

*E-service på borgernes præmisser?
Statusrapport for
Bedst på Nettet 2002*

Maj 2003



BEDST PÅ NETTET



<i>Indhold</i>	<i>Side</i>
1. Forord	1
2. Indledning	2
Mainfindings.....	3
3. Kvalitet på nettet 2002.....	5
Kravene til et moderne offentligt netsted	5
Brugervenlighed	6
Brugervenlighed på statslige netsteder	7
Ingen markant fremgang.....	8
Begrænset effekt af fokus på tilgængelighed.....	8
Godt og skidt.....	9
Brugervenlighed på amter og kommuners netsteder	9
Stabil fordeling af gode og dårlige netsteder	11
En vis fremgang for tilgængelighed	11
Godt og skidt.....	12
Brugervenlighed på handicapinstitutionernes netsteder	12
<i>Best practice</i> med hensyn til brugervenlighed	14
Sønderjyllands Amts netsted – en prisvinder.....	14
Andre gode eksempler på brugervenlighed	15
Nytteværdi.....	17
Nytteværdi på statslige netsteder	17
Elektronisk selvbetjening	18
Samlet vurdering.....	18
Positiv udvikling, men rum for forbedringer.....	19
Elektronisk selvbetjening som nyt fokusområde	20
Godt og skidt.....	20
Nytteværdi på amter og kommuners netsteder	21
Elektronisk selvbetjening	21
Samlet vurdering.....	21
Overordnet positiv udvikling.....	23
Kommunernes elektroniske selvbetjening	23
Godt og skidt.....	25
Nytteværdi på biblioteksområdet.....	25
Elektronisk selvbetjening	26
<i>Best practice</i> i forhold til nytteværdi	27
Elektricitetsrådets netsted – en prisvinder	28
Andre gode eksempler på nytteværdi	29



Åbenhed	30
Åbenhed på statslige netsteder.....	30
Samlet vurdering.....	31
Positiv tendens	31
Godt og skidt.....	32
Åbenhed på amter og kommuners netsteder	33
Positiv udvikling overordnet	34
Godt og skidt.....	34
De åbne amter	35
Folketinget og åbenhed på nettet.....	36
Best practice i forhold til åbenhed	37
Gentofte Kommunes netsted – en prisvinder.....	38
Andre gode eksempler på åbenhed.....	39
Meget er forbedret, men udfordringer venter stadig forude.....	39
Det går bedst med brugervenlighed.....	40
Amterne klarer sig flot.....	40
Markant bedre offentlige netsteder	40
Tilgængelighed som indsatsområde.....	41
Elektronisk selvbetjening i fokus	42
4. På vej mod en bedre og mere effektiv borgerservice.....	43
Back-officeundersøgelsen.....	43
Hvor langt er det offentlige med e-service?	43
Store forventninger til integration mellem e-services og fagsystemer	45
Webmasternes oplevelse af effekterne af elektronisk borger- service	46
5. Bilag og henvisninger.....	48
Screeninger.....	48
Population.....	48
Stikprøve	49
Deltagere	49
Dataindsamling	50
Vurderingsgrundlaget.....	50
Back-officeundersøgelsen.....	51
Population.....	51
Respondenter	51
Dataindsamling	52
Svarprocenter	52
Repræsentativitet.....	53
Repræsentativitet blandt forvaltningerne.....	54
De almindelige usikkerhedsintervaller ved stikprøvetagning .	54



BEDST PÅ NETTET

Brugervurderingen	55
Repræsentativitet.....	55
Adgang til resultater	56
Prisvindere 2002	56
Skejby Sygehus (www.auh.dk/sks).....	57
Vejle Tekniske Skole (www.vejlets.dk)	57
Elektricitetsrådet (www.elraadet.dk)	58
Helsingør Kommunes Biblioteker (www.helsbib.dk)	58
Sønderjyllands Amt (www.sja.dk)	58
De Grønlandske Kommuners Landsforening (www.kanukoka.gl).....	59
Gentofte Kommune og KMD (www.gentofte.dk)	59
Bedst på Nettet organisation	60



1. *Forord*

Danmark skal udvikles til et vidensamfund. Til glæde for borgerne og som en helt nødvendig forudsætning for at det danske samfund fortsat kan udvikle sig i den internationale økonomi.

Kvalitetsudviklingsinitiativet Bedst på Nettet er blevet omdrejningspunktet for udviklingen er en tidssvarende offentlig e-service, der kan yde sammenhængende service til borgerne.

Med denne rapport gør Videnskabsministeriet status på året 2002. Hvor har der været fremdrift, og hvor er der brug for yderligere fokusering og forbedringer? Det gælder både konkret i forhold til udviklingen af hjemmesiderne, men det gælder også den mere gennemgribende nytænkning, der kræves, for at det offentliges omstilling til digital forvaltning kan lykkes.

Der er sket solide fremskridt i det offentliges e-service. Blandt andet takket være de mange, der i deres arbejde har, turde gå foran med engagement og nytænkning. I denne rapport suppleres de enkelte afsnit med konkrete eksempler på best practice. Forhåbentlig vil det give inspiration at kunne kigge de allerbedste over skulderen.

Videnskabsministeriet ønsker – i en stadig dialog med alle involverede parter - at skabe de bedst tænkelige rammer for udviklingen af en moderne og effektiv offentlig sektor baseret på digital forvaltning. Med den digitale signatur, fælles standarder for datadeling og sikkerhed og de fælles rammer for en offentlig IT-arkitektur, har vi at have fået lagt et godt fundament.

Resultaterne vil forhåbentlig kunne aflæses i de kommende års vurderinger fra Bedst på Nettet.

God læselyst!

Videnskabsministeriet



2. *Indledning*

Internettet repræsenterer for de offentlige forvaltninger og institutioner et meget stort potentiale for at nå ud til deres brugere med både bred og målrettet service. Brugerne kan med internettet blandt andet få mulighed for let og hurtigt at søge information, skabe relevante kontakter og ikke mindst gøre en række praktiske ærinder, alt sammen samlet på ét sted og tilgængeligt hvor og hvornår, det passer den enkelte.

Men at udnytte Internettets potentiale er en stor udfordring og det stiller en række krav til et moderne, offentligt netsted at leve op til udfordringen. Initiativet Bedst på Nettet er ment som et nyttigt redskab for de offentlige institutioner og forvaltninger i arbejdet med at blive bedre til at opfylde disse krav. Første skridt for Bedst på Nettet har været i det hele taget at definere, hvad der kræves af et moderne offentligt netsted. Det næste skridt er at gøre status over, hvor langt man i det offentlige er nået i forhold til kravene.

I Bedst på Nettet opsamles meget store datamængder i form af årligt tilbagevendende screeningsdata og back-officeundersøgelser samt løbende brugervurderinger. Mere end 150.000 brugere af offentlige netsteder har svaret på de otte spørgsmål til brugervurderingen, der er gennemført to årlige screeninger på henholdsvis omkring 1.700 og omkring 1.900 netsteder ud fra hver 50-60 vurderingskriterier, og ca. 400 webmastere har svaret på et spørgeskema om back-office.

De store datamængder præsenteres på forskellig vis på Bedst på Nettets eget netsted, www.bedstpaanettet.dk, i form af:

1. **Resultatoversigter** fordelt alfabetisk og på institutionstype.
2. **Resultater i detaljer** af screeninger og brugervurderinger for hver af de i 2001 omkring 1.700 og i 2002 omkring 1.900 institutioner.
3. **Benchmarking**, hvor institutioner kan sammenlignes med andre udvalgte institutioner og diverse gennemsnit.
4. **Statistik**, hvor der på tværs af de forskellige undersøgelser kan udtrækkes diverse statistikker (frekvenser og krydstabuleringer).



5. Individuel præsentation af de åbne brugervurderings-spørgsmål til brug for den enkelte webmaster.

Den omfattende præsentation af materialet kan anvendes af alle interessenter, og det kan anbefales at gå på opdagelse blandt de mange data, ikke mindst for webmastere med interesse for at udvikle kvaliteten af offentlige netsteder. Netstedet www.bedstpaanettet.dk yder stor åbenhed, både i forhold til vurderingen af de enkelte netsteder, samt de kriterier, der ligger til grund for vurderingerne.

Det omfattende datamateriale kræver imidlertid, at man som bruger anvender nogen tid på at fortolke de mange resultater. Det er derfor formålet med denne publikation at give et overblik over centrale og udvalgte resultater af Bedst på Nettet's undersøgelser. På de følgende sider gøres status over kvaliteten af de offentlige netsteder i 2002 og udviklingen siden 2001, men der peges også på fremtidige indsatsområder og udfordringer i den fortsatte udvikling af digital borger-service.

