

Evaluering av forbrukersekretariatet i Standard Norge

Forord

Statskonsult har på oppdrag fra Barne- og likestillingsdepartementet gjennomført en evaluering av Forbrukersekretariatet i Standard Norge.

Hensikten har vært å se på hva som er oppnådd i forhold til mål og forventninger, samt å gi anbefalinger til hvordan arbeidet for å fremme forbrukerinteresser i standardiseringen best kan føres videre.

Prosjektet har vært gjennomført i perioden 16. november til 21. desember 2006. Vi takker alle som velvillig har bidratt med tid og kunnskap i intervjuer og samtaler med oss.

Statskonsult står ansvarlig for innholdet i rapporten. Prosjektet har vært gjennomført av Ellen Hov Aanæs og Lisbeth Udland Hansen.

Oslo, januar 2007



Vivi Lassen
Avdelingsdirektør

Innhold

1	Innledning	1
1.1	Bakgrunn	1
1.2	Formål og problemstillinger.....	1
1.3	Evalueringskriterier	3
1.4	Metode og gjennomføring	4
1.4.1	Dokumentanalyse	4
1.4.2	Intervjuer	4
2	Forbrukersekretariatets rolle og oppgaver.....	6
2.1	Respondentenes vurderinger	6
2.2	Statskonsults vurdering	8
3	Forbrukersekretariatets organisering	11
3.1	Respondentenes vurdering	11
3.2	Statskonsults vurdering	12
4	Forbrukersekretariatets ressurser og kompetanse	13
4.1	Respondentenes vurdering	13
4.2	Statskonsults vurdering	13
5	Forbrukersekretariatets synlighet og forhold til omverdenen.....	14
5.1	Respondentenes vurdering	14
5.2	Statskonsults vurdering	14
6	Samlet vurdering.....	16
7	Statskonsults anbefalinger.....	18
	Vedlegg	19
	Vedlegg 1 Organisering av forbrukerarbeidet i andre standardiseringsorganisasjoner tilsvarende Standard Norge.....	19
	Vedlegg 2 Arbeidsplan for 2006	21

1 Innledning

1.1 Bakgrunn

Barne- og likestillingsdepartementet (BLD) har gjennom et samarbeid med Forbrukerrådet (FR) og Standard Norge (SN) etablert en sekretariatsfunksjon for å ivareta forbrukerhensyn i standardiseringen. Målet med arbeidet er at forbrukerhensyn skal bli ivaretatt i relevante sammenhenger innenfor standardiseringsvirksomhet. Bakgrunnen er at standarder har fått økt betydning på mange samfunnsområder, blant annet ved å utfylle regelverk. Dette gjelder ikke minst i EUs indre marked, der "ny-metode"-direktiver bygger på at spesifikke krav til helse, miljø og sikkerhet gis i standarder. Utviklingen av standarder foregår på et meget bredt felt, og omfatter både varer, tjenester, systemer og prosesser. Arbeidet med å utforme standarder er åpent for deltakelse fra ulike interesseparter, og næringslivet er som regel sterkt involvert. Det er derfor viktig at også forbrukerinteressene får mulighet for innflytelse på utforming av standarder.

Forbrukersekretariatet ble etablert i 2005, i første omgang som et prøveprosjekt over to år. Sekretariatet er lagt til Standard Norge. Arbeidet er beregnet til ca. 900 timer dvs ca 65% av en stilling.

Sekretariatet er knyttet til et fagråd der initiativtakerne, dvs. Forbrukerrådet, SN og BLD er representert. Fagrådet skal ha en rådgivende funksjon og er i tillegg styringsgruppe for sekretariatet.

Forbrukersekretariatets arbeidsoppgaver er å bidra til bedre koordinering, økt forbrukerdeltakelse, oversikt og opplæring i standardiseringsarbeid, og være en aktiv pådriver for å fremme forbrukerhensyn i standardiseringsarbeidet.

Grunnlaget for opprettelsen ble lagt av en arbeidsgruppe med representanter for Forbrukerrådet, Standard Norge og Barne- og likestillingsdepartementet. Arbeidsgruppen leverte sin rapport 1. juli 2004. I rapporten skisseres mål, oppgaver og finansiering. Det anbefales også at resultatene og arbeidet med sekretariatsfunksjonen evalueres etter ca. to års drift.

På vegne av Fagrådet ønsket BLD derfor å gjennomføre en evaluering av forbrukersekretariatet mot slutten av 2006. Statskonsult fikk oppdraget med å gjennomføre evalueringen.

1.2 Formål og problemstillinger

Hensikten med denne evalueringen er å se på hva som er oppnådd i forhold til de nedfelte mål og forventninger, samt å gi innspill og ideer til hvordan en sekretariatsfunksjon for å fremme forbrukerinteresser best kan føres videre.

Departementet anga også noen stikkord som man ønsket at evalueringen skulle gi svar på:

- Hva er oppnådd i forhold til mål og forventninger?
- Når relevant informasjon ut?
- Er kunnskapen om forbrukerinteresser i standardisering økt?

- Er norsk innsats bedre koordinert?
- Er (potensielle) norske deltakere i standardiseringsarbeid bedre informert/skolert?
- Er den nåværende organiseringen hensiktsmessig?

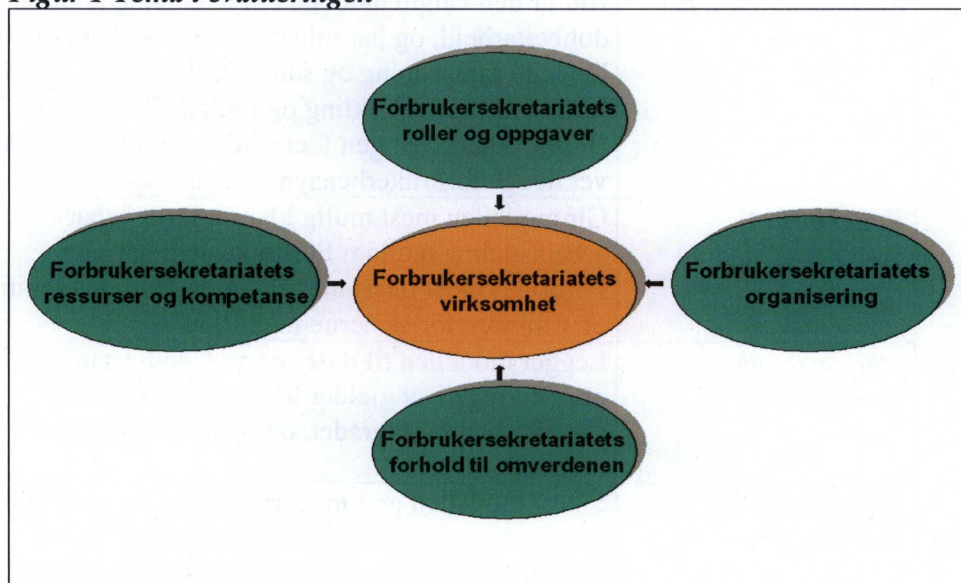
Stikkordene ble sortert i fire overordnede tema for evalueringen:

