kvalitative faser i form af desk research og læserworkshops, der gik forud for den kvantitative undersøgelse. Herefter beskriver kapitel 3 den overordnede tilfredshed med vejledningerne og kapitel 4 ser på den oplevede relevans af dem.

Kapitlerne 5, 6 og 7 behandler de enkelte dele af bedømmelsen af vejledningerne i form af tekst, layout og baggrundsinformation, mens kapitel 8 analyserer holdningen til brugen af alternative medier til at distribuere vejledningerne. Kapitel 9 ser i detaljer på bortfaldet i undersøgelsen for herigennem at finde frem til, om der er ting i vejledningerne, der kan forklare det store bortfald. Endelig er det spørgeskema, der er anvendt i undersøgelsen, vedlagt som bilag til rapporten.

Sammenfatning og konklusioner

Miljøvejledningerne består af en række niveauer, som betyder at de i princippet kan anvendes af mange typer indkøbere og i mange situationer. Afhængig af eksisterende kendskab hos indkøberen, ambitionsniveau og indkøbets størrelse mv. kan indkøberen således vælge kun at læse "Den nemme vej", der er en kort introduktion med de vigtigste gode råd, større dele af vejledningen eller hele vejledningen og den meget udførlige baggrundsinformation, der medfølger.

Evalueringen har involveret desk research, læserworkshops og en kvantitativ undersøgelse, der blev foretaget pr. telefon. I alt er der indhentet 234 interview, der er udvalgt så både indkøberens forvaltningsniveau (stat, amt og kommune) og indkøbsstatus (decentral eller central indkøber, jf. kapitel 1) er dækket af interviewene.

Konklusion

Når læserne bliver bedt om at bedømme vejledningerne er resultatet en pæn bedømmelse.

Der er hverken tale om en meget dårlig eller meget god bedømmelse men en, der ligger i den pæne ende af middel.

Dette mønster går igen fra de tre læserworkshops, hvor der var tilslutning til ideen om miljøvejledninger, mens den konkrete udformning af dem haltede en række steder.

- Lidt mere end halvdelen af de indkøberne, der har svaret, anvender højst vejledningerne et par gange om året, men mange (en fjerdedel) anvender dem mindst en gang om måneden. Denne konklusion understøtter de udsagn om begrænset vejledning, der blev fremført i læserworkshoppene
- Gruppen af læsere udgør under halvdelen af den samlede gruppe af modtagere. En meget stor del af de indkøbere, der er modtagere af vejledningerne, anvender dem reelt ikke - og kunne ikke erindre dem, når de blev spurgt i forbindelse med de kvantitative interview.
- Det er især når det gælder troværdighed og evnen til at give nøgterne, korrekte informationer at vejledningerne klarer sig godt. Selv om der i læserworkshoppene fremkom kritiske røster omkring korrektheden af nogle af rådene viser resultaterne fra den kvantitative undersøgelse, at læserne over en bred kam har stor tillid til vejledningerne.
- Når det gælder tekstens udformning (det vil sige den tekstmæssige formidling af indholdet) er man mere kritiske. Man er blandt læserne forholdsvis enige om, at teksten kunne være bedre når det gælder overskuelighed og at sætte fokus på det væsentlige.
- Layoutet virker seriøst, men til gengæld indbyder det ikke til læsning, virker uoverskueligt og mangler illustrationer.
- Centrale indkøbere er de flittigste brugere af vejledningerne,
- De hyppigste brugere findes i kommunerne

- Det er især, når der skal bestilles nye varer, vejledningerne tages i brug. Centrale indkøbere bruger dem også, når de har mistanke om miljøproblemer ved en vare. Sidstnævnte er i påfaldende lille grad tilfældet for decentrale indkøbere
- Vejledningerne lægger op til, at de kan læses på flere niveauer, hvilket anerkendes af de fleste læsere. Desværre giver muligheden for niveaudelt læsning sig ikke udslag i en mere positiv vurdering af relevansen af vejledningerne og kun en svagt mere positiv generel bedømmelse
- Det er en mindre kreds af indkøbere, der anvender baggrundsinformationerne. Denne gruppe består i overvejende grad af centrale indkøbere og hyppige læsere af vejledningerne.
- Vejledningerne er i praksis mere rettet mod centrale indkøbere - der har indkøb som hovedbeskæftigelse og som må formodes at have en bredere viden på området - end decentrale indkøbere, der nok står for en stor del af de samlede indkøb men altså i høj grad køber ind uden den rådgivning, vejledningerne giver.
- For at højne anvendelsen hos især decentrale indkøbere skal man formentlig se på "læseøkonomien" i vejledningerne. Resultaterne peger i vidt omfang på, at vejledningerne ikke giver valuta for den indsats, det kræver at læse dem - og at det især er decentrale indkøbere, der finder bytteforholdet for dårligt.

Fremadrettede anbefalinger

Det er centralt, at "læseøkonomien" i vejledningerne bliver hævet. Især for de decentrale indkøberes vedkommende er det et uomgængeligt kriterium, hvis vejledningerne skal opnå en mere positiv bedømmelse og anvendelsen af dem skal øges.

For at forbedre læseøkonomien skal man gå drastisk til værks. En mindre, kosmetisk ændring vil ikke være nok, og i så fald vil vejledningerne fortsætte med at være en udmærket men ressourcekrævende løsning for en forholdsvis lille gruppe indkøbere. Konkret mener vi, man skal fokusere på følgende punkter:

- Den niveaudelte læsning skal gøres mere niveaudelt. Der skal med andre ord være større forskel på form og indhold på de forskellige niveauer
- Teksten skal gøre mere for at fænge læseren. Gentagelser og unødvendigheder skal for enhver pris undgås. Læseren skal i endnu højere grad end nu i centrum, hvilket sandsynligvis betyder at man bliver nødt til give teksten en lidt mere appellerende fremtræden i den lette del af vejledningerne.
- Vi anbefaler, at layoutet ændres radikalt, især i de dele af vejledningen der skal give hurtig information for dem, der ikke har lyst til at læse så meget.
- Layoutet skal i langt højere grad understøtte den niveaudelte læsning og give appetit på at læse vejledningen. Det indebærer blandt andet, at der anvendes flere illustrationer og at man generelt anvender langt flere af de grafiske virkemidler, der med succes anvendes over for de almindelige borgere.
- Man bør kraftigt overveje andre muligheder for at distribuere vejledningerne. En del af modtagerne er reelt ikke interesseret i vejledningerne, og disse ressourcer er derfor bedre anvendt andetsteds.
- Vi vurderer, at der er et oplagt potentiale hos gruppen af (centrale) private indkøbere, og at de decentrale private indkøbere vil være relevante som modtagere hvis de nuværende problemer med vejledningerne løses. I læserworkshoppene var de private indkøbere mindst lige interesserede og engagerede som deres offentlige kolleger, og det virker oplagt at udnytte denne interesse til at fremme de grønne indkøb i den private sektor. Der er allerede en del private virksomheder, der har formuleret en grøn indkøbspolitik, og ved at gå i samarbejde med en indkøbsorganisation – der allerede har vist sig interesseret – kan man skubbe på disse initiativer ved at give den nødvendige information om indkøb.
- Baggrundsinformationen bør overvejes nøje. En radikal konsekvens af ovenstående konklusioner vil være at ophøre med at udgive den, da den må vurderes til at være relativt ressourcekrævende at fremstille og kun vanskeligt vil kunne nå ud til en bred målgruppe. En mindre radikal løsning vil være at redesigne den på samme måde som vejledningerne og lade den udkomme på Internet.

De nye miljøvejledninger

Det er for tidligt at give et endeligt bud på, hvordan miljøvejledningerne vil skulle se ud i fremtiden. Blandt andet fordi, der vil skulle træffes ressourcemæssige og til dels politiske valg. Hvem vil man henvende sig til? Og hvor mange ressourcer vil man bruge på det?

I skitseform kan man dog forestille sig, at vejledningerne i fremtiden vil komme i følgende form:

- "Den nemme vej" gøres til en selvstændig publikation, der i tekst og indhold opbygges så den giver nogle få, gode råd på en let og overskuelig måde. I stil med de materialer, der udarbejdes til almindelige borgere. Denne del udkommer på print og markedsføres og distribueres bredt.
- Den øvrige del af vejledningen redesignes og gøres mere overskuelig og læsbar. Den kunne i princippet kun udkomme på Internettet (fx i pdf-format, der er printvenligt); dog er der mulighed for at levere (pænt) udskrevne eksemplarer ved at henvende sig til Miljøstyrelsen, Miljøbutikken etc.
- Baggrundsinformationerne gøres mere læsbar og udkommer i princippet kun på Internettet (som pdf-fil). Igen skal der dog være mulighed for at rekvirere et udskrevet eksemplar. I forhold til den nuværende udgave kan man forestille sig en reduceret udgave af baggrundsinformationerne

Summary and conclusions

Advice Analyse A/S has undertaken an evaluation of a series of guides to environmental purchasing in companies. The guides consist of a number of levels, thereby implying that they can be used in a variety of situations and by all kinds of purchasers.

The evaluation has taken place from September 2000 to January 2001 and has included desk research, workshops with purchasers and a quantitative survey among a sample of the subscribers to the guides, resulting in 234 interviews conducted according to pre-defined quotas for different groups among the purchasers.

In short, the evaluation has reached the following conclusions:

- A large part of the subscribers to the guides do not use them and are unable to remember the guides when asked directly
- The guides are seen as reliable and objective. Overall, the basic information is seen as correct
- The layout is seen as very “trustworthy”, but is also criticised for not being very clear and lacking illustrations
- Regarding the text, the readers tend to be more critical. Especially, there is a belief that the text should focus more on the important information and be easier to comprehend
- The overall satisfaction is moderately positive. The scores on this subject are not outstanding, but are on the other hand far from being critical
- The possibility of reading the guides on different levels is acknowledged among the readers. However, the tendency to say so has no influence on the perceived relevance of the guides and only a weak influence on overall satisfaction
- Centralised purchasers and heavy-users of the guides are the main users of the background information, which is very detailed and has a high, technical level
- There is widespread agreement that it would be acceptable to publish the background information on the Internet only. The agreement is shared between users and non-users of the background information
- In practice, the guides are mostly aimed at the centralised purchasers. This means, that a large number of purchasers are purchasing without the background advice offered in the guides.
- In order to increase the use of the guides, we find it important to focus on their “reading economy”: What profits are achieved from investing a certain amount of time in reading one of the guides before purchasing an article?

Focusing on the reading economy of the guides would require a number of significant changes in the guides:

- The different levels of the guides should be differentiated to a larger extent than now
- The text should be made more readable. Repetitions and unnecessary statements should be avoided at any cost

- The layout should be changed dramatically, including an increased use of graphic elements such as colour variations and illustrations
- The distribution of the guides has to be considered seriously. The resources wasted on subscribers who are in reality not interested in the guides can be used better elsewhere
- The current focus on public purchasers should be reconsidered. We believe that there is a large potential among private purchasers
- The background information should be seriously considered. It might be the best idea not to publish it at all; less radically it is possible to publish it on the Internet only

Kapitel 1: Om undersøgelsen

1.1 Undersøgelsens tema og metodik

1.1.1 Temaet

Temaet for undersøgelsen er at afdække, om der nu – nogle år efter seriens begyndelse – er tilfredshed med vejledningerne om grønne indkøb blandt modtagerne eller der er basis for forbedringer, opstramninger og lignende.

Den nærmere indkredsning af temaet til den kvantitative undersøgelse skete ved de to indledende kvalitative faser af evalueringen: Den indledende desk analyse af udvalgte eksemplarer af materialet og de tre læserworkshops med repræsentanter for forskellige typer af indkøbere.

1.1.2 Metodikken ved den kvantitative undersøgelse

Den kvantitative undersøgelse skete i form af CATI-interview (Computer Aided Telephone Interviewing), udført af I&A Research A/S på baggrund af et struktureret spørgeskema med overvejende lukkede svarkategorier. Denne form blev valgt, da vi erfaringsmæssigt ville have haft svært ved at opnå en tilfredsstillende svarprocent ved andre undersøgelsesmetoder, for eksempel postale spørgeskemaer.

Det maksimale antal spørgsmål, som en respondent ville blive stillet, var 75. I praksis er de fleste respondenter dog blevet stillet langt færre spørgsmål, da spørgeskemaet indeholdt en række "sorteringsspørgsmål", der frascreenede en større eller mindre del af respondenterne til en række spørgsmål.

Ved en række af spørgsmålene er respondenterne både blevet spurgt om, hvor vigtige en række aspekter af vejledningerne er (for eksempel, om de er troværdige) og om, hvor godt vejledningerne bedømmes på det pågældende punkt.

Det anvendte spørgeskema er vedhæftet som bilag til rapporten.

De indkommende resultater er blevet beregnet på tre måder: For det første ved hjælp af tabeller, som viser svarfordelingen for hvert spørgsmål generelt og opdelt på delgrupper af totalpopulationen af respondenter (de såkaldte frekvens- og krydstabeller).

For det andet er der – som en variant af frekvens- og krydstabellerne – blevet lavet kørsler af den gennemsnitlige bedømmelse af hvert spørgsmål. Det betyder for eksempel, at svarskalaen "Meget god" til "Meget dårlig" er blevet omformet til en skala, der går fra 1 til 4. Gennemsnitsværdien 1 på det pågældende punkt betyder derfor, at alle respondenter har svaret "Meget dårlig" til det pågældende spørgsmål, mens gennemsnitsværdien 4 betyder, at alle respondenter har svaret "Meget god".

Ved fortolkningen af frekvens- og krydstabeller samt – især – de beregnede gennemsnit er det vigtigt at være opmærksom på, at de aritmetiske gennemsnit (som vil være 2,5 på en skala fra 1 til 4) ikke betegner en reel gennemsnitsbedømmelse.

Det skyldes, at værdien 1 erfaringsmæssigt er meget sjældent forekommende, og således er udtryk for en overordentlig stærk kritik, mens værdien 4 er noget hyppigere forekommende. Der er altså tale om en psykologisk baseret tendens som gør, at gennemsnitsbesvarelser kun sjældent kommer under 2,25 og i praksis aldrig giver en værdi under 2.

Derfor vil en gennemsnitsbedømmelse reelt svare til værdien 2,75-3, afhængig af analysefeltet og særlige karakteristika ved respondenterne, mens en bedømmelse derunder er at betragte som en mild kritik. En bedømmelse mellem 2,25 og 2,5 indebærer altså, at det pågældende spørgsmål bør give anledning til overvejelser.

Den tredje type af statistisk analyse udnytter, at respondenterne i en række tilfælde både har givet deres bedømmelse af områdernes vigtighed og hvor godt, vejledningen klarer sig. Når de to udsagn sammenstilles er det muligt at anvende en række metoder, som tager udgangspunkt i professor Kai Kristensens¹ arbejde med kvalitetsstyring.

Her er der for det første tale om, at et såkaldt Customer Satisfaction Index (CSI) kan beregnes. Betegnelsen dækker over en slags "vejet tilfredshed", der tager stilling til om vejledningen er gode på de punkter, der betyder mest for læserne. Herved bliver det muligt at prioritere de punkter, der især trænger til en forbedringsindsats.

Erfaringsmæssigt giver den formel, der benyttes til at beregne den vejede tilfredshed, en lidt højere værdi end gennemsnittet for den uvejede tilfredshed (det vil sige de "rene" besvarelser for tilfredshed), hvilket betyder at en neutral bedømmelse vil ligge i intervallet 2,75-3,25.

1.2 Centrale og decentrale indkøbere

Rapporten skelner mellem centrale og decentrale indkøbere, hvilket for læsbarhedens skyld er kaldt deres *indkøbsstatus* i rapporten. Den objektive forskel på de to typer af indkøbere er, at de centrale indkøbere køber ind for eller vejleder andre institutioner eller afdelinger i, hvordan indkøbet skal foretages.

Centrale indkøbere har en større mulighed for at specialisere sig og skænke indkøbsfunktionen større opmærksomhed, end det normalt vil være tilfældet for decentrale indkøbere.

Opregnet i punktform vil følgende forskelle oftest gøre sig gældende:

- Centrale indkøbere vil have større rutine med indkøb og have en bredere indkøbs erfaring på tværs af varegrupper
- Centrale indkøbere vil som regel have en bredere og mere specialiseret viden om indkøb, for eksempel i form af et kendskab til kriterierne bag de gængse miljømærker og lignende.

¹ Se for eksempel Jens Jørn Dahlgaard og Kai Kristensen: *Vejen til kvalitet*. Centrum 1992.

- Centrale indkøbere vil i langt større grad end decentrale indkøbere anvende kurser, seminarer og anden form for videreuddannelse i forbindelse med deres funktion som indkøbere
- Decentrale indkøbere kan have en tendens til at betragte indkøb som en perifer opgave, der skal udføres hurtigst muligt, så indkøberen kan komme i gang med sine kerneopgaver. For den centrale indkøber vil det at købe ind være kerneopgaven
- I det omfang, indkøbsfunktionen anvender sig af fagtermer, der ikke knytter sig direkte til indkøbsfaget (for eksempel medicinske betegnelser), vil decentrale indkøbere normalt have en fordel frem for centrale indkøbere. Omvendt vil centrale indkøbere have bedre kendskab til generelle indkøbsfaglige termer, opgørelsesmetoder og lignende.

Som nævnt er der selvsagt stor forskel på de enkelte medlemmer af de to grupper af indkøbere. Forhold som erfaring, interesse og lignende spiller en stor rolle, ligesom det er af betydning hvad den organisation, indkøberen er ansat i, beskæftiger sig med. Men det er stadig vigtigt at være opmærksom på forskellene mellem decentrale og centrale indkøbere og de forskellige besvarelser, der er resultatet af dem.

1.3 Hvem del tog i undersøgelsen?

Bruttostikpopulationen i undersøgelsen udgøres af 2.700 offentlige indkøbere, der modtager vejledningerne. Navne, adresser og lignende på modtagerene er blevet leveret af de tre aktører, der står for kontakten til modtagerene:

- SKI (Statens og Kommunernes Indkøbs Service A/S)
- IKA (Foreningen af offentlige indkøbere i Danmark)
- Miljøbutikken (en enhed under Miljø- og Energiministeriet)

Miljøstyrelsen har en kontrakt med SKI der betyder, at modtagerne af SKI's øvrige publikationer også modtager miljøvejledningerne. Det betyder også, at de indkøbere der modtager materialet via SKI ikke nødvendigvis (og oftest ikke) har bedt om materialet alene for miljøvejledningernes skyld. Herudover betyder kontrakten med SKI; at miljøvejledningerne ofte vil komme sammen med en række andre materialer.

Ud fra bruttolisten blev 1.094 respondenter udvalgt efter deres ansættelse på en stats-, amtskommunal eller kommunal institution og deres indkøbsstatus (central vs. decentral indkøber). De fleste respondenter fik tilsendt et varslingsbrev, der gjorde opmærksom på undersøgelsen og opfordrede til at kigge i vejledningerne inden interviewet, hvis de ikke stod helt præsent i respondenternes bevidsthed. Brevet havde Miljøstyrelsen som afsender, hvilket normalt vil have en legitimerende effekt på undersøgelsen og derfor føre til en højere svarprocent, og blev afsendt en uges tid før interviewet.

På grund af et markant bortfald i undersøgelsen var det nødvendigt at operere med flere udvælgelsesrunder af respondenter fra bruttopopulationen. På grund af hensynet til tidsfaktoren fik disse respondenter ikke tilsendt et varslingsbrev.

Det var tilsigtet, at der skulle foretages 266 interview med indkøbere efter følgende fordelingsnøgle:

Tabel 1: Kvoterne i undersøgelsen og det faktisk antal opnåede interview (i parentes)

	Central	Decentral	Sum
Kommune	50 (60)	50 (28)	100 (88)
Amt	16 (28)	50 (12)	66 (40)
Stat	50 (39)	50 (67)	100 (106)
Sum	116 (127)	150 (107)	266 (234)

1.4 Undersøgelsens bortfald

Som nævnt var undersøgelsen præget af et markant bortfald af respondenter. Af de 1.094 indkøbere, som blev udvalgt til at deltage i undersøgelsen, faldt mange fra. Dette er vist i nedenstående tabel.