Mainfindings

Sammenfattende peger statusopgørelsen på at kvaliteten på en række områder er god:

- + Links er velfungerende, vedligeholdte og mange giver god adgang til referater fra vigtige råd og udvalg.
- + Organisationens formål fremgår klart og tilbydes rigtig gode muligheder for kontakt til institutionerne og deres politiske ledelse.
- + Udskrift- og søgefunktioner er markant forbedret.
- + Flere henviser til relevant statistik og supplerende materiale såsom brochurer, artikler, lydbånd, cd-rom og så videre, og der ydes en god elektronisk nyhedsservice.
- + Alle amter og et stigende antal kommuner oplyser om længden på ventelister.
- + Den sproglige formidling er blevet meget bedre.



.. mens der vil fortsat vil være behov for at arbejde med følgende udfordringer:

- Netstederne overholder ikke de internationale standarder for tilgængelighed for handicappede.
- Information for et fremmedsproget eller internationalt publikum mangler.
- Dårlig navigation på og mellem netsiderne.
- Få er gode til at udnytte det digitale medies muligheder for formidling ved hjælp af alternativer til tekst.
- På det kommunale område gælder i særdeleshed at der mangler forklarende fortolkninger af love og bekendtgørelser, ligesom netstederne ikke beskriver brugerens rettigheder og pligter og der i øvrigt mangler links til relevante lovtekster.
- Få oplyser eksplicit, om informationen på netstederne faktisk er gældende.
- Meget få giver adgang til postlister.
- Meget få oplyser om privatlivspolitik.
- Muligheden for at tilbyde personaliseret indgang til netstederne udnyttes ikke.

Sidst i rapporten gøres – på baggrund af en selvstændig kortlægning i Bedst på Nettet-regi - status i forhold til de bagvedliggende arbejdsgange der knytter til arbejdet med Netstederne – de såkaldte back-officefunktioner.

Pointen er hér at yderligere kvalitetsforbedringer af e-servicen rettet mod borgerne og virksomhederne må ske i sammenhæng med en mere fokuseret udnyttelse af IT-teknologien til en nytænkning af de bagvedliggende arbejdsgange.



3. *Kvalitet på nettet 2002*

Baggrunden for kvalitetsvurderingen er først og fremmest resultater fra Bedst på Nettet's screening af de offentlige netsteder. En nærmere præsentation og vurdering af undersøgelsens metode og kvalitet samt henvisning til en detaljeret beskrivelse af screeningernes vurderingskriterier findes i bilagene bagest i publikationen.

Kravene til et moderne offentligt netsted

Bedst på Nettet definerer kvalitet på nettet ud fra tre forhold: brugervenlighed, nytteværdi og åbenhed.

Brugervenlighed

Et netsted kan på mange måder sammenlignes med en butik. Det skal være let at finde rundt, varerne skal være lette at finde og det skal være let at komme ud igen. Det gælder naturligvis også for handicappede. De offentlige netsteder skal lige som offentlige bygninger indrettes tilgængeligt for alle, så man kan finde rundt, selvom man eksempelvis er blind eller ikke kan bruge en mus.

Nytteværdi

At et netsted er brugervenligt er dog mest interessant, hvis netstedet også har en nytteværdi, det vil sige hvis det har nogle gode varer eller tjenester at byde på. Netstedet skal med andre ord levere en relevant service til brugeren. Det kan være god information eller forskellige selvbetjeningsmuligheder.

Åbenhed

Sidst men ikke mindst er kvalitet på nettet kendetegnet ved, at det offentlige møder brugeren åbent og imødekommende. Det offentlige skal udnytte nettets muligheder til at stille den mængde information til rådighed, som det offentlige indsamler, og til at oplyse om beslutningsprocesser, organisation, lovgrundlag med videre, så borgere og andre interessenter kan følge med i, hvad der foregår i den offentlige sektor. Herudover skal det offentlige udnytte mediets muligheder til at komme i dialog med borgere og interessenter, hvor dette er hensigtsmæssigt.

Hvert af de tre overordnede kvalitetskrav vurderes i Bedst på Nettet's screeninger ud fra en række indikatorer.



Det følgende afsnit fokuserer på den statslige forvaltnings samt amternes og kommunernes netsteder, suppleret med udvalgte andre områder. Afsnittet ser nærmere på de mange indikatorer eller vurderingskriterier, og der peges på, hvor problemerne ligger.

Videndeling er en væsentlig del af Bedst på Nettet. For at fremhæve nogle gode eksempler til inspiration og efterlevelse for andre, er der også givet plads til at udpege en række eksempler på *best practice*.

Det skal understreges, at Bedst på Nettetets screeninger i 2001 og 2002 ikke er fuldstændigt sammenlignelige. For det første er de nøjagtige vurderingskriterier på flere områder ikke helt de samme begge år. For det andet blev flere netsteder vurderet i 2002 end i 2001. Dermed betyder en eventuel forringelse af de samlede vurderinger på et område ikke nødvendigvis, at de enkelte netsteder er blevet dårligere, men at kravene er blevet strammet eller ændret. Desuden kan årsagen være at de nye netsteder, der er kommet med i vurderingen, har klaret sig dårligere.

Brugervenlighed, nytteværdi og åbenhed behandles i det følgende hver for sig.

Brugervenlighed

De krav, Bedst på Nettet stiller til offentlige netsteders brugervenlighed, kan samles under fire overskrifter, som hver undersøges på baggrund af en række vurderingskriterier. Overskrifterne er tilgængelighed, navigation, brugerrettethed og formidling:

- **Tilgængelighed** handler om, at det skal være muligt, også for brugere med forskellige handicaps, at benytte sig af netstedets services. Man skal med andre ord kunne bruge netstedet, selvom man ikke eller kun delvis kan se grafik, billeder og videoklip, høre lydclip, betjene en mus og så videre.
- **Navigation** drejer sig om, at det skal være let for brugeren at finde rundt i de stadigt større mængder af information, som de offentlige netsteder stiller til rådighed.



- **Brugerrettethed** drejer sig om at sætte brugeren i centrum. Det betyder, at der i indretningen af netstedet skal være tænkt på brugerens behov og forudsætninger frem for på den pågældende institutions organisationsstruktur.
- **Formidling** handler om, at det skal være hurtigt og let at fange og forstå den information, netstedet stiller til rådighed. Det kræver godt sprog, overskuelighed og gerne udnyttelse af det digitale medies muligheder for formidling ved hjælp af lyd, billeder, video og forskellige former for interaktion.

Brugervenlighed på statslige netsteder

Den statslige forvaltning dækker over områder som ministerier, styrelser og direktorater, ambassader og konsulater, nævn, udvalg og fonde, embedslægeinstitutioner med flere.

Tabel 3.1 nedenfor viser, hvordan Bedst på Nettet i 2001 og 2002 har bedømt brugervenligheden på de statslige forvaltnings netsteder.

Tabel 3.1: Brugervenlighed på netsteder under statslig forvaltning.

	2001		
	Bedst	God/middel	Dårlig
<i>Brugervenlighed</i>	8%	88%	4%
Tilgængelighed	20%	76%	4%
Navigation	6%	84%	11%
Brugerrettethed	13%	27%	60%
Formidling	84%	7%	9%

	2002		
	Bedst	God/middel	Dårlig
<i>Brugervenlighed</i>	12%	85%	3%
Tilgængelighed	28%	68%	4%
Navigation	23%	57%	20%
Brugerrettethed	1%	28%	70%
Formidling	31%	66%	3%

Note: Andele beregnet på baggrund af de i alt 218 statslige netsteder, som indgik i bedømmelsen i 2001, og de 226 statslige netsteder, som er blevet bedømt i 2002.

Her og i de følgende tabeller dækker kategorien 'Bedst' over, at mindst 80% af Bedst på Nettets krav på området er opfyldt. 'God/middel' betyder, at 40-79% af kravene er opfyldt, og 'Dårlig', at under 40% er opfyldt.



Ingen markant fremgang

Overordnet set har fordelingen af god, mere middelmådig og dårlig brugervenlighed på de statslige netsteder ikke forandret sig bemærkelsesværdigt fra 2001 til 2002. Til gengæld er Bedst på Nettet's krav til netstedernes brugervenlighed i mellemtiden blevet skærpet. De statslige netsteders brugervenlighed har med andre ord **fulgt med udviklingen, men uden markante forbedringer**.

Ser vi på 2002 alene, fremgår det, at især **brugerrettethed** er et område, der giver de statslige netsteder problemer. Det kniber tydeligvis med at indrette netstederne efter brugernes behov og forudsætninger.