- Standardiseringssekretariatets oppgave og rolle
- Standardiseringssekretariatets organisering og arbeidsformer
- Standardiseringssekretariatets kapasitet, kompetanse og prioriteringer
- Standardiseringssekretariatets samhandling og samarbeid, eksternt og internt

Disse temaene er i tråd med de problemstillinger som er vanlig å dekke i organisasjonsgjennomganger. I organisasjonslitteraturen er det vanlig å se organisasjonsatferd som avhengig av 1) Organisasjonens rolle og oppgaver, og hvordan disse kommuniseres 2) Organisasjonsstruktur, rutiner og prosedyrer for arbeidsdeling, prioriteringer, rapporteringer og informasjonsflyt, 3) Ressurser, kapasitet og kompetanse i organisasjonen og 4) Forholdet til omgivelsene, kommunikasjon og informasjonsflyt.

Selv om sekretariatet er lite opplevde vi likevel dette som et hensiktsmessig utgangspunkt for evalueringen. En skjematisk framstilling av tema for evalueringen ser slik ut:

Figur 1 Tema i evalueringen



Disse trekkene ved Forbrukersekretariatet i Standard Norge skal spesielt vurderes med tanke på å kunne gi innspill og ideer til hvordan en sekretariatsfunksjon for å fremme forbrukerinteresser best kan føres videre.

Med et så lite sekretariat er man avhengig av å samarbeide med andre. Det vil derfor være svært viktig å ha et bevisst forhold til hvem som er de viktigste aktørene i omverdenen og hva slags relasjon man har til dem.

Med aktører mener vi både eksterne og interne f.eks: Medlemmer av fagrådet/styringsgruppa, nettverket for aktører som er med i forbrukerrelevant standardisering, internasjonale standardiseringsorganisasjoner og forbrukerorganisasjoner som CEN, ISO/COPOLCO og ANEC, offentlige instanser og departementer, vitenskapelige institusjoner, bransjeorganisasjoner, produsenter, forbrukere/interesseorganisasjoner, politikere etc.

1.3 Evalueringskriterier

Evalueringen tar utgangspunkt i et kriteriesett som er en noe bearbeidet sammenfatning av generelle krav som stilles til organisering av statlig virksomhet. Kriteriene ble avklart i samråd med oppdragsgiver (BLD). Forbrukersekretariatet ønsket dessuten å vektlegge kriteriet synlighet.

Evalueringskriterier

Type vurderingskriterier	Utdyping
Formålseffektivitet	Er mandat, oppgaver, organisering, kompetanse og kapasitet hensiktsmessig for å sikre at forbrukerhensyn blir ivaretatt i relevante sammenhenger innenfor standardiseringsarbeidet? Bidrar modellen til at interesserepresentantene og forbrukersekretariatet gjør "de riktige tingene"? Hvilke oppgaver ivaretas og hvilke saker prioriteres?
Kostnadseffektivitet	Bidrar den valgte modellen til at en unngår unødig dobbeltarbeid, og har minst mulig kostnader knyttet til løpende samordning og samarbeid? Legger den til rette for en rasjonell utvikling og bruk av kompetanse? Bidrar organiseringen f. eks. til å påvirke SN til å vektlegge forbrukerhensyn i sitt arbeide?
Rolleklarhet	Gir modellen mest mulig klar og forutsigbar arbeidsdeling mellom Forbrukersekretariatet, Forbrukerrådet og Standard Norge? Gir den legitimitet og tillit overfor eksterne fagmiljøer?
Styrbarhet og koordinering	Legger modellen til rette for nødvendig samordning og prioritering? Det gjelder både internt mellom sekretariatet og fagrådet, og mellom deltagerne i fagrådet.
Informasjon og oversikt	Sikrer modellen god informasjon og oversikt over det standardiseringsarbeidet som er i gang? Bidrar modellen til at relevante aktører får tilstrekkelig informasjon til å kunne påvirke? Har sekretariatet kontakt med de riktige miljøene?
Synlighet	Bidrar modellen til at det er lettere å få informasjon og oversikt om relevante standarder og standardiseringsprosjekter? Er sekretariatets virksomhet synlig og kjent internt og eksternt? Er fagrådet kjent?
Faktisk innflytelse	Bidrar modellen til å sikre at forbrukerinteresser blir definert og artikulert?

1.4 Metode og gjennomføring

Barne- og likestillingsdepartementet ønsket en kvalitativ tilnærming, der dokumentstudier og kvalitative intervjuer med relevante aktører skulle utgjøre datamaterialet. Statskonsult oppfattet dette som en fornuftig og hensiktsmessig tilnærming til evaluering av en såpass ny og ressursmessig liten virksomhet.

De metodene som ble benyttet i datainnsamlingen var derfor:

- Dokumentstudier
- Kvalitative intervjuer gjennomført i møte eller på telefon

I samråd med oppdragsgiver startet vi med å skaffe oss oversikt over de målene som er satt for sekretariatet og de konkrete oppgavene og aktivitetene som sekretariatet utfører. Denne informasjonen fikk vi både gjennom å studere tilgjengelige dokumenter, nettsider og aktivitetsoversikter og ved besøk og innledende samtale med sekretariatets leder. Deretter forsøkte vi på ulike måter å få kunnskap om hvordan sekretariatet arbeider, hvilke ressurser og kompetanse sekretariatet har og hva slags forhold sekretariatet har til andre relevante aktører. Her var det viktig å få fram ulike aktørers forventninger til og vurderinger av sekretariatet og den rollen sekretariatet skal fylle. Denne typen informasjon fikk vi hovedsakelig gjennom kvalitative intervjuer ved personlige møter eller telefonsamtaler som ble vurdert opp mot faktisk foreliggende materiale.

1.4.1 Dokumentanalyse

Ulike typer dokumenter var viktige i evalueringen. BLD fremla det mest sentrale referansematerialet. Det besto av følgende dokumenter:

- Rapport fra arbeidsgruppen som har vurdert ivaretagelsen av forbrukerinteresser i standardiseringsarbeidet datert 1. juli 2004
- Departementets tilsagnsbrev vedrørende delfinansiering av forbrukersekretariatet (datert 22. desember 2004, 5. februar 2005 og 8. februar 2006)
- Omtalen av resultatrapportering og mål for standardiseringsarbeid i departementets tre siste budsjettproposisjoner
- Arbeidsplaner for forbrukersekretariatets to første driftsår
- Fagrådets årsrapport for 2005.