Tabel 2: Undersøgelsens bortfald

Bruttostikprøve	1.094
Fejlnumre, ingen kontakt mv.:	163
Ikke benyttede (stat)	83
Frascreenede	516
Nægtere	42
Ikke truffet	53
I alt gennemført	234

Udtrykt som en "ren" procentdel er gennemførselsprocenten derfor så lav som 21%. Denne udregning tager dog ikke højde for, at der fandtes fejlnumre mv. i databasen og tager - især - ikke højde for, at størstedelen af frafaldet skyldtes, at respondenterne ikke kendte vejledningerne tilstrækkeligt til at give en begrundet bedømmelse af dem.

Tager man højde for, at en del af de potentielle statslige respondenter ikke blev benyttet på grund af, at kvoten allerede var opfyldt for denne gruppe, bliver gennemførelsesprocenten i stedet lige over 23%.

Opmærksomheden samler sig ikke mindst om de 516 respondenter, der er rubriceret som frascreenede. Den store gruppe af frascreenede skyldes blandt andet, at en del respondenter måtte udelades af undersøgelsen på grund af manglende kendskab til vejledningerne.

Bortfaldets størrelse berettiger, at det tages under nærmere behandling. Det vil blive gjort i kapitel 8. Allerede her kan man dog opregne nogle implikationer for den videre analyse.

I statistisk forstand betyder bortfaldet, at stikprøven ikke er repræsentativ for samtlige modtagere på materialet. Hertil vides for lidt om bortfaldet og hvad der har fremkaldt det. Til gengæld er datasættet repræsentativt for de indkøbere, der også i praksis bruger materialet.

Det betyder, at det er vigtigt at være opmærksom på, at spørgsmålene kun er blevet besvaret af dem, der har taget vejledningerne til sig i deres daglige praksis og derfor som udgangspunkt må formodes at være mere positive end hele gruppen af indkøbere (både brugere og ikke-brugere).

Da det især var decentrale indkøbere, der faldt fra i undersøgelsen, betyder det at respondenterne i denne gruppe til en vis grad bliver talspersoner for dem, der faldt fra. Selv om rollen som talspersoner ikke skal tages for bogstaveligt – der er jo netop stadig forskel på brugere og ikke-brugere – er det altså værd at lægge mærke til, om gruppen adskiller sig fra centrale indkøbere.

Kapitel 2: De tre afholdte læserworkshops

2.1 Konklusion

I overskrifter er hovedindtrykkene fra de tre workshops:

- Der var en positiv modtagelse af ideen bag vejledningerne
- Overraskende positiv modtagelse blandt de private indkøbere, når man tager i betragtning at vejledninger i princippet er rettet mod offentlige indkøbere
- Udførelsen af ideen halter en smule mht. tekst, layout og (påståede) fejl i materialet
- Den reelle anvendelse af vejledningerne er ubekendt, men sandsynligvis begrænset

2.2 Indledning

I dette kapitel sammenfattes indtrykkene for de tre læserworkshops, der blev afholdt om vejledningerne. Workshoppene blev afholdt med deltagelse af centrale og decentrale offentlige indkøbere samt en gruppe med private (centrale og decentrale) indkøbere.

Formålet med at involvere de private indkøbere var at afprøve, om denne gruppe - der ikke er i den aktuelle målgruppe for materialet - kan finde interesse og anvendelse for materialet. Hvis det er tilfældet vil der være en meget stor miljøeffekt forbundet med det, da den private sektor står for den største del af indkøbet af en lang række artikler. Vi vurderer, at det nødvendige fundament i form af en erklæret grøn indkøbspolitik allerede er til stede i en lang række virksomheder.

2.3 Metode

Læserworkshops er metodisk identisk med et fokusgruppeinterview . På baggrund af en på forhånd formuleret semi-struktureret spørgeramme styres diskussionen af en moderator. Dette sikrer, at diskussionen kommer rundt om de ønskede temaer samtidig med, at de emner, der ligger de enkelte deltagere på sinde, kan komme til udtryk og indgå i diskussionen. Fokusgruppeinterviewet har samtidig den fordel, at deltagerne gensidigt inspirerer hinanden, så hver enkelt giver et større output, end man ville kunne opnå ved individuelle interview.

Til gengæld egner resultater fra læserworkshops sig ikke til kvantitative generaliseringer. Her vil resultaterne fra workshopperne skulle suppleres af en decideret kvantitativ undersøgelse, som det sker senere i evalueringen.

En anden fare ved læserworkshops er, at deltagerne kan farve eller begrænse hinanden ved en uhensigtsmæssig gruppedynamik til trods for moderators bestræbelser på at undgå dette. Det var dog tydeligt for både moderator og

observator, at alle deltagere var personligt robuste og repræsenterede deres egne holdninger og ikke lod sig indordne andres dagsordener.

Der blev gennemført tre læserworkshops:

- En læserworkshop med centrale offentlige indkøbere
- En læserworkshop med decentrale offentlige indkøbere
- En læserworkshop med (decentrale og centrale) private indkøbere

Spørgerammen for de tre workshops var den samme. Ved de private indkøbere blev den dog fortolket mindre stramt på grund af, at vejledningerne ikke primært er tiltænkt denne målgruppe og anvendes i noget mindre grad.

Der blev ved gennemgangen af materialet sondret skarpt mellem de egentlige vejledninger og det baggrundsmateriale, der er tilknyttet hver vejledning.

2.4 Hovedindtryk

2.4.1 En positiv modtagelse af ideen

Deltagerne i alle tre læserworkshops var grundlæggende positivt stemt over for ideen om at udarbejde miljøvejledninger, som indkøberne kan betjene sig af.

Den positive holdning til miljøvejledninger hænger sammen med, at man i flere og flere organisationer - både private og offentlige - lægger vægt på de miljømæssige aspekter af virksomhedens drift. Selv om der naturligvis er mange hensyn, der skal tages og det - med en deltagers ord - altid er implementeringen, der er det sværeste, er indtrykket fra de tre workshops ubetinget, at man i de fleste organisationer tager miljøhensynene alvorligt.

Retfærdigvis skal det siges, at der sandsynligvis er en bias i denne del af undersøgelsen. Det skyldes, at personer ansat i organisationer, der kun lægger meget lille vægt på miljøet, er lidt vanskeligere at rekruttere til en læserworkshop om dette emne. Omvendt betyder det, at deltagerne tilhører en gruppe, der er modtagelige for gode argumenter i retning af at lægge mere vægt på miljøaspektet ved indkøb. Sagt med andre ord er organisationer, der a priori nedprioriterer miljøhensyn og aldrig kunne drømme om at anvende miljøvejledninger kun beskedent repræsenteret.

Det er vigtigt at være opmærksom på den positive modtagelse, konceptet om miljøvejledninger fik i læserworkshopperne. Den betyder, at grundtonen i det nedenstående grundlæggende er positiv.

Samtidig betyder opbakningen til konceptet, at deltagernes forslag til forbedringer kan betragtes som seriøse. Der er ikke tale om, at en negativ grundopfattelse giver sig udslag i nedrakning af konkrete punkter men i stedet en konstruktiv kritik, der skal gøre et godt koncept endnu bedre.

2.4.2 De private indkøbere overraskende positive

I betragtning af, at materialet ikke primært er henvendt til private indkøbere må man konstatere, at de var overraskende positive i deres bedømmelse.

De private indkøbere var for det første positivt stemt over for ideen om at tage hensyn til miljøet og at anvende miljøvejledninger i det hele taget. Det indikerer, at man generelt har taget miljøspørgsmålet til sig i de private

virksomheder og er begyndt at anvende det offensivt, for eksempel i forbindelse med at tiltrække unge medarbejdere.

Også når det gælder ideens udførelse - det vil sige den konkrete udformning af miljøvejledningerne - var de private indkøbere overraskende positive. I absolut forstand var man forbeholden i sin ros af materialet, men set i sammenhæng er det interessant, at man ligger nogenlunde på linie med de offentlige indkøbere.

Når man betragter de private indkøbere nærmere ser man, at nogle af dem har en funktion som rådgivere for indkøbere, atter andre er centrale indkøbere og atter andre er decentrale indkøbere.

Konklusionen med hensyn til de private indkøbere må derfor være, at der er et stort potentiale for vejledningerne i den private sektor, og at de tilretninger der er ønsket af de offentlige indkøbere også vil gøre god fyldest hos de private indkøbere. Det er med andre ord ikke så vigtigt, om organisationen er offentlig eller privat.

2.4.3 Udførelsen

Når det kommer til den praktiske udførelse af konceptet er vurderingen hos deltagerne i de tre workshops, at tingene kunne være bedre. Det konkrete udtryk, vejledningerne har fået, giver anledning til forbedringsforslag. Disse forslag retter sig mod det tekstmæssige indhold, nogle indholdsmæssige fejl og en række forslag, der knytter sig til layoutet og den generelle grafiske opbygning af materialet.

2.4.3.1 Teksten

Teksten blev generelt kritiseret for ikke at finde den rigtige balance mellem kompleksitet og pædagogik. Nogle steder er teksten således forholdsvis kompliceret, selv om det drejer sig den "lette" del af vejledningerne, mens den andre steder bliver beskrevet med ordene "at den taler ned til læserne".

Det sproglige udtryk kan efter deltagernes mening strammes en smule. Deltagerne gav udtryk for, at der ofte anvendes forholdsvis komplicerede sætningskonstruktioner og udtryk, som man ikke kan forvente at "almindelige" indkøbere kender til.

2.4.3.2 Fejl i indholdet?

Der var nogle af de centrale indkøbere, der hæftede sig ved en række (påståede²) indholdsmæssige fejl i vejledningerne. Disse fejl blev selvsagt bemærket og kommenteret forholdsvis hårdt, da deltagerne ikke forventer at finde fejl i materialet.

Som et eksempel på en indholdsmæssig fejl kan det nævnes, at der i vejledningerne henvises til, at man kan tage Svanemærket som garanti for, at der er taget miljømæssige hensyn ved fremstillingen af produktet. Indkøberne mente, at det fremgår af EU's udbudsregler, at nationale mærker ikke må tages i betragtning, hvilket betyder at det kun er Blomsten, der kan tages ind i overvejelserne.

² Det skal understreges, at Advice Analyse ikke tager stilling til, om fejlene er reelle eller ej. Det har vi ikke den nødvendige baggrundsviden til at gøre, og beskrivelsen af fejlene er derfor kun en loyal formidling af deltagernes synspunkter.

Det er vigtigt ikke at overdramatisere de fejl, som måtte være. Men samtidig var det tydeligt, at de professionelle rådgivere hæftede sig meget ved dem og at fejlene var med til at undergrave vejledningernes troværdighed.

Vi vil ikke opregne samtlige fejl, som blev nævnt af deltagerne, her. De fremgår af referaterne og optagelserne fra de tre læserworkshops, som er udleveret til Miljøstyrelsen.

2.4.3.3 *Layoutet*

Layoutet fik af en række deltagere karakteristiken ”kedeligt”. Og det er samtidig karakteristisk, at kun et par deltagere i væsentligt omfang forsvarede det.

Kritikken af layoutet gik på, at der meget gerne måtte være blevet brugt flere farver og illustrationer end de tegninger, der som det eneste bryder teksten nu. Endvidere måtte der gerne være mere ”luft” på siderne.

Layoutet af teksten kunne også forbedres en smule. For eksempel kunne man med fordel bruge en større typografi til brødteksten, end der er anvendt i materialet.

Herudover blev den grå grundfarve kritiseret på grund af, at den ikke virker synderligt appellerende på læseren og kun i lille omfang brydes af mere farvestrålende indslag.

De illustrationer, som findes i materialet og bryder tekstmængden, blev moderat kritiseret. De liver godt nok op i forhold til den rå tekst, men er omvendt ikke enestående. Som et alternativ eller et supplement kunne man overveje at bringe illustrationer af de miljømærker, der omtales i teksten. På den måde ville man både live layoutet lidt op og give en konkret, handlingsanvisende vejledning.

Sidst men ikke mindst lægger layoutet ikke i tilstrækkelig grad op til at læse vejledningerne på flere niveauer. Fremhævelsen af ”den nemme vej” bør øges og kan ske ved at den gøres til et selvstændigt notat eller en selvstændig side i vejledningen.

2.4.4 Den reelle anvendelse af materialet

De centrale indkøbere var generelt de flittigste brugere af materialet. Her brugte man i flere tilfælde vejledningerne meget ofte, ligesom der også var flere der brugte checkskemaerne i forhold til leverandører. Blandt de centrale indkøbere var det især de personer, der havde et decideret miljøansvar, der anvendte vejledningerne. Dette kan næppe betegnes som overraskende.

Hvis man ser på de decentrale og private indkøbere er billedet mere broget. Her er det antagelig omkring halvdelen af rådgiverne, der anvender materialet. De private indkøbere kommer i flere tilfælde fra store organisationer, hvor de har indkøb som deres hovedbeskæftigelse. Her er der en vis anvendelse af materialet, selv om det stadig er et mindretal, der har anvendt materialet. Det er altså karakteristisk, at en positiv holdning til miljøspørgsmål og det at have indkøb som en udbredt aktivitet i arbejdet ikke nødvendigvis giver sig udslag i en hyppig anvendelse af materialet.

De decentrale offentlige indkøbere bruger kun i meget lille omfang materialet. Nogle erklærer blankt, at det ikke bliver brugt særlig meget. Andre er knap så

kategoriske, selv om udsagn som "Det står frit tilgængeligt på biblioteket [i organisationen]" viser, at den reelle anvendelse er meget begrænset. Her må man formode, at den ringe anvendelse hænger tæt sammen med at de decentrale indkøbere føler, at materialet er for "avanceret" for dem og i højere grad retter sig mod de centrale indkøbere.

Generelt må man derfor konstatere, at anvendelsen af materialet er sparsom. Hvis man får rettet op på de problematiske felter, som er nævnt ovenfor, vil der være basis for at øge anvendelsen betydeligt. Viljen til at tage miljøhensyn og til at anvende miljøvejledninger er bestemt til stede.

Kapitel 3: Den overordnede tilfredshed med vejledningerne

3.1 Konklusion

Set under ét må man konstatere, at respondenterne er tilfredse med vejledningerne, selv om det omvendt må konstateres at layout og læsbarhed kan forbedres.

Den overordnede tilfredshed betegner en alt-i-alt vurdering af vejledningerne. Samtidig er den overordnede bedømmelse den klangbund, de øvrige resultater skal bedømmes i forhold til.

Det er *læsernes* bedømmelse af vejledningerne og ikke *modtagernes*, der er anført og giver anledning til den forholdsvis gode bedømmelse. Derfor kan der være grund til at se på, om nogle af de bagvedliggende variable og hyppigheden af anvendelsen af vejledningerne betyder noget for den overordnede bedømmelse af vejledningerne.

De vigtigste konklusioner ifm. de bagvedliggende variable er:

- Det er de hyppigste brugere, der er mest tilfredse
- Langt de fleste angiver, at det faglige niveau er passende
- Den vejede tilfredshed er stort set den samme for de forskellige grupper af indkøbere (centrale vs. decentrale og stat vs. amt vs. kommune)
- Vejledningernes troværdighed bliver meget positivt bedømt. Knap så positivt ser det ud mht. den tekstmæssige formidling af stoffet og layoutet

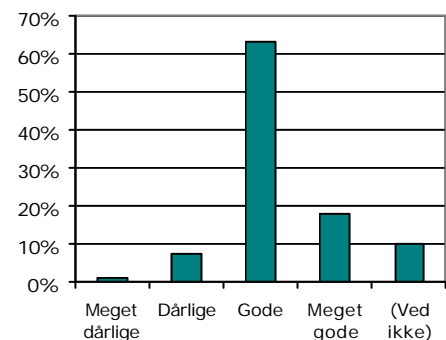
3.2 Den umiddelbare bedømmelse

Respondenterne blev i interviewet bedt om at give deres overordnede bedømmelse af vejledningerne.

Svarene, som er refereret i figuren til højre viser, at man generelt er godt tilfredse med vejledningerne. Denne besvarelsesmulighed er blevet valgt af langt den største del af respondenterne og giver sig udslag i en gennemsnitsbedømmelse på 3,1. Bestemt et resultat i den pæne ende, uden ligefrem at være fremragende.

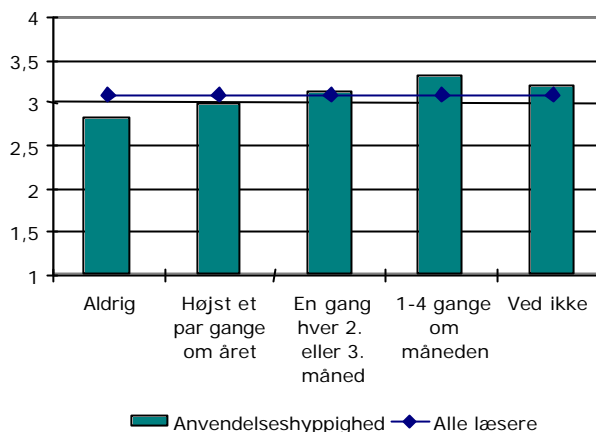
Ser vi først på indkøberens status, det vil sige hvorvidt der er tale om en central eller decentral indkøber, viser det sig at centrale indkøbere er lidt mere tilfredse end decentrale, men at forskellen ikke er stor nok til at være signifikant. Derfor må man retfærdigvis se bort fra den.

Figur 1: Respondenternes tilfredshed med vejledningerne



Det kan ikke lade sig gøre at efterprøve tilfredsheden hos ikke-brugerne. De har jo netop valgt ikke at anvende materialet, og kan derfor ikke udtale sig om emnet. Logisk set bør det dog være sådan at en øget anvendelse resulterer i større tilfredshed, sådan at de hyppigste læsere (der her er defineret til at indkøbere, der anvender vejledningerne 1-4 gange om måneden) er de mest tilfredse. Dette viser sig i praksis også at være tilfældet: De indkøbere, der tilkendegiver at de stort set aldrig bruger vejledningerne er signifikant mere kritiske end de hyppigste læsere og de øvrige grupper af indkøbere.

Figur 2: Overordnet bedømmelse i forhold til anvendeshyppighed

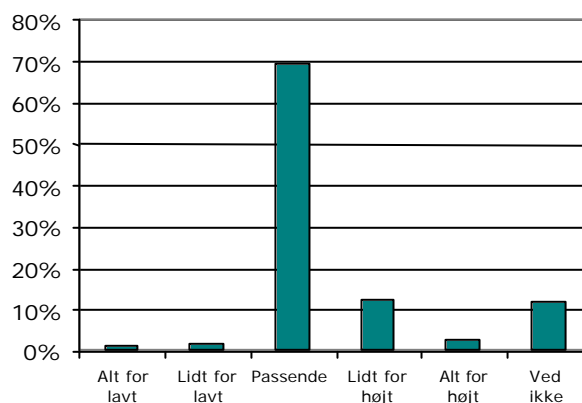


3.3 Det faglige niveau

Den forventelige sammenhæng mellem det faglige niveau i og den generelle tilfredshed med vejledningen vil være, at et passende fagligt niveau fører til en højere generel tilfredshed, mens der vil være en aftagende tilfredshed, hvis det faglige niveau er for lavt eller højt for indkøberen.

Som det ses af figur 3 er man generelt meget tilfredse med det faglige niveau i vejledningerne: Næsten 70% af respondenterne finder det faglige niveau passende, og 12% finder det "lidt for højt". Set over en bred kam er der altså ingen tvivl om, at de aktive læsere er godt tilfredse med det faglige niveau.

