



# Evaluering af Informationscenteret for Miljø & Sundhed

## Rapport

Maj 2005

## INDHOLDSFORTEGNELSE

<b>1. INDLEDNING .....</b>	<b>4</b>
<b>2. INFORMATIONSCENTERET FOR MILJØ &amp; SUNDHED .....</b>	<b>5</b>
2.1. BAGGRUND OG HISTORIK.....	5
2.2. IMS' OMGIVELSER .....	6
<b>3. METODEN BAG EVALUERINGEN.....</b>	<b>8</b>
3.1. EVALUERINGENS OPBYGNING.....	8
3.2. DATAINDSAMLING.....	8
3.2.1. Desk research.....	8
3.2.2. Interviews.....	9
3.2.3. Email-baseret spørgeskemaundersøgelse .....	10
3.2.4. Web-baseret spørgeskemaundersøgelse.....	10
<b>4. BESVARELSE AF EVALUERINGSSPØRGSMÅL .....</b>	<b>12</b>
4.1. MÅLOPFYLDELSE OG EFFEKTER.....	12
4.1.1. Information til forbrugerne .....	12
4.1.2. Fremme af en bred dialog mellem erhverv og forbrugere .....	28
4.1.3. Dialog med relevante aktører .....	31
4.1.4. Har IMS andre effekter end de målsatte? .....	32
4.1.5. Delkonklusion.....	33
4.2. EFFICIENS OG ADDITIONALITET .....	36
4.2.1. Efficiens.....	36
4.2.2. Additionalitet.....	38
4.3. ORGANISERING OG SAMARBEJDE.....	39
4.3.1. Organisering .....	39
4.3.2. Samarbejde.....	41
<b>5. KONKLUSION OG ANBEFALINGER.....</b>	<b>43</b>
5.1. MÅLOPFYLDELSE .....	43
5.2. EFFEKTER .....	45
5.3. EFFICIENS .....	46
5.4. ORGANISERING.....	46

5.5. ANBEFALINGER .....	47
-------------------------	----

Bilag 1: Evaluerings- og undersøgelsesspørgsmål

Bilag 2: Eksempel på interviewguide

Bilag 3: Tabeller vedr. e-mail spørgeskema

Bilag 4: Tabeller vedr. hjemmeside-spørgeskema

# 1. Indledning

Kvistgaard Consult har for Miljøstyrelsen udarbejdet en evaluering af Informationscenteret for Miljø & Sundhed (IMS). Evalueringen er gennemført i perioden marts-april 2005. Gennemførelsen af denne evaluering blev besluttet allerede i ansøgningen om bevilling til oprettelse af Informationscenteret for Miljø & Sundhed under Program for Renere Produkter i 2003. Evalueringen markerer afslutningen på nævnte bevilling, hvilket indebærer, at IMS i fremtiden skal finde anden bevilling for at fortsætte.

Overordnet er det evalueringens formål at give det bedst mulige grundlag for en forestående vurdering af informationscenterets fremtidsperspektiver. Mere konkret er det evalueringens formål at vurdere centerets indsats siden opstarten i forhold til de målsætninger, der ligger til grund for centerets etablering.

Evalueringsrapporten indledes med en kort introduktion til IMS (kapitel 2) efterfulgt af en beskrivelse af evalueringens metode (kapitel 3). Herefter besvares evalueringens centrale spørgsmål struktureret omkring fire evalueringskriterier (kapitel 4). Afslutningsvis opsamles evalueringens hovedkonklusioner, og de heraf afledte anbefalinger for IMS fremtidige virke præsenteres (kapitel 5).

## 2. Informationscenteret for Miljø & Sundhed

### 2.1. Baggrund og historik

Informationscenteret for Miljø & Sundhed (IMS) blev oprettet i 2003 som en afløser for det tidligere Grøn Information. Oprettelsen var et led i udmøntningen af Regeringens strategi og handlingsplan om beskyttelse af befolkningens sundhed mod miljøfaktorer. I strategien er det pointeret, at det anses som værende vigtigt, at "...borgerne har let adgang til oplysninger om miljøfaktorers virkning på sundheden. Det kan være oplysninger om, hvilke stoffer der er i de produkter og fødevarer, vi anvender. Eller det kan være oplysninger om, hvad vi selv i dagligdagen kan gøre for at undgå miljøfaktorer, der påvirker vores sundhed." Endvidere er det påpeget, at "Forbrugerne skal informeres af myndigheder og andre instanser på en måde, så de kan forholde sig praktisk til de informationer, de får, og dermed tage deres del af ansvaret for egen sundhed. Der skal være let adgang til uafhængig og tværgående information om emner, som handler om miljø og sundhed."

Netop disse to opgaver er blandt de vigtigste for IMS. Det afspejler sig i den oprindelige ansøgning om støtte til informationscenteret, hvor det er angivet, at "Indsatsen vil tage udgangspunkt i at informere om de miljøfaktorer, hvor forbrugeren selv har en mulighed for at håndtere en evt. risiko for miljøet og sundheden gennem enten sin adfærd eller sit forbrugsvalg. Helt centralt er det, at informationen om de faktuelle problemstillinger altid følges med anvisninger (gode råd) om produktvalg og adfærdsændringer, der giver forbrugeren mulighed for at minimere sin egen og miljøets udsættelse for stoffer."

Centeret har i korte træk tre overordnede formål:

- At give let tilgængelig og handlingsorienteret information til forbrugerne
- At fremme en bred dialog mellem erhverv og forbrugere
- At indgå i en dialog med relevante aktører

Alle tre punkter relaterer sig naturligvis emnemæssigt til miljø, sundhed og forbrug.

Informationscenteret har to målgrupper:

- Forbrugere, der direkte eller indirekte efterspørger information om miljø og sundhed
- Professionelle aktører som producenter, detailhandlere, medier m.fl., der søger information om forbrugerrelaterede spørgsmål

IMS har derfor ikke som opgave at gennemføre brede kampagner rettet mod hele befolkningen. Konkrete informationsaktiviteter målrettes specifikke målgrupper, så indsatsen kan fokuseres.

IMS er finansieret af Miljøministeriet, men er en uafhængig, selvejende institution. Centeret har en bestyrelse, som består af en formand, der udpeges af Miljøministeren, samt repræsentanter fra otte organisationer og brancheforeninger.

Arbejdsopgaverne ligger inden for områderne handlingsrettet forbrugerinformation (eksempelvis telefonrådgivning, oplæg og foredrag), dialogskabende aktiviteter (organiseret inden for en række temaer), udviklingsprojekter (intern læring og kompetenceudvikling i sekretariat og bestyrelse), samt en række øvrige aktiviteter, der omfatter opgaver som deltagelse i Københavns Miljøfestival og EU Flower Week Campaign 2004. Informationscenteret søger at opfylde sine overordnede formål gennem disse aktiviteter.

Centeret støttes med midler fra Miljøstyrelsens renere produkt-pulje med en samlet bevilling på 7.8 mio. kr. over tre år (2003-2005). Modregnes udgifter til evalueringen af IMS samt honorar til bestyrelsesformanden, er bevillingen på 7.5 mio. kr. over den treårige periode.

For at udnytte synergieffekter, har Informationscenteret for Miljø & Sundhed et samarbejde med Forbrugerrådet, der udover fagligt samarbejde indbefatter, at IMS har til huse i Forbrugerrådets lokaler i Fiolstræde i København.

## 2.2. IMS' omgivelser

IMS er omgivet af en række aktører, der ofte har modstridende interesser og opfattelser af de sager, der verserer. I det følgende opridses helt kort det 'landskab' som IMS opererer i, herunder også de berørings- og brudflader, der typisk forekommer.

For det første er IMS i sit daglige virke omgivet af en række *myndigheder*, herunder Miljøstyrelsen og Sundhedsstyrelsen, der ligesom IMS informerer om miljø og sundhed. Myndigheder har i vidt omfang den samme målsætning som IMS (at give information om miljø og sundhed til borgerne), men IMS har i nogle tilfælde mulighed for at være mere handlingsanvisende end myndighederne, blandt andet fordi myndighederne ikke må anbefale konkrete produkter eller producenter (eller advare mod samme, med mindre de direkte bryder gældende lovgivning).

For det andet indgår IMS i daglig interaktion med *erhvervet*, f.eks. kosmetik-, legetøj- og mobilproducenter. IMS informerer om produkttyper og konkretet produkter og indgår i den forbindelse i dialog med erhvervet. Den løbende dialog med erhvervet er central for IMS, der herigennem forsøger at påvirke erhvervet og kvalificere deres information til forbrugerne. Da IMS indimellem advarer mod produkttyper og/eller produkter, kan IMS og erhvervet i visse tilfælde have modstridende opfattelser og interesser.

For det tredje indgår IMS i dialog med *forskere*. Meget af IMS informationsgrundlag stammer fra danske og internationale forskere, og IMS bruger endvidere forskere til at faglig sparring og dialog i forbindelse med informationsaktiviteter.

Endelig har IMS en række berøringsflader med diverse *NGO'er*, f.eks. Forbrugerrådet og Astma-allergiforbundet. IMS samarbejder med NGO'er omkring en række konkrete informa-

tionsaktiviteter og anvender ofte udvalgte NGO'er til faglig sparring. IMS kan i visse situationer have divergerende opfattelser og anbefalinger i forhold til NGO'er, der kan have særlige medlemsinteresser at varetage.

Det er naturligt, at der med dette brogede felt af aktører vil være mange – og til tider modstridende – opfattelser af kvaliteten, nytten og relevansen af IMS' aktiviteter. Dette skal der naturligvis tages højde for i tolkningen af de data, der er indsamlet til denne evaluering.

## 3. Metoden bag evalueringen

### 3.1. Evalueringens opbygning

Analysen struktureres omkring fire evalueringskriterier:

- *Målopfyldelse*: Opfylder IMS sine erklærede målsætninger?
- *Effekter*: Hvad er IMS' samlede effekter, og ligger nogle af disse udover de erklærede målsætninger?
- *Efficiens*: Bruger IMS deres ressourcer på en efficient måde, og hvordan er nytten af IMS set i forhold til de anvendte midler?
- *Organisering*: Er de formelle og uformelle strukturer i og omkring IMS hensigtsmæssige, herunder også samarbejdet med andre aktører på området?

De fire kriterier understøttes af en række evaluerings- og undersøgelsesspørgsmål, som har struktureret dataindsamling og analyse. Kriterier, spørgsmål og deres sammenhæng fremgår af bilag 1.

Struktureringen og afrapporteringen af analysen omkring de fire evalueringskriterier betyder, at de enkelte delundersøgelser (desk research, interviewundersøgelse, spørgeskemaundersøgelse og web-undersøgelse) ikke afrapporteres særskilt, men derimod afrapporteres en passant under evalueringskriterier og underliggende evalueringsspørgsmål.

Bilag 3 og 4 rummer data fra spørgeskemaundersøgelse og web-spørgsmål.

### 3.2. Dataindsamling

Evalueringen bygger primært på fire dataindsamlingsaktiviteter:

- Desk research
- Interviews med udvalgte relevante aktører
- En email-baseret spørgeskemaundersøgelse blandt relevante aktører
- En web-baseret spørgeskemaundersøgelse blandt brugerne af miljøeogsundhed.dk

#### 3.2.1. Desk research

Desk research er en gennemgang af relevante baggrundsdokumenter og rapporter. Gennemgangen af dokumenterne har udgjort en del af grundlaget for enkeltanalyserne og har desuden givet et forståelsesmæssigt grundlag som basis for interviews med de forskellig interessenter. De primære dokumenter, som har været inddraget i desk researchen, er:

- Støtteansøgning



- Årsrapporter, årsregnskaber og aktivitetsplaner
- Referater fra bestyrelsesmøder
- [www.miljoeogsundhed.dk](http://www.miljoeogsundhed.dk)
- Informationsmateriale udgivet af IMS
- Statistiske data fra informationscenterets web-site samt kvantitative data omkring telefoniske henvendelser fra borgerne
- Diverse presseklip

### 3.2.2. Interviews

Der er gennemført interviews med en række aktører af relevans for informationscenterets daglige arbejde. I alt er der gennemført interviews med 14 personer.

Tabel 3.1: Interviewpersoner

Navn	Stilling og organisation	Type	Dato
Thomas Breck	Sekretariatsleder, IMS	Personligt	17. marts 2005
Rikke M. Petersen	Miljø- og sundhedsfaglig medarbejder, IMS	Personligt	11. april 2005
Hanne Svenningsen	Miljøkonsulent, IMS	Personligt	11. april 2005
Suzanne Aaholm	Formand for bestyrelsen	Personligt	5. april 2005
Ulla Telcs	Bestyrelsesmedlem, repr. for Dansk Industri	Telefonisk	6. april 2005
Lea Frimann Hansen	Funktionsleder, MST	Personligt	6. april 2005
Michael Kristensen	Nonfood-chef, COOP	Telefonisk	30. marts 2005
Jon Vadstrup	Produktsikkerhedschef, Top-Toy	Telefonisk	29. marts 2005
Birthe Skaarup	MF, Dansk Folkeparti	Telefonisk	29. marts 2005
Elsebeth Gerner Nielsen	MF, Radikale Venstre	Telefonisk	5. april 2005
Lis Keiding	Afdelingslæge, Sundhedsstyrelsen	Personligt	4. april 2005

Claus Jørgensen	Miljøpolitisk medarbejder, Forbrugerrådet	Telefonisk	6. april 2005
Pia Brunn Poulsen	Projektleder, Force Technology	Telefonisk	4. april 2005
Villy Dyhr	Afdelingschef, Forbrugerrådet	Telefonisk	26. april 2005

Interviewene er blevet gennemført på baggrund af semistrukturerede spørgeguides målrettet den enkelte respondent i forhold til de relevante evalueringsspørgsmål. Nogle interviews blev gennemført personligt, mens andre blev gennemført telefonisk. Et eksempel på en spørgeguide er vedlagt i bilag 2.

Da interviewene er kvalitative og samtlige aktører ikke er blevet inddraget, kan de opnåede udsagn naturligvis ikke anvendes som repræsentative for alle, der har relationer til IMS. Det skal dog pointeres, at interviewpersonerne er valgt nøje ud, og at det er sikret gennem dialog med både informationscenteret og Miljøstyrelsen, at der er tale om de mest relevante aktører, som har det bedste indblik i centerets arbejdsgange og funktioner. Det er derfor vurderet, at de gennemførte interviews er tilstrækkelige til at opnå en vurdering af sekretariatets vilkår og funktion.

