

Kandidatoppgave

Tilfredsstiller trafikkskolene elevenes informasjonsbehov på hjemmesidene sine? Er det grunnlag for å anbefale bransjen noen forbedringspunkter?

Does websites in traffic schools meet information needs among students? Are there grounds to recommend sector some improvement?

Thomas Teigstad

TLB251

Kandidatoppgave

Trafikklærer høgskolekandidatstudium



Avdeling for
trafikklærerutdanning

Sammendrag

Oppgaven har som utgangspunkt å kartlegge trafikkskolenes hjemmesider/internettssider og vurdere om bransjen gir informasjon, tjenester og fagtilbud som kunder og myndigheter etterspør. Ut fra resultater i spørreundersøkelser med elever så kan det virke som om elevene er fornøyde med trafikkskolens informasjon via nettsidene. Imidlertid viser en av undersøkelsene at trafikkskolene i liten grad gir nødvendig informasjon eller tilbyr tjenester via internettsidene sine. Med andre ord fremstår det som om kommunikasjonen mellom kunde og trafikkskole fungerer på mer tradisjonelle måter og i liten grad har endret seg i takt med utviklingen ellers i samfunnet. Man kan med andre ord stille spørsmål om det er bransjen som tilpasser seg kundens behov eller om det er kunden som tilpasser seg bransjen? Oppgaven peker på at det er noe små forskjeller mellom by og land i hvilke grad trafikkskolene har utarbeidet internettsider. Muligens kan en av årsakene til dette være at større konkurranse bidrar til at trafikkskoler i sentrale strøk ser behovet for å gjøre sin bedrift synlig via hjemmesidene.

I oppgavens siste del er det forsøkt påpekt noen forbedringspunkter som bransjen bør se nærmere på, samt at det er utarbeidet en hjemmeside med enkle eksempler på hvordan man med kan ta i bruk internettsiden som pedagogisk og administrativt verktøy. Det er åpenbart at trafikkskolen som en profesjonell aktør må forbedre sin informasjon til kundene.

Forbrukervernet har i dag en sterk beskyttelse og bør derfor i større grad tas hensyn til i trafikkskolens daglige drift.

Abstract

The thesis has been an attempt to study traffic school website and evaluate if the sector provides sufficient information and services to customers and authorities. Based on the results of surveys it may seem as though students are satisfied with traffic school information. However, one survey indicates that traffic schools do not provide necessary information or offer up to date service on the website. In other words, it appears as if the communication between the customer and traffic school are traditional and little has changed in line with developments in the community. One can, in other words question whether it is the sector that adapt to customer needs or whether it is the client that adapts to the sector. The thesis points out that there are some small differences between urban and rural areas in which degree traffic schools have developed websites. Possibly one of the reasons for this may be that greater competition contributes to traffic schools in key districts see the need to make their business visible via the website.

At the end of the thesis I have tried to point out some areas of improvement that sector should look into. I have also prepared a website with simple examples of how you can even use the website as an educational and administrative tool. It is obvious that the driving school as a professional player needs to improve their information to customers. Consumer rights has a strong protection in Norway and should therefore be increasingly taken into account in the traffic school's daily operations.

1.0 Forord

Denne kandidatoppgaven er en del av den 2-årige trafikklærerutdanningen ved Høgskolen i Nord-Trøndelag (HINT). Oppgaven er primært et selvstudiums prosjekt med periodevis forelesning i metode og oppgaveskriving. Underveis i arbeidet med oppgaven har jeg fått veiledning av lærer Rolf Robertsen i tillegg til at jeg har luftet mine tanker med mine medstudenter. Arbeidet med oppgaven har vært lærerikt og har gitt meg bedre innsikt i metodeutfordringer, så vel som akademisk skriving. Kanskje den viktigste lærdommen man får med å jobbe med en slik oppgave er at man lærer å sette pris på kritisk og konstruktive tilbakemeldinger. Min samboer har i så måte vært uvurderlig.

Thomas Teigstad

Bodø 28. februar 2013

Innhold

Sammendrag.....	ii
Abstract	iii
1.0 Forord.....	iv
2.0 Innledning.....	1
2.1 Problemstilling	1
2.1.3 Arbeidshypoteser.....	1
3.0 Metode.....	2
3.1 Undersøkelse nr 1 - Questback.....	2
3.2 Undersøkelse nr 2 - sjekkliste	2
4.0 Resultater av undersøkelsene	4
4.1 Undersøkelsen nr 1 – Questbackundersøkelsen	4
Spørsmål 1.....	4
Spørsmål 2.....	4
Spørsmål 3.....	5
Spørsmål 4.....	5
Spørsmål 5.....	5
Spørsmål 6.....	6
Spørsmål 7.....	6
Spørsmål 8.....	7
Spørsmål 9.....	8
4.2 Undersøkelse nr 2 - sjekklisten	8
4.2.1 Internettssidens informasjon	8
4.2.2 Internettssidens tjenestetilbud/administrasjon	9
4.2.3 Internettssidens faglige innhold/pedagogisk plattform.....	9
5.0 Drøfting av funn i undersøkelsene	9
6.0 Er det grunnlag for å anbefale bransjen noen forbedringstiltak?	11
6.1 Trafikkskolenes rettslige og moralske forpliktelser overfor eleven.	11
6.2 Anbefalinger.....	12
7.0 Prosjekt – forslag til internettside for trafikkskole.....	13
7.1 Nettsiden – www.brastopp.weebly.com	14
7.1.1 Designen.....	14
7.1.2 «Hjem»	14

7.1.3 «Priser».....	14
7.1.4 «Bestille kjøretimer»	15
7.1.5 Skolereglement.....	15
7.1.6 Her finner du oss	15
7.1.7 Kontakt oss	16
7.1.8 «Fagstoff».....	16
7.1.14 Video	17
7.1.15 Andre tanker og forbedringspunkter som ikke er utviklet	18
8.0 Referanseliste	19
8.1 Litteratur.....	19
8.2 Nettressurser.....	19
8.3 Vedlegg	19

2.0 Innledning

Etter snart 5 år jobberfaring i bransjen, noe skoloring og generell interesse for IKT hadde jeg lyst til å ta utgangspunkt i det som kanskje er bransjens største akilleshæl. Trafikkskolenes hjemmesider gir i følge en tidligere kandidatoppgave «inntrykk av å sitte fast på 90-tallet» (Abelsen & Nymark, HINT 2011). Jeg er enig med denne forståelsen og har gjennom mitt virke i Statens vegvesen registrert at trafikkskolene i for lite grad har tatt forbrukernes rettigheter på alvor. Etter noe refleksjon kom jeg frem til følgende problemstilling som jeg ville forsøke å belyse:

2.1 Problemstilling

"Tilfredsstiller trafikkskolene elevenes informasjonsbehov på hjemmesidene sine? Er det grunnlag for å anbefale bransjen noen forbedringspunkter?"

2.1.3 Arbeidshypoteser

I min tilnærming til denne problemstillingen har jeg tatt utgangspunkt i følgende hypoteser:

- Trafikkskolene gir i liten grad nødvendig forbruker informasjon til sine elever
- Trafikkskolene fremstår som tradisjonelle og har i liten grad tatt i bruk informasjonsteknologi i undervisningen.
- Trafikkskoler i byområder opplever større konkurranse og nettsidene er nødvendige verktøy for å skille seg ut i markedet.

Disse arbeidshypotesene vil jeg forsøke å belyse ved bruk av spørreundersøkelse, kontroll av trafikkskoler nettsider og kartlegging av noen av de viktigste reglene for dette området.. Jeg vil avslutningsvis anbefale bransjen noen forbedringspunkter, samt utarbeide et forslag til en internettside. Utviklingen av hjemmesiden har vært gratis og gjort ut fra et perspektiv om at det er «lite som skal til» for å få på plass et akseptabelt produkt. For mer informasjon se www.brastopp.weebly.com.

3.0 Metode

3.1 Undersøkelse nr 1 - Questback

Jeg har valgt å benytte meg av to forskjellige innfallsvinkler for å skaffe meg informasjon om trafikkskolenes internettsider. For det første har jeg gjennomført en spørreundersøkelse som er sendt ut til ca 200 respondenter via Questback (Undersøkelse nr 1). Respondentene er elever som har fullført trafikkopplæring klasse B ved trafikkskoler rundt om i landet. Elevene har blitt valgt ut som tilfeldige elever som er registrert av trafikkskolene i Trafikkskole-, Sensor- og Kursarrangørregisteret (TSK) i mai 2012. Utvalget kunne med fordel vært større da undersøkelsen har en kvantitativ tilnærming. Imidlertid har min intensjon ikke vært å fremskaffe data med høy reliabilitet, men snarere heller fremskaffe indikasjoner på hva elevene ønsker. Dersom man skal innhente data med større sikkerhet bør undersøkelsen være vesentlig større og kan med fordel følges opp ved kvalitative intervjuer.

I forbindelse med oppgaven ønsket jeg å få innsikt i hva dagens elever syntes er viktig. Jeg valgte en «målbar» tilnærming hvor jeg ønsket å sende ut spørsmål til elever via Questback. Jeg har hørt mye om dette verktøyet tidligere, men har ikke selv benyttet dette. Mine erfaringer med verktøyet er at det passet godt til mitt bruk. Undersøkelsen ble utformet med 10 spørsmål, hvorav siste spørsmål var en sikkerhetsventil hvor elevene kunne supplere med egne ord dersom de ønsket dette. Ingen av respondentene valgte å kommentere undersøkelsen, noe som ikke er uvanlig ved slike metoder som sendes ut pr e-post.

Jeg bestemte meg tidlig for at det måtte være få spørsmål slik at respondentene raskt kunne fullføre, uten å gå lei underveis. Jeg endte etter hvert opp med 10 spørsmål, hvorav spørsmål nr 1-3 har mindre relevans i forhold til å belyse problemstillingen, men er ment å kunne gi informasjon om indirekte forhold og ekskludere elever som ikke har brukt trafikkskolenes nettsider. Respondenter som ikke svarte JA på spørsmål nr. 3 ble ekskludert fra å svare på spørsmål nr. 4. Respondenter som på spørsmål nr. 6 svarte at de ikke brukte nettsiden i perioden, ble ekskludert fra å svare på spørsmål nr. 7.

Spørsmål nr. 4 og nr. 6 – 10 er spørsmål som jeg utformet i et forsøk på å belyse problemstillingen og finne ut noe om respondentenes informasjonsbehov.

3.2 Undersøkelse nr 2 - sjekkliste

På bakgrunn av elevenes svar i Questbackundersøkelsen har jeg utarbeidet en sjekkliste. I arbeidet med sjekklisten har jeg tilfeldig valgt ut trafikkskolers hjemmesider og kontrollert

hvorvidt de samsvarer med sjekklistens innhold. Trafikkskolene har blitt valgt ut på bakgrunn av Statens vegvesen sin nettside med oversikt over godkjente trafikkskoler på vegvesen.no. Jeg prøvde i tillegg å plukke ut trafikkskoler fra forskjellige byer og steder rundt om i landet. Ca halvparten av trafikkskolene er hjemmehørende i større byer (Oslo, Bergen, Stavanger), mens resten er mindre byer/tettsteder. Fokuset her har ikke primært vært å skille mellom by og land, men i stedet forsøke å få en indikasjon på bransjestandard pr dags dato.

Ut fra oversikten til Statens vegvesen har jeg med hjelp av min samboer trukket ut trafikkskoler rundt omkring i landet, søkt dem opp på internett med søkemotoren Google. I de tilfeller jeg ikke har kommet over nettsider på første side av søkeresultatet har jeg konkludert med at trafikkskolen ikke har nettside. Dette er ikke nødvendigvis riktig, da det er en utbredt praksis å markedsføre seg i kontorfellesskap hvor flere trafikkskoler samarbeider. Imidlertid vil en trafikkskoles navn som hovedregel komme frem dersom hjemmesiden for kontorfellesskapet har en referanse til trafikkskolen. Dersom trafikkskolens navn ikke kommer frem har jeg konkludert med at kontorfellesskapet ikke har informert i tråd med elevenes informasjonsbehov. Utvalget av trafikkskoler er gjort så nøytralt som mulig. Imidlertid er det et personlig element i min utvelgelse og jeg ser at jeg i ettertid kunne vært enda mer kritisk til utvelgelsesmetode og sørget for en større randomisering f.eks ved bruk av terning eller lignende utvelgelsesmetoder.

Vurderingene av nettsidene er så gjort ut fra «tvil kommer undersøkte til gode». Dvs at enkelte av trafikkskolene hadde mangelfull beskrivelse i forhold til sjekklisten, men at tolkningen av dem ble gjort i best mulig lys. Et eksempel på dette er spørsmål nr. 3 hvor fokuset er på om kontaktinformasjonen er tydelig opplyst. Her har jeg valgt å akseptere alle henvisninger til trafikkskolens kontaktinformasjon, selv om enkelte gjør det vanskelig for kunden å finne ut hvordan de kan ta kontakt.

Skjemaet består av 18 kontrollpunkter som er delt inn i tre kategorier, informasjon, tjenester / administrasjon, samt fagtema. Skjema inneholder også referanse til trafikkskole og hjemmeside, slik at opplysningene i stor grad er etterprøvbare. Jeg hadde i utgangspunktet tenkt at jeg skulle kontrollere ca 50 hjemmesider, men valgte etter hvert å nøye meg med halvparten. Årsaken til dette er at jeg underveis fant ut at det er veldig ressurskrevende å

innhente denne informasjonen. Imidlertid gjorde jeg en vurdering underveis av at resultatet gav tilstrekkelig grunnlag til å besvare problemstillingen min.

4.0 Resultater av undersøkelsene

4.1 Undersøkelsen nr 1 – Questbackundersøkelsen

Til tross for et utvalg på 203 respondenter, samt puring etter 7 dager var det bare 17 respondenter som svarte på undersøkelsen. Dette gjør at dataene i liten grad kan sies å være et statistisk representativt grunnlag for respondentgruppen. Imidlertid ser man klare fellestrekk i svarene som gjør at dataene gir noen indikasjoner som bidrar til å belyse oppgavens problemstilling. I den videre fremstillingen vil jeg ta for meg resultatet i spørsmål nr. 1 til nr 9. Som tidligere nevnt var det ingen som gav noen kommentar til spørsmål nr. 10.

