Selvevaluering Bedst på Nettet 2009

Vejledning til gennemførelse af selvevalueringen 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 og information: et screeningsgrundlag, en online brugervurdering og en selvevaluering. I det følgende beskrives selvevalueringen nærmere.

Baggrund

Formålet med selvevalueringen er at komme "bag skærmen" for at fokusere på det strategiske arbejde med de digitale borger– og virksomhedsrettede løsninger og information. Et arbejde, der er afgørende for at være i stand til at skabe den ønskede effekt og nytteværdi af den digitale indsats. Bag spørgsmålene ligger bl.a. e-2012 og den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi som overordnede strategiske pejlemærker. Spørgsmålene er alle knyttet til arbejdet med at skabe effekt og nytteværdi for såvel borgere og virksomheder som organisation selv. I år lægger Bedst på Nettet stor vægt på spørgsmål vedrørende aktiviteter og tiltag, der skal være med til at sikre effekt og nytteværdi. I de kommende år vil Bedst på Nettet i højere grad spørge mere ind til de konkrete effekter og nytteværdi.

Spørgsmålene i selvevalueringen er udelukkende knyttet til de borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger og information. Bedst på Nettet fokuserer, som tidligere nævnt, ikke på effekt og nytteværdi af de mere internt rettede digitale løsninger som intranet, ESDH mv. Bedst på Nettet vurderer således kun arbejdet med de digitale løsninger og information, der relaterer sig til den hjemmeside, der er udtrukket til at deltage i Bedst på Nettet.

Hvad får I ud af at bruge Bedst på Nettets selvevaluering?

Selvevalueringen har fokus på det bagvedliggende strategiske arbejde med digitale borger- og virksomhedsrettede løsninger og information. Selvevalueringen er en mulighed for at igangsætte interne diskussioner om, hvordan deltagerne arbejder med digitale løsninger og information, og hvordan det arbejde kan blive bedre. Selvevalueringen er en landsdækkende undersøgelse, og ved at deltage kan den enkelte myndighed sammenligne resultaterne med andre myndigheder og måske få tips og gode råd til, hvordan de digitale løsninger kan udvikles og forbedres. Derudover kan den enkelte myndighed bruge Bedst på Nettet til intern udvikling af organisationen.

Digitale løsninger og information

I selvevalueringen benyttes begrebet "Digitale løsninger og information" som gennemgående term i alle spørgsmål. *Digitale løsninger* favner forskellige typer og former for selvbetjeningsløsninger på internettet lige fra avancerede sagsbehandlingsløsninger til enkelte download-muligheder af PDF-skemaer. Med *information* fokuseres der på den information der er tilgængelig i digital form på internettet eller via andre digitale medier.

Hvem skal gennemføre selvevalueringen?

Mange organisationer vil sandsynligvis blive udfordret på spørgsmålet om, hvem der skal besvare de enkelte dele i selvevalueringen. De borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger og information er nærmest pr. natur tværgående og dermed svært entydigt at placere ansvarsmæssigt i en organisation. Men igen opfordres alle deltagere til at se det som en god anledning til at skabe en fælles forståelse og afklaring med hensyn til roller og ansvarsfordeling.

Der vil sandsynligvis være behov for at involvere flere personer for at gennemføre selvevalueringen, da spørgsmålene dækker forskellige områder og aspekter. Det kunne eksempelvis være den ansvarlige leder for webområdet, fagkontorchefer eller den øverste leder i organisationerne. Men det kunne også være andre profiler alt efter organisationstype. Det afgørende er, at man får gennemført en så retvisende og så realistisk selvevaluering som muligt gennem involvering af de relevante personer og ansvarlige ledere. Selvevalueringen kan evt. gennemføres ved afholdelse af en workshop.

Der skal ved afslutningen af selvevalueringen angives navn og titel på én person, som skal stå som samlet ansvarlig for besvarelsen på hele organisationens vegne.