### **3.2.3. Email-baseret spørgeskemaundersøgelse**

Som supplement til interviewundersøgelsen er der gennemført *en e-mailbaseret spørgeskemaundersøgelse*, der har haft til formål at nå bredere ud end interviewene og opnå større dækningsgrad. Herved gives en bredere gruppe af aktører mulighed for at komme med deres vurdering af, hvordan IMS har løst sine opgaver, samt give et bud på hvilke opgaver, der bør være de primære for centeret fremover. I alt er 74 personer anmodet om at deltage, og i alt 38 har svaret. Det giver en svarprocent på 50. Respondenterne er udpeget af IMS, Miljøstyrelsen og evaluator i fællesskab. Spørgeskema samt besvarelser kan ses i bilag 3. Udbyttet af undersøgelsen anses som værende yderst tilfredsstillende grundet den høj svarprocent og de fyldestgørende besvarelser

### **3.2.4. Web-baseret spørgeskemaundersøgelse**

Som det sidste element i dataindsamlingen er der gennemført en kort *web-baseret spørgeskemaundersøgelse* på informationscenterets hjemmeside. Der har været adgang til spørgeskemaet via et link på hjemmesiden, hvor det forklaredes, at vurderingerne ville indgå i en evaluering af IMS. Desuden har informationscenterets ansatte tilføjet et link til undersøgelsen i deres mail-signaturer og link til evalueringsskemaet er sendt ud sammen med nyhedsbrevet til abonnenter.

Spørgsmålene i undersøgelsen vedrører hjemmesidebrugernes kendskab til IMS, deres informationsbehov, relevansen af IMS' aktiviteter, kvaliteten af informationen samt øvrige kommentarer til IMS virke.

Det ligger i web-undersøgelsens grundvilkår, at man ikke kan kontrollere, hvem der svarer på spørgeskemaet, og eneste kendte faktum er, at respondenterne har besøgt IMS hjemmeside, og derfor for størstedelens vedkommende må antages at være bruger af en eller flere af IMS services. Dette forhold er naturligvis taget med i vurderingen og vægtningen af resultaterne af web-undersøgelsen.

I alt har 241 benyttet muligheden for at besvare spørgsmålene i perioden 13.-26. april. Resultaterne fra web-undersøgelsen kan ses i bilag 4.

## 4. Besvarelse af evalueringsspørgsmål

Som nævnt i metodeafsnittet, er analysen struktureret omkring fire evalueringskriterier: Målopfyldelse, effekter, efficiens og organisering. Kriterierne er blevet belyst ud fra de indsamlede data, som benyttes løbende til at underbygge evaluators vurderinger.

### 4.1. Målopfyldelse og effekter

IMS virke bygger på tre overordnede målsætninger, der alle er ligestillede. De tre målsætninger omhandler information til forbrugerne, facilitering af dialog mellem forbrugere og erhverv, samt dialog med relevante aktører.

I dette afsnit belyses målopfyldelsen af disse tre områder. Afsnittet afsluttes med en delkonklusion, der samler op på den samlede målopfyldelse og IMS' samlede effekter.

#### 4.1.1. Information til forbrugerne

Et af IMS' overordnede mål lyder:

*”At give let tilgængelig og handlingsorienteret information til forbrugerne om den miljø- og sundhedspåvirkning, der knytter sig til de produkter, vi omgiver os med, og det miljø vi færdes i. Informationscenteret skal være en miljø- og sundhedsorienteret informationsplatform, der giver forbrugerne den viden og de værktøjer, der gør det muligt selv at tage et medansvar for miljøet og sundheden”*

Målet søges opfyldt gennem en række informationsaktiviteter, hvoraf de vigtigste er:

- Websitet [www.miljoeogsundhed.dk](http://www.miljoeogsundhed.dk)
- Personlig rådgivning pr. telefon og email samt via websitet
- Udgivelser i form af pjecer, nyhedsbreve, artikler og debatindlæg
- Foredrag og oplæg

Som de kvantitative opgørelser vil vise senere i dette afsnit, har IMS skabt et godt grundlag for en stor berøringsflade med forbrugerne. Websitet har ca. 80.000 månedlige besøgende (tallet dækker ikke over unikke brugere, men det samlede antal besøg), og i 2004 modtog informationscenteret over 3000 personlige henvendelser. Herudover har IMS faste aftaler med en række fagblade og aviser om ugentlige eller månedlige input.

*Websitet [www.miljoeogsundhed.dk](http://www.miljoeogsundhed.dk)*

Et af IMS' vigtigste redskaber til videreformidling er websitet [www.miljoeog-sundhed.dk](http://www.miljoeog-sundhed.dk). Sitet er videreført fra Grøn Information ([www.greeninfo.dk](http://www.greeninfo.dk)).

www.miljoeogsundhed.dk gennemgik en omstrukturering i januar 2005. Omstruktureringen byggede på en ekstern undersøgelse gennemført i 2004, hvor sitet blev analyseret på baggrund af web-statistik over sitets trafik og diskussion af sitet mellem IMS og et konsulentbureau. Rapporten konkluderede bl.a., at sitet skulle løsrides fra det tidligere www.greeninfo.dk, at designet skulle ændres, samt at risici-diskussionen skulle have en mere central placering. De foreslåede tiltag er i høj grad implementeret i det 'nye' site.

Der findes ikke andre danske websites med samme formål som www.miljoeog-sundhed.dk, og ud fra det perspektiv udfylder sitet et "hul" i markedet og gør det nemmere for den enkelte forbruger at opnå overblik over miljø- og sundhedsrelaterede emner.

### *Er IMS' website anvendeligt og overskueligt?*

Det nye site er overordnet inddelt i en række emner eller 'søjler', hvorunder man kan finde mere information. Hovedemnerne er:

- Hvem er vi? (Information om IMS)
- Nyheder
- Forbrugerinfo
- Dialog om risiko

Hvert emne har en række underpunkter. "Hvem er vi" giver informationer om IMS, samt hvordan brugeren kan komme i kontakt med informationscenteret og stille spørgsmål. Kategorien "Nyheder" præsenterer de seneste informationer og resultater inden for miljø og sundhed. Det er desuden muligt at abonnere på IMS' nyhedsbrev. Under hver nyhed linkes til relevante organisationer etc., så brugeren har mulighed for selv at finde mere information om emnet. "Forbrugerinfo" omfatter produkttests, grønne råd, information om miljømærker, kemidatabasen og andre produktrelaterede informationer. Indgangen "Klik Grønt" under forbrugerinfo er den mest direkte vej til miljørelaterede oplysninger. Her forefindes en alfabetisk liste over emner på sitet. Området "Dialog om risiko" dækker bl.a. over forskellige temaer (eksempelvis mobiltelefoner), hvor diskussion af risiko qua emnernes mangel på sikker viden er central.

Websitet giver i princippet brugeren mulighed for at få indsigt i de forskellige interessenters holdning på diverse områder via kommentarer offentliggjort på sitet. Eksempelvis kan industrien kommentere på produkttests. Det er dog evaluators vurdering, at disse kommentarer bør være lettere at finde på sitet, så brugeren får mulighed for selv at danne holdninger, når et tema læses. Som det forholder sig nu, er kritiske kommentarer placeret som et link fra produkttestsiderne, og man skal altså nærmest lede efter dem for at finde dem. Input fra de forskellige aktører på miljø- og sundhedsområdet bør inddrages mere centralt i informationerne, så de fremstår nuanceret.

Sammenholdes de to ”ben”, IMS står på, miljø / sundhed og risikodialog, må det konkluderes, at der på sitet er en ”overvægt” af information omkring miljø / sundhed. De to overordnede områder er indeholdt i hver sin overordnede kategori, men indtrykket at sitet, når nyheder etc. læses, er, at det er miljø / sundhed, der dominerer. En del af informationen dækker dog begge aspekter; eksempelvis temaerne.

Det er endvidere evaluators vurdering, at sitets forside som udgangspunkt ikke er let overskuelig som funktion af det høje antal overskrifter og links. Sitets struktur forekommer dog logisk, så snart brugeren forstår opbygningen. Valget af skriftfarve (lys grøn) under emnet forbrugerinfo reducerer informationernes læsbarhed, da kontrasten til den hvide baggrund ikke er tilpas skarp.

I tekstboksen på næste side gives eksempler på de kommentarer relateret til sitet, brugerne skrev i web-spørgskemaundersøgelsen. I visse tilfælde er kommentarerne forkortet, hvis ikke hele bemærkningen relaterer sig til sitet.

#### Boks 4.1: Kommentarer relateret til web-sitet fra web-spørgeskemaundersøgelsen

- Hjemmesiden er ikke helt overskuelig – det kan være lidt svært at finde ting, især af lidt ældre dato.
- Gerne flere informationer og artikler.
- Jeg synes faktisk at jeres hjemmeside er blevet dårligere rent formidlingsmæssigt. De fleste, jeg kender, der anvender siden, har primært brug for de uafhængige råd og afprøvninger - og de er blevet sværere at finde, da start siden visuelt er meget ens i grafik, skrift etc. Der står simpelthen for meget på siden.
- Ønsker flere links til nyheder i udlandet.
- Savner de områder, den tidligere hjemmeside behandlede, og som denne ikke har med.
- Hjemmesiden er min startside og den, jeg bruger allermest på nettet.
- Jeg synes, jeres hjemmeside er uundværlig.
- Især kemidatabasen er rigtig god og anvendelig ved køb af plejeprodukter. Den har jeg brugt adskillige gange.
- Gode oversigter over produkter, der er gode / dårlige.
- I en tid hvor mange forhandlers ansvarsfølelse er på et meget lille sted, synes jeg at MS er en uundværlig infoside. Jeg bruger den ugentligt til at tjekke forskellige produkter - som regel altid med gode resultater. God service, gode tilbagemeldinger på spørgsmål, gode artikler!
- Jeg er tilfreds med de muligheder, IMS giver for at få faglig god viden samt hurtige svar på miljø- og sundhedsspørgsmål. Jeg er glad for jeres infobreve og synes generelt godt om jeres hjemmeside og formidling.
- IMS er absolut det sted, jeg bruger allermest til at søge informationer. Det er relevante, seriøse og grundige informationer, man kan hente. Centret er min hovedkilde. Jeg vil få store problemer arbejdsmæssigt, hvis jeg ikke længere kan hente information her.
- Generelt er jeg glad for, at I findes, for jeg ved ikke, hvor jeg ellers skulle finde de oplysninger henne. Jeg holder allerede "Tænk", men hos jer kan man søge mere specifikt.

Kilde: Web-baseret spørgeskemaundersøgelse

Note: Den samlede liste over kommentarer fra den web-baserede undersøgelse kan findes i bilag 4

#### *Trafikken på websitet*

Det relativt høje besøgstal samt websitets unikke karakter antyder, at det opfylder et behov hos forbrugerne. I marts og april 2005 har sitet haft omkring 80.000 månedlige besøg. Der er *ikke* tale om unikke besøg, men besøgende i alt. Det månedlige besøgstal inden den nye hjemmeside blev lanceret lå på et tilsvarende tal det sidste kvartal af 2004. Tidligere har tallet svinget mellem 41.000 og 56.000 besøgende i alt med en støt stigning op til 77.000 i efteråret 2004.

Tallene for antal besøg i IMS' levetid kan ses i tabel 4.1. Der er ikke angivet besøgstal for januar 2005, da sitet blev omstruktureret i denne måned.

Tabel 4.1: Antal besøgende på www.miljoegsundhed.dk opgjort pr. måned for årene 2003-2005

<i>Antal besøgende</i>			
	2003	2004	2005
Januar	41.911	43.469	-
Februar	45.143	45.905	37.474
Marts	56.095	55.908	80.325
April	52.155	50.298	80.347
Maj	52.547	51.162	-
Juni	46.213	46.300	-
Juli	41.340	46.949	-
August	41.343	62.834	-
September	48.578	69.312	-
Oktober	46.923	77.560	-
November	48.017	80.305	-
December	46.167	84.348	-
I alt	566.432	714.350	-

Der er naturligt nok ikke angivet et samlet tal for antallet af besøgende i 2005, men antages det, at besøgstallet fortsætter med at ligge omkring de 80.000, vil årsresultatet blive omkring 834.000.

Det er ikke muligt at få et præcist tal for unikke brugere på sitet. Statistikken viser, at 36.000 *unikke IP-adresser* har besøgt sitet. Dette er imidlertid ikke et præcist udtryk for unikke brugere, eftersom der i nogle tilfælde er flere brugere på samme IP-adresse (f.eks. brugere fra offentlige institutioner). Antallet af unikke brugere ligger således et sted imellem de 36.000 (unikke IP-adresser) og de 80.000 (besøg i alt)

I tabel 4.2 (næste side) ses en oversigt over antallet af sider, web-brugerne har besøgt. Meget groft viser tallene, at der ikke er de store udsving i, hvor mange sider, brugerne ca. besøger – i 2003 besøgte de i snit ca. 4 sider pr. besøg, i 2004 3,5 og i 2005 igen ca. 4 sider.



Tabel 4.2: Antal sidevisninger på [www.miljoeogsundhed.dk](http://www.miljoeogsundhed.dk) opgjort pr. måned for årene 2003-2005

<i>Antal sidevisninger</i>			
	2003	2004	2005
Januar	199.214	140.418	-
Februar	193.416	163.331	157.250
Marts	218.227	208.698	341.315
April	185.610	210.743	319.857
Maj	226.931	190.290	-
Juni	187.878	169.453	-
Juli	182.730	141.274	-
August	155.452	205.870	-
September	185.259	238.481	-
Oktober	193.844	263.458	-
November	212.293	272.946	-
December	137.428	262.405	-
I alt	2.278.282	2.467.367	-

Ved at foretage en nærmere analyse af trafikken for en enkelt måned kan man opnå en del relevant information om de brugere, der har besøgt sitet; hvordan de har fundet vej til adressen etc. I det følgende præsenteres en kort analyse af trafikken på [www.miljoeogsundhed.dk](http://www.miljoeogsundhed.dk) for 2005, altså februar, marts og april måned.

Trafikstatistikken viser, at langt størstedelen af brugerne kommer til sitet ved selv at taste adressen (enten [www.miljoeogsundhed.dk](http://www.miljoeogsundhed.dk), [www.miljoogsundhed.dk](http://www.miljoogsundhed.dk) eller [www.greeninfo.dk](http://www.greeninfo.dk)). Ellers er det besøg via søgemaskiner og links fra medier, der er i top (Google, [ekstra-bladet.dk](http://ekstra-bladet.dk), [berlingske.dk](http://berlingske.dk)). Statistikken viser desuden, at der hver måned klikkes ind på sitet via op til 2.065 forskellige links fra andre sites. Det viser, at IMS har relativt høj bevågenhed fra øvrige organisationer, myndigheder etc., som vælger at placere et link til IMS på deres hjemmeside. En stikprøvetest af de søgeresultater, der opstår, når man søger i Google efter "Informationscenter for Miljø & Sundhed", viser, at der i høj grad er tale om sites, der refererer til IMS' undersøgelser og resultater for derefter at give et link til sitet.