I tillegg har vi sett på dokumenter, oversikter og presentasjonsmaterieell fra Standard Norge, samt presentasjonen av SN og forbrukersekretariatet på Standard Norges hjemmesider.

Det vil også kunne være interessant å trekke paralleller til hvordan dette arbeidet er organisert i andre land. Rammene for dette oppdraget gir imidlertid ikke rom for at Statskonsult kan innhente slik informasjon. Sekretariatet har derfor beskrevet tilsvarende ordninger i Danmark, Frankrike og Tyskland i et brev til Statskonsult. Dette følger som vedlegg til rapporten. (Vedlegg 1)

1.4.2 Intervjuer

De kvalitative intervjuene var imidlertid evalueringens viktigste datakilde. De ble benyttet til å gi oss:

-
- faktainformasjon om hovedtemaene; 1) Forbrukersekretariatets rolle og oppgaver, 2) Forbrukersekretariatets ressurser og kompetanse, 3) Forbrukersekretariatets struktur, rutiner og arbeidsformer, og 4) Forbrukersekretariatets kommunikasjon med omverdenen
 - synspunkter på hvordan de forskjellige aktørene vurderer disse fire temaene.
 - synspunkter på hvilke endringer de forskjellige aktørene mener det er behov for.

19 personer i Standard Norge, Forbrukerrådet, Barne- og likestillingsdepartementet og forbrukersekretariatets nettverk er intervjuet. Sekretariatets ansatte og medlemmene av fagrådet inngår som respondenter. Intervjuobjektene er plukket ut i samråd med oppdragsgiver og partene i fagrådet, for å sikre at vi fikk gode og relevante kilder.

14 respondenter ble intervjuet i personlige møter, de øvrige pr. telefon.

2 Forbrukersekretariatets rolle og oppgaver

I følge Standard Norges presentasjon av Forbrukersekretariatet er sekretariatets formål å:

- Øke deltakelsen og påvirkningsmuligheten fra forbrukerne i standardiseringsprosessen nasjonalt og internasjonalt
- Koordinere forbrukerdeltakelsen
- Bedre prioriteringen mellom prosjekter
- Gi økt informasjon om pågående standardiseringsprosjekter som er viktige for forbrukerne
- Gi forbrukere og organisasjoner som representerer forbrukerne større innsikt i muligheten for deltakelse, og betydningen og nytten av å delta.

I tillegg er det utformet en nokså detaljert arbeidsplan der sekretariatets oppgaver konkretiseres¹.

Hittil har sekretariatet prioritert følgende arbeidsoppgaver:

- Etablere og oppdatere oversikten over pågående og planlagte standardiseringsprosjekter.
- Etablere og oppdatere en oversikt over forbrukernettsverk og kontakter.
- Informere nettverket gjennom e-poster.
- Holde kurs for nettverket.
- Etablere et eget forbrukerområde på hjemmesiden til SN.
- Utarbeide veiledning og sjekkliste for medarbeidere i SN og eksterne deltakere i standardiseringsarbeid, om temaet "Hvordan ivareta forbrukerne i standardiseringsarbeidet".
- Deltagelse på workshops og årsmøte i ISO/COPOLCO.
- Deltagelse i COPOLCO arbeidsgruppe om prioritering fra høsten 2006.

Sekretariatet opplever disse arbeidsoppgavene som relevante og hensiktsmessige. I fremtiden ønsker sekretariatet å legge mer vekt på oppfølging av nettverket, eventuelt med besøk. Sekretariatsleder mener også at hun kunne ha jobbet noe mer med opplæring og informasjon internt i Standard Norge.

Sekretariatet opplever ingen rollekonflikter, og har en praktisk holdning til spørsmålet om plassering. Hvis dette arbeidet skulle vært drevet fra Forbrukerrådet hadde sekretariatet antagelig gått glipp av mye informasjon om pågående standardiseringsprosjekter. Det oppleves imidlertid som viktig å holde god kontakt med Forbrukerrådet og resten av nettverket, og forbrukersekretariatets leder hospiterte derfor innledningsvis i Forbrukerrådet for å knytte kontakter.

2.1 Respondentenes vurderinger

De som kjenner forbrukersekretariatets mandat og arbeidsplan sitter stort sett i, eller nært opptil, fagrådet og har derfor bidratt til og/eller vært ansvarlige for utforming og godkjenning av disse dokumentene. Arbeidet later til å ha vært

¹ Arbeidsplanen for 2006 ligger som vedlegg til denne rapporten. (Vedlegg 2)
Statskonsult rapport 2007:2

preget av harmoni og enighet, og alle parter sier seg tilfredse med mandat og arbeidsplaner så langt.

Blant respondentene utenfor fagrådet og sekretariatet, er det imidlertid lite kjennskap til forbrukersekretariatets mandat og arbeidsplan. De fleste sier at de vet for lite til å kunne uttale seg om dette, men legger likevel til at det arbeidet som gjøres virker hensiktsmessig og greit i den grad de kjenner til det.

Det er ingen som har opplevd problemer med rolleavklaringen i forhold til forbrukersekretariatet hittil. I følge våre respondenter har arbeid med standarder ikke vært høyt prioritert i Forbrukerrådet, og det arbeidet som har vært gjort har vært spredt og tilfeldig. Da det ikke finnes andre aktører som kan eller vil overta dette arbeidet har det heller ikke oppstått noen kompetansestrid på dette området.

Flere påpeker imidlertid faren for at forbrukersekretariatet kan bli en sovepute både for Forbrukerrådet og Standard Norge, dersom disse organisasjonene distanserer seg for mye fra ansvaret for oppfølgingen av forbrukermedvirkning i standardiseringsarbeidet, fordi de opplever at de "har kjøpt seg fri" gjennom finansieringen av forbrukersekretariatet. Noen hevder også at midlene til forbrukersekretariatet derfor heller burde vært anvendt til å bygge opp standardiseringskompetanse internt i Forbrukerrådet, men sier samtidig at hvis man ikke har tilstrekkelig interesse eller kompetanse i Forbrukerrådet så er det bedre at sekretariatet ligger i Standard Norge enn et annet sted.

Enkelte stiller også spørsmål ved om det er formelt og faglig korrekt at Standard Norge skal ha ansvaret for å se til at forbrukerinteressene blir ivaretatt i standardiseringsarbeidet. Dette fordi SN skal ta like mye hensyn til alle parter, mens forbrukerhensyn prinsipielt bør ivaretas av Forbrukerrådet som har et tydelig ansvar for forbrukernes interesser.

