Brugervurdering i Bedst på Nettet 2009

Bedst på Nettet er bygget op om tre forskellige tilgange til at vurdere kvaliteten af digitale borger og virksomhedsrettede løsninger: et screeningsgrundlag, en online brugervurdering og en selvevaluering. I det følgende beskrives brugervurderingen nærmere.

Brugernes vurdering af den enkelte hjemmeside indgår i den samlede tildeling af netkroner. Ønsker man at deltage i tildelingen af netkroner, er det derfor nødvendigt at være med i brugervurderingen. Det er frivilligt, om man vil bruge Bedst på Nettets brugervurderingsværktøj eller integrere spørgsmålene i et andet spørgeskema. Vælges sidstnævnte løsning, skal Bedst på Nettets spørgsmål gengives med præcis ordlyd og svarmulighed for at deltage i tildelingen af netkroner.

Spørgsmålene i brugervurderingen er formuleret, så de omfatter brugernes generelle vurdering af hjemmesiden, brugernes vurdering af navigationen og formidlingen samt brugerens vurdering af det samlede udbytte af hjemmesiden.

Brugervurdering som metode

En online brugervurdering kan give et overordnet billede af brugernes tilfredshed med en hjemmeside. Brugervurderingen giver nogle fingerpeg og indikationer af, hvor hjemmesidens styrker og svagheder ligger, men den kan ikke give svar på, hvorfor brugerne svarer, det de gør, eller hvad de efterspørger i stedet. Det er derfor oplagt at bruge resultatet fra brugervurderingen som udgangspunkt for videre kvalitative undersøgelser af hjemmesiden – f.eks. usability-tests, fokusgrupper eller brugerfora.

Alle resultater fra brugervurderingen vil blive offentliggjort på Bedst på Nettets hjemmeside. Udover at indgå i vurderingen i Bedst på Nettet, kan data efterfølgende blive brugt i andre sammenhænge i relation til de offentlige institutioners brug af it.

Netkroner og pointfordeling

Resultaterne fra brugervurderingen indgår i den samlede tildeling af netkroner med en vægtning på 30 % (hertil kommer screeningen 30 % og selvevalueringen med 40 %).

For at resultaterne fra brugervurderingen kan indgå i tildelingen, kræver det dog, at der er mindst 30 besvarelser. 30 besvarelser er et absolut minimum for at få nogenlunde retvisende fingerpeg om brugernes vurderinger. Såfremt der kommer færre end 30 besvarelser offentliggøres resultaterne ikke, og brugervurderingen udgår i tildelingen af netkroner. I det tilfælde kommer tildelingen af netkroner kun til at basere sig på de to andre vurderinger, screeningen og selvevalueringen. Det vil ske ved, at de to vurderinger kommer til at indgå med en relativ større vægtning (henholdsvis 43 % og 57 %).

I forbindelse med offentliggørelsen af resultaterne for brugervurderingen vil der også blive angivet, hvor mange besvarelser vurderingen er baseret på.

De ni spørgsmål i brugervurderingen indgår med lige stor vægtning. Pointfordelingen mellem de forskellige svarmuligheder er som følger:

Meget enig	6 point
Enig	4 point
Uenig	2 point
Meget uenig	0 point
Ved ikke	Indgår ikke i beregningen

Mulighed for selv at tilføje spørgsmål

Ud over de ni faste spørgsmål har hver enkelt deltager i Bedst på Nettet mulighed for selv at tilføje tre ekstra spørgsmål. Disse spørgsmål vil ikke indgå i den samlede vurdering, men er udelukkende en ekstra service til deltagerne. De tre spørgsmål skal kunne besvares inden for samme svarmuligheder som de øvrige spørgsmål (meget enig, enig, uenig, meget uenig og ved ikke).

De tre ekstra spørgsmål vil ikke indgå i beregningen af netkroner, da de vil være forskellige fra organisation til organisation.

Brugervurderingen – spørgeskema

Tekst til brugerne:

Brugerundersøgelse - din vurdering er vigtig for os

Din vurdering af vores hjemmeside er vigtigt for os, så vi hele tiden kan blive bedre til at ramme dine behov og ønsker. Så vi håber, at du vil bruge 5 minutter af din tid til at besvare de 14 spørgsmål.

Brugerundersøgelsen er en del af Bedst på Nettet, som er en samlet vurdering af kvaliteten af offentlige hjemmesider i Danmark. Projektet ejes af Videnskabsministeriet og gennemføres af IT- og Telestyrelsen.

Læs mere på www.bpn.dk

På forhånd mange tak for hjælpen!

		Meget enig	Enig	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
1	Hjemmesiden giver umiddelbart et positivt helhedsindtryk.					
2	Kvaliteten af hjemmesidens indhold er højt.					
3	Det er nemt at finde rundt på hjemmesiden.					
4	Teksterne på hjemmesiden er skrevet i et klart og letforståeligt sprog.					
5	Jeg fandt let det, jeg ledte efter.					
6	Jeg oplever ikke, at der er noget på hjemmesiden, der ikke virker.					
7	Hjemmesiden indeholder det, jeg har behov for.					
8	Hjemmesiden giver mig fordele, som jeg ikke kan opnå på andre måder (eks. via telefon, brev/mail eller personlig kontakt).					
9	Hjemmesiden lever op til mine forventninger.					

		Meget enig	Enig	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
10	**Spørgsmål efter den enkelte organisations eget valg.**					
11	**Spørgsmål efter den enkelte organisations eget valg.**					
12	**Spørgsmål efter den enkelte organisations eget valg.**					

Tekst til brugerne:

Baggrunds-spørgsmål

Vi håber, at du også vil besvare de sidste to baggrundsspørgsmål, da det vil hjælpe os i vores arbejde.

1. Benytter du hjemmesiden i forbindelse med:

a) dig selv som privat-person

b) dit arbejde i en privat virksomhed

c) dit arbejde i en offentlig organisation

d) dit arbejde inden for samme organisation som hjemmesiden repræsenterer

e) din uddannelse

f) andet

2) Hvor ofte har du besøgt denne hjemmeside?

a) En gang

b) To til fire gange

c) Fem til ti gange

d) Flere end ti gange