Resultaterne af web-spørgeskemaundersøgelsen giver et billede af, hvorfra web-brugerne kender [www.miljoeogsundhed.dk](http://www.miljoeogsundhed.dk). Resultaterne kan ses i tabel 4.3 på næste side.

Tabel 4.3: Brugernes vej til web-sitet

<i>Web-spørgeskemaundersøgelse</i>	
Hvor kender du <a href="http://www.miljoeogsundhed.dk">www.miljoeogsundhed.dk</a> fra?	
Familie og venner	13,7 pct.
Aviser og fjernsyn	19,5 pct.
Myndigheder	18,7 pct.
Forbrugermagasiner	46,1 pct.
Søgemaskiner	33,6 pct.
Andet	15,9 pct.

Kilde: Web-baseret spørgeskemaundersøgelse

Note: Procenttallene summer ikke til 100, da brugerne havde mulighed for at afgive flere svar.

Som det ses af tallene, er kendskabet blandt de web-brugere, der har besvaret skemaet, størst fra forbrugermagasiner (46,1 pct.) og søgemaskiner (33,6 pct.) Både aviser og fjernsyn samt myndigheder ligger dog også relativt højt med ca. 20 pct. Tallene indikerer, at der er godt ræsonnement i at øge befolkningens kendskab til IMS gennem medier, også altså især gennem et blad som f.eks. Tænk. Dog er der behov for omtale gennem andre medier end forbrugermagasiner, hvis kendskabet til IMS og websitet skal nå ud over de grupper, der på forhånd har en interesse for miljø, sundhed og forbrug.

Tallene indikerer også, at der er en relativt stor interesse for de emner, IMS beskæftiger sig med, da omtrent hver tredje af de, der har besvaret skemaet, har fundet vej til sitet gennem en søgning på et eller flere emneord knyttet til IMS' temaområder.

Af de webbrugere, der har svaret "Andet", har størstedelen deres kendskab tilbage fra da sitet hørte under Grøn Information. Ellers er det primært svar som "via job" og "via links fra andre sider", der går igen.

En analyse af hvilken side, webbrugere besøger som den første, viser naturligt nok, at langt størstedelen (53 pct. i april 2005) starter på forsiden. Tallene viser dog samtidig, at der stadig er over 20 pct. (april 2005), der finder vej via Grøn Informations gamle adresse; [www.greeninfo.dk](http://www.greeninfo.dk). Antallet er dog faldende, hvilket tyder på, at flere og flere lærer sitets "nye" navn at kende. I februar var andelen, der kom ind på sitet via [greeninfo.dk](http://greeninfo.dk), større end antallet, der kom ind via den rigtige adresse. Faldet i løbet af februar – april 2005 kan ses i tabel 4.4.

Tabel 4.4: /greeninfo.asp som entry page

Procentdel af brugere videresendt fra www.greeninfo.dk		
Februar	Marts	April
46,79 pct.	37,33 pct.	30,17 pct.

Den tredje mest benyttede startside er – lidt overraskende – en fejlside; /404errorpage/404.asp. Dette skyldes muligvis, at de, der skriver adressen som www.miljoogsundhed.dk – altså med o som ø i steder for oe – sendes til en omdirigeringside magen til den, der vises, hvis man bruger adressen www.greeninfo.dk. Det bør overvejes, om brugeren ikke blot kan sendes direkte til forsiden, når adressen www.miljoogsundhed.dk anvendes, da der ikke er det store ræsonnement i, at disse brugere skal se en infoside om, at Grøn Information ikke længere eksisterer.

Det kan i forlængelse heraf nævnes, at i april blev 42 pct. af besøgene afsluttet fra /greeninfo.asp eller fejlsiden 404errorpage, hvilket tyder på, at en stor del af de besøgende aldrig ser IMS startside. En forklaring på nogle af exit'ene fra disse sider kan dog også være, at brugeren bruger browserens "tilbagefunktion", der viser den forrige side, og at brugeren derfor forlader IMS' website "baglæns" og passerer fejlsiden på vej til det site, de besøgte inden IMS.

Ligeledes er det interessant, at den mest hyppige side, hvorfra besøgene afsluttes, er forsiden (53 pct.). Dette kan formentlig til dels skyldes samme forklaring, at brugere anvender tilbagefunktionen, dels at brugere klikker sig hen på forsiden igen inden, de forlader sitet, men det kan nok ikke udelukkes, at en vis ikke-kvantificeret procentdel kun ser forsiden og ikke anvender sitets funktioner eller informationer.

Lægger man procentdelen af de, der taster denne adresseversionen www.miljoog-sundhed.dk (uden e) – og altså entrerer via 'fejlsiden' – sammen med de, der entrerer via den officielle adresse, viser det sig, at i alt 74 pct. har forsiden som første side for deres besøg. Samtidig viser det, at det altså *minimum* er hver femte bruger, der selv taster adressen – og formentlig langt flere, da der også må antages at være nogen, der selv taster den officielle adresse. Dette antyder, at promovringen af websitets navn har haft en god effekt.

De resterende brugere har undersider som indgangsside. Dette tyder på, at de er faste brugere, som har en eller flere af sitets funktioner eller artikler som bookmark. Der er primært tale om kemidatabasen samt spørgsmål- / svarfunktionen.

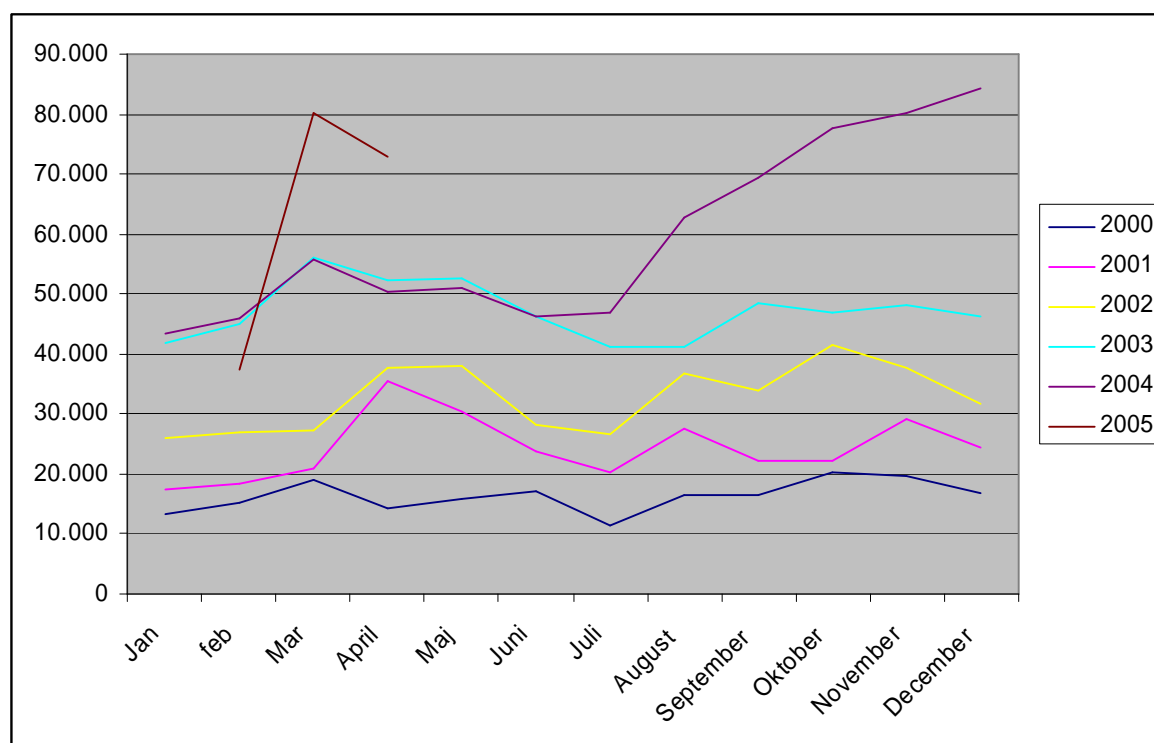
Sidst, men ikke mindst, kan det ses af statistikken, at i omegnen af 10 pct. af besøgene er internationale. Dette antyder, at det kan være relevant at lægge flere sider ind på eksempelvis engelsk, end tilfældet er i dag. Det kan dog diskuteres, om internationale brugere er at regne for IMS' målgruppe.

*Anvendes websitet af et tilfredsstillende antal brugere sammenlignet med andre tilsvarende sites?*

Det er naturligvis mest oplagt at sammenligne IMS' website med sitet under Grøn Information, da målgrupperne er ens. Nedenstående figur viser antal besøg i årene 2000-2005 (februar-april). Årene 2000, 2001 og 2002 viser tallene for Grøn Informations site, mens årene 2003, 2004 og 2005 viser besøgstal for IMS' website.

Som det ses, er antallet af webbrugere steget støt gennem årene. Udviklingen kan anses som værende naturlig, idet antallet af internetbrugere generelt er steget i samme tidsrum, men det anses som værende positivt, at besøgstallet ikke faldt, da Grøn Information blev til Informationscenter for Miljø og Sundhed. Som det ses, var der en vis nedgang i marts-august 2003, altså i starten af IMS' levetid, men dette anses som værende en naturlig udvikling, da kendskabet til IMS på daværende tidspunkt var lavt. I samme periode – marts-august – i 2004 skete et tilsvarende fald. Det lave besøgstal i februar 2005 tilskrives, at den nye, omstrukturerede hjemmeside endnu ikke var omfattet af alle søgemaskiner.

Figur 4.1: Sammenligning af [www.greeninfo.dk](http://www.greeninfo.dk) (2000-2002) og [www.miljoeogsundhed.dk](http://www.miljoeogsundhed.dk) (2003-2005)



En anden mulig sammenligning er mellem [www.miljoeogsundhed.dk](http://www.miljoeogsundhed.dk) og [www.biotik.dk](http://www.biotik.dk). Biotik er en portal, der skal oplyse om bioteknologi og inspirere til debat om bioteknologi og etikken bag. Biotik har – som IMS' website – en funktion som formidler af et komplekst, risi-

kopræget område. Naturligvis kan to websites med forskellige emner, indhold og formål ikke sammenlignes direkte, men det kan give en indikation af, hvad der er ”meget”, og hvad der er ”lidt”.

Tallene for biotik.dk viser, at portalen havde 53.805 besøg i november 2004. Evaluator har ikke et tilsvarende tal til rådighed for den samme måned, men sammenlignes med tallet for april 2005 – hvor miljøogsundhed.dk havde ca. 80.000 brugere - ses det, at IMS’ site har en noget større tilgang. Med i dette skal regnes, at biotik.dk har en undervisningsfunktion, hvilket sandsynligvis øger brugertallet, og IMS’ besøgstal kan på den baggrund siges at ligge relativt højt.

En sammenligning med Miljøstyrelsen hjemmeside viser, at Miljøstyrelsen har en noget højere tilgang af brugere. Styrelsens side havde følgende antal unikke besøg i de seneste tre måneder:

Tabel 4.5: Unikke brugere på www.mst.dk

<i>Antallet af unikke brugere på Miljøstyrelsens hjemmeside</i>		
Februar	Marts	April
73.249	83.441	94.070

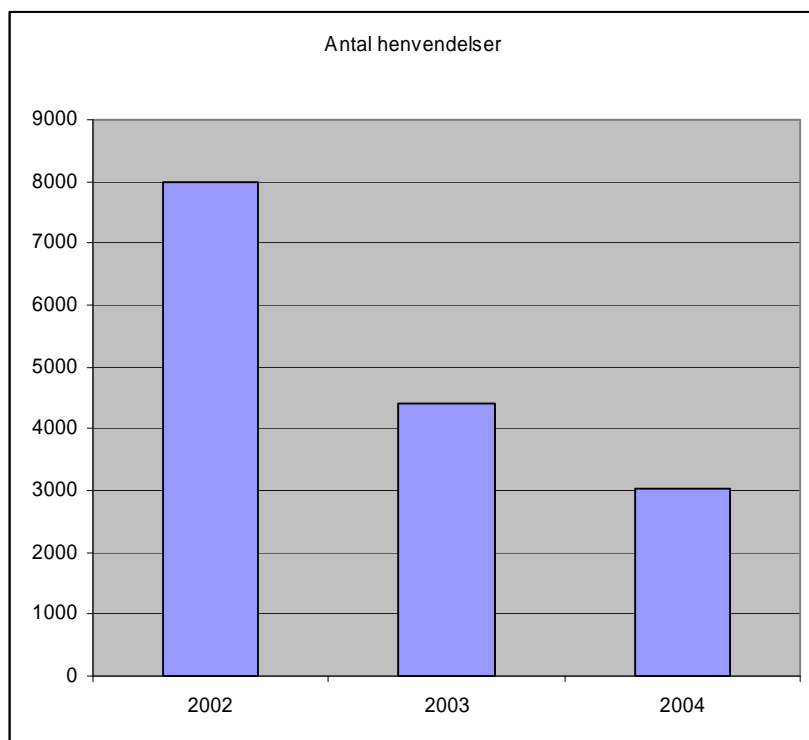
Der eksisterer, som tidligere nævnt, ikke et valist tal for antallet af unikke brugere på www.miljoeogsundhed.dk, men det ses, at antallet af unikke brugere på Miljøstyrelsens hjemmeside er større end det samlede antal besøg på IMS’ hjemmeside. Den højere tilgang til www.mst.dk skyldes formentlig bl.a., at Miljøstyrelsen har et højere antal professionelle brugere.

*Anvendes telefon-servicen og den emailbaserede spørgsmål- / svarfunktion af et tilfredsstillende antal brugere?*

Som en del af forbrugerrådgivningen har forbrugerne mulighed for at stille spørgsmål via email og via hjemmesiden, eller de kan kontakte IMS telefonisk.

Henvendelserne fra forbrugerne har været faldende siden IMS’ oprettelse. Der er endnu ingen opgørelser for 2005, men tallene 2003 og 2004 kan ses i søjlediagrammet på næste side. 2002 under Grøn Information er medtaget for sammenligningens skyld.

Figur 4.2: Antal personlige henvendelser til GI / IMS fra 2002-2004



Faldet tages som udtryk for, at brugerne i højere grad selv finder de informationer, de søger, på websitet og gennem den øvrige "brede" informationsindsats. En anden tolkning kan være, at interessen for IMS' services og IMS generelt er faldende, men dette modsiges af websitet, som oplever en stigende tilgang af brugere. Det har været en bevidst målsætning for IMS, at nedbringe antallet af personlige henvendelser gennem kortere åbningstid for den telefoniske hotline, og herved 'omdirigere' folk til mail og hjemmeside. Formålet har været at frigive ressourcer til andre opgaver. Tallene indikerer, at IMS er lykkedes med denne omdirigering.