Spørsmål 1

Hvor ligger trafikkskolen som du tok din opplæring?

I dette spørsmålet ønsket jeg å sjekke ut om det forelå forskjeller mellom trafikkskoler i byer og på landet. 5 respondenter har svart at de fikk opplæring på landet, mens 9 respondenter tok opplæring i storby. 3 respondenter tok opplæring i liten/mellomstor by.

Spørsmål 2

Hva hadde mest betydning for deg når du skulle velge trafikkskole?

Formålet med dette spørsmålet var å finne ut noe om hva elevene vektlegger når de velger trafikkskole og om det fremstår som et selvstendig valg. 41,2 % av elevene svarte at det avgjørende kriteriet for valg av trafikkskole var skolens beliggenhet i forhold til hjem, skole eller jobb. Deretter var pris (17,6 %) og anbefalinger fra andre (23,5 %) viktigst. En interessant forskjell mellom respondenter fra storby/landlige strøk er at av storbyrespondentene svarte hele 66,7 % at trafikkskolens beliggenhet var viktigst, mens 40 % av respondentene fra landlige strøk svarte at de kjente trafikklærer eller skole fra før, mens trafikkskolens beliggenhet hadde mindre betydning (20 %). Da det er få respondenter som har svart gir det store utslag, men jeg mener allikevel det er legitimt å kunne fastslå at utvelgelse av trafikkskole er forskjellig mellom by/land. Konkurransesituasjonen er ulik og det er ikke unaturlig at elev og lærer kjenner hverandre fra før på mindre steder. Det som kanskje var mer overraskende var at pris ikke hadde større betydning for elevene. Dersom vi fokuserer på

storby-respondentene så er det bare 11,1 % som har trukket fram pris som avgjørende for sitt valg.

Spørsmål 3

Brukte du trafikkskolens internettside til å finne informasjon før du bestemte deg?

Bare 7 stk (41,2 %) av respondentene brukte internettsiden som en informasjonskilde før de valgte trafikkskole. Av storby-respondentene er det 66,7 % som svarte ja, mens 60 % av land-respondentene svarte at skolen ikke hadde nettside. Dette kan muligens være en indikator på at det er flere trafikkskoler i landlige omgivelser som ikke har internettside.

Spørsmål 4

Hvilken informasjon på internettsiden var avgjørende for ditt valg av trafikkskole?



Av dem som brukte nettsiden til å innhente informasjon, ble det svart at de la vekt på pris 71,4 %, informasjon om trafikkoppleringen og kontaktinformasjon til trafikkskolen. Informasjon om trafikkskolens kjøretøy og nettsidens utseende var mindre viktig. Med andre ord ser vi her at pris er et viktig kriterium for valg av trafikkskole for elever som brukte nettsidene til informasjonsinnhenting.

Spørsmål 5

På hvilken måte tok du første gang kontakt med trafikkskolen?

De fleste svarer at de ringte trafikkskolen eller møtte personlig opp på kontoret. Av respondentene som brukte nettsiden til å innhente informasjon så svarte 2 av 7 at de kontaktet

trafikkskolen via e-post eller melding via trafikkskolens nettside. Med andre ord gir undersøkelsen et bilde på at forbrukerne bruker «mer tradisjonelle» fremgangsmåter for å komme i kontakt med trafikkskolene.

Spørsmål 6

Hvor ofte brukte du trafikkskolens nettside under opplæringen?

Samtlige av respondentene gir svar om at de har brukt trafikkskolens nettside sjeldnere enn en gang i uken. Med andre ord så brukes internettsidene lite underveis i opplæringen.

Spørsmål 7

I dette spørsmålet fikk eleven presentert 5 utsagn som de skulle ta stilling til i forhold til deres bruk av internettsiden.

- «*Jeg brukte trafikkskolens nettside som en faglig kilde og støtte i opplæringen.*»

57 % svarte at utsagnet passet middels, mens resterende (43 %) svarte at utsagnet passet dårlig.

- «*Jeg kunne logge meg inn på en personlig side med oversikt over økonomi, tidspunkt for neste kjøretime osv.*»

37,5 % svarte at utsagnet passet bra, 12,5 % svarte middels og 50 % svarte at utsagnet passet dårlig.

- «*Jeg kunne selv melde meg på obligatoriske kurs (f.eks sikkerhetskurs på bane og vei)*»

33,3 % svarte at utsagnet passet middels, mens resterende svarte at det passet dårlig (66,7 %).

- «*Jeg brukte internettsiden for å lese om skolens reglement og klageregler.*»

28,6 % svarte at utsagnet passet bra, 42,9 % svarte middels og 28,6 svarte at utsagnet passet dårlig.

- «*Jeg kunne bestille kjøretimer?*»

60 % svarte middels, mens 40 % svarte at utsagnet passet dårlig.

På dette spørsmålet er svarene sannsynligvis klart svekket av at det er få respondenter.

Utvalget ble begrenset ut fra svar på spørsmål nr. 6 hvor 47,1 % ikke hadde brukt internettsidene i utdanningsperioden. Med andre ord har halvparten av respondentene blitt

ekskludert fra å svare, noe som igjen gjør at enkeltpersoners svar kan gi store utslag. Den tydeligste tendensen finner vi i utsagn nr. 3 hvor 66,7 % opplyste at de ikke kunne melde seg på obligatoriske kurs. Spørsmålet er imidlertid noe tvetydig og man kan vanskelig trekke konklusjonen at elevene rent teknisk var forhindret fra å melde seg på kurs via nettsiden. Det kan like gjerne være at respondenter har fått beskjed om at trafikklærer skal bestemme tidspunkt for gjennomføringen av kurset, hvilket er naturlig ut fra hensynet til forsvarlig progresjon. Dermed har den tekniske løsningen vært tilgjengelig uten at elev har kunnet bestille på nett og dermed svart benektende på spørsmålet.

Spørsmål 8



68,8 % av respondentene svarer at de tilfreds eller svært tilfreds med informasjonen på trafikkskolens nettsider. Dersom vi korrigerer utvalget og fjerner svarene fra dem som ikke brukte nettsiden i løpet av opplæringen gjenstår 8 respondenter. Av disse respondentene har 75 % svart at de var tilfreds eller svært tilfreds. Av den gruppen som ikke brukte nettsiden underveis i opplæringsforløpet så har 62,5 % svart at det var tilfreds eller svært tilfreds. Med andre ord er det marginale forskjeller mellom gruppene. Man kan stille spørsmål om hvilke forutsetninger elevene som ikke brukte nettsiden i opplæringen hadde for å besvare dette spørsmålet. Jeg tror nok at man med god grunn kan utvise en viss skepsis til dette spørsmålet og at man nok burde ha gitt respondentene mulighet til å utdype sine svar nærmere. Like fullt kan jeg ikke utelukke at de fleste respondentene kan ha funnet tak i den informasjonen som de opplevde som mest relevant og dermed er fornøydde brukere av internettsidene.

Spørsmål 9

Ta stilling til disse utsagnene og avgjør hvilken informasjon eller tekniske løsninger du synes en trafikkskole bør ha på nettsiden sin?

På dette spørsmålet hadde respondentene mulighet til å gi flere svaralternativ. Det som er trukket frem som det viktigst er informasjon om pris. Deretter kommer informasjon bestilling og avbestilling av timer/kurs, regler og plikter og til slutt kontaktinformasjon. Det som er vurdert som mindre viktig er informasjon om utstyr og bil, mulighet for betaling på nett og adgang til å booke direkte i trafikklærers kalender. Det er nok ikke spesielt overraskende at pris anses som et viktig kriterium for denne gruppen. Det som kanskje er mer overraskende er at gruppen vurderer at informasjon og regler er nesten like viktig. At biler og utstyr kommer lavt bygger opp under de samme funnene som Abelsen og Nymark fikk i sin undersøkelse om bilmerke (Hint 2011). Betalingsløsninger og andre administrative ordninger vil kanskje ikke kunne anses som like viktig for en slik gruppe, men kan samtidig være en indikasjon på at respondentene er fornøyde med slik det fungerer i dag.

4.2 Undersøkelse nr 2 - sjekklisten

Av de 25 trafikkskolene som ble kontrollert var det 2 trafikkskoler som ikke hadde hjemmesider. Begge trafikkskolene var i Oslo. Da det er en relativt vanlig praksis at flere trafikkskoler går sammen i kontorfellesskap så kan det ikke utelukkes at også disse to skolene er representert ved en nettside under et annet markedsføringsnavn. Imidlertid har jeg vurdert det slik at søkemotoren Google vil finne frem denne tilknytningen dersom trafikkskolene er nevnt ved navn på markedsføringssiden. Det har jeg ikke funnet for disse to og velger derfor å konkludere med at de ikke har internettsider. Disse skolene gis dermed svaralternativ «Nei» i alle felt i sjekklisten.

4.2.1 Internettsidenes informasjon

I sum viser sjekklistene at av de 25 trafikkskolenes så er det totalt sett registrert 109 mangler av 200 sjekkpunkt ved trafikkskolens informasjon. Ingen trafikkskoler fikk alle 8 kontrollpunkt «rett». En trafikkskole hadde 2 mangler og sju trafikkskoler hadde 3 mangler. De manglene som går mest igjen er kontrollpunkt nr. 3 og nr. 7. Av de 25 trafikkskolene så manglet 21 av dem informasjon om regler for avbestilling av kjøretimer/kurs. 22 av 25 hadde ikke trafikkskolereglement eller lignende som viste elev og trafikkskoles plikter. Når det

gjelder opplysninger om priser så var det bare 8 trafikkskoler som ikke hadde priser oppgitt på nettsidene sine.

4.2.2 Internettens tjenestetilbud/administrasjon

I denne delen har sjekklisten fokus i større grad på tjenestetilbud med totalt 7 kontrollpunkter. Ut fra disse kontrollpunktene har trafikkskolene i liten grad utviklet sine hjemmesider. Totalt sett er bare 16 av totalt 175 kontrollpunkter besvart med «ja». Disse 16 kan knyttes til at trafikkskoler har vektlagt å utvikle et kontaktskjema som eleven fyller ut på nett, eller at det gis anledning til å melde seg på kurs.

4.2.3 Internettens faglige innhold/pedagogisk plattform

I denne delen er det satt opp tre kontrollpunkt. Resultatet var at internettsider som hadde faglig innhold scoret på 12 av 75 kontrollpunkt. En trafikkskole hadde full score med tre kryss. 8 internettsider hadde referanser(linker) til annet fagstoff. Ellers var det lite faglig informasjon på nettsidene.

5.0 Drøfting av funn i undersøkelsene

Det er naturlig at man tar visse forbehold før man trekker konklusjoner etter slike undersøkelser. Metodisk er det klare svakheter med hensyn til utvalg av respondenter og påliteligheten til funnene. Videre er det klart at det foreligger en viss fare for at jeg i min utvelgelse og tolkning av trafikkskolenes internettsider ubevisst har vektlagt eller foretrukket visse funn fremfor andre. Imidlertid er dette gjort etter beste evne og i henhold til revisjonsprinsipper som jeg er godt kjent med fra min arbeidshverdag.

Slik jeg tolker undersøkelsene så foreligger det klare indikasjoner på at trafikkskolene i liten grad tilbyr nødvendig informasjon på sine internettsider. Trafikkskolene er i medhold av forskrift om trafikkopplæring § 5-3 pålagt å gi elevene en skriftlig elevinformasjon før elevene begynner på opplæring ved trafikkskolen. Det er mulig at dette informasjonsbehovet ivaretas på annen måte og at elevene får sin informasjon når de møter opp på trafikkskolen. Elevene selv gir ikke uttrykk for misnøye med den informasjonen de får fra trafikkskolene. Jeg er nok litt skeptisk til om undersøkelsen gir et riktig bilde av elevenes oppfattelse av trafikkskolenes nettsider. Årsaken er nok at undersøkelsen trolig i for liten grad har tatt opp i seg hvilke forutsetninger elevene har for å vurdere dette. Med andre ord kan det ligge flere

forklaringsfaktorer som gjør at elevene har denne oppfattelsen. En naturlig årsaksforklaring er at elevene ikke forventer at den «gamle» trafikklæreren skal være «på nett». Videre er det interessant i undersøkelsen å registrere at det er noen forskjeller mellom by og land med tanke på internettsider. Selv om dette ikke er en del av undersøkelsen så bygger resultatene i noe grad opp under funnene til Abelsen og Nymark (Hint 2011), at konkurransemessige behov for differensiering bidrar til at trafikkskolene i sentrale strøk i større grad har nettsider.

Undersøkelse nr 2 gir holdepunkter for at trafikkskolene administrativt fremdeles opptrer tradisjonelt og har i liten grad greid å implementere IKT verktøy som kan bidra til effektivisering. Enkelte trafikkskoler har kommet langt, men det store flertallet henger etter. Det er åpenbart at det foreligger store driftsfordeler ved å ta i bruk IKT verktøy for å administrere trafikkskolen. ATL har startet en prosess og det er tydelig at en del trafikkskoler har greid å ta disse verktøyene helt eller delvis i bruk. Ut fra sjekklisten så var det bare to trafikkskoler som ikke hadde nettside, mens det var mange flere som bare hadde kontaktinformasjon til skolen, informasjon om lærer og biler. Dette er standardinformasjon som kan hentes via systemet NettAdmin og legges på internettsiden. Med andre ord er dette et lavterskeltilbud som forhåpentligvis trafikkskolene vil ta i bruk og utvikle etter hvert. I og med at pris er en viktig utvelgelsesfaktor hos elevene så er det åpenbart at utvikling av IKT verktøy vil kunne rasjonalisere driften og redusere kostnader til kontorpersonalet m.m. Trafikkskolene har etter mitt syn mye utviklingspotensial på dette området, selv om elevene fremstår som fornøyde med det eksisterende tilbudet. Jeg er imidlertid ikke i tvil om at elevene innen kort tid vil stille større krav til trafikkskolenes internettsider

Undersøkelsene viser at trafikkskolene i liten grad bruker internettsidene som en pedagogisk plattform hvor elevene kan søke opp informasjon eller støtte undervis i opplæringen. Dette har nok sammenheng med at IKT som verktøy ikke er kommet spesielt langt i utviklingen i denne bransjen. Imidlertid er det enkle grep som kan gjøres for å øke dette nivået betraktelig. I offentlig skoleverk er det i læreplanen «Kunnskapsløftet» slått fast at bruk av digitale verktøy langt på vei likestilles med lesing, skriving, regning og muntlig aktivitet. Med andre ord er det behov for endring i bransjen slik at man lykkes med å møte elevene med de verktøyene og metodene som de er vant med.