Figur 3: Tilfredshed med det faglige niveau i vejledningerne



På grund af, at langt de fleste respondenter har angivet det faglige niveau til at være passende og så forholdsvis få har angivet en af de andre kategorier er det ikke muligt at se, om der er en sammenhæng mellem den generelle tilfredshed og det faglige niveau. Det er den statistiske usikkerhed ved at foretage denne øvelse for stor til. Den statistiske usikkerhed betyder også, at det ikke er muligt at konstatere om decentrale indkøbere bedømmer det faglige niveau anderledes end centrale eller om forvaltningsniveauet spiller en rolle.

3.4 Den vejede tilfredshed

Besvarelsen af spørgsmålet om den generelle tilfredshed viste, at respondenterne generelt var godt tilfredse med vejledningerne, og at man i langt overvejende grad fandt det faglige niveau passende.

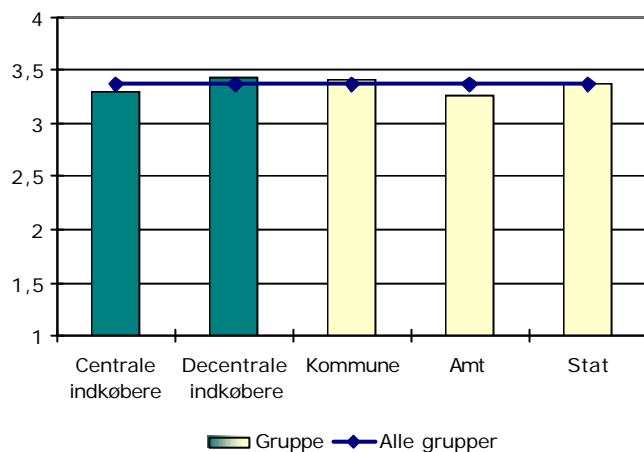
Disse resultater kan dog udbygges ved at betragte, om vejledningerne er gode på de rigtige punkter. Altså om vejledningerne leverer kvalitet på de områder, der er vigtigst for indkøberne.

For at belyse dette har vi valgt at anvende en beregningsmetode, der sammenstiller bedømmelsen af en række områder med deres betydning eller vigtighed. Herved fremkommer et indeks, der i faglitteraturen kaldes CSI (Customer Satisfaction Index), hvilket kan oversættes til et vejet kundetilfredshedsindeks³.

CSI-værdien for vejledningerne generelt er 3,36, hvilket må betegnes som en pæn bedømmelse.

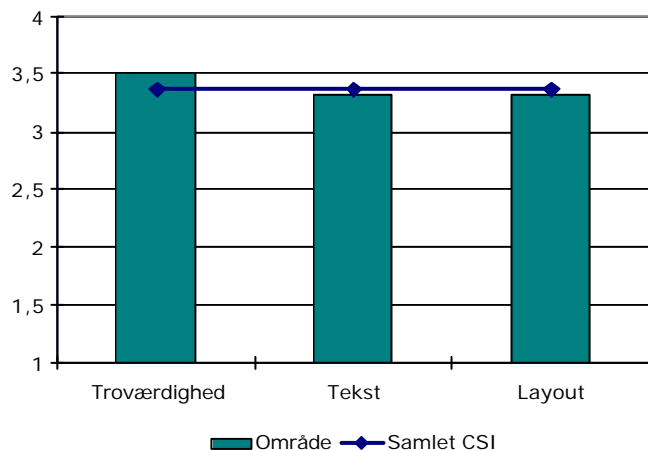
Der er ikke stor forskel på CSI-værdierne for de forskellige grupper af indkøbere, som det fremgår af figur 4. De decentrale indkøbere er – måske lidt overraskende – en smule mere positive end de centrale indkøbere, ligesom indkøberne i amterne er en smule mere kritiske end de øvrige grupper. Der er dog tale om så små forskelle, at de ligger inden for den statistiske usikkerhed.

Figur 4: Generel CSI-værdi opdelt på grupper af indkøbere



Værdien for den overordnede CSI-værdi er sammensat af de tre områder troværdighed, tekstmæssig formidling af indholdet og layout. Som det fremgår af figur 5 er vejledningernes styrke deres troværdighed, mens teksten og vejledningernes layout klarer sig en smule dårligere. Det

Figur 5: CSI-værdien for forskellige områder i vejledningerne



³ For en mere uddybende beskrivelse af Customer Satisfaction Index mv. henviser vi til Daugaard og Kristensen: Vejen til Kvalitet. Centrum 1992.

skal dog understreges, at der for alle tre områders vedkommende er tale om positive bedømmelser. De forskellige grupper af indkøbere afviger generelt ikke ret meget fra hinanden på dette punkt.

3.5 Hvad kunne være bedre?

Selv om den generelle tilfredshed er god er det alligevel relevant at se på, om noget kunne være endnu bedre. For det første fordi, der trods alt ikke er tale om en fremragende bedømmelse, men "kun" en god, hvilket betyder at der vil være punkter der kan forbedres.

For det andet kan et fokus på de punkter, der efter læsernes mening trænger mest til forbedring være en hjælp til at identificere, hvad det er der har gjort en stor del af modtagerene til ikke-læsere.

CSI-beregningen egner sig særdeles godt til at belyse disse spørgsmål, da det netop er sammenhængen mellem vigtighed og bedømmelse der afslører, hvor tingene kunne være bedre. En dårlig bedømmelse på et område er interessant, men det er først hvis området også bliver betragtet som vigtigt af læserne, at det bliver et vigtigt forbedringspunkt.

De punkter, som bliver udpeget af CSI-beregningen til at være de vigtigste indsatsområder fremover er i punktform:

- At teksten giver svar på det, man søger på en let og overskuelig måde
- At layoutet giver lyst til at læse vejledningen
- At layoutet er overskueligt
- At teksten fokuserer på det væsentlige

Det er værd at bemærke, at de forskellige grupper af indkøbere er stort set enige om disse prioriteringer.

Lige efter disse 4 områder kommer, at teksten skal være let at læse. Her er der dog en smule uenighed blandt de forskellige grupper af indkøbere; for eksempel har de statslige indkøbere kun letlæselighed som 7. prioritet.

Udpegningen af de vigtigste indsatsområder er overraskende entydig. Det drejer sig i alle tilfælde om, at man ønsker vejledningerne mere fokuserede, overskuelige og indbydende.

Helt det samme er tilfældet, når læsernes besvarelser bliver analyseret for at se, hvor man bruger for mange ressourcer og hvor man omvendt kunne bruge lidt flere ressourcer: Der efterlyses mere fokus på layout, brugervenlighed og overskuelighed⁴.

Besvarelserne peger på, at man overopfylder kravene til indholdet i forhold til, hvor meget vægt der bliver lagt på det af læserne. Hvis man – som det er tilfældet i beregningen – holder ressourceanvendelsen fast er der derfor ingen tvivl om, at man hos læserne gerne ser den layoutmæssige side (mv.) opprioriteret, og gerne på bekostning af et par indholdsmæssige detaljer. Også

⁴ For god ordens skyld skal det bemærkes, at indkøberne ikke direkte er blevet spurgt om deres holdning til ressourceanvendelsen. Synet på ressourceanvendelsen fremkommer i stedet, når resultaterne sættes ind i den model, der er udviklet af Kai Kristensen mfl. og nævnt ovenfor.

her er det værd at bemærke, at tendensen i store træk kan genfindes uanset hvilken gruppe af indkøbere, der er tale om.

Den negative vægt, det tekstmæssige indhold og layoutet har for den generelle vurdering giver derfor stof til eftertanke. Den generelle vurdering er god, men kunne være fremragende hvis teksten og layoutet blev tilpasset læsernes ønsker. Hvad dette i praksis indebærer vil blive behandlet i kapitel 5 og 6.

Kapitel 4: Anvendelse, oplevet relevans og læsning på flere niveauer

4.1 Konklusion

Datamaterialet viser følgende sammenhænge med hensyn til anvendelse, relevans og niveaudelt læsning.

- Anvendelse:
 - Mere end halvdelen af indkøberne anvender højst vejledningerne et par gange om året. Omvendt anvender en fjerdedel af indkøberne dem mindst en gang om måneden
 - Centrale indkøbere er flittigere brugere end decentrale indkøbere
 - Vejledningerne bruges især, når indkøberen skal købe en ny type varer eller en større mængde af en ny type varer.
 - De centrale indkøbere bruger også vejledningerne, når de på forhånd har mistanke om at der kan være miljøproblemer med en vare. Det er i påfaldende grad ikke tilfældet for decentrale indkøbere
- Relevans:
 - Den oplevede relevans får en udmærket bedømmelse. Omvendt er vejledningerne langt fra "need to know"
 - De centrale indkøbere oplever vejledningerne som mere relevante end decentrale indkøbere
- Niveaudelt læsning
 - Læsning på flere niveauer bliver bedømt positivt
 - Den niveaudelte læsning påvirker ikke den oplevede relevans
 - Den niveaudelte læsning fører til større generel tilfredshed – men der er tale om en svag tendens
 - Niveaudelt læsning giver bedre vurdering af faglighed og større anvendelse af "Den nemme vej"
 - Jo mere relevant, materialet opleves, desto oftere anvendes materialet

Det viser sig, at selvom et flertal af brugerne har bemærket, at materialet lægger op til niveaudelt læsning, får det dem ikke til at opleve materialet som mere relevant. Dette strider imod den formodede sammenhæng og rejser spørgsmålet om, hvorfor niveauinddelingen ikke fører til det ønskede resultat.

Ét bud på svaret kan være, at de forskellige afsnit ikke lever op til det, man kunne forvente. Vores indledende analyse af materialet viste, at de punkter, der er angivet under "Den nemme vej", langt fra altid er nemme at følge; således opfordres man fx til at vælge leverandører, der "kan dokumentere et systematisk sikkerheds- og sundhedsarbejde".

Denne og lignende oplysninger kan man ikke umiddelbart læse sig til i fx produktkataloger, men ofte ud fra henvendelse til producenten. Hvis der er tale om et begrænset beløb og få produkter er det næppe realistisk at forestille sig, at en indkøber vil bruge en masse tid på at kontakte leverandøren og

undersøge hans arbejdsmiljømæssige profil. Derfor burde afsnittet "Den nemme vej" måske kun indeholde råd, det er nemt og ikke alt for tidskrævende at efterleve.

Det kan desuden, som vi også påpegede i forbindelse med analysen af materialet, være svært at gennemskue, hvordan det er bestemt, at nogle ting skal stå under "gode råd før indkøbet", andre under "de vigtigste miljøhensyn" og atter andre under "Den nemme vej". Ligeledes kan det være svært at vurdere, hvad der er vigtigst at lægge vægt på i tilfælde, hvor det ikke er det samme, der nævnes i de tre rubrikker.

Denne tolkning forstærkes af, at vejledningerne for så vidt bliver betragtet som udmærkede, men kun sjældent er "need to know", jf. kapitel 4, og i mange tilfælde ikke bliver anvendt aktivt.

Den overordnede konklusion på dette kapitel er derfor, at der er klare tegn på at vejledningerne bør redesignes med henblik på at gennemføre en mere tydelig linie for, hvad der bør læses i hvilke situationer. Konklusionen vil blive udbygget mht. tekst og layout i det nedenstående.

4.2 Indledning

Formålet med vejledningerne er, at de skal anvendes af indkøberne, og at det på sigt skal føre til at der træffes mere miljørigtige valg, når der købes ind i de offentlige organisationer. Derfor er det i sig selv vigtigt at se på, hvor meget vejledningerne bliver anvendt, hvornår det sker - og om der er nogle grupper af indkøbere, der anvender vejledningerne oftere end andre.

En af ideerne bag opbygningen af miljøvejledningerne i deres nuværende form er, at de er opdelt i flere niveauer (fra "Den nemme vej" til den detaljerede baggrundsinformation). Det skulle gøre det lettere for den enkelte bruger at finde præcis den mængde information, der passer til hans/hendes behov.

Som følge heraf kan man forvente, at de læsere, der gør brug af muligheden for niveaudelt læsning, oplever materialet som mere relevant: Hvis man kun har brug for en mindre del af den samlede mængde information, burde det opleves mere relevant, hvis man kan gå direkte til det man skal bruge, end hvis man er nødt til at læse en stor informationsmængde igennem for at nå frem til det.

En øget oplevet relevans kan igen forventes at føre til en bedre bedømmelse af vejledningerne generelt samt af deres anvendelighed, troværdighed etc.

På den baggrund har vi opstillet en formodet sammenhæng, der lyder som følger:

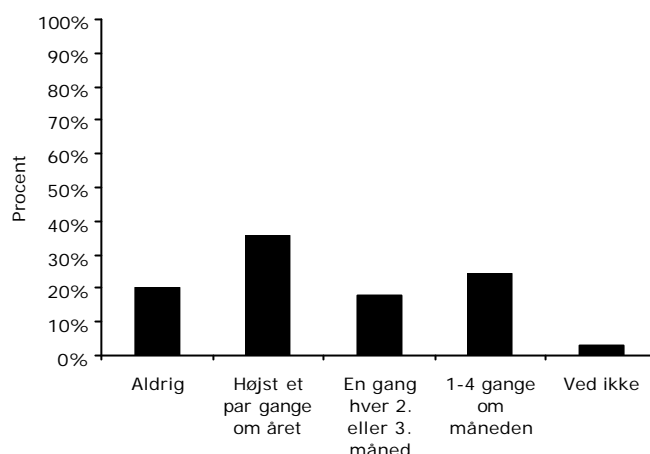
Jo mere niveaudelt læsning, desto højere oplevet relevans;

Jo højere oplevet relevans, desto bedre vurdering af materialet i øvrigt.

4.3 Hvor tit og hvornår anvendes vejledningerne - og hvem er det, der især anvender dem?

Ser man på, hvor tit vejledningerne anvendes, fremkommer figur 6. Som det ses er der en stor del, der aldrig anvender vejledningerne (20%) eller kun gør det et par gange om året (35%). Der er dog også en overraskende stor del af indkøberne (24%), der anvender vejledningerne op til flere gange om måneden.

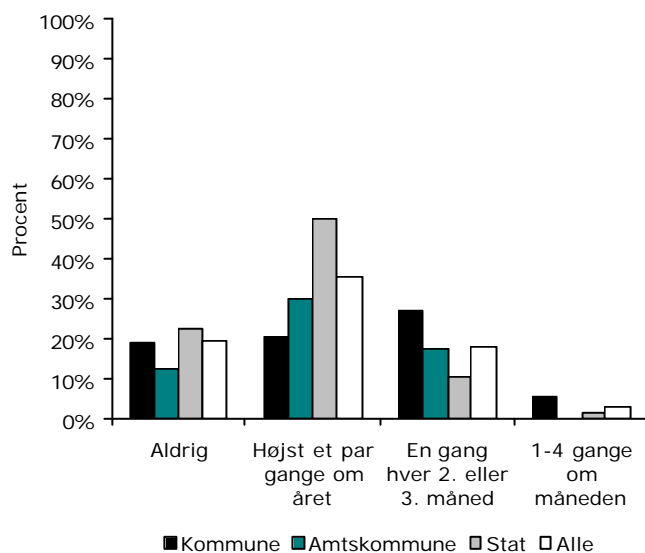
Figur 6: Anvendelsen af vejledningerne



Det skal erindres, at gruppen af respondenter kun omfatter dem, der kunne erindre vejledningerne (spørgsmål 10 i skemaet). De indkøbere, der har et så distanceret forhold til vejledningerne at de end ikke kan huske dem, tæller altså ikke med i opregningen af brugen.

Indkøberne i stat, amt og kommune adskiller sig en smule fra hinanden når man ser på, hvor ofte vejledningerne anvendes. Det er vist i figur 7, hvor det fremgår at der er en del flere indkøbere i staten der højst bruger vejledningerne et par gange om året. Omvendt ser de kommunale indkøbere ud til at være de flittigste brugere, med indkøberne i amterne i en midterposition.

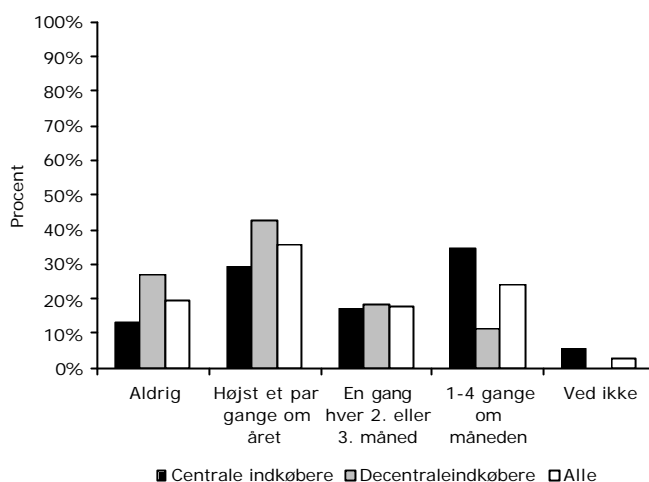
Figur 7: Anvendelsen i stat, amter og kommuner



Opdeles den samlede gruppe af indkøbere i centrale og decentrale indkøbere (gengivet i figur 8) fås, at de centrale indkøbere er de flittigste brugere. Blandt de decentrale indkøbere er det kun lidt mere end 25%, der anvender vejledningerne oftere end et par gange om året.

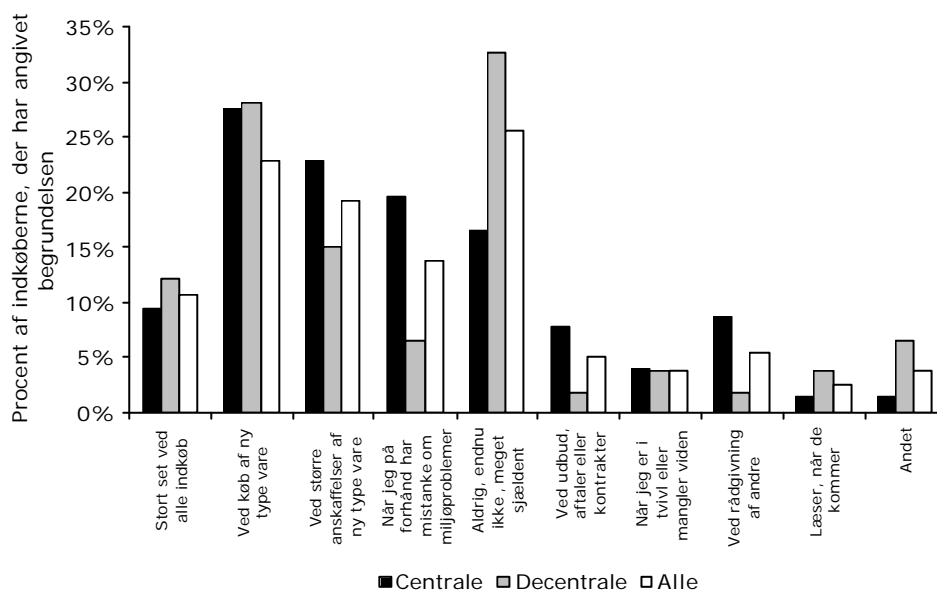
Ser man i stedet på de centrale indkøbere er det mere end halvdelen, der anvender vejledningerne en gang hver 2. eller 3. måned eller oftere, og hele 35% anvender vejledningerne mindst en gang pr. måned. Denne tendens tyder derfor på, at vejledningerne i praksis mest er for centrale indkøbere.

Figur 8: Anvendelsen i forhold til indkøbsstatus



Forskellen mellem decentrale og centrale indkøbere kan muligvis forklares af, at decentrale indkøbere sjældnere befinder sig i situationer, hvor det overhovedet er relevant at anvende miljøvejledningerne, for eksempel fordi de centrale indkøbere oftere køber nye typer varer. Derfor har vi i figur 9 sondret mellem centrale, decentrale og alle indkøbere i forhold til, hvilke situationer vejledningerne bruges i.