I 2003 modtog IMS ca. 4.400 henvendelser. Under halvdelen af henvendelserne kom via mail (ca. 2.000 stk.), mens 650 spørgsmål blev stillet via hjemmesiden. De resterende henvendelser var telefoniske. I 2004 var balancen rykket således, at 60 pct. af henvendelserne skete pr. mail og via hjemmesiden, mens 40 pct. henvendte sig pr. telefon.

Antallet af telefoniske henvendelser er altså faldende til fordel for email- og webhenvendelser. Evaluator vurderer dog, at det nuværende antal brugere, der anvender telefonservicen, forsvarer, at muligheden *ikke* nedlægges. Der er stadig en vis andel danskere, der ikke har adgang til internettet, og mange har kun adgang via job eller studie, hvor de ikke kan forventes at søge private informationer.

*Er IMS ophav til et tilfredsstillende antal artikler mv. i aviser, magasiner etc.?*

IMS laver ingen konsekvent opgørelse af presseklip, så det vides ikke, hvor ofte de reelt nævnes i medierne. Dog er klip indsamlet i de tilfælde, hvor IMS på forhånd har haft viden om, at en artikel eller tilsvarende ville blive trykt. Denne viden kan kvantificeres som følger:

- Natur & Miljø: 4 gange brevkasseskrivning i 2003  
Forbrugerguiden i 2003
- Grøn hverdag: 4 gange brevkasseskrivning i 2003
- Helse: Fast "klumme" i sektionen kort og godt, 30 stk. fra januar 2003 til april 2005  
2 artikler
- Tænk: Offentliggør IMS' tests og korte nyheder, 51 stk. fra januar 2003 til marts 2005.
- Diverse: 122 forskellige artikler, notitser etc. fra 2003 til april 2005.

"Diverse" omfatter bl.a. dagblade, magasiner, ugeblade og tv-indslag.

Da der ikke er opstillet kvantitative mål på området, kan der ikke gives en objektiv vurdering af graden af tilfredshed på dette område. Evaluator vurderer dog, at mængden af omtale og deciderede artikler må betegnes som tilfredsstillende, især ud fra det synspunkt, at ovenstående liste ikke er komplet.

Ud over de informationer fra IMS, der bringes gennem medierne, udgiver IMS selv en række pjecer og publikationer (i alt 65.000 stk.)

I 2003 og 2004 udgav IMS følgende:

- Ren Information om Haven og Miljøet (pjece)
- Ren Information om Mærker og Miljø (pjece)
- Ren Information om Plejeprodukter til Børn (pjece)
- Ren Information om Produkter til Gravide og Nybagte Mødre (pjece)
- Det er dit valg – miljø og sundhed i hverdagen (publikation)

Nogle af folderne er bearbejdede og genoptrykte udgivelser fra Grøn Information.

Desuden er der udgivet 6 temahæfter om mad, børn, personlig pleje, haven, elektronik og bolig.

I 2005 er pjecen 'Ren Information om allergi og produkter' samt 'Undgå allergi fra parfume' udgivet. Desuden er 'Ren Information om Haven og Miljøet' genoptrykt.

Det vurderes, at udgivelserne i form af trykte pjecer og publikationer er nødvendige at opretholde af samme årsager som den telefonbaserede rådgivningsservice. Det er ikke alle danskere, der har adgang til internettet, og der er stadig en vis andel, der ikke har privat adgang.

Desuden giver de trykte pjecer mulighed for, at forbrugeren kan informeres og vejledes i indkøbssituationen.

#### *Er nedlæggelse af nyhedsbrev og nedskæring i hotline fornuftige dispositioner?*

I forlængelse af web-sitet udgiver IMS et nyhedsbrev. Antallet af abonnenter på nyhedsbrevet "Sundt Miljø" er steget gennem IMS' eksistensperiode. Nyhedsbrevet har i omegnen af 1.700 brugere, som både omfatter forbrugere, journalister og fagfolk. Oprindeligt bestod nyhedsbrevet overvejende af en videreformidling af de nyheder og oplysninger, IMS stødte på i sin informationsindsamling.

I forbindelse med relancering af hjemmesiden skiftede nyhedsbrevet karakter. Hidtil blev det udgivet som et ugentligt nyhedsbrev, men ud fra et ressourcemæssigt synspunkt og en vurdering af nytten blev det omdannet til i højere grad at indeholde IMS-bearbejdet stof og udkomme efter behov.

Omlægningen af nyhedsbrevet vurderes som værende en rationel beslutning på et veldokumenteret beslutningsgrundlag. Evaluatoren finder det endvidere positivt, at nyhedsbrevet ikke blev nedlagt, da det er en ressourceeffektiv vej til videreformidling. Endvidere skaber nyhedsbrevet opmærksomhed omkring hjemmesiden.

Nedskæringen i hotlinens "åbningstid" vurderes ligeledes at være en rationel disponering, da denne type "én-til-én"-kommunikation er meget ressourcekrævende.

#### *Er informationen af tilpas faglig kvalitet?*

Nærværende evaluering har ikke karakter af en faglig evaluering, og der er ikke foretaget en gennemgang af de materialer, IMS udgiver. I dataindsamlingen er aktørerne blevet adspurgt, hvorvidt de finder IMS informationer fagligt korrekte, da dette har betydning for, hvorvidt aktørerne finder IMS' informationsaktiviteter fornuftige. I tolkning af nedenstående afsnit om den faglige kvalitet af IMS' informationer skal der altså tages højde for, at evaluatoren ikke selv har gennemført en faglig evaluering, men blot videreformidler de pointer, aktørerne har frembragt. Hvorvidt IMS' informationer reelt er af en tilfredsstillende faglig kvalitet, skal der et fagligt review til for at vurdere.

Endvidere skal det nævnes, at det i tolkningen af resultaterne skal holdes for øje, at der ofte *ikke* eksisterer sikker viden på de områder, IMS beskæftiger sig med. Med reference til evalueringens indledende afsnit om IMS' omgivelser (afsnit 2.2) er det derfor naturligt, at der blandt aktørerne vil eksistere modstridende holdninger til og forståelse af, hvad der er korrekt og inkorrekt inden for de områder, IMS informerer på. Desuden vil der herske en naturlig uoverensstemmelse omkring, hvorvidt IMS 'går for langt', eller om de overhoved 'går langt nok' i deres udmeldinger, og her skal det holdes for øje, at det er en erklæret målsætning fra IMS' bestyrelse, at centeret informerer via en udstrakt anvendelse af forsigtighedsprincippet.



Interviewene har afdækket en stor uenighed blandt centrale aktører om, hvorvidt de informationer, IMS videregiver, er af en tilpas faglig kvalitet. De positive tilbagemeldinger lyder, at IMS er gode til at samle den eksisterende viden og videreformidle den. De negative tilbagemeldinger fra interviewene centrerer især omkring kritik af, at informationscenteret ikke i tilfredsstillende grad videregiver forbehold bag resultater, og at der er en tendens til at melde ud på baggrund af for usikkert grundlag. Flere tilkendegiver, at der opstår fejl i informationerne som følge fejltolkninger fra IMS' side, samt at informationscenteret ikke er tilpas kritiske i deres valg af kilder. Fra industriens side lyder kritikken, at IMS er for ukritiske i forhold til deres kilder, samt at de vælger de tests og undersøgelser, der viser de værste resultater. Fra industrien lyder det endvidere, at IMS' metoder til at vurdere produkter er kritisable, samt at deres brug af forsigtighedsprincippet går for vidt, og at de i højere grad skal overveje, om der overhoved findes alternativer til de forskellige problematiske indholdsstoffer, og om disse i så fald reelt er mindre skadelige.

Tilbagemeldingerne fra spørgeskemaundersøgelsen blandt relevante aktører er dog overvejende positiv, som det kan ses af tabel 4.6. Til spørgsmålet om, hvorvidt informationerne fra IMS er fagligt korrekte, har 53 pct. svaret i høj grad, 34 pct. i nogen grad, mens 13 pct. har svaret i ringe grad. Altså er 87 pct. overvejende positive. Det kan argumenteres, at et fagligt informationscenter bør få en mere positiv tilbagemelding end, at kun lidt over halvdelen af aktørerne i høj grad synes, deres informationer er fagligt korrekte.

Tabel 4.6: Vurdering af den faglige kvalitet

<i>Oplever du, at informationerne fra IMS fagligt korrekt?</i>	
I høj grad	53 pct.
I nogen grad	34 pct.
I ringe grad	13 pct.
Slet ikke	0 pct.
Ved ikke	0 pct.

Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt relevante aktører (N = 38)

En nærmere gennemgang af resultater af interviews og spørgeskemaer viser, at det overvejende er myndighedsrepræsentanter, virksomhedsrepræsentanter og respondenter med naturvidenskabelig baggrund, der giver negative tilbagemeldinger. Dette kan dels skyldes disse aktørers faglige baggrund og indsigt, som giver dem muligheden for at afdække eventuelle faglige fejl, dels disse aktørers egne høje kvalitetskrav til faglighed, og dels disse aktørers egne forståelser af, hvad der er 'sandheden' i de problemstillinger, hvor sikker viden endnu ikke eksisterer.

Enkelte har udpeget, hvad de opfatter som konkrete faglige fejl for evaluator, og den nyudgivne allergipjece udpeges som et eksempel på en publikation, hvor der ifølge nogle respondenter i højere grad skulle have været medtaget en række forbehold.

IMS har etableret faste procedurer for kommentering af deres trykte materialer og centrale elektroniske tekster såsom fakta og råd på hjemmesiden, der har til formål at eliminere fejl og mangler. Kommenteringen foregår dels internt i sekretariatet og dels ved at sende færdige tekster til ekstern faglig kommentering hos fagmedarbejdere i offentlige styrelser som Miljøstyrelsen, Sundhedsstyrelsen eller Fødevarestyrelsen, forskere ved universiteter, ansatte ved videntcentre såsom Videntcenter for Allergi, Miljømærkesekretariatet eller andre. Der er ikke tale om et aflønnet kvalitetsstempel, men en frivillig faglig kommentering, som der generelt er stor velvillighed til i de faglige miljøer.

Evaluator vurderer, at IMS gør et stort stykke arbejde i at indsamle og videreformidle informationer til forbrugerne, men at der i visse tilfælde kan være behov for yderligere kvalitets sikring af informationerne. De etablerede kommenteringsprocedurer virker hensigtsmæssige, men at dømme efter udsagn fra centrale aktører kan der i visse tilfælde være behov for en mere formel kvalitetssikring hos uafhængige forskere eller tilsvarende i forhold til centrale publiceringer. Der bør afsættes ressourcer til dette arbejde. Det er af høj betydning, at de videregivne informationer er så korrekte som muligt, da det må antages, at forbrugerne har en høj grad af tillid til IMS. Det skal dog holdes for øje, at IMS ofte videreformidler inden for områder, hvor sikker viden ikke eksisterer. Her er det nødvendigt, at IMS sørger for at viderebringe de nødvendige forbehold, så forbrugeren i så høj grad som muligt er orienteret om resultaternes validitet.

#### *Formidles informationen på et tilpas fagligt niveau?*

IMS har en vigtig rolle i at videreformidle stof, der kan være af meget teknisk karakter, til en målgruppe af meget blandet baggrund. En tommelfingerregel ved information til den brede befolkning lyder, at niveauet skal rettes mod en 9. klasses elev.

Tilbagemeldingerne på dette område fra interviews med relevante aktører lyder, at niveauet virker passende. IMS formår at oversætte 'tungt stof' i et forståeligt sprog. Det foreslås fra nogen, at websitet kan deles op i en professionel- og en forbrugerdel, så informationerne i højere grad kan målrettes. Det vil dog kræve en del ekstra ressourcer, og evaluator foreslår, at IMS i stedet kan vælge i højere grad at referere til videnskabelige undersøgelser og så vidt mulige angive links, så den professionelle bruger selv kan søge yderligere oplysninger.

I webspørgeskemaundersøgelsen blandt websitets brugere blev der spurgt ind til tilfredsheden med IMS informationer. Spørgsmålet dækker flere aspekter, og bl.a. kan svarene anvendes som en indikation af, hvorvidt brugerne finder informationerne forståelige. Resultaterne viser, at ud af de, der har valgt at deltage i evalueringen, er langt størstedelen tilfredse med informa-

tioner og rådgivningen fra IMS. Som det ses i tabel 4.7, har over 80 pct. af de, der har svaret, meldt, at de i høj grad er tilfredse. Kun 3 pct. er ”i lav grad tilfredse”.

Tabel 4.7: Web-brugernes vurdering af information og rådgivning

<i>I hvor høj grad er du tilfreds med den information og rådgivning, du kan få hos Informationscenteret for Miljø &amp; Sundhed??</i>	
I høj grad	81 pct.
Til en vis grad	14 pct.
I lav grad	3 pct.
Ved ikke	1 pct.

Kilde: Web-baseret spørgeskemaundersøgelse (N = 241)

Det er evaluators vurdering, at IMS videreformidler på et passende niveau. Dog antyder en stikprøvebaseret gennemlæsning, at der anvendes visse tekniske termer, den almindelige forbruger ikke kan forventes at kende til uden en nærmere forklaring. Eksempler herpå er ”potentielt bioakkumulerbart”, ”antibiotikaresistens” og ”QSAR-beregninger”. Det er dog ikke generelt gældende for IMS informationer og råd.

#### *Er informationerne lettilgængelige og handlingsorienterede?*

Et vigtigt element i IMS informationsindsats er, at informationerne skal være *lettilgængelige* og *handlingsorienteret*. Begrebet ”lettilgængeligt” kan både forstås som det faglige niveau i informationerne, samt hvorvidt informationerne er tilpas lette for forbrugeren at finde. I det ovenstående afsnit er informationernes faglige niveau evalueret, så i denne sammenhæng vil ”lettilgængeligt” blive tolket som brugernes adgang til informationerne.

Spørgeskemaundersøgelsen blandt relevante aktører har vist, at størstedelen af respondenterne mener, dette formål opfyldes. Som det ses af tabel 4.8 mener 93 pct., at IMS i høj grad (61 pct.) eller i nogen grad (32 pct.) leverer lettilgængelig og handlingsorienteret information til forbrugerne.

Tabel 4.8.: Vurdering af IMS målopfyldelse, mål 1

<i>Mener du, at IMS opfylder formålet at give lettilgængelig og handlingsorienteret information til forbrugerne?</i>	
I høj grad	61 pct.
I nogen grad	32 pct.
I ringe grad	8 pct.
Slet ikke	0 pct.
Ved ikke	0 pct.

Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt relevante aktører (N = 38)

Ovenstående resultat ses som tilfredsstillende. De kvalitative interviews har desuden givet et indtryk af målopfyldelsen, som stemmer godt overens med resultatet af spørgeskemaundersøgelsen. De adspurgte har tilkendegivet, at IMS opfylder målsætningen fint. Dog meldes om en konflikt mellem ”saglighed og synlighed”. Enkelte aktører mener ikke, at IMS er tilpas synlig (hvilket påvirker deres opfyldelse af den del, der vedrører lettilgængelighed), men der er ikke enighed omkring, hvorvidt de må give køb på sagligheden for at få budskabet igennem hos medierne.

Det er evaluators vurdering, at IMS informationer er lettilgængelige for langt størstedelen af de danske forbrugere, men at denne tilgængelighed i høj grad er bundet op på muligheden for adgang til internettet. Brugere uden internetadgang har mulighed for at henvende sig til IMS pr. telefon og kan desuden rekvirere trykte versioner af informationsfoldere og tilsvarende materiale, men det er dog et faktum, at websitet er det medie, IMS i primært benytter sig af. Senere i dette afsnit præsenteres en oversigt over, hvordan henvendelserne til IMS fordeler sig på de forskellige adgangsmuligheder. Her ses det da også tydeligt, at mail og web efterhånden er de mest benyttede adgange, hvilket generelt er omkostningseffektive medier til at nå forbrugerne.

Det er evaluators vurdering, at IMS i høj grad formår at følge op på deres informationsindsats med anvisninger på, hvilke muligheder forbrugeren står over for i forlængelse af de givne oplysninger. Under ”Klik grønt” på websitet er der givet handlingsorienterede råd på 97 områder, og for dem uden internetadgang er der udgivet en publikation, ”Det er dit valg – miljø og sundhed i hverdagen”, som har samme funktion.

#### ***4.1.2. Fremme af en bred dialog mellem erhverv og forbrugere***

Informationscenteret overordnede mål nr. 2 lyder:

*”At fremme en bred dialog mellem erhverv og forbrugere om de sundheds- og miljømæssige risici, der er knyttet til forbrug, og de handlemuligheder, der er. Det vil sige en dialog som bl.a. beskæftiger sig med det forhold, at der på en række områder mangler eksakt viden om risici samt, at der både blandt forbrugere og i erhvervene er meget forskellige holdninger til, hvordan mulige risici skal håndteres.”*

Dette formål har IMS primært søgt at løse gennem de såkaldte ”dialogmøder”, hvor de forskellige grupper inviteres til debat om emner, der er risikobetonede, og hvor der ikke eksisterer konsensus om, hvordan denne risiko skal håndteres.

*Giver IMS anledning til dialog mellem de to aktør-grupper?*

I 2004 afholdt IMS dialogmøder omkring fire emner. Emnerne var:

- Mobiltelefoner og stråling (to dialogmøder plus høring i Folketinget omkring sundhedsrisici ved mobiltelefoni)
- Allergi og mobiltelefoni (fokusgruppeinterviews)
- Parabener i cremer (to møder)
- Solcremer til børn (et møde)

Afholdelse af dialogmøder kan ikke anses som værende en af IMS primære aktiviteter. Dog skal der i vurderingen af det kvantitative omfang tages højde for, at der stadig er tale om en fase, hvor IMS udvikler og afprøver metoder og opbygger ressourcer og erfaring omkring dialog. Dialogmøderne har stadig karakter af ”prøveballoner”. Hos IMS er det nyt at arbejde med disse metoder, og teknikkerne udvikles til stadighed. En del af formålet nu er altså kapacitetsopbygning, som potentielt kommer til gavn i fremtiden.

Interviewene med de relevante aktører har vist, at der generelt er tilfredshed med gennemførelsen af de afholdte møder. De forskellige parter finder det udmærket at debattere emner, hvor mangel på konsensus ellers præger debatten. Enkelte tilkendegiver, at dialogen er den vigtigste af IMS’ opgaver. Argumenterne lyder, at ingen andre gennemfører tilsvarende aktiviteter, og det er vigtigt, at aktørerne har et forum ud over medierne, hvor de risikoprægede emner kan diskuteres

Flere udtaler, at det netop er via dialogmøderne, IMS skiller sig ud og bliver mere og andet end en artikeldatabase. Andre mener, at dialogmøder i IMS regi er irrelevante. Parterne diskuterer gennem medierne og via arrangementer foranstaltet af myndighederne, og det vil de fortsætte med eller uden IMS’ facilitering.

Nogle aktører påpeger i interviewene, at IMS i sig selv er en barriere for dialogprocessen. IMS vil ifølge interviewpersonerne gerne fremstå som en uafhængig part, der skal mægle, men industrien opfatter dem som ”en rød klud”. IMS anses som værende en part i sagen; en forbrugerorganisation. Opfattelsen forstærkes af IMS’ samarbejde med Forbrugerrådet. En

enkelt aktør mener, at IMS' har en partisk dagsorden, som de lader skinne igennem til dialogmøderne.

En anden aktivitet, som hjælper til at skabe dialog mellem forbrugere og erhverv, er, at IMS lader erhvervet komme til orde, når der eksempelvis er gennemført produkttests. Resultaterne står således ikke alene, men ledsages af producenternes og / eller importørernes udsagn. På websitet linkes til erhvervets udtalelser i bunden af produkttestsiderne.

I spørgeskemaundersøgelsen blandt centrale aktører blev respondenterne bedt om at angive deres opfattelse af IMS' grad af målopfyldelse på dette område. Som det ses af tabel 4.9, mener hver tredje af de, der har besvaret undersøgelsen, ikke, at de har en kvalificeret opfattelse af dette. Det skyldes, at en del af respondenterne falder uden for de to grupper; erhverv og forbrugere. Blandt de, der har afgivet et egentligt svar (25 besvaret dette spm.), mener 16 pct., at de i høj grad fremmer en bred dialog. 50 pct. har tilkendegivet, at det gør de i nogen grad, mens 28 pct. har tilkendegivet, at de opfylder formålet i ringe grad. 2 ud af 25, svarende til 8 pct., har svaret, at målsætningen slet ikke opfyldes.

Tabel 4.9: Vurdering af IMS målopfyldelse, mål 2

<i>Mener du, at IMS opfylder formålet om at fremme en bred dialog mellem erhverv og forbrugere?</i>	
I høj grad	11 pct.
I nogen grad	32 pct.
I ringe grad	18 pct.
Slet ikke	5 pct.
Ved ikke	34 pct.

Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt relevante aktører (N = 38)

Evaluator mener, at dialogmøderne er et interessant tiltag, men at det bør overvejes nøje, om IMS reelt har ressourcerne til at løfte denne funktion. Med de antal ansatte, IMS råder over, er det meget ambitiøst at forvente, at både den tekniskfaglige- og den kommunikationsfaglige vinkel, samt det metodiske aspekt i dialogprocesser, kan dækkes med et tilfredsstillende resultat på alle områder. Dette skal *ikke* forstås som en kritik af de nuværende medarbejderes kompetencer, men i højere grad som en kritik af de forventninger, der stilles til samme. En "trial and error"-proces, som dialogmøderne ganske naturligt udgør, virker temmelig ressourcekrævende oven i de øvrige arbejdsopgaver – formidling af information – som IMS håndterer på et noget mere erfarent grundlag.

IMS fremstår ikke som en neutral part blandt aktørerne. De står mellem to stole – på den ene side som følge af industriens repræsentation i bestyrelsen, på den anden side som følge af

deres samarbejde med Forbrugerrådet – og dette forhold gør det svært at fremstå som en objektiv mægler.

Den egentlige samfundsmæssige *nytte* af dialogmøderne kan diskuteres. Udtalelserne viser, at det for de deltagende parter er et interessant forum at deltage i, men effekterne er svære at spore. I og med, at IMS ikke er en myndighed, afleder seancerne ingen policydannelse, og der genereres ingen ny viden.

Evaluators vurderer, at udvides IMS' ressourceramme ikke, bør de egentlige informationsaktiviteter prioriteres frem for dialogaktiviteter. Evaluator er bevidst om, at dialogmøderne føder ind til informationsprocessen, men dialogmøderne kan ikke i sig selv betragtes som den primære eller en afgørende kilde til informationer. Den effekt, møderne har for IMS' primære målgruppe – forbrugerne – vurderes at være afdækning af parternes holdninger, og, om muligt, at finde et fælles standpunkt for information af forbrugerne. Dialogmøderne er således potentielt nyttige til at skabe en fælles informationsplatform, men kan også vise sig at være uden effekter i forhold til forbrugerne og den information de modtager.

#### ***4.1.3. Dialog med relevante aktører***

IMS' tredje overordnede målsætning lyder som følger:

*”At indgå i dialog med relevante aktører – herunder erhvervslivet, eksperter, myndigheder, mm. om væsentlige spørgsmål vedrørende miljø- og sundhedspåvirkninger i tilknytning til forbrug.”*

Allerede som udgangspunkt er IMS i princippet i dialog med relevante aktører qua bestyrelsens sammensætning. Gennem bestyrelsen mødes industri- og interesseorganisationer, og der skabes her mulighed for, at de forskellige parter inden for områderne miljø og sundhed kan have indflydelse på det arbejde, IMS udfører.

Ellers er dialogmøder, direkte diskussioner med aktører som eksempelvis industrien, samt koordinering og faglig sparring med myndigheder vigtige aktiviteter til opfyldelse af denne målsætning.

Tilbagemeldingerne fra aktørerne er primært positive på dette område. Kendskabet til IMS i det faglige miljø er højt. Det vurderes, at dialogen udgør en vigtig faktor. Samtidig pointeres det dog også, at IMS har sværere ved at nå de målgrupper, der ikke er ”grønne”, og at det på dette område er svært at øge kendskabet til centeret gennem dialog. Der skal ydes en ekstra indsats for at få øvrige grupper i spil.

Industrien kritiserer IMS for ikke at være modtagelige i dialogen, for ikke at tage imod anbefalinger. I industrien savner man, at der i højere grad tages højde for de input, man kommer med. Som dialogen kører nu, er der en risiko for, at industriens aktører i stedet vælger at ”holde kortene ind til kroppen”. Industrien vil ikke risikere, at informationer ’misbruges’ af IMS.

I spørgeskemaundersøgelsen blandt relevante aktører tilkendegav 32 pct., at de i høj grad finder, at IMS opfylder målsætningen omkring at gå i dialog med aktørerne. 42 pct. mener, at de opfylder målsætningen i nogen grad, mens 16 pct. har svaret i ringe grad.

Tabel 4.10: Vurdering af IMS målopfyldelse, mål 2

<i>Mener du, at IMS opfylder formålet at gå i dialog med relevante aktører?</i>	
I høj grad	32 pct.
I nogen grad	42 pct.
I ringe grad	16 pct.
Slet ikke	0 pct.
Ved ikke	11 pct.

Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt relevante aktører (N = 38)

Evaluators vurderer, at IMS er gode til at inddrage relevante aktører i deres udlægning af informationer og risikodiskussioner. IMS har en godt netværk blandt aktører i industrien og organisationerne samt blandt centrale fagpersoner hos forskningsinstitutioner, myndigheder etc. Den generelle dialog med industri, eksperter og myndigheder er afgørende for kvaliteten af de informationer, IMS videregiver. Dialogen med aktører og informationsindsatsen til forbrugerne opfattes altså som to tæt knyttede aktiviteter.

Det kan diskuteres, om det komplekse i opfyldelsen af denne målsætning er at skabe dialogen. Udfordringen er formentlig i højere grad parternes forskellige normative udgangspunkter og deres mere eller mindre fastlåste billede af "modparten". Konflikterne blandt parterne gælder ikke kun fakta, men også de metoder, der anvendes til at opnå viden. Udfordringen for IMS ligger derfor ikke i at bringe parterne sammen, men i at facilitere en debat, hvor parterne skal indgå i dialog på andre præmisser end deres egne.

#### ***4.1.4. Har IMS andre effekter end de målsatte?***

De tre overordnede målsætninger, der er opstillet for IMS, må siges at være brede og ressourcerekrævende at opfylde. Det kan derfor ikke forventes, at IMS udfører additionelle aktiviteter, som rækker ud over dette. De afledte effekter, denne evaluering har afdækket, er da også få. Det er hovedsageligt en række eksempler på effekter på produktion og produktudvikling som opnås gennem offentliggørelse af IMS' testresultater. Konkrete eksempler er udfasning af visse skadelige stoffer i sæbe samt en øget anvendelse af mærkning af fisk blandt fiskehandlere.



#### **4.1.5. Delkonklusion**

##### *Målopfyldelse*

Evaluators vurderer, at IMS opfylder alle tre overordnede målsætninger, men til forskellige grader.

Den første målsætning omkring lettilgængelig og handlingsorienteret information til forbrugere vurderes IMS at opfylde til fulde. IMS har et velfungerende website med relevant indhold. Websitet er relativt brugervenligt og opdateres jævnligt. Sitet er en 'arv' fra Grøn Information, men det er nu omstruktureret, således at IMS har fuldt ejerskab over både design og opbygning. Indholdsmæssigt stammer mange af informationerne fra GI's tid, men IMS har tilføjet store mængder data og artikler siden.

Udover websitet opfylder IMS målsætningen om forbrugerinformation gennem udgivelse af publikationer / pjecer, gennem artikler og brevkasser i skriftlige medier, samt gennem tilbud om personlig rådgivning af den enkelte forbruger via enten telefon, mail eller websitet.

Kvaliteten af forbrugerinformationen vurderes formidlingsmæssigt som værende høj. Niveauet i informationen er tilpas og følges konsekvent op med handlingsorienterede råd. Den faglige kvalitet giver de adspurgte aktører ikke en entydig vurdering af. Kritikken peger overvejende i retning af, at IMS ikke er tilpas kildekritisk og ikke i tilstrækkelig grad medtager forbehold bag data og resultater, når de videreformidles til forbrugere. En bredere forespørgsel blandt aktørerne via en spørgeskemaundersøgelse viser, at 34 pct. af de adspurgte finder IMS informationer "i nogen grad" korrekte, mens 13 pct. finder dem "i ringe grad" korrekte. Evaluators vil dog pointere, at dette skal ses i lyset af, at IMS ofte formidler informationer videre inden for områder, hvor der (endnu) ikke eksisterer sikker viden.

Gennem spørgeskemaundersøgelsen blandt aktører kan det konkluderes, at 61 pct. af de, der har besvaret, mener, at IMS opfylder målsætningen om lettilgængelig, handlingsorienteret information i høj grad, mens 32 pct. mener, at målsætningen opfyldes i nogen grad. Dette vurderes at være et tilfredsstillende resultat.