Jeg skal i den neste delen ta for meg noen punkter som etter min vurdering, enkelt kan utvikles.

6.0 Er det grunnlag for å anbefale bransjen noen forbedringstiltak?

6.1 Trafikkskolenes rettslige og moralske forpliktelser overfor eleven.

Trafikkskolene baserer sin virksomhet på en offentlig godkjenning som det er satt visse vilkår til. I denne sammenhengen er det naturlig å trekke frem at trafikkskolene i medhold av forskrift 1. oktober 2004 nr 1339 om trafikkopplæring og førerprøve m.m § 5-3 er pålagt følgende, sitat:

«Det skal utarbeides skriftlig informasjon som gir elevene de opplysningene som har betydning for opplæringen, herunder opplysning om skolens navn, regler for bestilling og avbestilling av undervisningstimer samt varighet og pris på en kjøretime og på eventuelle kurs. Informasjonen skal gis elevene før opplæringen starter.»

Denne elevinformasjonen er et krav som ut fra min erfaring, syndes en del mot.

Trafikkskolene har informasjonen tilgjengelig i form av trykket materiell, men deler det ikke alltid ut til elevene. Denne informasjonen kunne med fordel vært gjort tilgjengelig via internetsidene og dermed vært en dokumentasjon for trafikkskolene.

Dersom vi ser over til andre regelsett så ser vi at det fremkommer strenge krav til den profesjonelle aktøren. I lov 21. juni 2002 om forbrukerkjøp er det som kjent fastslått en del prinsipper og rettigheter som er ment å ivareta forbruker interesser. I og med at trafikkopplæringen primært handler om tjenesteytelser vil Lov 13. mai 1988 om kjøp (kjøpsloven) og Lov 31. mai 1918 om avslutning av avtaler, om fuldmakt og om ugyldige viljesærklæringer (avtaleloven) i større grad komme til anvendelse. Videre har vi Lov 21. desember 2000 om opplysningsplikt og angrerett (angrerettloven) og Lov 9. januar 2009 om kontroll med markedsføring og avtalevilkår mv. (markedsføringsloven) som forsterker dette vernet.

Tanken med å ramse opp disse lovene er ikke å innlede til en omfattende juridisk drøfting om trafikkskolenes plikter. I stedet ønsker jeg bare å påpeke at trafikkskolene som virksomhet befinner seg i en bransje hvor juridisk sett er trafikkskolen den sterke part. Barn og ungdom er i rettslig sammenheng gitt et sterkere vern enn voksne forbrukere, noe som medfører at trafikkskolene i stor grad må utvise aktsomhet. Spesielt tydelig blir dette når vi trekker inn lov 22. april 1927 om vergemål for umyndige (vergemålsloven). Bestemmelsens § 2 fastsetter hovedregelen for når en umyndig kan binde seg til avtaler. Slik jeg kjenner bransjen så er det mange trafikkskoler som gir kreditt til sine kunder. Dette kan raskt bli et problem da mindreårige ikke har anledning til å stifte gjeld eller kreditt. I følge vergemålsloven § 37 kan

da en umyndig person unnlate å betale. Trafikkskolen har ingen virkemidler for å kunne kreve penger fra den mindreårige eller hans foreldre. Det er heller ikke anledning til å nekte med å registrer obligatorisk opplæring i Trafikkskole-, Sensor- og Kursarrangørregisteret (TSK) slik enkelte prøver seg på.

En ser med andre ord at det er mange gode argumenter for at trafikkskolene må bli mer profesjonelle i selve virksomhetsstyringen. Som et avsluttende moment vil jeg trekke frem det moralske perspektivet. Trafikklærerne nyter, etter mitt syn høy respekt og tillit hos forbrukerne. Elevene innretter seg etter det trafikklærer som fagperson bestemmer. Ofte er kommunikasjonen i en til en situasjon som er preget av at trafikklærer har mye autoritativ makt overfor eleven. Feil eller mangler som eventuelt skulle forekomme er nærmest umulig for foreldre eller elevene selv å oppdage. I de tilfeller det oppdages feil så er det gjerne i form av stryk til førerprøve, noe som i mange tilfeller er vanskelig å fastslå at dette har sammenheng med dårlig opplæring. Det er med andre ord vanskelig for utenforstående å få tilstrekkelig innsikt i bransjen til å kunne foreta gode kvalitative vurderinger mellom opplæringstilbud hos de forskjellige trafikkskolene. Bransjeorganisasjonene har etter det jeg forstår begynt å se nærmere på dette og har i den senere tid begynt å legge opp til at enkelte trafikkskoler blir nektet medlemskap. Med andre ord vil man forhåpentligvis få på plass en bedre sertifiseringsordning som gir kundene i større grad trygghet for faglig kvalitet og profesjonalitet.

6.2 Anbefalinger

1. Internettsidene bør som et minimum inneholde informasjon som er påkrev i forskrift om trafikkopplæring da dette er informasjon som skal gis til eleven før han begynner opplæringen.
2. Trafikkskolene bør i større grad implementere IKT løsninger som bidrar til å rasjonalisere og effektivisere driften av trafikkskolene.
3. Internettsidene kan være et nyttig verktøy og pedagogisk plattform som bør brukes i større grad opplæringen.

Disse tiltakene har stor spennvidde fra det mer kompliserte til relativt enkle tiltak som kjapt kan «sette ut i livet». Tiltak behøver heller ikke å være kostnadskrevenende eller vanskelig for

den enkelte bruker. Jeg har derfor som en avslutning på oppgaven valgt å utarbeide en internettside som et eksempel på at det meste kan gjøres gratis og med relativt lite forkunnskaper.

7.0 Prosjekt – forslag til internettside for trafikkskole

Jeg har i undersøkelsene nå konstatert at det er et visst avvik i mellom elevenes informasjonsbehov og det som trafikkskolene tilbyr. I den videre fremstillingen vil jeg ta for meg enkle grep og verktøy som kan bidra til å heve innholdet på trafikkskolenes hjemmesider. Jeg registrerer at en god del trafikkskoler er tilknyttet ATL som medlemmer. ATL tilbyr en nettsideløsning som gjør at trafikkskolene med enkle grep kan legge ut den mest nødvendige informasjonen. Noen trafikkskoler har tatt denne løsningen i bruk på en god måte med implementering av kursbestilling, elevinformasjon osv. Andre nøyer seg med bare å presentere kontaktinformasjon og priser. Jeg har sett litt på brukerveiledningen som ligger ute på nettsiden til ATL. Denne gir en grei innføring i bruken, men jeg synes ikke løsningen er optimal. Fordelen med denne løsningen er imidlertid er at det er en direkte integrering mellom nettsiden og NettAdmin som er et administrasjonsverktøy som mange trafikkskoler benytter. Dette gjør at det er direkte kobling mellom kurspåmelding, priser, biler, personell som er registrert i NettAdmin. Jeg har valgt å søke andre løsninger enn det ATL tilbyr selv om de reklamerer med at man kan gratis prøve ut funksjoner i NettAdmin ved å kontakte brukerstøtten.

Jeg har i denne delen valgt å tenke relativt enkelt og primært benytte meg av gratisverktøy tilgjengelig på nettet. Et verktøy for design av hjemmesider som jeg fra tidligere er kjent med er www.weebly.com. Dette er et enkelt web-basert program som på en enkel og intuitiv måte lar deg designe hjemmesider. Videre har jeg tatt i bruk enkelte gratisverktøy med kalenderfunksjoner som supplerer mulighetene som ligger i denne siden. Det er mange tilbydere ute på markedet som tilbyr lignende løsninger, men de fleste krever at man binder seg med et abonnement. Dette kan være et greit alternativ for dem som ikke tidligere har gjort dette da det kan være greit å ha en brukerstøtte å forholde seg til når man får problemer.

Jeg har valgt å dikte opp en trafikkskole og kaller den for «Bråstopp Trafikkskole». Hjemmesiden er derfor utarbeidet for denne skolen og ligger tilgjengelig på nett med adresse www.brastopp.weebly.com. Hjemmesiden vil være tilgjengelig til etter sensurperioden for

oppgaven er over (april 2013). Mitt utgangspunkt for denne nettsiden er ikke å utvikle en komplett internettløsning, men i stede vise noen muligheter som man kan benytte seg av.

7.1 Nettsiden – www.brastopp.weebly.com

7.1.1 Designen



Jeg har brukt en basisdesign på hjemmesiden som er utarbeidet av tilbyder. Jeg har lagt vekt på at det skal være enkelt og oversiktlig. Forhåpentligvis vil oppstilling og utseende gjøre det enkelt for «elever» å finne nødvendig informasjon. Jeg har ikke vektlagt å bruke mye tid på selve utseende, men jeg er av den oppfatning av at det er en nedre grense for hva kunder vil forbinde med profesjonalitet. Desto bedre design og utseende vil etter mitt syn inngi til tillitt og troverdighet. Kandidatoppgaven til Abelsen og Nymark (Hint 2011) ble det konstatert i deres undersøkelse er nettsidens utseende ikke var et vesentlig moment for elevene. Imidlertid må vi nok forvente at elevenes krav til design i fremtiden vil øke.

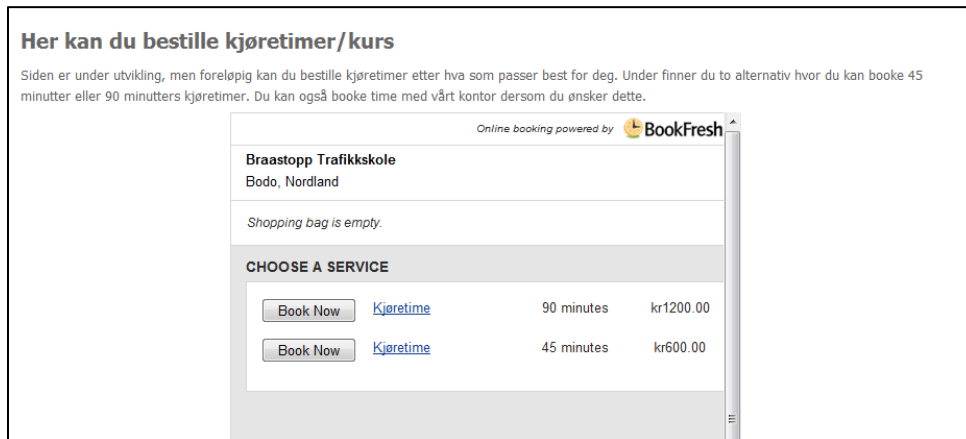
7.1.2 «Hjem»

Første side er en presentasjon av trafikkskolen og henvisning til at trafikkskolen er godkjent av Statens vegvesen. Nederst på siden er det en RSS-feed som presenterer aktuell trafikksikkerhetsnyheter fra Statens vegvesen. Tanken bak dette er at nettsiden skal fremstå som om at den er i endring og er oppdatert.

7.1.3 «Priser»

Jeg har her gitt en enkelt oversikt over prisene. Dette er et punkt som undersøkelsene viser at elevene søker etter på trafikkskolenes nettsider. De fleste trafikkskolene oppfyller dette kravet i varierende grad.

7.1.4 «Bestille kjøretimer»



Tanken bak denne siden er at elevene selv kan bestille kjøretimer hos trafikklærere. Jeg har utviklet flere varianter, men velger ikke å presentere disse i denne oppgaven da det er noe omfattende. Som et eksempel lar det seg gjøre å etablere bookingløsninger hvor elevene må betale for kjøretimen før timen reserveres ved bruk av Paypal. Det er videre fullt mulig å samkjøre flere kalendere slik at leie av bil til førerprøve samkjøres med trafikklærers kalender for kjøretimer. Dermed hindrer man dobbelbooking. Flere av løsningene som jeg har testet ut lar seg synkronisere med kalenderfunksjoner på de vanligste bærbare enheter. Dvs at trafikklærer automatisk vil kunne få oppdatert sin egen kalender etter hvert som eleven booker timer.

7.1.5 Skolereglement

Jeg er av den oppfatning av at trafikkskolen som en profesjonell aktør ikke har råd til å være uklar vedrørende elevens rettigheter og plikter. Forbrukervernet har de siste årene fått en styrket posisjon i samfunnet. Dagens trafikkskoler er etter mitt syn ikke forberedt på å kunne dokumentere at de har gjort «alt rett». Resultatet av negativ fokus vil kunne medføre svekkelse av merkevaren og derigjennom svekke elevgrunnet.

Et klart og tydelig språk vil etter mitt syn forebygge konflikter, samt gi et mer profesjonelt inntrykk. Min opprømsing av «plikter» er ikke uttømmende, men jeg tror den er bedre enn det store flertallet.

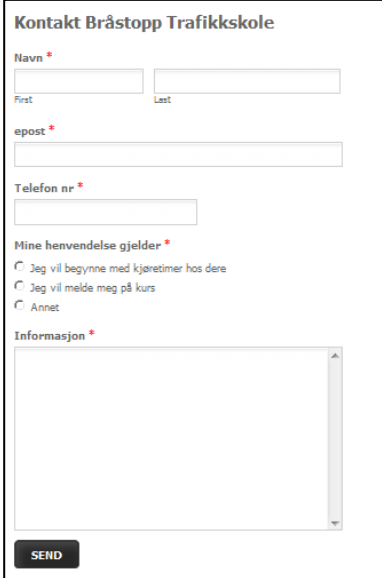
7.1.6 Her finner du oss

De fleste trafikkskolene har en oversikt over adresse, men bare et fåtall gir veiledning for hvordan man finner frem. Jeg har her inkludert et kart med stedsangivelse til Hint, samt en veibeskrivelse. Videre har jeg lagt ved en bussrute som er et reisealternativ for elevene.

Eleven gav i undersøkelsen inntrykk av at beliggenhet var viktig for dem og da er det muligens lurt å trekke frem alle mulige fordeler, herunder kollektivløsninger.