Respondenter innen Standard Norge mener på sin side at det ligger i standardiseringsprosessen at arbeidet skal bygge på åpenhet, frivillighet og konsensus, og at man med åpenhet mener at alle berørte parter skal kunne delta. Standardiseringsarbeidet er basert på frivillig deltakelse fra berørte parter og foregår etter regler og retningslinjer som alle må følge. Flere av respondentene påpeker at ansatte i Standard Norge var opptatt av forbrukerrepresentasjon før forbrukersekretariatet ble etablert. Dette spørsmålet vil vi også komme tilbake til i punktet om organisering.

Respondentene er delt i synet på hvorvidt modellen med forbrukersekretariat i Standard Norge og partssammensatt fagråd gir ekstra legitimitet overfor eksterne fagmiljøer, og legger vekt på helt forskjellige aspekter i sine vurderinger. Noen legger vekt på at tyngden til representantene i fagrådet med hhv, direktør og markedsansvarlig i Standard Norge, ekspedisjonssjef og avdelingsdirektør i departementet og assisterende direktør i Forbrukerrådet, bidrar til å understreke betydningen av dette arbeidet. Noen legger vekt på at SN kanskje blir oppfattet som en mer "nøytral" organisasjon enn det mer tydelig partsorienterte Forbrukerrådet, og derfor vil kunne fungere som en døråpner overfor industri og næringsliv. Et par respondenter tror at modellen

med forbrukersekretariatet i Standard Norge gir mindre legitimitet fordi Forbrukerrådet i seg selv er mer kjent. Andre mener at modellen har liten betydning for legitimiteten.

2.2 Statskonsults vurdering

Sekretariatets mandat og arbeidsplan synes å fungere tilfredsstillende. Mandat og plan er imidlertid lite kjent utover medlemmene i fagrådet og de aller nærmeste medarbeiderne. Dette bør en også være klar over når de øvrige svarene fra respondentene analyseres. En tydeligere oppfatning av forbrukersekretariatets rolle som koordinator, informator og pådriver vil etter vår oppfatning være hensiktsmessig for å øke forståelsen av hvilket ansvar man har som forbrukerrepresentant, og dermed bidra til å motvirke ”sovepute-problematikken”. Det er samtidig viktig å understreke at opprettelsen av forbrukersekretariatet ikke skal frita Forbrukerrådet fra å vurdere forbrukerrepresentasjon i standardiseringsarbeid, men tvert i mot bidra til en mer koordinert og systematisk oppfølging av dette arbeidet.

Mandatet eller formålet med ”prosjektet” slik det fremstår i Standard Norges informasjonsark *”Forbrukere – viktig interessepart i standardiseringsarbeidet”* burde etter vår mening komme tydeligere frem både på nettsidene og i kommunikasjonen med nettverket.

Når det gjelder arbeidsoppgavene har oppbyggingen av sekretariatet og etableringen av rutiner naturlig nok hatt høy prioritet innledningsvis. For å kunne høste frukter av dette arbeidet må nettverket nå i enda sterkere grad informeres og bearbeides. Det er likevel viktig å være klar over at de fleste i nettverket kun vil være interessert i standardisering på deres egne fag- eller ansvarsområder. Sekretariatet og fagrådet bør derfor være varsomme med å forvente en økt generell interesse for standardisering. For de fleste i forbrukernettet vil det være tilstrekkelig å kjenne til standardisering som et virkemiddel man kan vurdere, slik at man kan vurdere deltakelse i standardiseringsprosjekter ut fra dette.

Antallet standardiseringsprosjekter med forbrukerrelevans vil kunne variere. Spørsmål om hvorvidt forbrukersekretariatet lykkes kan derfor ikke direkte måles i økning av antall forbrukerrepresentanter i standardiseringsprosjekter, men må sees i forhold til hvordan man lykkes med å rekruttere forbrukerrepresentanter til de prosjektene som har prioritet. Pr. i dag har vi inntrykk av at man lykkes godt med å få forbrukerrepresentasjon i de nasjonale prosjektene, mens det kan være vanskeligere å rekruttere forbrukerrepresentanter til de europeiske og globale (ISO) prosjektene. Sekretariatet nevnte for oss at man vurderer tilbud om reisestøtte som ”gulrot” for å øke forbrukerdeltagelsen i internasjonale prosjekter, men da vi ikke har stilt spørsmål om dette til respondentene har vi ingen forutsetninger for å si hvordan dette vil slå ut. Deltagelse i standardiseringsprosjekter er helt tydelig et spørsmål om prioritering, men vi vet ikke hvorvidt det er penger eller tid som er knapphetsfaktor ift forbrukerrepresentasjon.

Vi har også noen anbefalinger for sekretariatets videre arbeid. Det er særdeles viktig å pleie et godt forhold til Forbrukerrådet. Respondentene har kommet

med forskjellige forslag. Noen tror på jevnlig hospitering, mens andre mener at det ikke er nødvendig. Noen foreslår deltagelse på visse møter i Forbrukerrådet, noen tror det holder å etablere kontakt med den enkelte. Statskonsult mener at Forbrukerrådet og forbrukersekretariatet i fellesskap bør finne den mest hensiktsmessige løsningen, men vi vil anbefale at det etableres en eller annen form for faste og regelmessige møtepunkter mellom forbrukersekretariatet og de faglig ansvarlige i Forbrukerrådet. Deltagelse på et avdelingsmøte i måneden el. lign.

Vi foreslår også mer "pleie" og "skreddersøm" ift nettverket. Dette kan gjøres ved å registrere mer om den enkeltes interesser og fagområder. Da vil man raskere kunne koble relevante prosjekter og personer, og samtidig få mulighet til å gi mer målrettet informasjon til deltagere med sammenfallende interesser. Organisasjoner som ikke representerer forbrukerinteresser slik som næringslivets organisasjoner og private konsulenter bør ikke stå på lista over forbrukernettsverk/kontakter, men overføres på en annen liste hvis det er slik at de er interessert i å ha forbrukerrepresentasjon med i sine prosjekter.

Det bør videre legges økt vekt på jevnlig informasjon og opplæring internt i Standard Norge. Prosjektet synes ikke å være tilstrekkelig forankret i organisasjonen ennå. Dette kan f. eks. gjøres ved at sjekklisten for ivaretagelse av forbrukerhensyn legges inn i kvalitetssikringssystemet i SN.

Ved oppdatering av prosjektoversikten diskuterer sekretariatet med kollegene i SN direkte eller ber dem om å sende inn informasjon om nye standardiseringsprosjekter. Enkelte respondenter innrømmer at de har vært dårlige til å følge opp dette. Det er mulig at dette kan bli forbedret ved at sjekklisten for ivaretagelse av forbrukerhensyn legges inn i kvalitetssikringssystemet i SN. Statskonsult vil imidlertid likevel oppfordre til å finne en bedre metode der sekretariatet selv kan ta utgangspunkt i en oversikt over alle prosjekter og spørre den enkelte ansvarlige om forbrukerrelevansen i disse.