Figur 9: I hvilke situationer bruges vejledningerne?



Ser vi på den egentlige anvendelse er det især når der skal købes nye varer, større partier af nye varer eller når man på forhånd har mistanke om miljøproblemer, miljøvejledningerne anvendes.

Opdelt efter indkøbsstatus er der langt flere decentrale indkøbere, der vælger besvarelsen "aldrig" mv., end det er tilfældet for de centrale indkøbers vedkommende. Dette ligger i direkte forlængelse af ovennævnte tendens i forhold til kontakthypigheden.

Omvendt anvender centrale indkøbere langt oftere vejledningerne, når de har mistanke til et produkt, mens decentrale indkøbere i langt mindre grad vælger denne besvarelsesmulighed.

Tallene viser ikke, om den manglende anvendelse i disse situationer skyldes, at decentrale indkøbere ikke gør sig overvejelser om miljøproblemer eller ikke tænker på vejledningerne når de har mistanke til et produkt. Under alle omstændigheder kan man konstatere, at en oplagt anvendelsesmulighed for vejledningerne ligger uundnyttet hen ift. de decentrale indkøbere.

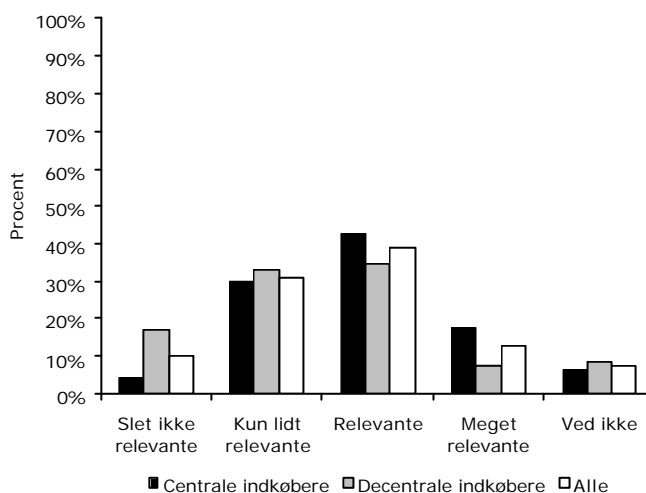
Set i lyset af de forskellige måder at købe ind på, der er karakteristiske for centrale og decentrale indkøbere, kan det næppe undre, at langt færre decentrale indkøbere anvender vejledningerne i forbindelse med udbud mv. og når de skal rådgive andre.

De decentrale rådgivere har endelig en markant mindre tilbøjelighed til at anvende vejledningerne når de skal købe større partier af en ny type vare. Formentlig skyldes det, at det primært er centrale indkøbere der køber store partier af hver type vare, mens de decentrale indkøbere i højere grad køber småpartier.

4.4 En pæn bedømmelse for den oplevede relevans

Set over en bred kam er der størst tilslutning blandt indkøberne til at mene, at vejledningerne kun er lidt relevante eller er relevante. 7 ud af 10 kan tilslutte sig en af disse to svarkategorier. Det samlede billede af den oplevede relevans er derfor en middelkarakter: Kun de færreste (10%) oplever vejledningerne som decideret irrelevante. På den anden side er der lang vej til, at man oplever vejledningerne som så relevante, at de i praksis er uundværlige ("need to know").

Figur 10: Relevansoplevelse fordelt på indkøbergrupper



Sammenligner man gruppen af centrale indkøbere med gruppen af decentrale indkøbere viser det sig, at de centrale indkøbere oplever vejledningerne som mere relevante end de decentrale.

Dette tyder, jævnfør afsnit 1.2 på, at vejledningerne er mere anvendelige i forbindelse med større indkøb og for personer, der har det som deres primære opgave at varetage indkøb og dermed formentlig tid til at sætte sig ind i vejledningernes brug og indhold. Det gør imidlertid, at de indkøb, der

foretages decentralt, i mindre grad bliver ”grønne”, idet vejledningerne ikke opleves som så relevante af disse modtagere.

4.5 Læsning på flere niveauer bliver bedømt positivt

I undersøgelsen er brugerne blevet spurgt, om de synes, at vejledningerne lægger op til, at man kan nøjes med at læse en eller flere af dem, afhængigt af formål og viden om det emne, de beskriver.

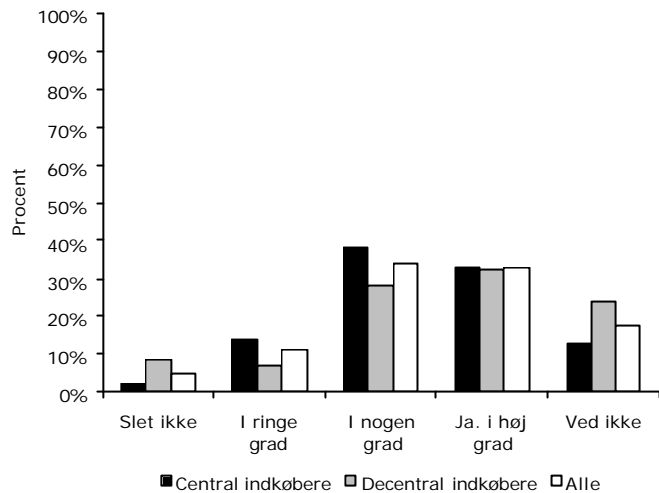
33 procent af de adspurgte mener i høj grad, at dette er tilfældet, og 34 procent mener, at det er tilfældet i

nogen grad. Der er således bred enighed om, at materialet giver mulighed for at udvælge og læse de dele, man finder relevante.

Sammenligner man indkøbergrupperne med hensyn til, om de oplever materialet som egnet til niveaudelt læsning, viser der sig en forskel på de to grupper. De decentrale indkøbere har i ringere grad end de centrale forholdt sig til muligheden for niveaudelt læsning, idet en markant større del svarer ”ved ikke” og relativt flere koncentrerer sig om midterpositionen ”i nogen grad”.

Den umiddelbare forventning ville nok være stik modsat, da man skulle tro, at de decentrale indkøbere i høj grad ville kunne udnytte muligheden for tidsbesparelser ved at læse niveaudelt. Resultatet kan derfor tolkes som en indikation af, at den niveaudelte læsning ikke helt fungerer efter hensigten, idet det er de decentrale indkøberer, der kender vejledningerne bedst, der har opdaget den niveaudelte læsning.

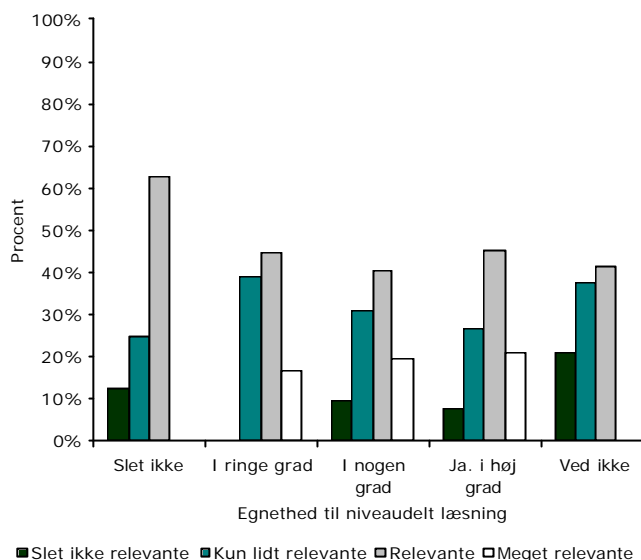
Figur 11: Vurdering af egnethed til niveaudelt læsning



4.6 Niveaudelt læsning påvirker ikke oplevet relevans

Det viser sig, at den oplevede relevans ikke påvirkes af hvorvidt der læses niveaudelt eller ej. Som det kan ses af figur 12 er der i praksis ingen forskel mellem de læsere, der vurderer materialet som egnet til niveaudelt læsning og dem, der vurderer det som mindre egnet. De forskelle, der findes, lader sig ydermere ikke indplacere i et fast mønster.

Figur 12: Relevansoplevelse fordelt på vurdering af egnethed til niveaudelt læsning



Oplevelsen af materialets egnethed til niveaudelt læsning er således - mod forventning - ikke en parameter, der betyder noget for, hvor relevant materialet opleves for modtagerne.

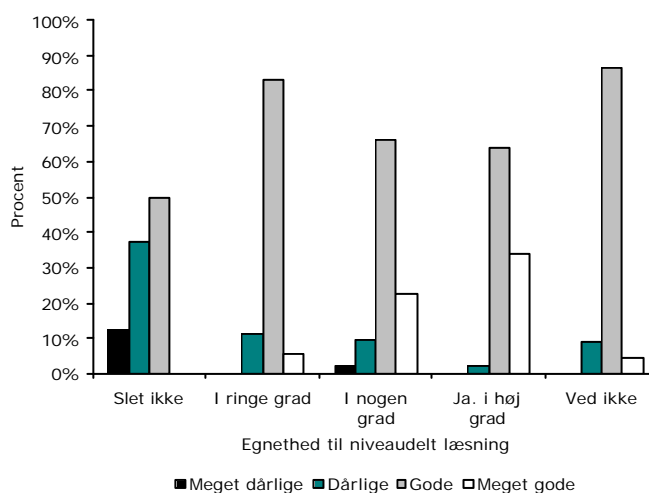
Dette må anses for uheldigt, idet niveauopdelingen således forfejler et af sine væsentlige mål. Vi mener, at det kan skyldes uoverensstemmelse mellem idéen bag niveauopdelingen, som den afspejles i overskrifterne på de enkelte rubrikker, på den ene side, og læsernes oplevelse af rubrikkernes indhold på den anden. For eksempel, at "Den nemme vej" ikke opfattes som specielt nem.

4.7 Niveaudelt læsning og generel tilfredshed

Tallene viser, at der er en sammenhæng mellem den generelle tilfredshed og oplevelsen af at vejledninger kan læses niveaudelt.

Figur 13 viser, at der er en stigende tilfredshed med vejledninger i takt med en mere positiv holdning til, at de kan læses på flere niveauer. Ser man nærmere på tallene er

Figur 13: Generel tilfredshed fordelt på vurdering af egnethed til niveaudelt læsning



det ikke mindst fordi, det kun er meget få af dem, der mener at vejledningerne kan læses på flere niveauer, der betegner dem som dårlige eller meget dårlige.

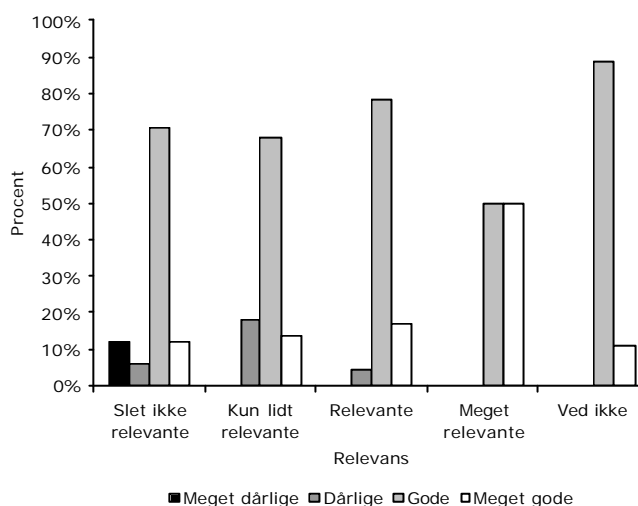
Denne sammenhæng er nok som man kunne forvente: Hvis indkøberen ikke opfanger, at det ikke er nødvendigt at læse vejledningen fra start til slut er den næsten på forhånd dømt til at have en dårlig læseøkonomi. Ikke desto mindre er sammenhængen ikke givet på forhånd, og det er derfor værd at hæfte sig ved, at vejledningerne er "bestået" på dette punkt.

Holder man figur 12 og 13 sammen viser det sig altså, at indkøberens holdning til om vejledningerne kan læses niveaudelt eller ej ikke hænger sammen med relevansoplevelsen, mens den generelle tilfredshed hænger ganske fint sammen med besvarelsen om niveaudelt læsning.

Umiddelbart kan dette undre, da man normalt ville tro at relevans og overordnet bedømmelse ville hænge sammen og udvise den samme sammenhæng med, om vejledningerne kan læses niveaudelt. Som det ses af figur 14 er dette dog kun tilfældet i langt mindre omfang, end man på forhånd ville forvente.

Materialet får en bedre bedømmelse, jo mere relevant det opfattes at være. Sammenhængen er dog ikke så stærk, som man skulle tro, idet omkring 80 procent af dem, der slet ikke oplever materialet som relevant, stadig giver det bedømmelsen "meget god" eller "god". Samtidig er der overvældende tilslutning til materialet selv blandt dem, der slet ikke har nogen mening om dets relevans.

Figur 14: Generel bedømmelse fordelt på oplevet relevans



Dette kunne tyde på, at den generelle bedømmelse er venligere end bedømmelsen på de specifikke parametre egentlig retfærdiggør.

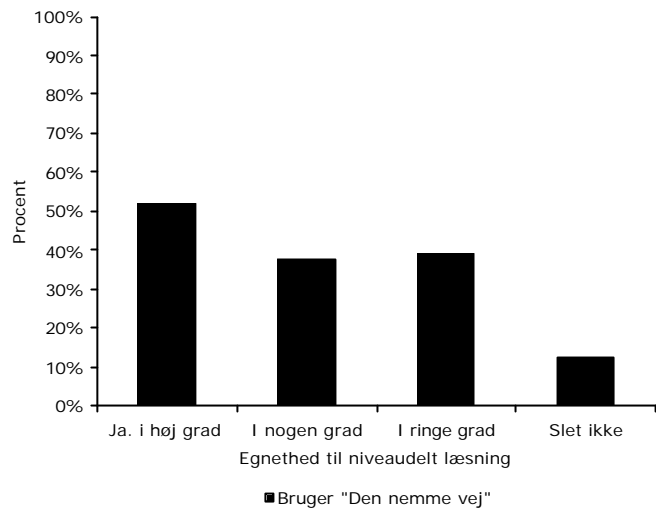
Et mere kritisk perspektiv til forklaring af sammenhængene i figur 12, 13 og 14 kunne være, at vejledningerne for så vidt bliver betragtet som udmærkede, men at de i praksis sjældent er "need to know" og kun i lille omfang bliver anvendt. Denne - lidt nedslående - konklusion bekræftes af, at så få indkøbere i praksis kendte til vejledningerne, da de blev kontaktet ifm. interview (jf. kapitel 1 og kapitel 9).

4.8 Niveaudelt læsning giver større anvendelse af "Den nemme vej"

Personer, der læser niveaudelt, viser sig i lidt højere grad at benytte sig af "Den nemme vej" end de personer, der ikke læser niveaudelt, jævnfør figur 15.

Dette er ikke overraskende, da man må formode, at ønsket om at læse niveaudelt oftest skyldes et ønske om ikke at bruge mere tid end højst nødvendigt på læsningen, hvorfor "den nemme vej" formentlig er det, man læser, hvis man kun læser én rubrik i vejledningerne.

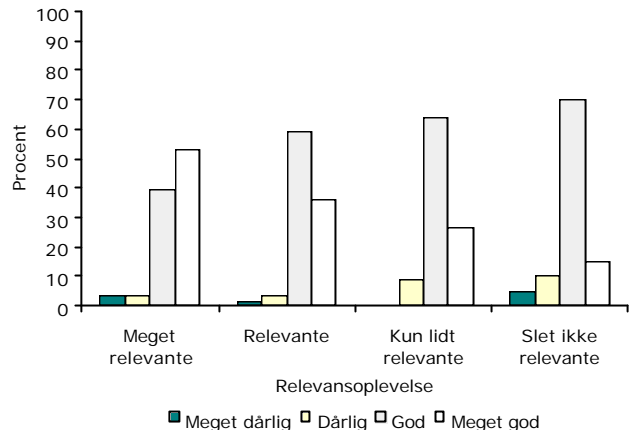
Figur 15: Anvendelse af "Den nemme vej"



4.9 Jo højere oplevet relevans, desto højere troværdighed

Af figur 16 ses det, at relevansoplevelsen har en tydelig sammenhæng med vurderingen af materialets troværdighed, således at jo mere relevant, man finder materialet, desto større troværdighed er man også tilbøjelig til at tillægge det.

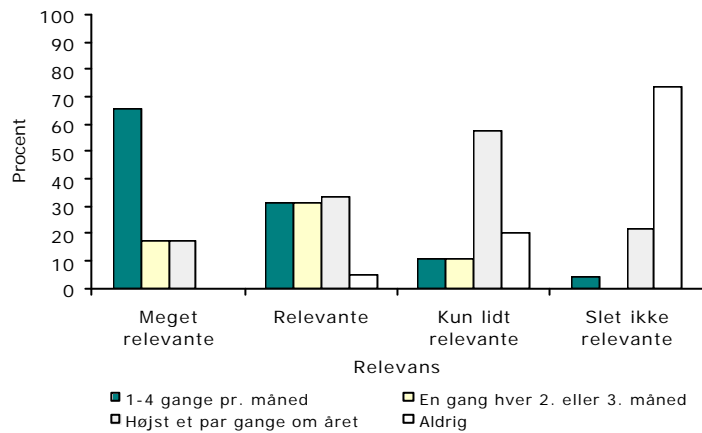
Figur 16: Troværdighed fordelt på oplevet relevans



4.10 Sammenhæng mellem relevansoplevelse og anvendelse

Af figur 17 ses det, at der er en tydelig sammenhæng mellem den oplevede relevans og hvor ofte man anvender miljøvejledningerne. Ikke overraskende viser det sig, at dem, der vurderer relevansen som høj, også er dem, der oftest anvender vejledningerne.

Figur 17: Sammenhæng mellem relevansoplevelse og anvendelse



Kapitel 5: Vejledningernes tekstmæssige indhold

5.1 Konklusion

I punktform er konklusionerne for det tekstmæssige indhold således:

- Vejledningerne har en meget høj troværdighed
- De bliver betragtet som nøgterne
- Deres oplysninger bliver betragtet som korrekte
- Rådene er generelt nemme nok at bruge
- Vejledningerne bliver ikke betragtet som overskuelige
- Vejledningerne bedømmes middelmådigt med hensyn til at have fokus på det væsentlige
- Ligeledes bedømmes det faglige niveau i forhold til indkøberens behov og viden kun middelmådigt
- Afsnittet "Den nemme vej" får en relativt positiv bedømmelse

Resultaterne bekræfter de øvrige resultater i rapporten om at man bør gennemtænke materialets endnu engang for at forbedre overskueligheden, luge ud i mindre væsentlig oplysninger og blive bedre til at ramme den ønskede sværhedsgrad.

Især burde man måske overveje, hvorvidt man kunne tilrettelægge materialet anderledes for at tilgodes de decentrale indkøbere mere.

Her falder det navnlig i øjnene, at rubrikken "Den nemme vej", som burde være specielt velegnet for de decentrale indkøbere, faktisk vurderes langt mere positivt af de centrale. Denne rubrik bør således tages op til grundig overvejelse – ikke så meget om den skal være der eller ej, da der tilsyneladende er stor tilfredshed med, at den er der men i høj grad hvordan indholdet i rubrikken lever op til overskriften, måske især set ud fra de decentrale indkøberes perspektiv.

Det er ærgerligt, at materialets positive vurdering på det rent faktuelle modsvares af en mindre positiv vurdering af det, vi kalder tilpasning til modtageren og at have fokus på det væsentlige. Det hjælper ikke meget, at oplysningerne anses for korrekte og troværdige, hvis de er så svære at finde, at de ikke bliver brugt i de relevante situationer, hvilket betyder at overskueligheden i endnu højere grad, end det er tilfældet nu, skal være i fokus. Vi kommer nærmere ind på denne problematik i næste kapitel, som handler om layoutet.

