

Udvalget om Offentlig Informationspolitik

Information til tiden

Betænkning nr. 1342, bilag 1-7



DET ADMINISTRATIVE
BIBLIOTEK



850001633523

ex. 1

Information til tiden

Betænkning nr. 1342, bilag 1-7

Fra Udvalget om Offentlig Informationspolitik

Forskningsministeriet
September 1997

35.1/210 ex. 1

Information til tiden

Betænkning fra Udvalget om Offentlig Informationspolitik

Betænkning nr. 1342

Publikationen kan købes hos boghandleren eller hos:

Statens Information

Publikationsafdelingen

Postboks 1103, 1009 København K

Tlf. 3337 9228

Fax 3337 9280

E-post sp@si.dk

Pris ved løssalg

for betænkningen alene: 75 kr. inkl. moms

for betænkningen + bilagsbind: 175 kr. inkl. moms

Publikationen kan hentes på

Forskningsministeriets web-server <http://www.fsk.dk/>

ISBN: 87-601-2064-9 (Internet)

Udgivet af:

Forskningsministeriet for Udvalget om Offentlig Informationspolitik

Bredgade 43

1260 København K

Tlf. 3392 9700

Fax 3332 3501

E-post, Internet fsk@fsk.dk

E-post, X.400 S=fsk; P=fsk; A=dk400; C=dk

Omslag: Bysted Design & Kommunikation

Tryk: KLS Grafisk

Oplag: 2.000

ISBN: 87-601-2052-5

Betænkning nr. 1342, september 1997

Copyright:

Efter en undtagelse i ophavsretsloven er der ikke ophavsret på betænkninger, love, cirkulærer m.v. Denne tekst kan derfor frit kopieres. Undtagelsen gælder dog ikke omslag, fotos, illustrationer og bilag. De må kun kopieres efter aftale med rettighedshaveren.

Indhold

3	Bilag 1	Resume af samtlige undersøgelser
37	Bilag 2	Behøver det være så svært?
49	Bilag 3	Handicappede og information
61	Bilag 4	Bibliotekernes rolle
81	Bilag 5	Kommunikation og sociale netværk
101	Bilag 6	Eksempler på myndigheders informationspolitik m.m.
115	Bilag 7	Følgegruppens møder

Udvalget har desuden fået baggrundsnotater fra følgende:
Jon Andersen (Folketingets Ombudsmand), Erik Meier Carlsen (Mandag Morgen), Poul Carlsbæk (Dafolo), Nick Dalum (Dalum Kommunikation), Lotte Klarskov (Promentor), Peter Madsen (Telestyrelsen), Susan Møller (Arbejdsmarkedsstyrelsen), Anker Brink Lund (RUC) og Anna Pia Hudtloff (Kræftens Bekæmpelse), Jes Myrthu (JØP, Ove & Myrthu), Marianne Scheele (Scheele Kommunikation) samt Birgit Kjølby (Erhvervsministeriet).

Bilag 1

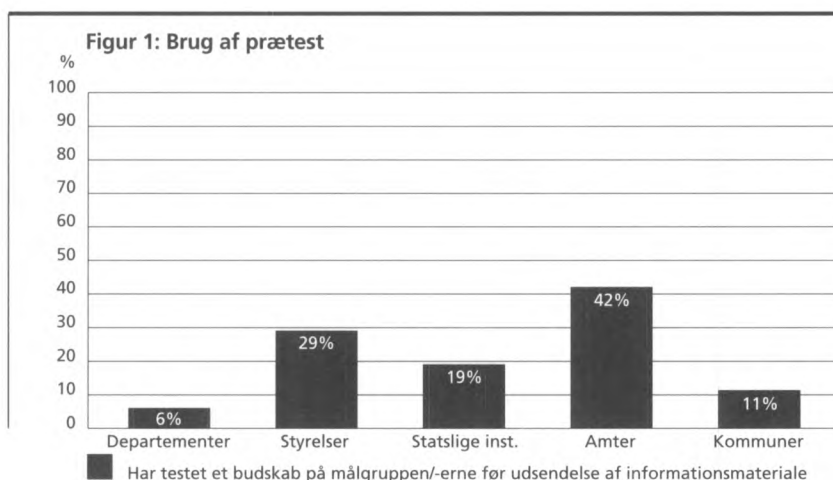
RESUME AF SAMTLIGE UNDERSØGELSER

I forbindelse med sekretariatsarbejdet for Udvalget om offentlig informationspolitik har Statens Information i samarbejde med ACNielsen AIM iværksat en række undersøgelser. Undersøgelserne afdækker modtagernes (borgere og virksomheder) syn på og forhold til den offentlige information samt afsendernes (departementer, styrelser, statslige institutioner, amter, kommuner samt formidlere) informationsindsats.

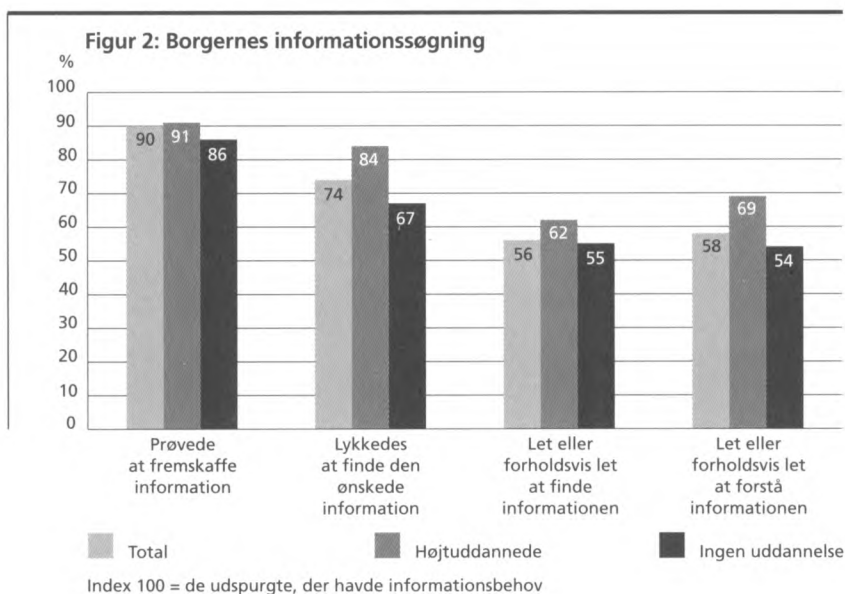
Resultaterne af undersøgelserne kan ses på www.ipu.dk.

Hovedresultater

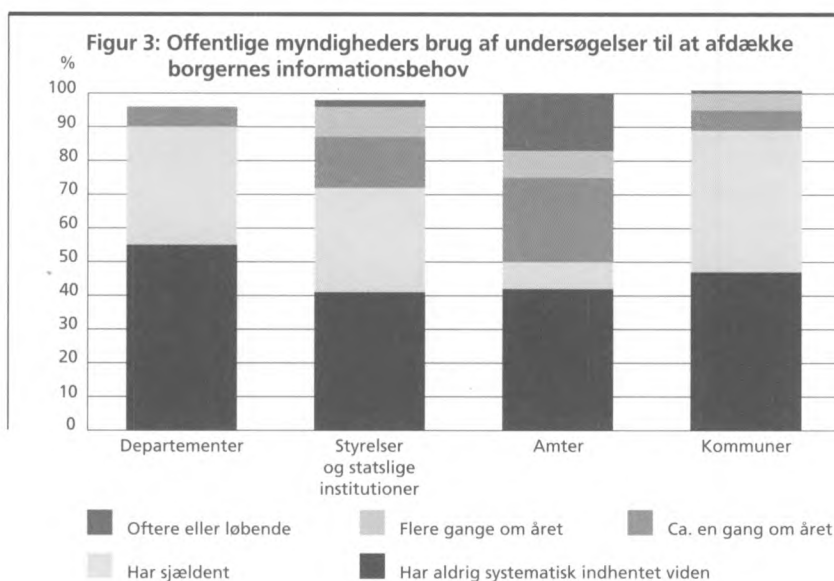
En forholdsvis stor del af borgerne har svært ved at forstå den information, de får fra det offentlige, og mener, at den ikke er relevant for dem selv. Samtidig tester det offentlige sjældent, om målgruppen for informationsmaterialet forstår informationen og kan bruge den, og få rapporterer systematisk henvendelser fra borgerne til deres ledelse.



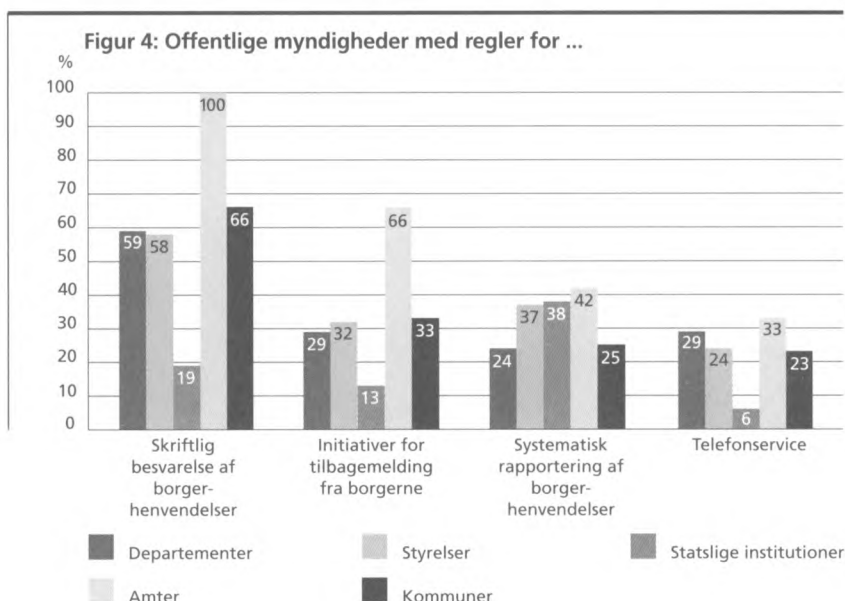
Som figur 1 viser, tester hovedparten af de offentlige myndigheder ikke, om målgruppen forstår og kan bruge informationerne, som myndigheden vil give dem. En konsekvens af de manglende test er, at meget af den offentlige information er på et generelt niveau, mens mange borgere efterlyser information på et konkret niveau. De ønsker information om det problem, de står med i den konkrete situation.



En anden konsekvens er, at den offentlige information fortrinsvis tilgodeser de dele af befolkningen, der selv kan og vil finde de informationer, de har brug for. De kortuddannede og de traditionelle (se afsnit om Minerva-segmentering s. 9) har derimod sværere ved selv at finde de relevante informationer – se figur 2 – og ved at forstå den offentlige information.

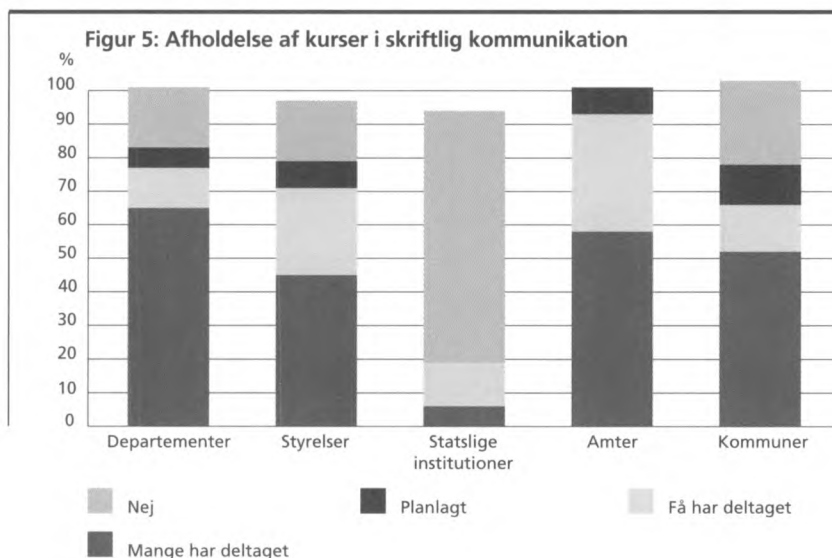


Som det ses i figur 3, er det få offentlige myndigheder, der regelmæssigt undersøger borgernes informationsbehov ved hjælp af systematiske undersøgelser. Langt de fleste gør det sjældnere end en gang om året, eller også gør de det aldrig. En del af amterne gør det dog regelmæssigt. Denne manglende afdækning af borgernes informationsbehov kan forklare, hvorfor en så stor del af borgerne ikke finder den offentlige information personligt relevant.



Som figur 4 viser, har flertallet af de offentlige instanser og næsten alle amterne regler for, hvor hurtigt og hvordan borgerhenvendelser skal besvares skriftligt. Det er derimod et mindretal – med amterne som en markant undtagelse – der i forbindelse med diverse informationsindsatser har taget initiativ til, at borgerne får en nem mulighed for at reagere, f.eks. ved hjælp af portofri kuponer eller fri telefonlinie, sådan som borgerne i borgerundersøgelsen giver udtryk for, at de ønsker.

Ligeledes er det et mindretal, der systematisk rapporterer borgerhenvendelserne til ledelsen, og et mindretal, der har regler for telefonservice som f.eks. ventetider, henvisninger, afviste opkald m.m. Borgerne mener, at telefonservicen er bedre i private virksomheder, end den er i det offentlige.



Over halvdelen af de offentlige myndigheder har afholdt kurser i skriftlig kommunikation for medarbejderne, som det ses i figur 5. Alle amterne har afholdt eller har planer om at afholde kurser, mens kun omkring hver femte af de øvrige instanser – undtagen de statslige institutioner – ikke har afholdt og ikke har planer om at afholde kurser i skriftlig kommunikation. I de statslige institutioner har der været afholdt ganske få kurser, ca. 4 ud af 5 har ikke afholdt kurser. Som tidligere nævnt er der dog en del usikkerhed forbundet med tallene for de statslige institutioner, da besvarelsesprocenten var lav.

Virksomhedsundersøgelsen viser, at næsten halvdelen af virksomhederne modtager offentlig information, som de mener ikke vedrører dem. Til gengæld mener hovedparten af virksomhederne – i modsætning til borgerne – at grunden til, at den offentlige information er svær, er de bagvedliggende love og regler, der informeres om. Ikke den sproglige udformning.

Virksomhederne savner ligesom borgerne mulighed for at få et overblik over den offentlige information. Og *formidlerundersøgelsen* afslører, at frontpersonalet også efterlyser et sådant overblik.

Der er få af de offentlige instanser, bortset fra amterne, der har eller udarbejder retningslinier og/eller informationsmateriale til frontpersonalet (personale med direkte borgerkontakt). En del af frontpersonalet tilkendegiver da også, at de i en række tilfælde ikke føler sig godt nok klædt på til at besvare borgernes spørgsmål. Og de mener ikke, at deres kritik af det informationsmateriale, de skal videreformidle, er velkommen hos afsenderen.

Borgernes forhold til offentlig information

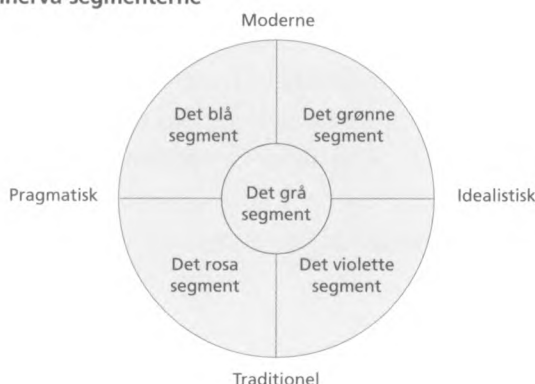
Minerva-segmenter

I den anden undersøgelse af borgernes syn på den offentlige information blev en variabel, kaldet Minerva-segmentering, benyttet. Den opdeler befolkningen i 5 segmenter baseret på livsværdier. Disse segmenter kaldes blå, grøn, rosa, violet og grå og er placeret i modsætningspar: de moderne over for de traditionelle og de pragmatiske over for de idealistiske, se figur 6.

Opdelingen er brugt, fordi livsværdierne ofte er afgørende for vores adfærd.

Det skal dog nævnes, at den følgende beskrivelse af hvert segment er udtryk for ekstremer. Hvert segment indeholder selvfølgelig personer, hvor de fremhævede karakteristika er mindre udprægede.

Figur 6: Minerva-segmenterne



De moderne

Hovedparten af de blå og grønne personer har en længerevarende uddannelse og højere indkomster. De er også fortrinsvis yngre, mellem 20 og 49 år, og udgør omtrent halvdelen af befolkningen. De blå er hovedsageligt mænd, og de grønne kvinder, men de findes i alle demografiske opdelinger af befolkningen.

De blå

Nøgleordene for de blå mennesker er selvtillid og forbrug. Selvtilliden udmønter sig på arbejdspladsen i en stærk tiltro til egne idéer og et ønske om at lede.

Det er vigtigt for det blå menneske at være på forkant med udviklingen, og derfor læses tidsskrifter og faglitterære bøger, og Internettet bruges med stor iver til at få mere information.

Skønheden og velværen dyrkes i hjemmet, som er indrettet med de nyeste surround-sound-anlæg og wide-screen-tv samt hjemmecomputeren, der er fyldt med en masse hardware såsom printere og modem.

De grønne

Nøgleordene for de grønne mennesker er målrettet aktivitet. Det grønne menneske har en bevidst og idealistisk indstilling til livet, som gør, at hans/hendes aktiviteter er meget målrettede.

De grønne mennesker værdsætter et godt naturliv. Derfor går de gerne forrest og tager ansvaret for at bekæmpe miljøproblemerne. De lægger større vægt på kultur og natur end på forbrugsgoder.

De traditionelle

Typisk er de violette og rosa ældre personer uden eller med kortere uddannelse. De udgør omtrent 40% af befolkningen, hvor de violette fortrinsvis er mænd, og de rosa er kvinder.

De rosa

Nøgleord for det rosa menneske er tradition, familien og det nære miljø. Det rosa menneske går meget op i de hjemlige sysler. Aftenerne går med håndarbejde og fjernsynssening.

Det rosa menneske er begyndt at interessere sig for sygdom og helse og ikke mindst den rigtige ernæring. Derfor indtages vitaminpillen dagligt i stedet for motion. Det rosa menneske er meget interesseret i miljøet og vil gerne betale ekstra, for at der kan gøres noget ved det.

De lokale ugeaviser og provinsaviser foretrækkes, da han/hun er meget interesseret i nærmiljøet.

De violette

Nøgleordene for de violette mennesker er stabilitet, ensartethed og tradition. Han/hun er meget traditionsbunden og ser helst, at der ikke sker forandringer. De lokale nyheder er der, hvor han/hun får den bedste information.

Lokalområdet er det vigtigste for det violette menneske. Han/hun føler sig sikker i kendte omgivelser, men er bange for den stigende vold omkring sig.

Al den moderne teknologi og edb har ingen interesse for det violette menneske. Aftenen sluttet af med let underholdning på tv eller video, hvor underholdningsserier og film er foretrukket. Nyhederne foretrakkes også at blive set i tv.

De grå

De grå er jævnt fordelt på alder, uddannelse, geografi m.m. og udgør ca. 15% af befolkningen.

Nøgleordene for de grå mennesker er rådvildhed og nydelse. Det grå menneske er usikker på sig selv. Men den personlige usikkerhed resulterer ikke i en angst for udviklingen, da det grå menneske har accepteret den teknologiske udvikling.

Nydelse og underholdning er vigtigt for det grå menneske. Dog er der ikke den store bagtanke med den nydelse og underholdning, det grå menneske søger.

Informationens gennemslagskraft

Erindring

Halvdelen af svarpersonerne kunne nævne eksempler på offentlig information efter en meget kortfattet indføring i emnet – men en stor del af de adspurgte kunne ikke spontant huske nogle eksempler på offentlig information.

Der er store forskelle imellem de forskellige grupper. 2/3 af de højtuddannede kunne nævne eksempler, mens kun 1/3 af personerne uden uddannelse kunne det.

De typer af information, som hyppigst blev nævnt spontant, er den lokale information samt informationer fra Told- og Skattestyrelsen.

Opmærksomhed

Når der hjælpes med lidt flere oplysninger om den offentlige informations emner, bliver tallene noget højere. Især de brede 'råd- og advarselskampagner', der spontant nævnes af blot nogle få procent, kommer her frem til overfladen.

Den hjælpne erindring er således høj, mens den spontane erindring kun er moderat – et forhold, som normalt må tolkes som et signal om, at informationen ikke har haft den helt store gennemslagskraft.

Relevans

Halvdelen af borgerne finder ikke den offentlige information personligt relevant. Det kan være grunden til, at megen offentlig information ikke ligger forrest i hukommelsen.

Igen er der variationer baseret på uddannelsesniveau og værdisegmentering. Lidt over halvdelen af de højtuddannede finder informationen personligt relevant mod en tredjedel af personerne uden uddannelse. Tilsvarende finder lidt over halvdelen af de grønne personer informationen personligt relevant mod en tredjedel af de violette.

Forståelighed

Lidt over hver tredje mener, at den offentlige information er til at forstå. I grupperne af borgere uden eller med kortere uddannelser og de grå, rosa og violette personer er der færre, der mener, at den offentlige information er til at forstå.

Et stort flertal finder, at breve fra banken er nemmere at forstå end breve fra det offentlige.

Det er brugen af snørklede vendinger, der gør, at den offentlige information er uforståelig, mener borgerne ifølge undersøgelsen. De mener ikke, at det skyldes, at emnet, der informeres om, er indviklet. Lidt paradoksalt mener de samtidig, at information om skatteregler er sværere at forstå end information om, hvilke fedttyper i madvarerne der udgør den største sundhedsrisiko.

Tendensen er i øvrigt, at information, som borgeren selv indhenter i en konkret situation, opleves som mere forståelig og relevant end anden offentlig information.

Vurdering

Informationen fra kommune, amt og stat vurderes positivt af hhv. 57%, 41% og 36%. Nærheden er tilsyneladende afgørende for vurderingen af informationens relevans.

Informationssøgning

Informationsbehov

38% af befolkningen har inden for det sidste års tid været i en situation, hvor de har følt et behov for konkret information fra stat, amt eller kommune. Behovene er meget forskellige, og der er ingen typer, der nævnes oftere end andre.

Informationssøgningsadfærd

90% af de ovennævnte 38% sagde, at de havde prøvet at skaffe information for at dække deres behov, mens 10% ikke havde gjort det.

De fleste går til kommunen – enten en forvaltning, kvikskranken eller folkebiblioteket for at få information. Disse tre muligheder nævnes af næsten 10 gange så mange som den næstmest benyttede enkeltmulighed: Ministerier og styrelser.

Undersøgelsen viser, at næsten halvdelen af befolkningen mener, det er vanskeligt at finde og forstå de ønskede oplysninger. For de kortuddannede er andelen højere. Samtidig har hver fjerde ikke kunnet

finde de oplysninger, de ønskede.

På den baggrund er det ikke overraskende, at materiale, der kan skabe et overblik over, hvad de offentlige myndigheder har produceret af informationsmateriale (og hvad de har planer om at producere), bliver efterlyst af hele befolkningen. Det er et af de mest markante ønsker, der kommer til udtryk i undersøgelserne.

Informationskanaler

Personer med kortere eller ingen uddannelse ønsker generelt, at informationer, der har betydning for dem, skal husstandsomdeles, så de er sikre på at få dem. Højere uddannede grupper kan klare sig med deres daglige medieforbrug.

Service

Dialog

Et stort flertal mener, at den enkelte borger bør bruge meget mere tid på at give sin mening til kende over for det offentlige, og over halvdelen mener, at det offentlige burde gøre det lettere for den enkelte at komme af med sine kommentarer. Omkring halvdelen af de adspurgte mener til gengæld ikke, at embedsmændene ønsker at høre borgernes mening.

Omkring hver tiende har kontaktet afsenderen af udsendt informationsmateriale, mens lidt flere har haft lyst til det dog uden at få det gjort. De blå og grønne mennesker tager, når de ønsker at kommentere det, lidt oftere kontakt med den offentlige myndighed, der har udsendt informationsmaterialet.

Selvbetjening

Det er de grupper, der i forvejen har det bedste forhold til den offentlige information, der ønsker at kunne betjene sig selv ved hjælp af IT-baserede løsninger uden at møde op hos myndighederne. De, der har et problematisk forhold til offentlig information, ønsker det derimod ikke.

Det er altså især de rosa og violette mennesker, der er skeptiske over for den ny teknologi. De blå er derimod overordentlig positive, men det er også dem, der i forvejen har været først til at anskaffe sig computere.

Telefonservice

Over halvdelen af de adspurgte mener, de får en bedre telefonservice i store private virksomheder, end de gør hos offentlige myndigheder.

Hensyntagen til specielle grupper

Der er meget bred folkelig accept af, at bevægelseshæmmede gratis skal kunne rekvirere materiale. Ligeledes er der stor velvilje over for, at informationsmateriale skal gøres tilgængeligt for blinde og svagt-seende. At informationsmateriale skal oversættes til serbokroatisk, tyrkisk og andre typiske indvandrersprog, er der derimod en ret begrænset forståelse for.

Brug af registre

Over halvdelen af borgerne mener, det vil være misbrug af registre, hvis registre over personer med fartbøder bliver brugt til at sende oplysninger om at nedsætte farten i trafikken til folk, der tidligere er blevet straffet for at køre for stærkt. Hver fjerde af de spurgte mener dog, at det er en god ide.

Virksomhedernes forhold til offentlig information

Modtaget offentlig information

Hovedparten af virksomhederne husker at have modtaget information fra Told- og Skattestyrelsen. De næstmest nævnte er kommunen og Danmarks Statistik.

Det meste af den information fra offentlige myndigheder, virksomhederne modtager, er information om *pligter* for virksomheden – det kan være om regler, der skal overholdes, betaling, oplysninger, der skal afgives o.lign. Til gengæld angiver virksomhederne, at de

kun sjældent eller aldrig modtager information, der fortæller om de *muligheder*, de har for f.eks. tilskud, eksportvejledninger o.lign.

Vurdering af den offentlige information

Told- og Skattestyrelsen får langt de bedste karakterer, når virksomhederne vurderer forskellige offentlige myndigheders information. Det er dog kendetegnende, at de myndigheder, der har det dårligste omdømme – amterne og statslige myndigheder – også er de myndigheder, virksomhederne tilsyneladende kender mindst til. Hver femte af virksomhederne ved ikke, hvordan de skal vurdere disse myndigheders information.

Et stort flertal af virksomhederne (83%) mener, at det er de komplicerede, bagvedliggende love og regler, der gør informationen svær. Det er ikke sproget eller evnen til at formidle, der er problemet. En cadeau til Told- og Skattestyrelsens information, der på trods af komplicerede skatteregler bliver vurderet meget højt af virksomhederne. Det skyldes sikkert, at Told- og Skattestyrelsen har arbejdet meget målrettet med den sproglige udformning, og at virksomhederne vurderer information fra Told- og Skattestyrelsen som relevant.

Dermed også sagt, at den knap så høje vurdering af de øvrige myndigheder kan skyldes både dårlig sproglig formidling, og at de ikke målretter deres information tilstrækkeligt. Næsten halvdelen af virksomhederne i undersøgelsen mener, at en stor del af den offentlige information, de modtager, ikke vedrører dem.