7.1.7 Kontakt oss

En forbruker er interessert i at det er enkelt og praktisk å kunne få svar på det en ønsker. Selv om få av eleven i undersøkelsen opplyste at de brukte kontaktskjema så bør dette etter min mening være tilgjengelig. Det er fullt mulig å utviklet et skjema som gjør at eleven ved første kontakt informerer om sitt grunnlag, fødselsdata osv. Med andre ord kan disse skjemaene skreddersys slik at det er enkelt for kontorpersonellet å besvare elevens ønsker, men også å kunne registrer elevene i elevfortegnelse og klargjøre opplæringskort.



The screenshot shows a contact form for 'Kontakt Bråstopp Trafikkskole'. It includes fields for 'Navn' (Name) with sub-fields for 'Først' (First) and 'Last' (Last), an 'epost' (email) field, and a 'Telefon nr' (Phone number) field. Below these is a section 'Mine henvendelse gjelder' (My inquiry concerns) with radio buttons for 'Jeg vil begynne med kjøretimer hos dere' (I want to start driving lessons with you), 'Jeg vil melde meg på kurs' (I want to sign up for a course), and 'Annet' (Other). There is also an 'Informasjon' (Information) text area and a 'SEND' button at the bottom.

7.1.8 «Fagstoff»

I min gjennomgang av trafikkskolenes hjemmesider ble jeg noe overrasket over at mange trafikkskoler unnlot å informere om hvordan trafikkopplæringen i dag er bygd opp. I spørreundersøkelsen så var dette et av punktene som respondentene ønsket informasjon om. Jeg har derfor kort valgt å skissere en enkel oppbygging av dagens opplæringsmodell med henvisning til læreplanen.

7.1.9 Veiledningsskjema

Det er ikke en ukjent problemstilling at eleven ikke har med seg veiledningsskjema når dette er delt ut i forkant eller at det blir for lite tid til refleksjon og vurdering når skjema skal fylles ut i forkant av timen. Jeg har derfor laget en start på et enkelt skjema som sendes fra trafikkskolens nettside til trafikklærer. Med andre ord kan eleven dagen før veiledningstimen sette seg ned og vurdere seg selv på internett, sende dette pr e-post til trafikklærer som så tar det med seg til timen. På den måten kan trafikklærer og elev bruke tiden mer hensiktsmessig og man unngår at tid forspilles unødig.

7.1.10 Planleggingsoppgave ved sikkerhetskurs på vei

Som et eksempel på bruk av internett har jeg lagt ut en oppgave som eleven skal gjøre i forbindelse med tema 4.1.3 ved sikkerhetskurs på vei for klasse B. Tanken her er å gjøre

oppgaven tilgjengelig slik at denne kan diskuteres hjemme. Kanskje vil også foreldrene bidra med innsikt som gir en god refleksjon i forbindelse med undervisningen.

Akkurat dette ser jeg på som en stor fordel med internettsidene. Det er ingen problem å utvikle dette slik at alle oppgaver og diskusjonstema gjøres tilgjengelig for elevene på nettet. Det er fullt mulig å passord beskytte enkelte sider eller hele nettsiden dersom man ønsker å beskytte bedriftshemmeligheter.

7.1.11 Loggskjema sikkerhetskurs på vei

Det er mange muligheter for hvordan dette med logg kan gjennomføres. Jeg ser for meg at også dette kan gjøres elektronisk, men faren er at elevens opplevelser da i større grad blir styrt av skjema og at man går glipp av enkelte opplevelser. Eleven bør derfor ha tilgang på loggskjema slik som jeg har gjort tilgjengelig.

7.1.12 Informasjon om sikkerhetskontroll

Mange trafikkskoler har utviklet kompendium for bruk ved sikkerhetskontroll. Jeg har her lagt ut sikkerhetskontrolldokumentet som brukes ved HINT etter tillatelse fra forfatter. Dette gjør at elevene finner relevant informasjon på et sted og man behøver ikke å skrive ut store mengder papir.

7.1.13 Informasjon om førerprøver

I stede for å hele tiden ha oppdatert informasjon på egne sider om gebyrer osv så har jeg laget en egen side med litt informasjon med lenker til Statens vegvesen. Da slipper man å oppdatere alle gebyr-priser kontinuerlig og kan i stede bare oppdatere evt endringer i lenken. I tillegg har jeg lagt en henvisning til hvor man søker om førerkort.

7.1.14 Video

Jeg har lagt ut noen videoklipp som ligger ute på Youtube. Visualisering av trafikkopplæringens komplekse handlinger kan være nyttig verktøy i trafikklærers verktøykasse. Spesielt risikoforståelse er et vanskelig tema som mange elever sliter med. Hva er da bedre enn å ha en nettside eller ressurs om du vil, der du som trafikklærer har systematisert og har tilgjengelig filmsnutter eller video som du kan vise eleven i bil. Eller så kan det være enkle instruksjonsvideoer om «de 5 se reglene», sikkerhetskontroll eller lignende. Mulighetene er mange og det er bare fantasien som setter grenser.

7.1.15 Andre tanker og forbedringspunkter som ikke er utviklet

En kreativ prosess bør definitivt ikke stanse med det som jeg har utviklet og kommet med ovenfor. Jeg kan godt tenke meg å utvikle teorikursløsninger i klasserom eller evt såkalte «e-classroom» løsninger osv. Det kan være krevende å utvikle slike løsninger, men jeg er ganske sikker på at det lar seg gjøre å selge inn slike tjenester for den som ønsker. I dag er elevene i stor grad overlatt til seg selv etter at det «obligatoriske» teorikurset nærmest er borte fra trafikkskolene.

Et annet moment som jeg ville ha brukt som faglig leder er at jeg ville ha lagt undervisningsplan og materiell ut på passord beskyttet side slik at trafikklærerne underveis kunne slå opp og søke støtte i undervisningen. Like viktig ville det vært å utvikle en måte for trafikklærerne på en enkel måte å registrere avvik eller endringsbehov som oppstår underveis. Også trafikklærer har behov for logger eller lignende som gjør at man kan utvikle seg selv og sin skole. Hvorfor ikke gjøre denne loggingen elektronisk? Kanskje ville det være enklere for faglig leder å ivareta sine plikter som faglig leder og tilby trafikklærer veiledning på noe som de faktisk ønsker veiledning i. En kompetansebedrift har ikke råd til å bruke kompetansemidler på unyttige tiltak.

Et siste moment er at internettsiden er en fin kanal for å få tilbakemelding på opplæringen fra elevene. Siste time før førerprøve burde kanskje elev motiveres til å fylle ut skjema som gir trafikkskolen tilbakemeldinger på opplæringen. Slike verktøy vil kunne bidra til at trafikkskolen greier å følge med på utviklingen og kanskje identifisere forbedringspunkter i en tidlig fase. Det vil da være lettere å korrigere kursen, samt ta strategiske valg som sikrer driften i fremtiden.

8.0 Referanseliste

8.1 Litteratur

Sikkerhetskontroll – Jan Petter Wigum, HINT 2009

«Ungdommers valg av trafikkskole» - Fred Abelsen og Åslaug Nymark, HINT 2011

8.2 Nettressurser

Verktøy for utvikling av hjemmeside - <http://www.weebly.com/>

Kalenderverktøy - <http://www.bookfresh.com/>

Autorisertes Trafikkskolers Landsforbund – ATL - <http://www.atl.no/>

- manual for oppsett av hjemmeside -

<http://www.atl.no/mediarkiv/2323.pdf&key=f684f27c926134ca84ae571b84f95984>

Statens vegvesen – www.vegvesen.no

- Oversikt over godkjente trafikkskoler

<http://www.vegvesen.no/Forerkort/Tjenester/Finn+godkjent+trafikkskole>

Lovdata – www.lovdata.no

8.3 Vedlegg

1. Undersøkelse nr. 1 Questback – Thomas Teigstad, HINT 2013
2. Undersøkelse nr. 2 Sjekkliste – Thomas Teigstad, HINT 2013

Vedlegg nr. 1

Trafikkskolenes internettsider

Publisert fra 31.01.2013 til 15.02.2013

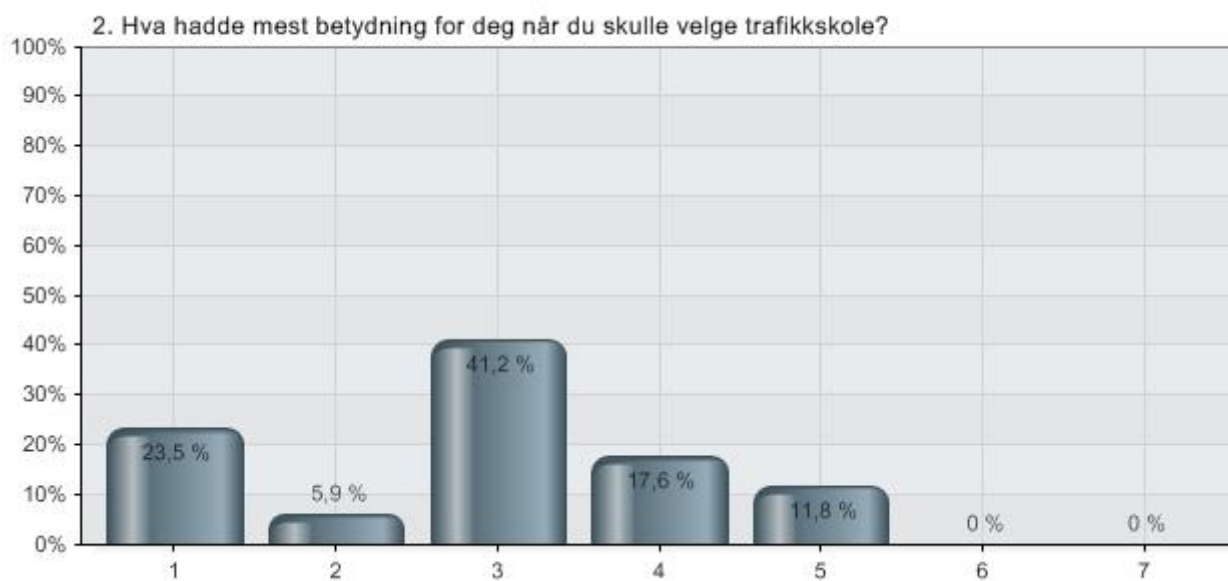
17 respondenter (17 unike)

1. Hvor ligger trafikkskolen som du tok din opplæring?



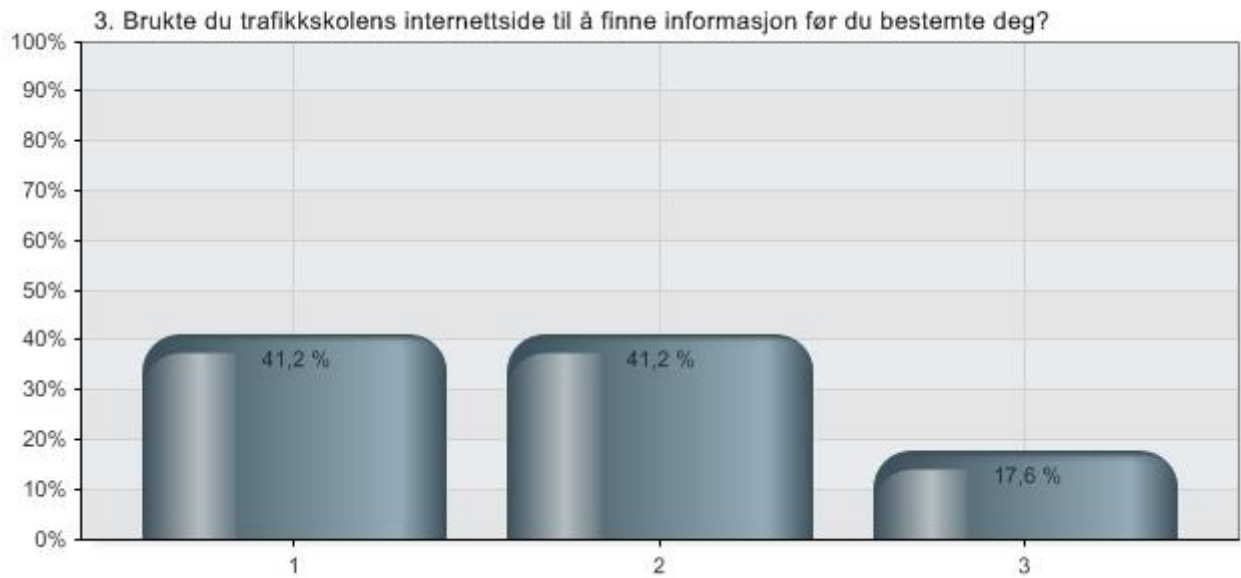
Alternativer	Prosent	Verdi
1 Tettsted/by med mindre enn 10 tusen innbyggere	29,4 %	5
2 I by med 10-50 tusen innbyggere	17,6 %	3
3 I by med 50-200 tusen innbyggere	0,0 %	0
4 I by med mer enn 200 tusen innbyggere	52,9 %	9
Total		17

2. Hva hadde mest betydning for deg når du skulle velge trafikkskole?



Alternativer	Prosent	Verdi
1 anbefalinger fra venner eller andre	23,5 %	4
2 tilfeldig valgt trafikkskole	5,9 %	1
3 trafikskolens kontor er i nærheten av bosted, skole, jobb	41,2 %	7
4 pris på opplæringen	17,6 %	3
5 kjente trafikklærer eller skole fra før	11,8 %	2
6 meldte meg på et ledig kurs	0,0 %	0
7 Annet	0,0 %	0
Total		17

3. Brukte du trafikkskolens internettside til å finne informasjon før du bestemte deg?



Alternativer	Prosent	Verdi
1 JA	41,2 %	7
2 NEI	41,2 %	7
3 Trafikkskolen har ikke nettside	17,6 %	3
Total		17

4. Hvilken informasjon på internettsiden var avgjørende for ditt valg av trafikkskole?



Alternativer	Prosent	Verdi
1 pris (tilbud, pakkepris)	71,4 %	5
2 nettsidens utseende (profesjonalitet)	14,3 %	1
3 informasjon om trafikklærere	28,6 %	2
4 informasjon om kjøretøy	14,3 %	1
5 informasjon om organiseringen av opplæringen	42,9 %	3
6 kontaktinformasjon til trafikkskolen	57,1 %	4
7 Annet	14,3 %	1
Total		7