Sagt med andre ord er der meget der tyder på, at læseøkonomien i vejledningerne kun er god for centrale indkøbere. For decentrale indkøbere er den tidsmæssige investering ved at læse vejledningerne for stor i forhold til det afkast, læsningen giver. Herved risikerer man, at vejledningerne bliver anvendt langt mindre, end de ellers kunne være blevet.

5.2 Indledning

Ud fra vores indledende analyse af vejledningerne har vi opstillet to arbejdshypoteser, som testes i dette kapitel. Den første hypotese går på det, man kan kalde vejledningernes faktuelle objektivitet og korrekthed, som ifølge vores hypotese vurderes positivt.

Den anden hypotese går på det, man kan kalde tilpasningen til modtageren, dvs. hvordan det faktuelle indhold i vejledningerne fremstilles og formidles til læseren. På dette område er vores hypotese, at vejledningerne vurderes knap så højt. Denne hypotese bestyrkes endvidere af konklusionerne i det foregående kapitel.

5.3 Samlet vurdering - faktisk indhold

Vurderingen af det faktuelle indhold måler vi ved hjælp af parametrene troværdighed, nøgternhed (hvorvidt oplysningerne er nøgterne modsat farvede) og korrekthed. Indkøberne er for hvert parameter blevet bedt om at vurdere materialet på en skala fra 1 til 4, hvor 4 er bedste karakter.

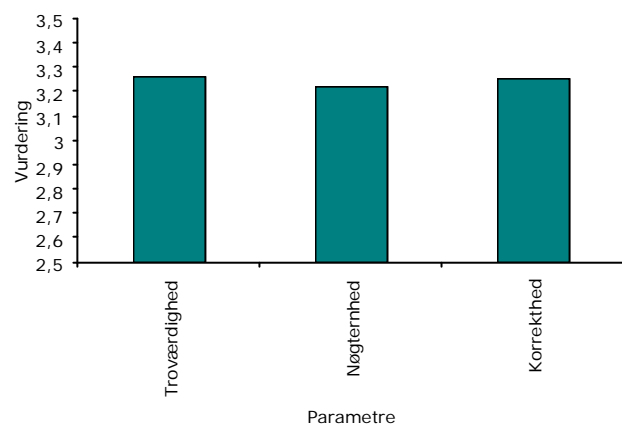
Hvad det tekstmæssige indhold i vejledningerne angår, bliver det vurderet som meget troværdigt med en gennemsnitlig vurdering på 3,26 ud af 4 mulige.

Materialet scorer ligeledes højt på nøgternhed med 3,22 og vurdering af oplysningernes korrekthed med 3,25, som det fremgår af figur 18. De tre elementer får altså en høj og næsten enslydende bedømmelse.

Der er således grund til at være tilfreds med vejledningernes status hvad angår det faktuelle aspekt af indholdet.

Næsten ingen af de adspurgte finder grund til at betvivle sandhedsværdien af de oplysninger, der er i vejledningerne. Vores hypotese angående det objektive faglige indhold af teksterne viser sig således at holde stik.

Figur 18: Vurdering af vejledningernes faktuelle indhold



5.4 Tilpasning til modtageren

Efter at have set på vurderingen af det faktuelle indhold, vender vi os nu imod vurderingen af, hvor gode vejledningerne er til at tilpasse teksten til modtagerne. Dette har vi målt ved hjælp af parametrene overskuelighed, sværhedsgrad og fokus på det væsentlige, der igen er afbildet i figur 19.

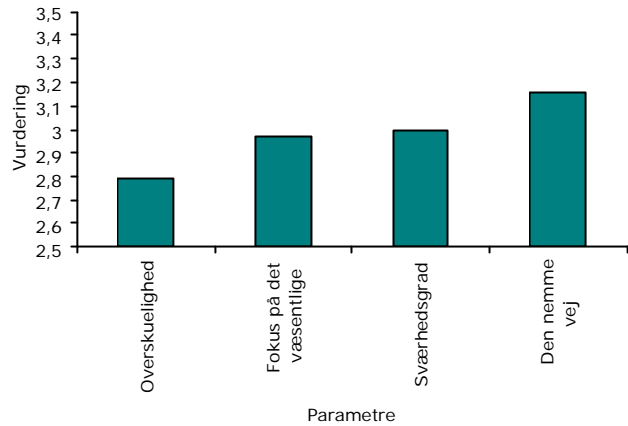
Her er vurderingen af materialet mere kølig. Således er vurderingen af materialets overskuelighed helt nede på 2,79, hvilket må anses for en middelmådig vurdering.

På spørgsmålet om hvorvidt materialet har

fokus på det væsentlige, er bedømmelsen også på det jævne med 2,97. Det samme gælder letlæseligheden, som vurderes til 3. Dette må anses for at være en middelgod bedømmelse.

Hvad angår "Den nemme vej" vurderes denne rubrik ganske positivt af de fleste med et gennemsnit på 3,16.

Figur 19: Vurdering af vejledningernes tilpasning til modtageren



5.5 Er det let at anvende de råd, vejledningerne giver?

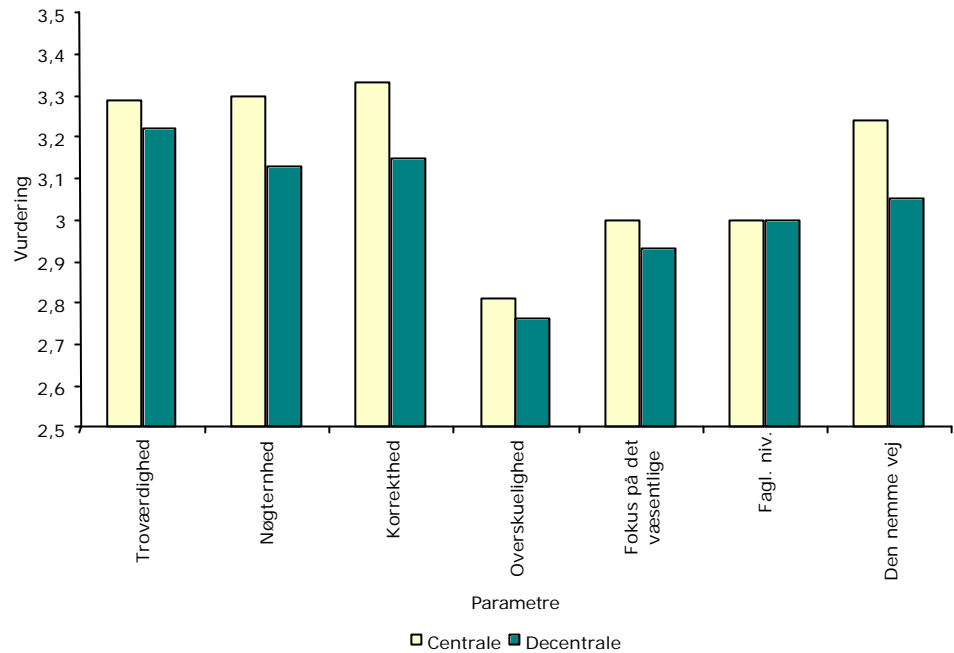
Indkøberne er blevet spurgt, om de finder at det er let at anvende de råd, vejledningerne giver. Den gennemsnitlige bedømmelse er her 3,01, hvilket er en pæn bedømmelse. Der er små forskelle mellem de enkelte grupper af indkøbere - for eksempel er decentrale lidt mere negative - men de er i alle tilfælde så små, at de falder inden for den statistiske usikkerhed.

Vi må derfor konstatere, at de råd, indkøberne finder i vejledningerne, er nemme nok at bruge. Det viser, at det er vejen til at finde frem til de konkrete råd, der må være problemet.

5.6 Sammenligning af centrale og decentrale indkøbere

Som det kan ses af figur 20, er de decentrale indkøbere mere kritiske end de centrale på visse punkter. Det gælder såvel det indholdsmæssige som det formidlingsmæssige. Overraskende i den forbindelse er, at sværhedsgraden vurderes ens af de to grupper. Man skulle ellers formode, at de decentrale indkøbere, der ikke har indkøb som deres primære opgave, ville være mere følsomme over for en høj sværhedsgrad i materialet, især da de tilsyneladende oplever materialet som relativt uoverskueligt.

Figur 20: Sammenligning af centrale og decentrale indkøbere



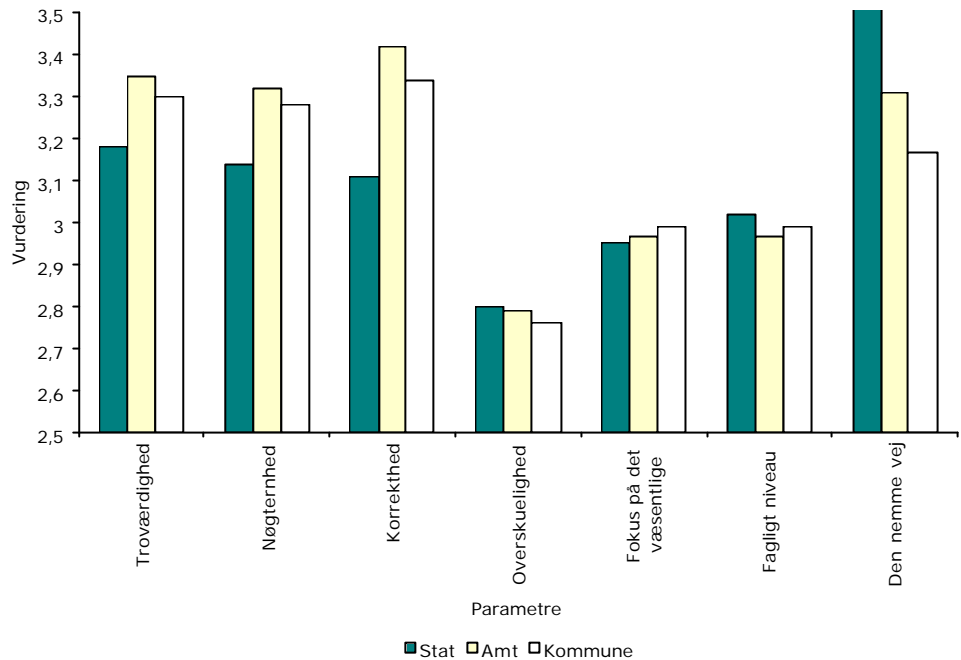
Det er interessant, at de centrale indkøbere er mere begejstrede for "Den nemme vej" end de decentrale. Det er således de centrale indkøbere, der trækker den samlede vurdering af rubrikken op over parametre som sværhedsgrad og væsentlighed. Igen ville man have formodet, at de decentrale i højere grad end de centrale ville benytte sig af "Den nemme vej" for at spare tid i forbindelse med indkøb.

Også på parametrene nøgternhed og korrektthed er de decentrale indkøbere mere kritiske end de centrale. Dette kan skyldes, at de decentrale tilsyneladende i det hele taget i mindre grad har taget materialet til sig end de centrale og derfor generelt er mindre tilbøjelige til at give topkarakter til vejledningerne.

5.7 Sammenligning af indkøbere i stat, amter og kommuner

Sammenligner man indkøberne i stat, amt og kommune ift. de samme parametre fås figur 21.

Figur 21: Sammenligning af indkøbere i stat, amt og kommune



De statslige indkøbere er generelt mere skeptiske, og især når det drejer sig om oplysningernes korrekthed. Omvendt er de kommunale og amtskommunale indkøbere meget enige, uanset hvilken parameter der er i fokus.

Når det gælder overskuelighed, hvor vidt vejledningerne har fokus på det væsentlige og det faglige niveau i vejledningerne er man stort set enige i de tre grupper.

De statslige indkøbere er kun mere positive, når det gælder om at bedømme hvorvidt ”Den nemme vej” giver gode råd, uden at man behøver læse særlig meget. Her kan der spores en markant større tilfredshed blandt de statslige indkøbere.

Kapitel 6: Layoutet

6.1 Konklusion

Besvarelserne viser, at layoutet er et af de områder af vejledningerne, læserne gerne ser opprioriteret. Der er ikke tale om en knusende dom, men en venlig henstilling om, at tingene kunne være bedre.

Går man tæt på layoutet viser der sig følgende tendenser:

- Layoutet indbyder ikke i særlig høj grad til, at man læser vejledningerne
- Layoutet har en tendens til at virke uoverskueligt
- Der efterlyses flere illustrationer
- Layoutet virker til gengæld seriøst og er med til at give vejledningerne et meget troværdigt udtryk
- Der er bred enighed om bedømmelsen af layoutet blandt de forskellige grupper af indkøbere

6.2 Indledning

Layoutet af vejledningerne blev kommenteret flittigt i de tre læserworkshops, der blev afholdt, og var også genstand for en række kritiske kommentarer i den indledende desk analyse.

Et af kritikpunkterne var, at vejledningerne ikke i særligt høj grad appellerer til læsning; blandt andet fordi man i overvejende grad har valgt at betjene sig af gråtoner og en enkelt farve i designet i stedet for en mere farverig fremtoning, og at der generelt kun er få illustrationer i vejledningerne. For de medtagne illustrationers vedkommende blev det endvidere hævdet, at de kunne være mere velvalgte.

Herudover blev det fremført, at layoutet ikke giver den optimale indføring i de forskellige elementer af vejledningen. For eksempel kunne man forestille sig, at "Den nemme vej" fremstod endnu mere klart, end det er tilfældet.

I forbindelse med gennemgangen af den generelle tilfredshed med vejledningerne (jævnfør kapitel 3) blev det vist, hvordan layoutet er med til at give en pæn samlet bedømmelse af vejledningerne, og ikke en fremragende.

6.3 Layoutet virker seriøst

Når indkøberne blev spurgt om deres holdning til layoutets seriøsitet var der en høj grad af enighed om, at layoutet afgjort giver tiltro til at vejledningen er seriøs.

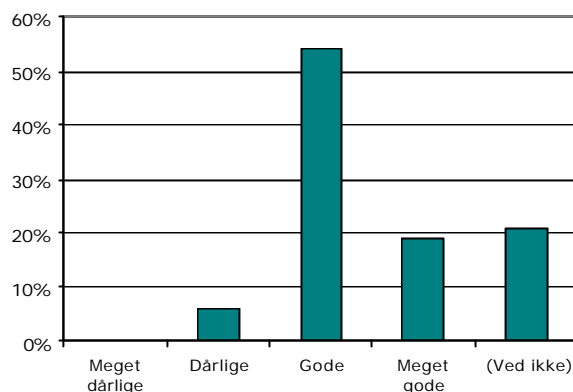
Besvarelserne fremgår af figurerne 22 og 23, der viser frekvensfordelingen for alle indkøbere set under ét og de gennemsnitlige besvarelser for de forskellige grupper af indkøbere.

Figureerne viser, at man er meget enige om, at layoutet virker seriøst og giver hele vejledningen indtryk af at være seriøs.

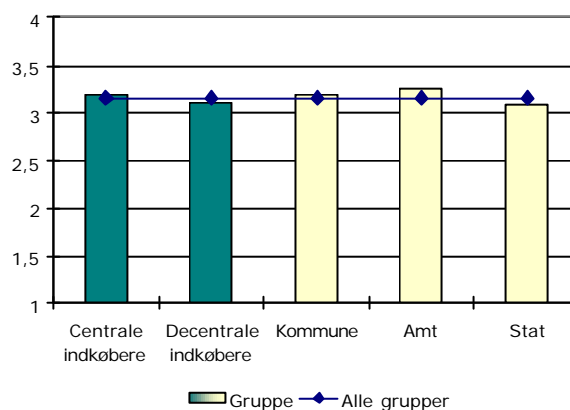
Hvis man inkluderer vigtigheden af, at layoutet virker seriøst, bliver den positive bedømmelse suppleret af, at seriøsiteten kan være en smule overdrevet, og parameteren kommer derfor langt ned på listen over prioriteringer.

Der kan være faktorer på spil, som læserne ikke nødvendigvis er bevidste om. For eksempel kan layoutet være med til at give hele vejledningen et seriøst præg, selv om det isoleret set vurderes til at være mindre vigtigt. Omvendt er det klart, at layoutet ikke må være så seriøst, at det i praksis bliver kedeligt og ikke giver lyst til at læse vejledningen.

Figur 22: Virker layoutet seriøst? Alle grupper



Figur 23: Virker layoutet seriøst? Opdelt på grupper



6.4 Giver layoutet lyst til at læse vejledningen?

Som sagt skal layoutet være med til at give vejledningen seriøsitet. Hvis ikke vejledningen bliver set som seriøs er der en stor risiko for at de råd, der er angivet i den, ikke vil blive fulgt af læseren.

Omvendt må layoutet ikke være så seriøst, at det hæmmer lysten til at læse vejledningen. Skillelinien mellem seriøs og kedelig er hårfin, og de tre læserworkshops gav tydeligt udtryk for, at man for en del

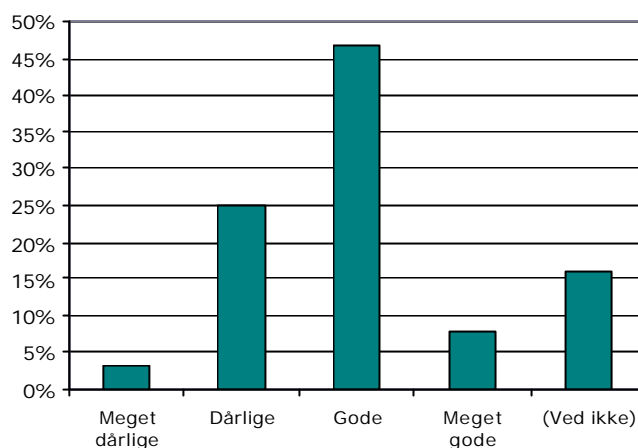
læsers vedkommende var kommet på den forkerte side af linien: Layoutet virker så seriøst, at det hæmmer lysten til at give sig i kast med læsningen.

Figurerne 24 og 25 viser, at denne tendens også gør sig gældende i denne del af undersøgelsen: Forholdsvis mange respondenter angiver, at vejledningen er "dårlige" eller "meget dårlige" når det gælder layoutets evne til at give lyst til læsning. Omsat til en gennemsnitsbedømmelse fås værdien 2,72.

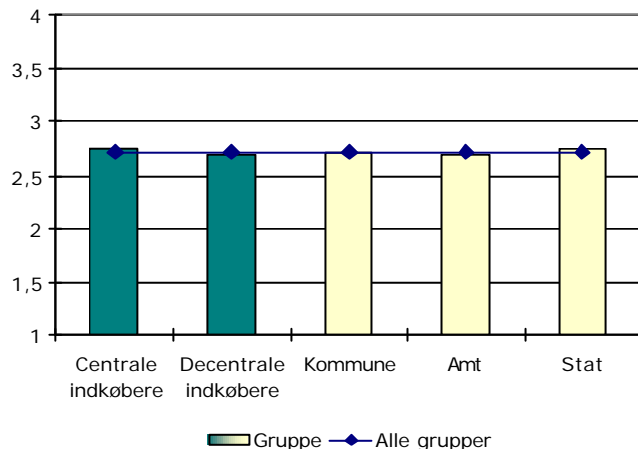
Det ses samtidig, at der er bred enighed om, at layoutet ikke for alvor giver lyst til at læse vejledningen. Der er ikke tale om en klar afvisning, men nok en tydeligt afventende holdning. Forskellene er meget små og er langt fra at være statistisk signifikante. Det betyder, at layoutet ikke i sig selv kan forklare, hvorfor det i særlig grad er decentrale modtagere af vejledningen der er ikke-læsere. Omvendt betyder den høje grad af enighed blandt indkøberne, at der er tale om et problem ved vejledningen der skal tages meget seriøst.

Layoutets evne til at give lyst til læsning vægtes højt af læserne. Derfor kommer denne parameter også ind på en klar førsteplads hos samtlige grupper af indkøbere (dvs. i forhold til indkøbsstatus og forvaltningsniveau).