Sekretariatet bør vurdere om nettverket kan utvides med flere organisasjoner som kan representere forbrukerinteresser. Dette kan gjøres ift til den enkelte sak. Er det sykkelutstyr det gjelder kan man vurdere å kontakte syklistenes landsforbund, gjelder det bolig kan man vurdere huseiernes landsforening etc.

Rolleavklaringen har ikke vært noe problem hittil, men vil likevel kunne bli enda tydeligere dersom mandat og arbeidsoppgaver blir bedre kjent i nettverket. For forståelsen av sekretariatets rolle vil det være viktig å få frem at sekretariatets timer kun dekker informasjon, koordinering og deltagelse i ISO/COPOLCO. Oppfølgingen både internt i Standard Norge og fra nettverket, særlig ved Forbrukerrådet er derfor helt avgjørende for hvordan man lykkes med dette arbeidet. Forutsetningen for at dette skal fungere er at Forbrukerrådet klarer å formulere sine krav til sekretariatet, og klarer å være en krevende kunde. Det vil antagelig forde kompetanseoppbygging på dette området også internt i Forbrukerrådet.

Det er litt forskjellige oppfatninger av spørsmålet om legitimitet, men intensiteten i oppfatningene virker ikke sterk, og vi opplever derfor ikke dette som noe argument for eller mot denne organisasjonsmodellen.

Vi oppfatter imidlertid noen av uttalelsene fra respondentene slik at vi tror det kan være behov for bedre informasjon både om sekretariatet, om Standard Norges posisjon og om de forutsetninger som ligger til grunn for en standardiseringsprosess.

3 Forbrukersekretariatets organisering

Som nevnt innledningsvis ble forbrukersekretariatet etablert i 2005, i første omgang som et prøveprosjekt over to år. Sekretariatet er lagt til Standard Norge. Arbeidet er beregnet til ca. 900 timer dvs ca 65% av en stilling. Inkludert i dette ligger også utnyttelse av visse fellesfunksjoner i SN f. eks. i forbindelse med gjennomføring av kurs, informasjonsformidling og web publisering mv. I tillegg til disse timene kommer tid som andre prosjektledere i SN bruker ved input til prosjektlisten og informasjon om prosjekter.

Det er også opprettet et fagråd hvor initiativtakerne, dvs. Forbrukerrådet, SN og BLD er representert. Fagrådet skal ha en rådgivende funksjon og er i tillegg styringsgruppe for forbrukersekretariatet.

3.1 Respondentenes vurdering

Alle mener at organiseringen (sekretariat og fagråd) og plasseringen i Standard Norge virker hensiktsmessig. Det gir en nærhet til standardiseringsarbeidet og standardiseringsprosjektene som man ikke får noe annet sted. Utfordringen i denne modellen ligger først og fremst i å opprettholde kontakten med forbrukernetverket slik vi også var inne på i forrige punkt.

Prinsipielt er det imidlertid noen av respondentene som mener at sekretariatet burde ha ligget hos Forbrukerrådet. Disse legger likevel til at det ville fordre en annen interesse og kompetanse enn det Forbrukerrådet har i dag, og slik sett er det akseptabelt at sekretariatet ligger der det ligger inntil videre. Noen av respondentene mener også at Forbrukerrådet selv burde satse tyngre på forbrukerdeltagelse i standardiseringsprosjekter og ta mål av seg til å overta sekretariatet på sikt. Men det er også noen som mener at deltagelse i standardiseringsprosjekter ikke er så relevant at det bør brukes mer ressurser på dette.

Alle er imidlertid opptatt av å formidle at dette er en rent prinsipielle innvendinger som ikke må leses som kritikk verken av Standard Norge eller forbrukersekretariatet. Den faktiske oppgaveutførelsen er man tvert i mot svært fornøyd med. Dette fremgår også av neste punkt.

De fleste respondentene antar at forbrukersekretariatets organisering og plassering bidrar til å påvirke Standard Norge til å vektlegge forbrukerhensyn i sterkere grad enn tidligere. Blant respondentene som deltar i standardiseringsprosjekter er det imidlertid flere både internt i SN og i nettverket som mener at det var stor interesse for forbrukerrepresentasjon i prosjektene også før sekretariatet ble etablert. De fleste tror likevel at opprettelsen av forbrukersekretariatet har vært positivt i forhold til systematisering og koordinering av dette arbeidet.

Respondentene mener at modellen legger til rette for nødvendig samordning og prioritering blant annet ved at de forskjellige interessepartene både kan styre og gi råd gjennom fagrådet. Sekretariatsleder selv mener at hun kunne ha brukt fagrådet noe mer når det gjelder ideer til utvikling, mens respondentene ellers er fornøyd.

3.2 Statskonsults vurdering

Vi deler respondentenes oppfatning av at organiseringen og plasseringen av sekretariatet i Standard Norge virker hensiktsmessig. Vi forstår den prinsipielle innvendingen fra de respondentene som ideelt sett mener at disse arbeidsoppgavene burde ha ligget i Forbrukerrådet. Men vi har ikke inntrykk av at Forbrukerrådet pr. i dag har den kompetansen eller interessen som skulle tilsi at sekretariatet burde legges dit. Dersom dette skulle endre seg kan plasseringen vurderes på nytt i lys av dette. Forbrukerrådets representant i fagrådet vil være den nærmeste til å holde partene løpende orientert om kompetanseoppbygging og interesse for standardiseringsarbeid i Forbrukerrådet.

De ansatte i Standard Norge som ikke sitter i fagråd eller ledelse later ikke til å være så godt informert om forbrukersekretariatet som sekretariatet og fagrådet tror. Rutiner for mer systematisk kontakt og utveksling av informasjon mellom sekretariatet og de enkelte ansatte både i nettverket og internt i egen organisasjon bør utvikles.

Modellen med sekretariat og fagråd innfrir etter vår vurdering absolutt kravet til styrbarhet og koordinering.

4 Forbrukersekretariatets ressurser og kompetanse

Den samlede ressursbruken til Forbrukersekretariatet er berammet til kr. 800 000. Departementet finansierer 50% av dette og SN og Forbrukerrådet finansierer 25% hver. Dette utgjør ca 900 timer, der størstedelen går til prosjektleder og et mindre antall timer går til dekking av annen kompetanse i SN.

Sekretariatsleder er utdannet sivilingeniør, inngår i Standard Norges faste personale, og er prosjektleder for andre standardiseringsprosjekter i tillegg til å lede forbrukersekretariatet.

