

BEDST PÅ NETTET 2010

Bedst på Nettet ejes af Videnskabsministeriet og gennemføres af IT- og Telestyrelsen.

Konceptet for Bedst på Nettet 2010 er udarbejdet af Rambøll Management Consulting for Videnskabsministeriet.

Vurderingsgrundlaget for Bedst på Nettet 2010 er justeret i et samarbejde mellem IT- og Telestyrelsen og Rambøll Management Consulting.

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Indledning	1
2.	Overordnet beskrivelse	2
2.1	Baseret på åbenhed og tillid	2
2.2	Beregning af point og netkroner	2
3.	Screening og baggrund	4
4.	Screeningen – Spørgeskema	5
5.	Brugervurderingen - Vejledning	14
5.1	Netkroner og pointfordeling	14
5.2	Mulighed for selv at tilføje spørgsmål	14
6.	Brugervurderingen – Spørgeskema	15
7.	Selvevalueringen - Vejledning	17
7.1	Hvem skal gennemføre selvevalueringen?	17
7.2	Hvad skal selvevalueringen baseres på?	18
7.3	Svarmuligheder og pointgivning	18
7.4	Brug af kommentarfeltet	19
7.5	Nominerede skal dokumentere besvarelserne	19
7.6	Bedst på Nettets inspirationskatalog	19
8.	Selvevalueringen – spørgeskema	21
8.1	Kommentarfelt	21
8.2	Link til Bedst på Nettets inspirationskatalog	21
8.3	Kontaktoplysninger	22
9.	Ændringshistorik	33
9.1	Bedst på Nettet 2010: et opdateret vurderingsgrundlag	33

1. INDLEDNING

I 2009 lancerede IT- og Telestyrelsen et mere tidssvarende Bedst på Nettet. Screeningskriterierne, der siden 2001 har dannet grundlag for vurderingen af de offentlige hjemmesider, er blevet suppleret med to yderligere metoder til vurdering: en brugervurdering og en selvevaluering. Hermed er et bredere perspektiv anlagt og en mere forretningsmæssig tilgang til de borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger og information¹. Det er nu ikke udelukkende hjemmesiden, der bliver vurderet, men også de bagvedliggende strategiske og organisatoriske lag.

Det opdaterede Bedst på Nettet har fokus på de offentlige borger- og virksomhedsrettede digitale løsningers effekt og nytteværdi for borgere og samfund samt de digitale muligheder for tværoffentligt samarbejde og effektivisering. Det handler om, at brugerne skal opleve en øget kvalitet og fleksibilitet i mødet med det offentlige – og i sidste ende få en lettere hverdag.

Deltagerne tog godt imod de nye tiltag i Bedst på Nettet i 2009, hvor ca. 60% af deltagerne udfyldte selvevalueringen, mens ca. 55% af deltagerne implementerede brugervurderingen på deres hjemmeside. Forhåbentlig vil de positive erfaringer brede sig, så en endnu større andel af deltagerkredsen vil deltage i alle tre vurderingsgrundlag i 2010.

2009 var et overgangsår mellem det gamle og det nye Bedst på Nettet. I 2010 videreføres det nye Bedst på Nettet med mindre justeringer (se pkt. 9: Ændringshistorik). Justeringerne er bl.a. baseret på resultaterne fra den spørgeskemaundersøgelse, som alle Bedst på Nettetets deltagere er blevet inviteret til at deltage i, samt de fokusgrupper og workshops, der er afholdt af Bedst på Nettet. Der er lagt vægt på at skabe kontinuitet mellem 2009 og 2010, så det er muligt at sammenligne resultater fra Bedst på Nettet på tværs af årene og dermed se deltagernes udvikling over tid.

I år sætter Bedst på Nettet desuden fokus på videndeling. I 2010 bliver resultatvisningen på Bedst på Nettetets hjemmeside derfor udviklet sådan, at det bliver nemmere at få overblik og inspiration af den store mængde viden, som Bedst på Nettetets deltagere bidrager til at skabe. Desuden lanceres Bedst på Nettetets inspirationskatalog i 2010, for at samle og dele den guldgrube af succeshistorier og gode erfaringer, som Bedst på Nettetets deltagere besidder, og som andre kan drage nytte af.

Bedst på Nettet vil løbende blive justeret i årene fremover, så IT- og Telestyrelsens vurdering af den offentlige digitale service og information følger med udviklingen inden for området. Der vil dog fortsat være fokus på at holde balancen mellem kontinuitet og fornyelse.

I det følgende gives en overordnet beskrivelse af Bedst på Nettet 2010, dernæst præsenteres de tre dele i vurderingsgrundlaget med en introduktion og vejledning og derefter de tilhørende spørgsmål. Vurderingsgrundlaget findes på [Bedst på Nettetets hjemmeside](#).

Nederst i dokumentet er de ændringer, der er foretaget i vurderingsgrundlaget fra 2009 til Bedst på Nettetets vurderingsgrundlag 2010 præsenteret.

¹ I Bedst på Nettet 2010 benyttes begrebet "Digitale løsninger og information" som gennemgående term. *Digitale løsninger* favner forskellige typer og former for selvbetjeningsløsninger på internettet lige fra avancerede sagsbehandlingsløsninger til 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.

2. OVERORDNET BESKRIVELSE

Bedst på Nettet er bygget op om tre forskellige tilgange til at vurdere kvaliteten af digital information og digitale borger- og virksomhedsrettede løsninger på offentlige hjemmesider. Vurderingsgrundlagets dele er:

1. Screeningsgrundlag
2. Brugervurdering
3. Selvevaluering.

På baggrund af **screeningsgrundlaget** vurderes de enkelte hjemmesider ud fra en række kriterier for god brug af webmediet.

Brugervurderingen skal give en indikation af niveauet for brugernes tilfredshed med de enkelte hjemmesider. Brugervurderingen giver et fingerpeg om, hvor hjemmesidens styrker og svagheder ligger. Ud over at indgå i Bedst på Nettet kan brugervurderingen bruges af deltagerne. Deltagerne kan både tilføje egne spørgsmål, som de ønsker, at deres brugere skal besvare, ligesom deltagerne kan benytte resultatet af brugervurderingen som udgangspunkt for videre forbedringer af hjemmesiden, undersøgelser og brugerinddragelse.

Formålet med **selvevalueringen** er at komme "bag skærmen" for at fokusere på det strategiske arbejde med den digitale information og de digitale borger- og virksomhedsrettede løsninger. Et arbejde der er afgørende for at være i stand til at skabe den ønskede effekt og nytteværdi af organisationens digitale indsats. Bag spørgsmålene ligger bl.a. [e2012-målene](#) 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 organisationen selv.

Ud over at selvevalueringen kan bruges til at sammenligne sig med andre samt dele sin viden og erfaringer med andre, så giver selvevalueringen også anledning til at igangsætte interne drøftelser vedr. organisationens nuværende og fremtidige arbejde med digitale løsninger og information. Dermed kan Bedst på Nettet selvevaluering også være et springbræt for den enkelte myndighed til at forbedre interne arbejdsgange og derigennem udvikling af organisationens digitale ydelser.

2.1 Baseret på åbenhed og tillid

Bedst På Nettet er baseret på troen på, at alle ønsker at gennemføre en brugervurdering og selvevaluering, der er så retvisende som muligt. Det er hensigten, at offentlige institutioner kan hente inspiration hos hinanden, og derfor er der åbenhed i selvevalueringen og om den enkelte institutions resultater. Resultaterne for de tre vurderinger bliver offentliggjort på Bedst på Nettet's hjemmeside.

2.2 Beregning af point og netkroner

Bedst på Nettet er bygget op om tre forskellige tilgange til at vurdere kvaliteten af de digitale løsninger: et screeningsgrundlag, en brugervurdering og en selvevaluering, som alle indgår i tildelingen af netkroner. Screeningsgrundlaget vægter med 30%, brugervurderingen med 30% og selvevalueringen med 40% i tildelingen af netkroner.

Resultatet af hver af de tre vurderinger opgøres som procentandel af det samlede antal mulige point. De tre scorer fra screeningen, selvevalueringen og brugervurderingen bliver ud fra vægtingen omdannet til en samlet score.