Informationssøgning

Når virksomhederne har brug for offentlig information – hvilket hver anden har haft inden for det seneste år – går de først og fremmest til kommunen og Told- og Skattestyrelsen. Andre muligheder inden for det offentlige bliver brugt i mindre grad end private rådgivere – revisor, arbejdsgiverforening, advokat o.lign.

Af dem, der søgte at få de ønskede oplysninger, angiver omkring hver tredje, at de var svære at få fat på, og en ud af fem angiver, at det var

svært at forstå. Desuden anfører ca. hver femte virksomhed, at de ikke eller kun delvist fik fat i tilstrækkelige og brugbare oplysninger, og 6% af virksomhederne anfører, at de overhovedet ikke søgte – omkring hver tiende nyetablerede virksomhed gav således op på forhånd.

Selvom hovedparten af virksomhederne ingen problemer har med at fremskaffe de ønskede oplysninger, er der stadig en temmelig stor restgruppe, der har problemer eller opgiver på forhånd. Omkring hver tredje virksomhed angiver da også, at de ofte eller af og til er i tvivl om, hvor de skal henvende sig for at få information, hvis de er usikre på love, regler o.lign. Og for de nyetablerede virksomheder er andelen endnu større – hver anden kan være i tvivl om, hvor de skal henvende sig.

Derfor er midler til at skabe overblik et af de hyppigst fremkomne forslag til forbedring af den offentlige information. Det skal helst være i form af et centralt telefonnummer og ellers en skriftlig publikation, der viser, hvad der findes af offentlig information, og hvor man skal henvende sig, når man ønsker oplysninger.

Indberetninger

Antallet af myndigheder, som virksomhederne årligt indberetter til, er jævnt fordelt mellem 1 og flere end 10. Dog er der en stærk tendens til, at antallet af myndigheder, der skal indberettes til, stiger med antallet af ansatte. Omkring halvdelen af virksomhederne med mellem 11 og 19 ansatte indberetter til 5 eller flere offentlige myndigheder. Og hver femte af disse virksomheder angiver også, at de indberetter over 50 gange årligt.

Ikke overraskende er det især de virksomheder, der synes, at forskellige myndigheder afkræver identiske eller næsten identiske oplysninger, der går ind for samkøring af registre, så de kun skal afgive f.eks. regnskabs- eller beskæftigelsestal én gang. 3 ud af 4 foretrækker registersamkøring, mens knap en fjerdedel foretrækker den nuværende situation.

Indberetningernes sværhedsgrad

Der er stor forskel på, hvordan virksomhederne vurderer sværhedsgraden af indberetningsarbejdet. 35% mener, det er meget eller ret svært, mens 42% mener, det er meget eller ret let.

De virksomheder, der mener, at indberetningsarbejdet er vanskeligt, finder det især for tids- og ressourcekrævende. Denne klage efterfølges i hyppighed af, at de har problemer med forståelsen af regler og love, at de skal bruge ekspertviden og -hjælp, samt at de ofte skal udarbejde de ønskede oplysninger. Især de helt nyetablerede virksomheder finder arbejdet for tids- og ressourcekrævende (54%), samtidig med at de har problemer med at udarbejde de ønskede oplysninger (22%).

Service

Når virksomhederne skal sammenligne telefonbetjeningen hos offentlige myndigheder med den hos store private virksomheder, er der et mindre flertal, der foretrækker den private frem for den offentlige.

Det samme gør sig gældende, når breve fra det offentlige og private skal sammenlignes. Et lille flertal mener, at de offentlige myndigheders breve er sværere at forstå end de private virksomheders.

Information fra kommunerne

Informationspolitik

2/3 af kommunerne har ikke nedskrevne retningslinier eller en informationspolitik. De store kommuner har dog væsentligt oftere en informationspolitik. Og for langt størstedelen af disse gælder den for samtlige kommunens forvaltninger og institutioner.

Omkring hver tiende af samtlige kommuner har en informationspolitik, der gælder information til bestemte målgrupper som f.eks. handicappede. De områder, kommunerne oftest har informationspolitik for, er information til pressen og intern kommunikation.

2/3 har regler for, hvor hurtigt og hvordan henvendelser fra borgerne skal besvares skriftligt, hver fjerde for telefonbetjening, og hver tredje har givet konkrete muligheder for tilbagemelding for borgerne i forbindelse med kampagner.

Organisering

I kommuner med under 10.000 indbyggere findes der informationsafdelinger i hver tiende, mens 8 ud af 10 kommuner, der har over 40.000 indbyggere, har en informationsafdeling.

I de små og mellemstore kommuner har kommunaldirektøren almindeligvis det daglige ansvar for centralforvaltningens informationsaktiviteter, mens det i større kommuner ofte er informationschefen. Det vil sige, at informationschefen ofte har det daglige ansvar, hvor der findes en egentlig informationsafdeling. Den informationsansvarlige refererer hyppigst til borgmesteren eller kommunaldirektøren.

Informationsbehov og test

Alle kommuner erfarer først og fremmest borgernes informationsbehov gennem borgerhenvendelser til forvaltninger og politikere. Hver fjerde rapporterer systematisk borgernes henvendelser til ledelsen. De store kommuner bruger gennemgående flere alternativer til at få viden om borgernes informationsbehov end de små.

Omkring hver tiende af alle kommunerne indhenter oftere end 1 gang om året systematisk oplysninger om borgernes informationsbehov og forventninger til information fra kommunen.

Ligeledes er det forholdsvis få, der har testet et budskab på målgruppen, har foretaget efterfølgende effektmåling eller på anden måde har opgjort adfærdsændringer efter informationsindsatsen inden for de seneste 2 år – henholdsvis 11%, 15% og 17%.

Typer af informationsaktiviteter

42% af kommunerne har inden for de seneste 2 år påbegyndt eller gennemført en informationskampagne ud over de lovbestemte, men der er store variationer afhængigt af kommunestørrelse. 70-80% af

de store kommuner har iværksat kampagner og 30-40% af de mindre.

Kommunerne har udarbejdet og distribueret en lang række forskellige informationstyper som f.eks. information, der indeholder gode råd og advarsler, information om regler og love og oplæg til folkelige debatter. Igen er der dog stor forskel på store og små kommuner. De store kommuner udarbejder oftere de forskellige informationstyper, og omkring hver tredje af de store kommuner har også udarbejdet materiale rettet mod kommunens frontpersonale – sagsbehandlere, bibliotekarer o.lign., mens næsten ingen af de mindre kommuner har gjort det.

Den mest omkostningstunge informationstype er præsentations- og profileringsinformation efterfulgt af de debatskabende oplæg.

Af de tilbagevendende informationsaktiviteter er informationsannoncer den klart mest brugte.

Koordinering af informationsaktiviteter

65% af de adspurgte har ikke koordineret deres informationsindsats med andre offentlige instanser inden for de seneste 2 år. Af de 35%, der har koordineret, har flest koordineret med andre kommuner – 23% – efterfulgt af koordination med amtet – 13%.

7% af kommunerne finder det statslige materiale, de modtager, særdeles brugbart, 81% rimelig brugbart, og 8% vanskeligt brugbart.

Medievalg

Dagblade og ugeaviser er de mest brugte medier efterfulgt af pjecer på bibliotek o.lign., husstandsomdeling og direct mail. Omkring halvdelen bruger møder, udstillinger og messer samt opslag og plakater i egne lokaler og institutioner som informationskanal. Og omkring hver femte kommune har brugt specielt instruerede “ambassadører”.

Kommunerne bruger flere forskellige medier, de store flere end de små. Under en tredjedel bruger handicapegnede medier som f.eks.

storskrift og lydbånd. Langt flere af de store kommuner har dog benyttet handicapegnede medier – jo større kommune, desto oftere er denne slags medier benyttet.

Af IT-medier bliver hjemmesider på Internet brugt mest. Hver fjerde kommune bruger det allerede, og hver tredje har planer om at oprette en hjemmeside. De største kommuner har næsten alle en hjemmeside. Andre IT-medier som f.eks. cd-rom/disketter og borgerterminaler bliver brugt af 4-5%, og få har planer om at benytte dem.

Uddannelse og borgerservice

Niveauet for afholdelse af kurser i skriftlig kommunikation er ganske højt. I praktisk taget alle kommuner med mere end 15.000 indbyggere har der været afholdt kurser.

44% af kommunerne angiver at have en kvikskranke. Sådan en kan man finde i en tredjedel af de små og næsten alle de største kommuner.

Det modsatte billede tegner sig med hensyn til forlængede åbningstider på rådhus og bibliotek. Her er det hyppigst de små kommuner, der har forbedret åbningstiderne inden for de seneste 5 år, mens de store har planer om det. Halvdelen har forlænget åbningstiden på rådhuset, hver tredje på biblioteket. Næsten alle de øvrige har planer om at forlænge åbningstiderne.

Information fra amterne

Informationspolitik

Halvdelen af amterne har en nedskreven informationspolitik, der for næsten alles vedkommende dækker både den interne og den eksterne information. Desuden gælder den for samtlige amtets forvaltninger og institutioner.

Hver fjerde har politik for information til ældre, handicappede o.lign., mens over hver tredje har det for information til pressen.

De informationstyper, amterne oftest har regler for, er “gode råd og advarsler” og præsentations- og profileringsinformation.

Alle amterne har retningslinier for, hvor hurtigt og hvordan borgernes skriftlige henvendelser skal besvares. Flertallet giver også borgerne mulighed for at melde tilbage på udsendt informationsmateriale, f.eks. ved hjælp af portofri svarkuponer, gratis telefonlinier eller lignende. Færre af amterne har regler for systematisk rapportering af borgerhenvendelser til amtets ledelse og for telefonservice.

Organisering

I 9 af de 12 amter er der en informationsafdeling, og 6 af de 9 betjener hele amtets aktivitetsområde. I størstedelen af amterne med informationsafdeling er den informationsansvarlige lederen af denne afdeling, som i næsten alle tilfældene refererer til amtsdirektøren.

Informationsbehov og test

9 af de 12 amter bruger meningsmålinger/undersøgelser for at afdække borgernes informationsbehov, og med hensyn til systematiske undersøgelser ligger amterne også i top – hver tredje indhenter systematisk viden én gang om året eller oftere. Derudover bruges borgerhenvendelser ofte (af næsten alle) sammen med oplysninger fra organisationer, pressen og andre amter.

5 ud af 12 har testet budskabet på målgruppen, før informationen er udsendt. Og 7 af 12 har lavet effektmålinger efter informationsindsatsen eller på anden måde undersøgt, om informationen har ført til ønskede ændringer af borgernes adfærd.

Typer af informationsaktiviteter

3 ud af 4 udsender regelmæssigt en informationsavis. Det er den informationskanal, der hyppigst bliver brugt af amterne, efterfulgt af informationsannoncer. Alle informationstyperne (information om love og regler, information med gode råd og vejledninger o.lign.) bliver brugt – mellem 3/4 og alle bruger de forskellige medier.

Koordinering af informationsaktiviteter

Kun ét af de 12 amter siger, at det ikke inden for det seneste år har koordineret sin informationsindsats med andre myndigheder. 10 har koordineret med andre amter, 9 med statslige myndigheder og 7 med amtets kommuner.

9 af 12 amter mener, at informationsmaterialet fra statslige myndigheder er rimelig brugbart, og 2 ud af 12, at det er vanskelig brugbart.

Medievalg

Amterne bruger en meget bred vifte af medier og distributionskanaler. Medier og distributionskanaler som husstandsomdeling eller direct mail; uddeling af informationsblade, pjecer o.lign., som amtet selv har udarbejdet (i hospitalsreception, institutionsreception etc.); opslag eller plakater i amtets lokaler og institutioner; udendørs plakater, trafikreklame; dagblade, ugeaviser etc.; radio/tv (lokalt/regionalt); møder, udstillinger, messer etc. og "ambassadører", som har været specielt instrueret i at udbrede information, bliver brugt af mellem 75-100% af amterne.

Internet bliver også hyppigt brugt – af ca. 60%. Og næsten alle dem, der ikke bruger det, har planer om at gøre det. Det eneste medium, der ikke bliver brugt hyppigt, er handicapegnede medier som f.eks. storskrift og lydbånd, der bliver brugt af hver tredje.

Uddannelse og borgerservice

Ligesom i den kommunale sektor har amterne prioriteret kurser i skriftlig kommunikation højere end kurserne i telefonservice og pressekontakt. Næsten alle amterne har afholdt kurser i skriftlig kommunikation.

Information fra departementerne

Informationspolitik

Knap halvdelen af departementerne har en nedskreven informationspolitik. Halvdelen af disse gælder udelukkende ekstern information,

mens den for næsten alle de resterende gælder både intern og ekstern information. Informationspolitikken dækker i næsten alle tilfældene kun selve departementet.

For 5 af 8 departementer er informationspolitikken godkendt af enten ministeren eller departementschefen, mens 2 departementers informationspolitik ikke er formelt godkendt.

Med hensyn til målgrupper og informationstyper er der oftest retningslinier for information til pressen – i 7 ud af 8 departementer. Ingen har retningslinier for information til forskellige typer handicappede. De informationstyper, der oftest forekommer, er præsentations- og profileringsinformation samt lov- og regelinformation – for begges vedkommende har 5 af 8 departementer retningslinier for dem.

Informationsarbejdets organisering

De fleste af departementerne har lagt informationsarbejdet i de forskellige fagkontorer eller afdelinger – 9 af 17. Tre har en egentlig informationsafdeling, to har samlet informationsarbejdet i afdelinger med andet end information som primæropgave, og tre har en anden konstruktion – f.eks. med pressecenter.

14 departementer opgiver, at det daglige ansvar for informationsarbejdet påhviler enten en informationschef/-medarbejder alene eller sammen med en anden. Den dagligt ansvarlige refererer oftest til departementschefen (11 af 17).

Informationsbehov og test

Departementerne bruger fortrinsvis borgerhenvendelser til at afdække borgernes informationsbehov sammen med oplysninger fra underliggende styrelser og institutioner – 13 af 17. Disse kanaler bliver fulgt af information via pressen (bl.a. læserbreve) samt kontakt fra foreninger og organisationer.

Det er, som for kommuner og amter, meget få departementer, der systematisk indhenter viden om borgernes informationsbehov f.eks. via meningsmålinger. Et departement gør det ca. én gang om året, få

gør det sjældnere, og hovedparten gør det overhovedet ikke.

1 af 17 har inden for de seneste to år testet budskab på modtagerne, før informationen blev udsendt. Det samme antal gælder for opgørelser over adfærdssændringer, mens 3 af 17 har foretaget effekt-måling.

Typer af informationsaktiviteter

De fleste departementer har satset mest på Internet/elektronisk information inden for det seneste år – 5 af 17. Det er det område, der har fået den højeste økonomiske eller politiske prioritet i informationsindsatsen. 11 af 17 har hjemmeside på Internet, og 5 planlægger at få det. Også andre IT-medier benyttes i nogen udstrækning. 4 af 17 benytter cd-rom eller disketter, og det samme antal planlægger at gøre det. I forhold til kommunerne og amterne bruger departementerne også større beløb på IT.

Med hensyn til fast tilbagevendende informationsaktiviteter er det typisk redegørelser, nyhedsbreve og årsberetninger, der er prioriteret højest. 6 af 17 har ikke fast tilbagevendende informationsaktiviteter. De informationstyper, der hyppigst er blevet udarbejdet inden for det seneste år, er lov- og regelinformation og præsentations- og profileringsinformation efterfulgt af situationsinformation. De øvrige informationstyper er stort set ikke blevet benyttet, og informationsmateriale rettet mod offentlige institutioners frontpersonale er slet ikke udarbejdet.

Koordinering af informationsaktiviteter

13 af de 17 departementer oplyser at have koordineret deres informationsindsats med andre offentlige myndigheder inden for de seneste 2 år. Det er hyppigst foregået med underliggende styrelser og med andre departementer eller institutioner, der er underlagt disse. 4 har koordineret med kommuner/amter, og 3 departementer har koordineret med private virksomheder eller organisationer.

Medievalg

Departementerne bruger forholdsvis mange forskellige medier/kanaler til distribution af information med hovedvægten lagt på pressemøder og -meddelelser efterfulgt af dagblade og ugeaviser, møder og udstillinger samt Internet. Ingen har dog benyttet handicapegnede medier inden for de seneste 2 år.

Uddannelse

Ganske mange departementer har afholdt kurser i skriftlig kommunikation, mens omkring hver femte ikke har afholdt kurser og heller ikke har planer om at gøre det. Kurser i telefonservice har der derimod ikke været mange af, og flertallet har – på linie med de øvrige offentlige myndigheder – tilsyneladende heller ingen intentioner om at afholde nogen.

Information fra styrelser og statslige institutioner

Informationspolitik

Over halvdelen af statslige styrelser og institutioner har en nedskrevet informationspolitik. Tallene synes dog at indicere, at en langt større del af styrelserne end institutionerne har en sådan politik – henholdsvis omkring 70% og 25%.

Størstedelen af de styrelser, der har informationspolitik, har det for både intern og ekstern information.

Rækkevidden af informationspolitikken er fordelt, så godt halvdelen gælder samtlige styrelsens/institutionens kontorer, afdelinger og underlagte institutioner, og den anden halvdel selve styrelsen/institutionen. Enkelte styrelser har en anden konstruktion. Alles informationspolitik er formelt godkendt – i næsten alle tilfælde af direktøren.

Informationspolitikken gælder hyppigst information til pressen efterfulgt af intern information og information til virksomheder og borgere. Der findes hyppigst retningslinier for præsentations- og

profileringsinformation, mens den laveste hyppighed gælder information rettet mod frontpersonale samt information, der indeholder gode råd og advarsler.

Der er stor forskel på, hvor mange af styrelserne og de statslige institutioner der har retningslinier for informationsarbejdet i forhold til borgerne. De statslige institutioner har det i meget lille grad, mens det forekommer en del hyppigere i styrelserne.

Informationsarbejdets organisering

Informationsarbejdet er organiseret meget forskelligt i de forskellige styrelser og institutioner. Der synes at være en sammenhæng mellem antal kontorer i styrelsen og hyppigheden af en egentlig informationsafdeling – jo flere kontorer, jo hyppigere er der informationsafdeling.

Det korresponderer med, at en informationschef/-medarbejder hyppigere har det daglige ansvar i styrelser med mange kontorer. Der er dog stadig store forskelle. Det er i over halvdelen af tilfældene direktøren, der refereres til.

Informationsbehov og test

Styrelserne afviger tilsyneladende fra alle andre adspurgte grupper, idet over halvdelen bruger undersøgelser og målinger, når borgernes informationsbehov skal afdækkes. Det er dog stadig borgerhenvendelser, der bliver brugt af flest.

Styrelser foretager også oftere systematiske undersøgelser af borgernes informationsbehov. En tredjedel gør det én gang om året eller oftere, en tredjedel sjældent, og en tredjedel aldrig.

Lidt under en tredjedel har foretaget test af budskabet på målgruppen, før informationen blev udsendt, det samme antal har i øvrigt opgjort adfærdssændringer i forbindelse med udsendt information, og 42% har målt effekten. Andre 42% af styrelserne har derimod aldrig foretaget nogle af disse test.

Typer af informationsaktiviteter

Hver tredje af styrelserne har fremstillet oplysningsmateriale med økonomisk støtte fra private virksomheder eller organisationer inden for de seneste 2 år. I samme tidsrum har generel ekstern information været højest prioriteret af styrelserne.

Årsberetninger/årsrapporter har været højest prioriteret af de fast tilbagevendende informationsopgaver skarpt fulgt af nyhedsbreve.

Præsentations- og profileringsinformation har ca. 90% af styrelserne udarbejdet og distribueret inden for det seneste år. Situationsbestemt information og lov- og regelinformation har over halvdelen lavet, mens de resterende typer ligger i underkanten af en tredjedel. De mest omkostningstunge har været lov- og regelinformation og situationsinformation.

Af samtlige offentlige instanser er det tilsyneladende de statslige styrelser, der bruger flest penge på informationstryksager. Over 150 millioner kr. bruges årligt på eksternt køb af ydelser i forbindelse med produktion og distribution af pjecer o.lign. Det er dog en enkelt styrelse, der tegner sig for omkring halvdelen af beløbet.

Koordinering af informationsaktiviteter

Knap 30% har ikke koordineret deres informationsindsats med andre offentlige myndigheder inden for de seneste 2 år. Koordinationen foregår oftest inden for ministeriet, enten departementet eller andre styrelser under departementet, mens omkring en fjerdedel har koordineret med styrelser i andre ministerier, med amter og kommuner samt med private organisationer/virksomheder.

Medievalg

Styrelserne benytter et forholdsvis bredt spektrum af medier med hovedvægten lagt på pressemøder/meddelelser og møder, udstillinger og messer (omkring 80%). Dagblade og aviser, radio og tv samt distribution af pjecer o.lign. via biblioteker, lægekonsultationer m.m. bliver brugt af over hver anden. Hver femte styrelse har brugt supplerende handicapegnede medier.

Over halvdelen har hjemmeside på Internet, og en god del af de resterende planlægger at få det. Også cd-rom og disketter bruges forholdsvis meget – af over hver tredje.

Uddannelse

De statslige institutioner har blandt samtlige offentlige myndigheder de laveste tal for at afholde kurser – størstedelen har ikke afholdt kurser eller planlagt at gøre det. Styrelserne har derimod i langt højere grad afholdt kurser, først og fremmest i skriftlig kommunikation.

Formidlerundersøgelsen

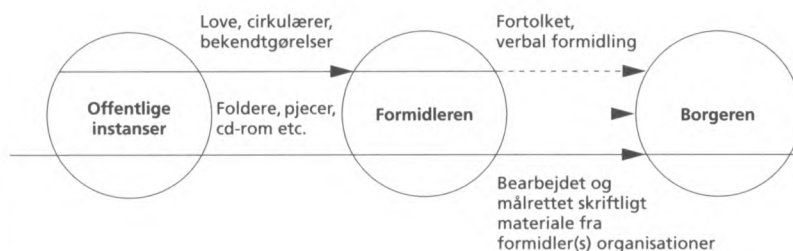
Der bliver fokuseret på 8 forskellige faggrupper i denne undersøgelse. Bibliotekarer, praktiserende læger, hjemmehjælpere, folkeskolelærere, socialrådgivere i det offentlige, kommunalt kvikskrankepersonale samt sagsbehandlere fra henholdsvis faglige organisationer og handicaporganisationer.

Formidlerrollen

Undersøgelsen viser, at der er forskellige varianter af rollen som formidler af offentligt informationsmateriale. Rollen som formidler defineres således af: 1) hvilket arbejdsområde den enkelte faggruppe har, 2) i hvor høj grad offentlig information målrettet til borgerne indgår i arbejdet, 3) i hvor høj grad den offentlige information bearbejdes og fortolkes af faggruppen eller dens hovedorganisation, og 4) hvorvidt faggruppen har informationspligt.

Figur 7 viser, hvorledes forskellige typer informationer bevæger sig fra offentlige instanser gennem faggrupperne til borgerne. Denne figur illustrerer, at det er relevant at arbejde med forskellige typer af formidlere, da det offentlige materiale målrettet til borgerne – illustreret ved den lange gennemgående pil – indgår i en direkte konkurrence med mundtlige fortolkninger af lovstof m.m. og målrettet materiale fra fagorganisationer.

Figur 7: Informationens vej til borgerne



Hvis man sammenholder disse informationsveje med de førnævnte rolledefinitioner, kan de 8 faggrupper placeres under 4 forskellige formidlertyper:

- **De professionelle formidlere:** *Referencebibliotekarere, folkeskolelærere*
- **De professionelle fortolkere:** *Socialrådgivere, handicapkonsulenter, sagsbehandlere i faglige organisationer*
- **Formidlere og fortolkere:** *Praktiserende læger, kvikskrankepersonale*
- **Oversættere:** *Hjemmehjælpere*

Referencebibliotekarere og folkeskolelærere er de *professionelle formidlere*, da de udelukkende modtager offentligt informationsmateriale for at give det videre uden at bearbejde eller fortolke det i nævneværdig grad. Man kan dog sige, at skolelærerne og eleverne foretager en fælles fortolkning af materialet i undervisningen.

Socialrådgivere, handicapkonsulenter og sagsbehandlere i faglige organisationer er de *professionelle fortolkere*, da de sjældent bruger offentligt information direkte i deres sagsbehandling. De formidler således sjældent materiale, som er direkte rettet mod borgerne. Derimod er de storforbrugere af lovstof, cirkulærer, bekendtgørelser og vejledninger, som de bruger en stor del af deres arbejdstid på at fortolke. Det er i denne forbindelse værd at bemærke, at for flere af respondenterne er lovstof o.lign. identisk med offentlig information.

Vi har placeret praktiserende læger og kommunalt kvikskrankepersonale i kategorien *formidlere og fortolkere*, da store dele af deres arbejde består i både at formidle og fortolke offentligt informationsmateriale. Vi vurderer, at de praktiserende læger er noget mere fortolkende end kvikskrankepersonalet, da meget materiale fra myndighederne er rettet direkte mod dem – materiale, de skal fortolke og videreformidle til deres patienter. Kvikskrankepersonalets funktion er at være et formidlende led i de kommunale organisationer, men da mange af disse ansatte er specialiserede inden for en bestemt forvaltning, er det naturligt, at de på dette område drager nytte af deres fagligt fortolkende kompetence.

Hjemmehjælperne har vi valgt at kalde *oversættere*, da deres formidling af offentligt materiale til de ældre borgere mere har karakter af at gøre materialet forståeligt end en egentlig formidling. Hjemmehjælperne har modsat de andre faggrupper et ambivalent forhold til at være formidlere af offentlig information, da de på den ene side ikke føler sig rustet til det, og på den anden side godt vil hjælpe de ældre til at fungere som oplyste borgere. Samtidig er der ikke en tradition blandt hjemmehjælperne og deres overordnede for at være et formidlende led mellem offentlige instanser og borgerne.

Offensive informationsøgere og passive informationsmodtagere

Undersøgelsen viser, at det er relevant at klarlægge, om de enkelte faggrupper selv er informationsopsøgende, om de fungerer som et passivt formidlermellemlid, eller om de befinder sig et sted mellem disse to yderpunkter. Hvis man forholder begreberne *passive informationsmodtagere* og *offensive informationsøgere* til de 8 faggrupper, mener vi, at hjemmehjælperne, referencebibliotekarere, folkeskolelærere, kvikskrankepersonale og praktiserende læger er *passive informationsmodtagere*, mens socialrådgivere, sagsbehandlere i faglige organisationer og handicapkonsulenter er *offensive informationsøgere*.

Problemer i informationsvejene

Halvdelen af faggrupperne (hjemmehjælperne, folkeskolelærere, sagsbehandlere i faglige organisationer og socialrådgivere) har én eller

flere overordnede/kolleger, der står for at sortere posten og formidle den interne kommunikation. Faggrupperne hjemmehjælpere, socialrådgivere, sagsbehandlere i faglige organisationer og kvikskrankepersonale er især udsat for, at offentlig information og interne oplysninger går tabt i dette informationshierarki – med hjemmehjælperne som det mest grelle eksempel.

Kommunikationsvejene fra de offentlige instanser til formidlerne besværes ydermere af, at der på arbejdspladserne ikke eksisterer et kendskab til en oversigt over de kampagner og det materiale, der kommer fra det offentlige. Bibliotekarerne er den eneste faggruppe, som ved, at en sådan halvårlig oversigt over foldere og pjecer eksisterer.