Begrænset effekt af fokus på tilgængelighed

Tilgængelighed på de offentlige netsteder har været i særlig fokus i Bedst på Nettet siden 2001.

I forhold til de enkeltindikatorer, der ligger bag det overordnede billede af tilgængeligheden, har netstederne generelt forbedret sig en smule, men der er **ingen markante fremskridt**.

For enkelte indikatorer kunne udviklingen oven i købet se ud til at have en **negativ tendens**. Eksempelvis stiller kun 49% af netstederne i 2002 information til rådighed i alment tilgængelige formater som HTML, mod 61% i 2001.

Ud over enkeltindikatorerne for tilgængelighed anvender Bedst på Nettet den såkaldte **Bobbytest**, som bruges til at vurdere, om netstederne lever op til de første prioritets krav til tilgængelighed, som er opstillet internationalt af Web Accessibility Initiative (WAI). Læs eventuelt mere om WAI og *Bobbytesten* på www.w3.org/wai og www.w3.org/tr/wcag10/full-checklist.html. Det kan anbefales webmastere selv at gennemføre *Bobbytesten* på deres eget netsted.

Da *Bobbytesten* giver et samlet mål for en række indikatorer, kræver det en hel del af netstederne at opnå en god score. Dette gælder og-



så de statslige netsteder, hvoraf kun 25% i 2002 lever op til de anbefalinger, Bobbytesten undersøger.

Godt og skidt

Også i forhold til navigation, brugerrettethed og formidling dækker det generelle billede over forskellige indikatorer. Ser vi nærmere på disse kan både positive tendenser (+) og problemområder (-) fremhæves.

- + **Udskrift- og søgefunktioner er markant forbedret.** I 2001 havde kun 9% af de statslige netsteder en velfungerende udskriftfunktion, mens tallet i 2002 er 88%. Andelen af netsteder med en velfungerende søgefunktion er i samme periode steget fra 23% til 38%.
- + **Flere netsteder tilbyder to alternative indgange til indholdet** – eksempelvis både indeks og site-map. Mens kun 18% levede op til dette krav i 2001, er tallet i 2002 33%.
- + **Den sproglige formidling er virkelig god.** Over 90% af netstederne leverer både imødekomende, klart, kortfattet og læsevenligt sprog, hvilket er en lille forbedring i forhold til 2001.
- **Dårlig navigation på og mellem netsiderne** er et problem for knap halvdelen af de statslige netsteder. Her er Bedst på Nettet's krav skærpet siden 2001, uden at netstederne har fulgt med udviklingen.
- **Få tilbyder personaliseret adgang** i form af mulighed for personlig log-in eller lignende. Kun 11% af netstederne giver brugerne disse muligheder.
- **Få er gode til at udnytte det digitale medies muligheder** for formidling ved hjælp af alternativer til tekst. Kun 4% vurderes at udnytte mulighederne godt.

Brugervenlighed på amter og kommuners netsteder

Amter og kommuner er som udgangspunkt slået sammen til én gruppe. Da der imidlertid synes at være en gennemgående forskel på kvaliteten af de amtslige og de kommunale netsteder, gives der i det følgende også mulighed for at sammenligne de to grupper, lige som nogle af vurderingskriterierne behandles for amter og kommuner for sig:



Tabel 3.2: Brugervenlighed på netsteder, amter og kommuner samlet

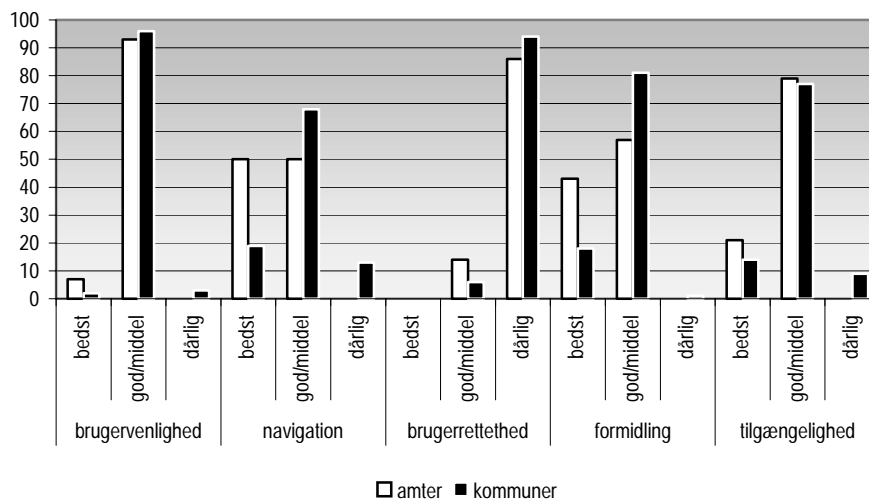
2001			
	Bedst	God/middel	Dårlig
<i>Brugervenlighed</i>	2%	91%	6%
Navigation	4%	80%	17%
Brugerrettethed	3%	29%	69%
Formidling	74%	15%	11%
Tilgængelighed	4%	84%	12%

2002			
	Bedst	God/middel	Dårlig
<i>Brugervenlighed</i>	2%	95%	2%
Navigation	21%	67%	12%
Brugerrettethed	0%	6%	94%
Formidling	19%	81%	1%
Tilgængelighed	14%	78%	8%

Note: Andele beregnet på baggrund af de i alt 14 amtslige og 255 kommunale netsteder, som i 2001 indgik i bedømmelsen, samt de 14 amtslige og 272 kommunale netsteder, som er blevet bedømt i 2002.

Figur 3.1 sammenligner brugervenligheden for amter og kommuner i 2002:

Figur 3.1: Brugervenlighed for amter og kommuner 2002 (%)





Stabil fordeling af gode og dårlige netsteder

Som på det statslige område er den **overordnede fordeling** af netsteder med god og dårlig brugervenlighed i **store træk uændret** i forhold til 2001.

Trods det begrænsede sammenligningsgrundlag fremgår det af figur 3.1 ovenfor åbenbart, at **amterne generelt klarer sig bedre end kommunerne**, når det gælder brugervenlighed på nettet, og de klarer sig umiddelbart også lidt bedre end staten.

Ser vi nærmere på status for amter og kommuner i 2002 er det igen **brugerrettetheden**, der står dårligst i forhold til Bedst på Nettetets krav.

En vis fremgang for tilgængelighed

Den særlige opmærksomhed siden 2001 omkring tilgængelighed på offentlige netsteder kunne se ud til at have inspireret til **visse forbedringer** på amternes og kommunernes netsteder.

Mest markante forbedringer er sket i forhold til at levere sigende linktekster på netstederne (ikke 'klik her', 'læs mere' eller lignende). Mens kun 13% af de kommunale og 7% af de amtslige netsteder opfyldte dette krav i 2001, er tallene i 2002 henholdsvis 84% og 93%.

Indikatorer, der i 2002 stadig volder problemer, er for det første kravet om at stille al information til rådighed i alment tilgængelige formater. Det gør kun 22% af de kommunale og 14% af de amtslige netsteder. For det andet volder et krav om sigende alternative tekster i forbindelse med grafik og videoklip problemer. Omkring en tredjedel af kommunernes og to tredjedele af amternes netsteder lever op til dette krav.

Bobbytesten viser, at kun 36% af amterne og så lidt som 10% af kommunerne lever op til WAI's første prioritets krav.



Godt og skidt

I forhold til navigation, brugerrettethed og formidling kan følgende punkter fremhæves:

- + **Bedre søgefunktioner og markant bedre udskriftfunktioner** på især amternes netsteder. I 2001 havde 41% af kommunernes og 36% af amternes netsteder velfungerende søgefunktioner, mens tallene i 2002 er henholdsvis 51% og 71%. Andelen af netsteder med velfungerende udskriftfunktioner er steget fra henholdsvis 13% og 7% i 2001 til 80% og 93% i 2002.
- + **Alle amtslige netsteder henviser til yderligere materialer** såsom brochurer, artikler, lydband, cd-rom og så videre.
- + **Alle amtslige netsteder har tydeligt og entydigt markerede links** og 94% af kommunerne lever op til dette krav.
- + **Den sproglige formidling er helt i top.** Mellem 97% og 100% af de amtslige og kommunale netsteder lever op til kravene om imødekommende, klart, kortfattet og læsevenligt sprog.
- **Få kommunale netsteder har alternative indgange til indholdet** – eksempelvis både indeks og site-map. Kun 28% opfylder dette krav. Amterne er en smule bedre med – halvdelen af de amtslige netsteder har alternative indgange.
- **Information for et fremmedsproget eller internationalt publikum mangler** på hele 88% af de kommunale og 57% af de amtslige netsteder.
- **Ingen amter og kun tre kommuner tilbyder personaliseret indgang til netstederne** i form af personlig log-in eller lignende.
- **Dårlig udnyttelse af mediets muligheder** for formidling ved hjælp af alternativer til tekst præger 71% af de amtslige og 82% af de kommunale netsteder.