Der gives netkroner til de organisationer, der deltager i alle tre vurderingsgrundlag. Netkronerne fordeles efter følgende skala:

- 0 - 19% af det maksimale pointtal giver 1 netkrone

- 20 - 39% af det maksimale pointtal giver 2 netkroner
- 40 - 59% af det maksimale pointtal giver 3 netkroner
- 60 - 79% af det maksimale pointtal giver 4 netkroner
- 80 - 100% af det maksimale pointtal giver 5 netkroner

Læs mere om beregning af point og netkroner på [Bedst på Nettets hjemmeside](#).

3. SCREENING OG BAGGRUND

Screeningsgrundlaget udgør første del i Bedst på Nettet's vurderingsgrundlag, og danner på samme måde som tidligere år basis for en vurdering af de enkelte hjemmesider ud fra en række vurderingskriterier. Grundlaget lægger sig tæt op ad screeningsgrundlaget for 2009 og består af temaerne:

1. Navigation
2. Digitale selvbetjeningsløsningers brugervenlighed
3. Åbenhed og Nyttевærdi

I vurderingsgrundlaget for 2010 har spørgsmålene fået ny nummerering, sådan at de har strukturen I.II.III. Første tal i rækken viser hvilken del af vurderingsgrundlaget, spørgsmålet tilhører, hvor 1 er screeningsgrundlaget (2 er brugervurdering mens 3 er selvevaluering). Derfor starter alle spørgsmål i screeningsgrundlaget med tallet 1.

De to sidste tal i nummereringen angiver som i 2009, hvilket tema, spørgsmålet er placeret i, altså om det er 1. Navigation, 2. Digitale selvbetjeningsløsningers brugervenlighed eller 3. Åbenhed og Nyttевærdi, mens det sidste tal i rækken angiver spørgsmålets nummer.

Spørgsmål 1.2.3 er altså placeret i Screeningsgrundlaget, Digitale selvbetjeningsløsningers brugervenlighed spørgsmål 3. Den ændrede nummerering betyder, at der ikke er flere spørgsmål i vurderingsgrundlaget, som har samme nummerering. Ændringen har ingen betydning for spørgsmålenes indhold eller for pointberegningen.

De resterende justeringer, der er foretaget i grundlaget, blev offentliggjort på Bedst på Nettet's hjemmeside i 2009. Justeringerne er, at spørgsmål 2.2 og 2.3 fra screeningsgrundlaget 2009 omkring overblik over sagsgangen for selvbetjeningsløsninger nu er slået sammen til ét spørgsmål: 1.2.5. Desuden er spørgsmål 3.7 fra screeningsgrundlaget 2009 omkring valid HTML er taget ud, da dette fremover undersøges af IT- og Telestyrelsens Webtjek.

Der er tilføjet to nye spørgsmål (1.2.2 og 1.2.3): Om der er selvbetjeningsløsninger på hjemmesiden, og om Bedst på Nettet har adgang til disse (der skal på samme måde som tidligere år indsendes test login eller skærmbilleder af selvbetjeningsløsninger til Bedst på Nettet's sekretariat). Denne ændring betyder, at der gives 0 point i hele sektion to, hvis ikke Bedst på Nettet gives adgang til selvbetjeningsløsningerne ved test log-in eller skærmbilleder, medmindre det vurderes, at selvbetjening ikke er relevant for hjemmesiden.

4. SCREENINGEN – SPØRGESKEMA

1.1 NAVIGATION

Nr.	Emne	Svar	Point	Beskrivelse
1.1.1	Kan man søge direkte fra en søgeboks på hjemmesidens forside?	Ja	3 p.	Det testes, om det er muligt at skrive i et søgefelt placeret på forsiden.
		Nej	0 p.	
1.1.2	Når søgefunktionen benyttes, vises søgeresultatet da med: <ul style="list-style-type: none"> • Relevant søgning med sigende titel? • Resumé eller første del af teksten? • Søgeord markeret i teksten? Er der mulighed for at sortere i søgehits?	Relevant søgning med sigende titel	Ja: 1 p. Nej: 0 p.	- Søgefunktionen testes med 3 søgeord, der er relevante for den pågældende hjemmeside. - Søgeresultatet skal vise, at de angivne henvisninger med emneord eller beskrivelser er sigende – ikke '12-10-2002', 'index.html' og lign. - Det skal være muligt at sortere i søgehitsene, eksempelvis på dato eller emne.
		Resumé eller første del af teksten	Ja: 1 p. Nej: 0 p.	
		Søgeord markeret i teksten	Ja: 1 p. Nej: 0 p.	
		Mulighed for at sortere i søgehits	Ja: 1 p. Nej: 0 p.	
1.1.3	Er der på forsiden alternative indgange til hjemmesidens indhold? (F. eks. sitemap, alfabetisk indeks, visuel indgang, geografisk indgang).	To eller flere indgange	3 p.	Det testes, om der er alternative indgange på hjemmesiden. De alternative indgange kan være opbygget af links, f. eks. alfabetisk indeks og sitemap/oversigtskort over hjemmesiden.
		Én indgang	2 p.	
		Ingen indgang	0 p.	

1.1.4	Bevares navigationsmulighederne, når enkeltsider findes via søgemaskiner?	Ja	2 p.	Testes ved at søge på Google eller anden søgemaskine. Der svares Ja, hvis man let kan navigere fra den fundne enkeltside til hjemmesidens øvrige sider og forsiden.
		Nej	0 p.	
1.1.5	Er basale navigationselementer til stede på alle sider, og er de placeret samme sted på alle sider og med samme funktionalitet?	Ja	4 p.	<p>Der testes for, om man, uanset hvor på hjemmesiden man er, kan finde ikoner for eller links til min. tre af følgende ting:</p> <ul style="list-style-type: none"> • søgefelt • sitemap • alfabetisk indeks • hjem/til forsiden • kontakt • om hjemmesiden el.lign. <p>Det undersøges også, at navigationselementerne ikke ændrer placering på siderne ved skift mellem siderne, og at de bevarer samme funktionalitet.</p> <p>Pop-up, publikationer, print, selvbetjening etc. er undtaget.</p>
		Nej	0 p.	
1.1.6	Er titlen i headeren (f.eks. den øverste blå bjælke i Internet Explorer) beskrivende, så den er meningsfuld ved f. eks. tilføjelse til "Foretrukne" og ved søgeresultater i f. eks. Google.	Ja	2 p.	Testes ved at undersøge, om titlen i browserens øverste bjælke er beskrivende, så den er meningsfuld ved f. eks. tilføjelse til "Foretrukne" og ved søgeresultater i f.eks. Google. En meningsfuld titel vil typisk være institutionens navn og evt. overskriften på den side, man befinder sig på.
		Nej	0 p.	

1.1.7	Kan samtlige elementer med egen grænseflade anvendes på en enhedsuafhængig måde? (Med en enhedsuafhængig måde menes, at brugeren kan kommunikere ved hjælp af sin foretrukne input-enhed: mus, tastatur, tale, hovedmus, enkeltkontakt eller andet.)	Ja	8 p.	Mange kan eller vil ikke benytte musen. Det testes derfor, om man kan få adgang til al funktionalitet på siden også uden brug af mus. Den nemmeste test af dette foretages ved at bevæge sig rundt på siden med tastaturet, typisk <code>tab</code> -tasten.
		Nej	0 p.	Husk også at tjekke, om man kan bruge <code>Enter</code> til efterfølgende at følge et link eller få adgang til en funktionalitet - det kan f.eks. være at foretage en søgning.
1.1.8	Kan man ud fra teksten på alle links forstå, hvor de fører hen?	Ja	5 p.	Mange hjemmesider er bygget op med små bidder af en tekst efterfulgt af links som "Klik her", "Læs mere", "Læs artikel" eller "Klik for at læse mere". Det testes ganske enkelt ved at læse teksten på linket, om linkteksten fortæller brugeren, hvor linket fører hen. Et link som "Læs mere" fortæller f.eks. ikke, hvor linket fører hen. Mennesker, der benytter skærmlesere, vil typisk lave en liste over links på siden for at få et hurtigt overblik over sidens navigationsmuligheder. "Læs mere" eller "Klik her" giver ikke noget overblik og ingen reel viden om, hvilke links der findes på en side. Dette gælder i øvrigt for al form for maskinel aflæsning - som f.eks. aflæsning af søgerobotter m.m.
		Nej	0 p.	