Det er således vanskeligt for de respektive faggrupper at danne sig et overblik over det offentlige informationsmateriale, hvilket gør arbejdet som formidler mere besværligt og uoverskueligt. Inden for visse faggrupper bevirker det manglende overblik endvidere, at de ikke er i stand til at anvende det offentlige materiale i sagsbehandling og undervisning.

Vurdering af den offentlige information

Der er tydelig forskel på, hvordan de enkelte formidlergrupper oplever den offentlige informations målrettethed, brugbarhed og relevans for borgerne. *De professionelle formidlere* oplever, at den er meget brugbar, mens *formidlere og fortolkere* kun bruger den offentlige information i få tilfælde. De tre grupper (socialrådgivere, handicapkonsulenter og sagsbehandlere i faglige organisationer), som primært er *professionelle fortolkere*, bruger næsten ikke informationsmateriale rettet mod borgerne i deres arbejde.

De professionelle formidlere (referencebibliotekarere og folkeskolelærere) oplever, at den offentlige information, som de formidler, bliver brugt meget af borgerne, at borgerne får nogle svar eller henvisninger, og at de bliver oplyst om et givent emne. Den offentlige information omfatter på dette niveau både kommunalt, amtsligt og statsligt materiale.

Formidlere og fortolkere (praktiserende læger og kvikskrankepersonale) oplever, at den offentlige information overvejende kan bruges, når den er udformet som en specifik vejledning – f.eks. cirkulærer – til en del af et sagsområde. Særlig kvikskrankepersonalet mener, at materialet fra andre instanser end de kommunale er for generelt formuleret.

De professionelle fortolkere er så specialiserede i en given sagsbehandling, at der ofte slet ikke findes målrettet og brugbart materiale til de borgere, de arbejder med i det daglige. Enten omhandler det slet ikke de problemer og den sagsbehandling, borgerne er inde i, eller også kan borgerne ikke læse og forstå informationen. Offentlig information er derfor kun et supplement for de professionelle fortolkere, men når organisationens/institutionens eget materiale indgår som det primære, kan den offentlige information være et godt supplement.

Skriftsprog

Den sproglige vurdering af materialet ligger i forlængelse af faggruppernes brug af materialet. De *professionelle formidlere* mener, at den offentlige information er godt skrevet i et klart, kort og enkelt sprog, samt at foldere og pjecer generelt har et flot layout. Gruppen af *formidlere og fortolkere* mener overvejende, at materialet er for generelt formuleret og sprogligt rummer flere ord, som kan misforstås, hvilket kan besvære sagsbehandlingen. Sidstnævnte sproglige vurdering går igen hos *de professionelle fortolkere og oversættere*.

Troværdighed

Troværdighed er ikke et problem, når faggrupperne vurderer den offentlige information. Hovedparten af faggrupperne har ikke særlig mange kommentarer til dette punkt. Lægerne fremhæver dog, at troværdigheden kan påvirkes i negativ retning af divergerende information til borgerne om, hvad der er sundt at spise.

Konkurrerende materiale

Den offentlige information er i konkurrence med anden

information. Det er både information fra organisationer, institutioner og foreninger. Konkurrencen eksisterer hos alle faggrupper, hvilket som udgangspunkt alene er begrundet i faggruppernes oplevelse af, at der kommer alt for meget information, og at det derfor er nødvendigt at sortere.

Informationsteknologi

Anvendelse af Internet og cd-rom er noget, som ligger længere ude i fremtiden for alle faggrupperne. Hovedparten af faggrupperne har adgang til pc eller bruger dette værktøj i det daglige. Ganske få har adgang til Internet og cd-romdrev. Hovedparten af faggrupperne er dog ganske åbne over for informationsteknologi, men alle faggrupper har i større eller mindre udstrækning behov for uddannelse inden for dette område. Hjemmehjælperne i undersøgelsen er dog meget forbeholdne over for ny informationsteknologi, da ingen af dem på nuværende tidspunkt har adgang og kendskab til en pc.

Gennemførte undersøgelser

– Borgerundersøgelserne

De 2 undersøgelser blev gennemført i henholdsvis oktober 1996 og marts 1997, og i begge tilfælde er mere end 1000 borgere blevet telefoninterviewet.

– Virksomhedsundersøgelsen

Der er lavet telefoninterview med 420 tilfældigt udvalgte små og mellemstore virksomheder (3-19 medarbejdere). De repræsenterer hovedbrancherne: 1) Fremstilling, 2) bygge og anlæg/transport, 3) engros- og detailhandel samt 4) hotel/restauration/servicebranchen og liberale erhverv. Telefoninterviewene er foretaget i marts 1997.

– Kommuneundersøgelsen

Alle 275 kommuner fik tilsendt spørgeskema, og 225 har tilbagesendt brugbare skemaer. Det giver en besvarelsesprocent på 82. Undersøgelsen foregik i perioden 7. januar til 13. februar 1997.

- *Amtsundersøgelsen*
Alle 14 amter fik tilsendt spørgeskema, og 12 har tilbagesendt brugbare skemaer. Det giver en besvarelsesprocent på 86. Undersøgelsen foregik i perioden 11. december 1996 til 11. februar 1997.
- *Departementsundersøgelsen*
Alle 20 departementer fik tilsendt et spørgeskema, og 17 tilbagesendte brugbare skemaer. Det svarer til en besvarelsesprocent på 85. Undersøgelsen foregik i perioden 7. januar til 13. februar 1997.
- *Undersøgelsen af styrelser og statslige institutioner*
Alle 53 statslige styrelser fik tilsendt et spørgeskema, og 38 tilbagesendte brugbare skemaer. Det svarer til en besvarelsesprocent på 74. Derudover fik 40 statslige institutioner tilsendt et spørgeskema, som 16 besvarede. Det svarer til en besvarelsesprocent på 40. Den samlede besvarelsesprocent for styrelser og institutioner er på 65. Undersøgelsen forløb i perioden 7. januar til 13. februar 1997. Da der er så få af de statslige institutioner, der har besvaret spørgeskemaet, er der en del usikkerhed forbundet med tallene for disse.
- *Formidlerundersøgelsen*
ACNielsen AIM har gennemført 32 dybdeinterview, som geografisk er spredt over Sjælland. De er gennemført således, at der er repræsentanter fra København, forstadskommuner, provinsen og landkommuner. De 32 dybdeinterview er gennemført i perioden 11.-25. februar 1997.

Bilag 2

BEHØVER DET VÆRE SÅ SVÆRT?

Om sproget i offentlige tekster

I de sidste ca. 20 år er der gjort en stor indsats for at ændre det offentliges måde at skrive på. Det offentliges tekster har bevæget sig fra det kancelliprægede og dermed svært forståelige sprog og i retning af et moderne, venligt og klart dansk, der tager hensyn til modtageren og er skrevet på modtagerens betingelser. Der er stor forskel på, hvor meget de enkelte myndigheder eller institutioner har prioriteret opgaven at kommunikere forståeligt med modtagerne. Mange er nået langt i arbejdet med at modernisere skriftsproget – det gælder især for områder, hvor forvaltningen er i tæt kontakt med publikum – mens der andre steder er gjort alt for lidt eller slet ikke noget. I dag kan borgerne derfor i det offentlige finde alt fra tungt, uigennemskueligt og uforståeligt fagsprog til letforståelige meddelelser om samme emne.

Dette afspejler sig i borgerundersøgelsen (jf. bilag 1), hvor seks ud af ti danskere finder, at det offentliges tekster er vanskelige at forstå. Det er især “snørklede vendinger”, der får skylden, og kun få – typisk de veluddannede – giver det komplicerede emne, der informeres om, skylden.

Det følgende kan ikke kaldes resultater af egentlig forskning, og konklusionerne er ikke dokumenterbare i egentlig forstand. Det er fremlagt på baggrund af forfatternes mangeårige og intensive samarbejde med snart sagt alle grene af den offentlige forvaltning. Samarbejdet har bestået i kurser, praktisk konsulentarbejde, fremstilling af informationsmateriale, tilrettelæggelse af skrivepolitikker, formulering af standardbreve og vejledninger mv. fra

ministerier, styrelser, direktorater, amter og kommuner. Erfaringerne herfra er det eneste, der kan sandsynliggøre, at eksemplerne er repræsentative, og at kommentarerne er retvisende.

Det juridiske fagsprog

Den traditionelle juridiske stil kan stadig findes i en del tekster – f.eks. i en række standardannoncer i Statstidende:

I medfør af § 3a, stk. 1, i lov om udøvelse af lægegerning, jf. lovbekendtgørelse nr. 623 af 20. juli 1995, og under henvisning til Sundhedsministeriets bekendtgørelse nr. 402 af 8. juni 1989 med senere ændringer om EF-statsborgeres adgang til udøvelse af lægegerningen i Danmark har Sundhedsstyrelsen den 15. august 1996 meddelt tilladelse til at betegne sig som speciallæge til følgende læger....

En sådan tekst er vanskelig at forstå for læsere, der ikke er vant til bl.a. den traditionelle disposition med afgørelsen eller det egentlige budskab til sidst. Sætningen er meget lang og kan være svær at overskue. Desuden indeholder den en forvægt, som belaster korttidshukommelsen – dvs. at udsagnsled og grundled kommer sent i sætningen. Det højtidelige, upersonlige og stive stilleje og brugen af juridiske udtryk er med til at gøre sådanne tekster vanskeligt tilgængelige for udenforstående.

Derfor er det et problem, når denne måde at skrive og disponere sin tekst på uden videre bliver overført til tekster, som skal kunne læses og forstås af ikke-jurister. Se f.eks. denne indledning til en beskrivelse af *Ophørsordningen for fiskerfartøjer 1996*:

Vejledning vedrørende

tilskud til ophør med deltagelse i dansk erhvervsfiskeri

Støtteordningens lovgrundlag er bekendtgørelse nr. 656 af 4. juli 1996, § 2 og 3 i lov nr. 222 af 22. april 1987 om støtte til visse strukturforanstaltninger inden for fiskeriet m.v. med senere ændringer samt EF-forordning nr. 3699/93 af 21. december 1993, som ændret med Rådets Forordning nr. 1624/95 af 24. juni 1995. Ordningen giver mulighed for ydelse af tilskud til ejere af danske fiskerfartøjer, som lader deres fartøj udgå af dansk erhvervsfiskeri.

Målgruppen for denne vejledning er først og fremmest fiskere og ejere af fiskerbåde. Det kan hverken siges at være særligt hensigtsmæssigt eller relevant for modtageren at få hele lovgrundlaget remset op fra begyndelsen. De første tre linier læses af så at sige alle danskere, uden at de får noget at vide, som kan bruges til noget. I en moderne dansk tekst ville de enten være udeladt eller henvist til et sted efter hovedbudskabet. Hele opbygningen af teksten er altså afsenderorienteret, hvor man i dag arbejder i retning af en mere modtagerrelevant opbygning. Bemærk også, at ordningen giver mulighed for *ydelse* af tilskud, ikke mulighed for at *opnå* tilskud. Teksten retter blikket mod systemet, ikke mod adressaten.

Denne juridiske stil var i mange år idealet for det offentlige tekster. I dag har ekspertsproget i stigende grad overtaget rollen som “problembarn”, når det gælder arbejdet med at gøre det offentlige sprog mere forståeligt – bl.a. fordi det offentlige ansætter flere akademikere og eksperter, der tager deres fagsprog med sig til den nye arbejdsplads. Denne akademisering af sproget betyder flere tekniske ord, mange lange og sammensatte ord, substantiveringer samt en mere abstrakt og opblæst stil.

Før og efter et sprogligt serviceeftersyn

Mange offentlige myndigheder har som nævnt ydet en stor, systematisk indsats for at modernisere skriftsproget i det borgervendte materiale. Indsatsen er bl.a. foregået via kurser i skriftlig kommunikation for medarbejderne. Således har 66% af kommunerne, næsten alle amtskommuner, halvdelen af de statslige

styrelser og institutioner samt 70% af departementerne holdt sådanne kurser. Tendensen er, at jo flere medarbejdere myndigheden har, jo større er kursusaktiviteten. Tallene siger dog ikke noget om, hvorvidt alle skrivende medarbejdere har gennemgået et kursus – og de siger heller ikke noget om evt. ledelsesopbakning i form af en sprogpolitik.

Som eksempel på hvordan en myndigheds breve kan se ud før og efter en sproglig gennemgang, gengiver vi her to breve fra en kommunal teknisk forvaltning. Det første eksempel illustrerer, hvordan forvaltningen kommunikerede med borgerne i 1991. Det andet eksempel er fra 1996, hvor kommunen har vedtaget og gennemført en sprogpolitik, der sikrer en større forståelighed i teksterne:

Før

Vedr. indkaldelse til vejsyn

Ejeren af [adresse] påtænker at omlægge eller nedlægge den private fællesvej over matr. nr. 41 Vile by, Vile (kortbilag vej A-B), hvilket vil medføre, at den fremtidige færdsel til matrikelnumrene på Langeodde skal ske via den private fællesvej, som forløber over matr. nr. 28, 17a og 41 Vile by, Vile (kortbilag vej C-D). På baggrund heraf skal det hermed meddeles, at [navn] som vejberettiget i medfør af privatvejsloven, lov nr. 370 af 6. august 1985, har anmodet om, at der afholdes vejsyn til drøftelse af nedlægningen eller omlægningen af den private fællesvej A-B samt en partsfordeling for istandsættelse og den fremtidige vedligeholdelse af den private fællesvej C-D.

Som vejberettiget på de private fællesveje indvarsles De hermed til at give møde til ovennævnte vejsynsforretning.

Mødested på den private fællesvej ved punkt A. Mødet finder sted [dato].

Med venlig hilsen

Efter

Indkaldelse til vejsyn på Ilbjergvej

Vi indkalder dig herved som vejberettiget til vejsyn

torsdag den xx kl. xx

på en del af den private fællesvej, Ilbjergvej. Vi mødes ud for Ilbjergvej 19. Vi skal drøfte spørgsmålet om at istandsætte vejen nu, og hvordan I skal vedligeholde den fremover. Vi holder vejsynet efter privatvejloven, lov nr. 625 af 21. juli 1993.

Hvis du har spørgsmål om vejsynet eller lignende, kan du ringe til mig.

Med venlig hilsen

Teksterne er indholdsmæssigt ikke helt identiske, men de kan alligevel sammenlignes i ordvalg og opbygning. Sproget er blevet personligt og aktivt, sætningerne er korte, og "papirord" samt fremmedord er erstattet med dagligdags udtryk. Således er udtrykket ... *indvarsles De ... til at give møde* erstattet med *Vi indkalder dig ...* i den moderniserede tekst. Desuden er informationer, der her og nu er irrelevante for modtageren, fjernet eller nedtonet. Endelig lægges der op til, at man kan henvende sig til den personlige afsender med yderligere spørgsmål. Alt i alt opleves den omskrevne tekst som mere vedkommende, forståelig, relevant og venlig end den tidligere standard. Distancen mellem afsender og modtager i det første eksempel er erstattet af en åben relation – skribent og læser er så at sige i øjenhøjde med hinanden. Det sidste er af stor psykologisk betydning, for hvis man som læser føler sig respekteret, er man også mere modtagelig for at tilegne sig indholdet af teksten.

Det tidstypiske ideal

Viljen til at formidle et vanskeligt emne finder man eksempelvis hos Folketingets Ombudsmand, der ofte kommunikerer skriftligt med borgere uden særlige forudsætninger for at forstå indhold og udformning af teksterne. Udtalelser fra ombudsmanden kan fylde snesevis af sider, og derfor besluttede han i 1994 som et led i en

sproglig modernisering bl.a. at gøre det til en regel at nævne hovedkonklusionen i begyndelsen af teksten. Det har resulteret i følgende standard på en bestemt type afslag:

De har i brev af [dato] klaget over [myndighedens navn]s afslag på [beskrivelse].

Jeg har gennemgået Deres klage med bilag, og jeg har på dette grundlag besluttet ikke at gennemføre en egentlig ombudsmandsundersøgelse i sagen.

Ombudsmanden afgør om en klage giver tilstrækkelig anledning til undersøgelse (§16, stk. 1, i lov nr. 473 af 12. juni 1996 om Folketingets Ombudsmand).

Jeg har lagt vægt på følgende: [beskrivelse]

Jeg mener ikke, der er udsigt til, at jeg kan kritisere [myndighed]s afgørelse. Derfor har jeg besluttet ikke at gennemføre en egentlig ombudsmandsundersøgelse i sagen.

Deres bilag vedlægges.

Med venlig hilsen

Brevet er først og fremmest kort, og det, der er relevant for modtageren, har fået høj prioritet, mens det for læseren mindre betydningsfulde (f.eks. lovens nummer, dato osv.) er blevet nedtonet. Budskabet er let at forstå, stilen er personlig, men alligevel med en vis distance (bl.a. *De* og ikke *du*), som det bør være i denne type breve.

Et andet eksempel på en tidstypisk tekst kommer fra Lønmodtagernes Dyrtidsfond. Det blev sendt til en stor del af de danske lønmodtagere i april 1997.

Oplysning om Deres konto i Lønmodtagernes Dyrtidsfond

Lønmodtagernes Dyrtidsfond har siden 1980 forvaltet de penge, som staten indbetalte i slutningen af 1970'erne til 2,5 mio. lønmodtageres konti. Pengene stammer fra de såkaldte "indefrosne dyrtidsportioner". Siden har de trukket renter og er i gennemsnit forrentet med 12,2 pct. årligt efter realrenteafgift.

Kontooplysningen viser det beløb, der oprindeligt blev indbetalt af staten og det samlede beløb ved udgangen af 1996 som følge af den opnåede forrentning. I 1996 var renten 12,5 pct. efter realrenteafgift.

Oversigt over Deres LD-konto

Statens indbetaling 1977 - 1979	3.611,12 kr.
Rentetilskrivning indtil 31. december 1996	5.319,41 kr.
Saldo den 31. december 1996	28.930,53 kr.
Statsafgift i alt (fratrækkes ved udbetaling)	10.905,00 kr.
Nettosaldo den 31. december 1996	18.025,53 kr.

Indbetalings størrelse er afhængig af, hvor meget De var beskæftiget i perioden 1. september 1977 til 31. august 1979. Der blev indbetalt et beløb svarende til den dyrtidsregulering, som Folketinget besluttede at "indefryse" til pensionsformål.

Regler for udbetaling af LD-kontoen findes på bagsiden.

Ved udbetalingen betales statsafgift efter pensionsbeskatningslovens bestemmelser. Der skal ikke betales indkomstskat, og beløbet skal ikke oplyses på selvangivelsen.

Spørgsmål vedrørende kontoen kan rettes til LD-udbetalingen, Kongens Vænge 8, 3400 Hillerød på tlf. 48 20 49 19 eller fax 48 20 48 00.

Med venlig hilsen

Sproget er præget af en rimelig kort sætningslængde, sagligt og ligefremt ordvalg samt klare, relevante oplysninger i logisk rækkefølge. Læsningen skrider frem, uden at man behøver læse tingene mere end én gang. Et andet interessant og typisk stiltræk i teksten er det lidt reklameagtige præg, der viser institutionens selvforståelse – ikke som en traditionel myndighedsudøver, men som en servicevirksomhed, der forvalter lønmodtagernes penge (og oven i købet gør det godt til en høj rente). Institutionen benytter således i indledningen lejligheden til at synliggøre sig selv og sit formål over

for modtagerne. Det forklarer muligvis, hvorfor afsenderen ikke har valgt at gøre brevet yderligere modtagerrelevant ved allerede i indledningen at nævne det vigtigste for modtageren. Det kunne lyde: *Når De går på pension, får De udbetalt de såkaldte "indefrosne dyrtidsportioner", som De ikke skal opgive på selvangivelsen. På Deres konto står der pr. 1. januar 1997 18.025,53 kr., og der vil løbende komme flere renter på.*

Tekster fra EU

Forordninger og andet materiale med retsvirkning fra EU udgør et særligt formidlingsmæssigt problem, idet den sproglige udformning bærer præg af at være en direkte oversættelse uden noget forsøg på at tilnærme sproget en dansk sproglig tradition:

KOMMISSIONENS FORORDNING (EF) Nr. 812/97
af 5. marts 1997
om salg ved almindelig licitation af vinalkohol til eksport

KOMMISSIONEN FOR DE EUROPÆISKE FÆLLESSKABER HAR -

under henvisning til traktaten om oprettelse af Det Europæiske Fællesskab,

under henvisning til Rådets forordning (EØF) nr. 822/87 af 16. marts 1987 om den fælles markedsordning for vin (1), senest ændret ved forordning (EF) nr. 536/97 (2),

under henvisning til Rådets forordning (EØF) nr. 3877/88 af 12. december 1988 om generelle regler for afsætning af alkohol, der er fremstillet i henhold til de i artikel 35, 36 og 39 i forordning (EØF) nr. 822/87 omhandlende destillationer, og som interventionsorganerne ligger inde med (3) og

ud fra følgende betragtninger:

Ved Kommissionens forordning (EØF) nr. 377/93 (4), senest ændret ved forordning (EF) nr. 3152/94 (5) blev der fastsat nærmere bestemmelser for afsætning af alkohol, der er fremstillet i henhold til de i artikel 35, 36 og 39 i forordning (EØF) nr. 822/87 omhandlede destillationer, og som interventionsorganerne ligger inde med;

der bør gennemføres almindelige licitationer for eksport af vinalkohol til visse caribiske og centralamerikanske lande for at sikre kontinuiteten i forsyningerne til disse lande og reducere EF-lagrene af vinalkohol;

der bør fastsættes en særlig sikkerhedsstillelse for at sikre den fysiske eksport af alkohol fra Fællesskabets toldområde og fastsættes graduerede sanktioner for manglende overholdelse af den fastsatte eksportdato; denne sikkerhedsstillelse skal være uafhængig af sikkerhedsstillelsen for korrekt gennemførelse, som specielt skal sikre alkoholens udlagring og den bortliciterede alkohols anvendelse til de foreskrevne formål;

de landbrugsomregningskurser, der anvendes til at omregne betalere og sikkerhedsstillelser i forbindelse med almindelige licitationer i national valuta, er fastsat i Kommissionens forordning (EØF) nr. 2192/93 om visse udløsende begivenheder for landbrugsomregningskurser i vinsektoren og om ændring af bl.a. forordning (EØF) nr. 377/93 (6);

de i denne forordning fastsatte foranstaltninger er i overensstemmelse med udtalelser fra Forvaltningskomitéen for Vin -

UDSTEDT FØLGENDE FORORDNING:

Den første sætning lyder KOMMISSIONEN FOR DE EUROPÆISKE FÆLLESSKABER HAR ... Udstedt Følgende Forordning: Mellem HAR og Udstedt står én lang sætning med flere hundrede ord, et utal af indskudte sætninger, en mængde henvisninger samt seks fodnoter. Dette er en rituel genre, og teksten er opbygget så syntetisk, at det næsten nærmer sig parodien – helt ned i detaljen, f.eks. indledningen til artikel 2: *Den til salg udbudte alkohol* i stedet for det mere ligefremme og danske *Den alkohol, der er udbudt til salg*.

Det hævdes, at hensynet til muligheden for at kunne henvise til bestemte steder, punktummer osv. i teksten forhindrer, at man kan udforme EU-forordninger på acceptabelt dansk. Det er et problem, der må tages op – bl.a. fordi tekster, der er afledt af EU-regler, typisk fremstår som tilbageskridt i forhold til de bestræbelser, der i øvrigt gøres for at tilrette den offentlige forvaltnings sprog efter modtagergruppen. De danske vejledninger, der skal udlægge teksten for den almindelige dansker, bærer således ofte en række stiltræk fra EU-teksten med sig – den såkaldte kildeafsmitning, som man også kender fra dansk lovgivning.

Vejledningen om ophørsstøtte for fiskerfartøjer (indledningen blev gengivet før) er et godt eksempel på, at det materiale, der refereres fra, spiller en rolle i udformningen. Længere nede i vejledningen kan man således finde følgende sætning:

For fartøjer, som ikke var eller kun var delvist logbogspligtige i perioderne, skal antallet af fiskedage i de(n) ikke logbogspligtige periode(r) dokumenteres ved fremvisning af afregninger til den stedlige fiskerikontrol, som på grundlag af disse samt øvrigt kendskab til fartøjets fiskeriaktivitet efterfølgende skriftligt over for Strukturdirektoratet tilkendegiver det antal dage, som fartøjet formodes at have drevet fiskeri.

Sproget er upersonligt, fyldt med passiver, sætningsord, sammensatte ord, papiroord og fagudtryk. Der tales abstrakt om “fartøjer”, ikke om “Deres fartøj” eller “Deres skib”.

Giv læserne, hvad de fortjener

Skriftsproget udvikler sig langsommere end det talte sprog, og det er en lang, sej proces at ændre på nogle indgroede, sproglige traditioner. Som eksemplerne viser, er mange godt på vej. Men der mangler endnu en systematisk indsats, opfølgning og ledelsesmæssig opmærksomhed til alle steder at give borgerne, hvad de fortjener: forståelige og relevante tekster uden omsvøb!

Bilag 3

HANDICAPPEDE OG INFORMATION

Hvem er handicappet?

De mennesker, vi i daglig tale kalder handicappede, er personer, som enten er født med, eller på et eller andet tidspunkt i deres liv – pga. sygdom, ulykke, nedslidning eller almindelig aldring – har mistet eller har fået nedsat anvendelse af en eller flere af de funktioner, som flertallet af os betragter som helt selvfølgelige. Det kan være synet, hørelsen, talen, mobiliteten, den intellektuelle funktion eller kombinationer af disse.

Hvor mange er handicappede?

Det antages, at ca. 10% af den danske befolkning har en funktionsnedsættelse, som er så alvorlig, at vi i almindelig tale vil opfatte dem som handicappede. Medregnes derudover personer, som har funktionsnedsættelser på grund af almindelig aldring, og personer med så alvorlige læsevanskeligheder, at de ikke eller kun meget vanskeligt kan tilegne sig skriftlig information, så er andelen snarere 20-25% eller over 1 million mennesker. Der er således tale om en ganske betydelig gruppe, som vil være til stede i en hvilken som helst målgruppe.

Fra funktionsnedsættelse til handicap

Det givne er funktionsnedsættelsen. Men i hvilket omfang en funktionsnedsættelse bliver et handicap, afhænger helt af situationen. Den blinde er ikke handicappet i forhold til at forstå radioavisen,

men meget handicappet i forhold til at orientere sig i en telefonbog. Den døve er ikke handicappet i forhold til en tekstet tv-udsendelse, men svært handicappet, når politiets højtalervogne instruerer alle om at gå indendøre, holde vinduerne lukkede og lytte til radioen.

I de fleste tilfælde er funktionsnedsættelsen blivende – i nogle tilfælde fremadskridende – hvorimod handicappet altid er relativt. Det gælder også i forhold til information. Den blinde, svagsynede eller læsehandicappede har ingen glæde af skriftlig information, men har stor nytte af informationer på lyd. For den døve eller hørehæmmede gør det omvendte sig gældende: nytten af auditive informationer er lille, men værdien af visuelle informationer er stor.

Derfor er det at forveksle årsag med virkning, når man af og til hører handicappede omtalt som informationssvage. At være informationssvag er ikke en iboende egenskab ved handicappede mennesker. Det er en simpel konsekvens af modsætningen mellem den måde, (offentlig) information traditionelt formidles på, og de fysiske forudsætninger, man har som handicappet.