Brugervenlighed på handicapinstitutionernes netsteder

Institutioner for handicappede/revalidering er et lille område under de offentlige social- og sundhedsinstitutioner.

Når det drejer sig om brugervenlighed på nettet, er området især interessant i forhold til tilgængelighed for handicappede. Selvom området



ikke udelukkende dækker over institutioner for handicappede, kunne det forventes, at disse institutioners netsteder er godt med på tilgængelighedsfronten.

Tabel 3.3: Brugervenlighed på handicap- og revalideringsinstitutionernes netsteder.

	2001		
	Bedst	God/middel	Dårlig
<i>Brugervenlighed</i>	0%	79%	21%
Tilgængelighed	3%	90%	7%
Navigation	0%	55%	44%
Brugerrettethed	3%	17%	80%
Formidling	52%	20%	27%

	2002		
	Bedst	God/middel	Dårlig
<i>Brugervenlighed</i>	0%	82%	17%
Tilgængelighed	24%	69%	7%
Navigation	0%	76%	24%
Brugerrettethed	1%	28%	70%
Formidling	14%	66%	21%

Note: Andele beregnet på baggrund af de 29 netsteder i kategorien handicap-/revalideringsinstitutioner, som er blevet bedømt i 2001 og 2002.

Tilgængeligheden er da også for handicap- /revalideringsinstitutionerne det punkt under brugervenlighed, hvor der er sket mest enlydige forbedringer fra 2001 til 2002.

Mest markante er forbedringerne i forhold til to indikatorer:

- + **Langt flere netsteder har sigende linktekster.** Det gælder i 2002 83% mod kun 14% i 2001.
- + **Flere netsteder leverer sigende alternative tekster i forbindelse med grafik og videoklip.** I 2001 havde kun 3% af handicap- og revalideringsinstitutionernes netsteder sigende alternative tekster, mens 32% helt eller delvis opfylder dette krav i 2002.

Ikke desto mindre er der stadig et stykke vej igen, før handicap- og revalideringsinstitutionerne lever op til Bedst på Nettet's krav til tilgængelighed:

- **Trods fremgangen skiller handicap-/revalideringsinstitutionerne sig ikke markant ud med hensyn til til-**



gængelighed. De synes at være på niveau med eksempelvis amter og kommuner, og statens netsteder har gennemsnitligt fået en bedre bedømmelse end institutionerne for handicappede/revalidering.

Selv for oplagte interessegrupper er det med andre ord en fortsat udfordringen at forbedre tilgængeligheden.

***Best practice* med hensyn til brugervenlighed**

En række offentlige netsteder skiller sig for så vidt angår kvalitet på nettet på et eller flere punkter positivt ud fra mængden. Fælles for dem er, at der ligger en målrettet indsats bag de gode resultater.

Best practice kan være eksempler på særlige tiltag, som skaber bedre netsteder. ***Best practice*** kan også slet og ret være eksempler på netsteder, hvor tiltagene er lykkedes.

Sønderjyllands Amts netsted – en prisvinder

Bedst på Nettet kårede i november 2002 årets bedste offentlige netsteder. De syv priser blev uddelt til de netsteder, der efter dommerpanelets mening inden for hver sit offentlige område havde formået at skabe det bedste netsted. Se mere om prisuddeling og -vindere på www.bedstpaanettet.dk.

Sønderjyllands Amts netsted, www.sja.dk, vandt prisen inden for kategorien amter og kommuner – blandt andet på baggrund af netstedets brugervenlighed:



Sønderjyllands Amts netsted har gjort meget for at fremme brugervenligheden. I 2002 har www.sja.dk opnået maksimal score i forhold til næsten alle Bedst på Nettets indikatorer for brugervenlighed. Det eneste område under brugervenlighed, det stadig i 2002 kniber lidt med på www.sja.dk er brugerrettetheden. På skærmbilledet fra www.sja.dk nedenfor er nogle af de egenskaber ved netstedet fremhævet, som har sikret den gode brugervenlighed:

Sprog:
Max: 10 point, Score: 10 point

Velfungerende udskriftfunktion:
Max: 2 point, Score: 2 point

Printervenlig Oversigt Login

Om amtet Erhverv Uddannelse Kultur & Fritid Natur & Miljø Psykiatri Sociale tilbud Sundhed Veje & Tra

Du er her: Forside

SENESTE NYHEDER

- Ny amtsdirektør ansat
- 13 unge fik rejselegat
- Ny sønderjysk sygehusmodel
- Nyhedsarkiv

RAKTISKE OPLYSNINGER OM AMTET

- Amtsråd
- Dagsordener
- Medarbejdere
- Ledige job
- Publikationer
- Borgerinformation
- Links grænseregionen
- Kvik-service på sja.dk
- Miljøvægt
- Ventelister
- Kontakt os

Nyt fra amtet

Sønderjylland på bogmesse i Forum
Når Forum i København d. 15.-17. november slår dørene op for den årlige bogmesse, bliver det i år for første gang med sønderjysk deltagelse. Sønderjyllands Amt har på vegne af de sønderjyske museer...

SJA.dk nomineret til "Bedst på nettet"
Sønderjyllands Amt er med i kampen om at blive Bedst på nettet 2002. I IT- og Telestyrelsens årlige vurdering af offentlige hjemmesider, Bedst på nettet, er Sønderjyllands Amts hjemmeside www.sja.dk...

Sundhedsudvalg ønsker ændringer i sygehusforslag
Amtets sundhedsudvalg har nu drøftet PLS Rambøll Management og Sundhedsforvaltningens forslag til den

Indtast søgeord | Søg hele SJA,DT

Redigeret: 07-11-20

Ny sygehusstruktur

VINTERTRAFIK

Ledige job

LÆGEVAGTEN

Information

Konstanssen, Kristian Palles

Kontrast mellem tekst og baggrund:
Max: 2 point, Score: 2 point

Velfungerende søgefunktion: Max: 3 point, Score: 3 point

Henvisning til yderligere materiale:
Max: 1 point, Score: 1 point

Sigende linktekster:
Max: 3 point, Score: 3 point

Andre gode eksempler på brugervenlighed

Der kan rundt om på de offentlige netsteder findes mange andre gode eksempler på brugervenlighed på nettet. Et par af dem kan nævnes her:

- **Arbejdsmarkedsstyrelsens** netsted, www.ams.dk, er et godt eksempel på **tilgængelighed** på nettet. Der er blandt andet brugt *Cascading Style Sheets* (CSS) til at styre netstedets layout, hvilket sikrer, at eksempelvis den syns- eller funktionshandicappede kan benytte netstedets services gennem oplæsning eller ved at tabulere sig gennem netstedet. For en il-



Illustration kan det anbefales på www.ams.dk selv at prøve at slå *stylesheets* fra i browseren.

- **Dansk Center for Menneskerettigheder** ligger med netstedet www.menneskeret.dk blandt de bedste portaler på nettet. Netstedet har blandt andet på en fin måde forstået at udnytte det digitale medies muligheder for **formidling ved hjælp af alternativer til tekst**. Portalen indeholder eksempelvis en multimedietidslinje og små illustrerende tegnefilm.
- **Børnebiblioteket på de danske bibliotekers fælles netsted**, www.dotbot.dk – Dit børnebibliotek på nettet, er endnu et godt eksempel på **formidling ved hjælp af alternativer til tekst**. På www.dotbot.dk findes blandt andet 'Kloge Åge', bibliotekernes netguide for børn, og 'Container Connie', anmeldelser af musik, film og spil. Netstedet benytter også interaktiv formidling: Sammen med 'Klatremusen Kitty' kan børnene eksempelvis lære at blande farver.
- **Bramsnæs Kommune** tilbød i 2002 som den første kommune i Danmark **personaliseret indgang** til kommunens netsted. På www.bramsnaes.dk kan borgeren under punktet "Min kommune" registrere sig som bruger med brugernavn og password. Ved registreringen afgiver borgeren blandt andet oplysninger om interesseområder, og næste gang han/hun logger ind på netstedet med sit password, vil det vise en oversigt over den nyeste information inden for de valgte interesseområder.

Det kan generelt anbefales at klikke ind på de gode netsteder for at få en fornemmelse af, hvad kvalitet på nettet drejer sig om, søge inspiration og eventuelt kontakte webmasteren for gode råd.

Test selv brugervenligheden

Det er uden tvivl en god ide at lade sig inspirere af andre i arbejdet med at forbedre et netsteds brugervenlighed. Webmastere kan dog også på egen hånd arbejde med brugervenlighed.