Figur 24: Giver layoutet lyst til at læse vejledningen? Alle grupper



Figur 25: Giver layoutet lyst til at læse vejledningen? Opdelt på grupper



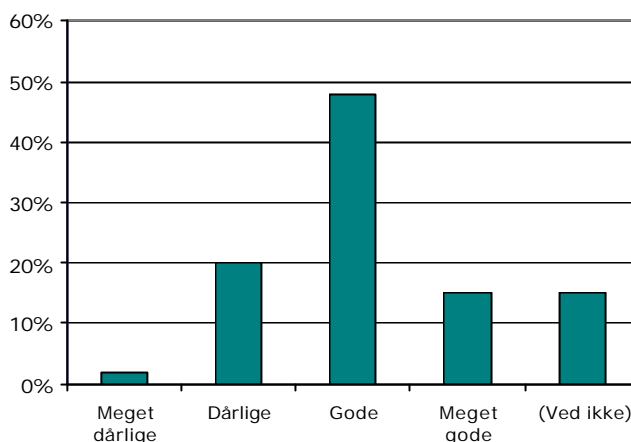
6.5 Gør layoutet vejledningerne overskuelige?

Ud over at være med til at gøre vejledningerne troværdige og opmuntre til læsning har layoutet til formål at hjælpe læseren med at orientere sig, det vil sige at finde frem til det der er af interesse på en let og lettilgængelig måde.

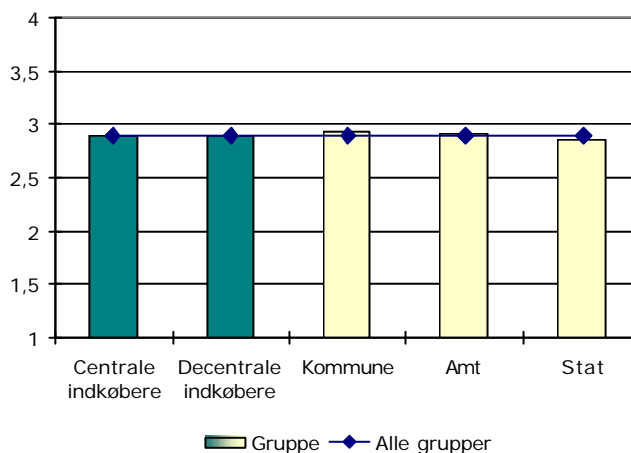
Kort fortalt lever vejledningerne op til kravene på dette punkt, men heller

ikke mere. I forhold til indkøbernes forudsætninger og behov for at finde frem til den efterlyste information på en let og overskuelig måde får vejledningerne en gennemsnitsbedømmelse på 2,89, jævnfør figur 27. Det skal også her bemærkes, at de forskellige grupper af indkøbere giver stort set samme besvarelse af spørgsmålet.

Figur 26: Layoutets overskuelighed. Alle grupper



Figur 27: Layoutets overskuelighed. Opdelt på grupper



6.6 Illustrationerne i vejledningen

Når det gælder illustrationerne i vejledningen blev det i desk analysen slået fast, at de generelt optræder sparsomt. Dette blev bekræftet i de tre læserworkshops, hvor der samtidig med en efterlysning af flere illustrationer fremkom en del udsagn der peger på, at illustrationerne ikke opleves som velvalgte.

Den kvantitative analyse bekræfter disse konklusioner. Man er ikke direkte tilfredse med valget af illustrationerne blandt indkøberne, men tilfredse er man heller ikke. Omsat til en gennemsnitsbedømmelse fås værdien 2,8.

Ser man på læsernes tilfredshed med antallet af illustrationer er konklusionen den samme: Man er akkurat tilfreds, men heller ikke mere. Også her fås gennemsnitsværdien 2,8, hvilket dækker over at hele 43% mener at vejledningerne er "gode" på dette punkt mens kun 9% mener at de er "meget gode" og 22% angiver, at de er "dårlige" eller "meget dårlige".

De læsere, der angav at være mindre tilfredse med antallet af illustrationer blev spurgt, om de ønskede flere eller færre illustrationer (ikke vist). Her er der en entydig og stærk tendens til at ønske flere illustrationer i vejledningerne. Antallet af læsere, der ønsker færre illustrationer i vejledningerne, kan – næsten – tælles på én hånd: 7 læsere angiver, at de ønsker "færre" eller "meget færre" illustrationer.

Også med hensyn til illustrationerne er det værd at lægge mærke til, at tendenserne er at finde på tværs af grupperne af indkøbere.

6.7 Den vejede tilfredshed med layoutet

Set under ét viser den vejede tilfredshed, at man generelt gerne ser layoutet opprioriteret. Layoutet får – ifølge læserne – ikke helt den opmærksomhed, dets vigtighed berettiger til.

Hvis man går tættere på CSI-tallene bliver den bedømmelse, som er fremkommet i det ovenstående, bekræftet. I prioriteret rækkefølge er de tre vigtigste indsatsområder i forbindelse med layoutet:

- at layoutet giver lyst til at læse vejledningen
- at layoutet er overskueligt
- at illustrationerne er velvalgte

Der er i det store og hele enighed blandt grupperne af indkøbere om, at det er disse områder man skal sætte ind over for, da de forventninger der er givet ved områdernes vigtighed ikke helt indfries. Omvendt tolker vi de ovenstående resultater i retning af, at man med sindsro kan skære ned på layoutets seriositet.

Kapitel 7: Baggrundsinformationen

7.1 Konklusion

I punktform er konklusionerne for baggrundsinformationen:

- 28% af respondenterne har anvendt baggrundsinformationen
- Det er i overvejende grad de centrale indkøbere og de hyppigste læsere af miljøvejledningen, der anvender baggrundsinformationen.
- Læserne af baggrundsinformationen er generelt tilfredse med det tekstmæssige indhold
- Troværdigheden er høj; til gengæld måtte teksten godt være mere letlæselig
- Layoutet måtte gerne give mere lyst til læsning, og der måtte gerne være flere illustrationer

7.2 Indledning

Baggrundsinformationen er en særskilt del af vejledningerne, som er mere omfangsrig og en del mere detaljeret end de egentlige vejledninger. Den er møntet på dem, der gerne vil have et grundigt kendskab til miljøforholdene omkring den vare, der påtænkes anskaffet, og der optræder af samme årsag en del fagtermer og lignende i dem.

Det præcise faglige niveau i baggrundsinformationen vil altid være et resultat af en afvejning: Jo højere det faglige niveau er, jo smallere er målgruppen, der dog på den anden side får en bedre dokumentation for anbefalingerne i vejledningerne. Det modsatte vil selvsagt være tilfældet, hvis det faglige niveau sænkes.

Mens det optimale faglige niveau kan diskuteres er der ingen tvivl om, at baggrundsinformationens bør skrives så klart og læsevenligt som muligt. Faglige termer og lignende vil aldrig kunne undgås, men skal kun benyttes, hvor de er nødvendige. Selvfølgeligheder, gentagelser og deslige må under ingen omstændigheder optræde.

I desk analysen samt de afholdte læserworkshops fik baggrundsinformationens en hård medfart på nogle af disse punkter. Der var passager i de uddrag af baggrundsinformationens, der blev gennemgået af de inviterede indkøbere, som virkede nærmest uforståelige på dem. Og desk analysen fremdrog en del passager, som er rene selvfølgeligheder og får et grotesk udtryk, når de står sammen med informationer på et højt fagligt niveau. For eksempel, at borde kan være både runde, firkantede og ellipseformede eller at papir bliver lysere, når det bliver bleget.

7.3 Hvor meget bliver baggrundsinformationen anvendt, og hvem er de primære brugere?

Set under ét har 28% af de 234 interviewede læsere anvendt baggrundsinformationen. Det må siges at være overraskende mange, når det høje faglige niveau, tekstmængden og det høje lix-tal holdes in mente.

Betragtes tallene nøjere ses det, at det især er de centrale indkøbere der har anvendt baggrundsinformationen. 38% af de centrale indkøbere har angivet at anvende den, mens det "kun" er 17% af de decentrale indkøbere der gør det samme.

Forskellen på de centrale og decentrale indkøberes forskellige anvendelse af baggrundsinformationen er ikke overraskende. Det ligger tværtimod i god forlængelse af de forskelle mellem de to grupper, der blev opregnet i kapitel 1.

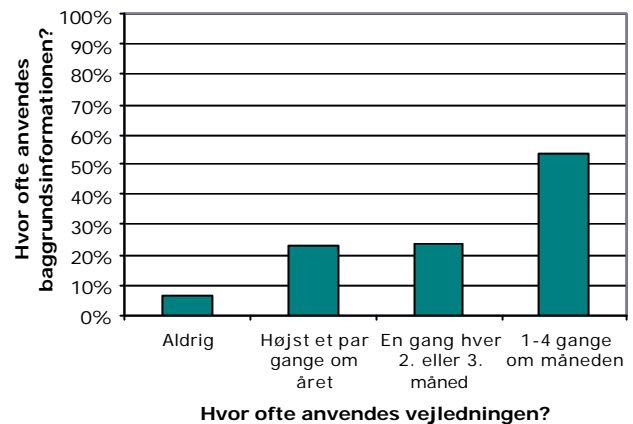
Vi har undersøgt brugerprofilen for at se, om der er en sammenhæng mellem anvendelsen af baggrundsinformationen og hvor ofte, indkøberen anvender vejledningen. Det viser sig, at det især er de hyppigste læsere der anvender baggrundsinformationen, jævnfør figur 28.

At det er de hyppigste brugere der er de primære brugere af baggrundsinformationen

er en naturlig konsekvens af, at de i indhold og form henvender sig til en smal målgruppe, der er kendetegnet ved allerede at vide en del om de emner, der behandles. Det betyder samtidig, at målgruppen for baggrundsinformationen reelt er meget lille.

Udtrykt i absolutte tal er der 66 af de adspurgte læsere der har angivet at anvende baggrundsinformationen. Hvis man ser undersøgelsens stikprøves størrelse i forhold til det samlede antal modtagere betyder det, at mellem 100 og 150 indkøbere på landsplan læser baggrundsinformationen, ud over dem der læser dem på Internettet og ikke abonnerer på vejledningerne. Sidstnævnte læsergruppe er formentlig forholdsvis begrænset. I forhold til den indsats, der tydeligvis er lagt i baggrundsinformationen, må målgruppen derfor vurderes til at være begrænset. Ud fra en isoleret cost-benefit betragtning bør man derfor overveje, om baggrundsinformationen stadig skal udkomme.

Figur 28: Anvendelse af baggrundsinformation i forhold til, hvor ofte vejledningerne anvendes

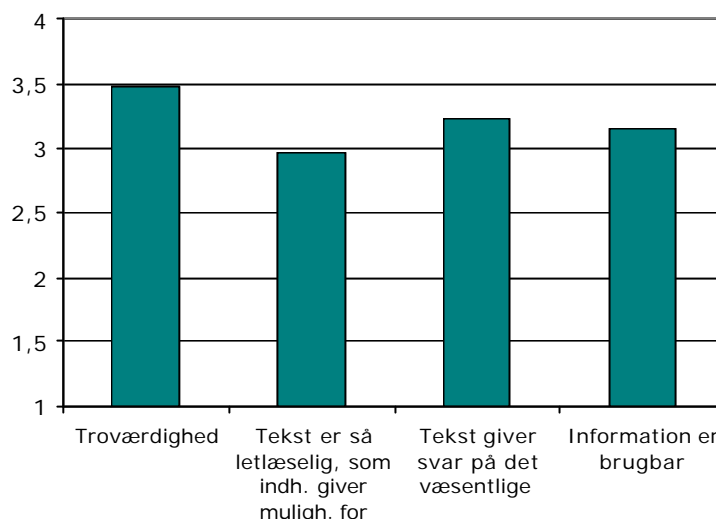


7.4 Er læserne tilfredse med baggrundsinformationen?

Når man skal bedømme tilfredsheden med baggrundsinformationen skal man være opmærksom på, at læserskaren er meget begrænset. Det betyder, at man hele tiden skal holde sig de særlige forudsætninger, ønsker og krav hos læserskaren in mente og altså ikke må forveksle dem med de karakteristika, der er gældende for den brede kreds af indkøbere.

Af mere praktisk karakter betyder den begrænsede læserskare, at man skal tolke forskelle i resultaterne overordentlig forsigtigt. For eksempel kan man ikke finde forskelle mellem decentrale og centrale indkøbere der er statistisk signifikante.

Figur 29: Bedømmelse af teksten i baggrundsinformation. Gennemsnitsbedømmelse for alle grupper

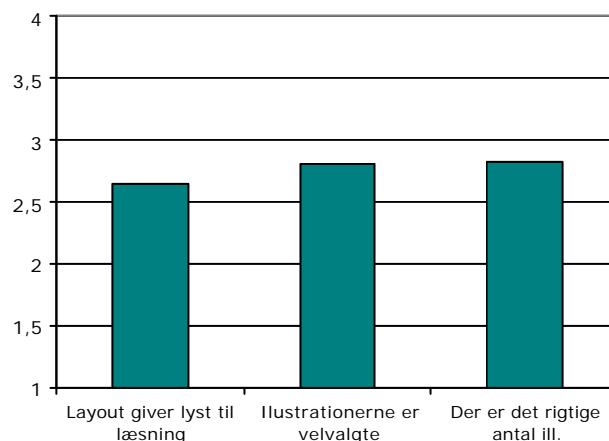


Efter disse forbehold kan vi konstatere, at baggrundsinformationen alt i alt passer udmærket til målgruppens ønsker og forventninger. Brugere giver det tekstmæssige indhold en pæn bedømmelse, som det fremgår af figur 29.

Det er især baggrundsinformationens troværdighed, der som forventet får en god bedømmelse af læserne. Der er dog også bred enighed om, at teksten giver svar på det væsentlige og at informationen er brugbar. Når læserne blev bedt om at bedømme, om teksten er så letlæselig, som indholdet giver mulighed for, var reaktionen lidt mere kritisk. Der er dog stadig tale om en pæn bedømmelse.

Læserne er mere kritiske når det gælder layoutet af baggrundsinformationen. Her ligger de gennemsnitlige bedømmelser mellem 2,5 og 3, hvilket svarer til en moderat kritik eller en jævn bedømmelse. Omvendt bedømmes layoutet ikke til at være det vigtigste aspekt af baggrundsinformationen. Den gennemsnitlige vigtighed er 3,25, hvilket er væsentligt under vigtigheden af, at

Figur 30: Bedømmelse af layoutet af baggrundsinformation. Gennemsnitsbedømmelse for alle grupper



oplysningerne er brugbare (3,79), troværdige (3,88) og lignende. Vigtigheden af et godt layout er også lavere for baggrundsinformationen end for selve vejledningerne (3,42).

Det er især layoutets evne til at give lyst til at læse baggrundsinformationen, der får en moderat kritik af læserne (gennemsnit 2,65). Her er der tale om en bedømmelse, der i store træk ligner den der blev selve vejledningerne til del.

Illustrationerne får en jævn bedømmelse. Der er tale om en jævn bedømmelse, hvor læserne ikke er decideret utilfredse, men heller ikke er begejstrede.

De læsere, der har angivet at der godt kunne være et andet antal illustrationer, er enige om at der gerne måtte være flere illustrationer. Også her er der tale om en parallel tendens i forhold til bedømmelsen af miljøvejledningerne.

Kapitel 8: Brug af alternative medier

8.1 Konklusion

Når man tester ideen om at baggrundsinformation kun skal kunne findes på Internettet danner der sig følgende billede:

- Der er overraskende stor opbakning til, at baggrundsinformation kun skal findes på Internettet (69%)
- Det er både brugere og ikke-brugere af baggrundsinformation, der slutter op om ideen
- Den vanskeligste barriere er, at en gruppe af de decentrale indkøbere ikke har adgang til Internettet fra deres arbejdsplads
- Herudover er barrieren at fortælle grundigt og overbevisende om, at materialet kan hentes på Internet og at finde det rette format til den Internetbaserede del af vejledningerne

8.2 Indledning

Det har været på tale at baggrundsinformation til vejledningerne ikke længere skulle følge med selve vejledningerne, men i stedet skulle distribueres på andre måder, for eksempel ved kun at ligge på Internettet.

Der kunne være store fordele forbundet med kun at udgive baggrundsinformation på Internettet. For det første vil man kunne spare en del udgifter til trykning og lignende, ligesom der vil være en miljømæssig fordel ved ikke at skulle trykke de forholdsvis omfangsrige foldere, som kun læses af en lille del af indkøberne.

For det andet kan det ikke afvises, at medsendelsen af baggrundsinformation får vejledningerne til at virke mere uoverskuelige og krævende end de egentlig er. I den forbindelse skal man ikke være blind for, at nogle læsere kan se baggrundsinformation som en del af vejledningen, det vil sige et pensum der skal læses hvis man skal have udbytte af de råd, der findes i vejledningerne.

På den anden side vil det være uheldigt, hvis man ved at overføre baggrundsinformation til kun at udkomme på Internettet gik imod indkøbernes ønsker. For eksempel kan man forestille sig, at indkøberne ser baggrundsinformation som vejledningens naturlige forlængelse, der derfor skal komme sammen med vejledningen. En anden mulighed er, at læserne af baggrundsinformation kun i lille grad har adgang til Internet på deres arbejdsplads.

Endelig skal man ikke undervurdere, at det at få mindre information end man får nu stort set altid vil blive vurderet negativt. Uanset om informationen bruges i praksis eller ej vil det i de allerfleste tilfælde blive opfattet negativt, hvis man ikke længere vil komme i besiddelse af den – heller ikke selv om det i praksis er muligt at skaffe sig den på andre måder.

8.3 Hvor mange af indkøberne ved, at baggrundsinformationen allerede ligger på Internettet, og hvor mange har hentet dem?

Ud over at blive sendt sammen med vejledningerne ligger baggrundsinformationen allerede på Internettet. Figur 31 viser, at dette vides af lige under halvdelen af læserne (45%), og at der er en lille tendens til at det især er de centrale indkøbere der er klar over, at baggrundsinformationen allerede ligger på Internettet.

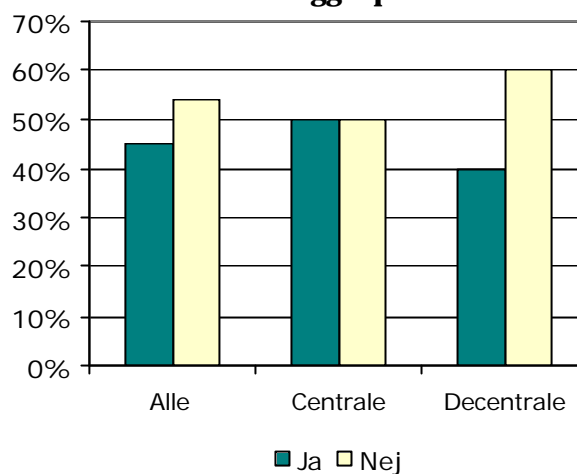
Af dem, der ved at baggrundsinformationen allerede ligger på Internettet, har en fjerdedel prøvet at downloade dokumentet. Det må siges at være forholdsvis mange, når man tager i betragtning at de allerede har informationen på skrift.

Dette er illustreret i figur 32, der også viser at det især er de centrale indkøbere der har prøvet at downloade baggrundsinformationen. Ud over, at de i højere grad kender til muligheden for at hente dokumentet på Internettet er de centrale indkøbere altså også de flittigste brugere af muligheden, endda med en pæn margen til de decentrale indkøbere.