Dialogmuligheder

Langt fra al offentlig information er skriftlig. Måske snarere tværtimod. En ganske betydelig del af kommunikationen mellem det offentlige og borgerne – herunder også handicappede borgere – foregår i en mere dialogisk form: borger- og informationsmøder, forældremøder og -konsultationer, telefonsamtaler, personligt fremmøde i forbindelse med sagsbehandling etc.

Offentlige myndigheder og institutioner må derfor være særlig opmærksomme på de barrierer, handicappede kan møde i forhold til den traditionelle dialog mellem myndighed og borger. Er det skriftlige materiale til borgermødet tilgængeligt i alternative versioner? Tilbydes døve borgere tegnsprogstolkning ved f.eks. forældremøder, samtaler i socialforvaltningen, eller når de indkaldes til "torskegilde"? Er de lokaler, der benyttes, tilgængelige for personer

i kørestol og udstyret med teleslynge af hensyn til høreapparatbrugere?

Kompensationsprincippet

Det bærende element i det danske samfunds tilbud til mennesker med handicap er princippet om ligestilling gennem kompensation. Det betyder, at samfundet tilbyder mennesker, som har en funktionsnedsættelse, en række ydelser og hjælpeforanstaltninger med det formål at begrænse konsekvenserne af den nedsatte funktion mest muligt – det kaldes kompensationsprincippet. Kompensationen kan enten bestå i individuelle personlige ydelser, som f.eks. en kørestol til den, der har mistet gangfunktionen. Eller kompensationen kan bestå i kollektive ydelser, dvs. at samfundet som sådan indrettes, så der tages de videst mulige hensyn til mennesker med en funktionsnedsættelse. F.eks. ved at indrette helt almindelige telefonbokse, så de uden videre også kan benyttes af blandt andre blinde og kørestolsbrugere uden anvendelse af særlige hjælpemidler.

Som handicapet foretrækker man naturligvis, at flest mulige af de tjenesteydelser og fysiske indretninger, vi omgiver os med, er indrettet på en sådan måde, at de er umiddelbart brugbare også for personer, som har et handicap.

På en række områder er der imidlertid så store objektive modsætninger mellem det, man kan med en given funktionsnedsættelse, og den måde, ting almindeligvis praktiseres på, at man ikke uden videre kan kompensere ved at tilrettelægge det almindelige, så det er tilgængeligt for alle. Det gælder i vid udstrækning på informationsområdet. Her er det nødvendigt med en række parallelle tiltag for at sikre handicappede samme adgang til informationer som alle andre.

Blinde og svagtseende

Der er ca. 12.000 personer i Danmark, som er blinde. Dertil kommer en meget stor gruppe personer, som har en meget betydelig synsnedsættelse uden at være blinde. Hvor stor den gruppe er, findes der ikke tal for, men mange ældre vil være at finde i denne gruppe. Blinde og svagtseende kan ikke, eller kun med meget store vanskeligheder, læse almindelig tekst.

Meget offentlig information udgives stadig som skrevne publikationer. Forudsætningen for, at synshandicappede har adgang til skrevne informationer, er derfor, at disse informationer også gøres tilgængelige på en måde, som er brugbar for blinde eller svagsynede.

Lydbånd

Den mest brugte form er at lade informationerne indtale på lydbånd, så den blinde/svagtseende kan høre teksten frem for at læse den. En del information, tidsskrifter og et stigende antal bøger udkommer i dag på lydbånd, men det er stadig langt fra almindeligt.

Stor skrift (magnaprint)

For svagtseende – herunder en stor gruppe ældre – ville mange problemer være løst, hvis skrivelser og andet informationsmateriale kunne leveres i en version med stor skrift. Med moderne tekstbehandlingsprogrammer er det ikke noget større problem at ændre skriftstørrelsen fra den typiske punkt 10-12 til f.eks. punkt 14 eller 16.

Punktskrift

En del blinde, men langt fra alle, læser det, der kaldes braille eller punktskrift. Punktskrift er en særlig måde af gengive bogstaver på i følbare "prikker", som den blinde læser ved at føle med fingrene hen over linien. De blinde, som kan punktskrift, foretrækker typisk punktskrift frem for lydbånd.

Der udkommer i dag noget informationsmateriale og en del bøger og tidsskrifter på punkt. Men langt fra i samme omfang som f.eks.

lydbånd. At fremstille tekster i punktskrift kræver specielt udstyr, som typisk findes på særlige institutioner og i et vist omfang som hjælpemiddel hos nogle blinde.

Tekster i maskinlæsbart format på diskette eller via Internet

For de blinde, som læser punktskrift og har computer, kan det være en løsning at få informationsmateriale og anden tekst elektronisk i det, der kaldes "maskinlæsbart format", dvs. som tekst, der kan læses af en computer. Tekster, som leveres på diskette eller via Internettet i kendte computerformater som f.eks. Ascii eller i almindelige tekstbehandlingsstandarder, kan via den blindes computer omformes til punktskrift, som den blinde så kan læse.

Syntetisk tale

Tekster, der findes i maskinlæsbart format, kan også omsættes til syntetisk tale (kunstig tale). En del blinde har computere, som er udstyret med særlige programmer, som er i stand til at omsætte elektronisk tekst fra f.eks. en diskette eller Internettet til tale.

Såvel omformningen af tekst til punktskrift som syntetisk tale forudsætter imidlertid:

- at man har adgang til en computer med det relevante udstyr og kan bruge det. Det har og kan en del blinde – især yngre blinde. Men det er fortsat og vil i en længere årrække være en mindre del af de synshandicappede.
- at teksten findes i et elektronisk format, som er brugbart sammen med de computerprogrammer, der skal omforme til punktskrift eller syntetisk tale. Det er ikke noget problem fra almindelige tekstbehandlingsprogrammer. Men det kan være et problem i forbindelse med f.eks. hjemmesider og publikationer fra Internettet, hvor man bruger andre standarder og hyppigt bruger grafik og billeder. Grafik og billeder kan ikke omsættes til hverken punktskrift eller tale. Problemerne er imidlertid ikke større, end at de kan løses ved hjælp af lidt omtanke og forhåndsopmærksomhed. Følger man de retningslinier for

elektronisk publicering, som findes i Forskningsministeriets publikation om statslige onlinepublikationer, så vil man være ude over de fleste problemer af denne art.

Læsehandicappede

Nyere undersøgelser fra bl.a. Undervisningsministeriet anslår, at op mod 400.000 voksne danskere er det, man kalder meget dårlige læsere.

En betydelig del af denne gruppe vil, i lighed med blinde og svagsynede, have glæde af informationsmateriale på lydbånd. Ordblinde udgør en stigende andel af den gruppe, som efterspørger lydmateriale, ligesom f.eks. en række fagforbund i dag udgiver deres medlemsblade på lydbånd af hensyn til de svage læsere i medlemskredsen.

Enkelt sprog og overskueligt layout

Et enkelt og letforståeligt sprog kombineret med et overskueligt og logisk opbygget layout fremmer læsningen for personen med læsevanskeligheder.

Skrivevanskeligheder

Personer med læsevanskeligheder har ofte også stavevanskeligheder. Brug af computemedier, som f.eks. Internet, vil derfor ofte volde læsehandicappede problemer, fordi selve brugen af Internet stiller store krav om korrekt retskrivning. Adgang til lydinformationer, som forudsætter brug af computere, vil derfor sjældent være et alternativ til lydbånd for denne gruppe.

Hørehandicappede

Der er ca. 4000 personer i Danmark, som er døve, mens det anslås, at der er ca. 200.000 hørehæmmede, som bruger høreapparat. Døve har ingen hørelse, mens hørehæmmede har en hørerest, som – i de fleste tilfælde – kan bruges i kombination med brug af høreapparat.

Tegnsprogstolkning

Døve har deres eget sprog – tegnsprog – baseret på visuelle tegn, der formes med hænderne. Ved samtaler er den døve derfor afhængig af tegnsprogstolkning. En uddannet tegnsprogstolk oversætter tale til tegnsprog. Hvis den døve ikke taler eller foretrækker at tale tegnsprog, oversætter tolken fra tegnsprog til dansk.

Skrivetolkning

Nogle hørehæmmede benytter skrivetolkning. Tolkningen foregår her ved, at tolken nedskriver det, der siges (fra talerstolen eller af de andre mødedeltagere) på en pc. Pc'en er typisk forsynet med to skærme, hvoraf den ene er placeret, så den hørehæmmede kan læse tolkning fra skærmen. Pc'en kan også være forbundet med en storskærm, så flere hørehæmmede samtidigt benytter den samme skrivetolk.

Teksttelefon og Internet

Døve og svært hørehæmmede kan ikke benytte en almindelig telefon. Døve benytter derfor en særlig teksttelefon, som gør det muligt at kommunikere skriftligt med modtageren. Har såvel afsender som modtager en teksttelefon, kommunikerer der direkte fra teksttelefon til teksttelefon. Har den hørende ikke teksttelefon, så kommunikerer der via en personlig betjent formidlingscentral: Den hørende taler til en telefonist, som skriver det talte videre til den døve og vice versa.

Teksttelefoner bevilges efter ansøgning af Tele Danmark til døve, svært hørehæmmede og talehandicappede på samme økonomiske vilkår som standardtelefoner. Har såvel afsender som modtager adgang til Internettet, kan en Internetforbindelse bruges til e-post-kommunikation. Det er i dag også teknisk muligt at etablere en samtidig én-til-én-samtale via Internettet. Men den nye danske teksttelefon understøtter ikke denne mulighed. Der er i øvrigt en række både praktiske og tekniske problemer forbundet med at benytte Internettet som "telefon". Internettet vil derfor næppe være et generelt alternativ til teksttelefonen før om nogle år.

Teleslynge

Teleslynger bruges som forstærkning af lyd i høreapparater. Brugere af høreapparater vil meget ofte have vanskeligt ved at høre og forstå tale i større lokaler med flere mennesker (f.eks. ved møder eller konferencer). En teleslynge kobles direkte sammen med mikrofonanlægget i lokalet og omsætter mikrofonens signaler til et elektromagnetisk signal, som kan opfattes direkte af høreapparatet uden baggrundsstøj.

Talehandicappede

Der findes ikke noget sikkert tal på antallet af talehandicappede. Talehandicap opstår typisk i forbindelse med hjerneskader efter f.eks. hjerneblødninger eller som tillægshandicap til andre handicap, f.eks. spasticitet.

Talehandicappede vil ofte have svært ved at udtrykke sig mundtligt på en måde, som er forståelig for personer, som ikke kender den talehandicappede godt. Talehandicappede vil derfor i en række situationer foretrække at kommunikere skriftligt. Mange talehandicappede bruger derfor – i lighed med hørehandicappede – teksttelefon.

Døvblinde

Døvblinde udgør en relativt lille gruppe – ca. 1200 personer. Men det siger sig selv, at personer, som er både døve og blinde, er ekstremt vanskeligt stillet i forhold til information.

I den persongruppe, der betegnes døvblinde, har de fleste enten en lille hørerest eller en lille synsrest. Hvor det er tilfældet, kan hensyn af den type, som er nævnt under henholdsvis blinde eller døve, være relevante. Nogle døvblinde vil således kunne læse stærkt forstørret tekst, nogle læser punktskrift, mens andre vil kunne høre kraftigt forstærket lyd.

Taktilt tegnsprog for døvblinde

En del døvblinde har en såkaldt kontaktperson, som kommunikerer med den døvblinde ved hjælp af et særligt tegnsprog, hvor man “tegner” i hånden på den døvblinde.

Teksttelefonen for døvblinde

I lighed med teksttelefonen, som døve og talehandicappede benytter, findes der også en teksttelefon, som benyttes af døvblinde.

Døvblindetelefonen findes i to varianter. En variant, som bruger stærkt forstørret skrift på skærmen, og en variant, som benytter punktskrift. Den gruppe døvblinde, som enten læser punktskrift eller kan læse stærkt forstørret skrift, vil derfor kunne kommunikere pr. telefon. Teksttelefonen for døvblinde benyttes på samme måde som teksttelefonen for døve.

Bevægelseshandicappede

Det antages, at der er mellem 30. og 50.000 kørestolsbrugere i Danmark. Bevægelsehandicapgruppen omfatter derudover et meget stort (men ukendt) antal personer med andre former for bevægelseshandicap.

Fysisk tilgængelighed

Bevægelseshandicappede har som altovervejende hovedregel ikke problemer med at tilegne sig offentlig information gennem de medier, som traditionelt anvendes.

Bevægelseshandicappedes informationshandicap drejer sig derfor primært om adgangen til informationen. For bevægelseshandicappede i almindelighed og for kørestolsbrugere i særdeleshed er det vigtigt, at adgangsforholdene til de lokaliteter, hvor informationen skal opsøges, er gode. Information, der fremlægges til gennemsyn eller distribueres via biblioteker, i rådhusshallen etc., vil være utilgængelig for bevægelseshandicappede, hvis adgangsforholdene ikke tillader, at man kan komme frem i f.eks. en kørestol. Det samme gælder de lokaler, som benyttes til offentlige informationsmøder m.v.

Udviklingshæmmede

Der findes ikke noget tal på antallet af udviklingshæmmede, men der er tale om en antalsmæssigt meget stor gruppe. En betydelig gruppe udviklingshæmmede bor på døgninstitution.

Udviklingshæmmede har generelt svært ved at tilegne sig sammensatte og komplekse informationer. Der er dog stor forskel fra person til person. Nogle har blot svært ved at læse, mens andre ikke kan læse.

Enkelt sprog og et overskueligt layout

Et enkelt og meget konkret sprog vil sammen med billeder, der understøtter forståelsen af teksten, hjælpe en del udviklingshæmmede.

Lyd- og billedmedier

De fleste udviklingshæmmede vil have glæde af informationer på lydbånd eller på video, men det vil i mange tilfælde kræve, at lyd- og billedinformationerne er tilrettelagt specielt for denne målgruppe. Svært tilgængelige informationer bliver ikke lettere tilgængelige af at blive indtalt på bånd.

Elektroniske medier

Internettet vil, i dets nuværende udformning, for de fleste udviklingshæmmede være et så komplekst medium, at det ikke kan bruges som informationskanal til dem.

Sociale netværk

En del udviklingshæmmede lever en tilværelse, som bevirker, at traditionelle formidlingskanaler for offentlig information helt løber uden om dem. Tilsvarende vil den indlæringsform, som massekommunikation bygger på, ofte være virkningsløs i forhold til udviklingshæmmede. For at sikre, at informationerne overhovedet når frem til f.eks. udviklingshæmmede, som bor på institution, samt at den formidles i en form, som er forståelig for enkelte, kan det være hensigtsmæssigt at benytte de netværk, som omgiver personen i det daglige. Det kan være pårørende, institutionspersonale og andre,

som dels har en løbende kontakt med den pågældende, dels kender den ofte helt individuelle kommunikationsform, som virker.

Bilag 4

BIBLIOTEKERNES ROLLE

Resumé

Bibliotekerne – især folkebibliotekerne – er en af flere kanaler for offentlig information. Her samles, opbevares og formidles offentlig information, her er der adgang for alle, der gives vejledning i fremfindning og vurdering af kilder, og der er adgang til uddybende information.

Folkebibliotekerne udgør et fintmasket net, findes i alle kommuner, de har oftest særdeles brugervenlige åbningstider, og de er neutrale institutioner i forhold til myndigheder og andre informationsproducenter, hvis produkter de formidler.

Bibliotekerne er i fuld gang med at omstille sig til info-samfundets betingelser, stadig flere biblioteker indretter deres virksomhed både på (bedre) service på stedet via alle typer medier og fra borgernes hjemme-pc. Teknologien muliggør målgrupperettet og endda personlig informationslevering via oplysninger om informationsleverandører, links og informationsovervågning i langt højere grad end tidligere. Perspektivet i dette er både en lettere adgang til offentlig information og en bedre udnyttelse.

Dette bilag har fire afsnit. I det første skitseres bibliotekernes rolle og funktion overordnet i forhold til informationspolitiske målsætninger. I det andet redegøres kort for det danske biblioteksvæsens struktur med særlig vægt på at redegøre for de ydelser, der leveres med karakter af offentlig information. I tredje afsnit redegøres der for tre forskellige måder at organisere offentlig informationsdistribution og faglig dækning af et informationsområde. Der er tale om en national model, en amtslig og en kommunal.

I fjerde afsnit redegøres der for de opgaver, især folkebiblioteker har og vil få i info-samfundet.

Informationspolitiske målsætninger og bibliotekernes rolle og udvikling

Over næsten hele verden er de informationspolitiske mål knyttet til

- at tilvejebringe en billig og effektiv informationsstruktur, der skal indgå i det verdensomspændende net for at gøre kommunikationen enklere
- at bruge information som en ressource, der øger konkurrenceevne og produktivitet
- (og som en forudsætning herfor) at forbedre uddannelse og efteruddannelse i et livslangt læringsforløb
- at benytte de nye medier som bro over informationskløften, dvs. som et middel til udjævning af sociale forskelle. Hertil kommer i mange vestlige demokratier en idé om, at informationsmotorvejen også kan være et middel til at opnå et mere velinformeret demokrati og en højere borgerdeltagelse i det (lokale) samfundsmæssige liv.

Bibliotekernes rolle er afledt af disse mål – eller omvendt, bibliotekerne er sammen med en række andre institutioner og organisationer midler for denne politik:

- de indgår i informationsstrukturen som informationsknudepunkter uanset teknologi
- de leverer informationer til uddannelse, forskning og erhverv
- de støtter uddannelse med informationssøgning og søgeundervisning
- de har allerede en direkte folkeoplysende opgave i forhold til IT
- de har været og er en hovedhjørnesten i demokratiets informationsforpligtelse.

Det er en særlig nordisk tradition at koble den demokratiske forpligtelse til at stille offentliggjort information til rådighed sammen med folkeoplysning sigtende mod en dialog med borgerne med henblik på at få så bred en folkelig aktivitet i de demokratiske processer som muligt. Danmarks tætte net af biblioteker er primært begrundet i vores demokratiske tradition.

Bibliotekerne kan fremover spille en rolle i en offensiv informationspolitik:

- ved fortsat at give adgang til alle typer information – fra annoncer og brochurer til omfattende værker
- som vejledere i informationsjunglen på flere niveauer
- som porte til yderligere/videregående information
- som igangsættere og ressourcecentre for demokratisk dialog og borgernes deltagelse i de lokale beslutningsprocesser.

Det vigtigste informationspolitiske mål i forhold til offentlige biblioteker er:

- at sikre, at enhver kan få kendskab til og adgang til alle væsentlige dele af den offentliggjorte information via bibliotekerne.

Det indebærer også en politik over for grupper, der er hindret i at bruge de almindelige kanaler – blinde, etniske minoriteter, læsehandicappede m.v. Traditionelt indebærer dette, at folkebibliotekerne formidler lydbøger, lydavisere (landsdækkende og lokale, der medtager offentlig information) samt tekster i storskrift. Den elektroniske informationsformidling skal overholde standarder, der sikrer, at den kan benyttes bredest muligt i forbindelse med tekstscanning, talesyntese, punktskriftsdisplay og forstørrelsesprogrammer. I mange især større kommuner, f.eks. København, er der en målrettet biblioteksbetjening til forskellige indvandrergrupper.

Andre vigtige mål kan findes i Statens Bibliotekstjenestes "Informationspolitik – med særligt henblik på biblioteker og dokumentationscentre" (1993). De vedrører især:

- at der skal ske en indsamling og bevaring af informationer offentliggjort i Danmark
- at der skal sikres en registrering af den offentligt tilgængelige information
- at bibliotekerne skal formidle adgangen – ikke blot til dansk, men til internationalt tilgængelig information
- at udlandet skal have adgang til information offentliggjort i Danmark.

Det er karakteristisk for brugeren af information, at han ikke skelner mellem offentlig og privat information, men går efter den information, der besvarer hans spørgsmål.

Det vil være afgørende for en statslig informationsstrategis gennemslagskraft, at den ikke er endimensional og udelukkende tænker i informationsproducentens budskaber, men bygger på en model af modtagerens situation.

Afgørende argumenter for at udbygge bibliotekernes rolle som formidlere af offentlig information er:

- at de udgør det mest fintmaskede institutionsnetværk på området (generelt med brugervenlige åbningstider): *der er let adgang*
- at elektronisk information kan suppleres med andre former: *der er adgang til alle kildetyper*
- at de kan give vejledning til borgerne og vurdere den enkeltes behov i forhold til informationsmængden, det vil blandt andet sige: *hjælp til svage grupper og hjælp i vanskelige spørgsmål*
- at den offentlige information på biblioteket indgår i en større videnssammenhæng af både lokal og global karakter, der giver

borgeren mulighed for: *fordybelse og en mere omfattende forståelse langt hen på den enkeltes betingelser*

- endelig at bibliotekernes karakter af neutrale institutioner i forhold til myndigheder og andre interessenter er en væsentlig faktor: *de har borgernes tillid.*

Biblioteksvæsenets struktur og status

Det danske biblioteksvæsen

er karakteriseret ved sit særdeles tætte samarbejde, ved at være planlagt som dele af en helhed, hvis mest markante manifestation er DanBib, den fælles database over hele det danske bibliotekssystems materialer. I løbet af ganske få år er alle biblioteker forbundet i et elektronisk netværk, der også kan benyttes til formidling af offentlig information.

Arbejdsdelingen ligger primært mellem folkebibliotekerne og forskningsbibliotekerne; hertil kommer skolebibliotekerne, der imidlertid ikke er offentlige biblioteker i den forstand, at de er tilgængelige for alle. Folkebibliotekerne er i relation til offentlig information de bredest favnende institutioner med principielt hele befolkningen som målgruppe og alle typer befolkningsgrupper som reelle brugere. De er kommunalt finansierede, men med statslige overbygningsinstitutioner.

Forskningsbibliotekerne, der har understøttelse af højere og videregående undervisning samt forskning som hovedopgave, indgår samtidig som en del af folkebibliotekernes overbygning.

Forskningsbibliotekerne er statsligt finansierede. Skolebibliotekerne er ligesom folkebibliotekerne kommunalt finansierede, men med betjening af folkeskolerne som deres eneste opgave.

Forskningsbibliotekerne kan især tænkes som formidlere af offentlig information, der er relevant for de målgrupper, de betjener. I mindre grad kan de tænkes som almene formidlingscentre.

Skolebibliotekerne kan i sammenhæng med undervisning have en pædagogisk opgave i forhold til folkeskolens elever, men ikke fungere som brede formidlingsinstitutioner. Det er folkebibliotekerne, der primært er interessante som knudepunkter for information, der henvender sig til borgeren, mens forskningsbibliotekerne kan indgå i en strategi for formidling af forskningsrelateret information, herunder dele af EU-informationsmassen.

Folkebibliotekerne er i denne sammenhæng karakteriseret ved:

- at være lovbestemte i alle kommuner
- at indgå i et netværk med statsligt finansierede centralbiblioteksfunktioner i hvert amt
- at være edb-mæssigt udbyggede på et niveau, hvor stort set alle folkebiblioteker har deres beholdning registreret i databaser
- at have en igangsat strategi for Internetopkobling for brugerne med (utilstrækkeligt) tilskud fra Statens Bibliotekstjeneste.

Det kan forventes, at samtlige danske folkebiblioteker giver deres brugere adgang til Internet i løbet af to år, og at et hastigt stigende antal biblioteker selv går på nettet som informationsudbydere. Formidling af offentlig information er en fast bestanddel i serviceprofilen.

Bibliotekerne er karakteriseret ved at indtænke informations-teknologien i deres service og lægge den til grund for den fortsatte planlægning af det samvirkende biblioteksvæsen.

Inklusive bogbusser og filialer er der omkring 920 folkebiblioteksafdelinger i Danmark, mens omkring 50 forskningsbiblioteker er af betydning med offentlig adgang. I en lang række kommuner har folkebibliotekerne været foregangsinstitutioner på IT-området.

På landsplan bruger ca. 2/3 af befolkningen de offentlige biblioteker, mens den seneste undersøgelse fra Socialforskningsinstituttet viser, at 78% af befolkningen i Københavns Amt benytter bibliotekerne.

igen er afhængig af budgetterne. Generelt er der på folkebiblioteksområdet ikke sket forøgelse af budgetterne, selvom der er kommet mange nye opgaver i de sidste 15 år. Hertil kommer, at der er overordentlig stor forskel på de enkelte kommuners prioritering af området.

En enkelt taloplysning sætter forholdet i relief: Der bruges 19 gange så mange kroner pr. indbygger pr. år i den kommune, der bruger mest på folkebibliotekerne, som i den kommune, der bruger mindst.

Hidtidige opgaver

Biblioteksvæsenets opgave under ét kan kort bestemmes som at samle, registrere, opbevare og tilgængeliggøre offentliggjort information forstået som oplysning eller viden fastholdt i en form, der er egnet til spredning, opbevaring og senere udnyttelse. Offentlig information er som en delmængde af den offentliggjorte information dermed en del af bibliotekernes arbejdsopgaver. Opgaven har i varierende grad været varetaget aktivt af folkebiblioteker gennem hele deres historie.

Efter positive forsøg med kommuneinformation i en række biblioteker fra slutningen af 70'erne medtog bibliotekslovrevisionen i 1983 en formulering i formålsparagraffens stk. 2: *“Folkebibliotekerne skal formidle kommunal og statslig information og information om samfundsforhold i øvrigt”*. Denne bestemmelse kan læses dels som en tilføjelse til, dels som en specifikation af det overordnede formål: *“at fremme oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet ved at stille bøger og andet egnet materiale vederlagsfrit til rådighed.”*

Lovændringen var inspireret af erfaringer fra den angloamerikanske verden, hvor folkebiblioteker har været knudepunkter i formidling af offentlig information siden anden verdenskrig, og hvor information blandt andet blev benyttet i fattigdomsbekæmpelse.

Tilføjelsen til loven førte i Danmark til en klar intensivering af indsatsen. Der blev skrevet lærebøger om emnet, det indgik i bibliotekaruddannelsen, der blev eksperimenteret med formidling af kommuneinformation og anden offentlig information, ligesom der

blev gennemført en række forsøg, der siden blev daglig praksis vedrørende formidling af information om borgernes rettigheder og pligter.

Bestemmelsen om at formidle “information om samfundsforhold i øvrigt”, der i det lovforberedende arbejde er set som information fra foreninger og organisationer m.v., der kan parallelliseres med offentlig information, er i folkebibliotekerne i høj grad blevet forvaltet ud fra lovens krav om alsidighed og aktualitet. I 70’erne talte man om “modinformation” som en betegnelse for information, der ikke kom fra myndigheder og magthavere. Bestemmelsen skal sikre ytringsfriheden og den frie informationsadgang og er helt i tråd med, at der ikke må lægges religiøse, moralske eller politiske synspunkter til grund for folkebibliotekernes materialevalg.

I bekendtgørelsen uddybes formålet til at give den enkelte borger mulighed for selvstændig meningsdannelse, almen og faglig orientering og kundskabstilegnelse, ligesom det nævnes, at folkebibliotekerne fungerer som informationscentraler.

Både idegrundlaget bag den danske lovgivning og de specifikke opgaver genfindes internationalt f.eks. i Unescos Manifest for Folkebiblioteker, hvor nogle af opgaverne formuleres som “At sikre borgernes adgang til alle former for samfundsinformation. At yde en relevant informationsservice over for lokale virksomheder, foreninger og interessegrupper. At styrke kendskabet til informations-teknologi...”