Et godt redskab er **test**, som kan være med til at afsløre problemer på netstedet. På www.netsteder.dk er det gratis at downloade forskellige test af netsteder.

Herudover kan **brugerundersøgelser** give værdifulde input i arbejdet med at forbedre et netsted. Omkring 200 webmastere har i 2002 anvendt **Bedst på Nettetets brugervurderingsskema** på deres netsted.



Den enkelte webmaster kan løbende følge resultaterne af brugervurderingen på netstedet og får dermed et værdifuldt redskab til at identificere problemer og måle, om ændringer og forbedringer på netstedet skaber større tilfredshed.

Nytteværdi

Et netsteds nytteværdi vurderes af Bedst på Nettet ud fra **både generelle og specifikke kriterier**. De generelle kriterier er fælles for alle netsteder, fordi de har en almen karakter. De specifikke krav stilles kun til enkelte institutionstyper, da de specifikt retter sig mod de ydelser, de pågældende institutioner tilbyder.

De **generelle kriterier** kan inddeles under overskrifterne indholdsdeklaration, service og lovgrundlag:

- **Indholdsdeklaration** handler om at oplyse klart og tydeligt om netstedets indhold: Hvem er ansvarlig og hvordan kan vedkommende kontaktes? Er indholdet opdateret, links vedligeholdt og så videre?
- **Service** handler om, at brugeren skal ydes en konkret service på netstedet, eksempelvis muligheden for at bestille elektroniske nyhedsbreve eller relevant statistik på netstedet.
- **Lovgrundlag** drejer sig om at oplyse brugerne om lovgivning på det pågældende område samt om brugerens rettigheder og pligter.

De specifikke kriterier for de områder, der bliver belyst i dette afsnit, vil blive præsenteret i forbindelse med behandlingen af de enkelte områder.

Nytteværdi på statslige netsteder

Ud over de ovennævnte kriterier for **generel nytteværdi** vurderes de statslige netsteder ud fra forskellige kriterier for **specifik nytteværdi** alt efter institutionstype. Et fælles kriterium er dog, at publikationer fremstillet af institutionen til dens brugere skal være tilgængelige fra



netstedet. Et andet kriterium kan være, at institutionens generelle beslutningsprocedurer er beskrevet.

Elektronisk selvbetjening

Fra 2002 er der endvidere blevet set på elektronisk selvbetjening som et selvstændigt specifikt område for de statslige forvaltninger. Det er blevet vurderet, om det er muligt at foretage en **elektronisk ansøgning om midler**, samt om man kan gennemføre **elektronisk selvbetjening** via netstedet.

Bedst på Nettet vurderer elektronisk selvbetjening ud fra en modenhedsmodel, som kan sammenlignes med en trappestige på 6 trin:

0. **Ingen** elektronisk selvbetjening.
1. **Information** eller vejledning om, hvad man skal gøre.
2. **Rekvirering**, hvor det er muligt at rekvirere blanketter og eventuelt ekstra information.
3. **Værktøjer**, hvor man individuelt kan "regne" på egne data, eksempelvis om man er berettiget til en offentlig ydelse.
4. **Indberetning**, hvor man elektronisk kan indberette egne oplysninger, som lægges til grund for sagsbehandlingen.
5. **Sagsbehandling**, hvor hele sagen gennemføres og afsluttes elektronisk – det vil sige, at transaktionen foregår elektronisk begge veje.

I det nedenstående vurderes det blandt andet, hvor langt de statslige netsteder er nået på trappestigen.

Samlet vurdering

Den samlede vurdering af de statslige netsteder i 2001 og 2002 ud fra både generelle og specifikke kriterier fremgår af følgende tabel:



Tabel 3.4: Nytteværdi på statslige netsteder

			2001
	Bedst	God/middel	Dårlig
<i>Nytteværdi</i>	0%	53%	47%
Indholdsdeklaration	27%	54%	19%
Service	3%	33%	64%
Lovgrundlag	21%	26%	53%
Specifik nytteværdi	1%	35%	63%

			2002
	Bedst	God/middel	Dårlig
<i>Nytteværdi</i>	14%	53%	33%
Indholdsdeklaration	18%	62%	19%
Service	25%	37%	38%
Lovgrundlag	26%	24%	50%
Specifik nytteværdi	46%	21%	33%
Elektronisk selvbetjening	13%	27%	59%

Note: Andele beregnet på baggrund af de 218 statslige netsteder, som indgik i bedømmelsen i 2001 og de 226 statslige netsteder, som er blevet bedømt i 2002.

Positiv udvikling, men rum for forbedringer

Overordnet set er der sket en **positiv udvikling** med hensyn til nytteværdi på det statslige område. Andelen af netsteder, der giver en god eller middelmådig nytteværdi er stabil, men flere klarer sig virkelig godt og færre dårligt.

Udviklingen ser især positiv ud for så vidt angår service og specifik nytteværdi. En del af årsagen til dette er dog visse ændringer i vurderingsgrundlaget for disse to underområder under nytteværdi.

Ser vi udelukkende på 2002 er der tydeligvis **stadig rum for forbedringer** på flere områder. Især med hensyn til at henvise til lovgrundlag og tilbyde elektronisk selvbetjening er der et stykke vej igen, før de statslige netsteder lever op til Bedst på Nettet's krav. Løsningen er forholdsvis enkel, når det drejer sig om at oplyse om lovgrundlaget: Der skal bare henvises til det lovgrundlag, som regulerer den myndighed, som en offentlig institution udøver ved at skrive en kort introduktion og nogle udvalgte kommenterede links til www.retsinfo.dk og eventuelle EU-direktiver.



Elektronisk selvbetjening som nyt fokusområde

Som et nyt selvstændigt område i Bedst på Nettet har den elektroniske selvbetjening fået stor opmærksomhed i forbindelse med screeningerne for 2002. Vurderingen af de statslige netsteders elektroniske selvbetjening fremgår af tabel 3.5:

Tabel 3.5: Elektronisk selvbetjening på statslige netsteder, 2002

Er der mulighed for elektronisk at foretage ansøgning om midler?	
Ingen	59%
Information	18%
Rekvirering	15%
Værktøjer	1%
Indberetning	4%
Sagsbehandling	3%

Kan man gennemføre elektronisk selvbetjening via netstedet?	
Ingen	33%
Information	12%
Rekvirering	27%
Værktøjer	10%
Indberetning	14%
Sagsbehandling	5%

Indsatsen i forhold til elektronisk selvbetjening er tydeligvis endnu kun i sin vorden og må fremover betragtes som et **væsentligt fokusområde**.

Godt og skidt

Generelt kan både positive og negative punkter fremhæves for så vidt angår nytteværdi på de statslige netsteder 2002.

- + **Links er velfungerende og vedligeholdt** på hele 95% af de statslige netsteder, hvilket er en lille fremgang fra 87% i 2001.
- + **Flere henviser til relevant statistik** på området. I 2001 henviste 28% af de statslige netsteder til relevant statistik, mens tallet i 2002 er 49%.
- **Det er svært at identificere den ansvarlige kilde**, myndighed eller kontaktperson på 56% af netstederne i 2002, mod kun 31% i 2001.
- **Adgang til forklarende fortolkninger af love og bekendtgørelser** mangler på hele 67% af netstederne.



- **En mindre andel af netstederne beskriver brugerens rettigheder og pligter.** Andelen er faldet fra 83% i 2001 til 68% i 2002.

Nytteværdi på amter og kommuners netsteder

Kommunernes og amternes netsteder vurderes på baggrund af de samme indikatorer for **generel nytteværdi** som de statslige netsteder.

Den **specifikke nytteværdi** derimod, vurderes på amternes og kommuners netsteder ud fra, om netstedet giver praktiske oplysninger om længden på ventelister, rabatter og tilskud, om det giver adgang til lokal- eller regionsplaner og om det indeholder oversigt og vejviser over alle væsentlige offentlige serviceområder samt kommunens eller amtets foreninger.

Elektronisk selvbetjening

Kommunerne er fra 2002 desuden blevet vurderet i forhold til elektronisk selvbetjening. Herunder ses for kommunernes vedkommende på 4 udvalgte områder, som repræsenterer meget brugte services, som det samtidig er muligt at levere elektroniske løsninger indenfor flyttemeddelelse, **ansøgning om boligstøtte, børnetilskud og lægeskift**. De fire områder kan betragtes som indikatorer på den generelle status på kommunale selvbetjeningsløsninger.