Den anden målsætning at skabe en bred dialog mellem forbrugere og erhverv vurderes opfyldt i nogen grad. Gennem dialogmøderne og en afholdt høring har aktørerne mulighed for at diskutere visse udvalgte risikoprægede temaer. IMS skaber således et forum, hvor repræsentanter for forbrugere og erhverv kan fremlægge argumenter for divergerende tilgange til både testmetoder og resultater, for om ikke at opnå konsensus, da i det mindste opnå en grad af forståelse for "modpartens" standpunkter. De af de interviewede aktører, der har deltaget i dialogmøder, udtaler overvejende, at det har været interessant og velfungerende, men det tilkendes, at deltagerkredsen er snæver. Evaluators vurderer, at afholdelse af dialogmøder og høring er et skridt på vejen til at opfylde målsætningen, men at afholdelsen ikke kan karakterise-

res som en ”bred dialog”, hvilket målsætningen lægger op til. En bred dialog kræver inddragelse af- og videreformidling til en større gruppe aktører og interessenter end de, der indfinder sig til møderne.

Gennem spørgeskemaundersøgelsen blandt aktører kan det konkluderes, at 43 pct. af de, der har besvaret, mener, at IMS opfylder målsætningen om en bred dialog mellem erhverv og forbrugere i enten høj grad (11 pct.) eller nogen grad (32 pct.), mens 23 pct. mener, at målsætningen opfyldes i ringe grad (18 pct.) eller slet ikke (5 pct.). Dette vurderes ikke at være et tilfredsstillende resultat. Det skal dog pointeres, at 34 pct. ikke har følt sig kvalificerede til at besvare spørgsmålet. Regnes de fra, er procentfordelinger i høj grad: 16 pct, i nogen grad: 48 pct., i ringe grad: 28 pct., slet ikke: 8 pct. Populationen af respondenter er dog meget lav at basere sådanne udregninger på, hvorfor resultaterne ikke kan tolkes stringent.

Den tredje målsætning om at indgå i dialog med relevante aktører vurderes af evaluatoren som opfyldt. Målsætningen opfyldes gennem sammensætningen af IMS bestyrelse, gennem koordinationsmøder med styrelser og andre instanser, gennem netværkskontakt, debat og forskellige arrangementer. 74 pct. af de aktører, der har besvaret spørgeskemaundersøgelsen, har tilkendegivet, at IMS i høj grad (32 pct.) eller nogen grad (42 pct.) opfylder målsætningen, mens 16 pct. har svaret i ringe grad.

### *Effekter*

IMS' effekt er svær at kvantificere uden at gennemføre en egentlig forbrugerundersøgelse blandt befolkningen. På baggrund af de dataindsamlingsaktiviteter, der er gennemført i denne evaluering, kan det konstateres, at websitet har ca. 80.000 besøg hver måned og at IMS modtager omkring 3-4.000 personlige henvendelser årligt. Herudover når de et ukendt antal mennesker gennem avisartikler, brevkasser og indlæg, samt et ukendt antal mennesker gennem pjecer og publikationer.

IMS har gennemført en række dialogmøder, som er blevet modtaget positivt blandt de deltagende aktører. Effekten af disse møder må vurderes som overvejende at være netværks- og (i så høj grad, som det er muligt) konsensuskabende. Afholdelse af disse dialogmøder samt udvikling af teknikker til at fremme dialogen er en ny proces for IMS, hvorfor det ikke kan forventes, at opgaven allerede nu løses til alles fulde tilfredshed. Der er da heller ikke enighed blandt aktørerne om, hvorvidt disse møder har en reel nytte. Flere påpeger, at dialogen fungerer fint uden om IMS. Brede samfundsmæssige effekter kan ikke identificeres.

Effekten af IMS målopfyldelse af den tredje målsætning, kontakt med øvrige relevante aktører, vurderes som overvejende at være netværksdannelse, intern opkvalificering, koordinering med myndigheder og andre aktører på området, samt en vis grad af ad hoc kvalitetssikring af informationer. Effekten af denne kontakt vurderes altså overvejende at føde ind til processen med at opfylde den første målsætning; information til forbrugerne.

*Er vægtningen af de forskellige aktiviteter passende?*

Interviewene med de forskellige relevante aktører har vist, at der er stor enighed om, at den forbrugerrettede informationsindsats skal opretholdes, men at der til gengæld er stor uenighed om nytten af dialogindsatsen, samt hvorvidt den skal opretholdes. En række mener, at IMS skal koncentrere sig om formål 1 – forbrugerinformation – og formål 3 – dialog med relevante aktører – i den udstrækning, det understøtter opfyldelsen af mål 1. Mål 2 – at skabe dialog mellem forbrugere og erhverv – finder en relativt stor del af de interviewede mindre relevant, enten generelt eller set i lyset af IMS' ressourcer. Argumenterne lyder, at det er spild af tid og uden effekt, at dialogen kører fint uden IMS, samt at IMS i for høj grad selv er en part til at kunne facilitere dialogen hensigtsmæssigt. Flere nævner, at dialogen gennemføres andetsteds under alle omstændigheder; primært hos myndighederne og i medierne.

Andre aktører ønsker at opprioritere dialogindsatsen; heriblandt IMS selv og IMS' bestyrelse. Det argumenteres, at det er en spændende ny indsats og et område, IMS skiller sig ud på.

Evaluatoren vurderer, at under den nuværende ressourceramme bør IMS koncentrere sig om den forbrugerrettede informationsindsats. Dialogdelen er et interessant område, som *kan* have mange spændende afledte effekter, men det er ikke tilpas evident, at den dialog, IMS faciliterer, har afgørende indflydelse.

## 4.2. Efficiens og additionalitet

I det følgende vurderes, hvorvidt IMS har været efficiente i deres hidtidige virke, herunder om IMS har gennemført aktiviteter samt opnået resultater der står i fornuftigt forhold til de ressourcer, der er anvendt på centeret. Efterfølgende vurderes additionaliteten, som vedrører spørgsmålet om, hvorvidt IMS er overlappende i deres aktiviteter i forhold til andre aktører på området.

### 4.2.1. Efficiens

*Er der sammenhæng mellem IMS' mål og midler?*

Der er bred enighed om, at IMS har få ressourcer sammenlignet med deres overordnede målsætninger. Vurderingen kan eksemplificeres ved at sammenligne med Grøn Information, som havde et årligt budget på 4 millioner kroner og 4½-6 faste medarbejdere, samtidig med at deres målsætning var snævrere end IMS'. IMS har som nævnt ca. 2,5 millioner kroner årligt og 3½ faste medarbejdere. IMS skal både dække Grøn Informations opgaver, som var at informere befolkningen, samt opdyrke et nyt aktivitetsområde omkring dialog. Kort sagt, mere for færre penge!

Den umiddelbare konklusion er derfor, at der *ikke* er god sammenhæng mellem mål og midler. Løsningen herpå er enten at indsnævre formålet og / eller tildele IMS flere ressourcer. Blandt respondenterne varierer løsningsforslagene betydeligt. Som nævnt i afsnit 4.1 mener enkelte, at man skal lukke IMS og bruge ressourcerne andetsteds, andre at der skal sættes på formål 1 (handlingsorienteret information til borgerne). Andre igen mener, at der primært skal sættes på formål 2, mens en sidste gruppe mener, at alle tre formål skal bibeholdes og at det er tvungende nødvendigt, at der allokeres flere penge til IMS.

Tager man udgangspunkt i, at budgettet fremover er mere eller mindre uændret, og at der skal skabes bedre sammenhæng mellem mål og midler, er det evaluators vurdering, at der bør sættes på formål 1. Baggrunden for denne vurdering er, at handlingsorienteret information om miljø og sundhed til borgerne tilsyneladende er en mangelvare, som erfaringsmæssigt har stor efterspørgsel i befolkningen. IMS har her en rolle at spille på miljø- og sundhedsområdet, som ikke udfyldes af andre (jf. vurderingen af additionalitet nedenfor).

Der er bestemt også interessante perspektiver i dialogdelen, men denne del af IMS aktiviteter har vist sig svære at få i gang og svære at få konkrete output ud af. Med et forholdsvist lille budget og med den velkonsoliderede institutionelle kapacitet, man har opbygget omkring handlingsorienteret information til borgerne, er det mest relevant at sætte på denne del.

### *Er IMS efficient i sin opgaveløsning?*

I vurderingen af effiensen af IMS opgaveløsning er det relevant at sondre mellem effekter i forhold til ressourcer og nytte i forhold til ressourcer.

#### *- Vurderingen af effekter i forhold til ressourcer*

Der er generelt enighed blandt respondenterne om, at IMS når relativt langt for de penge, de har til deres rådighed. Udsagnene spænder fra nogle, der vurderer det som tilfredsstillende, til andre, der er meget imponerede over, hvor meget IMS har nået. Ser man på omfanget af hjemmesiden (som er overtaget fra Grøn Information, men løbende vedligeholdt af IMS), antallet af artikler i relevante medier skrevet af IMS, antallet af arrangementer (f.eks. dialogmøder), antallet af besvarede borgerspørgsmål via telefon og mail samt mængden af fysisk informationsmateriale udarbejdet af IMS, er det ligeledes evaluators vurdering, at IMS mindst har gennemført det antal aktiviteter og udarbejdet den mængde produkter, man kan forvente. Samlet set er det således evaluators vurdering, at IMS har været omkostningseffektiv i deres hidtidige levetid.

#### *- Vurdering af nytte i forhold til ressourcer*

Nytten af de anvendte midler er mere kompliceret at opgøre, eftersom nytten af IMS er svær metodisk at afdække. Den gennemførte dataindsamling giver, som beskrevet i 4.1., indikationer af hvilken nytte, der har været af IMS, men der er ikke gennemført systematisk dataindsamling i målgruppen, der kan afdække effekterne i målgruppen i form af øget vidensniveau samt mere miljø- og sundheds-’rigtige’ holdninger og adfærd.

En del respondenter vurderer, at IMS ikke rigtig når ud i offentligheden med deres budskaber, og at de lever et liv i det skjulte. Kun de få aktive borgere, der selv opsøger IMS, får glæde af dem. Det kan hertil siges, at man som minimum kan dokumentere 3-4000 besvarelser af personlige spørgsmål årligt, op til 80.000 månedlige besøgende på hjemmesiden og ca. 65.000 rekvirerede trykte informationsmaterialer årligt. Det viser, at IMS ikke er ukendte, men det er imidlertid ikke nok til at afvise, at IMS lever et liv lidt i det skjulte i forhold til befolkningen som helhed. Den umiddelbare vurdering er, at IMS har haft en vis nytte, dokumenteret ved borgerhenvendelser, besøgende på hjemmesiden, rekvirerede materialer og øvrige henvendelser, men at der ikke belæg for at konstatere, at IMS har haft effekter, der går væsentligt videre end det.

Hvordan står denne nytte i forhold til de anvendte midler? Man kan sige, at hvis nytten begrænser sig til ovennævnte personer, der dokumenterbart har været i kontakt med IMS, er nytten en anelse under det tilfredsstillende. Omvendt er det sandsynligt, at IMS har nået længere ud end disse tal indikerer, blandt andet gennem deres artikler og anden medieomtale, og dermed har opnået en fuldt ud tilfredsstillende nytte for pengene.

Samlet må det konstateres, at den gennemførte dataindsamling ikke giver et dækkende billede af IMS' nytte, men at der dokumenterbart har været en række effekter, som viser, at centeret har opnået en vis nytte. Hvis vi antager, at IMS herudover har fået information ud til en større del af befolkningen igennem artikler og anden medieomtale, hæves nytten per anvendt krone. Samlet set er det derfor vurderingen, at den nytten per anvendt krone er tilfredsstillende.

#### **4.2.2. Additionalitet**

Spørgsmålet vedrørende IMS' additionalitet kan formuleres således:

*Eksisterer der andre institutioner (herunder web-sites) med samme formål/funktion som IMS? Og i hvilken grad opfylder IMS et udækket behov hos brugerne?*

En vigtig berettigelse for opretholdelsen af en institution som IMS er, at centeret udfører et arbejde, der ikke udføres mere eller mindre identisk andetsteds. I ansøgningen om støtte til IMS blev det angivet, at "Informationsindsatsen skal tilpasses løbende i forhold til andre aktørers (herunder myndigheders) informationsaktiviteter, så det sikres, at der ikke sker en uhenigtsmæssig overlappning, og at ressourcerne udnyttes bedst muligt."

Ved første øjekast er der en del aktører, der giver information til borgerne omkring miljø og sundhed. Blandt dem, der udfylder en rolle, som ligger tæt på IMS, og som er blevet nævnt at respondenter som overlappende eller potentielt overlappende, er Miljøstyrelsen, Forbrugerstyrelsen, Forbrugerrådet, Teknologirådet og Institut for Miljøvurdering.

Konkrete overlap, der nævnes, er eksempelvis Miljøstyrelsen, som informerer om mange af de samme sager som IMS, og som indimellem overlapper på en uhenigtsmæssig måde. IMS og Miljøstyrelsen kørte i foråret 2004 begge aktiviteter rettet mod haveejere, som opfordrede til miljø- og sundhedsrigtig adfærd. I dette tilfælde ville en fælles kampagne have sikret en bedre ressourceanvendelse. Det skal tages med i betragtning, at IMS og Miljøstyrelsen ikke altid er enige om, hvilke anbefalinger man bør give forbrugerne, hvilket kan forhindre et samarbejde. På dialogområdet er der visse potentielle overlap med Teknologirådet, som er aktive omkring konsensuskonferencer og andre dialogmøder.

Langt den overvejede del af respondenterne mener dog, at IMS, på trods af ovennævnte institutioner, laver et stykke arbejde, som ingen andre udfører. Det unikke består blandt andet i, at IMS har en tilgang til miljø- og sundhedsinformation, som ingen af de øvrige aktører har. De er uvildige og uafhængige af særinteresser, og sammenlignet med myndigheder har de mulighed for at gå længere i udlægningen af deres sager og i anbefalinger til forbrugerne. IMS kan eksempelvis anbefale forbrugerne konkrete produkter og dermed være mere direkte handlingsanvisende, end myndigheder har mulighed for. IMS har ifølge nogle respondenter en mere vidstrakt anvendelse af forsigtighedsprincippet end mange myndigheder, og kan i kraft heraf være et frugtbart supplement til myndighederne. Sammenlignet med interesseorganisationerne kan IMS være mere objektive og saglige, idet de ikke er afhængige af at tjene med-

lems- eller særinteresser af nogen slags, som eksempelvis Forbrugerrådet er. De kan med andre ord være mere midtersøgende og mindre afhængige af offentlig omtale end NGO'erne.