Beliggenhet

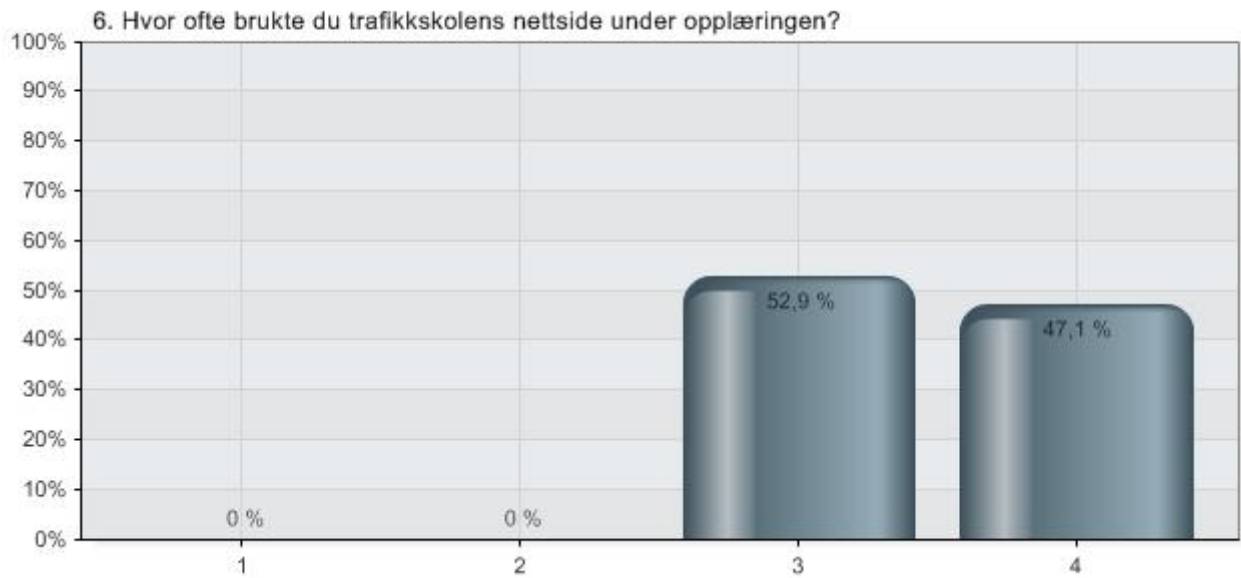
5. På hvilken måte tok du første gang kontakt med trafikkskolen?



Alternativer	Prosent	Verdi
1 ringte trafikkskolens kontor	47,1 %	8
2 ringte til trafikklærer	11,8 %	2
3 sendte påmelding via trafikkskolens nettside	5,9 %	1
4 Tok kontakt med trafikkskolen på nettsamfunn (Facebook eller lignende)	0,0 %	0
5 sendte skriftlig e-post til trafikkskolen	5,9 %	1
6 møtte opp personlig på trafikkskolens kontor	23,5 %	4
7 Annet	5,9 %	1
Total		17

via venn

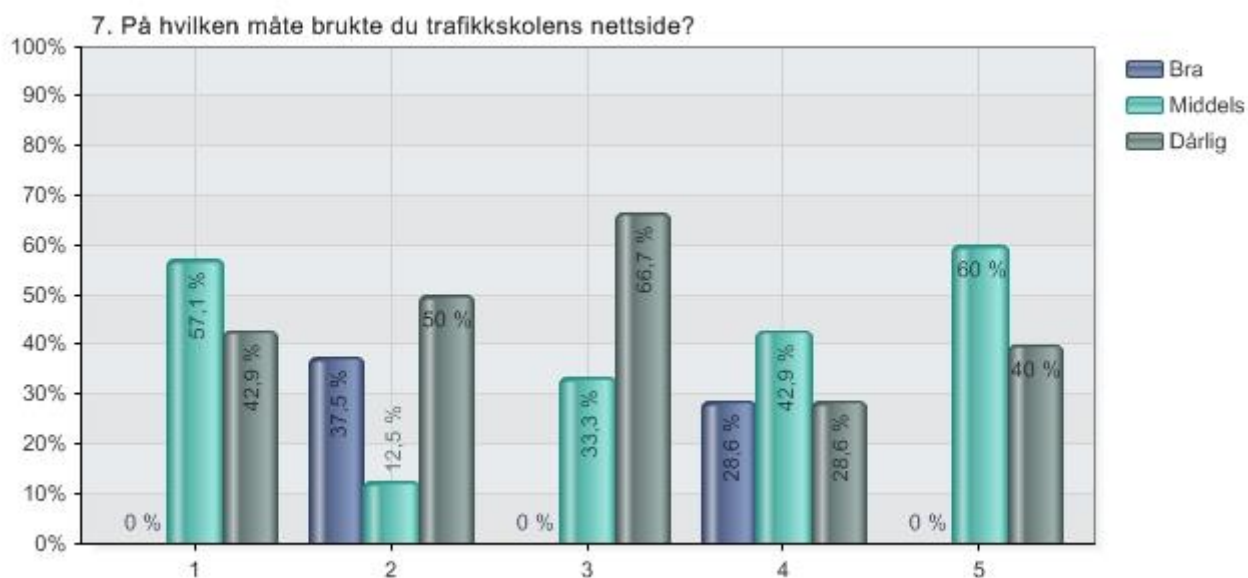
6. Hvor ofte brukte du trafikkskolens nettside under opplæringen?



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Daglig	0,0 %	0
2 1-3 ganger pr uke	0,0 %	0
3 1-3 ganger pr måned	52,9 %	9
4 Ikke brukt nettsiden i perioden	47,1 %	8
Total		17

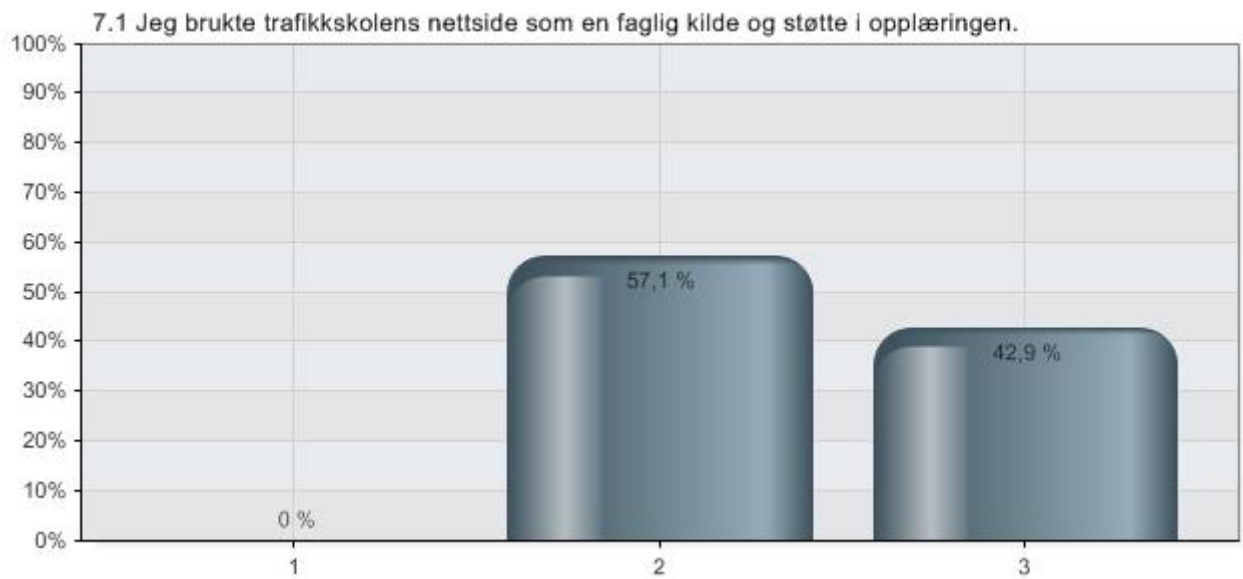
7. På hvilken måte brukte du trafikkskolens nettside?

Ta stilling til setningene under om utsagnene passer bra, middels eller dårlig med dine erfaringer.



Alternativer	N
1 Jeg brukte trafikkskolens nettside som en faglig kilde og støtte i opplæringen.	7
2 Jeg kunne logge meg inn på en personlig side med oversikt over økonomi, tidspunkt for neste kjøretime osv.	8
3 Jeg kunne selv melde meg på obligatoriske kurs (f.eks sikkerhetskurs på bane og vei)	6
4 Jeg brukte internett siden for å lese om skolens reglement og klageregler.	7
5 Jeg kunne bestille kjøretimer?	5

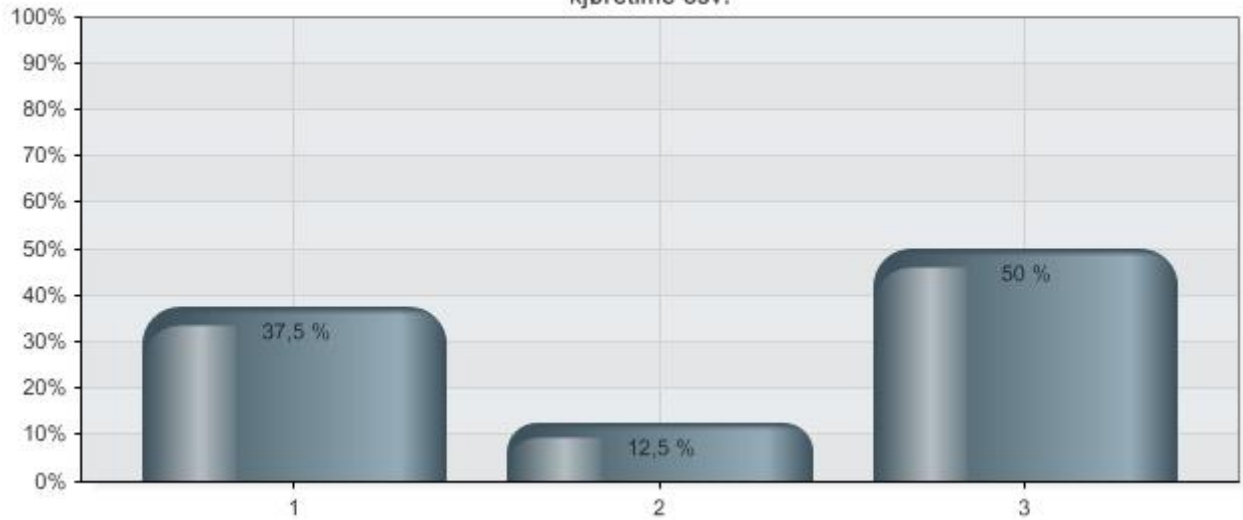
7.1 På hvilken måte brukte du trafikkskolens nettside? - Jeg brukte trafikkskolens nettside som en faglig kilde og støtte i opplæringen.



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Bra	0,0 %	0
2 Middels	57,1 %	4
3 Dårlig	42,9 %	3
Total		7

7.2 På hvilken måte brukte du trafikkskolens nettside? - Jeg kunne logge meg inn på en personlig side med oversikt over økonomi, tidspunkt for neste kjøretime osv.

7.2 Jeg kunne logge meg inn på en personlig side med oversikt over økonomi, tidspunkt for neste kjøretime osv.



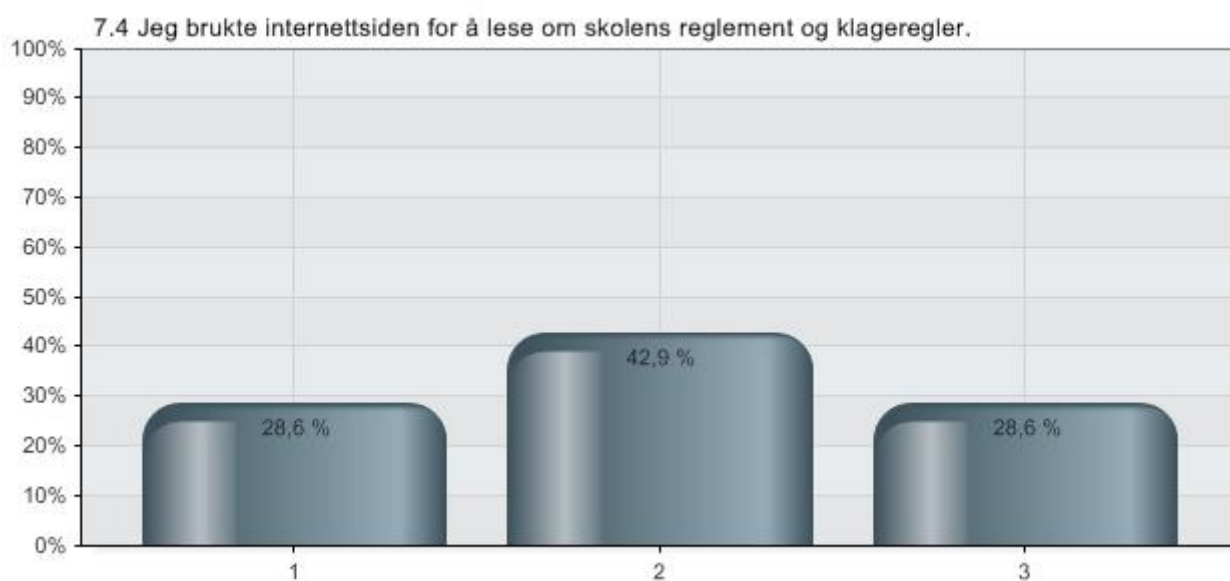
Alternativer	Prosent	Verdi
1 Bra	37,5 %	3
2 Middels	12,5 %	1
3 Dårlig	50,0 %	4
Total		8

7.3 På hvilken måte brukte du trafikkskolens nettside? - Jeg kunne selv melde meg på obligatoriske kurs (f.eks sikkerhetskurs på bane og vei)