4.1 Respondentenes vurdering

Nær sagt alle, inkludert sekretariatsleder mener at sekretariatets kapasitet og ressurstilgang er på et hensiktsmessig nivå. Få ser at denne oppgaven kunne vært løst på en mer kostnadseffektiv måte, men et par respondenter spør seg likevel om midlene kunne vært anvendt annerledes. En sier at dette antagelig er for lite ressurser til å kunne få frem en tydelig satsing, og en annen mener at dette er relativt mye midler som man ville fått mer igjen for dersom de ble brukt på intern kompetanseoppbygging i Forbrukerrådet.

Det er ingen som har opplevelse av at det utføres noe dobbeltarbeid.

Sekretariatsleder får gode skussmål fra samtlige respondenter både mht kompetanse, effektivitet og serviceinnstilling. De er svært fornøyd med å få informasjon pr. e-post, selv om temaene ikke alltid treffer, og de synes det er positivt at hun tar kontakt med dem på eget initiativ. Hun oppleves som utadvendt, selvdrevet og initiativrik og berømmes for god kunnskap og oversikt over standardiseringsarbeidet.

Mange av respondentene benytter også anledningen til å skryte av Standard Norge som et profesjonelt og serviceinnstilt miljø, som de har gode erfaringer med.

4.2 Statskonsults vurdering

Statskonsult mener i likhet med respondentene at sekretariatets kompetanse er god og at ressurstilgangen er på et hensiktsmessig nivå. Vi vurderer arbeidet slik at interessepartene her får relativt mye for pengene, og ser ikke noe umiddelbart effektiviseringspotensiale.

5 Forbrukersekretariatets synlighet og forhold til omverdenen

Forbrukersekretariatets informasjon om egen virksomhet har stort sett bestått av omtale på Standard Norges nettsider, informasjon gjennom nettverket og kurstilbud til nettverket. Sekretariatets leder hospiterte også innledningsvis i 2005 en periode i Forbrukerrådet for å bli bedre kjent der.

5.1 Respondentenes vurdering

Respondentene har stort sett inntrykk av at sekretariatet er i kontakt med de rette miljøene. Få har så god oversikt at de kan uttale seg sikkert om dette, men de har inntrykk av at det er slik.

Mange skryter av prosjektoversikten som de mener gir en mye bedre oversikt over standardiseringsprosjekter med forbrukerrelevans enn det man har hatt tidligere. Enkelte av de interne respondentene i SN sier imidlertid at denne oversikten ikke er så oppdatert som den burde være. Et par av de interne respondentene i SN forslår også å gjøre om prosjektoversikten til en søkbar base.

De fleste respondentene kjenner til forbrukerområdet på nettstedet til Standard Norge. De fleste kjenner også prosjektoversikten over standardiseringsprosjekter med forbrukerinteresse. Flere sier at de har vært inne på sidene etter å ha gått på kurs. Noen kjenner imidlertid ikke til verken forbrukerområdet eller oversikten, men blir glade for å få vite om det når vi forteller dem det. Få bruker prosjektoversikten regelmessig, de fleste sier også at de sjelden er inne på sidene.

Flere nevner imidlertid at de får e-post fra Forbrukersekretariatet og opplever det som positivt. Mange er også svært fornøyde med den informasjonen de får når de ringer eller sender e-post til sekretariatet selv. Også på dette området uttrykkes det stor tilfredshet med sekretariatet og sekretariatets service, initiativ og tilgjengelighet.

En respondent mener at forbrukersekretariatet burde være mer synlig eksternt f.eks. i media. Øvrige har ingen sterke oppfatninger om dette.

Det er varierende oppfatninger av hvor synlig forbrukersekretariatet er internt i Standard Norge. Ledelsen i SN og medlemmene av fagrådet oppfatter forbrukersekretariatet som mer kjent enn de øvrige.

5.2 Statskonsults vurdering

Respondentene er stort sett fornøyde med sekretariatet, men vi vil likevel påpeke noen forbedringspunkter i vår vurdering.

Som nevnt under punkt 2 vil vi anbefale at sekretariatet kan tenke i litt nye baner for å finne flere aktører som kan representere forbrukerinteresser. I den sammenheng kan bruk av enkle kommunikasjonskart i forhold til de aktuelle standardiseringsprosjektene vurderes som metode for å finne aktører.

Standard Norges tanker om å utvikle en søkbar og mer dynamisk versjon av prosjektoversikten vil vi absolutt støtte. Vi anbefaler i tillegg at man vurderer om det i denne sammenheng kan utvikles sikrere rutiner for kontinuerlig oppdatering. Dersom man også utvikler en database over deltagerne i nettverket vil dette kunne lette sekretariatets arbeid både ift å koble relevante prosjekter og aktører og ift å skreddersy informasjon for visse grupper.

Det bør videre være et mål at alle i nettverket kjenner til forbrukersekretariatets sider på nettet. Man kan ikke vente at alle skal besøke dem regelmessig, men alle bør vite hvor de kan lete når de trenger informasjon.

Vi er noe mer usikre når det gjelder presentasjonen av sekretariatet i media. På den ene side kan det bidra til å få opp kjennskap og interesse, men på den annen side er det en fare for komisk vinkling på unyttige standarder som kan virke mot sin hensikt. En mulig tilnærming er å forsøke å få noen aktuelle samfunnsvitenskapelige og økonomiske tidsskrifter til å ta opp standardisering som tema for eksempel i forhold til den økte interessen dette har i EU.

6 Samlet vurdering

Forbrukersekretariatet har nå etablert de viktigste rutinene og fått på plass viktige elementer som prosjektoversikt, nettverksoversikt, hjemmesider og kurs. Sekretariats leder beskriver selv det nåværende stadium i prosessen som "en snøball som har begynt å rulle". Det oppleves vi som en treffende beskrivelse. Når det gjelder hvilken faktisk innflytelse forbrukersekretariatet hittil har hatt for forbrukerrepresentasjon i standardiseringsprosjekter er det imidlertid vanskelig å konkludere foreløpig. Dette bør imidlertid kunne måles noe mer systematisk etter hvert. Det kan f. eks. gjøres ved å undersøke hvor mange prosjekter som oppleves som forbrukerrelevante, hvordan man lykkes med å få forbrukerrepresentanter til å delta i de aktuelle prosjektene, og hvordan forbrukerrepresentantene opplever å bli hørt.

Ennå oppleves kanskje ingen konkret økning i forbrukerrepresentasjonen som følge av etableringen av forbrukersekretariatet, men en mer samordnet og systematisk tilnærming til forbrukermedvirkningen i standardiseringsarbeidet later absolutt til å være et resultat. Dette vil kunne ha stor betydning på lengre sikt.

Etter respondentenes utsagn var standardiseringsarbeidet i Forbrukerrådet tidligere litt spredt og tilfeldig. Sekretariatet oppleves å ha vært viktig for å introdusere standardisering og standardiseringsmetodikk inn mot Forbrukerrådet på en bedre og mer systematisk måte enn tidligere. Standardisering som metodikk har også blitt viktigere for fagledelsen i Forbrukerrådet. Det er også utviklet en bedre relasjon mellom Forbrukerrådet og Standard Norge som følge av prosjektet. Forbrukerrådets direktør sitter nå i Standard Norges styre.