1.2 DIGITALE SELVBETJENINGSLØSNINGERS BRUGERVENLIGHED

Nr.	Emne	Svar	Point	Beskrivelse
1.2.1	Er selvbetjeningsløsninger relevante for hjemmesiden?	Ja	Screeningen fortsættes ved spørgsmål 1.2.2	I langt de fleste tilfælde vil selvbetjeningsløsninger være relevante for offentlige hjemmesider. Svaret nej benyttes kun i de meget få tilfælde, hvor selvbetjeningsløsninger ikke er relevante.
		Nej	Screeningen går videre til sektion 1.3 Pointgivningen neutraliseres	
1.2.2	Er der en eller flere selvbetjeningsløsninger på hjemmesiden?	Ja	Screeningen fortsættes ved spørgsmål 1.2.3	
		Nej	Screeningen går videre til sektion 1.3 Der gives 0 point i hele sektion 1.2	

1.2.3	Har Bedst på Nettet adgang til hjemmesidens selvbetjeningsløsninger via test log-in eller indsendte skærmbilleder?	Ja	Screeningen fortsættes ved spørgsmål 1.2.4	Det testes, om der for den pågældende hjemmeside er indsendt skærmbilleder og/eller test log-in for tre relevante selvbetjeningsløsninger.
		Nej	Screeningen går videre til sektion 1.3 Der gives 0 point i hele sektion 1.2	En hjemmeside er undtaget kravet om tre selvbetjeningsløsninger, hvis den pågældende hjemmeside har færre end tre selvbetjeningsløsninger. Det testes derfor om Bedst på Nettet har modtaget skærmbilleder/test log-in for den eller de eksisterende selvbetjeningsløsninger.
1.2.4	Er der i hjemmesidens navigation en tydelig og fremtrædende samlet indgang til "Selvbetjening" (al hjemmesidens digitale selvbetjening)?	Ja	3 p.	Det testes, om der er overblik over og adgang til de forskellige selvbetjeningsløsninger.
		Nej	0 p.	
		Ikke relevant	Pointgivningen neutraliseres	
1.2.5	Gives der, inden man påbegynder selvbetjening, et overblik over sagsgang for hver enkelt løsning, herunder hvilke dokumenter og oplysninger der skal bruges i forbindelse med selvbetjeningen?	I høj grad.	6 p.	Det testes, om det tydeligt fremgår, om brugeren får f. eks. oplysning om det videre forløb og modtager kvittering ved indsendelse. Det testes også, om det fremgår, hvilke dokumenter eller oplysninger der skal bruges under selvbetjeningen.
		I nogen grad	3 p.	
		Kravene udfyldes ikke	0 p.	
		Ikke relevant	Pointgivningen neutraliseres	
1.2.6	Er det muligt at afbryde selvbetjeningen, gemme de trin, som er gennemført, og genoptage den på et senere tidspunkt?	Ja	2 p.	Det testes, om det er muligt at gemme selvbetjeningen og optage den på et senere tidspunkt.
		Nej	0 p.	

		Ikke relevant	Pointgivningen neutraliseres	
1.2.7	Er der mulighed for personlig hjælp til de digitale selvbetjeningsløsninger?	Ja	6 p.	Det undersøges, om der er mulighed for personlig hjælp til selvbetjeningsløsninger f.eks. hotline, chat, e-dialog eller telefonisk hjælp. Det testes, om der er tydelig henvisning til mulighederne.
		Nej	0 p.	
		Ikke relevant	Pointgivningen neutraliseres	
1.2.8	Anvendes NemID i de digitale selvbetjeningsløsninger, hvor en entydig personidentifikation er nødvendig?	Ja, der anvendes NemID	6 p.	Det testes, om der skal anvendes NemID de relevante steder på hjemmesiden. Læs evt. mere på NemID
		Nej	0 p.	
		Ikke nødvendig/ikke relevant	Pointgivningen neutraliseres	
1.2.9	Er der mulighed for adgang til egne data/egen sag?	Ja	2 p.	Det testes, om brugeren har mulighed for at få adgang til egne data. Eksempler på hjemmesider, der giver adgang til egne data er: Sundhed.dk og Statens uddannelsesstøttes hjemmeside_
		Nej	0 p.	
		Ikke relevant	Pointgivningen neutraliseres	

1.3 ÅBENHED OG NYTTEVÆRDI

Nr.	Emne	Svar	Point	Beskrivelse
1.3.1	Findes institutionens/portalens adresse, telefonnummer og e-mailadresse på forsiden?	Alle de nævnte data findes	4 p.	Det testes, om de relevante data findes. Det vurderes, om disse oplysninger evt. ikke er relevante for den pågældende myndighed. For nogle hjemmesider, f. eks. i nogle tilfælde portaler, er det ikke relevant at kunne finde kontaktoplysninger med alle data. Der gives 4 p. for ikke relevant, hvis det skønnes, at en borger ikke har behov for at finde alle disse oplysninger på den givne hjemmeside.
		Der mangler én type data	2 p.	
		Der mangler alle eller to typer data	0 p.	
		Ikke relevant	Pointgivningen neutraliseres	
1.3.2	Er der en oversigt over institutionens/portalens og dens funktioners e-mailadresser?	Begge dele	4 p.	Det testes, om der er en oversigt over e-mailadresser på hjemmesiden placeret under "Om hjemmesiden", "Kontakt", "Organisation" eller lignende.
		Kun hovedpostkasse	2 p.	
		Kun funktion	1 p.	
		Ikke relevant	Pointgivningen neutraliseres	
		Ingen af delene	0 p.	
1.3.3	Er der mulighed for krypteret e-mailkommunikation med institutionen/portalen?	Ja	3 p.	Det testes, om det fremgår af teksten sammen med hjemmesidens kontaktoplysninger, f. eks. under "Kontakt" og andre

		Nej	0 p.	steder, hvor information om henvendelser til institutionen omtales. (BEMÆRK: eDag2-logo er ikke tilstrækkeligt).
		Ikke relevant	Pointgivningen neutraliseres	Læs evt. mere om sikker e-post på Digitalsignatur
1.3.4	Kan man abonnere på nyheder fra institutionen/hjemmesiden via e-post, SMS, RSS feeds eller tilsvarende format?	Ja	3 p.	Det testes, om nyhedsbrev/nyheder sendes automatisk, når de foreligger, eller der kan sendes e-post, SMS-besked, RSS feed eller lignende, når der er ændringer på hjemmesiden, eller et nyhedsbrev/nyheder foreligger på hjemmesiden. Ved brug af RSS skal RSS-logoet optræde.
		Nej	0 p.	
1.3.5	Fremgår det, hvornår hjemmesiden sidst blev opdateret?	Ja	2 p.	Det testes, om der er dato for opdatering på alle sider. Datoangivelse på forsiden kan være i forbindelse med en nyhed. Sider der udelukkende indeholder links, og sider uden tekstmæssigt indhold, der fungerer som "korridor" til andre sider, kan være undtaget.
		Nej	0 p.	
1.3.6	Har institutionen/hjemmesiden retningslinjer for håndtering af personoplysninger, som offentliggøres eller indsamles via hjemmesiden?	Ja	3 p.	Det testes, om der er information om, hvorvidt organisationen anvender de oplysninger, der logges, når man besøger hjemmesiden (og i givet fald hvordan), og om der er information om, hvordan cookies anvendes. Informationen bør ligge på forsiden eller under "Om hjemmesiden".
		Nej	0 p.	

1.3.7	Er der mulighed for at få hjemmesidens tekst læst op?	Ja	3 p.	Det testes, om hjemmesiden har en oplæsningsfunktion på alle sider. Se f.eks. DMI. Man kan i stedet for vælge på alle sider at linke til adgangforalle.dk , hvor brugeren kan hente en oplæsningsfunktion.
		Nej	0 p.	

5. BRUGERVURDERINGEN - VEJLEDNING

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.