Hvad skal selvevalueringen baseres på?

Selvevalueringen skal baseres på det arbejde, som deltagerne har gennemført, og de resultater deltagerne har opnået i relation til den hjemmeside, som er udtrukket til at deltage i Bedst på Nettet. Det skal igen understreges, at det ikke skal ses i relation til andre digitale projekter som f.eks. intranet og ESDH. Det er udelukkende arbejdet med hjemmesiden der er i fokus. Der er enkelte organisationer, der deltager med mere end én hjemmeside. Disse organisationer skal lave en besvarelse pr. hjemmeside, da selvevalueringen indgår i beregningen af netkroner for den enkelte hjemmeside.

Dækker hele den offentlige sektor

Selvevalueringen er en del af den samlede vurdering i Bedst på Nettet 2009 og skal på samme måde, som de øvrige vurderingsmetoder (screening og brugervurdering), dække samtlige deltagere. Spørgsmålene i selvevalueringen er således ikke specifikt tilpasset den enkelte deltager, men er formuleret bredt, så de kan dække alle lige fra en kommune med mange digitale selvbetjenings-løsninger mv. til et lille museum, som har informationsformidling som kerneopgave. Deltagernes svar skal derfor vinkles i forhold til deltagernes egen organisation og de forhold der måtte gøre sig gældende for den og andre lignende organisationer. Er der specielle forhold kan det kommenteres i kommentarfeltet. Fordelen ved denne brede tilgang er, at det giver gode muligheder for at benchmarke på tværs af hele den offentlige sektor.

Indsatser og resultater skal derfor vurderes i relation til, om en deltager eksempelvis er en kommune, en kulturinstitution, et gymnasium eller et hospital.

Hvordan benyttes svarmulighederne?

I det følgende gives en nærmere beskrivelse af de enkelte svarmuligheder i selvevalueringen.

I meget høj grad: Man vurderer her sin organisation til at være optimal inden for det pågældende emne. Optimal forstået som at det ikke kan blive bedre – man er ganske enkelt i den absolutte top, når man sammenligner sig med andre institutioner af samme type.

I høj grad: Man vurderer her sin organisation til at gøre en rigtig god indsats inden for det pågældende emne med et rigtigt godt resultat til følge. Der arbejdes målrettet med emnet, som har stor opmærksom i organisationen.

I nogen grad: Man vurderer her sin organisation til at yde en jævn indsats inden for det pågældende emne med lidt blandede resultater til følge. Sammenlignet med andre institutioner af samme type betragter man sin egen organisation som hørende til midterfeltet.

I ringe grad: Man vurderer her sin organisation til at yde en mindre indsats inden for det pågældende emne med ringe resultater til følge. Emnet har ikke den store opmærksomhed i organisationen.

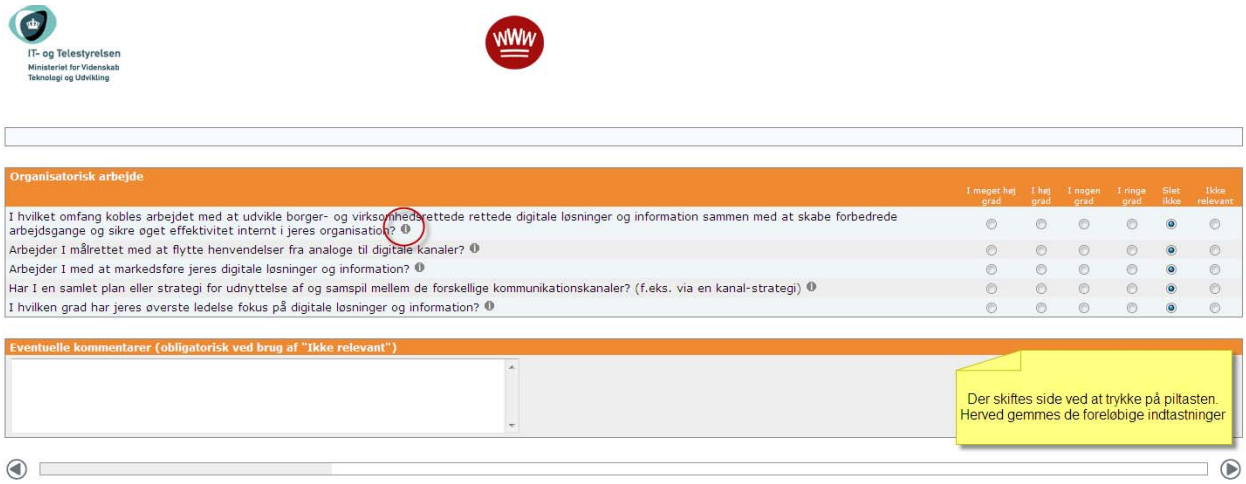
Slet ikke: Man vurderer her sin organisation til slet ikke at have fokus på eller arbejde med det pågældende emne.