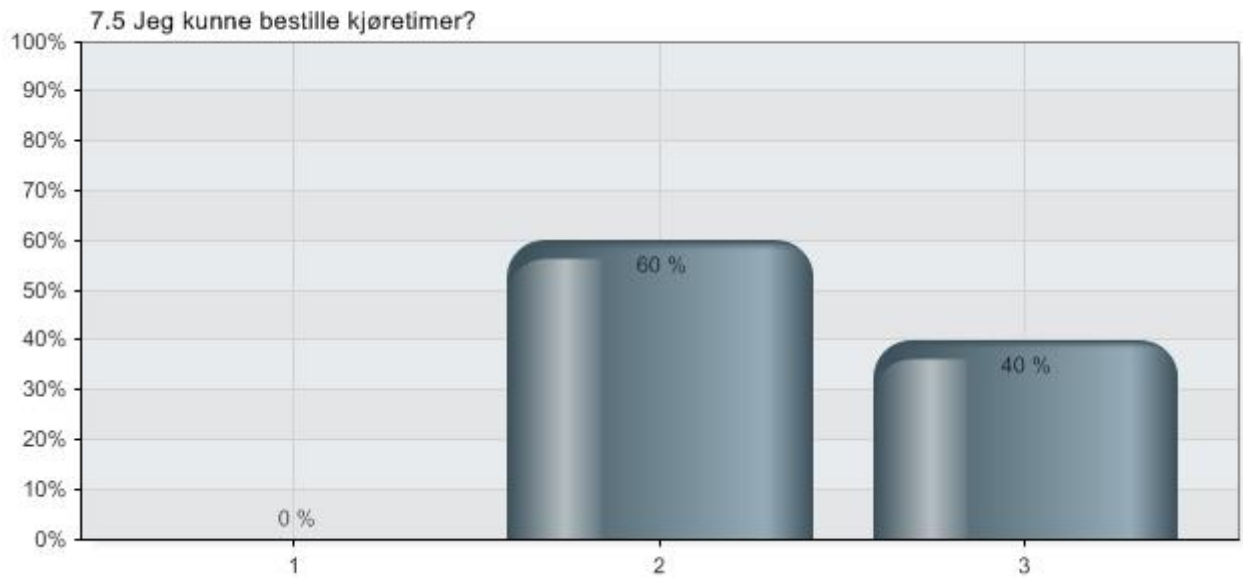
Alternativer	Prosent	Verdi
1 Bra	0,0 %	0
2 Middels	33,3 %	2
3 Dårlig	66,7 %	4
Total		6

7.4 På hvilken måte brukte du trafikkskolens nettside? - Jeg brukte internettsiden for å lese om skolens reglement og klageregler.



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Bra	28,6 %	2
2 Middels	42,9 %	3
3 Dårlig	28,6 %	2
Total		7

7.5 På hvilken måte brukte du trafikkskolens nettside? - Jeg kunne bestille kjøretimer?



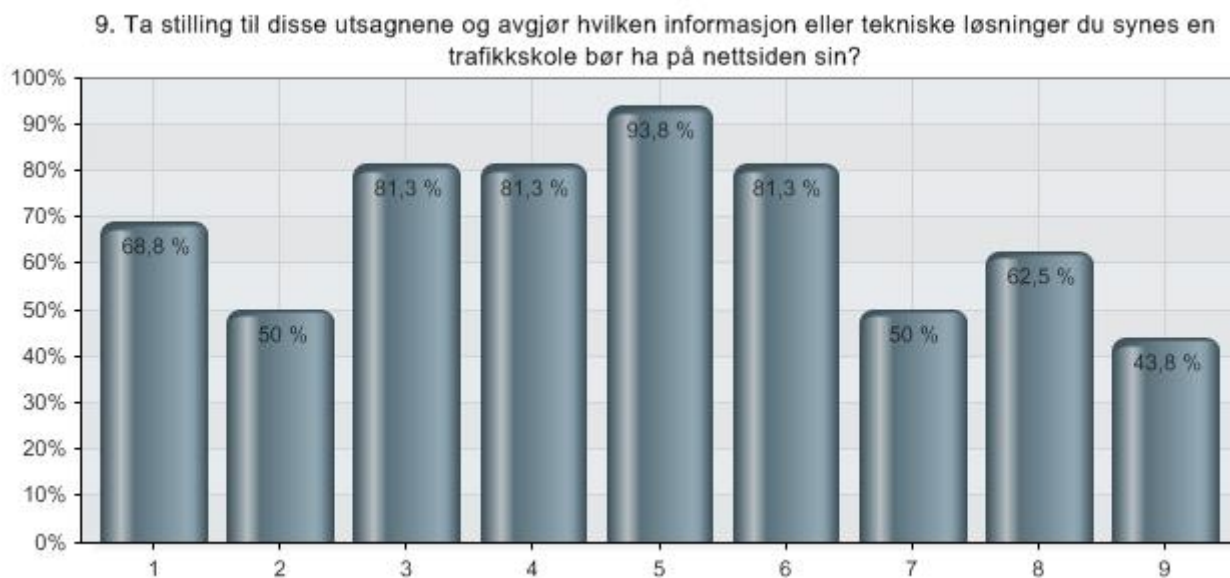
Alternativer	Prosent	Verdi
1 Bra	0,0 %	0
2 Middels	60,0 %	3
3 Dårlig	40,0 %	2
Total		5

8. I hvilken grad er du i dag fornøyd med den informasjonen som du fikk via trafikkskolens nettside?



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Svært lite tilfreds	6,3 %	1
2 Lite tilfreds	6,3 %	1
3 Nøytral	18,8 %	3
4 Tilfreds	56,3 %	9
5 Svært tilfreds	12,5 %	2
Total		16

9. Ta stilling til disse utsagnene og avgjør hvilken informasjon eller tekniske løsninger du synes en trafikkskole bør ha på nettsiden sin?



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Finne beskrivelse av trafikklærere med navn og bilde	68,8 %	11
2 Informasjon om trafikkskolens utstyr og biler	50,0 %	8
3 Informasjon om hvordan timer og kurs bestilles/avbestilles	81,3 %	13
4 Regler for skolen (plikter for elev og lærere/skole)	81,3 %	13
5 Trafikkskolens priser	93,8 %	15
6 Kontaktinformasjon til skolen	81,3 %	13
7 Mulighet for betaling på nett	50,0 %	8
8 Mulighet til melde seg på kurs	62,5 %	10
9 Mulighet til å bestille kjøretimer ut fra lærers kalender	43,8 %	7
Total		16

10. Er det andre ting som du vurderer som viktig og som bør være en del av trafikkskolens nettsider? Skriv gjerne noen stikkord.

Vedlegg nr. 2

Skjema nr og dato		1 / 9 feb 2013			
Trafikkskole		Svein Svendsens Trafikkskole			
Internettadresse	Har ikke nettside	http://www.sveinsvendsen.no/ (OSLO)			
Kontorfellesskap		Ja		Nei	X

Nr	Informasjon	Ja	Nei
1	Oppdaterte priser og gebyrer	X	
2	Informasjon om kurs og påmeldingsfrister	X	
3	Avbestillingsregler		X
4	Tydelig opplyst om trafikkskolens kontaktinformasjon (tlf, adresse, osv)	X	
5	Informasjon om og bilde av de ansatte	X	
6	Førerprøveinformasjon gebyrer m.fl		X
7	Skolens reglement (elevens plikter, skolens plikter osv)		X
8	Informasjon om kjøretøy og utstyr	X	

Nr	Tjenester –adm	Ja	Nei
9	Bestilling og avbestilling av kjøretimer på nett		X
10	Sende e-post fra nettsiden til skolen (dvs eget kontaktskjema)		X
11	Tilbud om e-teori eller lignende		X
12	Trafikklærers kalender tilgjengelig		X
13	Betalingsløsning på nett		X
14	Formidle finansiering		X
15	Bestilling og avbestilling av kurs på nett	X	

Nr	Fagsider	Ja	Nei
16	Tilgjengelig fagstoff (video eller lignende)		X
17	Referanser/linker til andre kilder med fagstoff	X	
18	Bruk av nettside som plattform for undervisning		X

Skjema nr og dato		2/ 9 feb 2013			
Trafikkskole		Sam`s Trafikkskole (OSLO)			
Internettadresse	Har ikke nettside	X			
Kontorfellesskap		Ja		Nei	

Nr	Informasjon	Ja	Nei
1	Oppdaterte priser og gebyrer		
2	Informasjon om kurs og påmeldingsfrister		
3	Avbestillingsregler		
4	Tydelig opplyst om trafikkskolens kontaktinformasjon (tlf, adresse, osv)		
5	Informasjon om og bilde av de ansatte		
6	Førerprøveinformasjon gebyrer m.fl		
7	Skolens reglement (elevens plikter, skolens plikter osv)		
8	Informasjon om kjøretøy og utstyr		

Nr	Tjenester –adm	Ja	Nei
9	Bestilling og avbestilling av kjøretimer på nett		
10	Sende e-post fra nettsiden til skolen (dvs eget kontaktskjema)		
11	Tilbud om e-teori eller lignende		
12	Trafikklærers kalender tilgjengelig		
13	Betalingsløsning på nett		
14	Formidle finansiering		
15	Bestilling og avbestilling av kurs på nett		

Nr	Fagsider	Ja	Nei
16	Tilgjengelig fagstoff (video eller lignende)		
17	Referanser/linker til andre kilder med fagstoff		
18	Bruk av nettside som plattform for undervisning		

Skjema nr og dato		3/ 9 feb 2013			
Trafikkskole		Annas Trafikkskole			
Internettadresse	Har ikke nettside	http://www.annas-trafikkskole.no/			
Kontorfellesskap		Ja		Nei	

Nr	Informasjon	Ja	Nei
1	Oppdaterte priser og gebyrer		X
2	Informasjon om kurs og påmeldingsfrister		X
3	Avbestillingsregler		X
4	Tydlig opplyst om trafikkskolens kontaktinformasjon (tlf, adresse, osv)	X	
5	Informasjon om og bilde av de ansatte	X	
6	Førerprøveinformasjon gebyrer m.fl		X
7	Skolens reglement (elevens plikter, skolens plikter osv)		X
8	Informasjon om kjøretøy og utstyr		X

Nr	Tjenester –adm	Ja	Nei
9	Bestilling og avbestilling av kjøretimer på nett		X
10	Sende e-post fra nettsiden til skolen (dvs eget kontaktskjema)		X
11	Tilbud om e-teori eller lignende		X
12	Trafikklærers kalender tilgjengelig		X
13	Betalingsløsning på nett		X
14	Formidle finansiering		X
15	Bestilling og avbestilling av kurs på nett		X

Nr	Fagsider	Ja	Nei
16	Tilgjengelig fagstoff (video eller lignende)		X
17	Referanser/linker til andre kilder med fagstoff		X
18	Bruk av nettside som plattform for undervisning		X

Skjema nr og dato		4/ 9 feb 2013			
Trafikkskole		Lech-Hanssens Trafikkskole (OSLO)			
Internettadresse	Har ikke nettside	http://www.lech-hanssen.no/kalender/			
Kontorfellesskap		Ja		Nei	X

Nr	Informasjon	Ja	Nei
1	Oppdaterte priser og gebyrer	X	
2	Informasjon om kurs og påmeldingsfrister	X	
3	Avbestillingsregler		X
4	Tydelig opplyst om trafikkskolens kontaktinformasjon (tlf, adresse, osv)	X	
5	Informasjon om og bilde av de ansatte		X
6	Førerprøveinformasjon gebyrer m.fl	X	
7	Skolens reglement (elevens plikter, skolens plikter osv)		X
8	Informasjon om kjøretøy og utstyr		X

Nr	Tjenester –adm	Ja	Nei
9	Bestilling og avbestilling av kjøretimer på nett		X
10	Sende e-post fra nettsiden til skolen (dvs eget kontaktskjema)	X	
11	Tilbud om e-teori eller lignende		X
12	Trafikklærers kalender tilgjengelig		X
13	Betalingsløsning på nett		X
14	Formidle finansiering		X
15	Bestilling og avbestilling av kurs på nett		X

Nr	Fagsider	Ja	Nei
16	Tilgjengelig fagstoff (video eller lignende)		X
17	Referanser/linker til andre kilder med fagstoff	X	
18	Bruk av nettside som plattform for undervisning		X

Skjema nr og dato		5/ 9 feb 2013			
Trafikkskole		AutoTeam Trafikkskole AS (Lillestrøm)			
Internettadresse	Har ikke nettside	http://www.autoteam.no/default.asp?pageid=15604			
Kontorfellesskap		Ja		Nei	X

Nr	Informasjon	Ja	Nei
1	Oppdaterte priser og gebyrer	X	
2	Informasjon om kurs og påmeldingsfrister	X	
3	Avbestillingsregler	X	
4	Tydelig opplyst om trafikkskolens kontaktinformasjon (tlf, adresse, osv)	X	
5	Informasjon om og bilde av de ansatte		X
6	Førerprøveinformasjon gebyrer m.fl		X
7	Skolens reglement (elevens plikter, skolens plikter osv)	X	
8	Informasjon om kjøretøy og utstyr		X

Nr	Tjenester –adm	Ja	Nei
9	Bestilling og avbestilling av kjøretimer på nett		X
10	Sende e-post fra nettsiden til skolen (dvs eget kontaktskjema)	X	
11	Tilbud om e-teori eller lignende		X
12	Trafikklærers kalender tilgjengelig		X
13	Betalingsløsning på nett		X
14	Formidle finansiering		X
15	Bestilling og avbestilling av kurs på nett	X	

Nr	Fagsider	Ja	Nei
16	Tilgjengelig fagstoff (video eller lignende)		X
17	Referanser/linker til andre kilder med fagstoff	X	
18	Bruk av nettside som plattform for undervisning		X

Skjema nr og dato			6 / 9 feb 2013			
Trafikkskole			Yes Trafikkskole			
Internettadresse	Har ikke nettside	X				
Kontorfellesskap			Ja		Nei	

Nr	Informasjon	Ja	Nei
1	Oppdaterte priser og gebyrer		
2	Informasjon om kurs og påmeldingsfrister		
3	Avbestillingsregler		
4	Tydelig opplyst om trafikkskolens kontaktinformasjon (tlf, adresse, osv)		
5	Informasjon om og bilde av de ansatte		
6	Førerprøveinformasjon gebyrer m.fl		
7	Skolens reglement (elevens plikter, skolens plikter osv)		
8	Informasjon om kjøretøy og utstyr		