Resultaterne fra brugervurderingen vil blive offentliggjort på Bedst på Nettets hjemmeside. Ud over 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.

5.1 Netkroner og pointfordeling

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

For at resultaterne fra brugervurderingen kan indgå i tildelingen, kræver det dog, at alle spørgsmål har opnået mindst 30 svar. I opgørelsen af antal svar medregnes ikke svar i svarkategorien "Ved ikke". 30 svar er et absolut minimum for at få et nogenlunde retvisende fingerpeg om brugernes vurderinger. Såfremt der kommer færre end 30 svar på blot ét af spørgsmålene i brugervurderingen, 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 otte 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

5.2 Mulighed for selv at tilføje spørgsmål

Ud over de otte faste spørgsmål har hver enkelt deltager i Bedst på nettet mulighed for selv at tilføje tre ekstra enighedsspørgsmål. 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.

I år er der desuden mulighed for at tilføje tre ekstra baggrundsspørgsmål som supplement til de faste baggrundsspørgsmål. I 2010 tilføjes der derudover to faste baggrundsspørgsmål om hhv. køn og uddannelse.

6. BRUGERVURDERINGEN – SPØRGESKEMA

Tekst til brugerne:

Brugerundersøgelse - din vurdering er vigtig for os.

Vi håber, at du vil bruge et par minutter til at besvare nogle korte spørgsmål om din oplevelse af vores hjemmeside.

Du kan vælge at besvare undersøgelsen *efter* dit besøg på hjemmesiden.

Minimér det vindue, der kommer op, når du har klikket ja til at deltage i undersøgelsen. Så kan du besvare spørgeskemaet efter dit besøg.

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.bedstpaanettet.dk

Ønsker du at deltage i undersøgelsen?

Ja / Nej

		Meget enig	Enig	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
2.1.1	Hjemmesiden giver umiddelbart et positivt helhedsindtryk.					
2.1.2	Kvaliteten af hjemmesidens indhold er høj.					
2.1.3	Det er nemt at finde rundt på hjemmesiden.					
2.1.4	Teksterne på hjemmesiden er skrevet i et klart og letforståeligt sprog.					
2.1.5	Jeg fandt let det, jeg ledte efter.					
2.1.6	Jeg oplever, at hjemmesiden virker.					
2.1.7	Hjemmesiden indeholder det, jeg har behov for.					
2.1.8	Hjemmesiden giver mig fordele, som jeg ikke kan opnå på andre måder (eks. via telefon, brev/mail eller personlig kontakt).					
2.1.9	Spørgsmål efter den enkelte organisations eget valg.					
2.1.10	Spørgsmål efter den enkelte organisations eget valg.					

		Meget enig	Enig	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
2.1.11	Spørgsmål efter den enkelte organisations eget valg.					

Kommentarfelt

Tekst til brugerne ved kommentarfeltet:

Her kan du skrive yderligere kommentarer

Tekst til brugerne:

Baggrundsspørgsmål

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

1) Benytter du hjemmesiden i forbindelse med:

- Dig selv som privat-person
- Dit arbejde i en privat virksomhed
- Dit arbejde i en offentlig organisation
- Dit arbejde inden for samme organisation som hjemmesiden repræsenterer
- Din uddannelse
- Andet

2) Hvor ofte har du besøgt denne hjemmeside?

- En gang
- To til fire gange
- Fem til ti gange
- Flere end ti gange

3) Er du mand eller kvinde?

- Mand
- Kvinde

4) Hvad er din uddannelsesmæssige baggrund? Venligst angiv niveauet for højeste fuldførte uddannelse:

- Lang videregående uddannelse
- Mellemlang videregående uddannelse
- Kort videregående uddannelse
- Erhvervsuddannelse
- Folkeskolen
- Andet

5) Baggrundsspørgsmål efter den enkelte organisations eget valg

6) Baggrundsspørgsmål efter den enkelte organisations eget valg

7) Baggrundsspørgsmål efter den enkelte organisations eget valg

7. SELVEVALUERINGEN - VEJLEDNING

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

Bedst på Nettetets selvevaluering består i 2010 af 31 spørgsmål inden for temaerne:

- Organisatorisk arbejde,
- Business case og nytteværdi,
- Tværgående samarbejde,
- Brugerfeedback og brugerinddragelse,
- Effekt og nytteværdi samt
- Tilgængelighed og brugerhensyn.

Selvevalueringens resultater indgår i den samlede beregning af netkroner. Ønsker man at deltage i tildelingen af netkroner, er det derfor nødvendigt at besvare selvevalueringen.

Selvevalueringen for 2010 læner sig tæt op ad selvevalueringen for 2009, hvor der blev lagt vægt på spørgsmål vedrørende aktiviteter og tiltag, der skal være med til at sikre effekt og nytteværdi i organisationen. I tråd med den linje, der blev lagt i Bedst på Nettet 2009, er der i 2010 tilføjet seks spørgsmål med samme svarkategorier som tidligere. Fem af disse spørgsmål sigter mod de effekter og den nytteværdi, som organisationens strategiske tiltag og aktiviteter har haft. De nye spørgsmål er spørgsmål 3.1.6, 3.2.3, 3.3.5, 3.5.9 og 3.5.10, mens det sjette nye spørgsmål er spørgsmål 3.4.4 om brugen af sociale medier. Desuden er ordlyden i spørgsmål 3.4.2 samt 3.4.4 ændret.

I årets Bedst på Nettet er der desuden tilføjet tre baggrundsspørgsmål. Baggrundsspørgsmål 1 til 3 indgår som baggrundsdata og påvirker ikke vurderingen af de digitale løsninger, og baggrundsspørgsmålene har derfor heller ikke betydning for tildelingen af netkroner. Formålet med baggrundsspørgsmålene er blandt andet at gøre det nemmere for Bedst på Nettetets deltagere at identificere, hvem de finder det mest relevant at sammenligne sig med. Alle tre baggrundsspørgsmål er placeret i begyndelsen af spørgeskemaet og skal besvares for at gå videre til selvevalueringens resterende spørgsmål.

7.1 Hvem skal gennemføre selvevalueringen?

Selvevalueringen er en del af den samlede vurdering i Bedst på Nettet og skal på samme måde som de øvrige vurderingsmetoder (screening og brugervurdering) dække samtlige deltagere.

Spørgsmålene i selvevalueringen er derfor ikke specifikt tilpasset den enkelte deltager, men er formuleret bredt, så de kan dække alle typer af organisationer. Derfor skal deltagernes besvarelser, indsatser og resultater ses i relation til, hvilken type institution deltageren er. Er der specielle forhold for organisationen, der har indflydelse på besvarelsen, kan det kommenteres i kommentarfeltet.

Der vil sandsynligvis være behov for at involvere flere personer i organisationen for at gennemføre selvevalueringen, da spørgsmålene dækker forskellige områder og aspekter. De borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger og den eksterne information er ofte tværgående. Personer der eksempelvis kan være relevante at involvere i besvarelsen af selvevalueringen er den ansvarlige leder for webområdet, fagkontorchefen og den øverste leder i organisationen. Det afgørende er, at I får gennemført en så retvisende og realistisk selvevaluering som muligt gennem involvering af relevante personer og ansvarlige ledere. Alle deltagere opfordres til at se selvevalueringen som en god anledning til at skabe fælles forståelse og afklaring af målsætninger og ansvarsfordeling i organisationen. En måde hvorpå flere forskellige personer kan involveres i selvevalueringen er fx 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. Disse oplysninger er kun tilgængelige for Bedst på Nettet og kan ikke ses af andre.

7.2 Hvad skal selvevalueringen baseres på?

Bedst på Nettet fokuserer på deltagernes eksterne digitale arbejde, og derfor er spørgsmålene i selvevalueringen knyttet til borger- og virksomhedsrettet digital information og eksterne digitale løsninger. Bedst på Nettet fokuserer dermed ikke på effekt og nytteværdi af de mere internt rettede digitale løsninger såsom intranet, ESDH mv.

Selvevalueringen skal baseres på det arbejde, som deltagerne har gennemført, og de resultater deltagerne har opnået i relation til den hjemmeside, som er udtrykket til at deltage i Bedst på Nettet. Der er enkelte organisationer, som 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.