Et andet forhold, der indtil videre har givet IMS berettigelse, er, at de er gået ind i sager, som ingen andre institutioner er gået ind i. Eksempler, der fremhæves, er graviditetsoplysning, visse sager på parfumeområdet og mobil sagen, som godt nok var på manges dagsorden, men hvor IMS fik en medierende rolle, som ingen andre kunne / ville udfylde.

Konklusionen er samlet set, at IMS udfylder en rolle omkring miljø- og sundhedsoplysning, som ingen andre udfylder, men at der er brug for fortsat koordinering på området, således at overlap undgås og synergieffekter opnås. IMS skal endvidere være fokuseret på at vælge sager, som efterspørges af borgerne, men som andre af forskellige årsager ikke kan eller vil gå ind i.

### 4.3. Organisering og samarbejde

#### 4.3.1. *Organisering*

Der er som et led i evalueringen kommet en række vurderinger af IMS nuværende organisering, herunder det administrative setup, administrative rutiner samt til de faglige profiler hos IMS.

*I hvilket omfang er det administrative set-up og organisering gennemsigtigt og hensigtsmæssigt?*

Et af de forhold, der har fået en del kommentarer med på vejen, er IMS' fysiske og organisatoriske placering. Det anføres, at centeret burde placeres i en sammenhæng, hvor der er bedre mulighed for faglig støtte på både miljø, sundhed og kommunikation. Det er dog ganske bred enighed om, at det ikke skal være en af de nærmeste samarbejdspartnere. Selvom den nuværende placering hos Forbrugerrådet primært er en praktisk foranstaltning og ikke en reel underordning af Forbrugerrådet, argumenterer enkelte, at placeringen er problematisk, eftersom Forbrugerrådet er en 'part' i debatten. Tilsvarende ville en placering i Miljøstyrelsen eller Sundhedsstyrelsen medføre manglende politisk mod i IMS og underminere den uafhængighed, der er så central for IMS virke. Pointen er, at skal IMS lægges sammen med nogen, skal det være et mere eller mindre neutralt organ, der som minimum befinder sig i udkanten af det politiske system. Opsamlende kan det dog siges, at der ikke findes åbenlyse svar på spørgsmålet om IMS' placering, da de forskellige løsninger har tydelige fordele og ulemper. Set i det lys, er det vores vurdering, at den nuværende løsning er værd at bibeholde, indtil der viser sig en åbenlyst bedre løsning.

Et andet forhold, der hyppigt har været drøftet, er spørgsmålet om bestyrelsens sammensætning. Det kritiseres af nogle, at erhvervet er repræsenteret i bestyrelsen, og at dette hæmmer

IMS i deres daglige arbejde. Der er imidlertid ingen tegn på, at bestyrelsen blander sig i det daglige arbejde og præger informationer fra IMS. Der er flere, der påpeger, at centret opfattes som mere uvildigt og neutralt som følge af bestyrelsens sammensætning. Det kan således argumenteres, at bestyrelsens sammensætning styrker IMS gennemslagskraft, uden at det svækker den faglige uafhængighed og uvildigheden i det daglige arbejde.

Samlet set er der ganske god opbakning til den nuværende konstruktion, og der er ikke åbenlyse alternativer, der vil forbedre IMS.

### *Er de administrative rutiner i IMS velfungerende?*

Generelt er der tilfredshed med de interne procedurer i IMS, og medarbejdere og lederen er i hovedtræk tilfredse med den interne koordination, der primært finder sted på to ugentlige møder.

De ansatte i IMS ser - ligesom de fleste øvrige informanter – gerne, at der ansættes flere. De oplever, at der er gode åbninger og uudnyttede muligheder, som må efterlades uberørte, fordi de allerede er travlt beskæftiget. Især på dialogområdet er der meget at tage fat på, men alt for få ressourcer.

Lederen i IMS omtaler endvidere den omstændige kvartalsvise regnskabsaflæggelse i forhold til Miljøstyrelsen som en 'tidsrøver', der afholder ham fra at lave andre og mere nyttige opgaver.

### *Er de rette faglige profiler ansat?*

Der er delte meninger med hensyn til dette spørgsmål. Nogle mener ikke, at IMS er tilpas fagligt veludrustede på sundhedsområdet, og at der er brug for en toksikolog eller en læge, der kan indgå i produktvurderinger o. lign samt være mere kritisk overfor de kilder, der anvendes. Andre, om end væsentlig færre, mener ikke, at IMS er tilstrækkeligt fagligt velkvalificerede på miljøområdet. Kritikken lyder, at mere faglig ekspertise vil være en fordel, da de nuværende ansatte har ikke så stor faglig viden, som man kunne ønske sig, og at de ikke har de faglige profiler, der skal til for at løfte opgaven. En tredje gruppe, som typisk selv har mere 'bløde' og generalist-fagprofiler, mener dog, at IMS er godt rustede, som de er.

Argumentet hos den tilfredse gruppe er, at IMS har nogle gode profiler med hensyn til den miljørelaterede sundhed, som netop er den, centeret skal fokusere på (og ikke sundhed generelt). Der udtrykkes ydermere tilfredshed med, at centret drejer sig mere og mere over mod allergi o.lign. I Grøn Information handlede det mere om de klassiske miljøområder, vand etc., hvor det nu handler mere om det nære, eksempelvis kemikalier i dagligdagen.

Det er svært at drage entydige konklusioner på basis heraf, men det synes evident, at man med den nuværende bemanning og IMS faglige spændvidde må have nogle forholdsvis brede pro-



filer med formidlingskompetence, der ikke samtidig kan have dyb videnskabelig viden på alle relevante områder.

#### **4.3.2. Samarbejde**

*Er IMS' samarbejde med relevante aktører tilfredsstillende? Er IMS aktiviteter koordineret med andre institutioners aktiviteter, hvor dette er relevant?*

Det er centralt, at IMS sikrer, at deres aktiviteter er koordineret med deres nærmeste samarbejdspartnere, herunder Miljøstyrelsen, Sundhedsstyrelsen og Forbrugerrådet. Koordinationen med disse parter er i et vist omfang formaliseret i faste koordinationsmøder.

IMS og *Miljøstyrelsen* mødes halvårligt og underretter hinanden om kommende projekter. Det vurderes af begge parter, at de halvårlige møder er tilstrækkelige til at opfylde dette formål. Det er her værd at understrege, IMS i det daglige ikke har en formaliseret faglig tilknytning til Miljøstyrelsen, men derimod har en administrativ tilknytning til en sagsbehandler, der er ansvarlig for bevillingen under Programmet for Renere Produkter. Den løbende faglige dialog med Miljøstyrelsen opleves som konstruktiv og gavnlig, om end der er plads til forbedringer, jf. eksemplet omkring overlappende informationsaktiviteter rettet mod haveejere omtalt ovenfor. Miljøstyrelsen vil generelt gerne orienteres i god tid, når der udgives information, så ministeren og andre kan forberede sig på eventuelle henvendelser fra journalister og undgå for meget overlap. Det skal dog nævnes, at IMS' havefolder er et genoptryk af en folder produceret af Grøn Information.

IMS og *Sundhedsstyrelsen* har ligeledes en løbende dialog, uden dog at have faste procedurer i form af regelmæssige møder. IMS og styrelsen mødes, når der skal koordineres omkring konkrete projekter, og IMS benytter indimellem Sundhedsstyrelsen til faglig sparring. IMS har presset på for at udvide samarbejdet og i højere grad indtage en art konsulentrolle i forhold til informationsaktiviteter i Sundhedsstyrelsen, men dette har styrelsen indtil videre ikke benyttet sig af. Sundhedsstyrelsen finder en udbygning af samarbejdet med IMS relevant, men har på nuværende tidspunkt ikke ressourcer til det.

IMS og *Forbrugerrådets* faglige samarbejde udmøntes i månedlige samarbejds-møder, hvor verserende og fremtidige indsatser diskuteres og koordineres. Samarbejdet fungerer overordnet godt nok, men der efterlyses fra Forbrugerrådet, at IMS er mere offensive og 'hårdtslående'. Fra Forbrugerrådets side mener man, at IMS med fordel kunne søge overskrifterne lidt mere og ikke føre så tilbage trukket en tilværelse. Dette relaterer sig ikke kun til samarbejdsprojekter, men til IMS adfærd generelt. Det administrative samarbejde mellem IMS og Forbrugerrådet, der dækker brug af Forbrugerrådets faciliteter såsom lokaler, internetadgang, telefonsystem, print, fax, mv., fungerer ifølge begge parter fint. IMS har endvidere adgang til Forbrugerrådets tekniske og administrative assistance, hvilket honoreres gennem timebetaling.

Herudover har IMS regelmæssige samarbejder med Miljømærkesekretariatet, Fødevarestyrelsen og Astma-Allergi Forbundet.

Der har fra forskellige sider været kritik af, at IMS indimellem udsender information som modarbejder eller modsiger aktiviteter fra andre myndigheder og organisationer. Ifølge kritikken forvirrer dette modtagerne og skaber frustration og usikkerhed hos alle parter. IMS opfordres derfor fra nogle sider til at sikre, at deres aktiviteter er koordinerede med de aktiviteter, der foregår hos deres samarbejdspartnere.

Det kan hertil siges, at det må være i alles interesse, at borgerne ikke modtager direkte modstridende information, fra hvad de opfatter som offentlige autoriteter på området. Som udgangspunkt bør der derfor sikres en koordination imellem IMS og deres nærmeste omgivelser. Samtidig skal der dog opretholdes en uvildighed og uafhængighed i IMS, som sikrer, at de ikke til enhver tid retter ind efter Miljøstyrelsen, Sundhedsstyrelsen, Forbrugerrådet m.fl, hvis IMS reelt er fagligt uenige i den information, der kommunikeres. Opstår der reel faglig uenighed, bør denne i første omgang diskuteres internt mellem partnerne, og hvis der fortsat er uenighed, bør IMS bringe deres budskab ud med klar henvisning til andre opfattelser og grundig argumentation for uenigheden heri. Herved sikres det, at modtagerne føler at informationsstrømmen er koordineret, og at uenigheden er bevidst og eksempelvis skyldes forskelle i de vurderingsprincipper, der ligger til grund.

Samlet kan man sige, at IMS generelt har gode relationer til de nærmeste samarbejdspartnere, og at der foregår en vis koordination med disse. Der er dog basis for forbedring af samarbejdet gennem bedre gensidig koordinering og orientering omkring fremtidige aktiviteter. IMS bør sammen med de nærmeste parter medvirke til, at koordineringen bliver mere systematisk og evt. multilateral, så borgernes interesser varetages bedst muligt.

## 5. Konklusion og anbefalinger

### 5.1. Målopfyldelse

Det konkluderes overordnet, at IMS opfylder sine målsætninger. Mål 1 og 3 opfyldes til fulde, mens mål 2 opfyldes i nogen grad.

#### **Målsætning 1** er:

*”At give let tilgængelig og handlingsorienteret information til forbrugerne om den miljø- og sundhedspåvirkning, der knytter sig til de produkter, vi omgiver os med, og det miljø vi færdes i. Informationscenteret skal være en miljø- og sundhedsorienteret informationsplatform, der giver forbrugerne den viden og de værktøjer, der gør det muligt selv at tage et medansvar for miljøet og sundheden”*

Aktiviteterne, der gennemføres for at opfylde målsætningen, er primært websitet [www.miljoeogsundhed.dk](http://www.miljoeogsundhed.dk), personlig rådgivning pr. telefon og email samt via websitet, udgivelser i form af pjecer, nyhedsbreve, artikler og debatindlæg samt foredrag og oplæg.

Evaluator vurderer, at den formidlingsfaglige kvalitet af forbrugerinformationen er høj. Informationerne fremstår velformulerede og på et forståeligt niveau, som den almindelige forbruger bør kunne forstå. Informationerne følges konsekvent op med handlingsorienterede råd. Resultaterne af den web-baserede spørgeskemaundersøgelse indikerer, at forbrugerne er tilfredse med de informationer, de har adgang til.

Der er klare udsagn fra interessenter, der indikerer, at den faglige kvalitet af informationerne *kan* forbedres. Det skal dog pointeres, at denne vurdering udelukkende sker på baggrund af udsagn fra adspurgte aktører, da evalueringen ikke har omfattet et egentligt review af IMS materialer. Kritikken fra de adspurgte aktører peger overvejende i retning af, at IMS ikke er tilpas kildekritisk og ikke i tilstrækkelig grad medtager forbehold bag data og resultater, når de viderefremmes til forbrugerne. Evaluator finder det vigtigt, at der i tolkningen af aktørernes udsagn tages højde for, at de emner, IMS beskæftiger sig med, ofte er inden for områder, hvor der (endnu) ikke eksisterer sikker viden.

Gennem spørgeskemaundersøgelsen blandt aktører kan det konkluderes, at 61 pct. af de, der har besvaret, mener, at IMS opfylder målsætningen om lettilgængelig, handlingsorienteret information i høj grad, mens 32 pct. mener, at målsætningen opfyldes i nogen grad. Dette vurderes at være et tilfredsstillende resultat.

## Målsætning 2 lyder:

*”At fremme en bred dialog mellem erhverv og forbrugere om de sundheds- og miljømæssige risici, der er knyttet til forbrug, og de handlemuligheder, der er. Det vil sige en dialog som bl.a. beskæftiger sig med det forhold, at der på en række områder mangler eksakt viden om risici samt, at der både blandt forbrugere og i erhvervene er meget forskellige holdninger til, hvordan mulige risici skal håndteres.”*

Målsætningen søges primært opfyldt gennem dialogmøder. I 2004 afholdt IMS dialogmøder omkring emnerne:

- Mobiltelefoner og stråling (to møder og høring i folketinget)
- Solcremer til børn (et møde)
- Allergi og mobiltelefoni (fokusgruppeinterviews)
- Parabener i cremer (to møder)

Når dialogmøderne vurderes, skal der tages højde for, at dette stadig er en ny opgave som til stadighed er under udvikling. Der foregår altså en del kapacitetsbygning internt i forbindelse med denne aktivitet.

Evaluators vurderer dog ikke, at disse dialogmøder i tilfredsstillende grad opfylder målet om en ”bred” dialog”. Om end de deltagende aktører, som er blevet interviewet, har udtrykt en generel tilfredshed med gennemførelsen af de afholdte møder, kan de ikke vurderes som havende en afgørende betydning udover deltagergruppen.

Vurderingen af målopfyldelsen på dette område blandt de aktører, der har deltaget i spørgeskemaundersøgelsen, giver ikke et fuldt ud tilfredsstillende resultat.