De intentioner der i danske folkebiblioteker har været om at forbinde kommunal, amtslig og statslig information med for eksempel organisations- og foreningsinformation har med Internettets muligheder for via links at tilpasse informationsstier for forskellige grupper fået bedre betingelser end nogen sinde før.

Der er to midler til at fremskynde en udvikling, hvor disse muligheder udnyttes. Det ene er anbefalinger i betænkninger m.v. med Info-samfundet år 2000 som det seneste eksempel, eller

egentlige lovændringer. Et udvalg under kulturministeren arbejder i øjeblikket med problemstillinger, der forventes at føre til forslag om en række ændringer i Lov om folkebiblioteker.

Det andet middel er statslig økonomisk støtte til opdatering af folkebibliotekerne. Der fulgte ikke penge med de anbefalinger og senere handlingsplaner, der blev formuleret i Info-samfundet år 2000. Alligevel har betænkningen haft en betydelig gennemslagskraft, der dog er ujævn. Især mindre kommuners biblioteker har vanskeligt ved at skaffe ressourcer til at realisere visionerne. En statslig IT-pulje øremærket til folkebiblioteksformål, gerne med særlige forpligtelser over for den offentlige informations formidling, må formodes at kunne fremskynde denne udvikling betydeligt.

Standardmodel 1997

Folkebibliotekernes standardmodel for formidling af statslig, amtslig og kommunal information består i følgende:

1. Alle biblioteker har ***oplysende pjecer*** om et meget bredt spektrum af emner, der skønnes aktuelle for forskellige brugergrupper i biblioteket. Især sådanne, der omtales i medierne og lokalt producerede pjecer, samt brochurer fra Statens Information stilles frem, så borgerne kan tage dem. Mange biblioteker opbevarer desuden en lang række oplysende pjecer, der kan findes frem ved forespørgsel.
2. ***Vejviseroplysninger, lodtrækninger, lokale foreningstilbud.***
3. ***Kommuneinformation***, som oftest har en særlig plads i udlåns-arealet i hvert fald på kommunens hovedbibliotek. Her fremlægges kommunalbestyrelsesdagsordener, referater, lokalplaner o.lign. Denne funktion er under hastig ændring. Bibliotekerne vil fremover ikke blot passivt stille disse informationer til rådighed. De bliver medspillere i den kommunale informationspolitik, f.eks. som medredaktører på den kommunale homepage, og der oprettes borgerterminaler i det lokale biblioteksnet.

4. **Lovstof, betænkninger, rapporter.** Som et minimum stilles en mindre lovsamling til rådighed. Større biblioteker opdaterer løbende lovsamlingen og har undertiden en advokatvagt tilknyttet biblioteket. Biblioteker skaffer naturligvis den information, de ikke selv er i besiddelse af. På lovstofområdet er Retsinformation et godt arbejdsredskab, som bibliotekerne i vid udstrækning abonnerer på. Til publikumsbrug anskaffes ofte Schultz' udgivelser, der er mere brugervenlige. Det er blevet mere og mere almindeligt, at **bibliotekerne følger lovstoffet på internettet**, da nyhederne først udkommer her, det være sig fra Karnov, Statens Information eller de enkelte ministerier.
5. Mange biblioteker laver en **lokal arrangementskalender**. Der er bestræbelser på at forbinde disse til et landsdækkende redskab for fritids- og kulturaktiviteter, hvor der kan søges informationer om aktiviteter, tider og steder. Et eksempel er Kultunaut-projektet på Roskilde Bibliotek.
6. Idéen om **bibliotekerne som informationscentraler** forstås således, at borgerne kan stille et hvilket som helst spørgsmål til biblioteket, der vil forsøge at besvare det. Her flyder informationsformidling sammen med den øvrige vidensformidling. Man kan sige, at der i biblioteket er mulighed for at fordybe sig i baggrunden for informationen og sammenhængen, den indgår i. Omfanget og kvaliteten af denne service er stærkt afhængig af lokale forhold, bibliotekets størrelse og adgang til databaser og andre kilder.
7. I dele af landet er **erhvervsservice** en udbredt informationsservice, der primært er rettet mod og især benyttes af små og mellemstore erhvervsvirksomheder. Kilderne er her både kommercielle (databaser f.eks.) og offentlig information (se beskrivelse af service i Århus Amt), ligesom **EU-information** er en specifik offentlig information, som mange biblioteker har en strategi for (se eksempel nedenfor).
Der kan peges på en række biblioteker, der gør en særlig indsats

på dette område, som går ud over standardmodellen. I det følgende gives der nogle eksempler på, hvordan det samarbejdende bibliotekssystem løser en formidlingsopgave på landsplan, hvordan et lokalt samarbejde er organiseret – i dette tilfælde i et amt – og endelig hvordan man konkret arbejder med offentlig information i et enkelt kommunebibliotek.

Tre eksempler på organisering af formidling af offentlig information på folkebiblioteker

EU-information i Danmark: Arbejdsfordeling og specialisering på nationalt plan

Varetagelsen af EU-information i Danmark er et godt eksempel på en omfattende informationsopgave, der er løst i et samspil og i en arbejdsdeling mellem forskellige typer institutioner. EU-informationen er karakteriseret ved sit store omfang, sin kompleksitet og på visse områder en høj detaljeringsgrad. Borgernes behov for information er meget forskellige. De spænder fra behov for almen forståelse af en sag til erhvervslivets og organisationers behov for viden om gældende regler, planer, igangværende projekter etc. Opgaven er løst ved en arbejdsdeling på fire niveauer.

1. ***Centrale dokumentationskontorer*** giver generel information og kan vise vej til videregående og speciel information. Der er tale om Europa-Kommissionens repræsentation i Danmark, Folketingets EU-oplysning og Europa-Parlamentets kontor.
2. ***Biblioteker, der fungerer som dokumentationscentre***, hvor man kan konsultere bl.a. KOM-dokumenter og rapporter, som kommissionen udgiver, og som kan hjælpe med at finde direktiver og direktivforslag på de områder, man ønsker at vide mere om. Disse biblioteker er Handelshøjskolens Bibliotek, Roskilde Universitets Bibliotek, Odense Universitetsbibliotek, Aalborg Universitetsbibliotek, Statsbiblioteket, Handelshøjskolens Bibliotek i Århus, Biblioteket på Institut for International Ret og Europaret, KU.

3. ***EU's Depotbibliotek*** – der modtager og opbevarer alle EU-publikationer så vidt muligt både på dansk og engelsk. Det er Det Kongelige Bibliotek, der fungerer som sådant.
4. ***EU-informationspunkterne***: centralbibliotekerne, København, Frederiksberg og 8 andre større folkebiblioteker modtager udvalgte dokumenter fra Europa-Kommissionen. Mange af dem har adgang til EU-databaser, ligesom de formidler generelle brochurer.

Denne landsdækkende strukturs styrke er, at den er bestemt af institutionernes kompetence og af lokale behov. Man kan forestille sig tilsvarende ikke nødvendigvis hierarkiske, men kompetencebestemte arbejdsdelinger på andre områder, f.eks. adgang til forskellige databaser.

Erhvervsservice i Århus Amt – lokal organisering af informationsformidling

Et endnu finere netværk er etableret for levering af informationer til erhvervslivet i Århus Amt, såkaldt Erhvervsservice fra folkebibliotekerne. Der leveres oplysninger om firmaer (produkter, markedsandele, regnskaber), markeder (egenproduktion, import, eksport), lovstof, EU-ret, normer, standarder, marketing, statistik, regnskabsoplysninger og lignende.

Erhvervsinformation arbejder med offentlig tilgængelig information i både trykt og elektronisk form.

Kunderne er iværksættere og etablerede virksomheder inden for alle brancher og størrelser. Der tages betaling for en del af ydelserne.

13 kommuners biblioteker er tilsluttet netværket i Århus Amt. På hovedbiblioteket i Århus er der etableret et fælleskontor bemandet med bibliotekarer, der er specialister i søgning af erhvervsinformation. De giver de biblioteker, der tilslutter sig ordningen, en introduktion til området, ligesom de arrangerer videregående kurser løbende. Desuden gives der opbakning til den

konkrete opgaveløsning. Især de mindre biblioteker trækker på den faglige opbakning. Desuden betjener fælleskontoret i Århus virksomheder, der ligger i kommuner i amtet uden egen erhvervsinformation.

Fælleskontorets servicedeklaration garanterer kunden prisoverslag, angivelse af svarfrist, mulighed for hasteforespørgsel, angivelse af informationskilder, at den nyeste teknologi benyttes i informationssøgningen og fortrolighed.

Fælleskontoret arbejder med professionel markedsføring af sine ydelser og tilbyder de lokale Erhvervs-Informationer hjælp til lokal markedsføring.

Fælleskontorets drift finansieres med 50% af Århus Amts Erhvervsafdeling og med 50% af de statslige centralbiblioteksmidler. De enkelte biblioteker i netværket finansierer derudover egen Erhvervs-Information. De enkelte biblioteker fastsætter selv betalingspolitik. Indtægterne har karakter af delvis dækning af afholdte udgifter, eksempelvis viderefakturering af søgeudgifter.

Århus Amts Erhvervsudvalg foranledigede i efteråret 1996 en evaluering af brugernes tilfredshed med denne service. 150 virksomheder udvalgt blandt kunderne blev interviewet. Resultatet af undersøgelsen viste en klar kundetilfredshed.

Det kan fremhæves som et karakteristisk træk, at kunders informationsbehov er situationsbestemt og omfatter informationer af meget forskellig karakter, herunder en del danske og udenlandske offentlige informationer. De offentlige informationer indgår i en sammenhæng med mange andre typer informationer.

Fælleskontoret fremhæver, at netværksstrukturen giver mange fordele rent fagligt, men den er også ressourcekrævende i forbindelse med koordinering og udvikling.

Typiske eksempler på opgaver løst af Erhvervs-Information er:

Oplysninger om: Bestemmelserne i ADR-konventionen og transportkonventionen vedr. transport af farligt gods med jernbane. Leverings- og betalingsbetingelser for handel inden for Danmarks grænser samt i Norden. Fortegnelse over leverandører af "sleeve-applicator"-maskiner i Europa, Hong Kong, Malaysia og Japan. Oversigt over kilder til danske og europæiske støtteordninger i trykt og elektronisk form.

(Kilde: Anne Marie Schmidt, Århus Erhvervs-Information)

Silkeborg Bibliotek: Profil for et veludviklet større dansk folkebiblioteks formidling af offentlig information

Der formidles information til borgerne og erhvervslivet fra stat, amt og kommune i trykt og i digital form via Internet og databaser.

Formidling af trykt information er primært pjecer, byrådsdagsordener m.v. samt EU-information. Materialerne leveres af Statens Information eller direkte fra udgiverne – ofte med ugers forsinkelse efter annoncering i medierne. Omtale i OBS-udsendelser er brugernes vigtigste kilde og ofte årsag til stærk efterspørgsel.

Materialerne registreres i bibliotekets katalog og forsynes med søgbare emneord således, at når der søges i bibliotekets katalog, vises informationsmaterialerne sammen med bibliotekets øvrige materialer.

Nye pjecer placeres på emneopdelte udstillingshylder. Der anvendes ugentlig 4-8 personaletimer til registrering, genbestilling og vedligeholdelse.

Formidlingen af digitaliseret information: I en årrække har biblioteket haft adgang til Retsinformation, der blandt andet indeholder lovforslag, love og bekendtgørelser. Brugen af Retsinformation har altid været begrænset af den forholdsvis høje timeafgift, der dog nu er afløst af en årlig afgift. Den høje afgift giver grund til undren, dels fordi den meste offentlige information formidles uden vederlag, dels fordi staten af hensyn til egen administration er nødt til at opbygge og vedligeholde basen.

Efter oprettelse af Statens Webtjeneste er det hensigten at offentliggøre alle statslige informationer, i første omgang informationer, der også udgives i trykt form. *Det bliver bibliotekets opgave at udvælge og katalogisere links til disse og lignende informationer dels i bibliotekskatalogen, dels på Internetserveren.*

I samarbejde med f.eks. kommunens forvaltning kan der udarbejdes hjemmesider, der retter sig mod forskellige livssituationer, f.eks. skilsmisse og pensionering, hvor borgeren har brug for informationer.

Endelig har biblioteket indgået en aftale med kommunen om driften af rådhusets Internettjeneste. Biblioteket skal programmere websider med kommunal information, der placeres på bibliotekets internetserver, og rådhusets brug af elektronisk kommunikation med borgerne skal foregå via bibliotekets postserver.

(Kilde: Søren Hansen, Silkeborg Bibliotek)

Bibliotekerne som informationsknudepunkter i informationssamfundet

Bibliotekets opgaver i informationssamfundet

Der tegner sig en række klare opgaver for folkebibliotekernes formidling af information i de kommende år, opgaver, som skal imødekomme forskellige typer informationsbehov i info-samfundet.

Borgernes behov

- Nogle borgere vil have brug for den traditionelle hjælp og adgang til trykte informationsmaterialer i endnu en årrække.
- Andre vil ønske hjælp til selvhjælp for at blive fortrolige med IT. Behovet vil være adgang til maskiner med netopkobling og personale, der kan instruere i brugen.
- Mange vil have behov for en introduktion til nettet og informationsformidlingen dér.

- Et stigende antal borgere vil benytte sig af muligheden for at søge information hjemmefra. En port til offentlig information er det lokale biblioteks hjemmeside.
- Et stigende antal borgere kan i arbejdsmæssige sammenhænge få brug for overvågning af den offentlige og halvoffentlige information på forskellige områder.
- Der vil naturligvis fortsat være brede og forskelligartede behov for baggrunds- og uddybende information om alle typer emner i privat, uddannelsesmæssig og arbejdsmæssig sammenhæng.
- Der vil være behov for at lokal information koordineres på nettet med links til videregående information. Den traditionelle brug af information i forskellige faglige sammenhænge i uddannelse og erhverv vil vokse.
- Der vil desuden måske være en rolle som iværksætter af debatter og diskussion i lokalsamfundet. Biblioteket kan blive en slags elektronisk forsamlingshus kombineret med fysisk kulturcenterfunktion – sigtende mod aktiv inddragelse af borgerne i primært lokalsamfundets liv.

I det følgende beskrives en række roller, som folkebiblioteker i Danmark i større eller mindre grad er i gang med at udvikle.

Adgang til IT og netværk, instruktion og vejledning

I den strategi for informationssamfundet, der oprulles i Info-samfundet år 2000, defineres bibliotekernes rolle overordnet som institutioner, der stiller offentliggjort information til rådighed og hjælper med at navigere gennem den stadig større informationsstrøm.

Denne funktion opfyldes grundlæggende og elementært ved at bibliotekerne benyttes som steder, hvor borgerne har adgang til pc'er, netopkobling og vejledning i søgning af informationer på nettet. Udviklingen af vejledningen er et af de områder, der må formodes at vokse betydeligt i de kommende år, hvis der skabes økonomisk basis for det.

Bibliotekerne ser i stigende grad dette område som en ny folkeoplysningsopgave, der ikke blot består i at stille maskiner, netadgang og en netnavigator til rådighed, men også at være offensive med målgrupperettede workshops om brug af Internet, gode faciliteter for læring på biblioteket, herunder personale, der er kvalificeret m.v.

Et af de biblioteker, der har givet høj prioritet til denne opgave og gennemfører den med held, er Roskilde Bibliotek, der har ændret den gamle læsesal til et netværksted med 20 netopkoblede pc'er med fast vejledning til borgerne.

Adgang til biblioteket hjemmefra

Der er forskellige niveauer for borgernes adgang til biblioteket fra deres hjemmecomputer. Det enkleste niveau er, at biblioteket på hjemmesiden oplyser om åbningstider, arrangementer og serviceydelser og måske en servicedeklaration. Det næste skridt er, at bibliotekets katalog bliver tilgængeligt, og det tredje skridt er etablering af bestillings- og kommunikationsfaciliteter – det vil sige regulær fjernbetjening af borgerne, helt parallelt med home-shopping. *Endelig har en række biblioteker en funktion som (med)redaktør af og/eller vært for kommunens hjemmeside og som udvikler af Internetguide, hvor der er links til udvalgte informationer, herunder offentlig information.*

Alle større forskningsbiblioteker har hjemmeside og ydelser knyttet hertil. Mellem 30 og 40 danske kommuners biblioteker har p.t. hjemmesider, og tallet vokser hurtigt.

Koordinering af lokal information, informationsproducent til forskellige målgrupper

I sin mest udbyggede form gives der i dag via bibliotekets og/eller kommunens hjemmeside adgang til praktisk taget alle former for kommunal information.

I Horsens' bynet er der for eksempel bykort, oversigt over rådhusets funktioner, oplysninger om kultur og fritid, bibliotek, turistinformation, shoppingmuligheder, uddannelsesmuligheder og

uddannelsesinstitutioner, boligforhold, erhvervsliv, den finansielle sektor m.v. Denne måde at organisere kommunal information på ud fra borgerens formodede behov må forventes at vokse betydeligt i de nærmeste år.

Bibliotekets opgave kan i forhold til offentlig information også være at udarbejde målrettede vejvisere: information til forskellige indvandrergupper, til unge, pensionister og småbørnsforældre, hvor der fra bibliotekets hjemmeside er links til forskellige kilder som brochurer og opslag fra Statens Information, regelsæt, ansvarlige myndigheder og måske en debat- og erfaringsudvekslingsfacilitet.

Et eksempel på en målrettet informationsservice er Århus Kommunes bibliotekers FINFO 2000, der er lokal samfundsinformation og mulighed for global information for flygtninge og indvandrere i Århus. Servicen findes på en hjemmeside på dansk og engelsk, hvoraf dele oversættes til tyrkisk, arabisk, persisk, vietnamesisk og somali.

Der gives information om bl.a. arbejdsmarked, kommuneinformation, folkeskoler, religiøse samfund, forretninger, der handler med etnisk musik og litteratur, sprogskoler m.v. Hjemmesiden har links til f.eks. Arbejdsformidlingens jobbox. Også formidling af hjemlands- og anden særlig relevant information kan placeres her.

Der opbygges et formelt samarbejde med brugergruppen om indholdet. Dette understreger intentionen om at imødekomme de reelle informationsbehov hos brugerne.

Informationsovervågning

Med den voksende informationsproduktion og det voksende behov for brug af informationer udvikles der et marked for informationsovervågning, som enkelte folkebiblioteker så småt har betrukket i forbindelse med deres erhvervsservice. *Udviklingen af redskaber som "Intelligent agents", der kan grousortere informationer, vil også fremme ydelser, der kan bestå i at overvåge nye regler og direktiver, ændrede markedsforhold o.lign. på bestemte områder. Det må forventes,*

at en effektiv informationsovervågning kombinerer automatisk informationsudvælgelse med en bibliotekarisk/faglig vurdering.

Folkebibliotekernes tradition på dette felt er lang, hvis man ser på indsamling af lokalt stof via især udklip fra aviser. Et ud af mange eksempler er Esbjerg, hvor biblioteket samler udklip om stats-havnsproblematik, RIBUS-konflikten, musikhus- og kulturdebat, ungdoms- og rockerproblemer, og hvad der ellers rører sig i området. Denne virksomhed er også et spørgsmål om at dokumentere og bevare en lokal debat – som ikke gemmes på anden vis.

Informationsovervågningen er især oplagt i forhold til produktions- og markedsforhold, men også i forhold til forskning, forskningsafhængige aktiviteter og politisk relaterede aktiviteter.

Elektronisk forsamlingshus m.v.

Teknologirådets projekt om fremtidens folkebibliotek (gennemført i 1995-96) peger blandt andet på en rolle som iværksætter, overvåger og opfølger af lokale debatter, hvor diskussionsfora som elektronisk forsamlingshus suppleres med traditionelle møder. Her vil der være tale om en virksomhed, som ligger i forlængelse af den kulturformidlende virksomhed, biblioteket påtager sig nu.

Redaktion af borgernettet er en opgave, der nu ligger i ingenmandsland. Bibliotekets ekspertise i at vurdere dokumenter kan udnyttes ved udvælgelse af links til forskellige informationsudbydere. Biblioteket bliver dermed oplagt som ét af de steder, hvor fra der kan foretages afstemninger i forbindelse med lokale høringer og Internetbaserede afstemninger.

Projektorientering i livslang læring, uddannelse og erhverv

Projektorienteringen i uddannelsessystemet har i de seneste år været i stærk vækst og er nu også fast integreret i folkeskolen. Idéen bag projektorientering er, at man tager udgangspunkt i en faktisk foreliggende problemstilling og derfra bevæger sig over en informationsindsamling til en analyse og forståelse, eventuelt ændring. I stigende grad indgår evnen til at søge og tilegne sig

information som en færdighed, der er nødvendig i uddannelser på alle niveauer fra folkeskolens ældste klasser og fremefter og som en forudsætning for at kunne klare sig på arbejdsmarkedet. Man kan forestille sig, at bibliotekets traditionelle rolle som støttefunktion til alle former for uddannelse udvides til at blive et uformelt læringssted og et kompetencecenter for undervisning i informationssøgning for forskellige grupper, således som man nu giver undervisning til gymnasieelever o.a. især uddannelsessøgende.

Det må også forventes, at der udvikles andre professionelle roller i folkebiblioteket, der er mere offensive. Bibliotekerne kan i stigende grad udvikle en service, der nærmer sig informationskonsulentens. Denne rolle vil være mere fortolkende, udvælgende og rådgivende end i dag.

Egentlig sagsbehandling må dog også fremover forventes foretaget af fagfolk. Men biblioteket kan henvise til de rette eller endda have fagspecialister til rådighed på bestemte tidspunkter, f.eks. ved at have en minifilial af en forvaltning på biblioteket. Elementær hjælp – f.eks. ved udfyldning af elektroniske blanketter – må man forestille sig biblioteket yde fremover.

Adgangen til offentliggjort information bør ikke være afhængig af det medium, som er anvendt til offentliggørelsen, og medierne bør derfor ligestilles for så vidt angår bibliotekernes muligheder for at stille offentliggjort information til rådighed for forskning, uddannelse og almen tilegnelse.

Bibliotekerne står over for mange udfordringer. En af dem er den voldsomt stigende informationsmængde og balancen mellem faste og virtuelle medier. En model for tackling af dette problem kan være et nyt bibliotekskoncept, hvorefter alle folkebiblioteker leverer en række basale ydelser og et udvalg af videregående ydelser. Jo større bibliotek, jo bredere og dybere service. De videregående ydelser vil være tilpasset særlige lokale behov. Denne model kan benyttes også for offentlig information.

Bilag udarbejdet af direktør Jesper Højberg Christensen og projektleder Flemming Søgaard Sørensen, Advice Ledelses- og kommunikationsrådgivning A/S

Bilag 5

KOMMUNIKATION OG SOCIALE NETVÆRK

Betydning af netværk

Offentlig kommunikation har historisk bevæget sig fra det offentliges enetale til befolkningen (typisk via love og cirkulærer) over information til selektive målgrupper med indbygget feedback (for eksempel pjecer og OBS-spot) til det aktuelle ideal om en dialog mellem brugere/borgere og det offentlige (for eksempel borgermøder, Internetudveksling og kvikskranker).

Denne udvikling er udtryk for to ting. For det første en demokratisk udvikling: Man parlamenterer på kryds og tværs, hele tiden og overalt i Danmark. For det andet, at den offentlige enetale til befolkningen har svært ved at trænge igennem i et overinformeret samfund. Personlig mundtlig dialog er ofte mere effektiv og opleves mere positiv på grund af bekendthed, involvering samt jævnbyrdighed i kommunikationen.

I nogle tilfælde kan dialogen finde sted mellem det offentlige og netværk eller netværkspersoner, der kan videreføre dialogen fra det offentlige til deres netværk eller omvendt fra netværket til det offentlige. Denne dialog er en særlig kommunikationsdisciplin med egne muligheder og vanskeligheder.

Karakteristika på forskellen mellem netværkskommunikation og almindelig kommunikation fra det offentlige:

Netværkskommunikation

Frivillig egeninteresse
Personligt engagement
Tilbud til den anden

Alm. komm. fra det offentlige

Styret myndighedsinteresse
Professionelt engagement
Information eller ordre

Hvad er et netværk?

I den aktuelle sprogbrug benyttes netværk om mange forskellige typer af personrelationer. Man kan for eksempel benytte sig af sit "netværk" (= forbindelser/bekendte) for at skaffe sig et nyt job, eller man kan sende sundhedsinformation ud gennem "netværket" (= de praktiserende læger og andre sundhedsfaglige medarbejdere).

Men hvis begrebet skal hjælpe til at skabe klarhed over de særlige muligheder og vanskeligheder, netværk byder på for den, der vil kommunikere med netværk, er det nødvendigt at gøre sig klart, hvilken slags netværk man står over for. Der er to hovedtyper af netværk: På den ene side *komplekse netværk*, der typisk opstår frivilligt og uafhængigt af samfundets systemer (familier, vejforeninger, kollegafællesskaber, nyhedsgrupper på Internet m.m.) og *enkle netværk*, der typisk etableres i samfundets systemer (hjemmehjælper, personalechefer, lærere m.m.).

Komplekse netværk er karakteristiske ved, at hver netværksperson har relationer til flere andre netværkspersoner, og at de løbende udveksler information om det samme. Fx ældre, der laver en frokostklub sammen. I netværket har man en fælles interesse og som følge heraf en gensidig interesse i hinanden.

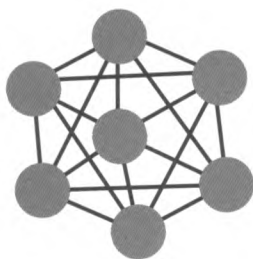
Enkle netværk er karakteristiske ved, at en række personer har parallelle relationer til det samme "centrum", fx hjemmehjælperne i forhold til den kommunale socialforvaltning. De har ikke nødvendigvis relationer til hinanden og typisk ingen eller kun en meget begrænset løbende gensidig informationsudveksling.

Det er vigtigt at være opmærksom på forskellen på disse to netværkstyper, når det gælder om at forstå og udnytte netværk i kommunikationssammenhæng. Der er nemlig stor forskel på at

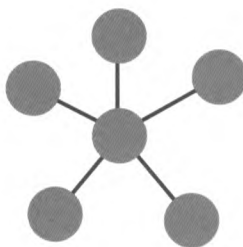
kommunikere med komplekse netværk på grund af deres frivillige og selvforvaltende karakter og det, at de er baseret på en *reel, fælles interesse*, og at kommunikere med enkle netværk, der som udgangspunkt blot har *en bestemt funktion eller relation til fælles*.

Figur 1

Komplekse netværk



Enkle netværk



To synsvinkler på netværk

Der er ofte noget ulige på færde, så snart begrebet netværk bliver overvejet systematisk. Det er enten sociologer eller kommunikationsstrateger, der gør det. Sjældent netværkene selv, da de sjældent er bevidst skabt, men “vokset” frem omkring en fælles civil interesse (de komplekse netværk) eller arrangeret ud fra en strategi, som kun er formuleret i netværkets centrum (de enkle netværk).

Netværk er interessante i forhold til udøvelse af myndighed. Hvis myndigheden kan vinde et eller flere komplekse netværk for sin sag eller initiere et netværk – det være sig for alkoholmisbrugere eller for iværksættere – så klarer borgerne sig bedre, er mere selvforvaltende og er lettere at kommunikere med. Og hvis myndigheden kan distribuere sine budskaber gennem enkle netværk (fx jordemødre, landbrugskonsulenter, klubpædagoger, sportstrænere og præster), kan den somme tider nå målgrupper, der ellers er vanskelige at få i tale.