Ikke relevant: Man vurderer her, at det pågældende emne slet ikke er relevant for organisationen, uanset hvilke perspektiver man lægger i det. For at denne vurdering vil blive accepteret af Bedst på Nettets sekretariat, skal der gives en begrundelse i "kommentarfeltet" for, hvorfor emnet ikke er relevant. Selve begrundelsen vil dog ikke blive vurderet, men alene om der er givet en begrundelse eller ej. Gives der en sådan begrundelse, og besvarelsen dermed accepteres, vil det pågældende spørgsmål blive neutraliseret og trukket ud af den samlede beregning for den pågældende organisation.

Hvordan udfylder vi spørgeskemaet?

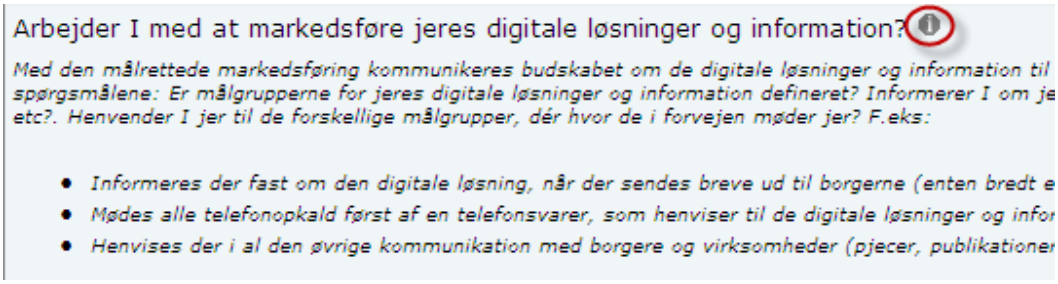
I finder selvevalueringsskemaet ved at følge det link, der er sendt til jer pr. mail.

Det er muligt at udfylde skemaet af flere omgange. Hver gang der skiftes side, gemmer systemet automatisk indtastningerne. Det er dog nødvendigt, at der skiftes til næste side, før vinduet lukkes, for at indtastningerne gemmes.



I har således mulighed for at udfylde skemaet i takt med at svarene indsamles i organisationen. Når skemaet er udfyldt, og I når til den sidste side, er alt automatisk gemt. I skal derefter ikke foretage jer yderligere. I har dog fortsat mulighed for at redigere i jeres besvarelse til og med d. 2. oktober 2009 kl. 12.00.

Det er muligt at få vist hjælpeteksterne til de enkelte spørgsmål undervejs i besvarelsen ved at klikke på det lille i-ikon til højre for spørgsmålet. Derved vises hjælpeteksten under spørgsmålet:



Kun dokumentation, hvis man bliver nomineret

Selvevalueringen er, som ordet siger, en evaluering, deltagerne selv foretager. Bedst på Nettet er baseret på tillid og troen på, at alle ønsker at gennemføre en selvevaluering der er så retvisende som muligt. Endvidere er der fuld åbenhed om selvevalueringen og dens enkelte resultater.