7.3 Svarmuligheder og pointgivning

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

I meget høj grad: Denne besvarelse benyttes, når man vurderer sin organisation til at være optimal inden for det pågældende emne, fordi man vurderer, at hjemmesiden på det pågældende område ikke kan blive bedre. I meget høj grad udtrykker, at organisationen er i den absolutte top, når man sammenligner sig med andre institutioner af samme type. Benyttes denne svarkategori, skal svaret begrundes i kommentarfeltet. Begrundelserne skal være få eksempler i overskriftsform eller links til uddybende materiale. Hvis man benytter denne svarkategori, vil man blive opfordret til at fortælle sin succeshistorie i Bedst på Nettets inspirationskatalog (jf. nedenstående pkt. 7.6).

I høj grad: Denne besvarelse udtrykker, at man vurderer sin organisation til at gøre en rigtig god indsats inden for det pågældende emne med et rigtigt godt resultat. Der arbejdes målrettet med emnet, og emnet har derfor også stor opmærksomhed i organisationen.

I nogen grad: Denne svarkategori betyder, at man vurderer, at organisationen yder en jævn indsats inden for det pågældende emne med blandede resultater til følge. Sammenlignet med andre institutioner af samme type betragter man organisationen som hørende til midterfeltet.

I ringe grad: Denne besvarelse benyttes, når man vurderer sin organisation til at yde en mindre indsats inden for det pågældende emne, end man oplever at andre organisationer gør, eller end man oplever, der er behov for. Typisk har emnet ikke særlig opmærksomhed i organisationen og resultaterne er derfor begrænsede eller negative som følge heraf.

Slet ikke: Benyttes hvis man vurderer, at organisationen slet ikke har fokus på det pågældende emne eller har arbejdet med det pågældende emne.

Ikke relevant: Denne svarkategori er udtryk for, at man vurderer, at det pågældende emne slet ikke er relevant for organisationen uanset hvilke perspektiver, man lægger i det. For at denne besvarelse vil blive accepteret af Bedst på Nettet, skal der gives en begrundelse i kommentarfeltet for, hvorfor emnet ikke er relevant. Bedst på Nettet vil bedømme om begrundelsen er saglig. Er begrundelsen saglig, accepteres besvarelsen, og det pågældende spørgsmål vil blive neutraliseret og trukket ud af den pågældende organisations pointberegning. Der må dog maksimalt svares Ikke relevant til 15 af de 31 spørgsmål, for at besvarelsen kan indgå i den samlede vurdering.

De enkelte spørgsmål i selvevalueringen indgår med lige stor vægtning. Pointfordelingen 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

7.4 Brug af kommentarfeltet

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

Indholdet af kommentarfeltet vil ikke blive benyttet i den videre vurdering, men skal ses som en måde at forklare og uddybe sin besvarelse i selvevalueringen på. Indholdet i kommentarfeltet vil dog blive bedømt, hvis der er tale om en begrundelse for benyttelse af besvarelsen Ikke relevant (jf. ovenstående pkt. 7.3). Kommentarerne vil blive offentliggjort, når resultaterne af Bedst på Nettet 2010 publiceres på www.bedstpaanettet.dk, og det er derfor vigtigt, at I skriver klart og sammenhængende til gavn for andre organisationer. Tilføj gerne et relevant link til det omtalte.

Det er frivilligt, om man benytter kommentarfeltet medmindre I svarer Ikke relevant eller I meget høj grad, da det for disse to svarkategorier er et krav, at der angives en begrundelse i kommentarfeltet. Særligt hvis man vurderer sin organisation til at være optimal inden for det pågældende emne, vil det være interessant for andre organisationer at få begrundet og specificeret besvarelsen. Hvis man vurderer spørgsmålet som Ikke relevant for sin organisation, skal det begrundes sagligt. Kun hvis en sådan begrundelse gives, vil spørgsmålet blive neutraliseret i beregningen af netkroner.

Alle resultater for selvevalueringen inklusive indholdet af de enkelte kommentarfelter vil blive offentliggjort på Bedst på Nettet's hjemmeside.

7.5 Nominerede skal dokumentere besvarelserne

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. Kun på denne måde kan organisationen se egen position og udvikling.

Det er derfor udelukkende de hjemmesider, der nomineres i forbindelse med Bedst på Nettet's prisuddeling, der samlet i Bedst på Nettet scorer højest, der vil blive bedt om dokumentation for deres besvarelser. Denne dokumentation vil indgå som en del af grundlaget for dommerpanelets samlede vurdering og for udvælgelse af vinderne af Bedst på Nettet 2010.

Krav til indhold og form på dokumentationen vil blive meddelt de nominerede.

7.6 Bedst på Nettet's inspirationskatalog

Som noget nyt har deltagerne i år mulighed for at dele gode erfaringer og succeshistorier med andre via deltagelsen i Bedst på Nettet. I Bedst på Nettet ved vi, at der blandt deltagerne findes digitaliseringspionerer, der besidder en guldgrube af succeshistorier og gode erfaringer, som andre kan drage nytte af. I år har vi derfor sat os for, at hjælpe jer med at dele disse gode erfaringer med hinanden. Besvarer I et eller flere af spørgsmålene i selvevalueringen med I meget høj grad, opfordrer vi jer derfor til overveje, om besvarelsen rummer en eller flere gode erfaringer, som andre kan drage nytte af.

De gode erfaringer samler vi i et [inspirationskatalog](#) på Digitalisér.dk, hvor andre kan læse og kommentere dem. Blandt de indsamlede gode erfaringer udvælger vi et antal, som får mulighed for at fortælle den gode historie til Bedst på Nettets prisuddeling 2010.

Da jeres succeshistorie har til formål at inspirere andre, er det vigtigt, at I kommunikerer den klart og præcist. På Digitalisér.dk vil I derfor blive bedt om at dele jeres succeshistorie efter følgende struktur:

Hvad gjorde I?:

Hvordan gjorde I?:

Hvad blev resultatet?:

Link(s) til løsningen/informationen: [mulighed for tilføjelse af flere links]

Kontakt e-mail:

Her finder I linket til inspirationskataloget: [Digitalisér.dk](#). Såfremt du ikke allerede er oprettet som bruger på Digitalisér.dk, vil du først blive bedt om at oprette dig som bruger. Vi håber, at I på denne måde vil støtte op om vidensdelingen til gavn for den samlede digitaliseringsindsats i Danmark.

Inspirationskataloget, der i besvarelsen tilgås via sider i spørgeskemaet, har således en anden funktion end kommentarfelterne, idet inspirationskataloget skaber mulighed for at dele og diskutere mere omfattende fremstillinger af inspirerende cases ét sted. Kommentarfelterne har som skrevet i ovenstående til formål at skabe gennemsigtighed omkring de specifikke besvarelser af spørgsmålene i selvevalueringen.

8. SELVEVALUERINGEN – SPØRGESKEMA

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 kategorierne I meget høj grad eller Ikke relevant, skal der angives en begrundelse for denne vurdering i kommentarfeltet.

8.1 Kommentarfelt

I kommentarfeltet har I mulighed for at specificere jeres besvarelse. Teksten bør være præcis og kortfattet, for at andre organisationer kan drage nytte af jeres erfaringer.

Kommentarfeltet kan benyttes af alle men skal benyttes, hvis jeres organisation har svaret Ikke relevant eller I meget høj grad.

Tekst i kommentarfeltet vil være tilgængelig i resultatvisningen. Skriv klart og sammenhængende, så det er let for interesserede at følge. Tilføj gerne et relevant link til det omtalte.

8.2 Link til Bedst på Nettets inspirationskatalog

Hvis jeres organisation har besvaret et eller flere spørgsmål i selvevalueringen med I meget høj grad, så vil der fremkomme en side, hvor I bliver opfordret til at dele jeres erfaringer ved at skrive jeres succeshistorie i Bedst på Nettets inspirationskatalog på Digitaliser.dk.

På den nye side præsenteres et link til Bedst på Nettets inspirationskatalog med opfordring til videndeling.

Sidder du med en succeshistorie, som andre kan få glæde af?