Når myndighederne kommunikationsmæssigt orienterer sig mod begge slags netværk, er det oftest for at få informationerne og dialogen frem til en målgruppe, der ikke lader sig påvirke direkte af myndighederne. I Sundhedsstyrelsens alkoholkampagne i uge 40 1996 opfordrede man for eksempel pårørende til at give alkoholstorforbrugere "gode grunde til at drikke mindre".

Kommunikationen kan imidlertid lige så vel være orienteret den modsatte vej. Særligt i græsrodsgrupper, men også i visse fritidsinteressegrupper og andre grupper, for eksempel beboer- og ejerforeninger, vil der være en interesse i at kommunikere med myndighederne for at påvirke dem til egen fordel.

Relationen mellem netværk og myndigheder er altså i princippet en tovejsrelation, en mulig dialog, og kommunikationsopgaven bør i videst muligt omfang søges realiseret gennem dialog.

Forskellige typer netværk og deres funktioner

I det følgende beskrives fire kategorier af netværk. Mens vi ovenfor skelnede mellem enkle og komplekse strukturer, skelner vi nedenfor mellem primære, sekundære og tertiære netværk afhængig af netværkenes nærhed til privatlivet. Endelig skelner vi mellem organiske og arrangerede netværk afhængig af deres tilblivelse.

Borgernes primære netværk

Det kommunikationsmæssige overload i informationssamfundet har ikke mindsket tendensen til at orientere sig mod de personlige, komplekse netværk. Trods fx dagbladenes mange jobsektioner og AF's jobbutikker, tekst-tv og Internetjobbaser finder flertallet af danskere deres nye job via personlige netværk. Vi tror mest på og er afhængige af dem, vi kender, når vi søger information for at tage beslutninger. I holdnings- og adfærdsspørgsmål er dette endnu mere udtalt, fordi netværkets accept er afgørende for den enkelte.

Primære netværk: Borgernes uformelle, uorganiserede netværk

- venner og familie (fx vennegrupper, ungdomsbander)
- arbejdspladsnetværk (fx interessegrupper, studiegrupper, kunstforeningsaktiviteter, chef- og ledernetværksgrupper)
- nabonetværk (fx børnepasning, sludregrupper)
- borgere (fx diskussionsgrupper, frivillig social hjælp, idræt, fælles sort arbejde)

Primære netværk er karakteriseret ved at være komplekse og helt lokale, personbundne og civile og uden formel organisering. Disse er fx elev- og kammeratskabsnetværk typisk omkring fælles fritidsinteresser, familienetværk, nabonetværk, indkøbsnetværk og andre tætstående personlige netværk. De vil oftest være tæt på personer og have stor indflydelse på dem. Til gengæld er primære netværk sværere at kontakte direkte for det offentlige, ligesom de oftest kun henvender sig til det offentlige som privatpersoner. Det gør det vanskeligt at udnytte den interne spredning i disse netværk.

De primære netværk klarer en lang række opgaver, som det offentlige ikke bør og ikke har råd til og mulighed for at løse. Borgerne ser for eksempel efter hinanden, passer på hinanden, giver en hjælpende hånd osv. Det er vigtigt, at det offentlige respekterer borgerne i disse netværk og støtter dem i det *ansvar*, de tager for at få det civile samfund til at fungere. Ellers bliver det offentliges opgaver enorme og omklamrende.

I særlige sociale og alvorlige sammenhænge, for eksempel voldelige ungdomsbander, er støttende intervention dog velbegrundet, da borgerne ikke selv kan løse problemerne (SSP-samarbejdet mellem skole, sociale myndigheder og politi om ungdomskriminalitet). Denne form for social intervention har oftest det formål at gøre borgerne mere selvforvaltende. På sundhedsområdet har man fx længe kendt til "hjælpende netværk" (Sarason, 1977), hvor sundhedssystemet er gået ind og "med-behandlet" patientens kommunikationsnetværk. Det er udbredt i forhold til psykisk syge, hvor familie og omgivende miljø siden 60'ernes såkaldte

antipsykiatri er blevet set som en del af sygdomskomplekset, hvorfor indsatsen blev orienteret mod at påvirke netværket. Tilsvarende tanker har ligget bag en stor del af narkotikaafvænningen, fordi afvænnede patienter faldt tilbage i deres misbrug i 90-95% af tilfældene, hvis de kom tilbage til det samme miljø.

Sociologien og netværk

I den tidlige amerikanske sociologi (Charles H. Cooley) interesserede man sig for primærgrupper og det primære netværk som grundlæggende for dannelsen af individets samfundsmæssighed. Et væsentligt bidrag til interessen stammer fra omkring 2. verdenskrig, hvor Katz og Lazarsfeld bl.a. viste, at indkøbsvaner og mode skabes og ændres i de nære kontakter mellem mennesker og kun sekundært bliver påvirket af massemedierne. Samuel A. Stouffer fandt tilsvarende, at den vigtigste faktor i de amerikanske troppers kampvillighed ikke skyldtes, hvad hærledelsen propagerede og instruerede, men derimod nærheden og hyppigheden i kontakten med de øvrige soldater. Herved var kimen lagt til fokus på de nære netværksrelationer frem for på massekommunikation fra stat og erhvervsliv til borgerne.

Samtidig kunne sociologien påvise en tendens til, at det civile samfund og antallet af primære kontakter mellem slægtninge, venner og familie blev mindre til fordel for sekundærkontakter, der har en lavere grad af intimitet og fællesskabsfølelse. Sekundærkontakter svarer til vores sekundære netværk, fx personer, man møder ved fritidsinteresser, på indkøb, forældre med børn i samme institutioner etc. Forskydningen fra primærgrupper til sekundærgrupper, som i nogen grad modsvares af endnu stærkere rykken mod kernefamilien som livsrum, er vigtig for dagens offentlige kommunikation, fordi man ikke kan forvente, at de stærkeste i primærgrupper (i gamle dage typisk slægtens mandlige overhoved) fortæller og opdrager familien efter det offentliges love og regler. Derfor må det offentlige, især i holdningsspørgsmål, til en vis grad ind via sekundærgruppen og dens netværk og påvirke i forhold til, hvad der samfundsmæssigt set er ret og uret, hensigtsmæssigt og uhensigtsmæssigt.

Borgernes sekundære netværk

Hvor de personlige netværk interagerer med andre og danner en fælles varetægelse af en interesse, rejser der sig typisk en lidt mere

formel netværksorganisering ud fra fælles interesser eller et ønske om fælles lokal interessevaretagelse. Med formaliseringen opstår der som regel en center-periferi-organisering, der tenderer mod at kombinere den komplekse netværksstruktur med en enkel netværksstruktur. Ofte trives de to strukturer side om side.

Sekundære netværk: Borgerens mere formelle, lokale netværksorganiseringer

- konsumentheder (fx indkøbsforeninger, forbrugergrupper)
- nabo- og boligenheder (fx beboerforeninger, ejerlaug)
- faglig interessevaretagelse (fx branchenetværk, virksomhedsnetværk, tillidsmandsorganisationer)
- social interessevaretagelse (fx grupper for pårørende)
- uddannelsesinteresserede (fx læsegrupper)
- politisk interessevaretagelse (fx borgerinitiativer, lokale bevægelser)
- frivillige netværk (fx idrætsorganisationer, musik, læse- og sykredse)

Sekundære netværk er karakteriseret ved i deres udgangspunkt at være lokalt bundne komplekse netværk med lav grad af organisering. De vil omfatte fx lokale tillidsmandsnetværk, idrætsforeninger, beboerforeninger og beboerrepræsentanter, oplysningskredse, brancheforeningsaktiviteter, ældreklubber og andre fritidsorganiseringer. Disse vil især have interesse for de kommunale og amtslige myndigheder. Mange vil tendere mod at danne foreninger med en enkel netværksstruktur, bl.a. for at modtage offentlige tilskud, og dermed kun i en vis forstand være private netværk (fx idræts-, teater- og musikforeninger), mens andre holder strengt på det private (loger, klubber etc.). De sekundære netværk, fx græsrodsbevægelser, vil typisk artikulere sig over for det offentlige som mod- og ofte tillige medspillere på et område.

Borgernes tertiære netværk

Hvor borgerne anvender netværkene endnu mere *offensivt* på landsplan, kan vi tale om tertiære netværk, der udgør en del af det karakteristiske danske gennemorganiserede demokrati. Vores demokrati er blevet til ved, at borgerne samlede sig i politiske netværk og trådte op mod den enevældige stat. I forhold til erhverv og arbejdsplads har vi historisk organiseret os efter interesser i branche- og fagforeninger. I dag artikulerer borgerne sig bl.a. også uden om de politiske partier i græsrodsorganiseringer for fx miljø eller andre spørgsmål af væsentlig betydning for en gruppe borgere. Når både de traditionelle organisationer (brancheforeninger og fagbevægelse, lejer- og spejderbevægelsen m.v.) og de nyere frivillige organisationer (fx Greenpeace, Verdensnaturfonden, Dansk Røde Kors og Hjerteforeningen) har interesse i forhold til netværksskommunikation, er det også, fordi de organiserer et meget stort antal – ofte mere eller mindre aktive – mennesker om en sag, som betyder, at de kan være med- og modspillere for det offentlige både lokalt og på landsplan. Samtidig udgør de mulige kanaler for det offentlige til at nå borgerne.

Tertiære netværk: Borgernes organiserede, landsdækkende netværk

- | | |
|---------------------------------|--|
| – konsuminteresser | (fx forbrugerorganisationer) |
| – boliginteresser | (fx lejersammenslutning, parcelhusforening) |
| – faglig interessevaretagelse | (fx DA, LO etc.) |
| – social interessevaretagelse | (fx handicapforeninger, sygdomsforeninger) |
| – politisk interessevaretagelse | (fx partierne, miljø- og sundhedsorganisationer) |
| – frivillige netværk | (fx gymnastik- og idrætsforeningerne, kirkesamfund, frivillige foreninger) |

De tertiære netværk er foreningsdanmark bestående af branche- og fagorganisationer og diverse foreninger på alle områder. De landsdækkende organisationer er oftest lettere for det offentlige at

henvende sig til end netværk. Til gengæld er det ikke altid sådan, at fx en lokal virksomhed eller en lokal tillidsmand retter sig efter, hvad den landsdækkende "københavnske" organisation synes er godt for de lokale interesser. Ofte vil der i organisationerne være uformelle netværk, fra kaffeklubber i de politiske partier til rebelske lokalgrupper i frivillige foreninger, der har deres eget fællesskab og egen dagsorden. I mange netværk vil der således være forskellige submønstre og forskellige subgrupper eller klikker, der som komplekse netværk har et højere kommunikationsfællesskab end resten af netværket, ligesom der vil være en eller flere opinionsdannere i netværket. Det er oftest lettest for det offentlige at komme i dialog med de formelle landsdækkende netværk (organisationer), fordi de har en enkel struktur med et kendt centrum. Omvendt kan dialogen med deres indre netværk, og den energi der ligger i disse, måske være mere relevant.

Der er to udviklingstræk, der her er karakteristiske. For *det første* er der en tendens til, at de normale knudepunktsorganiseringer (komplekse netværksstrukturer) overlejres af mere repræsentative strukturer (enkle netværksstrukturer). I de alternative bevægelser bliver denne "professionalisering" af styring og ledelse ofte et varmt emne efter nogle år. Samtidig med at de bliver mere slagkraftige i forhold til politisk interessevaretagelse og gennemslagskraft i medierne, mister de nemlig noget af basisorganiseringens engagement. For *det andet* kan disse private interesseorganiseringer få så høj relevans, at de ligefrem glider ind i den offentlige forvaltningssfære. Fx er Danmarks Naturfredningsforening en privat organisation for 1/4 mio. borgere, der vil bevare det danske land. Men den kan også samtidig anskues som en delvis integreret del af den offentlige forvaltning i kraft af, at den ifølge loven kan rejse fredningssager. Tilsvarende har Kræftens Bekæmpelse historisk været så stærk, at en meget væsentlig del af organisationens normalt offentligt finansierede kræftforskning ligger i et privat regi, der dog i kraft af sin offentlige relevans er underlagt en række begrænsninger.

Samspeilet mellem organisationer og det offentlige kan blive så tæt en del af "systemet", at disse organisationer får en selvstændig

organisationsinteresse, som ikke længere stemmer overens med alle medlemmernes. Fx er mange af de politiske bevægelser opstået uden om og på tværs af politiske partier. Der er i det hele taget en flydende grænse mellem netværksorganiseringer og de egentlige organisationer. Typisk starter fx Dansk Cyklistforbund med at være et system-eksternt netværk, der stiller krav til det offentlige om cykelstier etc. Senere udvikler organisationen sig til en høringsberettiget mod- og medspiller. Jo bedre organiseret, desto lettere er det at bruge organisationen som kanal for fx færdselssikkerhedskampagner – omvendt kan medlemsopbakningen flade ud. I Danmark organiseres interesserne meget hurtigt i forhold til, eller direkte ud af, det offentlige system. Hvis læger og privatmennesker er bekymrede for fx sundhedskonsekvenserne af rygning, overlades bekymringen ikke bare til det private initiativ. Folketinget nedsætter hurtigt det offentlige Tobaksskaderådet. Og er man bange for, at de små virksomheder ikke kan følge med den teknologiske fornyelse, oprettes regionale teknologiske informationscentre (TIC-centre).

Arrangerede, uorganiske netværk

Mens de ovennævnte netværk i hvert fald i deres oprindelse har et privat og personligt udspring (i den såkaldte livsverden), er en række andre netværk etableret ud fra en bestemt målsætning, der kan have sit udspring i offentlige eller erhvervsmæssige interesser (i den såkaldte systemverden). I mange virksomheder skaber ledelsen projekt- og erfa-grupper på tværs af afdelinger, geografi m.m. for at udvikle samarbejdet og uddanne den enkelte medarbejder.

Kommunale myndigheder, fx i Roskilde, har etableret Internet-erfa-grupper for interessenter og dermed opnået en løbende dialog med visse borgergrupper.

Det offentlige kan lokalt have netværk, fx IT-brugergrupper eller medbestemmelsesudvalg i kommuner på tværs af faggrænser, som da ofte har karakter af en art projektgrupper. Eller man kan betragte fx sine sundhedsplejersker i et amt som netværk, der kan videreformidle oplysninger og ønsker omkring fx sundhed til og fra forældre. Det offentlige kan også organisere netværk omkring bestemte indsatser på landsplan, fx har Miljø- og Energiministeriet initieret og støttet et

netværk af energiansvarlige, hvis mål er at være drivkræfter i at nedbringe statens energiforbrug.

Endelig ser man ofte, at myndigheder og organisationer benytter enkle netværk til spredning af informationer og holdninger. Fx Sundhedsstyrelsens inddragelse af sundhedsplejersker og læger i forhold til børnevaccination og vuggedød og Tobaksskaderådets og Kræftens Bekæmpelses inddragelse af lærere og jordemødre i forhold til rygning.

Ofte består udfordringen for afsender i at forstærke de enkle netværk med visse komplekse netværksstrukturer. Så længe de tilknyttede ambassadører ikke har andet end en relation til afsender og en funktion tilfælles, kan det nemlig være vanskeligt at opretholde en motivation og en forpligtelse for den sag, de ønskes inddraget i. Hvis det derimod lykkes at få dem til at danne selvstændige, gensidige relationer, kan de ofte forpligte, inspirere og motivere hinanden for den fælles opgave. Tobaksskaderådet henvender sig altid til to rygestopinstruktører på hver skole eller arbejdsplads for at få dem til at bakke hinanden op.

Etiske grænser

For den myndighed, der vil påvirke holdninger og adfærd i befolkningen, er det nærliggende ønsketænkning at kunne aktivere alle tænkelige netværk til at lede "forkert" adfærd ind på "rette" spor. Det kan være rimeligt i det omfang, myndighederne begrænser sig til at støtte borgerne i deres naturlige omsorg for hinanden. Men der er en risiko for, at netværkene søges instrumentaliseret til informations- eller propagandakanaler med det mål at gøre borgerne til de "rette" borgere. I så fald prøver man at tage et skridt mod Orwells "1984".

Almindeligvis vil ensrettende hensigter af denne slags imidlertid støde på vanskeligheder. Netværkene er etableret om formål og på præmisser, der automatisk vil udelukke instrumentalisering. Er et netværk for eksempel samlet omkring en interesse for motorcykler, vil emner som sikker sex sjældent nå så højt på dagsordenen som hinandens rettigheder og krænkelse som motorcykelentusiaster.

Nyheds- og diskussionsgrupper på Internet

På Internet er det muligt at koble sig på diverse diskussions- og nyhedsgrupper, hvor hver gruppe er centreret omkring et emne.

Mængden af emner er nærmest uendelig, og det er forholdsvis enkelt at oprette en ny gruppe, hvis man ikke kan finde en, der fuldstændig dækker ens behov. Så er det blot spørgsmålet, om andre er interesserede i at diskutere ens emne – og kan finde det.

Netværkene er i sin natur globale – det er muligt at koble sig på diskussioner og grupper over hele verden – men er naturligvis begrænsede af sproget, der benyttes i gruppen, og af ens computerudstyr (der findes www- og e-postbaserede netværk m.m.). Tilknytningen til gruppen bestemmer man selv. Med enkelte store grupper eller sammenslutninger af grupper, som f.eks. *The Well*, taler man om Internet- eller cybersamfund (communities), der i forskellige sammenhænge har vist sig at kunne danne stærke pressionsgrupper, fortrinsvis i USA.

Men grupperne er strukturerede – eller netop ikke strukturerede – på utallige måder. Og der mangler undersøgelser af, hvordan og i hvor høj grad de elektroniske netværk kan benyttes til udspreldelse af offentlig information og til dialog med borgerne.

Samspil mellem netværk

Det er karakteristisk for erhvervsliv og arbejdsmarked, at treparts-systemet gentages på lokalt niveau med et tæt samspil mellem de lokale parter. Efteruddannelsesopgaven i Danmark løftes ikke alene af de store brancheforeninger og fagforbund eller af de statslige erhvervsskoler. Man må gå ind som fx i Uddannelsesnetværk Fyn og stimulere samspillet mellem virksomheder i netværk, fagforeninger og de statslige institutioner (AF, erhvervsskoler, TIC-centre m.m.).

Der sker altså ofte en dannelse af nye netværk på tværs af eksisterende netværk og organisationer. I en dansk sammenhæng bliver den centrale problematik for netværkskommunikation derfor meget ofte samspillet mellem forskellige typer netværk: Hvordan arbejder et tertiært netværk af offentligt ansatte politibetjente, socialarbejdere og skolelærere (SSP) med primære netværk af bander og utilpassede unge? Hvordan spiller sekundære og tertiære netværk sammen, når to organisationer (Tobaksskaderådet og Kræftens

Bekæmpelse) går sammen om at organisere et sekundært netværk på virksomheder (rygestop-instruktører) om at gå ind i primære netværk (rygere) med tilbud om tobaksafvænning? Hvor langt kan et tertiært netværk som Astma- og Allergiforbundet med troværdighed bruge en rent kommerciel kæde som Synoptik med 115 butikker til at informere om faren ved nikkelallergi eller en slagterkæde til at oplyse om farvestoffer i madvarer?

Der ligger også her en problematik omkring samspillet offentligt/privat i netværksregi. Typisk er netværk banebrydende i samarbejdet om fælles initiativer, der kan være sværere at realisere gennem formelle kanaler. Principielt kan der være tale om fire relationer:

A. Det offentlige til private netværk

Det offentlige bruger sekundære netværk som kanal til borgere, fx idrætshold til at fremme sundhedsbudskaber eller primære netværk til at søge at påvirke personer med skjult problemadfærd. Det offentlige etablerer også i stigende omfang netværk med rent private kommercielle virksomheder som medicinalvirksomheder, apoteker og butikskæder, der både kan medsponsorere og distribuere information til borgerne.

B. Private netværk til det offentlige

Private netværk forsøger at påvirke det offentlige med for eksempel information, demonstrationer og deputationer (om miljøet, børns udfoldelsesmuligheder, bevaringsværdige bygninger m.v.).

C. Private netværk til andre private netværk

Uddannelsesnetværk søger kontakt til virksomhedsnetværk.

D. Offentlige netværk til andre offentlige netværk

Sundhedsstyrelsen søger medvirken til forebyggelse af spædbørnsdødelighed gennem læge- eller jordemodernetværk.

Netværksbegreber

Kompleks-enkel

Beskriver netværkets interne struktur, jf. modellerne side 83. Den komplekse struktur, der oftest opstår i selvskabte netværk, giver en høj grad af autonomi. Det gør det vanskeligt at instrumentalisere dem i en kommunikationssammenhæng, med mindre budskabet kan spille direkte sammen med forudeksisterende interesser i netværket og så at sige låne energi fra denne interesse. De enkle netværk er generelt lettere at få i tale, da de i reglen har en klart defineret position i forhold til afsender. Til gengæld har de ikke den kollektive energi, som i de komplekse netværk kan forstærke kommunikationen.

Primær, sekundær, tertiær

Sociologiske begreber, der beskriver netværkets nærhed til eller afstand fra det enkelte medlems privatliv. Familie, venner og nabonetværk er primære, mens fx LO er et tertiært netværk.

Organisk – arrangeret

Beskriver netværkenes tilblivelse. Organiske netværk vokser frem på netværksmedlemmernes eget initiativ, mens de uorganiske dannes på initiativ af en instans, fx en myndighed, der samler individer i erfa-grupper til bearbejdning af eller udvikling på et bestemt emneområde. Uorganiske netværk er således fra starten inden for kommunikationrækkevidde, hvilket ikke uden videre gælder for organiske netværk.

<i>Organiske</i>	Primære Typiske eksempler:	Familie, venner, nabofællesskaber
	Sekundære Typiske eksempler:	Idrætsklubber, beboerforeninger, udvalgte kolleger
<i>Arrangerede</i>	Tertiære Typiske eksempler:	Branche- eller fagforeninger, græsrodsbevægelser
	Sekundære/tertiære Typiske eksempler:	Erfa-grupper initieret af virksomhed, myndighed eller leverandør, evt. på Internet, kollegerne på jobbet

Komplekse

- Alle har relationer til næsten alle, roller er “naturgroede”
- Det enkelte medlem er relateret til flere individer i en gruppe med dels “naturgroede” og dels organisatorisk formaliserede roller
- Lokale tillidsmands- og kredsnetværk med dels “naturgroede” og dels organisatorisk formaliserede roller
- Alle kan i princippet udveksle informationer med alle. Såvel “naturgroede” som organisatorisk formaliserede roller

Enkle

- En enkelt “patriark” styrer medlemmerne, der ikke selv opretholder gensidige relationer. Roller er “naturgroede”
- Gruppen indgår samlet i en relation til en administrativ ledelse, hvor roller er organisatorisk formaliserede
- De lokale netværks samlede forhold til hovedbestyrelse, hvor rollerne er organisatorisk formaliserede
- Netværket er centralt initieret, og individerne har samme relation til centrum. Såvel “naturgroede” som formaliserede roller

Det offentliges samspil med netværk

Man kan karakterisere samspillet mellem det offentlige og netværkene ud fra, hvem der definerer henholdsvis mål og midler.

		Definition af mål	
		Netværk	Det offentlige
Definition af midler	Netværk	Fri netværksstøtte	Styring gennem målfastlæggelse
	Det offentlige	Regulering	Offentlig styring

1. **Fri netværksstøtte.** Netværket definerer selv både mål og midler. Det er den mest løse samspilstype. Det kan fx være donation af tipsmidler til frivillige organisationer eller netværk, der helt selv styrer formål og anvendelse.
2. **Målstyring.** Det offentlige definerer målet, men midlerne overlades til netværket. Det offentlige kan stimulere et lokalt sundhedsprogram (fx Sund by) eller et erhvervsprogram, hvor pengene overlades til nogle iværksættere eller forskere/udviklere. Det offentlige styrer alene opfyldelsen af programmets mål, mens den energi, der ligger i den høje grad af ansvarstagen og selvforvaltning, søges udnyttet.
3. **Regulering.** Netværk danner sig selv med et bestemt mål for øje, og det offentlige går så ind og regulerer midlerne, der kan anvendes. Der kan fx være tale om, at et privat netværk går sammen om at skabe en daghøjskole med et bestemt sigte. Det offentliges støtte er da ret nøje reguleret på bestemte typer tilskud til lokaler og læremidler og er afhængig af antal deltagere etc.

4. **Offentlig styring.** Det offentlige definerer såvel mål som midler for en indsats og søger derefter at inddrage eller skabe netværk. Det er fx tilfældet med statens store efteruddannelseskampagne i 1997, hvor staten vil opnå bestemte mål med bestemte midler, men ligeledes gerne vil have dannet et netværk mellem erhvervsskolerne, der er ambassadører for at trække kampagnen ud til virksomhederne.

Den historiske udvikling i offentlig netværksindsats

Den offentlige interesse for netværk blev først systematisk behandlet af sociologer i forbindelse med kritikken af fiaskoer for de store amerikanske regeringsprogrammer i 60'erne for fx familieplanlægning, landbrugsstøtte m.v. Donald Schön (1971) kritiserede de vertikale netværk som havde været effektive til at gennemtvinge teknologi ned gennem hierarkier på amerikanske virksomheder, men som var uegnede fx til at implementere holdninger i sociale strukturer under modstand. Schön m.fl. anbefalede derfor, at regeringsprogrammer blev suppleret med horisontale netværk til informationsudveksling omkring forandringer, hvor man i højere grad tog udgangspunkt i de lokale problemer og behov. Problemerne skulle identificeres lokalt, og her skulle borgerne selv eksperimentere med løsningerne, mens regeringen kunne assistere og opsamle erfaringer samt udbrede disse. Det offentlige rolle ændredes dermed fra "top-down-autoritet" til "facilitator". Den nye horisontale tankegang kom til at influere på mange amerikanske programmer fx for fornyelse i skolerne, hvor man også bemærkede, at stoltheden over det lokale ejerskab og den psykologiske effekt af, at man selv "omdøbte" halvfabrikata til egne opfindelser, var positivt.

Disse træk kendes også fra Danmark, hvor vi de sidste 30 år har gennemløbet en tilsvarende bevægelse. Dels er vi på mange områder gået fra store centralt dirigerede programmer til rammeprogrammer, som netværk i kommuner og amter selv kan søge og udforme projekter inden for. Dels er kommunikationen gået fra at være rettet mod den direkte målgruppe til (også) at påvirke dennes netværk. Et eksempel er den offentlige kommunikation om færdselssikkerhed. I 80'erne opstod den omkring fart, alkohol m.v. og blev sat til debat i store centralt finansierede offentlige kampagner. I 90'erne finansieres og besluttes kampagner i langt højere grad lokalt på baggrund af centralt udarbejdede forlæg. Samtidig er kampagner mod spritkørsel ikke nødvendigvis rettet mod de potentielle spritkørere (fx unge mænd med lavere uddannelse), men oftere mod at få netværket fra kammeratskabsgrupper til værtshuspersonale til at forhindre den berusede i at køre.

Ulempen ved den horisontale spredning er så, at den kan skabe forskelle lokalt, hvor de stærke oftest får mest ud af programmet/tilskuddene, fordi de er bedst til at få og udnytte dem, og at programmerne bliver sværere at evaluere i deres mangfoldighed.