Evaluators vurderer, at afholdelsen af dialogmøderne er et interessant tiltag, der rummer interessante perspektiver. Med IMS’ nuværende ressourceramme bør det imidlertid overvejes nøje, om informationscenteret har kapaciteten til at udvikle og løfte denne funktion. Evaluators vurderer derfor, at udvides IMS’ ressourceramme ikke, bør de egentlige informationsaktiviteter prioriteres frem for dialogaktiviteter. Evaluators er bevidst om, at dialogmøderne føder ind til informationsprocessen, men dialogmøderne kan ikke betragtes som den primære eller en afgørende kilde til informationer.

## Målsætning 3 er:

*”At indgå i dialog med relevante aktører – herunder erhvervslivet, eksperter, myndigheder, mm. om væsentlige spørgsmål vedrørende miljø- og sundhedspåvirkninger i tilknytning til forbrug.”*

Det er evaluators vurdering, at IMS er har en høj grad af inddragelse af relevante aktører i deres arbejde med at videreformidle information til forbrugerne. Der er indikationer af, at der

er skabt et godt fagligt netværk, og dette vurderes som værende af høj relevans for kvaliteten af de informationer, IMS videregiver. Dialogen med aktører og informationsindsatsen til forbrugerne opfattes altså som to tæt knyttede aktiviteter.

Interviews og spørgeskemaundersøgelsen blandt relevante aktører underbygger vurderingen. De interviewede aktører udtrykker tilfredshed med dialogen med IMS, og i spørgeskemaundersøgelsen blandt relevante aktører tilkendegav 74 pct. at de i høj eller nogen grad mener, at IMS opfylder målsætningen på området. Det pointeres dog af nogle interviewede aktører, at IMS har sværere ved at nå målgrupper, der ikke er ”grønne”, og at det på dette område er svært at øge kendskabet til centeret gennem dialog. Der skal ydes en ekstra indsats for at få øvrige grupper i spil.

Fra industrien lyder nogen kritik af, at IMS for ikke er tilpas modtagelige for anbefalinger i dialogen. Industrien ser gerne, at IMS i højere grad tager højde for de input, man kommer med.

## 5.2. Effekter

Det er overordnet set evaluators vurdering, at IMS har tilstrækkelige effekter til at forsvare at informationscenteret videreføres. Det skal dog pointeres, at en reel kvantificering af IMS' effekt er ikke mulig uden en egentlig effektundersøgelse i målgruppen.

På baggrund af de dataindsamlingsaktiviteter, der er gennemført i denne evaluering, kan det konstateres, at websitet har ca. 80.000 besøg hver måned, og at IMS modtager 3-4.000 personlige henvendelser årligt. Herudover når de et ukendt antal mennesker gennem avisartikler, brevkasser og indlæg, samt et ukendt antal mennesker gennem pjecer og publikationer. Udgivelseerne omfatter Natur & Miljø, Grøn hverdag, Helse, Tænk samt en række dagblade, magasiner, ugeblade og tv-indslag. Derudover har IMS udgivet 6 pjecer. I alt 65.000 pjecer o.lign. er distribueret.

Da der ikke er opstillet kvantitative mål for, hvor stor en del af befolkningen, IMS forventes at nå gennem de forskellige kommunikationsformer (web, rådgivning, udgivelser etc.), kan der ikke gives en objektiv vurdering af graden af tilfredshed på dette område. Evaluator vurderer dog, at mængden af omtale og deciderede artikler må betegnes som tilfredsstillende.

I 2004 har IMS gennemført en række dialogmøder. Disse er overvejende blevet modtaget positivt blandt de deltagende aktører, der har indgået i datagrundlaget for evalueringen. Den egentlige effekt af disse møder kan ikke måles, men evaluator vurderer, at de primære effekter af disse møder er netværksdannelse og (i så høj grad det er muligt) fremme af en fælles platform for information af forbrugerne.

Blandt aktørerne er der uenighed om *nytt*en af disse møder. Det påpeges af nogle, at møderne er unikke, mens andre udtaler, at dialogen fungerer fint uden om IMS. Bredere samfundsmæssige effekter kan ikke identificeres. Der har ikke kunnet konstateres ændringer i opfattelser og

adfærd hos deltagende aktører som følge af dialogmøder. Det kan dog ikke udelukkes, at en bredere dataindsamling kan afsløre effekter af dialogmøderne.

I og med, at IMS ikke er en myndighed, afleder dialogmøderne ingen policydannelse, og der genereres ingen ny viden. Den samlede samfundsmæssige nytte af dialogmøderne vurderes derfor som værende relativ lav.

Effekten af IMS målopfyldelse af den tredje målsætning, kontakt med øvrige relevante aktører, vurderes overvejende at være netværksdannelse, intern opkvalificering, koordinering med myndigheder og andre aktører på området, samt en vis grad af ad hoc kvalitetssikring af informationer. Effekten af denne kontakt vurderes altså overvejende at føde ind til processen med at opfylde den første målsætning; information til forbrugerne.

### 5.3. Efficiens

Det er vurderingen, at IMS' output (hjemmeside, publikationer, materialer, dialogmøder etc.) er fuldt tilfredsstillende sammenholdt med de ressourcer, de har til rådighed. Der kan dog stilles spørgsmål ved, om IMS' aktiviteter og produkter når bredt nok ud. Statistik for hjemmeside, telefon / e-mail-henvendelser og rekvirering af trykte materialer dokumenterer en vis spredning af IMS information, men giver ikke sikkerhed for at centeret er kendt i den bredere offentlighed. Dataindsamlingen kan ikke afgøre, hvor bredt centerets indsats rammer i målgruppen, men det anses for sandsynligt, at artikler og anden medieomtale bidrager til opfyldelsen af centerets formål, og at den samlede nytte af IMS per anvendt krone er tilfredsstillende. Det skal endvidere bemærkes, at IMS ikke har en målsætning om at nå ud til *alle* forbrugere, men derimod til de forbrugere, der direkte eller indirekte efterspørger information om miljø og sundhed.

Det vurderes endvidere, at der *ikke* er god sammenhæng mellem mål og midler. Der er bred enighed om, at IMS har få ressourcer, sammenlignet med deres overordnede målsætninger, som er forholdsvis brede. Løsningen herpå er enten at indsnævre formålet og/eller tildele IMS flere ressourcer. Hvis budgettet fremover er mere eller mindre uændret, og *hvis der skal skabes bedre sammenhæng mellem mål og midler*, er det evaluators vurdering, at der bør sættes på formål 1. Baggrunden for denne vurdering er bl.a., at handlingsorienteret information om miljø og sundhed til borgerne blandt respondenter udpeges som en mangelvare, der efterspørges i befolkningen.

### 5.4. Organisering

Evaluator vurderer, at IMS organisatoriske setup og administrative rutiner er velfungerende. Der er dog visse indikationer på, at samarbejdet med Forbrugerrådet skaber en række barrierer for IMS' opfyldelse af målsætninger omkring dialog, og at centeret burde placeres i en sammenhæng, hvor der er bedre mulighed for faglig støtte på både miljø, sundhed og kommunikation. Beslutes det at flytte IMS, er det afgørende, at der bliver tale om en sammenlægning

med et neutralt organ, der som minimum befinder sig i udkanten af det politiske system. Konklusionen er dog, at der ikke findes åbenlyse svar på, hvorvidt IMS med fordel kan placeres andetsteds, og i så fald hvor, da de forskellige løsninger har tydelige fordele og ulemper. Set i det lys, er det evaluators vurdering, at den nuværende løsning er værd at bibeholde, indtil der viser sig en åbenlyst bedre løsning.

Angående bestyrelsen er det evaluators vurdering, at den nuværende sammensætning fungerer godt. Trods udtalelser fra nogle aktører om, at tilstedeværelsen af industrien i bestyrelsen virker hæmmende for IMS' indsats, er der ingen åbenlyse eksempler på, at dette reelt er et problem. Det er tværtimod evaluators vurdering, at bestyrelsens sammensætning styrker IMS gennemslagskraft, uden at det svækker den faglige uafhængighed og uvildigheden i det daglige arbejde.

Samlet set er der ganske god opbakning til den nuværende konstruktion, og der er ikke åbenlyse alternativer, der vil forbedre IMS.

Hvad angår sammensætningen af IMS faglige profiler, er det evaluators vurdering, at det med den nuværende ressourceramme og afledte antal ansatte er nødvendigt at have nogle relativt brede profiler ansat. Fra visse adspurgte aktører lyder der ønsker om, at IMS opkvalificeres på det sundhedsfaglige område. Dette støtter evaluator i fald ressourcerammen kan udvides.

Det er endvidere evaluators vurdering, at IMS har et fornuftigt samarbejde med øvrige aktører inden for miljø- og sundhedsfeltet. Det er centralt, at IMS sikrer, at deres aktiviteter er koordineret med deres nærmeste samarbejdspartnere, herunder Miljøstyrelsen, Sundhedsstyrelsen og Forbrugerrådet. Det er dog evaluators indtryk, at dette forløber tilfredsstillende. Dog kan der være behov for, at IMS i højere grad orienterer styrelserne inden nye materialer publiceres, så styrelserne har mulighed for at forberede sig på eventuelle pressehenvendelser.

## 5.5. anbefalinger

På baggrund af evalueringens resultater vurderer evaluator, at der er gode argumenter for, at IMS videreføres. Som nævnt, er dette under forbehold for, at de egentlige brede samfundsmæssige effekter af informationscenteret *ikke* har været mulige at afdække indenfor evalueringens ramme.

Tages der beslutning om en videreførelse af IMS, er det evaluators overordnede indstilling, at arbejdet i høj grad skal fortsætte i samme spor, dog anbefaler evaluator, at følgende tages til efterretning:

### *Overordnede anbefalinger:*

- Bibeholdes den nuværende ressourceramme, og ønsker man at opnå bedre balance mellem mål og midler, bør det overvejes, hvorvidt målsætning 2 omkring facilitering af dialog mellem erhverv og forbrugere skal bibeholdes. Evaluators vurdering er, at

målsætning 1 i så fald bør være det primære for IMS, og at en omprioritering bør tilgodese denne målsætning.

- Det bør overvejes om der er tilstrækkelig kvalitetssikring på de centrale dele af IMS informationsmateriale. Der er i dag en række velfungerende procedurer for ekstern kommentering af informationsmateriale fra IMS, men et mere formelt review af udvalgte materialer kunne øge sikkerheden for at kvaliteten er i top og styrke IMS i forhold til kritik fra omgivelserne.
- IMS skal være opmærksom på at videreformidle forbehold bag resultater og data i det omfang, det er relevant.
- Der bør ske en øget koordinering med relevante styrelser i form af rettidig informering fra IMS' side, når større informationsindsatser – som eksempelvis IMS' temaer - offentliggøres.
- IMS bør – om ikke administrativt så omdømmemæssigt – i højere grad løsrive sig fra Forbrugerrådet, så IMS fremstår mere uafhængigt og neutralt.
- IMS bør sikre sig, at det er klart for brugerne, at der *ikke* er tale om en myndighed, og at IMS anbefalinger altså ikke er myndighedernes anbefalinger.
- Fortsæt promoveringen af IMS og websitet gennem fagblade og forbrugermagasiner, men husk også promovering gennem bredere medier, så der åbnes mulighed for at kendskabet til IMS services udbredes til andre end dem, der i dag har kendskab til IMS. Et forslag er at promovere IMS gennem skoler og uddannelsesinstitutioner.

#### *Anbefalinger knyttet til websitet*

- Promoveringen af websitets URL lader til at fungere godt qua det store antal, der selv taster adressen – fortsæt med at medtage sitets navn så hyppigt som muligt i informationsmaterialet
- Webbrugere, der taster versionen [www.miljoogsundhed.dk](http://www.miljoogsundhed.dk) skal føres direkte til forsiden og ikke til en omdirigeringside med informationer om, at Grøn Information er nedlagt.
- Angiv om muligt gerne links, som den ”professionelle bruger” kan have glæde af.
- Om muligt, bør mængden af tekst på forsiden bringes ned



## Bilag 1: Evaluerings- og undersøgelsesspørgsmål

Evalueringsspørgsmål	Undersøgelsesspørgsmål	Data (metode og kilde)
<i>Gives lettilgængelig og handlingsorienteret information til forbrugere?</i>	Er IMS' website anvendeligt og overskueligt?	Web-baseret spørgeskema Desk study
	Anvendes websitet af et tilfredsstillende antal brugere sammenlignet med andre tilsvarende sites?	Web-statistik Sammenligning med øvrige sites
	Anvendes telefon-servicen af et tilfredsstillende antal brugere?	Opkalds-statistik Web-baseret spørgeskema
	Er IMS ophav til et tilfredsstillende antal artikler mv. i aviser, magasiner etc.?	Faste presseaftaler Infomedia
	Er informationen af tilpas faglig kvalitet?	Interviews Web-baseret spørgeskema Desk study
	Formidles informationen på et tilpas fagligt niveau?	Interviews Web-baseret spørgeskema Desk study
	Er vægtningen af de forskellige aktiviteter passende?	Interviews Web-baseret spørgeskema Desk study
<i>Fremmes en bred dialog mellem erhverv og forbrugere?</i>	Giver IMS anledning til dialog mellem de to aktør-grupper?	Interviews Spørgeskemaundersøgelse
<i>Indgår IMS i dialog med relevante aktører?</i>	Bliver relevante aktørgrupper inddraget i IMS' informationsarbejde?	Interviews Spørgeskemaundersøgelse
<i>Har IMS givet anledning til additionelle effekter?</i>	Har IMS andre effekter end de målsatte?	Interviews Spørgeskemaundersøgelse Desk study
<i>Er IMS additionel i forhold til andre institutioner?</i>	I hvilken grad opfylder IMS et udækket behov hos brugerne?	Interviews Spørgeskemaundersøgelse Web-baseret spørgeskema

Evalueringsspørgsmål	Undersøgelsesspørgsmål	Data (metode og kilde)
	Eksisterer der andre web-sites med samme formål som IMS'?	Interviews Check af web-sites
	Er IMS' aktiviteter koordineret med andre institutioners aktiviteter, hvor dette er relevant?	Interviews Spørgeskemaundersøgelse Desk study
<i>Er IMS efficient?</i>	Er der sammenhæng mellem IMS' mål og midler?	Interviews Desk study
	Løses IMS' opgaver på efficient vis?	Interviews Desk study
<i>Er organiseringen af IMS hensigtsmæssig?</i>	I hvilket omfang er det administrative set-up gennemsigtigt og hensigtsmæssigt?	Interviews Desk study
	Er de rette faglige profiler ansat?	Interviews Desk study
	Er de administrative rutiner velfungerende?	Interviews Desk study
	I hvilket omfang er koordination og samarbejdsrelationer mellem de administrative myndigheder tilstrækkelige?	Interviews Spørgeskemaundersøgelse Desk study