Samlet vurdering

Den samlede vurdering af amternes og kommunernes netsteder ud fra både generelle og specifikke kriterier fremgår af følgende tabel:

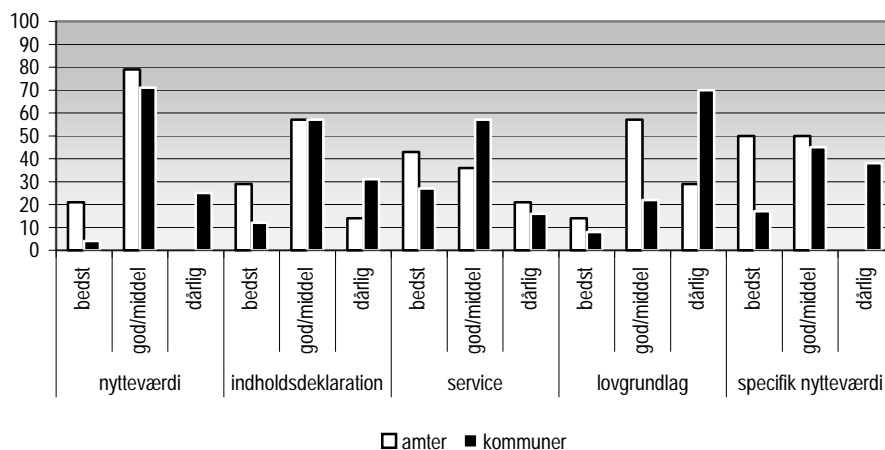
Tabel 3.6: Nytteværdi på netsteder, amter og kommuner samlet

2001			
	Bedst	God/middel	Dårlig
<i>Nytteværdi</i>	0%	38%	62%
Indholdsdeklaration	23%	61%	17%
Service	2%	35%	63%
Lovgrundlag	17%	17%	65%
Specifik nytteværdi	0%	23%	77%

2002			
	Bedst	God/middel	Dårlig
<i>Nytteværdi</i>	5%	71%	24%
Indholdsdeklaration	13%	57%	30%
Service	28%	56%	16%
Lovgrundlag	8%	23%	68%
Specifik nytteværdi	19%	45%	36%

Note: Andele beregnet på baggrund af de 14 amtslige og 255 kommunale netsteder, som indgik i bedømmelsen i 2001, og de 14 amtslige og 272 kommunale netsteder, som er blevet bedømt i 2002.

Igen er resultaterne for amter og kommuner værd at sammenligne:

Figur 3.2: Nytteværdi, amter og kommuner 2002 (%)


Amterne vurderes ikke i forhold til elektronisk selvbetjening, og kommunernes vurderingsresultat på dette område fremstilles derfor i tabel 3.7 separat.

Tabel 3.7: Elektronisk selvbetjening på kommunale netsteder

2002			
	Bedst	God/middel	Dårlig
Elektronisk selvbetjening	4%	74%	22%



Overordnet positiv udvikling

Den overordnede udvikling er positiv for så vidt angår nytteværdi på amter og kommuners netsteder. Mens hovedparten af netstederne i 2001 lå i den dårligste ende af vurderingsskalaen, er mere end 70% af netstederne i 2002 placeret i midten af skalaen.

Amterne ser ud til at klare sig bedre end kommunerne, lige som det var tilfældet i forhold til brugervenlighed. Sammenligningsgrundlaget er dog relativt spinkelt.

Fremgangen er størst i forhold til service og specifik nytteværdi, hvor markant flere netsteder ligger i den gode eller bedste ende af vurderingsskalaen sammenlignet med 2001. En del af denne udvikling bunder i en ændring af vurderingsgrundlaget for service og specifik nytteværdi – siden 2001 er nogle vurderingskriterier bortfaldet eller ændret, mens andre nu figurerer under nye overskrifter. Tallene dækker dog, som det vil fremgå nedenfor, også over reelle forbedringer af service og specifik nytteværdi på amternes og kommunernes netsteder.

Til gengæld har **udviklingen tilsyneladende taget en negativ retning** med hensyn til indholdsdeklaration og lovgrundlag. Her er med andre ord grund til at understrege nødvendigheden af en fortsat indsats.

Ser vi udelukkende på 2002 ligger de største problemer for især kommunerne netop i at oplyse om **lovgrundlag** og lignende.

Kommunernes elektroniske selvbetjening

Status med hensyn til de fire udvalgte indikatorer for elektronisk selvbetjening på de kommunale netsteder fremgår af tabel 3.8:

Tablet 3.8: Elektronisk selvbetjening på kommunale netsteder, 2002

Er det muligt at foretage flytning via netstedet?	
Ingen	7%
Information	5%
Rekvirering	12%
Værktøj	15%
Indberetning	18%
Sagsbehandling	44%

Er det muligt at gennemføre en ansøgning om boligstøtte?	
Ingen	7%
Information	3%
Rekvirering	11%
Værktøj	76%
Indberetning	2%
Sagsbehandling	0%

Er det muligt via netstedet at gennemføre ansøgning om børnetilskud?	
Ingen	13%
Information	12%
Rekvirering	31%
Værktøj	41%
Indberetning	2%
Sagsbehandling	1%

Er det muligt via netstedet at gennemføre skift af læge?	
Ingen	13%
Information	8%
Rekvirering	18%
Værktøj	12%
Indberetning	46%
Sagsbehandling	4%

Der er **fortsat et stykke vej igen**, før borgerne på de fire udvalgte områder kan afslutte deres sager med kommunen elektronisk.

Den **eneste egentlige elektroniske sagsbehandling er flyttemeddelelsen**, som tilbydes af 44% af kommunerne.

I forhold til **boligstøtte** skal det dog bemærkes, at KMD på www.netborger.dk løbende udbygger indberetningsmulighederne. Imidlertid henviser en række kommuner alene til værktøjet, hvor borgeren kan beregne, om vedkommende er berettiget til at modtage boligstøtte. Der er således reelt flere kommuner, der tilbyder indberetning via www.netborger.dk, end tallene umiddelbart angiver – om muligheden udnyttes afhænger af, om borgerne på trods af den manglende oplysning alligevel finder vej til indberetningsdelen.



Godt og skidt

For nytteværdi på de amtslige og kommunale netsteder generelt kan følgende positive tendenser og problemområder fremhæves:

- + **Links er velfungerende og vedligeholdt** på 93% af amternes og 92% af kommunernes netsteder, hvilket repræsenterer en fremgang siden 2001.
- + **Amterne er gode til at markere nye indlæg på netstederne klart.** Hele 86% markerer nye indlæg klart og med dato, mens det tilsvarende tal for kommunerne er 41%.
- + **Markant flere netsteder giver adgang til relevant statistik** på området. For amternes vedkommende er der sket en stigning fra 29% i 2001 til 79% i 2002. For kommunernes vedkommende er tallene 7% i 2001 og 83% i 2002.
- + **Flere netsteder giver mulighed for at bestille elektroniske nyhedsbreve** og efterfølgende få elektronisk besked om nye udgaver. I 2002 tilbyder 43% af amternes og 29% af kommunernes netsteder denne service.
- + **Flere netsteder indeholder en velfungerende vejviserfunktion** over alle væsentlige offentlige serviceområder. Der er i 2002 tale om 86% af de amtslige og 61% af de kommunale netsteder, hvilket er en stigning fra henholdsvis 50% og 32% i 2001.
- + **Alle amter og et stigende antal kommuner oplyser om længden på ventelister.** 25% af de kommunale netsteder oplyser om længden på ventelister mod kun 15% i 2001.
- **Manglende links til relevante lovtekster** er et problem på 50% af de amtslige og hele 76% af de kommunale netsteder.
- **Forklarende fortolkninger af love og bekendtgørelser mangler** på 43% af de amtslige og 70% af de kommunale netsteder.
- **Få oplyser eksplicit, om informationen på netstederne er gældende.** 50% af de amtslige og kun 15% af de kommunale netsteder oplyser fuldstændigt eksplicit om dette.

Nyttéværdi på biblioteksområdet

Bibliotekerne har mere end nogen anden del af den offentlige sektor fået fat i borgerne på nettet, og på bibliotekernes netsteder sker der



utroligt meget på nytteværdiområdet – specielt i forhold til elektronisk selvbetjening.

Elektronisk selvbetjening

Bibliotekernes kerneydelse er med hensyn til elektronisk selvbetjening, at borgerne hjemmefra får direkte adgang til bibliotekernes systemer og kan søge efter bøger, CD, DVD og meget andet materiale, samt reservere det og få elektronisk besked, når materialet ligger klar ved skranken på biblioteket.