Det er de aktives demokrati – kun de i forvejen stærke, d.v.s. dem der har mindst behov, søger om fx tilskud fra erhvervsprogrammer. En problematik, der ofte også præger den danske erhvervstilskudsdebat.

Et andet problem kan være, at pengene, fx ved nogle af de regionale sundhedsprogrammer i USA, ofte blev benyttet til egne formål uden for mandatet. Tilsvarende problemstillinger er ofte blevet diskuteret i den danske debat i forbindelse med den statslige ulandshjælp og ved nødhjælpsarbejdet, hvor private interesser og målet helliger midlet-betragtninger kan være bagsiden af det private initiativs energi.

Gode råd om netværkskommunikation

1. Regn kun med samarbejde fra netværk, hvor der er en naturlig sammenhæng mellem netværkets interesser eller opgaver og den sag, man ønsker dets samarbejde om.
2. Opbyg en dialogisk relation til netværkene om et muligt samarbejde. Styrken ved netværkskommunikation er, at den er modtagerorienteret og personformidlet til forskel fra traditionel offentlig kommunikation.
3. Lyt til netværkene med hensyn til deres muligheder og barrierer i forhold til et samarbejde, og vær indstillet på eventuelt at kompensere for deres medvirken med ekstraordinær ressourcetildeling.
4. Giv plads til, at netværket kan sætte sit eget præg på kommunikationen. Engagementet er stærkest, når netværket har ejerskab over for opgaven.
5. Søg så vidt muligt kontakt med nøglepersoner i netværket, der kan bære budskabet videre. Netværkskommunikation er involverende og fremmer selvforvaltning.
6. Tilstræb ved samarbejde med enkle netværk, hvor de enkelte personer eller enheder ikke kender hinanden, at etablere

relationer mellem disse, så netværkene i højere grad kan blive selvhjulpne.

7. Netværkskommunikation er pr. definition målrettet og selektiv, men vær indstillet på, at det kræver betydelige ressourcer at vedligeholde netværk. Meget af det, der kan spares i mediaomkostninger, går til uddannelse, videreuddannelse, sparring, materialer m.m.
8. Slagt de hellige køer. Når netværkene for alvor går i aktion, bliver det ofte med deres egen stil. Forsøg på at sætte grænser ved at ensarte kommunikation og aktiviteter vil som regel dræbe netværkenes energi.

Effekten af netværkskommunikation

Netværkskommunikation kan være meget effektiv, når det gælder om at skabe adfærdsændringer. Desværre er effekten endnu kun sparsomt dokumenteret. Her er imidlertid et par fingerpeg:

I Nord Karelen i Finland gennemførtes i 70'erne et gigantisk femårs netværksprojekt omkring sundhed i meget stor skala. Alle tænkelige netværk, komplekse som enkle, samt medierne blev inddraget. Den samlede sygdomsforårsagede dødelighed faldt med 36%.

Eksrygere, som i grupper har støttet sig til Tobaksskaderådets rygestopinstruktører, fortæller, at de løbende møder i gruppen skabte en skærpet selvdisciplin, som var årsag til, at de blev røgfri. Rygestopinstruktørerne fortæller, at deres organisering med én eller flere andre er årsagen til, at de løbende opnår gode resultater.

Virksomheder, der har organiseret sig i uddannelsesnetværk, fortæller, at de har oplevet et stort løft med hensyn til at få overblik over og adgang til de mange uddannelsesmuligheder.

Bilag 6

EKSEMPLER PÅ MYNDIGHEDERS INFORMATIONSPOLITIK M.M.

I det følgende præsenteres nogle eksempler på myndigheders informationspolitik, informationsstrategi, presse- og sprogpolitik. Eksemplerne er eksempler, og ikke andet. De er udvalgt, fordi de meget godt illustrerer, hvordan en politik og en strategi kan se ud.

Det afgørende for en vellykket informationspolitik er ikke kvantiteten, men kvaliteten. Altså hvor godt den passer til organisationen, der skal bruge den i det daglige arbejde. Hverken politik eller strategi er uforanderlige størrelser. De skal løbende justeres efter omverdenens krav og organisationens behov. Og de skal løbende kvalitetssikres – dvs. det skal sikres, at de bliver overholdt.

Eksempel på informationspolitik og -strategi

Told- og Skattestyrelsen

Told•Skats informationspolitik fra 1994 består af overordnede mål for informationsindsatsen, en mere detaljeret informationsstrategi og en konkret handlingsplan for året 1994-95.

Informationspolitik

Overordnede mål

Told•Skats Strategiplan for 1994-97 understreger, at informationsindsatsen over for virksomheder og borgere skal styrkes og differentieres ud fra den enkelte virksomheds og borgers behov. Samtidig skal forståeligheden af skriftligt materiale fra Told•Skat øges.

Told•Skats brugerundersøgelser viser, at især virksomheder efterspørger mere og bedre vejledning og information fra Told•Skat, ligesom mange virksomheder finder Told•Skats skriftlige information vanskelig at forstå. Selv om mange borgere er tilfredse med informationen om selvangivelsen, har mange også behov for helt grundlæggende information om skattesystemet – information, som er let at gå til.

Dette behov for mere differentieret information hænger bl.a. sammen med udviklingen mod et informationssamfund, hvor virksomheder og borgere i langt højere grad må ansues som modtagere med individuelle informationsbehov og individuelle medievaner. Dette kræver en informationspolitik, som er bevidst omkring valg af medier og differentiering efter målgrupper...

Muligheder og krav

Told•Skats hidtidige informationspolitik har, set under et, i nogen grad været præget af troen på, at selve det at informere i sig selv er nok. Undertiden har information været tilrettelagt ud fra en urealistisk forudsætning om, at alle modtagere ville læse og forstå budskabet præcist efter hensigten.

Informationsindsatsen har med andre ord i nogen grad været tilrettelagt på vore egne præmisser og ikke på modtagernes. Dette har i visse tilfælde givet informationen et præg af “alibi-information”, hvor det har været vigtigere at kunne henvise til, at Told•Skats informationsforpligtelse var opfyldt, end at informationen havde nogen effekt.

Told•Skats nye informationspolitik skal tage udgangspunkt i modtagernes forskellige behov, forudsætninger og vaner. Den lægger vægt på at styrke de elementer i Told•Skats hidtidige informationspolitik, der tager hensyn til denne forskellighed. Samtidig introduceres nye elementer, som imødekommer behovet for mere forståelig og differentieret information...

Forskellige informationsbehov

Told•Skats informationsformidling retter sig mod 4,5 millioner borgere og ca. 450.000 virksomheder, som har forskellige informationsbehov. Told•Skats information skal i videst muligt omfang imødekomme og dække disse behov.

For det første skal virksomheder og borgere til enhver tid have de informationer, der er nødvendige, for at de kan betale de korrekte skatter og afgifter. Det er dog ikke Told•Skats opgave at vejlede om spekulation i skatte- og afgiftsreglerne...

For det andet har virksomheder og borgere behov for hurtig information om nye skatte- og afgiftsregler og om ændrede administrative procedurer. Lovgivningen på skatte-, afgifts- og toldområdet er under konstant revision og forandring, hvilket nødvendiggør hurtig og præcis information. Ofte vil det i den forbindelse være nødvendigt at give en samlet fremstilling af de nye regler på et bestemt område, fordi ændringerne kun vanskeligt kan forstås uden at kende helheden.

For det tredje skal Told•Skats information bidrage til at øge offentlighedens forståelse af skatte- og afgiftssystemet i almindelighed samt være grundlag for en offentlig debat. Told•Skats information skal derfor i nødvendigt omfang korrigere fejlinformation i pressen...

Intern information

Den interne kommunikation i Told•Skat skal have til formål

- at sikre, at medarbejderne altid har den viden og de informationer, der er nødvendige for, at de kan udøve god publikumsbetjening,
- at skabe viden, forståelse og engagement hos samtlige medarbejdere om Told•Skats mål og aktiviteter,

- at sikre, at chefgruppen altid har den viden, der er nødvendig for at kunne udøve effektiv ledelse,
- at synliggøre ledelsens mål og holdninger,
- at skabe viden og forståelse for indholdet i idegrundlaget,
- at motivere samtlige medarbejdere til en indsats præget af kvalitet, kreativitet, samarbejde og resultatbevidsthed
- at fremme trivsel, motivation og samhørighed og understøtte en uformel og venlig omgangstone, og
- at skabe og vedligeholde troværdighed ved en åben dialog med alle medarbejdere præget af vilje til at lytte til hinandens synspunkter og argumenter.

Informationsstrategi

Told•Skats informationsstrategi kan sammenfattes i 10 grundregler for den eksterne information.

10 grundregler for Told•Skat

1. Alle informationsaktiviteter skal have en klart defineret målsætning.
2. Målgruppen for informationen skal identificeres og defineres så præcist og nuanceret som muligt.
3. Ved valg af medie skal der lægges vægt på den enkelte medietypes informationseffekt og anvendelighed i forhold til den konkrete meddelelse, målgruppe og målsætning.
4. Mulighederne for elektronisk kommunikation skal udnyttes i samspil og forståelse med virksomheder og borgere.
5. Informationsmaterialet skal udvikles i dialog med den relevante målgruppe.
6. Informationsopgaven skal løses i tæt samarbejde mellem Told•Skat og kommunerne og mellem Told- og Skattestyrelsen og told- og skatteregionerne.
7. Den interne information skal understøtte den eksterne.
8. For at understrege helhed, ensartethed og identitet skal informationen være i overensstemmelse med Told•Skats designprogram.

9. Informationen skal have en venlig tone og et klart og letforståeligt sprog i overensstemmelse med Told•Skats sprogmanual.
10. Informationsindsatsen skal harmoniseres inden for de forskellige områder af skatte- og toldlovgivningen.

I det følgende uddybes de ti grundregler i Told•Skats informationsstrategi.

1. Klare målsætninger

Alle informationsaktiviteter skal have en klart defineret målsætning. Hvilken adfærd ønskes skabt/fremmet/ændret hos hvilken målgruppe og på hvilket tidspunkt?

Præcisering af målsætninger skal være udgangspunktet for planlægning og udførelse af alle informationsaktiviteter, herunder den præcise definition af målgruppe, valg af medie og timing.

2. Rette målgruppe

Målgruppen for informationen skal identificeres og defineres så præcist og nuanceret som muligt.

Målgrupper skal identificeres ud fra flest mulige kriterier, f.eks. erhvervs- og socialgruppe, alder, mediebrug og tilgængelighed.

Identifikation af målgruppen er vigtig, for jo mere præcist en målgruppe kan defineres, jo mere effektiv kan informationen blive.

I denne sammenhæng bør der foretages en nøje afvejning mellem formidling og forståelighed på den ene side og detaljeret og udførlig information på den anden.

Det bør tydeligt fremgå af al Told•Skats skriftlige information, hvem der er målgruppen.

3. Rette medievalg

Ved valget af medier skal der lægges vægt på den enkelte medietypes informationseffekt og anvendelighed i forhold til den konkrete meddelelse, målgruppe og målsætning. Kendskab til målgruppens medievaner er her afgørende.

I den borgervendte information skal der fremover gøres en ekstra indsats for at nå så mange borgere som muligt, også borgere der har svært ved at forstå den skriftlige information. Det betyder bl.a. en forstærket brug af audio-visuelle medier, bl.a. lokalradio og -tv, som de senere år har fået et større publikum, efterhånden som stationerne er blevet mere professionelle.

4. Udnyttelse af elektronisk kommunikation

Mulighederne for elektronisk kommunikation skal udnyttes i samspil og forståelse med virksomheder og borgere.

I takt med den teknologiske udvikling skal der løbende ske en udbygning af den elektroniske kommunikation mellem Told•Skat, virksomhederne og de professionelle rådgivere, bl.a. ved at flere og flere vejledninger og blanketter bliver tilgængelige på elektronisk medie. Virksomhederne skal også kunne aflevere oplysninger til Told•Skat på elektronisk medie. Målet er, at systematisk informationsudveksling mellem Told•Skat og virksomhederne som udgangspunkt på alle områder kan foregå elektronisk ved udgangen af 1995.

Også i forhold til borgerne vil udveksling af oplysninger ad elektronisk vej blive aktuel, bl.a. ved bestilling af vejledninger og blanketter via trykknaptелефон. Ingen borger må dog stilles ringere, fordi man ikke har adgang til eller bruger elektronisk kommunikation.

5. I dialog med modtagerne

Informationsmaterialet skal udvikles i dialog med den relevante målgruppe.

Virksomheder og borgere skal i videst muligt omfang inddrages i planlægningen af informationsinitiativer, og de skal høres omkring informationsværdien i al skriftlig information.

Det skal ske ved anvendelse af ad hoc-brugerpaneler og ved gennemførelse af periodiske brugerundersøgelser.

Det er i den forbindelse vigtigt, at Told•Skat opfanger og formidler tendenser i samfundet, som skønnes at have betydning for samarbejdet med borgere og virksomheder.

6. I samarbejde med kommuner og regioner

Informationsopgaven skal løses i et tæt samarbejde mellem Told•Skat og kommunerne og mellem Told- og Skattestyrelsen og told- og skatteregionerne.

På skatteområdet skal informationsopgaven løses i tæt samarbejde med kommunerne. Bl.a. skal kommunerne løbende holdes underrettet om kommende statslige informationstiltag, og informationsmaterialet skal udarbejdes i samarbejde med kommunerne.

7. Intern information - en del af helheden

Den interne information skal understøtte den eksterne og gøre den effektiv og troværdig. Dette sker bl.a. ved at styrke samspillet og dialogen mellem styrelsen og regionerne samt mellem ledelse og medarbejdere.

8. Design og helhed

For at understrege helhed, ensartethed og identitet skal informationen være i overensstemmelse med Told•Skats designprogram.

9. Et venligt, klart og letforståeligt sprog

Informationen skal have en venlig tone, et klart og letforståeligt sprog i overensstemmelse med Told•Skats sprogmanual. Sproget skal være befriet for omsvøb og for fagudtryk, der ikke umiddelbart kan forstås af modtageren.

Informationen skal tage hensyn til meddelelsens betydning for modtageren. Det betyder, at den skal give modtageren et klart overblik over anledningen til henvendelsen. Den vigtigste information skal gives først, og oplysningerne skal i øvrigt gives i den rækkefølge, som er logisk for modtageren.

Blanketter skal i videst muligt omfang være selvforklarende og skal rumme den nødvendige og tilstrækkelige information til at kunne udfyldes.

10. Ensartet informationsindsats

Informationsindsatsen skal harmoniseres mellem de forskellige områder af skatte-, afgifts- og toldlovgivningen.

Hvor det er hensigtsmæssigt, skal informationen indeholde oplysninger om både skatte-, afgifts- og toldforhold. Informationen skal med andre ord tilrettelægges ud fra en helhedsvurdering, der tager hensyn til informationsbehov, som går på tværs af de enkelte lovgivningsområder.

Som styringsmiddel skal der årligt udarbejdes en informationsplan over alle planlagte udgivelser.

Eksempel på sprogpolitik

Told•Skats ovenstående punkt 9, “Et venligt, klart og letforståeligt sprog”, er et fint eksempel på en sprogpolitik. Her oplyses om de overordnede mål for det skriftlige sprog i organisationen.

Men målene skal også nås. Hvordan de kan blive det, er sproganvisningerne fra Give Kommune et godt eksempel på.

Give Kommune

Give Kommune har udleveret et hæfte til kommunens medarbejdere. Heri er der anvisninger på, hvordan medarbejderne skal formulere sig skriftligt, så de lever op til kommunens krav om et letforståeligt og godt dansk, der har modtagerne i øjenhøjde.

Nu skal du bare høre...

- sådan skriver vi i Give Kommune!

...Begynd altid med sætningen “Nu skal du bare høre” i baghovedet.

Dermed er den venlige tone anlagt, og du fokuserer fra starten på modtageren og det budskab, du vil aflevere.

Afgørelser træffes altid af mennesker, ikke af systemer, institutioner eller forvaltninger

Derfor skal du ikke gemme dig, men tværtimod stå ved, hvor beslutningerne kommer fra. Dermed ved modtageren også, hvem han skal kontakte, hvis han er utilfreds eller i tvivl om noget.

Din tekst bedømmes på

- læseværdighed (er den interessant?)
- læselighed (hvordan ser den ud?)
- læsbarhed (er den forståelig?)

Du bør altid have alle tre punkter i baghovedet, når du skriver – hvis ét af dem kikser, går det også ud over modtagerens mening om de andre to!

Det bedste sprog er det, der kommunikerer bedst i den aktuelle situation

Tilpas altid dit sprog og din stil til modtageren og situationen – ingen regler må være så firkantede, at vi glemmer at tænke os om!

Tilføj gerne en venlig bemærkning – medmindre du tror, den kan virke stødende

Modtageren vil som regel blive glad for en lille venlig og personlig bemærkning som supplement til det “officielle budskab”.

Dine afgørelser og breve bør være præget af personlighed, nærvær og åbenhed

Når du skriver, bør du vise, at du er “til stede” og er engageret i modtagerens sag. Samtidig bør du stå ved din afgørelse – også hvis den går modtageren imod. Skriv klart, hvordan sagen er afgjort og hvorfor – pak ikke budskabet ind i floskler og undskyldninger.

Den citerede indledning giver udtryk for den grundholdning, Give Kommune mener, bør ligge bag den skriftlige kommunikation. Resten af hæftet er fyldt med konkrete råd og retningslinjer i kapitlerne “Noget om ord” og “Noget om sætninger” i afsnit med titler som:

Undgå “tunge” ord. Undgå “smarte” ord. Undgå fremmedord. Undgå “offentlige” ord. Undgå s-former. Undgå overflødige ord. Brug konkrete ord. Brug normalt du og ikke De. Brug meget få forkortelser. Gem dig ikke bag “man”. Erstat navneord med

udsagnsord. Egennavne: Store eller små bogstaver? Opdel teksten i afsnit. Brug brede margener. Lav orddeling. Brug korte sætninger – punktum i stedet for komma. Undgå omvendt ordstilling. Start med konklusionen. Indledning: Kom til sagen! mfl.

Eksempel på pressepolitik

Pressepolitikken er/kan være en underordnet del af den generelle informationspolitik. Det er Vejle Kommunes informationspolitik et eksempel på.

Vejle Kommune satser på et højt informationsniveau.

Den information, vi leverer, skal være åben, ærlig og troværdig. Og så vil vi gerne i dialog med borgerne og pressen. Det er vigtigt, at borgerne ved, hvad de får for deres skattekrone. Og at de inddrages i den kommunale beslutningsproces.

Vi vil også gerne være kendt i den store omverden. I dag er et positivt image en vigtig faktor – både når borgere og virksomheder skal vælge bopæl.

Åbenhed og dialog via pressen

Pressen er meget vigtig for os. Det er her, den daglige debat og kommunikation foregår. Samtidig er pressen med til at profilere Vejle over for omverdenen.

Vejle Kommune vil gerne i øget dialog med borgerne, bl.a. via pressen. Derfor satser vi på større åbenhed omkring den offentlige forvaltning. Det betyder åbne dagsordener, lettere og hurtigere adgang til både politikere og embedsfolk, flere pressemeddelelser og øget kontakt til pressen i det hele taget.

Det kræver, at vi selv er udfarende og tager initiativet til kontakt med pressen. Debatten og omtalen i medierne er et godt supplement til den målrettede information. Og så er den synlig både internt og eksternt.

Vejle Kommune lægger stor vægt på pressekontakten.

Generel pressepolitik

Alle må udtale sig!

Vi ser meget gerne, at du som ansat i Vejle Kommune udtaler dig om emner inden for dit fagområde, hvis du ved, hvad sagen drejer sig om, og hvis du kan stå inde for det, du siger.

Vi siger ikke nej til at udtale os, medmindre vi bliver spurgt om noget, vi ikke ved noget om. Og hvis du ikke kender noget til sagen, skal du straks henvise til en kollega, der kan svare – eller til en af cheferne.

Vi har også tillid til, at medarbejderne selv kan vurdere, hvornår det, de bliver spurgt om, går ud over faktiske oplysninger og mere er en vurdering, som én "højere oppe i systemet" bør svare på. Sådanne samtaler ekspederes videre til medarbejdere, der kan svare på dem...

Husk – er du i tvivl om svaret – eller om andre skal svare – så sig til journalisten, at du undersøger sagen og lov at vende tilbage, f.eks. om et kvarter.

Som medarbejder har du ret – men ingen pligt til at svare.

Men du har pligt til at undersøge sagen og finde en anden, der kan svare – og det er dit ansvar, at du selv eller en anden ringer tilbage til journalisten.

Ansvaret er dit!

Alle medarbejdere betragtes som informationsmedarbejdere. Det er den enkelte medarbejder, der arbejder med sagen, der har ansvaret for, at omverdenen bliver informeret – både internt og eksternt...

Tag initiativet!

Vejle Kommune ønsker, at medarbejderne tager initiativer decentralt. Ledelsen ser gerne, at medarbejderne kontakter pressen eller skriver pressemeddelelser, når der sker noget nyt i deres afdeling...

Hvis artiklen udtrykker kommunens officielle holdning til et emne, skal den godkendes af ledelsen.

Sådan gør du!

Husk kollegerne

Husk altid – så vidt det er muligt – at informere internt, når du informerer eksternt.

Det er uheldigt, hvis din chef, dine kolleger, din udvalgsformand, borgmesteren eller folk i andre kommunale afdelinger læser i avisen om emner, som de burde være informeret om ad interne kanaler...

Den dårlige historie

Vejle Kommune er en stor offentlig virksomhed, og det sker, at vi begår fejl. Men det hjælper ikke at forsøge at skjule fejl eller andre ubehagelige sager. Det gør bare det hele endnu værre, for før eller siden bliver sagen alligevel afsløret. Og så dømmes vi endnu hårdere af offentligheden, end hvis vi selv havde lagt de ubehagelige kort på bordet.

I Vejle Kommune har vi derfor den holdning, at vi selv går til pressen, hvis en forvaltning eller afdeling har lavet en fejl, som kan være interessant for offentligheden.

Det øger vores troværdighed, hvis vi selv tør stå frem. Vi får også en anden stor fordel. Vi får mulighed for selv at formulere den første version af sagen...

Ud over de nævnte kapitler indeholder Vejle Kommunes pressepolitik et kapitel med titlen "Personsager og åbenhed". Kapitlet indeholder afsnittene "Vores generelle muligheder for at kommentere personsager", "Vores muligheder for at kommentere personsager, som en borger er gået til pressen med", "Aktindsigt", "Svar på beskyldninger" og "Spørg juristen".

*Bilag udarbejdet af Peter Houmann, Statens Information,
Merete Wagner Hoffmann, Statens Information samt Anne Skov,
Forskningsministeriet*

Bilag 7

FØLGEGRUPPENS MØDER

Til udvalget er knyttet en følgegruppe med repræsentanter for organisationer med særlig interesse i offentlig information og med enkelte personligt udpegede medlemmer med særlig faglig indsigt (se listen i betænkningens første bind).

Udvalget har haft møder undervejs i processen med følgegruppen for at drøfte væsentlige spørgsmål og principper.

Elektroniske konferencer

Tre konferencer er afholdt, hvor følgegruppen har haft lejlighed til at kommentere, diskutere og komme med ideer til udvalgets arbejde, herunder betænkningens hovedanbefalinger.

De fulde referater kan ses på www.ipu.dk.

Kommentarer og diskussioner fra den første konference

Skal information, der rettes mod hele befolkningen, tilrettelægges ud fra den laveste fællesnævner, for eksempel hvad angår sprogbrug?

Flere indlæg taler for at bruge laveste fællesnævner i kommunikationen:

- Sådan som det formuleres, så lyder det som en negativ ladning. Det er det ikke. Det er en både svær og prisværdig evne at kunne kommunikere vanskelige informationer på en tilgængelig måde. At formulere sig på "laveste fællesnævner"-niveau generer ingen, men det hjælper mange.

- Man skal naturligvis ikke tale ned til folk, men det er gerne sådan, at alle – også de højtuddannede – har glæde af korte, præcise, målrettede og handlingsorienterede budskaber.

Andre indlæg taler imod:

- Laveste fællesnævner duer ikke. Talen ned og op til folk er lige begrænsende for informationens gennemslagskraft. Ved medievalget må man være bevidst om, hvilke(n) målgruppe(r), man vil nå gennem det pågældende medie – og “tale” til målgruppen så vidt muligt i dens eget sprog.

Flere indlæg peger på, at brugen af differentieret information vil løse problemet:

- Det er nødvendigt at foretage en målgruppeinddeling, niveauopdeling og medieopdeling af informationen.
- Informationen skal være målrettet efter modtagerne, det vil sige, at samme information skal leveres i forskellige versioner, eller der skal være mulighed for at søge informationen på flere niveauer.

Er der en grænse for det offentliges aktive informationspligt?

- Det offentlige bør i de tilfælde, hvor borgeren skal have en given information for at opfylde en PLIGT over for det offentlige, have ansvar for, at borgeren rent faktisk får den fornødne information. Forsømmer det offentlige denne informationspligt, kan man ikke bagefter klandre/anklage/sagsøge borgeren for ikke at have opfyldt sin pligt. Hvis det offentlige således kan godtgøre, at en given information er gået ud til den enkelte, er det også den enkeltes ansvar at modtage informationen. Man kan som borger altså ikke blot “melde sig ud”, hvis man også vil modtage samfundets goder.
- Hvad angår områder, hvor det offentlige har TILBUD til borgerne, bør de selvfølgelig også i rimeligt omfang nå målgruppen. Spørgsmålet er, hvad rimeligt omfang er. Hvad angår de rettigheder/goder, borgeren kan benytte sig af, må “ansvaret” for at modtage informationen i et vist omfang tillægges borgeren.

Hvor går grænsen mellem, hvad det offentlige har pligt til at informere aktivt om, og hvad borgerne selv må søge frem?

- Det er afgørende, at det offentlige skal informere borgeren om pligter, og den information skal nå ud. Omkring rettigheder har borgerne en initiativpligt omkring det at fremskaffe information. Dog skal det offentlige skabe viden om, hvordan og hvor information kan skaffes.
- Den første information om en rettighed eller lignende påhviler det offentlige. Den løbende information er mere eller mindre en pligt den enkelte borger har – eventuelt ved hjælp af organisationer m.m.

Kan og skal det undgås, at manglende aktiv information bruges til at regulere økonomiske forhold?

- Det er vel et politisk spørgsmål og ikke et informationspolitisk spørgsmål, hvor meget man ønsker, at borgerne får kendskab til de fordele, som borgerne kan opnå.

Der er stor enighed om, at det ikke er rimeligt at regulere det offentliges udgifter ved at undlade information om specifikke ydelser:

- Det er indlysende, at det ikke kan være rimeligt at tilbageholde information på grund af økonomisk vinding hos det offentlige. Det SKAL undgås. Ubevidst manglende information kan tilgives, men ikke bevidst.

Skal vi overhovedet prøve at nå de marginaliserede borgere, eller må vi indstille os på, at det er håbløst?

Der er et klart flertal for synspunktet om, at det offentlige ikke må opgive særlige befolkningsgrupper:

- Hensynet til de svage grupper bør veje tungt. I den sammenhæng bør de netværk, der er omkring disse grupper (støtteforeninger, interesseorganisationer etc.) indtænkes.
- Offentlige informationsomkostninger kan retfærdiggøres med henvisning til det demokratiske, hvis det sikres, at informationen ikke kun når de informationsstærke. Derfor er det afgørende, at informationen udformes, så den når ud til de marginale områder. Derfor skal enhver beslutning hos en

offentlig myndighed ledsages af en informationsstrategi og et budget.