Det eneste tilfælde, hvor Bedst på Nettet vil bede om dokumentation for besvarelsen af selvevalueringen, vil være fra de organisationer der samlet i Bedst på Nettet scorer højest og dermed bliver nomineret i forbindelse med Bedst på Nettets prisuddeling. Her vil dokumentationen indgå som en del af grundlaget for dommerpanelets samlede vurdering og udvælgelse.

Der vil ikke være nogle bestemte indholds- eller formkrav til denne dokumentation, men vil alene være baseret på, hvad den enkelte nominerede organisation selv vurderer vil give den bedste dokumentation for resultaterne af selvevalueringen.

Brug af kommentarfeltet

Til hvert spørgsmål er der et "kommentarfelt", hvor der kan gives en kort uddybning af vurderingen. Det anbefales, at deltagerne i denne uddybning kort angiver (gerne i punktform), hvilke initiativer der er taget, og hvilken effekt det har skabt. Er der meget specielle forhold, der gør sig gældende for vurderingen inden for det pågældende emne, er det også muligt at angive dette i "kommentarfeltet".

Det skal understreges, at indholdet af "kommentarfelterne" ikke vil blive benyttet i den videre vurdering, men først og fremmest skal ses som en måde at give indsigt og forklaring til sin selv-evaluering. Navnlig hvis man ligger meget højt i selvevalueringen, vil det naturligvis være interessant for andre organisationer at få indsigt i, hvilke tiltag der er gennemført, og hvilken effekt disse tiltag har haft.

Det er generelt frivilligt, om man benytter "kommentarfeltet" eller ej. Eneste undtagelse er, som tidligere nævnt, hvis man i selvevalueringen benytter "ikke relevant"-kategorien inden for et emne. Her er det et krav, at denne vurdering begrundes i kommentarfeltet. Kun hvis en sådan begrundelse gives, vil spørgsmålet blive neutraliseret i beregningen af netkroner.

Åbenhed om resultater

Alle resultater for selvevalueringen inklusiv indholdet af de enkelte "kommentarfelter" vil blive offentliggjort på Bedst på Nettets hjemmeside.

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

De enkelte spørgsmål i selvevalueringen indgår med lige stor vægtning. Point-fordelingen mellem de forskellige svarmuligheder er som følger:

I meget høj grad	4 point
I høj grad	3 point
I nogen grad	2 point
I ringe grad	1 point
Slet ikke	0 point
Ikke relevant	Indgår ikke i beregningen

OSS – Ofte stillede spørgsmål
I forbindelse med gennemførelsen af selvevalueringen i efteråret 2009 vil der blive oprettet et OSS (ofte stillede spørgsmål) på Bedst på Nettets hjemmeside www.bpn.dk. Her vil der være svar på nogle ofte stillede spørgsmål i forbindelse med selvevalueringen.

Selvevalueringen Bedst på Nettet 2009

Alle spørgsmål skal besvares ud fra følgende svarmuligheder:

- I meget høj grad
- I høj grad
- I nogen grad
- I ringe grad
- Slet ikke
- Ikke relevant

Benyttes kategorien "ikke relevant", skal der angives en begrundelse for denne vurdering i "kommentarfeltet" der vil være offentlig tilgængelig (se gennemgang af de forskellige svarkategorier i vejledningen til selvevalueringen).

Afsender af besvarelsen

For at sikre forankring og eventuel efterfølgende kontakt skal der angives et navn på en person der står som afsender af besvarelsen på hele organisationens vegne. Vi vil anbefale, at det er en person på chefniveau. Afsendernavnet er nødvendigt for, at besvarelsen kan indgå i den samlede vurdering.