Du har vurderet et eller flere af spørgsmålene i denne kategori til I meget høj grad. Overvej, om din besvarelse rummer en eller flere gode erfaringer, som andre kan drage nytte af.

Del dine erfaringer i Bedst på Nettets nye inspirationskatalog [her](#). Såfremt du ikke allerede er oprettet som bruger på Digitaliser.dk, vil du først blive bedt om at oprette dig som bruger.

8.3 Kontaktoplysninger

8.3.1 Kontaktoplysninger til Bedst på Nettet der ikke bliver offentliggjort.

Ligesom i Bedst på Nettet 2009, så skal der angives et navn på en person, der står som afsender af besvarelsen på hele organisationens vegne for at sikre forankring og eventuel efterfølgende kontakt. Vi vil anbefale, at det er en person på chefniveau. Afsendernavnet vil ikke blive offentliggjort, men oplysningerne er nødvendige for, at besvarelsen kan indgå i den samlede vurdering.

Der skal angives navn og titel på den person, som er ansvarlig for besvarelsen af selvevalueringen på hele organisationens vegne.

Disse oplysninger vil udelukkende være tilgængelige for Bedst på Nettet og bliver ikke offentliggjort.

Titel	
Navn	

8.3.2 Tilbud om kontaktoplysninger der deles mellem Bedst på Nettetets deltagere

Fordi Bedst på Nettet ønsker at lette videndeling og erfaringsudveksling, så får I i år også mulighed for at oplyse og se oplyste kontaktoplysninger på Bedst på Nettetets hjemmeside. I modsætning til afsendernavnet, som kun bliver tilgængeligt for Bedst på Nettet, så har I mulighed for at tilføje kontaktoplysninger på en medarbejder, som andre deltagere kan kontakte, hvis de ønsker at blive præsenteret for jeres tiltag, besøge jeres organisation e.l.

Derfor kan I i selvevalueringen skrive jeres kontaktoplysninger, hvis I ønsker at dele dem med andre deltagere i Bedst på Nettet. Hvis I ønsker at dele jeres kontaktoplysninger med andre deltagere, så skal I blot udfylde nedenstående oplysninger.

Ved at udfylde nedenstående kontaktoplysninger indvilliger du i, at nedenstående kontaktoplysninger bliver tilgængelige for Bedst på Nettetets deltagere.

Titel	
Navn	
Kontaktdata (e-mail og eventuelt telefonnummer)	

BAGGRUNDSSPØRGSMÅL

	Antal medarbejdere	Færre end 50	50-199	200-499	500-999	1000-5000	Flere end 5000	Ved ikke
I	Hvor mange fuldtidsmedarbejdere er ansat i den organisation, som hjemmesiden tilhører?							

I Hjælpetekst: Antal fuldtidsmedarbejdere i organisationen kan blandt andet bruges som indikator på organisationens størrelse. I dette spørgsmål angives antal årsværk i organisationen. Hvis organisationen fx har to medarbejdere på halv tid omregnes disse til én fuldtidsmedarbejder. Organisationens samlede enhed, hjemmesiden tilhører og deltager i Bedst på Nettet på vegne af, eksempelvis et hospital, en kommune, et universitet eller et direktorat.

	Årstal	2010	2008-2009	2006-2007	2005 eller tidligere
II	Hvornår er hjemmesiden lanceret/relanceret?				

II Hjælpetekst: Hjemmesidens (re)lancering fortæller hvornår, hjemmesiden sidst har gennemgået betydelige ændringer af funktionalitet eller design. Af og til vil en hjemmeside være under relancering, mens Bedst på Nettet vurderingen finder sted eller umiddelbart efter. Når en deltager i Bedst på Nettet afkrydser, hvornår hjemmesiden er lanceret/relanceret, så vil besvarelsen fremgå af Bedst på Nettes resultatvisning.

	Målgruppe	Borgere	Andre offentlige institutioner	Virksomheder	Fagprofessionelt personale	Andre
III	Hvilke af nedenstående kategorier er hjemmesidens primære målgruppe(r)?					

III Hjælpetekst: Institutionerne i Bedst på Nettet henvender sig med deres hjemmesider til forskellige målgrupper. For at I kan identificere de deltagere, som I finder det mest relevant at sammenligne sig med og blive inspireret af angives hjemmesidens primærmålgruppe(r). Fagprofessionelt personale dækker blandt andet sundhedspersonale, undervisningspersonale og andre grupper med en faglig interesse for området.

3.1 ORGANISATORISK ARBEJDE

Nr.	Emne	I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	Slet ikke	Ikke relevant
3.1.1	Kobler I arbejdet med at udvikle digitale løsninger og information sammen med jeres arbejde med at skabe effektive, brugerrettede sagsgange og dermed øget service?						
3.1.2	Arbejder I målrettet med at flytte henvendelser fra analoge til digitale kanaler?						
3.1.3	Arbejder I med at markedsføre jeres borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger og information?						
3.1.4	Har I en samlet plan eller strategi for udnyttelse af og samspil mellem de forskellige kommunikationskanaler (f.eks. via en kanal-strategi)?						
3.1.5	I hvilken grad har jeres øverste ledelse fokus på de borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger og information?						
3.1.6	Er ansvaret for realisering af målsætninger i forbindelse med digitale løsninger og information klart defineret?						

3.1.1 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.

3.1.2 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.

3.1.3 Hjælpetekst: I markedsføring kommunikerer 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 (pjeecer, 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 f.eks. radio, tv, trykte medier mv.

3.1.4 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 brugernes daglige kommunikationsmønstre? I mange tilfælde samles sådanne overvejelser og beslutninger i en kanal-strategi.

3.1.5 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?

3.1.6 Hjælpetekst: For at sikre et konstant fokus på og prioritering af de målsætninger, der er sat op i forbindelse med digitale løsninger og information, er det nødvendigt at have defineret, hvem der har ansvaret for realiseringen af målsætningerne.

3.2 BUSINESS CASE OG NYTTEVÆRDI

Nr.	Emne	I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	Slet ikke	Ikke relevant
3.2.1	Når I foretager investeringer i jeres 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).						
3.2.2	Følger I op på jeres investeringer i digitale løsninger og information i forhold til den forventede nytteværdi? (Eks. ved at følge op på jeres Business Case).						
3.2.3	Bruger I overvejelserne om de økonomiske og ressourcemæssige investeringer set i forhold til den forventede nytteværdi (f. eks. Business Case) som styringsgrundlag gennem hele udviklingsforløbet, og evaluerer I løbende på investeringernes nytteværdi?						

3.2.1 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.

3.2.2 Hjælpetekst: Følger I op på jeres investeringer i digitale løsninger og information ved afslutningen af udviklingsforløb? Bruger I efterfølgende erfaringerne som 'lesson learned' i forhold til fremtidige projekter?

3.2.3 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?

3.3 TVÆRGÅENDE SAMARBEJDE

Det skal indledningsvis bemærkes, at begrebet "tværgående samarbejde" omhandler to forskellige typer samarbejde, nemlig et tværgående samarbejde inden for en fælles organisatorisk enhed, eksempelvis inden for et ministerområde, en kommune eller en region og et tværgående samarbejde på tværs af forskellige organisatoriske enheder, eksempelvis på tværs af ressortområder og uden fælles overordnet organisatorisk enhed.

Nr.	Emne	I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	Slet ikke	Ikke relevant
3.3.1	Udnytter I erfaringer fra andre offentlige eller private institutioner inden for digitale løsninger og information?						
3.3.2	Har I indgået formaliseret samarbejde eller partnerskaber med andre offentlige institutioner i forbindelse med udvikling af jeres digitale løsninger og information?						
3.3.3	Er jeres organisation aktiv med hensyn til at udbrede jeres viden og erfaringer inden for digitale løsninger og information til andre offentlige institutioner?						
3.3.4	Arbejder I med at skabe en sammenhæng mellem jeres digitale service og information og andre relevante offentlige digitale løsninger og information, så det for brugeren fremstår logisk og enkelt?						
3.3.5	Når I at opfylde målsætningerne i forbindelse med eDag3 d. 1. november 2010?						

3.3.1 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?