Andre anbefaler Internet som en kanal til at nå de marginaliserede grupper:

- Internet vil formentlig om få år være så udbygget, at det vil være en meget benyttet måde at komme i kontakt med marginaliserede grupper, f.eks. handicappede, geografisk og socialt isolerede etc. Men også individuelle informationsmuligheder bør udnyttes bedre over for disse grupper, f.eks. hjemmehjælpere som informationsformidlere fra det offentlige til den enkelte borger – det kræver dog en målrettet uddannelse af hjemmehjælpere. Også de kommende ældreråd kan bruges proaktivt i informationsindsatsen over for ældre, informationssvage medborgere.

Diskussion af begrebet dialog – den anden konference

Følgegruppen blev også bedt om at komme med kommentarer til begrebet dialog og til undersøgelsen, der viste, at borgerne ønsker mere dialog med den offentlige sektor.

En del var lidt forbeholdne over for brugen af begrebet dialog:

- Dialog kræver i modsætning til diskussion eller debat, at begge parter er indstillet på at lytte og evt. ændre holdning. Hvis man kun ønsker en samtale eller diskussion, bør man isolere brugen af ordet dialog til den egentlige, reelle tovejskommunikation, hvor nye løsninger og meninger også kan opstå.
- Beskrivelsen af dialog er for lyserød. Det er også i myndighedernes og politikernes egen interesse at tilpasse sig. På grund af den politiske indramning af dialogen kan man ikke sætte for håndfaste regler op for, hvordan dialogen skal gennemføres, og hvilket omfang den skal have.
- Det er nok lidt popsmart at tale om dialog som idealet i forbindelse med offentlig information. Der er ikke som udgangspunkt noget forkert, demagogisk eller pinligt ved

envejskommunikation. Det kan således ikke være meningen, at enhver borger skal reagere på enhver information. Tværtimod vil lakmusprøven på, om visse former for information er veldrejet, vel være, om den forstås umiddelbart, så den ikke afføder spørgsmål og dermed belaster offentlige ressourcer yderligere. I andre tilfælde er dialog naturligvis ønskelig.

- Der kan ligge et skræmmende aspekt i definitionen “dialog”, fordi den offentlige sektor derved signalerer til borgeren om at reflektere/reagere på en information. Et sådant “krav”, udtalt eller udtalt, kan tolkes gennem valg af ordet “dialog”. Hvorfor ikke blot “kommunikation” til og fra borgeren – det åbner en mulighed, men stiller ikke krav.

Andre er mere positivt stemt over for dialog:

- Selvom dialog har en ambitiøs definition, så signalerer den respekt for den enkelte borger.
- Dialogperspektivet er ikke kun smukt, men uomgængeligt, hvis det offentlige skal tage sin informationsforpligtelse alvorligt. Glem ikke, at al mediebåren information er (dårlig) erstatning for det direkte møde mellem borger og øvrighed.

Flere er opmærksomme på, at dialog kræver en holdningsændring hos det offentlige:

- Dialog er da en mulighed. Tænk, hvis man en gang kunne komme til at tale med offentlige myndigheder! Det har imidlertid kun på et rent teknisk plan noget med nye medier at gøre. Det forudsætter en holdningsændring i de enkelte forvaltninger. Deri ligger klart en kommunikationsopgave. Gerne i dialog. Det ville klæde udvalget, der jo består af offentligt ansatte, at inddrage dette perspektiv – midt i teknologibegejstringen.

Andre har bemærkninger til ønsket om mere dialog:

- Begrebet dialog – og spørgsmålet om, hvad det er, borgerne ønsker – er vigtigt at arbejde videre med. Information er noget, der giver klar besked om, hvad det handler om, hvordan det berører *mig* som borger, og hvordan jeg kan søge mere viden –

men det handler mest om viden. Sagsbehandling derimod har *mig* i centrum. Det er *mig*, der skal finde ud af, hvad det offentlige gør ved *mig* – og derfor er der brug for en reel dialog mellem sagsbehandler og borger. Når 2/3 siger, at de ønsker dialog, hænger det altså muligvis sammen med, at de ikke engang kan finde ud af, hvad kommunen skriver til dem, og derfor ønsker de at tale med et rigtigt menneske, der kan forklare, hvad det handler om – altså en rent fysisk dialog mellem mennesker. Men når halvdelen siger, at de ikke tror, sagsbehandleren vil lytte, taler de nok af dårlig erfaring.

- Den fremtidige informationspolitik i det offentlige må knytte sig til dialog. Dialog forudsætter viljen til at informere/kommunikere. Hos ledelsen er der tale om at indse, at dialog koster penge, og at der på budgettet afsættes et beløb til personale, materialer og uddannelse. Personalet skal, uanset om det er akademisk eller HK-uddannet, lære at søge information, lære, at det er en del af dets arbejdsforpligtelse at være orienteret. Det forudsætter naturligvis, at det får mulighed herfor.

Kommentarer til anbefalinger – den tredje konference

På den tredje og sidste konference blev følgegruppen bedt om at kommentere de foreløbige anbefalinger.

Bedre sprog i det offentlige

Et indlæg peger på brug af prætest:

- Med hensyn til forståelighed af offentlig information vil det være et stort fremskridt, hvis det bliver mere almindeligt at bruge prætest på målgrupperne. Et eksempel: Alle pensionister får en gang om måneden en pensionsmeddelelse fra deres kommune. Motivationen for at forstå, hvad der står, hvorfor et beløb nu er større eller mindre osv., er i top. Desværre forstår kun de færreste pensionister denne meddelelse/information om, hvor mange penge de kan disponere over i den kommende tid.

Internettet bliver nævnt som et problem:

- Internettet kan gå hen og blive en sovepude for de offentlige myndigheder. Det er vigtigt at slå fast, at det ikke er nok bare at lægge dynger af information ud på nettet med det argument, at så har borgeren jo adgang. Det har de informationsstærke, de særligt interesserede, jo ganske rigtigt, men hvad med de informationssvage, de ældre?
- I udlandet (USA) har man gennemført instruktionskurser for ældre, som indebærer, at de bliver fortrolige med brug af Internet. For at komme ud over teknologiforskrækkelsen har man lavet enkle tekniske løsninger, der direkte anvender fjernsynet med kobling til telefonnettet.

Flere savner omtale af den mundtlige kommunikation:

- Afsnittet bør også nævne det mundtlige sprog. Nok er forsømmelserne størst på skrift, men følelsen af at blive hægtet af sprogligt er vel endnu større, når borgeren står/sidder over for sagsbehandleren. En god spørgeteknik er en del af kommunikationsprocessen. Hvis man får feedback, kan man tilpasse sig hurtigt. I øvrigt bør mundtlig og skriftlig kommunikation så vidt muligt bruges sammen – det ene som personlig og direkte kontakt, det andet som opfølgning, supplerende og 'hukommelse'.

Bedre telefonbetjening

Flere indlæg kritiserede, at det offentlige skal sammenlignes med private virksomheder. I stedet bør det offentlige sætte sine egne standarder:

- Jeg er enig i kritikken af den evindelige generalisering af service hos offentlige institutioner kontra tilsvarende i private virksomheder. Det offentlige må gå ud med egne mål og ikke tage udgangspunkt i et mindreværdskompleks.
- På mange områder er resultat- og effektmålinger gode redskaber til at forbedre servicen. Telefonbetjeningen kan måles både kvalitativt og kvantitativt. Offentlige myndigheder bør opstille politikker og servicemål. Det vil flytte kritikken fra den enkelte medarbejder til systemet og dets prioritering af tilgængeligheden.

Borgerens behov bør sættes i centrum:

- Det afgørende er at tænke på den, der gerne vil have besked. Hvilke beskeder kan borgeren selv finde – fx via voice mail – hvilke kræver personlig betjening – og i sidste tilfælde, hvordan kan man sikre hurtig information om de 8-10 mest typiske spørgsmål (pr. afdeling)? God telefonbetjening handler ikke mindst om, at den, der betjener borgeren, udviser forståelse for borgeren og hendes/hans problem eller ønske. Så accepteres lidt ventetid og et par omstillinger gerne. Men gid man kunne gøre en indsats for at undgå i ventetiden at skulle høre på “Eine kleine Nachtmusik” spillet på æggedeler! I sådanne situationer glemmer jeg i hvert fald ofte, hvad det var, jeg skulle spørge om. Og her er offentlige institutioner lige så slemme som de private.

Det skal være let at finde frem til og få fat i informationen

Internet er et vigtigt middel:

- Her bør myndigheder på alle niveauer udbygge/opbygge hjemmesider på Internet og derved gøre så mange informationer som muligt tilgængelige for borgerne. Det er samtidigt vigtigt, at borgere uden egen adgang til Internet på biblioteker, offentlige kontorer m.v. kan få adgang, så de får de samme muligheder for information, som borgere med egen Internetadgang. Der bør også være tæt samarbejde med græsrodsbevægelser og foreninger, der varetager bestemte målgruppers interesser. Jo mere disse organisationer kan være med til at sprede de centrale budskaber – jo mere målrettet og tilpasset kan kommunikationen blive.
- Det er fint, at Internet ses som en løsning på (næsten) alle informationsproblemer, men det varer længe – om nogensinde – før alle kommer på nettet.

Bibliotekerne og deres rolle får mange kommentarer:

- Jeg vil gerne bidrage med min støtte til de forslag, der har været fremme om at styrke bibliotekernes rolle i formidlingen af offentlig information. Det har flere fordele: (1) Alle borgere kender bibliotekerne, og de fleste har besøgt det lokale, (2) åbningstiden er borger-/brugervenlig, (3) den elektroniske adgang til informationer kan udbygges optimalt, så også borgere

uden egen adgang til Internet kan søge, (4) informationstypen er ikke produktionsorienteret, dvs. borgeren kan surfe på kryds og tværs af områder, (5) borgeren kan søge oplysninger “for sjov”, dvs. han/hun kan få svar på “teoretiske” problemer, (6) bibliotekerne er et neutralt sted at søge oplysninger i modsætning til fx kommunekontorer, (7) bibliotekarerne er uddannede i at hjælpe de besøgende til at søge informationer. Det er endvidere vigtigt, at tilgængeligheden er synlig. Det skal være krystalklart for borgeren, hvor man kan gå hen for at få svar på, om informationen findes og – i givet fald – hvor. For at sikre, at målet om tilgængelighed og tilgængelighedens synlighed er opfyldt, foreslås betænkningen at opstille dels et mål og dels en anvisning på, hvordan der skal måles. Fx ved med jævne mellemrum at spørge borgerne enten via private meningsmålingsinstitutter eller gennem Danmarks Statistiks interviewundersøgelser, som man kan koble sig på flere gange årligt.

Lettere at reagere på informationen og få mere at vide

Et indlæg præciserer, at man bør kunne komme i kontakt med en myndighed uden for åbningstiden:

- Der bør ét sted hos den offentlige instans være åbent på tidspunkter, der svarer til de åbningstider, lukkeloven angiver.

Flere kvikskranker med bedre muligheder

- Åbningstider og distributionssteder er af vital betydning. Hvorfor ikke også gå ind i storcentre, på apoteker osv. – naturligvis afhængig af målgruppen.

Borgerne bør opfatte det offentlige som en helhed, og kvikskrannerne har brug for konkrete redskaber:

- Foreningen af Servicebutikshefer arbejder på at etablere en informationsdatabase, hvor der kan søges på begivenheder/situationer og herefter blive listet mulige handlinger op. F.eks. separation kan udløse følgende handlinger: adresseændring – nyt skattekort – lægeskift – boligsikring – skift af skole eller institution – børnebidrag – børnetilskud

ordinært/ekstra – m.m. Hver handling skal være linket, således at man kan læse videre om de enkelte punkter og ikke skal tænke på, om det er en information, der holdes ajour af kommunen, amt, styrelser.

- Der skal udarbejdes målrettet uddannelse for frontpersonalet, således at de kan håndtere de nye krav til endnu bredere information end den, der gives i dag.

Udvikling af selvbetjeningssystemer

Selvbetjening og god service hænger ikke sammen:

- Selvbetjening kan aldrig erstatte god service: Tænk på fænomenet servicestationer, som jo netop er blevet karakteriseret ved, at man absolut ingen service får.

Statslige publikationer skal være lette at skaffe

Også kommunale publikationer bør kunne skaffes et fælles sted, mener en deltager. Desuden er der uklarhed om en række centrale punkter i anbefalingen:

- Der bør indføjes et væsentlighedskriterium for, hvilke typer statslig information denne anbefaling gælder. Hvem skal desuden kunne skaffe det? Bibliotekaren eller familiemedlemmet? En anden offentlig myndighed?

Også indholdet skal være tilgængeligt, mener følgende indlæg:

- Statslige publikationer er et vigtigt led i informationsarbejdet. Selvfølgelig skal de være lette at skaffe, og de bør også være tilgængelige på bibliotekerne. Herudover bør der lægges mere vægt på, at indholdet er målrettet brugeren og ikke – som der står i indledningen til udvalgets anbefalinger – er envejs og afsenderstyret.

Information tilgængelig for syns- og læsehandicappede

- Udvalget fortjener ros for sine meget fine anbefalinger af særlig indsats over for handicappede. Anbefalingerne skal ikke blødes op, fordi situationen lige nu er den, at der ikke er økonomi eller praktisk kapacitet f.eks. på tolkeområdet. Betænkningen bør være idealet.

Der bør også tages hensyn til andre grupper:

- Rapporten tager ikke hensyn til andre informationssvage grupper end de syns- og læsehandicappede og de høre- og talehandicappede. Men hvad med f.eks. personer, der er på plejehjem, eller som er fremmedsprogede? Hvor mange personer tilhører i øvrigt hver af de informationssvage grupper?

Bredere valg af medier ud fra professionelle kriterier

Medievalget skal ikke være bredt, men målrettet, og der savnes flere kriterier:

- Det kan næppe være et mål i sig selv at gøre medievalget bredt. Derimod må målet være at gøre det målrettet ud fra hensyn til målgruppe, budskab og mulighed for professionel udformning. Er ressourcerne små, er det bedre at udvikle det enkle (samtalet, brevet, mødet) end at skyde på massen med haglgevær – selvom det giver mere profilering på kort sigt.
- De kriterier, der skal bruges til at vælge medier, bør naturligvis være professionelle kriterier for, hvordan man bedst når målgruppen – men også budget, tidsplan m.v. indgår i et professionelt valg.

Der er kommentarer til de enkelte mediers egnethed:

- De forskellige medier har hver deres fortrin. Dækning er et forhold, dybde i emnerne et andet, hvor søger folk information et tredje, hvilke medier (fx personlige) får folk til at reagere etc. Der skal arbejdes med kommunikationsmål af denne type for at kunne udarbejde hensigtsmæssige medieplaner. Og der skal tænkes i to-trins- og tre-trinsmuligheder, således at nogle medier anvendes over for rådgivere og opinionsdannere og evt. andre over for slutbrugeren.

Annoncer i de lokale dagblade bliver for ofte overset, mener et indlæg:

- Det er væsentligt, at offentlige myndigheder erindrer, at Danmark er et geografisk stort land med en række lokale medier, og at for eksempel de landsdækkende medier ikke er så landsdækkende, at de når alle borgere. Der opleves ofte en

tendens til, at statslige myndigheder kun annoncerer i medier med udgangspunkt i København – selv om informationen er lige så relevant for borgeren på Bornholm og i Thy.

Større fantasi i medievalg ønskes af flere:

- Medievalg kræver større fantasi i fremtiden. F.eks. har jeg planer om i forbindelse med formidlingen af “de nye bistandslove” at sende et eksemplar af love og vejledninger til brevkasseredaktørerne i div. ugeblade. Mange mennesker får deres viden om regler på det sociale område fra denne kilde. Fra tidligere arbejde med aids-information ved jeg også, at ugeblade er et meget virksomt medium til at nå visse befolkningsgrupper, der ellers er svære at nå. I det hele taget burde der afsættes midler til en hyppigere og mere professionel evaluering af, om al den information, der sendes ud i verden, nu også har en effekt.
- Der er ingen organisationer med respekt for sig selv i dette land, som ikke udgiver en eller anden form for blad/magasin/publikation. Disse bør med ind i overvejelserne, når man eventuelt selekterer og målretter sin information.

Øget brug af sociale netværk

God idé, mener flere indlæg:

- Glimrende idé! Det er netop i relation til den enkelte borgers aktuelle situation, at informationen skal virke – og specielt for de borgere, der ikke har kræfter og overskud til selv at søge informationerne.
- Det kræver dog, at informationen får en sådan form, at den er ret nem at videregive – og at det igen bliver et væsentligt mål for disse netværk selv at være formidlere – ikke kun af idealisme, men fordi de personligt oplever det som væsentligt.

Det må dog ikke virke påtrængende, advarer et indlæg:

- Man skal nok være forsigtig med brug af sociale netværk. Hvis det ikke er almene foreninger eller tæt knyttet til fx lægens fagområde kan det virke påtrængende og malplaceret.

Alle myndigheder bør formulere en informationspolitik

Mange indlæg peger på, at denne anbefaling er en af de vigtigste:

- Dette er en af de væsentligste anbefalinger. Her er det vigtigt med ordet ALLE. Vi oplever i dag mange myndigheder med en særdeles velfungerende informationspolitik forankret i topledelsen og udøvet professionelt – men desværre oplever vi – ikke kun i mindre og mellemstore kommuner, men også i enkelte større enheder – at der ikke er en informationspolitik, eller at informationspolitikken ikke følges op professionelt.

Der er diskussion om, hvorvidt flere informationsmedarbejdere løser problemet:

- Mange kommuner vælger formentlig af økonomiske grunde at undlade at tilknytte professionelle informationsjournalister for at sikre kvaliteten i informationsarbejdet. Det giver sig normalt udslag i, at kvaliteten i kommunikationen mellem myndighed og borger ikke når det ønskede mål, hvilket ofte fører til rådvilde borgere og ekstra byrder for myndigheden. Manglen på professionelle informationsmedarbejdere kan også vanskeliggøre samarbejdet mellem medierne og myndigheden.
- Vi skal passe meget på med at tænke i ‘rene’ informationsmedarbejdere. Det er der også brug for, men det er væsentligt, at information er en del af en hvilken som helst professionel persons ansvarsområde som en integreret del af den måde, man arbejder på. Ledelse, organisation og information hænger tæt sammen og bør ansvarsmæssigt håndteres under ét, når informationspolitikken udformes.

Der er flere forslag til, hvordan man kan sikre anbefalingen:

- Man burde udarbejde en “kogebog” i, hvordan en sådan informationspolitik udformes (hvad bør medtages, checklister, forslag til opfølgningsprocedurer etc.). Mange myndigheder har måske lysten, men ikke kræfterne til at få formuleret en politik fra grunden af på dette område, men kunne blive hjulpet på vej af en hjælpende “kogebog”.
- Problemet er, at topledelsen ofte ikke er motiveret for at systematisere informationsarbejdet. Forslag: SI arrangerer et

endagskursus om offentlig information for f.eks. departementschefer sammen med deres egne informationsmedarbejdere – med Finansministeriets opbakning, så deltagelsen kan blive så dækkende som muligt.

En informationsplan i lovforslag

Flere indlæg støtter anbefalingen:

- Et vigtigt punkt, som bør omfatte alle de grupper, som lovforslaget vedrører. Her tænkes ikke kun på borgeren, men også på det “frontpersonale”, som skal administrere, informere om og være informeret om loven. Det er også vigtigt at opstille et mål for informationsaktiviteten: Hvem skal vide hvad, og hvordan vil man måle, om det rent faktisk er tilfældet? Og hvad vil man gøre for at forbedre et evt. ikke-tilfredsstillende resultat?

Andre advarer mod at lade ministeriet udarbejde konkrete informationsplaner:

- Hvis blot informationsplanen interesserer sig for minimumsmål – konsekvensen af informationsindsatsen – så er det en god idé. Når lovforslaget er vedtaget, skal selve informationsplanen udformes, og alt skal gennemtænkes. Hvis man allerede på lovforslagsniveau går direkte til anbefalinger af medier, kan informationsplanen gøre mere skade end gavn.

Straks-information om nye regler

- Straks-information om nye regler er naturligvis vigtig og skal være tilgængelig på Internet. Men samtidig skal der altid være en “informationbetænkning” svarende til en lovbetænkning, der indsætter informationen i en større helhed.
- Straks-information kan præciseres, så de, der skal forvalte reglerne, straks – og senest samtidig med lovens vedtagelse – får besked fra de ansvarlige ministerier om beslutningens hovedindhold.

Kommunikation integreres med sagsbehandlingen

Sagsbehandling er den optimale kommunikationssituation:

- For at skabe tillid hos befolkningen til informationsformidling

fra det offentlige vil det bestemt være i den primære sagsbehandling, at grundlaget skal etableres. Der bør her ikke kun fokuseres på anvendelse af teknologiske nyvindinger, men helt basalt på en bedre, forståelig mundtlig og skriftlig dialog med den borger, der i den aktuelle situation får den primære erfaring med det at være i forbindelse med det offentlige.

Større ledelsesopmærksomhed på frontpersonalet

Det handler både om uddannelse og kvalitetssikring:

- Her er kerneanbefalingen. Men uddannelse kan ikke kun være et spørgsmål om grunduddannelse: Det må indgå som et integreret led i kvalitetssikringen i form af “serviceeftersyn” og målrettet sparring. Kunne det ikke tilføjes som anbefaling?
- Utroligt afgørende – og her skal der tænkes i kommunikationsresultater og ikke alene i kommunikationsaktiviteter. Først når der bruges ledelsesressourcer på at vurdere, hvorfor et eller andet er specielt vigtigt, får vi bagefter de målrettede og situationsbestemte aktiviteter.

Uddannelsesanbefalingen skal have større vægt:

- Anbefalingen i forhold til frontpersonalet – “informationsfaglige emner indgår med passende vægt i alle uddannelser” – er for svag. Kommunikation bør ganske enkelt indgå som en fast bestanddel i en række af de uddannelser, der direkte sigter mod at uddanne frontpersonale. Der er langt mere end 100.000 social- og sundhedshjælpere, hjemmehjælpere, pædagoger, sygeplejersker, læger, fysioterapeuter, socialrådgivere, socialpædagoger, kommunalt uddannede sagsbehandlere, rengøringsassistenter, bibliotekarer, sygehjælpere osv., som daglig løber ind i/har kontakt med sådan rundt regnet 1/2 million mennesker. De færreste har nogensinde fået at vide, hvordan man kommunikerer offentlige budskaber. Alligevel spørger en masse mennesker/brugere allerede nu til, hvordan de 3 nye bistandslove f.eks. fungerer, eller hvad de betyder for dem. Samtidig er der desuden noget symptomatisk i, at undersøgelser eksempelvis i hospitalsverdenen viser, at det ofte er

rengøringspersonalet, som over for patienterne “må oversætte”, hvad der er blevet sagt til disse, ligesom mange patienter ganske enkelt stadig “ikke vover” at spørge “højere oppe” i systemet. Der er i sandhed brug for, at andre end lige netop ledelserne rundt omkring lærer om kommunikation.

Kronologisk fortegnelse over betænkninger

1996

- 1304 Oplæg til en ny iværksætterpolitik.
- 1305 Lægers tavshedspligt og videregivelse af helbredsoplysninger
- 1306 Demokrati og åbenhed om pensionsinstitutternes investeringsbeslutninger
- 1307 Betænkning fra Hovedstadskommissionen om hovedstadsområdets fremtidige struktur (betænkning + 3 bind materialesamling)
- 1308 Betænkning om Geocenter
- 1309 Betænkning fra udvalget om natur, miljø og EU's landbrugspolitik
- 1310 Regulering af reklameadgang for sundhedsydelse
- 1311 Betænkning om børn og unges brug af massemedier
Medieudvalgets betænkning nr. 3
- 1312 En fremtid for dansk skibsfart
- 1313 Serviceuddannelsen
- 1314 Betænkning om fangstindberetning og datasystemet i dansk fiskeri
- 1315 Betænkning om undersøgelsesorganer
- 1316 Kommunale erhvervsskatter og udligning. Rapport fra arbejdsgruppen om evt. inddragelse af selskabsskat og dækningsafgift i udligningen
- 1317 Forskningsrådenes sagsbehandling m.m. -Habilitet, begrundelse, åbenhed og eksterne bedømmere
- 1318 Betænkning for udvalget om revision af lov om arbejdsretten
- 1319 Domstolsudvalgets betænkning + bilag
- 1320 Betænkning om medierne i demokratiet + bilag
- 1321 Betænkning om inkassovirksomhed
- 1322 Betænkning om undervisning af asylansøgere børn
- 1323 Betænkning om Haager -konventionen om international adoption af børn
- 1324 En analyse af sygehuskapaciteten i hoved-stadsområdet
- 1325 Patienters klageadgang på sundhedsområdet
- 1326 Ikke offentliggjort
- 1327 Betænkning om budgetlægning for kirkekasserne mv.

1997

- 1328 Betænkning om elektronisk Statstidende
- 1329 Udfordringer i sygehusvæsenet
- 1330 Betænkning vedrørende samarbejdet mellem retterne og pressen
- 1331 Lejeforhold
Lejelovskommissionens betænkning
- 1332 Betænkning om frivilligt + bilagsdel
- 1333 Landdistrikternes udviklingsmuligheder
- 1334 Betænkning om offentlig kostforplejning i Danmark
- 1335 Betænkning om information og samtykke i forbindelse med forsøg
- 1336 Tilgængelighed for alle
- 1337 Integration
- 1338 International adoption
- 1339 Frist- og forældelsesregler
- 1340 Forslag til en national strategi for fiskeriforskningen
- 1341 Ikke offentliggjort
- 1342 Information til tiden
- 1343 Betænkning om forlystelser
- 1344 Betænkning om spil

Statens Information

Nørre Farimagsgade 65 · Postboks 1103 · 1009 København K
Telefon 33 37 92 00 · Fax 33 37 92 80



*Franciska Clausen, Baren.
Paris 1927. Gouache på papir.
Tilhører Fonden Franciska
Clausens samlinger, Kunstmuseet
Trapholt.*

I en kort periode nærmede Franciska Clausen sig purismen, som var grundlagt af Amadée Ozenfant og Le Corbusier i 1918. Disse kunstnere fandt inspiration i den moderne teknologiske verden og anvendte rene linier og enkle farver. "Baren" er holdt i dæmpede farver, og motivet er harmonisk og roligt. Franciska Clausens hovedinteresse ligger i selve opbygningen af billedet og de enkelte formers placering i forhold til hinanden. Billedet er således en studie i form, farve og linie.

Hvordan vil den offentlige information forme sig når borgernes behov sættes i centrum?

Udvalget om Offentlig Informationspolitik har et bud der rækker ind i det næste århundrede, et bud der vil flytte en større del af informationen hjem i stuerne på bekvemme tidspunkter – og gøre det lettere for alle at omsætte oplysninger til handling.

Samtidig lægger udvalget linjen for hvordan der tages større hensyn til de borgere som af forskellige grunde ikke kan bruge information i almindelig form.

Betænkningen er i to bind. Første bind er argumentationen for udvalgets anbefalinger. Andet bind indeholder bilag til betænkningen, heriblandt et resumé af en række bagvedliggende undersøgelser.