Modellen bidrar sannsynligvis også til å øke oppmerksomheten om forbrukermedvirkning internt i Standard Norge, selv om sekretariatet ennå har litt å gå på når det gjelder å bli kjent internt.

Oppbyggingsfasen oppfatter vi imidlertid nå som avsluttet. Vekten bør heretter legges på implementering og videreutviklingen av nettverket både internt og eksternt.

Forutsetningen for at modellen skal fungere godt er at Forbrukerrådet klarer å formulere sine krav til sekretariatet, og følger opp disse ved å opptre som en krevende kunde. Rollen som krevende kunde vil samtidig fordre at Forbrukerrådet driver kompetanseoppbygging på dette området internt.

En av respondentene påpeker at standarder blir stadig viktigere i EU og at Forbrukerrådet i sterkere grad bør forholde seg til dette. I denne sammenheng er det også flere som mener at Forbrukerrådet etter hvert selv bør ta ansvar for å artikulere forbrukerinteressene i standardiseringsarbeidet. Inntil Forbrukerrådet eventuelt tar en policybeslutning på dette, vil vi imidlertid anbefale at forbrukersekretariatet fortsetter sitt arbeide med forankring i Standard Norge slik som i dag.

Vi har som nevnt mottatt et brev fra sekretariatet der lignende ordninger i hhv Danmark, Frankrike og Tyskland beskrives kort. Ordningene varierer i omfang og innhold men alle er basert på samarbeid mellom forbrukerorganisasjoner og standardiseringsorganisasjoner. Vi merker oss også at alle disse organisasjonene tilbyr reisestøtte til frivillige forbrukerrepresentanter.

7 Statskonsults anbefalinger

På bakgrunn av disse vurderingene anbefaler Statskonsult å forsette videre drift av forbrukersekretariatet etter samme modell. Forbrukersekretariatets videre eksistens og tilknytning bør likevel løpende vurderes opp mot Forbrukerrådets kompetanseoppbygging og prioritering av standardisering som virkemiddel. Dersom Forbrukerrådet beslutter å satse sterkere på dette området fremover kan det på sikt være hensiktsmessig å flytte sekretariatsarbeidet dit. Noen forslag til justeringer og anbefalinger for videre arbeid innen rammene av dagens modell følger nedenfor.

Vi finner det også viktig å understreke at forbrukersekretariatet ikke må bli sovepute verken for Standard Norge eller Forbrukerrådet. Sekretariatets oppgaver er primært koordinering og informasjon og tilrettelegging. Det er oppfølgingen både internt i Standard Norge og Forbrukerrådet som er avgjørende for hvordan man lykkes i arbeidet. Forbrukerrådet har et særlig ansvar for å artikulere forbrukerinteressene, og Standard Norge har et ansvar for å inkludere og invitere forbrukerrepresentasjon inn i prosjektene.

For å få mer trykk og faglig nærhet ift deltagelsen i de aktuelle standardiseringsprosjektene, anbefaler vi også at ledelsen for Politisk avdeling i Forbrukerrådet blir representert i fagrådet.

Anbefalinger for det videre arbeidet i sekretariatet

Statskonsult anbefaler at forbrukersekretariatet i Standard Norge:

- etablerer faste møtepunkter med Forbrukerrådet
- utvikler og pleier nettverket videre
- videreutvikler og målretter informasjonen til nettverket
- vurderer om nettverket kan utvides til andre organisasjoner som kan representere forbrukerinteresser
- vurderer om man skal tilby reisestøtte for å øke forbrukerrepresentasjonen i europeiske og globale standardiseringsprosjekter
- fortsetter og intensiverer informasjonsarbeid og opplæring internt i Standard Norge
- legger inn sjekkliste for ivaretagelse av forbrukerhensyn i kvalitetssikringssystemet i Standard Norge
- forsøker å finne bedre metode for å få inn informasjon om nye standardiseringsprosjekter fra øvrige medarbeidere i Standard Norge
- legger om prosjektoversikten og nettverksoversikten fra lister til søkbare baser

Vedlegg

Vedlegg 1

Organisering av forbrukerarbeidet i andre standardiseringsorganisasjoner tilsvarende Standard Norge

Av Prosjektleder Merete Holmen Murvold, Standard Norge

Her følger en oversikt over hvordan de har organisert forbrukerarbeidet i andre standardiseringsorganisasjoner. Informasjonen er basert på dialog med de respektives representanter som jeg har snakket med om dette på ISO/COPOLCO-møter.

Dansk standard, DS

Dansk standard har en prosjektleder som er ansvarlig for oppfølging av ISO/COPOLCO. Det er etablert en speilkomité for ISO/COPOLCO, og formannen for denne kommer fra Forbrukerrådet i Danmark. Ellers deltar forbrukerinteressenter, representanter for merkeordninger, produktsikkerhet osv. i speilkomiteen. Prosjektleder fra Dansk standard deltar på årsmøter for ISO/COPOLCO samt er observatør i arbeidsgruppen for prioriteringer. Andre enn Dansk standard, blant annet Forbrukerrådet deltar i ISO/COPOLCOs styre og flere av arbeidsgruppene.

Prosjektleder i Dansk Standard er også ansvarlig for oppfølging av forbrukerrelatert arbeid i CEN og ISO, blant annet klær, møbler, samfunnsansvar.

Dansk standard har avsatt kr. 200.000,- i reisestøtte til forbrukerrepresentanter som deltar i standardiseringsarbeid og i ISO/COPOLCO aktiviteter.

AFNOR, Frankrike

AFNOR har en forbrukerkomité som består av 7 personer fra myndigheter, laboratorier, private. Under denne er det en arbeidsgruppe som arbeider med prioriteringer. Denne består av representanter fra nasjonale myndigheter og forbrukerorganisasjoner samt deltakere i standardiseringsarbeid.

AFNOR har en prosjektleder som arbeider med forbrukersaker og som er prosjektleder og sekretariat for forbrukerkomiteen og arbeidsgruppen. Prosjektleder i AFNOR deltar ikke aktivt i standardiseringsarbeid, men prøver å rekruttere inn eksterne forbrukerdeltakere (tilsvarende forbrukersekretariatet). Jeg antar at forbrukerkomiteen er speilkomité for ISO/COPOLCO. Prosjektleder deltar i ISO/COPOLCOs styre og i flere av arbeidsgruppene i ISO/COPOLCO (prioriteringer, forbrukerbeskyttelse, tjenester).