Elektronisk selvbetjening er fra 2002 et af Bedst på Nettetets specifikke vurderingskriterier på biblioteksområdet, nærmere bestemt giver Bedst på Nettet bibliotekernes netsteder point for at give mulighed for at **reservere materiale, betale bøder og få vejledning af en bibliotekar over nettet**:

Tabel 3.9: Elektronisk selvbetjening på biblioteksområdet, 2002

Biblioteksområdet	
Kan man få vejledning af en bibliotekar via netstedet?	41%
Er det muligt at betale evt. bøder via netstedet?	1%

Tabel 3.10: Elektronisk selvbetjening på biblioteksområdet, 2002

Er det muligt elektronisk at reservere materiale?	
Ingen	8%
Information	6%
Rekvirering	4%
Værktøj	3%
Indberetning	46%
Sagsbehandling	34%

6-trins-modellen skal på biblioteksområdet læses således:

1. **Ingen** service
2. **Information** om indholdet af eksempelvis en bog og vejledning i forhold til ydelsen
3. **Rekvirering** af ekstra information
4. **Værktøj**: Søgefacilitet, som viser, om materialet er udlånt, og eventuelt hvor mange reservationer, der er i forvejen
5. **Indberetning**: Foretage reservation elektronisk
6. **Sagsbehandling**: Få svar, eventuelt via e-mail eller SMS, alternativt betale elektronisk for at få tilsendt postkort.



Som det ses af tabellerne, er **bibliotekerne nået langt:**

- + **I sammenligning med både stat og kommuner er bibliotekerne godt med** for så vidt angår elektronisk selvbetjening.

Ikke desto mindre er elektronisk selvbetjening stadig et område under udvikling:

- **Det er stadig kun en tredjedel af bibliotekerne, der kan gennemføre fuld elektronisk sagsbehandling.**
- **Kun et enkelt bibliotek tilbyder betaling af bøder over nettet.**

Der er derfor stadig god grund til at fremhæve **elektronisk sagsbehandling som et indsatsområde** i forhold til nytteværdi – også for bibliotekerne.

Best practice i forhold til nytteværdi

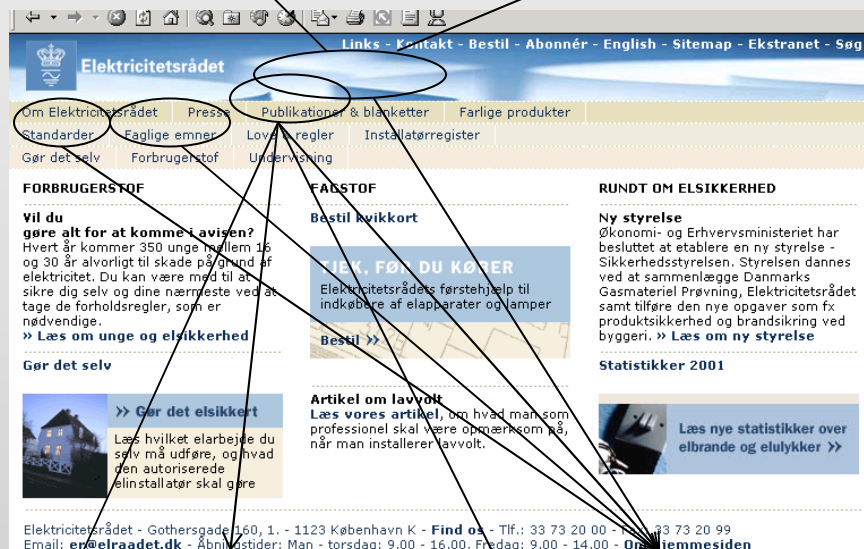
På nytteværdiområdet kan flere af prisvinderne fra Bedst på Nettet's prisuddeling 2002 fremhæves som gode eksempler til efterfølgelse. Et af dem er Elektricitetsrådets netsted, www.elraadet.dk.

Elektricitetsrådets netsted – en prisvinder

Elektricitetsrådets hjemmeside, www.elraadet.dk, giver god og klar information og stiller desuden forskellige nyttige test til rådighed for brugerne.

Publikationer tilgængelige fra netstedet:
Max: 3 point, Score: 3 point

Adgang til relevant statistik:
Max: 3 point, Score: 3 point



Rettigheder og pligter beskrevet:
Max: 3 point, Score: 3 point

Elektronisk selvbetjening:
Max: 5 point, Score: 4 point

Adgang til relevante lovttekster:
Max: 2 point, Score: 2 point

Forklarende fortolkninger af love:
Max: 3 point, Score: 3 point

I netstedets guide 'Gør det elikkert' kan man vha. testen 'El-tjek dit hjem' tjekke, om elinstallationerne i hjemmet er sikre, eller om de er for gamle og bør udskiftes. I guiden kan alle landets gør-det-selv folk også finde oplysninger om, hvilke elinstallationer man selv må lave og hvilke man skal overlade til en autoriseret installatør. Når man skal finde en autoriseret elinstallatør, kan man søge i hjemmesidens installatørregister.



Andre gode eksempler på nytteværdi

En række andre gode eksempler på nytteværdi på offentlige netsteder kan kort nævnes:

- **Udlændingestyrelsens** netsted, www.udlst.dk, er et godt eksempel på at **elektronisk selvbetjening** ikke kun handler om interaktive tjenester. Udlændingestyrelsen tilbyder en række gode vejledninger til at læse på nettet og til at udskrive og anvende i andre sammenhænge. Alle vejledninger er meget anvendelsesorienteret. Følgende fire hovedområder er dækket: Familiesammenføring, Arbejde & studier, EU & Norden eller Visum. Der gives endvidere gode oplysninger om **lovgrundlag**. Under familiesammenføring kan man eksempelvis læse om, hvordan man søger, hvilke klagemuligheder man har, muligheder for forlængelse og ophør samt om sagsbehandlingstider.
- **Helsingør Kommunes Biblioteker** illustrerer med netstedet www.helsbib.dk, hvordan man kan tilbyde **elektronisk selvbetjening** på en overskuelig og brugerrettet – kort sagt brugervenlig – måde. Forsiden er inddelt i målgrupper, så man hurtigt og let kan finde information, uanset om man er ny på netstedet, ny på biblioteket eller ønsker at søge nyt job. Bibliotekets database er en integreret del af netstedet, hvilket er medvirkende til fornemmelsen af, at netstedet i en helhed samler alle bibliotekets funktioner og muligheder. De skiftende billeder i den aflange billedramme øverst på forsiden er ikke kun til pynt, men benyttes til at informere om nye tiltag på biblioteket, eksempelvis 'Boomerangen' som er hjemmesiden for børnene.
- **Beskæftigelsesministeriet** giver på deres netsted, www.beskaeftigelsesministeriet.dk, mulighed for **elektronisk selvbetjening** i form af både information og beregningsværktøjer. Netstedet indeholder blandt andet mulighed for at lave en vejledende beregning af, hvilken efterløn man kan opnå. Man kan også læse om en række temaer, eksempelvis barselsorlov, efterløn eller ligestilling eller se forskellige videoklip fra pressemøder.
- **Danmarks Meteorologiske Institut, DMI**, yder på deres netsted, www.dmi.dk en enkel, men både meget nyttig og meget brugt **service** – vejrudsigten. Ud over på nettet at tilbyde denne service direkte til brugeren, leverer DMI vejrudsigter til en række andre formidlere. Et eksempel er Danmarks Radio, som gør DMI's vejrudsigter tilgængelige for et meget bredt publikum via radio og TV, men også via Internettet, hvor DR på adressen www.dr.dk/nyheder/Vejret både henviser til www.dmi.dk og selv præsenterer DMI's forudsigelser i deres eget design.



- **Gentofte Kommune** har i samarbejde med Kommunedata, KMD, gjort en indsats med hensyn til at udvikle den elektroniske selvbetjening. Mens mange andre kommuner på deres netsteder har links til KMD's udbud af elektroniske borgerservices, har Gentofte Kommune på www.gentofte.dk integreret KMD's services i netstedets eget design, så brugeren hele tiden bevæger sig inden for samme univers. Gentofte Kommune og KMD har for deres samarbejde modtaget dommerpanelets specialpris ved Bedst på Nettet prisuddeling 2002.

Åbenhed

Åbenhed vurderes på samme måde som nytteværdi ud fra både **generelle og specifikke kriterier**.

De **generelle kriterier** kan samles under overskrifterne åbenhed om organisationen og dialog og åbenhed om sagsbehandling og tjenester.

- **Åbenhed om organisationen** drejer sig om, at organisationens formål skal fremgå klart; at brugerne skal have at vide, hvad de kan forvente at finde på netstedet; og at der er en oversigt over afdelingers eller medarbejderes e-post adresser eller telefonnumre.
- **Dialog og åbenhed om sagsbehandling og tjenester** handler om at give mulighed for kontakt til institutionens nærmeste politiske ledelse samt at opfordre brugerne til at kontakte ansatte eller organisationen, hvis de har spørgsmål eller kommentarer.