1. Organisatorisk arbejde

		I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	Slet ikke		Ikke relevant
1.1	I hvilket omfang kobles arbejdet med at udvikle borger- og virksomhedsrettede rettede digitale løsninger og information sammen med at skabe forbedrede arbejdsgange og sikre øget effektivitet internt i jeres organisation?							
1.2	Arbejder I målrettet med at flytte henvendelser fra analoge til digitale kanaler?							
1.3	Arbejder I med at markedsføre jeres borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger og information?							
1.4	Har I en samlet plan eller strategi for udnyttelse af og samspil mellem de forskellige kommunikationskanaler? (f.eks. via en kanal-strategi)							
1.5	I hvilken grad har jeres øverste ledelse fokus på de borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger og information?							

***1.1 Hjælpetekst**: Arbejdet med at udvikle og udnytte de borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger og information bør integreres med organisationens øvrige arbejde med at skabe forbedringer og effektivitetsgevinster. Digitale løsninger og information skal spille sammen med organisationens øvrige arbejdsgange og procedurer og bør integreres med organisationsforbedringer og optimering af arbejdsforløb.*

***1.2 Hjælpetekst**: For at øge servicen for borgere og virksomheder og for at frigøre ressourcer i den offentlige sektor bør henvendelser flyttes fra analoge til digitale kanaler, hvor det er relevant. Digitale løsninger og information kan give en bedre (f.eks. hurtigere, enklere eller grundigere) service end et personligt fremmøde eller telefonisk henvendelse. Har I især arbejdsopgaver inden for sagsbehandling, handler det f.eks. om selvbetjeningsløsninger. Har I i højere grad fokus på informationsformidling, handler det om at flytte informationsformidlingen fra telefonhenvendelser, papirbaserede medier og personlig kontakt etc. til digitale kanaler for derved på samme tid at kunne frigøre ressourcer og give bedre service til brugerne i form af lettere tilgængelig og måske mere detaljeret information.*

***1.3 Hjælpetekst**: Med den målrettede markedsføring kommunikeres budskabet om de digitale løsninger og information til specifikke, afgrænsede målgrupper via strategisk udvalgte kommunikationskanaler. I kan stille jer selv spørgsmålene: Er målgrupperne for jeres digitale løsninger og information defineret? Informerer I om jeres digitale løsninger og information – hvad den kan bruges til, hvilke fordele der er for brugeren ved at benytte den etc?. Henvender I jer til de forskellige målgrupper, dér hvor de i forvejen møder jer? F.eks:*

- *Informeres der fast om den digitale løsning, når der sendes breve ud til borgerne (enten bredt eller i forhold til bestemte segmenter)?*
- *Mødes alle telefonopkald først af en telefonsvarer, som henviser til de digitale løsninger og information, før der stilles om til personlig kontakt?*
- *Henvises der i al den øvrige kommunikation med borgere og virksomheder (pjecer, publikationer, plakater mv.) til de digitale løsninger og information?*

Og endelig kan der være tale om deciderede markedsføringskampagner med brug af flere forskellige kommunikationsplatforme som fx radio, tv, trykte medier mv.

***1.4 Hjælpetekst:** Der er flere muligheder for at kommunikere med det offentlige:*

Man kan møde fysisk op, man kan ringe, man kan skrive, og man kan kommunikere digitalt. Disse forskellige kommunikationskanaler opfylder forskellige formål. Arbejder I med en strategi for, hvilke kanaler der med fordel kan benyttes i forskellige tilfælde? Differentieres der mellem, hvilke henvendelser der skal håndteres ved personlig kontakt, og hvilke der skal foregå via brug af digitale løsninger og information? Er brugen af de forskellige kommunikationskanaler målrettet mod brugernes daglige kommunikationsmønstre? I mange tilfælde samles sådanne overvejelser og beslutninger i en kanal-strategi.