Forbrukersiden er representert i AFNORs styre med en representant. I tillegg deltar forbrukersiden i en AFNOR-komite for "standardisering og sertifisering" som er underlagt styret.

DIN, Tyskland

DIN er ganske unike i sin måte å organisere forbrukerstandardiseringen på . DIN har en egen forbrukerkomité (en egen avdeling i DIN) bestående av 9 prosjektledere som selv deltar aktivt i standardiseringsprosjekter i CEN, CENELEC eller ISO. Forbrukerkomiteen består av personer med ulik kompetanse, blant annet produktsikkerhet, mat, sjøutstyr, forbrukerforskning, finans/forsikring osv, som svarer til hvilke standardiseringprosjekter som er prioritert og som de skal delta i. De er ansatt av DIN, men 90 % av inntektene til forbrukerkomiteens arbeid kommer fra myndighetene.

I tillegg til de 9 ansatte, har de knyttet til seg et titalls frivillige eksterne, for tiden ca. 70 personer. Disse deltar aktivt i standardiseringsarbeid når forbrukerkomiteen ikke har kapasitet eller rett kompetanse. De frivillige eksterne mottar reisestøtte fra Forbrukerrådet i Tyskland i forbindelse med deltakelse.

Forbrukerkomiteens leder deltar i ISO/COPOLCOs styre samt arbeidsgruppen for prioritering, forbrukerbeskyttelse og tjenester.

Forbrukerkomiteen har en styringsgruppe hvor leder av Forbrukerrådet i Tyskland er leder.

Vedlegg 2

Arbeidsplan for 2006

2006-06-12

Forbrukersekretariat

Arbeidsplan for 2006

Bakgrunnsmateriale

- Rapport fra arbeidsgruppen som har vurdert ivaretagelse av forbrukerinteresser i standardiseringsarbeid, datert 2004-07-01
- Arbeidsplan for 2005, datert 2005-01-19

Prosjektoversikt

- Ajourføre og oppdatere oversikten over pågående standardiseringsprosjekter med forbrukerinteresse ved behov og minimum 4 ganger i løpet av året
- Informere om prosjektstatus på hjemmesiden, til fagrådet og forbrukernetverket
- Bruke prioriteringskriterer og sjekkliste for prioriterte og nye prosjekter
- Informere aktuelle miljøer om nye og pågående prosjekter

Fagrådet for forbrukersaker

- Planlegge møter for fagrådet
 - Februar, juni, september og desember
- Prioritere prosjekter det særlig skal jobbes med i 2006
- Evaluere prosjektet og foreslå videre arbeid/organisering
- Rapportere til Standard Norges styre

Forbrukernetverk

- Vurdere utvidelse av nettverket og invitere til deltakelse
- Informere forbrukernetverket om aktuelle saker, nyheter, prosjekter etc. (løpende aktivitet)
- Arrangere standardiseringskurs for nettverk (og FR og BFD) i mars + sept/okt
- Arrangere tema-møte i juni
 - Sertifisering ?
 - CE-merket – gir det trygghet?
- Invitere til deltakelse inn i komiteer eller arbeidsgrupper nasjonalt og internasjonalt
- Besøke viktige medspillere (BFD, SIFO, DSB, SFT, andre)

Veiledning og sjekkliste

- Utarbeide veiledning : Hvordan ivareta forbrukerne i standardiseringsarbeidet?
 - 1.halvår 2006

-
- Veiledning for prosjektledere i SN, komiteer/arbeidsgrupper, deltakere
 - Kortfattet informasjon om og sammenstilling av aktuelle ISO og CEN Guider og prioriteringskriterier
 - Godkjennes av fagrådet
 - Utarbeide sjekkliste for prosjektledere i Standard Norge
 - 1.halvår 2006
 - Informasjonsmøte med prosjektledere når sjekkliste og veiledning foreligger
 - Oppdatere opplæringsmodul i Standard Norge med bakgrunn i veiledning og sjekkliste

ISO/COPOLCO

- Delta på Workshop og årsmøte 23.-26.mai i Malaysia
- Vurdere norsk deltakelse i COPOLCO arbeidsgrupper
- Vurdere forbrukersekretariatets deltakelse i COPOLCO arbeidsgrupper

Mandater

- Utarbeide notat med beskrivelse av mandat-prosessen
- Vurdere og kommentere mandater, løpende aktivitet
- Informere fagrådet om mandater

Generelt

- Vurdere NEKs og PTs tilknytningspunkter til arbeidet
- Videformidle ønsker fra for eksempel Forbrukerrådet når det gjelder avstemninger, løpende aktivitet
- Produktsikkerhetsforum, nordisk ministerråd
- Bistå og støtte norske forbrukerrepresentanter i standardiseringsprosjekter og ANEC

Referanseark for Statskonsult

Tittel på rapport:	Evaluering av forbrukersekretariatet i Standard Norge
Statskonsults rapportnummer:	2007:02
Forfatter(e):	Ellen Hov Aanæs og Lisbeth Udland Hansen
Evt. eksterne samarbeidspartnere:	
Prosjektnummer:	131400
Prosjektnavn:	Evaluering av forbrukersekretariatet i Standard Norge
Prosjektleder:	Ellen Hov Aanæs
Prosjektansvarlig avdeling:	Strategi
Oppdragsgiver(e):	Barne- og likestillingsdepartementet
Resymé/omtale: Barne- og likestillingsdepartementet (BLD) har gjennom et samarbeid med Forbrukerrådet (FR) og Standard Norge (SN) etablert en sekretariatsfunksjon for å ivareta forbrukerhensyn i standardiseringen. Målet med arbeidet er at forbrukerhensyn skal bli ivaretatt i relevante sammenhenger innenfor standardiseringsvirksomhet. Forbrukersekretariatet ble etablert i 2005, i første omgang som et prøveprosjekt over to år. Sekretariatet er lagt til Standard Norge. Det ble anbefalt at resultatene og arbeidet med sekretariatsfunksjonen skulle evalueres etter ca. to års drift. På vegne av Fagrådet ønsket BLD derfor å gjennomføre en evaluering av forbrukersekretariatet mot slutten av 2006. Statskonsult fikk oppdraget med å gjennomføre evalueringen som omtales i denne rapporten. I rapporten anbefales videre drift etter samme modell, men med noen tilpasninger. Statskonsult mener imidlertid også at Forbrukersekretariatets videre eksistens og tilknytning løpende bør vurderes opp mot Forbrukerrådets kompetanseoppbygging og prioritering av standardisering som virkemiddel.	
Emneord: Standardisering, standard, forbrukerinteresser, forbrukerhensyn, evaluering, organisering	
Totalt antall sider til trykking (uten forside):	
Dato for utgivelse:	17.01.07
Utgiver:	Statskonsult as Postboks 8115 Dep 0032 OSLO www.Statskonsult.no