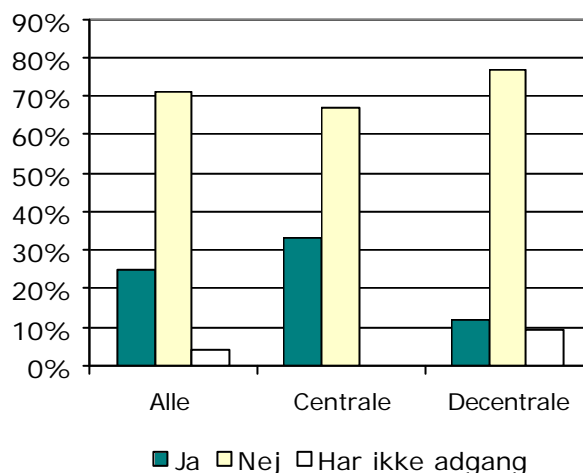
Ser vi på hele gruppen af indkøbere – altså uanset om de ved, at baggrundsinformationen også ligger på Internettet – angiver 11%, at de ikke har adgang til det. Ydermere er det i langt overvejende grad de decentrale indkøbere, der – som forventeligt – ikke har adgang til Internettet (16% har ikke adgang), mens det for de centrale indkøbere kun er 4%.

At det især er de decentrale indkøbere, der ikke har adgang til Internettet fra deres arbejde, afspejler sig også i at 9% af de indkøbere, der ved at baggrundsinformationen kan findes elektronisk, ikke har hentet den på grund af manglende adgang. Der er ingen af de centrale indkøbere der angiver samme årsag til ikke at have downloadet baggrundsinformationen.

Figur 31: Ved man, at baggrundsinformationen allerede ligger på Internettet?



Figur 32: Har man prøvet at downloade baggrundsinformation? Andel af dem der ved, at den findes på Internettet

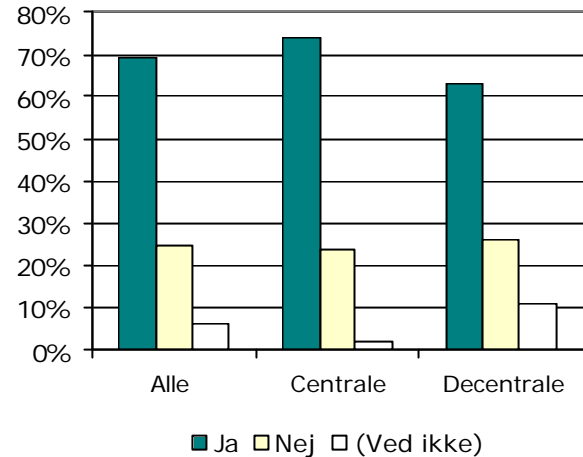


8.4 Hvor stor er opbakningen til, at vejledninger kun ligger på Internettet?

Ser man på læsernes holdning til, at baggrundsinformation kun ligger på Internettet, viser der sig en overraskende stor opbakning. Hele 69% af den samlede læserskare mener, at det vil være tilstrækkeligt hvis baggrundsinformation kun kunne downloades fra Internettet og ikke kom i papirform. Det betyder, at den forventede negative holdning til at skulle undvære information, er blevet gjort til skamme.

Opbakningen er illustreret i figur 33, der også viser at det i lidt større grad er de centrale indkøbere, der slutter op om ideen. Andelen af indkøbere der afviser ideen er nogenlunde konstant på tværs af de to grupper, mens der er en væsentlig gruppe tvivlere blandt de decentrale indkøbere.

Figur 33: Vil det være tilstrækkeligt, hvis baggrundsinfo. kun ligger på Internettet?



Forskellen hænger givetvis sammen med, at det især er de centrale indkøbere der ved, at baggrundsinformation allerede nu kan downloades og i størst omfang har prøvet at downloade den, mens det er hos de decentrale indkøbere at man finder den største andel af indkøbere uden adgang til Internettet. Omvendt er det – som beskrevet i kapitel 6 – også i langt højere grad de centrale indkøbere, der har anvendt den papirbaserede udgave af baggrundsinformation (henholdsvis 38% og 17%)

Vi har undersøgt, om det i overvejende grad er de læsere, der alligevel ikke bruger baggrundsinformation, der mener at det vil være nok hvis den udelukkende findes på Internet. Der er dog ingen sammenhæng mellem de to variable: Såvel brugere som ikke-brugere af baggrundsinformation slutter op om ideen.

8.5 Hvorfor synes man ikke om ideen?

De tre vigtigste grunde til, at nogle indkøbere ikke ønsker baggrundsinformation overført til kun at ligge på Internettet er i prioriteret rækkefølge:

- Har ikke adgang til Internet
- Kan ikke lide skærmlesning
- Vil have begge type oplysninger på samme tid

Der er kun få variationer mellem de forskellige grupper af indkøbere.

Den første af disse begrundelser er umiddelbart den sværeste at løse. Man kan dog forvente, at flere og flere vil få adgang til Internet på deres arbejde, selv

om det for en række grupper vedkommende går forholdsvis langsomt – for eksempel, hvis man som sygeplejerske (og decentral indkøber) kun i lille grad arbejder ved et skrivebord. Print-on-demand fra Miljøbutikken kan nå et godt stykke ad vejen, men der er nok ingen tvivl om at der stadig vil være tale om en barriere i forhold til de indkøbere, der selv kan udskrive materialet direkte fra Internet.

Den anden begrundelse vil muligvis kunne løses ved at anvende formater (for eksempel pdf-filer), der er platformsuafhængige og relativt lette at udprinte i et pænt format.

Den sidste begrundelse kan pege på, at man ser baggrundsinformationen som en integreret del af vejledningen. I så fald vil problemstillingen være sværere at løse, idet man både skal gøre opmærksom på forskellen mellem vejledning og baggrundsinformation og omvendt ikke må nedtone budskabet om deres slægtskab for meget (jævnfør den samlede konklusion og anbefalingerne ovenfor).

Kapitel 9: Bortfaldet i undersøgelsen

9.1 Konklusion

Bortfaldet i undersøgelsen er problematisk og viser følgende om vejledningerne:

- Antallet af læsere er langt mindre, end antallet af modtagere indikerer - sandsynligvis mellem 800 og 900 personer på landsplan, hvortil kommer et ukendt men mindre antal, der læser vejledningerne på Internet.
- Det er især decentrale indkøbere, der ikke tager vejledningerne til sig
- En stor gruppe indkøbere må derfor støtte sig til andre kilder, eller står helt uden udbygget miljømæssig viden, når de foretager indkøb.
- Det er især indkøberne fra SKI; der falder fra på grund af manglende kendskab. Det bør føre til, at man overvejer strategien for at udsende vejledningerne

9.2 Indledning

I kapitel 1 blev det beskrevet, at undersøgelsen var præget af et stort bortfald blandt de modtagere, der var udpeget til interview.

Det er vigtigt at være opmærksom på, at der altid vil være et bortfald ved undersøgelser af denne type. I denne undersøgelse er det dog en del større end man på forhånd kunne forvente, når man tager undersøgelsen og dens emne i betragtning.

Bortfaldet har nogle statistiske og metodiske konsekvenser, som der er redegjort nærmere for i afsnit 1.4. Men samtidig kan det store bortfald være en indikation af et større problem, for eksempel at den reelle anvendelse af vejledningerne ikke er så stor som listen af modtagere kunne indikere.

Derfor behandler dette kapitel bortfaldet nærmere for at finde frem til, om der er noget i vejledningerne, deres distribution eller lignende, der kan forklare bortfaldets størrelse og indgå i den samlede evaluering af vejledningerne.

9.3 Bortfaldets størrelse

Som nævnt i afsnit 1.4 blev der udpeget 1.094 respondenter til at deltage i undersøgelsen. En del af respondenterne blev udpeget på én gang før interviewperiodens start, mens resten blev udpeget ved senere runder under interviewforløbet. Grunden til de senere udpegninger var, at bortfaldet gjorde det vanskeligt at indhente det nødvendige interview i de opstillede kvoter (jf. afsnit 1.3), hvilket betød at bruttolisten måtte udvides flere gange.

Af de 1.094 emner blev der gennemført 234 interview, hvilket svarer til 21%. Retfærdigvis skal det dog nævnes, at 83 af emnerne i bruttolisten ikke blev benyttet. Det drejede sig om 83 indkøbere i statslige organisationer, det vil

sige en gruppe hvor der ikke var problemer med at få opfyldt den opstillede kvote. Tages der højde for dette blev der gennemført interview med 23% af indkøberne fra bruttolisten.

Det vil ikke være fair at sammenligne de 23% direkte med gennemførelsesprocenter fra andre undersøgelser, der ofte er højere. De 23% udtrykker en "ren" gennemførelsesprocent, hvor der ikke er taget højde for fejlnumre og lignende.

Set i sin egen ret er den lave gennemførelsesprocent dog alligevel interessant, når man erindrer at samtlige kontaktede indkøbere er modtagere af miljøvejledningerne. Når det kun var muligt at gennemføre et interview med under en fjerdedel af dem, der med jævne mellemrum modtager nye vejledninger, kan det tyde på at en forstyrrende faktor ødelægger den naturlige forbindelse mellem modtagelse, læsning og anvendelse af vejledningernes informationer og gode råd. Spørgsmålet er i så fald, hvor det er forbindelsen bliver brudt og hvad bruddet skyldes.

9.4 Hvilke grunde ligger der bag bortfaldet?

Der kan være mange grunde til at man ikke ønsker at deltage i en undersøgelse. Her er vi dog primært interesseret i dem, der ligger ud over de sædvanlige, elementære grunde til ikke at deltage i telefoniske (CATI) undersøgelser.

Tabel 3 viser den – store – del af bortfaldet fra tabel 2, der er rubriceret som "frafald" og altså i princippet ligger ud over de normale grunde til frafald.

Tabel 3: Grunde til frafald i undersøgelsen

Har ikke tid/har ikke lyst	77	15%
Rigeligt med det seminar de har deltaget i	2	0%
Rette respondent ikke til stede	13	3%
Rette respondent holdt op/kan ikke anviser respondent	20	4%
Ikke indkøber	16	3%
Kender ikke vejledningerne	59	11%
Har ikke læst vejledningerne	25	5%
Får ikke vejledningerne	8	2%
Bruger ikke vejledningerne	70	14%
Nylig ansat - ingen viden	10	2%
Andet	54	10%
Frascreenet i spm. 10	162	31%
I alt	516	100%
<i>Frascreenet pga manglende kendskab i alt</i>	<i>324</i>	<i>63%</i>

Nogle af begrundelserne bag frascreeningen behøver ingen nærmere forklaring. For eksempel begrundelsen "Har ikke tid/har ikke lyst", der i store træk dækker det samme som kategorien "nægttere" i tabel 2 og som i varierende omfang altid vil gøre sig gældende i sådanne undersøgelser.

Af større interesse er de kategorier, der er markeret med fed. Under forskellige formuleringer dækker de over, at indkøberen nok er modtager af vejledningerne men reelt ikke anvender dem.

En forholdsvis stor gruppe respondenter er frascreenet i forbindelse med spørgsmål 10, hvor respondenterne bliver spurgt om vedkommende kender "serien af miljøvejledninger rettet mod offentlige indkøbere". Her svarer 162, at de ikke kender serien eller at de ikke ved, om de kender serien.

Ser man de forskellige begrundelser for frascreening under ét er 324 modtagere frascreenet på grund af manglende kendskab og manglende anvendelse af vejledningerne. Det svarer til 63% af samtlige frascreenede og er forholdsvis mange, når det er tale om faste modtagere af materialet som for en stor dels vedkommende var blevet varslet om undersøgelsen via et brev en uges tid før, de blev ringet op.

Hermed står det klart, hvorfor modtagerne faldt fra i undersøgelsen. Det næste spørgsmål bliver at afklare, om det i særlig grad var nogle indkøbere frem for andre, der faldt fra på grund af manglende kendskab.

9.5 Hvem er det, der er faldet fra på grund af manglende kendskab?

Hvis vi ser på, hvilke grupper af indkøbere der i særlig grad er faldet fra i undersøgelsen på grund af manglende kendskab kan man tage udgangspunkt i besvarelserne af spørgsmål 10 i spørgeskemaet og beregne en "kendskabsprocent" for hver gruppe af indkøbere.

De indkøbere, der blev frasorteret i forbindelse med spørgsmål 10 var dem, der angav besvarelsen "Nej" eller "Ved ikke", når de blev spurgt hvorvidt de kendte serien af miljøvejledninger rettet mod offentlige indkøbere. De indkøbere, der angav besvarelsen "Ja, kender godt", "Ja, kan godt huske", "Ja, kan svagt huske", er altså inkluderet i de 234 interview.

Det er altså et udsnit af dem, der er faldet fra, der indgår i beregningen af kendskabsprocenten. Det skyldes, at det desværre kun er hos disse indkøbere, at det kan lade sig gøre at efterspore de nødvendige oplysninger. Vi har dog ikke grund til at tro, at de indkøbere der er frascreenet i forbindelse med spørgsmål 10 adskiller sig væsentligt fra den samlede gruppe af indkøbere, der er frascreenet på grund af manglende kendskab eller manglende anvendelse af vejledningerne.

Ses først på fordelingen mellem decentrale og centrale indkøbere og mellem indkøbere fra de tre forvaltningsniveauer (stat, amt og kommune) fremkommer tabel 4.

Tabel 4: Hvor mange af indkøberne kender vejledningerne? Opdelt på indkøbsstatus og forvaltningsniveau

	Central	Decentral	I alt
Kommunal	79%	43%	62%
Amtskommunal	65%	41%	56%
Statslig	66%	54%	58%
I alt	71%	49%	59%

Som det ses er det især de decentrale indkøbere, der ikke kender vejledningerne. Under halvdelen af de adspurgte angiver at kende serien af vejledninger, hvilket indikerer at endnu færre har taget springet til i større eller mindre grad at bruge dem aktivt.

Man skal samtidig huske på, at de indkøbere der ved interviewets start har tilkendegivet, at de ikke kender vejledningerne, allerede er frasortet. Det betyder, at det kun er et godt stykke under halvdelen af de decentrale indkøbere der modtager vejledninger, der kan erindre dem.

For de centrale indkøbere er situationen lidt bedre. Men stadigvæk ikke imponerende; der er trods alt kun tale om at indkøberen direkte adspurgt skal kunne erindre serien af miljøvejledninger, vedkommende modtager med posten.

Der er en tendens til, at indkøberne i amterne sjældnere er i stand til at huske vejledningerne end for de to øvrige forvaltningsniveaues vedkommende. Forskellen er dog ikke så udtalt som for decentrale og centrale indkøberes vedkommende.

Som nævnt er modtagerne blevet rekrutteret gennem tre organisationer: IKA; SKI og Miljøbutikken. Tabel 5 viser kendskabsprocenten (igen opgjort i forhold til besvarelserne for spørgsmål 10) opdelt på de tre organisationer.

Tabel 5: Hvor mange af indkøberne kender vejledningerne? Opdelt på, hvorfra indkøberen modtager dem

Organisation	Gennemførselsprocent
IKA	100%
SKI	49%
Miljøbutikken	71%
Flere	75%

Note: Betegnelsen "flere" dækker over, at en mindre gruppe indkøbere er opført som modtagere fra både SKI og Miljøbutikken

Som det ses er det især indkøbere der får materialet gennem SKI der ikke kender de vejledninger, de modtager. Spørgsmålet kan ikke afklares her, men den lave kendskabsprocent og det forhold at SKI tegner sig for langt den største del af den samlede gruppe af modtagere kunne tyde på det.

9.6 Implikationer af frafaldet

Den primære og væsentligste implikation af frafaldet er, at den reelle anvendelse af vejledningerne er langt mindre, end antallet af modtagere indikerer.

Det præcise antal indkøbere, der kender vejledningerne blandt den samlede gruppe af indkøbere er vanskeligt at estimere på grund af de andre faktorer bag frafaldet (for eksempel manglende tid og lyst til at deltage i interviewet). I værste fald er der kun 600 indkøbere på landsplan der kender vejledningerne. I absolut bedste fald kender 1.800 indkøbere vejledningerne. Vi vurderer, at et realistisk bud vil være mellem 800 og 900 indkøbere. Hertil skal lægges en mindre gruppe indkøbere, der læser vejledningerne direkte på Miljøstyrelsens hjemmeside. Det er ukendt, præcis hvor mange indkøbere det drejer sig om, men angiveligt er det en begrænset skare. Det overordnede billede af et lavt kendskab ændres ikke.

Den reelle anvendelse vil nødvendigvis være mindre end kendskabet til vejledningerne. Omkring 20% af de indkøbere der kender vejledningerne angiver direkte, at de aldrig bruger vejledningerne⁵. Det betyder, at vejledningerne i praksis bliver lavet for en særdeles eksklusiv skare, og at man må overveje om resultatet står mål med indsatsen i den form, vejledningerne findes i nu.

Det er samtidig værd at lægge mærke til den store forskel i kendskabet blandt decentrale og centrale indkøbere. At centrale indkøbere i langt større grad end decentrale indkøbere kender vejledningerne indikerer, at vejledningerne i form og indhold er mere rettet mod den første gruppe end den anden.

Sandsynligvis er dette ikke tilsigtet men blot et resultat af de valg, der er truffet omkring vejledningerne. Ikke desto mindre betyder det, at de decentrale indkøbere i praksis ikke bliver bistået af de råd og den information, vejledningerne indeholder, når de skal foretage indkøb.

Selv om eventuelle alternative informationskilder ikke kan udlæses af denne undersøgelses tal frygter vi, at mange decentrale indkøbere reelt står uden sagligt funderet vejledning. Som det er beskrevet i konklusionen mener vi i høj grad, at der burde tages yderligere hensyn til denne gruppe af indkøbere.

I lyset af, at det især er modtagerene gennem SKI, der har en lav kendskabsprocent, må man overveje distributionen af vejledningerne nøjere. Noget tyder på, at det ikke er indsatsen værd – i form af trykning og betaling for distribution – at lade SKI stå for distributionen af en så stor del af vejledningerne. En anden faktor, man skal være opmærksom på, er at det ikke nødvendigvis er fremmende for læsning og anvendelse, hvis vejledningerne ”gemmer sig” i en stak af øvrigt materiale, rammekontrakter og andet.

⁵ Jævnfør besvarelsen af spørgsmål 16 og 17

Bilag 1: Det anvendte spørgeskema

Projekt nr. 3209 Grønne indkøb

Introduktion

Goddag, mit navn er Jeg ringer fra analyseinstituttet I & A Research. Vi gennemfører i øjeblikket, i samarbejde med Miljøstyrelsen, en undersøgelse vedrørende miljøvejledninger. Må jeg i den forbindelse have lov til at tale med *.

(INTV.: Ved rette person)

Goddag mit navn er Jeg ringer fra analyseinstituttet I & A Research. Vi gennemfører i øjeblikket, i samarbejde med Miljøstyrelsen, en undersøgelse vedrørende miljøvejledninger. Må jeg i den forbindelse have lov til at stille dig nogle spørgsmål. Interviewet tager ca. 15-20 min. og du deltager anonymt?