***1.5 Hjælpetekst**: I hvor høj grad er de digitale løsninger og information en integreret del af organisationens overordnede strategi og målsætninger udtrykt gennem den øverste ledelses fokus? Kommer det strategiske fokus til udtryk i konkrete handlinger og aktiviteter? Bliver der allokeret tilstrækkeligt med ressourcer på området sammenlignet med andre områder? I hvor høj grad synliggøres og fremhæves arbejdet med de borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger og information for resten af organisationen?*

2. Business case og nytteværdi

		I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	Slet ikke	Ikke relevant
2.1	Når I foretager investeringer i jeres borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger og information, indgår der da overvejelser om de økonomiske og ressourcemæssige investeringer set i forhold til den forventede nytteværdi? (Eks. gennem opstilling af Business Case)						
2.2	Følger I op på jeres investeringer i borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger og information i forhold til den forventede nytteværdi? (Eks. ved at følge op på jeres Business Case)						

***2.1 Hjælpetekst**: Det er vigtigt, at der i beslutningsprocesserne vedrørende investeringer i digitale borger- og virksomhedsrettede løsninger indgår en opgørelse af de samlede omkostninger (ressourcer og økonomi) sat i forhold til en vurdering af, hvilken nytteværdi der kan opnås med disse investeringer (effektivitet og kvalitet for såvel brugerne som organisationen selv). Hvis denne indledende vurdering af omkostninger og forventede nytteværdi mangler, træffer man beslutninger på et usikkert grundlag. Dette kan have negativ effekt på kvaliteten af det gennemførte initiativ, idet initiativet bliver igangsat på et uoplyst grundlag - med manglende målopfyldelse og budgetoverskridelser til følge. En sådan samlet opgørelse og vurdering samles typisk i en Business Case.*

***2.2 Hjælpetekst:** Vender I jævnligt tilbage til jeres investeringer i digitale løsninger og information og vurderer dem i forhold til den forventede nytteværdi? Bruger I eksempelvis løbende en business case som et styringsredskab gennem udviklingsforløbet? Følger I løbende op og justerer? Bruger I efterfølgende erfaringerne som 'lesson learned' i forhold til fremtidige projekter?*

3. Tværgående samarbejde

Det skal indledningsvis bemærkes, at begrebet "tværgående samarbejde" omhandler to forskellige typer af samarbejde. For det første menes det interne tværgående samarbejde forstået som internt inden for en fælles organisatorisk enhed, eksempelvis inden for et ministerområde, en kommune eller en region. For det andet menes det eksterne tværgående samarbejde på tværs af forskellige organisatoriske enheder, eksempelvis på tværs af ressort-områder og uden fælles overordnet organisatorisk enhed.

		I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	Slet ikke	Ikke relevant
3.1	Udnytter I erfaringer fra andre offentlige eller private institutioner inden for borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger og information?						
3.2	Har I indgået formaliseret samarbejde eller partnerskaber med andre offentlige institutioner i forbindelse med udvikling af jeres borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger og information?						
3.3	Er jeres organisation aktiv med hensyn til at udbrede jeres viden og erfaringer inden for borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger og information til andre offentlige institutioner?						
3.4	Arbejder I med at skabe en logisk og enkel sammenhæng mellem jeres borger- og virksomhedsrettede digitale service og information og andre relevante offentlig digitale løsninger og information set ud fra brugernes synsvinkel?						

3.1 Hjælpetekst: *Opsøger I viden og erfaring fra andre organisationer og henter inspiration, når I planlægger udvikling af nye digitale løsninger og information? Indgår der erfaringer og Best Practice fra andre i forbindelse med jeres valg om lancering af ny digitale løsninger og information?*

3.2 Hjælpetekst: *Formaliserede samarbejder eller partnerskaber er karakteriseret ved, at der er nogle formelle rammer og strukturer omkring arbejdet. Det kan eksempelvis være en fælles projektbeskrivelse, en styregruppe eller en på forhånd fastlagt møderække. Samarbejdet eller partnerskabet skal samtidig være kendt, godkendt og accepteret af ledelserne i organisationerne.*