3.3.2 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 den respektive ledelse i organisationerne.

3.3.3 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.?

3.3.4 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.

3.3.5 Hjælpetekst: eDag3 gælder for stat, regioner og kommuner. For deltagere der ikke er kategoriseret som en statslig, kommunal eller regional myndighed er spørgsmålet ikke relevant. Læs mere om eDag3 på www.edag3.dk.

3.4 BRUGERFEEDBACK OG BRUGERINDDRAGELSE

Nr.	Emne	I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	Slet ikke	Ikke relevant
3.4.1	Benytter I brugerfora eller andre formaliserede metoder til at indsamle brugerfeedback?						
3.4.2	Har brugerfeedback givet anledning til konkrete forbedringer eller ændringer af jeres digitale løsninger og information?						
3.4.3	Udnytter I erfaringer fra kolleger, der har tæt dialog med jeres målgruppe, i forbindelse med jeres arbejde med at udvikle digitale løsninger og information?						
3.4.4	Anvender I sociale medier i jeres organisation? Hvis ja, har I fastlagt retningslinjer og principper for brug af sociale medier i jeres organisation?						

3.4.1 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.?

3.4.2 Hjælpetekst: Har holdninger eller input fra jeres brugere fået jer til at ændre indholdet eller formen af jeres digitale løsninger og information? Eller har brugerne givet jer idéer til nyskabelser på jeres hjemmeside?

3.4.3 Hjælpetekst: Opsøger I input fra de fagpersoner, der har tæt personlig kontakt (telefonisk eller ansigt til ansigt) 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.

3.4.4 Hjælpetekst: Sociale medier dækker bl.a., men ikke udelukkende, internetfora, weblogs, wikis, podcasts og video-sider. Eksempler på konkrete tjenester er: Wikipedia, Youtube, MySpace og Facebook samt microblogging-tjenester som f.eks. Twitter. Sociale medier er karakteriseret ved en høj grad af deltagelse og inddragelse af brugerne. Medierne opfordrer brugerne til selv at bidrage med deres eget indhold, og der opstår dialog – hhv. mellem brugerne og mellem organisation og brugere.

3.5 EFFEKT OG NYTTEVÆRDI

Nr.	Emne	I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	Slet ikke	Ikke relevant
	I hvilket omfang har jeres digitale løsninger og information gennem de sidste par år skabt følgende effekter sammenlignet med tidligere?						
3.5.1	- bedre service for borgere eller virksomheder?						
3.5.2	- en bedre faglig kvalitet i opgaveløsningen?						
3.5.3	- omlægninger og forenklinger af arbejdsgange?						
3.5.4	- frigørelse af ressourcer?						
3.5.5	- tilbud af nye typer services og ydelser?						
3.5.6	Er det lykkedes at flytte brugerne fra analoge til digitale kanaler?						
3.5.7	Har I sat mål for borgere og virksomheders anvendelse af jeres digitale løsninger og information?						
3.5.8	Følger I op på målene for borgere og virksomheders anvendelse af jeres digitale løsninger og information?						
3.5.9	Når I de mål, I har sat for borgere og virksomheders anvendelse af de borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger og information?						
3.5.10	Har I installeret fællesoffentligt tællerscript på jeres selvbetjeningsløsninger til måling af anvendelsen af løsningerne?						

3.5.1 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.

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

3.5.3 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 flow i organisationen?

3.5.4 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 at der med færre ressourcer kan serviceres et større antal brugere og samtidig frigives ressourcer eksempelvis til de områder, hvor personlig kontakt er nødvendig.

3.5.5 Hjælpetekst: Har I brugt digitale løsninger og information til at udvikle nye og anderledes services (eller produktudvikling af jeres ydelser), som giver brugerne værdi, som de ikke ville kunne opnå på anden vis? 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.

3.5.6 Hjælpetekst: Spørgsmålet er en opfølgning på spørgsmål 3.1.2, hvor der spørges til, om der arbejdes målrettet med at flytte henvendelser fra analoge til digitale kanaler. I spørgsmålet her (spørgsmål 3.5.6) spørges der til, hvorvidt det reelt er lykkedes for jer at flytte henvendelser fra analoge til digitale medier. Hvad har resultatet af jeres indsats været? For yderligere uddybning af baggrunden for spørgsmålet henvises til hjælpeteksten til spørgsmål 3.1.2.

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

3.5.8 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)?

3.5.9 Hjælpetekst: Hvad viser opfølgningen på jeres mål for borgere og virksomheders anvendelse af de borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger og information? (Såfremt I ikke har opstillet mål på området eller ikke følger op på disse, skal der svares Ikke relevant)?

3.5.10 Hjælpetekst: Viden om den reelle anvendelse af selvbetjeningsløsninger er et nyttigt redskab til at forbedre og effektivisere den borger- og virksomhedsrettede service. Borger.dks og virk.dks tællerscript opsamler anvendelsesstatistik for henholdsvis borgerrettede og virksomhedsrettede offentlige selvbetjeningsløsninger. Systemerne dokumenterer anvendelsen af selvbetjeningsløsninger på tværs af hjemmesider og over tid. Det er muligt at se, hvad der bliver brugt og ikke bliver brugt, gennemførselsprocenter, samt hvor meget, hvornår og fra hvilke hjemmesider selvbetjeningsløsningerne anvendes. Myndigheder kan dermed dokumentere kanaliseringen mod selvbetjening over tid. For yderligere information se www.borger.dk (partnerforum) og www.virk.dk (myndighedsnet).

Som svar gives et estimat af hvor stor en andel af institutionens selvbetjeningsløsninger, der har tællerscript installeret

I meget høj grad: 75-100%

I høj grad: 50-74%

I nogen grad: 25-49%

I ringe grad: 0-24%

Slet ikke: 0%

Ikke relevant: (begrundelse påkrævet)

3.6 TILGÆNGELIGHED OG BRUGERHENSYN

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

3.6.1 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.

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

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

9. ÆNDRINGSHISTORIK

I 2009 lancerede IT- og Telestyrelsen et mere tidssvarende Bedst på Nettet. Screeningskriterierne, der siden 2001 har dannet grundlag for vurderingen af de offentlige hjemmesider, blev suppleret med to yderligere metoder til vurdering: en brugervurdering og en selvevaluering.

I 2009 blev perspektivet på offentlige hjemmesider bredere og fik et mere forretningsmæssigt fokus på de borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger og information. I 2009 ændredes Bedst på Nettet til ikke udelukkende at være en vurdering af hjemmesiden, men også en vurdering af de bagvedliggende strategiske og organisatoriske lag. Med det nye koncept blev der samtidigt indført en højere grad af involvering af den enkelte deltager.

I 2010 lancerer Bedst på Nettet et nyt [inspirationskatalog](#) på Digitaliser.dk samt nye muligheder for resultatvisning på [Bedst på Nettets hjemmeside](#).

I 2010 fortsætter Bedst på Nettet med det koncept, som blev grundlag i 2009, med et par mindre justeringer. Det betyder, at de offentlige hjemmesider vurderes ved at Bedst på Nettet screener hjemmesiderne, ved at brugerne vurderer hjemmesiderne samt, ved at myndighederne gennemfører en selvevaluering. Resultaterne fra de tre vurderingsdele vægter ligesom i Bedst på Nettet 2009:

- Screeningen vægter 30%
- Brugervurderingen vægter 30%
- Selvevalueringen vægter 40%

Allerede i november 2009 blev nogle af justeringerne til vurderingsgrundlaget offentliggjort i november 2009, mens andre justeringer og tilføjelser er udarbejdet i 2010 og offentliggøres med dette dokument. I nedenstående fremgår de justeringer, der er foretaget for at skabe vurderingsgrundlaget for Bedst på Nettet 2010.

9.1 Bedst på Nettet 2010: et opdateret vurderingsgrundlag

For alle tre af vurderingsgrundlagets dele har spørgsmålene i 2010 fået tilføjet et ekstra tal, sådan at spørgsmålene har tre tal i deres nummerering. Denne ændring er udelukkende af strukturel karakter, og har derfor ingen indflydelse på hverken spørgsmål eller pointgivning. Ændringen er foretaget for at undgå eventuel forvirring i resultatvisningen, fordi spørgsmålene med denne ændring får et unikt nummer. Derfor er der i 2010 ingen spørgsmål, der har samme nummerring.