Nr	Tjenester –adm	Ja	Nei
9	Bestilling og avbestilling av kjøretimer på nett		
10	Sende e-post fra nettsiden til skolen (dvs eget kontaktskjema)		
11	Tilbud om e-teori eller lignende		
12	Trafikklærers kalender tilgjengelig		
13	Betalingsløsning på nett		
14	Formidle finansiering		
15	Bestilling og avbestilling av kurs på nett		

Nr	Fagsider	Ja	Nei
16	Tilgjengelig fagstoff (video eller lignende)		
17	Referanser/linker til andre kilder med fagstoff		
18	Bruk av nettside som plattform for undervisning		

Skjema nr og dato		7/ 9 feb 2013			
Trafikkskole		CL Trafikkskole			
Internettadresse	Har ikke nettside	http://www.forerkortspesialisten.no/			
Kontorfellesskap		Ja	X	Nei	

Nr	Informasjon	Ja	Nei
1	Oppdaterte priser og gebyrer	X	
2	Informasjon om kurs og påmeldingsfrister	X	
3	Avbestillingsregler	X	
4	Tydelig opplyst om trafikkskolens kontaktinformasjon (tlf, adresse, osv)	X	
5	Informasjon om og bilde av de ansatte		X
6	Førerprøveinformasjon gebyrer m.fl		X
7	Skolens reglement (elevens plikter, skolens plikter osv)	X	
8	Informasjon om kjøretøy og utstyr		X

Nr	Tjenester –adm	Ja	Nei
9	Bestilling og avbestilling av kjøretimer på nett		X
10	Sende e-post fra nettsiden til skolen (dvs eget kontaktskjema)	X	
11	Tilbud om e-teori eller lignende		X
12	Trafikklærers kalender tilgjengelig		X
13	Betalingsløsning på nett		X
14	Formidle finansiering		X
15	Bestilling og avbestilling av kurs på nett		X

Nr	Fagsider	Ja	Nei
16	Tilgjengelig fagstoff (video eller lignende)		X
17	Referanser/linker til andre kilder med fagstoff	X	
18	Bruk av nettside som plattform for undervisning		X

Skjema nr og dato		8/ 9 feb 2013			
Trafikkskole		Bø Trafikkskole			
Internettadresse	Har ikke nettside	http://www.atl.no/skole/1013/			
Kontorfellesskap		Ja	<input type="checkbox"/>	Nei	<input type="checkbox"/>

Nr	Informasjon	Ja	Nei
1	Oppdaterte priser og gebyrer	X	
2	Informasjon om kurs og påmeldingsfrister		X
3	Avbestillingsregler		X
4	Tydlig opplyst om trafikkskolens kontaktinformasjon (tlf, adresse, osv)	X	
5	Informasjon om og bilde av de ansatte	X	
6	Førerprøveinformasjon gebyrer m.fl		X
7	Skolens reglement (elevens plikter, skolens plikter osv)		X
8	Informasjon om kjøretøy og utstyr	X	

Nr	Tjenester –adm	Ja	Nei
9	Bestilling og avbestilling av kjøretimer på nett		X
10	Sende e-post fra nettsiden til skolen (dvs eget kontaktskjema)		X
11	Tilbud om e-teori eller lignende	X	
12	Trafikklærers kalender tilgjengelig		X
13	Betalingsløsning på nett		X
14	Formidle finansiering		X
15	Bestilling og avbestilling av kurs på nett		X

Nr	Fagsider	Ja	Nei
16	Tilgjengelig fagstoff (video eller lignende)		X
17	Referanser/linker til andre kilder med fagstoff		X
18	Bruk av nettside som plattform for undervisning		X

Skjema nr og dato		9/ 9 feb 2013			
Trafikkskole		Fører kortsentralen (Bergen)			
Internettadresse	Har ikke nettside	http://www.forerkortsentralen.no/			
Kontorfellesskap		Ja	X	Nei	

Nr	Informasjon	Ja	Nei
1	Oppdaterte priser og gebyrer	X	
2	Informasjon om kurs og påmeldingsfrister	X	
3	Avbestillingsregler		X
4	Tydlig opplyst om trafikkskolens kontaktinformasjon (tlf, adresse, osv)	X	
5	Informasjon om og bilde av de ansatte	X	
6	Førerprøveinformasjon gebyrer m.fl	X	
7	Skolens reglement (elevens plikter, skolens plikter osv)		X
8	Informasjon om kjøretøy og utstyr	X	

Nr	Tjenester –adm	Ja	Nei
9	Bestilling og avbestilling av kjøretimer på nett		X
10	Sende e-post fra nettsiden til skolen (dvs eget kontaktskjema)		X
11	Tilbud om e-teori eller lignende	X	
12	Trafikklærers kalender tilgjengelig		X
13	Betalingsløsning på nett		X
14	Formidle finansiering		X
15	Bestilling og avbestilling av kurs på nett	X	

Nr	Fagsider	Ja	Nei
16	Tilgjengelig fagstoff (video eller lignende)	X	
17	Referanser/linker til andre kilder med fagstoff	X	
18	Bruk av nettside som plattform for undervisning	X	

Skjema nr og dato		10/ 9 feb 2013			
Trafikkskole		Nesttun Trafikkskole (Bergen)			
Internettadresse	Har ikke nettside	http://www.atl.no/skole/1065/2138			
Kontorfellesskap		Ja	X	Nei	

Nr	Informasjon	Ja	Nei
1	Oppdaterte priser og gebyrer	X	
2	Informasjon om kurs og påmeldingsfrister	X	
3	Avbestillingsregler		X
4	Tydlig opplyst om trafikkskolens kontaktinformasjon (tlf, adresse, osv)	X	
5	Informasjon om og bilde av de ansatte	X	
6	Førerprøveinformasjon gebyrer m.fl		X
7	Skolens reglement (elevens plikter, skolens plikter osv)		X
8	Informasjon om kjøretøy og utstyr		X

Nr	Tjenester –adm	Ja	Nei
9	Bestilling og avbestilling av kjøretimer på nett		X
10	Sende e-post fra nettsiden til skolen (dvs eget kontaktskjema)		X
11	Tilbud om e-teori eller lignende		X
12	Trafikklærers kalender tilgjengelig		X
13	Betalingsløsning på nett		X
14	Formidle finansiering		X
15	Bestilling og avbestilling av kurs på nett	X	

Nr	Fagsider	Ja	Nei
16	Tilgjengelig fagstoff (video eller lignende)	X	
17	Referanser/linker til andre kilder med fagstoff		X
18	Bruk av nettside som plattform for undervisning		X

Skjema nr og dato		11/ 9 feb 2013			
Trafikkskole		Sveinung Mjelde Trafikkskole			
Internettadresse	Har ikke nettside	http://www.kjorpent.no/			
Kontorfellesskap		Ja	X	Nei	

Nr	Informasjon	Ja	Nei
1	Oppdaterte priser og gebyrer	X	
2	Informasjon om kurs og påmeldingsfrister	X	
3	Avbestillingsregler	X	
4	Tydelig opplyst om trafikkskolens kontaktinformasjon (tlf, adresse, osv)	X	
5	Informasjon om og bilde av de ansatte		X
6	Førerprøveinformasjon gebyrer m.fl		X
7	Skolens reglement (elevens plikter, skolens plikter osv)		X
8	Informasjon om kjøretøy og utstyr	X	

Nr	Tjenester –adm	Ja	Nei
9	Bestilling og avbestilling av kjøretimer på nett		X
10	Sende e-post fra nettsiden til skolen (dvs eget kontaktskjema)	X	
11	Tilbud om e-teori eller lignende		X
12	Trafikklærers kalender tilgjengelig		X
13	Betalingsløsning på nett		X
14	Formidle finansiering		X
15	Bestilling og avbestilling av kurs på nett	X	

Nr	Fagsider	Ja	Nei
16	Tilgjengelig fagstoff (video eller lignende)		X
17	Referanser/linker til andre kilder med fagstoff	X	
18	Bruk av nettside som plattform for undervisning		X

Skjema nr og dato		12/ 9 feb 2013			
Trafikkskole		Runes Trafikkskole AS (Ulset)			
Internettadresse	Har ikke nettside	http://atl.no/skole/1150/biler/			
Kontorfellesskap		Ja		Nei	X

Nr	Informasjon	Ja	Nei
1	Oppdaterte priser og gebyrer	X	
2	Informasjon om kurs og påmeldingsfrister		X
3	Avbestillingsregler		X
4	Tydlig opplyst om trafikkskolens kontaktinformasjon (tlf, adresse, osv)	X	
5	Informasjon om og bilde av de ansatte	X	
6	Førerprøveinformasjon gebyrer m.fl		X
7	Skolens reglement (elevens plikter, skolens plikter osv)		X
8	Informasjon om kjøretøy og utstyr	X	

Nr	Tjenester –adm	Ja	Nei
9	Bestilling og avbestilling av kjøretimer på nett		X
10	Sende e-post fra nettsiden til skolen (dvs eget kontaktskjema)		X
11	Tilbud om e-teori eller lignende		X
12	Trafikklærers kalender tilgjengelig		X
13	Betalingsløsning på nett		X
14	Formidle finansiering		X
15	Bestilling og avbestilling av kurs på nett		X

Nr	Fagsider	Ja	Nei
16	Tilgjengelig fagstoff (video eller lignende)		X
17	Referanser/linker til andre kilder med fagstoff		X
18	Bruk av nettside som plattform for undervisning		X

Skjema nr og dato		13/ 9 feb 2013			
Trafikkskole		Gunnar Arntsen MC skole			
Internettadresse	Har ikke nettside	http://www.arntsen.no/index.htm			
Kontorfellesskap		Ja	<input type="checkbox"/>	Nei	<input type="checkbox"/>

Nr	Informasjon	Ja	Nei
1	Oppdaterte priser og gebyrer	X	
2	Informasjon om kurs og påmeldingsfrister		X
3	Avbestillingsregler		X
4	Tydlig opplyst om trafikkskolens kontaktinformasjon (tlf, adresse, osv)	X	
5	Informasjon om og bilde av de ansatte	X	
6	Førerprøveinformasjon gebyrer m.fl		X
7	Skolens reglement (elevens plikter, skolens plikter osv)		X
8	Informasjon om kjøretøy og utstyr	X	

Nr	Tjenester –adm	Ja	Nei
9	Bestilling og avbestilling av kjøretimer på nett		X
10	Sende e-post fra nettsiden til skolen (dvs eget kontaktskjema)	X	
11	Tilbud om e-teori eller lignende		X
12	Trafikklærers kalender tilgjengelig		X
13	Betalingsløsning på nett		X
14	Formidle finansiering		X
15	Bestilling og avbestilling av kurs på nett		X

Nr	Fagsider	Ja	Nei
16	Tilgjengelig fagstoff (video eller lignende)		X
17	Referanser/linker til andre kilder med fagstoff		X
18	Bruk av nettside som plattform for undervisning		X

Skjema nr og dato		14/ 9 feb 2013			
Trafikkskole		Grønsdal Trafikkopplæring AS (Odda)			
Internettadresse	Har ikke nettside	http://www.atl.no/skole/2904/			
Kontorfellesskap		Ja		Nei	

Nr	Informasjon	Ja	Nei
1	Oppdaterte priser og gebyrer	X	
2	Informasjon om kurs og påmeldingsfrister	X	
3	Avbestillingsregler		X
4	Tydlig opplyst om trafikkskolens kontaktinformasjon (tlf, adresse, osv)	X	
5	Informasjon om og bilde av de ansatte	X	
6	Førerprøveinformasjon gebyrer m.fl		X
7	Skolens reglement (elevens plikter, skolens plikter osv)		X
8	Informasjon om kjøretøy og utstyr	X	

Nr	Tjenester –adm	Ja	Nei
9	Bestilling og avbestilling av kjøretimer på nett		X
10	Sende e-post fra nettsiden til skolen (dvs eget kontaktskjema)		X
11	Tilbud om e-teori eller lignende		X
12	Trafikklærers kalender tilgjengelig		X
13	Betalingsløsning på nett		X
14	Formidle finansiering		X
15	Bestilling og avbestilling av kurs på nett		X

Nr	Fagsider	Ja	Nei
16	Tilgjengelig fagstoff (video eller lignende)		X
17	Referanser/linker til andre kilder med fagstoff		X
18	Bruk av nettside som plattform for undervisning		X

Skjema nr og dato		15/ 9 feb 2013			
Trafikkskole		Mørkved Trafikkskule			
Internettadresse	Har ikke nettside	http://www.vosstrafikkskule.no/			
Kontorfellesskap		Ja		Nei	Trolig, men usikkert!