***3.3 Hjælpetekst**: Deler I åbent jeres erfaringer med andre? Modtager I eksempelvis besøg fra andre organisationer? Holder I præsentationer om jeres viden og erfaringer? Deltager I i konferencer, hvor videndeling indgår? Skriver I nyhedsbreve der rækker ud over jeres egen organisation etc.?*

***3.4 Hjælpetekst:** Det er vigtigt at betragte de digitale løsninger og information, man som organisation tilbyder brugerne, ud fra brugernes behov og virkelighed i stedet for organisationens egen struktur og virkelighed. Man bør derfor sammentænke brugernes brug af ens egne digitale løsninger og information med brugernes brug af andre tilstødende digitale løsninger og information. Man kan eksempelvis arbejde med et livscyklusperspektiv, hændelsestilgang, bruger-cases mv.*

4. Brugerfeedback

		I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	Slet ikke	Ikke relevant
4.1	Benytter i brugerfora eller andre formaliserede metoder til at indsamle brugerfeedback?						
4.2	Udnytter I feedback fra brugerne i forbindelse med jeres arbejde med at udvikle digitale løsninger og information?						
4.3	Udnytter I erfaringer fra kolleger, der har tæt dialog med jeres målgruppe, i forbindelse med jeres arbejde med at udvikle digitale løsninger og information?						

***4.1 Hjælpetekst:** Er det veldefineret, hvordan I indsamler feedback fra jeres brugere? Gøres det rutinemæssigt (med faste intervaller), gøres det ved forbedringer eller nyudvikling? Samles der løbende op på henvendelser (ris og ros) fra brugerne? Og bruges der eksempelvis metoder som: fokusgrupper, surveybaserede brugervurderinger (spørgeskemaer), usability tests mv.?*

***4.2 Hjælpetekst**: Hvordan udnyttes og anvendes den feedback, I får fra jeres brugere, til at forbedre og udvikle jeres digitale produkter? Udmunder feedbacken sig i konkrete forbedringer eller nye produkter? Udarbejdes der brugsscenarier (beskrivelser af forskellige brugsmønstre og behov i relation til disse) eller personas (fiktive personer der repræsenterer forskellige brugertyper eller målgrupper)?*

***4.3 Hjælpetekst**: Opsøger I input fra de fagpersoner, der har tæt personlig kontakt (telefonisk eller face to face) med jeres målgruppe? Og bruger I deres viden og konkrete erfaringer til at designe jeres nye digitale løsninger og information, så de bedst muligt stemmer overens med målgruppens behov? Det kan eksempelvis være input fra sagsbehandlere i relation til udvikling af selvbetjeningsløsninger, fra sygeplejersker i forbindelse med sundhedsfaglig information, fra lærere og pædagoger i relation til digitalt baseret dialog med forældre etc.*

5. Effekt og nytteværdi

		I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	Slet ikke	Ikke relevant
	I hvilket omfang har jeres borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger og information gennem de sidste par år skabt følgende effekter sammenlignet med tidligere?						
5.1	- bedre service for borgere eller virksomheder						
5.2	- en bedre faglig kvalitet i opgaveløsningen						
5.3	- omlægninger og forenklinger af arbejdsgange						
5.4	- frigørelse af ressourcer						
5.5	- tilbud af nye typer services og ydelser?						
5.6	Er det lykkedes at flytte brugerne fra analoge til digitale kanaler?						
5.7	Har I sat mål for borgere og virksomheders anvendelse af jeres borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger og information?						
5.8	Følger I op på målene for borgere og virksomheders anvendelse af jeres borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger og information?						