Det første led i talrækken **X.X.X** fortæller, om spørgsmålet er placeret i vurderingsgrundlag del 1, 2 eller 3:

1. Screening
2. Brugervurdering
3. Selvevaluering

Det andet led i talrækken **X.X.X** fortæller hvilken sektion i den pågældende del af vurderingsgrundlaget, vi befinder os i (inden for den pågældende vurderingsgrundlagsdel).

1. Screening
 - I. Navigation,
 - II. Digitale selvbetjeningsløsningers brugervenlighed,
 - III. Åbenhed og Nytteværdi
2. Brugervurdering
 - I. Brugervurdering

3. Selvevaluering

- I. Organisatorisk arbejde,
- II. Business case og nytteværdi,
- III. Tværgående samarbejde,
- IV. Brugerfeedback og brugerinddragelse,
- V. Effekt og nytteværdi,
- VI. Tilgængelighed og brugerhensyn.

Det sidste led i talrækken 1.1.1 viser, hvilket nummer spørgsmålet har i den pågældende sektion i den pågældende del af vurderingsgrundlaget.

Eksempler:

- Spørgsmål i screeningsgrundlaget starter altid med 1, og første spørgsmål i fx Åbenhed og Nytteværdi i screeningsgrundlaget har derfor nummer 1.3.1.
- Et hvilket som helst spørgsmål i brugervurderingen starter med 2.1, og tredje spørgsmål i brugervurderingen har derfor nummer 2.1.3
- Første spørgsmål i Effekt og Nytteværdi, som er sektion 5 i selvevalueringen, har nummer 1.3.5.

9.1.1 Screeningsgrundlaget

Som følge af ændring i spørgsmålsnummerering i Bedst på Nettet 2010 har alle spørgsmål i screeningsgrundlaget fået tilføjet tallet 1 forrest i deres nummerering.

De resterende justeringer, der er foretaget i screeningsdelen, blev offentliggjort på Bedst på Nettet's hjemmeside i 2009. Justeringerne er:

- I screeningskriterierne for Bedst på Nettet 2010 er to spørgsmål under Digitale selvbetjeningsløsningers brugervenlighed vedr. overblik over sagsgangen for selvbetjeningsløsninger (i 2009: spørgsmål 2.2 og 2.3) blevet lagt sammen i ét spørgsmål: spørgsmål 1.2.5.
- Desuden er spørgsmålet vedr. valid HTML, som i Bedst på Nettet 2009 var placeret under Åbenhed og Nytteværdi (i 2009: spørgsmål 3.7) taget ud, da dette fremover undersøges af IT- og Telestyrelsens Webtjek.
- Der er tilføjet to nye spørgsmål: spørgsmål 1.2.2 og 1.2.3, der handler om, om der er selvbetjeningsløsninger på hjemmesiden, og om Bedst på Nettet har adgang til disse. (På samme måde som i Bedst på Nettet 2009, skal der indsendes test login eller skærmbilleder af selvbetjeningsløsninger til Bedst på Nettet's sekretariat). De to nye spørgsmål betyder, at medmindre det vurderes, at selvbetjening ikke er relevant for hjemmesiden, så gives der 0 point i hele sektion to, hvis ikke Bedst på Nettet gives adgang til selvbetjeningsløsningerne via test log-in eller skærmbilleder.

9.1.2 Brugervurderingen

Som følge af ændring i spørgsmålsnummerering i Bedst på Nettet 2010 har alle spørgsmål i brugervurderingen fået tilføjet tallet 2 forrest i deres nummerering.

Desuden er følgende justeringer foretaget siden Bedst på Nettet 2009:

- Som noget nyt er det i 2010 muligt for brugerne, at skrive yderligere kommentarer til hjemmesiden, hvis de ønsker det, fordi et kommentarfelt med teksten: "Her kan du skrive yderligere kommentarer" er tilføjet.
- I 2010 er spørgsmålet om, hvorvidt hjemmesiden lever op til brugernes forventninger taget ud, sådan at brugervurderingen i Bedst på Nettet 2010 består af otte enighedsspørgsmål, altså otte spørgsmål som brugeren kan erklære sig mere eller mindre enig i.
- I 2010 er der tilføjet to faste baggrundsspørgsmål om hhv. køn og uddannelse i brugervurderingen. Desuden har myndighederne i Bedst på Nettet 2010 fået mulighed for at tilføje tre ekstra baggrundsspørgsmål som supplement til de faste baggrundsspørgsmål.

9.1.3 Selvevalueringen

Som følge af ændring i spørgsmålsnummerering i Bedst på Nettet 2010 har alle spørgsmål i selvevalueringen fået tilføjet tallet 3 forrest i deres nummerering.

Selvevalueringen for 2010 læner sig tæt op ad selvevalueringen for 2009, hvor der blev lagt vægt på spørgsmål vedrørende aktiviteter og tiltag, der skal være med til at sikre effekt og nytteværdi i organisationen. I tråd med den linje, der blev lagt i Bedst på Nettet 2009, er der i 2010 tilføjet seks spørgsmål med samme svarkategorier som tidligere. I Bedst på Nettet er der derfor 31 spørgsmål, som myndighederne skal vurdere sig selv efter.

- I 2010 er der tilføjet seks nye spørgsmål hvoraf de fem af disse, sigter mod de effekter og den nytteværdi, som organisationens strategiske tiltag og aktiviteter har haft. De nye spørgsmål er spørgsmål 3.1.6, 3.2.3, 3.3.5, 3.5.9 og 3.5.10, mens det sjette nye spørgsmål er spørgsmål 3.4.4 om brugen af sociale medier.
- Ordlyden i spørgsmål 3.4.2 og 3.4.4 er ændret.
- I årets Bedst på Nettet er der desuden tilføjet tre baggrundsspørgsmål. Baggrundsspørgsmål 1 til 3 indgår som baggrundsdata og påvirker ikke vurderingen af de digitale løsninger, og baggrundsspørgsmålene har derfor heller ikke betydning for tildelingen af netkroner. Formålet med baggrundsspørgsmålene er blandt andet at gøre det nemmere for Bedst på Nettets deltagere at identificere, hvem de finder det mest relevant at sammenligne sig med. Alle tre baggrundsspørgsmål er placeret i begyndelsen af spørgeskemaet og skal besvares for at gå videre til selvevalueringens resterende spørgsmål.
- Som noget nyt har deltagerne i år mulighed for at dele gode erfaringer og succeshistorier med andre via deltagelsen i Bedst på Nettet. Hvis deltagerne besvarer et eller flere af spørgsmålene i selvevalueringen med besvarelsen I meget høj grad, fremkommer der et vindue med en opfordring til at dele erfaringer og viden i Bedst på Nettets inspirationskatalog. Inspirationskataloget, der i besvarelsen tilgås via sider i spørgeskemaet, er altså en ny mulighed for at dele og debattere viden om og erfaringer med inspirerende cases ét sted.
- Et andet nyt tiltag i selvevalueringen er muligheden for, at deltagerne kan dele kontaktoplysninger med hinanden via deres deltagelse i Bedst på Nettet. Konkret betyder det, at der i selvevalueringen i Bedst på Nettet 2010 præsenteres en side, hvor deltagerne kan skrive navn og kontaktoplysninger på en relevant medarbejder, hvis de ønsker det.
- Desuden er der i selvevalueringen i Bedst på Nettet 2010 blevet tilføjet tre nye baggrundsspørgsmål. Baggrundsspørgsmålene bidrager med baggrundsdata om de myndigheder, der er ansvarlige for hjemmesiden, og har ikke indflydelse på vurderingen af de offentlige hjemmesider og derfor heller ikke på pointgivning. Formålet med baggrundsspørgsmålene er, at deltagerne skal kunne sammeligne sig på de tre parametre, som baggrundsspørgsmålene omhandler: Antal medarbejdere, hjemmesidens lancering/relancering samt hjemmesidens primære målgruppe(r). Baggrundsspørgsmålene skal besvares for at selvevalueringen kan registreres.