Nr	Informasjon	Ja	Nei
1	Oppdaterte priser og gebyrer	X	
2	Informasjon om kurs og påmeldingsfrister	X	
3	Avbestillingsregler		X
4	Tydelig opplyst om trafikkskolens kontaktinformasjon (tlf, adresse, osv)	X	
5	Informasjon om og bilde av de ansatte	X	
6	Førerprøveinformasjon gebyrer m.fl		X
7	Skolens reglement (elevens plikter, skolens plikter osv)		X
8	Informasjon om kjøretøy og utstyr		X

Nr	Tjenester –adm	Ja	Nei
9	Bestilling og avbestilling av kjøretimer på nett		X
10	Sende e-post fra nettsiden til skolen (dvs eget kontaktskjema)		X
11	Tilbud om e-teori eller lignende		X
12	Trafikklærers kalender tilgjengelig		X
13	Betalingsløsning på nett		X
14	Formidle finansiering		X
15	Bestilling og avbestilling av kurs på nett		X

Nr	Fagsider	Ja	Nei
16	Tilgjengelig fagstoff (video eller lignende)		X
17	Referanser/linker til andre kilder med fagstoff	X	
18	Bruk av nettside som plattform for undervisning		X

Skjema nr og dato		16/ 9 feb 2013			
Trafikkskole		TR Trafikkskole (Lakselv)			
Internettadresse	Har ikke nettside	http://www.trtrafikkskole.no/			
Kontorfellesskap		Ja		Nei	

Nr	Informasjon	Ja	Nei
1	Oppdaterte priser og gebyrer		X
2	Informasjon om kurs og påmeldingsfrister	X	
3	Avbestillingsregler	X	
4	Tydlig opplyst om trafikkskolens kontaktinformasjon (tlf, adresse, osv)	X	
5	Informasjon om og bilde av de ansatte	X	
6	Førerprøveinformasjon gebyrer m.fl		X
7	Skolens reglement (elevens plikter, skolens plikter osv)		X
8	Informasjon om kjøretøy og utstyr		X

Nr	Tjenester –adm	Ja	Nei
9	Bestilling og avbestilling av kjøretimer på nett		X
10	Sende e-post fra nettsiden til skolen (dvs eget kontaktskjema)	X	
11	Tilbud om e-teori eller lignende		X
12	Trafikklærers kalender tilgjengelig		X
13	Betalingsløsning på nett		X
14	Formidle finansiering		X
15	Bestilling og avbestilling av kurs på nett		X

Nr	Fagsider	Ja	Nei
16	Tilgjengelig fagstoff (video eller lignende)		X
17	Referanser/linker til andre kilder med fagstoff		X
18	Bruk av nettside som plattform for undervisning		X

Skjema nr og dato		17/ 9 feb 2013			
Trafikkskole		Elvebakken trafikkskole (Alta)			
Internettadresse	Har ikke nettside	http://www.atl.no/skole/871			
Kontorfellesskap		Ja		Nei	

Nr	Informasjon	Ja	Nei
1	Oppdaterte priser og gebyrer		X
2	Informasjon om kurs og påmeldingsfrister		X
3	Avbestillingsregler		X
4	Tydelig opplyst om trafikkskolens kontaktinformasjon (tlf, adresse, osv)	X	
5	Informasjon om og bilde av de ansatte		X
6	Førerprøveinformasjon gebyrer m.fl		X
7	Skolens reglement (elevens plikter, skolens plikter osv)		X
8	Informasjon om kjøretøy og utstyr		X

Nr	Tjenester –adm	Ja	Nei
9	Bestilling og avbestilling av kjøretimer på nett		X
10	Sende e-post fra nettsiden til skolen (dvs eget kontaktskjema)		X
11	Tilbud om e-teori eller lignende		X
12	Trafikklærers kalender tilgjengelig		X
13	Betalingsløsning på nett		X
14	Formidle finansiering		X
15	Bestilling og avbestilling av kurs på nett		X

Nr	Fagsider	Ja	Nei
16	Tilgjengelig fagstoff (video eller lignende)		X
17	Referanser/linker til andre kilder med fagstoff		X
18	Bruk av nettside som plattform for undervisning		X

Skjema nr og dato		18/ 9 feb 2013			
Trafikkskole		Karasjok Kjøreskole (Karasjok)			
Internettadresse	Har ikke nettside	http://www.karport.no/kks/			
Kontorfellesskap		Ja	<input type="checkbox"/>	Nei	X

Nr	Informasjon	Ja	Nei
1	Oppdaterte priser og gebyrer		X
2	Informasjon om kurs og påmeldingsfrister		X
3	Avbestillingsregler		X
4	Tydlig opplyst om trafikkskolens kontaktinformasjon (tlf, adresse, osv)	X	
5	Informasjon om og bilde av de ansatte		X
6	Førerprøveinformasjon gebyrer m.fl		X
7	Skolens reglement (elevens plikter, skolens plikter osv)		X
8	Informasjon om kjøretøy og utstyr		X

Nr	Tjenester –adm	Ja	Nei
9	Bestilling og avbestilling av kjøretimer på nett		X
10	Sende e-post fra nettsiden til skolen (dvs eget kontaktskjema)		X
11	Tilbud om e-teori eller lignende		X
12	Trafikklærers kalender tilgjengelig		X
13	Betalingsløsning på nett		X
14	Formidle finansiering		X
15	Bestilling og avbestilling av kurs på nett		X

Nr	Fagsider	Ja	Nei
16	Tilgjengelig fagstoff (video eller lignende)		X
17	Referanser/linker til andre kilder med fagstoff	X	
18	Bruk av nettside som plattform for undervisning		X

Skjema nr og dato		19/ 9 feb 2013			
Trafikkskole		Trafikkskolen Ole AS (Kirkenes)			
Internettadresse	Har ikke nettside	http://trafikkskolenole.no/			
Kontorfellesskap		Ja		Nei	X

Nr	Informasjon	Ja	Nei
1	Oppdaterte priser og gebyrer		X
2	Informasjon om kurs og påmeldingsfrister		X
3	Avbestillingsregler	X	
4	Tydlig opplyst om trafikkskolens kontaktinformasjon (tlf, adresse, osv)	X	
5	Informasjon om og bilde av de ansatte	X	
6	Førerprøveinformasjon gebyrer m.fl		X
7	Skolens reglement (elevens plikter, skolens plikter osv)	X	
8	Informasjon om kjøretøy og utstyr	X	

Nr	Tjenester –adm	Ja	Nei
9	Bestilling og avbestilling av kjøretimer på nett		X
10	Sende e-post fra nettsiden til skolen (dvs eget kontaktskjema)	X	
11	Tilbud om e-teori eller lignende		X
12	Trafikklærers kalender tilgjengelig		X
13	Betalingsløsning på nett		X
14	Formidle finansiering		X
15	Bestilling og avbestilling av kurs på nett		X

Nr	Fagsider	Ja	Nei
16	Tilgjengelig fagstoff (video eller lignende)		X
17	Referanser/linker til andre kilder med fagstoff		X
18	Bruk av nettside som plattform for undervisning		X

Skjema nr og dato		20/ 9 feb 2013			
Trafikkskole		Bentz Trafikkskole AS (Lyngdal)			
Internettadresse	Har ikke nettside	http://www.bentz.no/			
Kontorfellesskap		Ja		Nei	X

Nr	Informasjon	Ja	Nei
1	Oppdaterte priser og gebyrer	X	
2	Informasjon om kurs og påmeldingsfrister		X
3	Avbestillingsregler		X
4	Tydelig opplyst om trafikkskolens kontaktinformasjon (tlf, adresse, osv)	X	
5	Informasjon om og bilde av de ansatte	X	
6	Førerprøveinformasjon gebyrer m.fl		X
7	Skolens reglement (elevens plikter, skolens plikter osv)		X
8	Informasjon om kjøretøy og utstyr	X	

Nr	Tjenester –adm	Ja	Nei
9	Bestilling og avbestilling av kjøretimer på nett		X
10	Sende e-post fra nettsiden til skolen (dvs eget kontaktskjema)	X	
11	Tilbud om e-teori eller lignende		X
12	Trafikklærers kalender tilgjengelig		X
13	Betalingsløsning på nett		X
14	Formidle finansiering		X
15	Bestilling og avbestilling av kurs på nett		X

Nr	Fagsider	Ja	Nei
16	Tilgjengelig fagstoff (video eller lignende)		X
17	Referanser/linker til andre kilder med fagstoff		X
18	Bruk av nettside som plattform for undervisning		X

Skjema nr og dato		21/18 feb 2013			
Trafikkskole		Trafikkskolen Stavanger AS (Stavanger)			
Internettadresse	Har ikke nettside	http://www.trafikk-skolen.com/			
Kontorfellesskap		Ja	<input type="checkbox"/>	Nei	X

Nr	Informasjon	Ja	Nei
1	Oppdaterte priser og gebyrer		X
2	Informasjon om kurs og påmeldingsfrister	X	
3	Avbestillingsregler		X
4	Tydlig opplyst om trafikkskolens kontaktinformasjon (tlf, adresse, osv)	X	
5	Informasjon om og bilde av de ansatte		X
6	Førerprøveinformasjon gebyrer m.fl		X
7	Skolens reglement (elevens plikter, skolens plikter osv)		X
8	Informasjon om kjøretøy og utstyr		X

Nr	Tjenester –adm	Ja	Nei
9	Bestilling og avbestilling av kjøretimer på nett		X
10	Sende e-post fra nettsiden til skolen (dvs eget kontaktskjema)		X
11	Tilbud om e-teori eller lignende		X
12	Trafikklærers kalender tilgjengelig		X
13	Betalingsløsning på nett		X
14	Formidle finansiering		X
15	Bestilling og avbestilling av kurs på nett		X

Nr	Fagsider	Ja	Nei
16	Tilgjengelig fagstoff (video eller lignende)		X
17	Referanser/linker til andre kilder med fagstoff		X
18	Bruk av nettside som plattform for undervisning		X

Skjema nr og dato		22/18 feb 2013			
Trafikkskole		DIN KJØRESKOLE AS (Drammen)			
Internettadresse	Har ikke nettside	http://www.dinkjoreskole.no/			
Kontorfellesskap		Ja		Nei	Usikkert

Nr	Informasjon	Ja	Nei
1	Oppdaterte priser og gebyrer	X	
2	Informasjon om kurs og påmeldingsfrister	X	
3	Avbestillingsregler		X
4	Tydelig opplyst om trafikkskolens kontaktinformasjon (tlf, adresse, osv)	X	
5	Informasjon om og bilde av de ansatte		X
6	Førerprøveinformasjon gebyrer m.fl	X	
7	Skolens reglement (elevens plikter, skolens plikter osv)		X
8	Informasjon om kjøretøy og utstyr		X

Nr	Tjenester –adm	Ja	Nei
9	Bestilling og avbestilling av kjøretimer på nett		X
10	Sende e-post fra nettsiden til skolen (dvs eget kontaktskjema)	X	
11	Tilbud om e-teori eller lignende		X
12	Trafikklærers kalender tilgjengelig		X
13	Betalingsløsning på nett		X
14	Formidle finansiering		X
15	Bestilling og avbestilling av kurs på nett		X

Nr	Fagsider	Ja	Nei
16	Tilgjengelig fagstoff (video eller lignende)		X
17	Referanser/linker til andre kilder med fagstoff	X	
18	Bruk av nettside som plattform for undervisning		X

Skjema nr og dato		23/18 feb 2013			
Trafikkskole		Smart Trafikkopplæring AS (Hokksund)			
Internettadresse	Har ikke nettside	http://www.smartrafikk.no/			
Kontorfellesskap		Ja		Nei	X

Nr	Informasjon	Ja	Nei
1	Oppdaterte priser og gebyrer	X	
2	Informasjon om kurs og påmeldingsfrister	X	
3	Avbestillingsregler		X
4	Tydlig opplyst om trafikkskolens kontaktinformasjon (tlf, adresse, osv)	X	
5	Informasjon om og bilde av de ansatte	X	
6	Førerprøveinformasjon gebyrer m.fl		X
7	Skolens reglement (elevens plikter, skolens plikter osv)		X
8	Informasjon om kjøretøy og utstyr	X	

Nr	Tjenester –adm	Ja	Nei
9	Bestilling og avbestilling av kjøretimer på nett		X
10	Sende e-post fra nettsiden til skolen (dvs eget kontaktskjema)		X
11	Tilbud om e-teori eller lignende		X
12	Trafikklærers kalender tilgjengelig		X
13	Betalingsløsning på nett		X
14	Formidle finansiering		X
15	Bestilling og avbestilling av kurs på nett		X

Nr	Fagsider	Ja	Nei
16	Tilgjengelig fagstoff (video eller lignende)		X
17	Referanser/linker til andre kilder med fagstoff		X
18	Bruk av nettside som plattform for undervisning		X

Skjema nr og dato		24/18 feb 2013			
Trafikkskole		Asker og Bærum Tr.skole Bil & MC AS			
Internettadresse	Har ikke nettside	http://www.abtrafikkskole.no/			
Kontorfellesskap		Ja		Nei	X

Nr	Informasjon	Ja	Nei
1	Oppdaterte priser og gebyrer	X	
2	Informasjon om kurs og påmeldingsfrister	X	
3	Avbestillingsregler		X
4	Tydelig opplyst om trafikkskolens kontaktinformasjon (tlf, adresse, osv)	X	
5	Informasjon om og bilde av de ansatte		X
6	Førerprøveinformasjon gebyrer m.fl	X	
7	Skolens reglement (elevens plikter, skolens plikter osv)		X
8	Informasjon om kjøretøy og utstyr		X

Nr	Tjenester –adm	Ja	Nei
9	Bestilling og avbestilling av kjøretimer på nett		X
10	Sende e-post fra nettsiden til skolen (dvs eget kontaktskjema)		X
11	Tilbud om e-teori eller lignende		X
12	Trafikklærers kalender tilgjengelig		X
13	Betalingsløsning på nett		X
14	Formidle finansiering		X
15	Bestilling og avbestilling av kurs på nett		X

Nr	Fagsider	Ja	Nei
16	Tilgjengelig fagstoff (video eller lignende)		X
17	Referanser/linker til andre kilder med fagstoff		X
18	Bruk av nettside som plattform for undervisning		X

Skjema nr og dato		25/18 feb 2013			
Trafikkskole		Haugnes Trafikkskole (Trondheim)			
Internettadresse	Har ikke nettside	http://haugnestrafikkskole.no/			
Kontorfellesskap		Ja	<input type="checkbox"/>	Nei	X

Nr	Informasjon	Ja	Nei
1	Oppdaterte priser og gebyrer	X	
2	Informasjon om kurs og påmeldingsfrister	X	
3	Avbestillingsregler		X
4	Tydlig opplyst om trafikkskolens kontaktinformasjon (tlf, adresse, osv)	X	
5	Informasjon om og bilde av de ansatte	X	
6	Førerprøveinformasjon gebyrer m.fl		X
7	Skolens reglement (elevens plikter, skolens plikter osv)		X
8	Informasjon om kjøretøy og utstyr		X

Nr	Tjenester –adm	Ja	Nei
9	Bestilling og avbestilling av kjøretimer på nett		X
10	Sende e-post fra nettsiden til skolen (dvs eget kontaktskjema)		X
11	Tilbud om e-teori eller lignende		X
12	Trafikklærers kalender tilgjengelig		X
13	Betalingsløsning på nett		X
14	Formidle finansiering		X
15	Bestilling og avbestilling av kurs på nett		X

Nr	Fagsider	Ja	Nei
16	Tilgjengelig fagstoff (video eller lignende)		X
17	Referanser/linker til andre kilder med fagstoff		X
18	Bruk av nettside som plattform for undervisning		X