5.1 Hjælpetekst: *Har de digitale løsninger og information efter jeres egen vurdering medført bedre service for borgere eller virksomheder? Denne vurdering kan eksempelvis ske på baggrund af feedback fra de kollegaer der er i personlig kontakt med jeres brugergrupper eller konkret feedback fra jeres brugere.*

5.2 Hjælpetekst: *Har de digitale løsninger og information medført en bedre faglig kvalitet i løsningen af organisationens kerneopgaver/grundydelser? Dette kan eksempelvis være sagsbehandling eller informationsformidling.*

5.3 Hjælpetekst: *Har de borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger og information haft positiv indflydelse på de bagvedliggende arbejdsgange? Er der sket forbedringer og forenklinger af procedure og Work Flows i organisationen?*

5.4 Hjælpetekst: *Har brugen af borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger og information frigjort ressourcer i organisationen som helhed? Et eksempel på dette er, når henvendelser vedrørende oplysninger eller information eller simple sagsbehandlinger håndteres digitalt, således der med færre ressourcer kan serviceres et større antal brugere og samtidig frigives ressourcer til de områder, hvor eksempelvis personlig kontakt er nødvendig.*

5.5 Hjælpetekst: *Har I brugt digitale løsninger og information til at udvikle nye og anderledes services end hidtil – er der foretaget produktudvikling af jeres ydelser? Et eksempel på dette kunne være en ny mulighed for brugeren for at få indsigt i egne data/egen sag eller en ny mulighed for at indrapportere oplysninger til det offentlige etc.*

5.6 Hjælpetekst*: Spørgsmålet er en opfølgning på spørgsmål 1.2 hvor der spørges til, om der arbejdes målrettet med at flytte henvendelser fra analoge til digitale kanaler. I spørgsmålet her (spørgsmål 5.6) spørges der til, hvorvidt det reelt er lykkedes for jer at flytte henvendelser fra analoge til digitale medier. Hvad har resultatet været af jeres indsats? For yderligere uddybning af baggrunden for spørgsmålet henvises til hjælpeteksten til spørgsmål 1.2*

5.7 Hjælpetekst*: Har I internt i jeres organisation opsat mål for, hvor stor en andel af jeres samlede borger- og virksomhedskontakt der skal ske gennem de digitale løsninger og information, og er disse mål evt. differentieret i forhold til forskellige brugergrupper?*

5.8 Hjælpetekst*: Følger I løbende op på, hvorvidt I har opnået de mål, I måtte have opstillet gennem forskellige former for optællinger og registreringer (såfremt I ikke har opstillet mål på området, skal der svares ikke relevant)?*

6. Tilgængelighed og brugerhensyn

		I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	Slet ikke	Ikke relevant
6.1	Har organisationen fokus på at sikre tilgængelighed for alle i forbindelse med indkøb til organisationens hjemmeside (både design, udvikling og software)? Det kan være gennem retningslinier, en indkøbspolitik eller andet.						
6.2	Har I i driften af jeres hjemmeside fokus på at sikre, at indholdet er tilgængeligt for alle? Det kan være gennem retningslinier, organisering af arbejdet, en tilgængelighedspolitik eller andet?						
6.3	Testes hjemmesiden løbende for tilgængelighed?						

6.1 Hjælpetekst: *Findes der en skriftlig nedfældet praksis/politik i forbindelse med at sikre tilgængelighed for alle ved indkøb eller nyudvikling af hjemmesider - enten på organisationsplan eller i større, fællesoffentligt regi. Vurderes efter hvor mange forhold denne praksis dækker, og hvor kendt den er i organisationen.*

6.2 Hjælpetekst: *Findes der en skriftlig nedfældet praksis/politik, eller er det ved hjælp af en særlig organisering af webarbejdet sikret, at den redaktionelle drift af hjemmesiden sikrer tilgængeligheden af hjemmesidens indhold?*

6.3 Hjælpetekst: *Bliver hjemmesiden løbende testet eller på anden måde gennemgået for tilgængelighed? Enten ved automatiske, semiautomatiske eller manuelle tests?*