- | | |
|---|---|
| <p>1. Er du ansat i en kommunal, amtslig eller statslig institution?
[single]</p> <p><input type="checkbox"/> 1 Kommune</p> <p><input type="checkbox"/> 2 Amtskommune</p> <p><input type="checkbox"/> 3 Stat</p> <p><input type="checkbox"/> 4 Andet</p> <p><input type="checkbox"/> 5 Ved ikke</p> <p>2. Hvor tit bruger du i gennemsnit Internettet på dit arbejde?
[single]</p> <p><input type="checkbox"/> 1 Flere gange om dagen</p> <p><input type="checkbox"/> 2 Cirke 1 gang om dagen</p> <p><input type="checkbox"/> 3 2-4 gange om ugen</p> <p><input type="checkbox"/> 4 Cirka 1 gang om ugen</p> <p><input type="checkbox"/> 5 1 eller nogle få gange om måneden</p> <p><input type="checkbox"/> 6 Stort set aldrig</p> <p><input type="checkbox"/> 7 Har ikke adgang til internettet</p> <p><input type="checkbox"/> 8 Ved ikke</p> <p>3. Hvor mange personer er der ansat i den organisation, du køber ind til?
[single]</p> <p><input type="checkbox"/> 1 Notér:</p> <p><input type="checkbox"/> 2 Ved ikke</p> <p>4. Er det at foretage indkøb din hovedbeskæftigelse på arbejdspladsen?
[single]</p> <p><input type="checkbox"/> 1 Ja</p> <p><input type="checkbox"/> 2 Nej</p> <p><input type="checkbox"/> 3 Ved ikke</p> | <p>5. Køber du ind for eller vejleder du andre institutioner eller afdelinger i forbindelse med indkøb?
[single]</p> <p><input type="checkbox"/> 1 Ja</p> <p><input type="checkbox"/> 2 Nej</p> <p><input type="checkbox"/> 3 Ved ikke</p> <p>6. Kender du serien af miljøvejledninger rettet mod offentlige indkøbere?
[single]</p> <p><input type="checkbox"/> 1 Ja, kender godt</p> <p><input type="checkbox"/> 2 Ja, kan godt huske</p> <p><input type="checkbox"/> 3 Ja, kan svagt huske</p> <p><input type="checkbox"/> 4 Nej → Afslut</p> <p><input type="checkbox"/> 5 Ved ikke → Afslut</p> <p>7. Hvordan vil du - ud fra dit eget synspunkt - alt i alt bedømme vejledningerne?
[single]</p> <p><input type="checkbox"/> 1 Meget gode</p> <p><input type="checkbox"/> 2 Gode</p> <p><input type="checkbox"/> 3 Dårlige</p> <p><input type="checkbox"/> 4 Meget dårlige</p> <p><input type="checkbox"/> 5 Ved ikke</p> |
|---|---|

Nu vil jeg bede dig om at tænke på den første del af vejledningerne, den korte del, som der står "miljøvejledning" på.

8. Synes du, at vejledningerne lægger op til at man kan nøjes med at læse en eller flere af dem, afhængigt af formål og viden om det emne de beskriver?

[single]

- 1 Ja, i høj grad
- 2 I nogen grad
- 3 I ringe grad
- 4 Slet ikke
- 5 Ved ikke

9. Hvor vigtigt er det at vejledningerne ligger op til at man kan nøjes med at læse en eller flere af dem, afhængig af formål og viden om det emne de beskriver?

[single]

- 1 Meget vigtigt
- 2 Vigtigt
- 3 Kun lidt vigtigt
- 4 Slet ikke vigtigt
- 5 Ved ikke

10. Hvor relevante vil du alt i alt beskrive vejledningerne som værende i forhold til de behov, du har som indkøber?

[single]

- 1 Meget relevante
- 2 Relevante
- 3 Kun lidt relevante
- 4 Slet ikke relevante
- 5 Ved ikke

11. Hvad er din bedømmelse af det faglige niveau i vejledningerne i forhold til dine behov?

[single]

- 1 Det er alt for højt
- 2 Det er lidt for højt
- 3 Det er passende
- 4 Det er lidt for lavt
- 5 Det er alt for lavt
- 6 Ved ikke

Nu vil jeg bede dig om at tænke på, hvor ofte du bruger vejledningerne. Det vil sige, hvor tit og hvornår, du slår op i mappen med vejledninger.

12. I hvilke situationer bruger du miljøvejledningerne?

[multiple]

- 1 Stort set ved alle indkøb
- 2 Ved køb af ny type vare
- 3 Ved større anskaffelser af ny type vare
- 4 Når jeg på forhånd har mistanke om miljøproblemer med varen
- 5 Aldrig
- 6 Andet, notér:
- 7 Ved ikke

13. Hvor tit bruger du vejledningerne?

[single]

- 1 1-4 gange om måneden
- 2 En gang hver 2. eller 3. måned
- 3 Højest et par gange om året
- 4 Aldrig
- 5 Ved ikke

14. Hvilke dele af vejledningen bruger du?

[multiple]

- 1 Jeg bruger hele vejledningen
- 2 Jeg bruger den nemme vej
- 3 Forsiden
- 4 Checkskemaet
- 5 Midteropslaget
- 6 Andet
- 7 Ved ikke

15. Har du brugt vejledningerne i forhold til leverandører?

[single]

- 1 Ja
- 2 Nej → **Hop til sp. 18**
- 3 Ved ikke → **Hop til sp. 18**

16. Hvordan bruger du vejledningerne i forhold til leverandører?

[multiple]

- 1 Sender checkskemaet ud
- 2 Laver selv spørgsmål/krav udfra vejledningen
- 3 Andet, notér:
- 4 Ved ikke

17. I hvor mange tilfælde har du brugt vejledningerne i dialogen med leverandørerne?
[single]

- 1 1-2 gange
 2 3-5 gange
 3 6-10 gange
 4 11-20 gange
 5 Mere end 20 gange
 6 Ved ikke

18. Har du brugt vejledningerne til at hjælpe andre indkøbere i organisationen?
[single]

- 1 Ja
 2 Nej → **Hop til sp. 20**
 3 Ved ikke → **Hop til sp. 20**

19. I hvor mange tilfælde har du brugt vejledningerne til at hjælpe andre indkøbere i organisationen?
[single]

- 1 1-2 gange
 2 3-5 gange
 3 Mer end 5 gange
 4 Ved ikke

Nu vil jeg bede dig vurdere hvor gode vejledningerne er, i forhold til en række områder.

Du kan svare på en skala fra 1-4, hvor 1 = "Meget dårlig" og 4 = "Meget god".

20. Hvor gode er miljøvejledningerne med hensyn til, Generelt at være troværdige ?
[single]

- 1 Meget dårlig
 2 Dårlig
 3 God
 4 Meget god
 5 Ved ikke

21. Hvor gode er miljøvejledningerne med hensyn til, At oplysningerne er neutrale/nøgterne (modsat "farvede") ?
[single]

- 1 Meget dårlig
 2 Dårlig
 3 God
 4 Meget god
 5 Ved ikke

22. Hvor gode er miljøvejledningerne med hensyn til, At oplysningerne er korrekte ?
[single]

- 1 Meget dårlig
 2 Dårlig
 3 God
 4 Meget god
 5 Ved ikke

Nu vil jeg bede dig vurdere hvor vigtige de enkelte områder er.

Du kan svare på en skala fra 1-4: Hvor 1 = "Slet ikke vigtig" og 4 = "Meget vigtig".

23. Hvor vigtigt er det, Generelt at være troværdige ?
[single]

- 1 Slet ikke vigtig
 2 Kun lidt vigtig
 3 Vigtig
 4 Meget vigtig
 5 Ved ikke

24. Hvor vigtigt er det, At oplysningerne er neutrale/nøgterne (modsat "farvede") ?
[single]

- 1 Slet ikke vigtig
 2 Kun lidt vigtig
 3 Vigtig
 4 Meget vigtig
 5 Ved ikke

25. Hvor vigtigt er det, At oplysningerne er korrekte ?
[single]

- 1 Slet ikke vigtig
 2 Kun lidt vigtig
 3 Vigtig
 4 Meget vigtig
 5 Ved ikke

Nu vil jeg bede dig vurdere, hvor god teksten i miljøvejledningen er.

Du kan svare på en skala fra 1-4: Hvor 1 = "Meget dårlig" og 4 = "Meget god".

26. Hvor gode er miljøvejledningerne med hensyn til, At teksten er let at læse ?
[single]

- 1 Meget dårlig
- 2 Dårlig
- 3 God
- 4 Meget god
- 5 Ved ikke

27. Hvor gode er miljøvejledningerne med hensyn til, At teksten giver svar på det, man søger, på en let og overskuelig måde ?
[single]

- 1 Meget dårlig
- 2 Dårlig
- 3 God
- 4 Meget god
- 5 Ved ikke

28. Hvor gode er miljøvejledningerne med hensyn til, At teksten fokuserer på det væsentlige ?
[single]

- 1 Meget dårlig
- 2 Dårlig
- 3 God
- 4 Meget god
- 5 Ved ikke

29. Hvor gode er miljøvejledningerne med hensyn til, At teksten har den rigtige sværhedsgrad i forhold til din funktion som indkøber ?
[single]

- 1 Meget dårlig
- 2 Dårlig
- 3 God
- 4 Meget god
- 5 Ved ikke

30. Hvor gode er miljøvejledningerne med hensyn til, At det er let at anvende de råd, vejledningerne giver ?
[single]

- 1 Meget dårlig
- 2 Dårlig
- 3 God
- 4 Meget god
- 5 Ved ikke

31. Hvor gode er miljøvejledningerne med hensyn til, At rubrikken "Den nemme vej" giver gode råd, uden at man behøver læse særlig meget ?
[single]

- 1 Meget dårlig
- 2 Dårlig
- 3 God
- 4 Meget god
- 5 Ved ikke

Nu vil jeg bede dig, vurdere hvor vigtig, teksten i Miljøvejledningen er.

Du kan svare på en skala fra 1-4: Hvor 1 = "Slet ikke vigtig" og 4 = "Meget vigtig".

32. Hvor vigtigt er det, At teksten er let at læse ?
[single]

- 1 Slet ikke vigtig
- 2 Kun lidt vigtig
- 3 Vigtig
- 4 Meget vigtig
- 5 Ved ikke

33. Hvor vigtigt er det, At teksten giver svar på det, man søger, på en let og overskuelig måde ?
[single]

- 1 Slet ikke vigtig
- 2 Kun lidt vigtig
- 3 Vigtig
- 4 Meget vigtig
- 5 Ved ikke

34. Hvor vigtigt er det, At teksten fokuserer på det væsentlige ?
[single]

- 1 Slet ikke vigtig
- 2 Kun lidt vigtig
- 3 Vigtig
- 4 Meget vigtig
- 5 Ved ikke

35. Hvor vigtigt er det, At teksten har den rigtige sværhedsgrad i forhold til din funktion som indkøber ?

[single]

- 1 Slet ikke vigtig
 2 Kun lidt vigtig
 3 Vigtig
 4 Meget vigtig
 5 Ved ikke

36. Hvor vigtigt er det, At det er let at anvende de råd, vejledningerne giver ?

[single]

- 1 Slet ikke vigtig
 2 Kun lidt vigtig
 3 Vigtig
 4 Meget vigtig
 5 Ved ikke

37. Hvor vigtigt er det, At rubrikken "Den nemme vej" giver gode råd, uden at man behøver læse særlig meget ?

[single]

- 1 Slet ikke vigtig
 2 Kun lidt vigtig
 3 Vigtig
 4 Meget vigtig
 5 Ved ikke

Nu vil jeg bede dig vurdere, hvor god layoutet i Miljøvejledningen er.

Du kan svare på en skala fra 1-4: Hvor 1 = "Meget dårlig" og 4 = "Meget god".

38. Hvor gode er miljøvejledningerne med hensyn til, At layoutet giver lyst til at læse vejledningen ?

[single]

- 1 Meget dårlig
 2 Dårlig
 3 God
 4 Meget god
 5 Ved ikke

39. Hvor gode er miljøvejledningerne med hensyn til, At layoutet giver tiltro til, at vejledningen er seriøs ?

[single]

- 1 Meget dårlig
 2 Dårlig
 3 God
 4 Meget god
 5 Ved ikke

40. Hvor gode er miljøvejledningerne med hensyn til, At layoutet er overskueligt ?

[single]

- 1 Meget dårlig
 2 Dårlig
 3 God
 4 Meget god
 5 Ved ikke

41. Hvor gode er miljøvejledningerne med hensyn til, At illustrationerne er velvalgte ?

[single]

- 1 Meget dårlig
 2 Dårlig
 3 God
 4 Meget god
 5 Ved ikke

42. Hvor gode er miljøvejledningerne med hensyn til, At der er det rette antal illustrationer ?

[single]

- 1 Meget dårlig
 2 Dårlig
 3 God
 4 Meget god
 5 Ved ikke

Nu vil jeg bede dig vurdere, hvor vigtig layoutet i Miljøvejledningen er.

Du kan svare på en skala fra 1-4: Hvor 1 = "Slet ikke vigtig" og 4 = "Meget vigtig".

43. Hvor vigtigt er det, At layoutet giver lyst til at læse vejledningen ?

[single]

- 1 Slet ikke vigtig
 2 Kun lidt vigtig
 3 Vigtig
 4 Meget vigtig
 5 Ved ikke

44. Hvor vigtigt er det, At layoutet giver tiltro til, at vejledningen er seriøs ?
[single]

- 1 Slet ikke vigtig
- 2 Kun lidt vigtig
- 3 Vigtig
- 4 Meget vigtig
- 5 Ved ikke

45. Hvor vigtigt er det, At layoutet er overskueligt ?
[single]

- 1 Slet ikke vigtig
- 2 Kun lidt vigtig
- 3 Vigtig
- 4 Meget vigtig
- 5 Ved ikke

46. Hvor vigtigt er det, At illustrationerne er velvalgte ?
[single]

- 1 Slet ikke vigtig
- 2 Kun lidt vigtig
- 3 Vigtig
- 4 Meget vigtig
- 5 Ved ikke

47. Hvor vigtigt er det, At der er det rette antal illustrationer ?
[single]

- 1 Slet ikke vigtig
- 2 Kun lidt vigtig
- 3 Vigtig
- 4 Meget vigtig
- 5 Ved ikke

48. Ville du foretrække flere eller færre illustrationer?
[single]

- 1 Mange flere
- 2 Flere
- 3 Færre
- 4 Meget færre
- 5 Ved ikke

Nu skal du kun tænke på de baggrundsinformationer, der følger med vejledningerne og som er den mere uddybende tekst.

49. Har du anvendt den baggrundsinformation, der findes til vejledningerne?
[single]

- 1 Ja → **Hop til sp. 51**
- 2 Nej
- 3 Ved ikke

50. Hvad er grunden til, at du ikke har anvendt baggrundsinformationen?
[multiple]

- 1 Jeg har ikke behov for det → **Hop til sp. 66**
- 2 Jeg føler ikke, jeg har den nødvendige viden → **Hop til sp. 66**
- 3 Teksten er skrevet i et besværligt sprog → **Hop til sp. 66**
- 4 Teksten er for lang/uoverskuelig → **Hop til sp. 66**
- 5 Andet: → **Hop til sp. 66**
- 6 Ved ikke → **Hop til sp. 66**

51. Hvad er din bedømmelse af den faglige niveau i baggrundsinformationen i forhold til dene behov?
[single]

- 1 Det er alt for højt
- 2 Det er lidt for højt
- 3 Det er passende
- 4 Det er lidt for lavt
- 5 Det er alt for lavt
- 6 Ved ikke

Nu vil jeg bede dig bedømme, hvor god baggrundsinformationen er, i forhold til en række områder.

Du kan svare på en skala fra 1-4: Hvor 1 = "Meget dårlig" og 4 = "Meget god".

52. Hvor god er baggrundsinformationen med hensyn til, At oplysningerne er troværdige ?
[single]

- 1 Meget dårlig
- 2 Dårlig
- 3 God
- 4 Meget god
- 5 Ved ikke

53. Hvor god er baggrundsinformationen med hensyn til, At teksten er så let at læse, som indholdet giver mulighed for ?
[single]

- 1 Meget dårlig
 2 Dårlig
 3 God
 4 Meget god
 5 Ved ikke

54. Hvor god er baggrundsinformationen med hensyn til, At teksten giver svar på det væsentlige ?
[single]

- 1 Meget dårlig
 2 Dårlig
 3 God
 4 Meget god
 5 Ved ikke

55. Hvor god er baggrundsinformationen med hensyn til, At de informationer, der er i baggrundsinformationen, er brugbare for dig som rådgiver ?
[single]

- 1 Meget dårlig
 2 Dårlig
 3 God
 4 Meget god
 5 Ved ikke

56. Hvor god er baggrundsinformationen med hensyn til, At layoutet giver lyst til at læse baggrundsinformationen ?
[single]

- 1 Meget dårlig
 2 Dårlig
 3 God
 4 Meget god
 5 Ved ikke

57. Hvor god er baggrundsinformationen med hensyn til, At illustrationerne er velvalgte ?
[single]

- 1 Meget dårlig
 2 Dårlig
 3 God
 4 Meget god
 5 Ved ikke

58. Hvor god er baggrundsinformationen med hensyn til, At der er det rigtige antal illustrationer, figurer, diagrammer og lignende ?
[single]

- 1 Meget dårlig
 2 Dårlig
 3 God
 4 Meget god
 5 Ved ikke

Nu vil jeg bede dig bedømme, hvor vigtig layoutet i Miljøvejledningen er.

Du kan svare på en skala fra 1-4: Hvor 1 = "Slet ikke vigtig" og 4 = "Meget vigtig".

59. Hvor vigtigt er det, At oplysningerne er troværdige ?
[single]

- 1 Slet ikke vigtig
 2 Kun lidt vigtig
 3 Vigtig
 4 Meget vigtig
 5 Ved ikke

60. Hvor vigtigt er det, At teksten er så let at læse, som indholdet giver mulighed for ?
[single]

- 1 Slet ikke vigtig
 2 Kun lidt vigtig
 3 Vigtig
 4 Meget vigtig
 5 Ved ikke

61. Hvor vigtigt er det, At teksten giver svar på det væsentlige ?
[single]

- 1 Slet ikke vigtig
 2 Kun lidt vigtig
 3 Vigtig
 4 Meget vigtig
 5 Ved ikke

62. Hvor vigtigt er det, At de informationer, der er i baggrundsinformationen, er brugbare for dig som rådgiver ?
[single]

- 1 Slet ikke vigtig
 2 Kun lidt vigtig
 3 Vigtig
 4 Meget vigtig
 5 Ved ikke

63. Hvor vigtigt er det, At layoutet giver lyst til at læse baggrundsinformationen ?

[single]

- 1 Slet ikke vigtig
- 2 Kun lidt vigtig
- 3 Vigtig
- 4 Meget vigtig
- 5 Ved ikke

64. Hvor vigtigt er det, At illustrationerne er velvalgte ?

[single]

- 1 Slet ikke vigtig
- 2 Kun lidt vigtig
- 3 Vigtig
- 4 Meget vigtig
- 5 Ved ikke

65. Hvor vigtigt er det, At der er det rigtige antal illustrationer, figurer, diagrammer og lignende ?

[single]

- 1 Slet ikke vigtig
- 2 Kun lidt vigtig
- 3 Vigtig
- 4 Meget vigtig
- 5 Ved ikke

Nu kommer der nogle afsluttende spørgsmål. Her skal du både tænke på vejledningerne og baggrundsinformationen, afhængig af hvad spørgsmålet går på.

66. Ved du, at vejledningerne og baggrundsinformationen også ligger på Internettet?

[single]

- 1 Ja
- 2 Nej → **Hop til sp. 68**
- 3 Ved ikke → **Hop til sp. 68**

67. Har du prøvet at hente vejledningen og/eller baggrundsinformationen på Internettet?

[single]

- 1 Ja
- 2 Nej
- 3 Har ikke adgang til Internettet
- 4 Ved ikke

68. Vil det være tilstrækkeligt for dig, hvis baggrundsinformationen kun lå på Internettet og ikke kom i papirform?

[single]

- 1 Ja
- 2 Nej
- 3 Ved ikke

Betingelse for at stille sp. 69: Sp. 68 er svaret "Nej".

69. Hvorfor synes du, det er en dårlig idé?

(INTV.: Uhjulpet)

[multiple]

- 1 Jeg kan ikke lide at læse ting på skærmen
- 2 Det bliver ikke pænt når man printer ud fra Internettet
- 3 Jeg kan ikke lide at få alle oplysningerne
- 4 Jeg bruger ikke Internettet så meget
- 5 Andet:
- 6 Ved ikke

70. Har du udover de ting vi har afdækket her, yderligere kommentarer til indkøbsvejledningerne?

[single]

- 1 Andet:
- 2 Nej
- 3 Ved ikke