Åbenhed på statslige netsteder

Ud over kriterierne for **generel åbenhed** opstiller Bedst på Nettet på det statslige område en række kriterier for **specifik åbenhed**.

Et af de specifikke vurderingskriterier er, at netstedet oplyser om privatlivspolitik, det vil sige informerer om hvorvidt/hvordan organisationen anvender de oplysninger, der logges, når en bruger besøger netstedet. Det kræves også, at institutionens åbningstider og telefon-tider fremgår klart; at der er en grundig oversigt over transportforhold, hvis man som bruger vil besøge institutionen fysisk, foruden at



netstedet indeholder klare og tydelige oplysninger om organisationens opbygning og besluttende organer samt organernes medlemmer og ansvarsområder.

Samlet vurdering

De kriterier, Bedst på Nettet i 2002 har anvendt i forhold til åbenhed, er ændret en del i sammenligning med vurderingskriterierne fra 2001, især for så vidt angår kriterierne for åbenhed om sagsbehandling og tjenester. Det er derfor her særligt vigtigt at være varsom med at sammenligne resultaterne for de to år. I det følgende ses kun meget overordnet på udviklingen år 2001-2002.

Tabel 3.11: Åbenhed på statslige netsteder

	2001	2002
Bedst	0%	8%
God/middel	34%	32%
Dårlig	66%	60%

Note: Andele beregnet på baggrund af de 218 statslige netsteder, som indgik i bedømmelsen i 2001, og de 226, som er blevet bedømt i 2002.

Tabel 3.12: Åbenhed på statslige netsteder, 2002

	Dialog og åbenhed om sagsbehandling og tjenester	Åbenhed om organisationen	Specifik åbenhed
Bedst	18%	20%	2%
God/middel	27%	48%	26%
Dårlig	55%	31%	73%

Note: Andele beregnet på baggrund af de 226 statslige netsteder, som er blevet bedømt i bedømmelsen i 2002.

Positiv tendens

Umiddelbart bærer udviklingen med hensyn til åbenhed på netsteder under de statslige forvaltninger præg af en, om end **beskeden, positiv tendens**. 8% af netstederne ligger i 2002 i den bedste ende af vurderingsskalaen mod 0% i 2001.

Ser vi udelukkende på status år 2002 er der dog **grund til at efterlyse en fortsat indsats** på området. Stadig kan åbenheden på hoved-



parten af de statslige netsteder betegnes som dårlig. Frem for alt er det **den specifikke åbenhed**, der volder problemer.

Godt og skidt

Både godt og mindre godt kan fremhæves for så vidt angår generel og specifik åbenhed på de statslige netsteder.

- + **Organisationens formål fremgår klart** på hele 97% af de statslige netsteder.
- + **Flere giver mulighed for kontakt til institutionens nærmeste, politiske ledelse**, eksempelvis bestyrelses-, råds- og udvalgsformænd. Der er dog stadig i 2002 kun tale om 33% af netstederne mod 21% i 2001.
- + **Flere oplyser klart om åbnings- og/eller telefontider**. Her er tale om en stigning fra 35% i 2001 til 47% i 2002.
- **Færre opfordrer til at kontakte ansatte eller organisationen** for yderligere spørgsmål eller kommentarer. Andelen er faldet fra 40% i 2001 til 30% i 2002.
- **Manglende eksplicite oplysninger om, hvad brugeren kan forvente at finde på netstedet** er et problem på 75% af de statslige netsteder, hvilket repræsenterer en negativ udvikling i forhold til 2001.
- **Meget få giver adgang til postlister** med oplysninger om afsender, modtager og emneområde for ind- og udgående post. Kun fem af de statslige netsteder, svarende til 6%, giver adgang til postlister, hvilket trods alt er en fremgang i forhold til 2001, hvor ingen af netstederne opfyldte dette kriterium.
- **Få tilbyder skriftlige kørselsvejledninger og anvisninger på kollektiv trafik**. Her er tale om henholdsvis 11% og 15%.
- **Meget få oplyser om privatlivspolitik**. Kun 9% af de statslige netsteder opfylder dette kriterium i Bedst på Nettet.

Åbenhed på amter og kommuners netsteder

Kravene til både **generel og specifik åbenhed** er de samme for amter og kommuner som for de statslige forvaltninger.

Tabel 3.13: Åbenhed på netsteder, amter og kommuner samlet

	2001	2002
Bedst	0%	10%
God/middel	59%	77%
Dårlig	37%	13%

Note: Andele beregnet på baggrund af de 14 amtslige og 255 kommunale netsteder, som indgik i bedømmelsen i 2001, og de 14 amtslige og 272 kommunale, som er blevet bedømt i 2002.

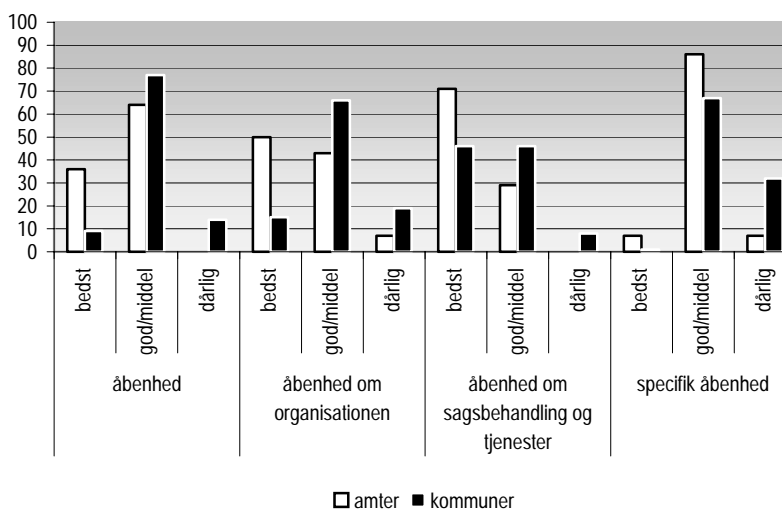
Tabel 3.14: Åbenhed på netsteder, amter og kommuner samlet, 2002

	Dialog og åbenhed om sagsbehandling og tjenester	Åbenhed om organisationen	Specifik åbenhed
Bedst	47%	17%	2%
God/middel	45%	65%	68%
Dårlig	7%	18%	31%

Note: Andele beregnet på baggrund af de 14 amtslige og 272 kommunale netsteder, som er blevet bedømt i 2002.

Figur 3.3 sammenligner åbenheden på amters og kommuners netsteder i 2002:

Figur 3.3: Åbenhed, amter og kommuner sammenlignet, 2002 (%)





Positiv udvikling overordnet

Der er overordnet tale om en **klar styrkelse af åbenheden** på amter og kommuners netsteder i sammenligning med 2001. Markant færre netsteder er dårlige til at formidle åbenhed, og der er i 2002 til forskel fra 2001 også netsteder i den bedste ende af vurderingsskalaen.

Amterne klarer sig tilsyneladende klart bedre end kommunerne, også for så vidt angår åbenhed.

Godt og skidt

Bag det overordnede billede ligger både positive og negative observationer:

- + **Alle amtslige og kommunale netsteder oplyser klart om organisationens formål.**
- + **De amtslige netsteder er blevet markant bedre til at fortælle brugerne eksplicit, hvad de kan forvente at finde på netstedet.** 50% af de amtslige netsteder opfylder i 2002 dette kriterium mod kun 14% i 2001.
- + **Netstederne er gode til at give mulighed for kontakt til organisationens nærmeste, politiske ledelse.** Alle amternes og 90% af kommunernes netsteder lever op til dette krav.
- + **Markant flere opfordrer til at kontakte ansatte eller organisationen for yderligere spørgsmål eller kommentarer.** Her er tale om stigninger fra 21% til 71% for amternes og fra 22% til 48% for kommunernes vedkommende.
- + **Markant flere oplyser klart om åbnings- og telefontider.** Henholdsvis 79% af amterne og 94% af kommunerne opfylder i 2002 dette kriterium mod 50% og 63% i 2001. Dette er dermed et af de få områder, hvor kommunerne klarer sig bedre end amterne i forhold til Bedst på Nettet's krav.
- + **Alle amter og langt de fleste kommuner giver på netstederne adgang til referater fra vigtige råd og udvalg.** For de kommunale netsteders vedkommende er der tale om 92%.
- **Mange kommunale netsteder mangler eksplicit information om, hvad brugeren kan forvente at finde på netstedet.** Her er andelen oven i købet faldet fra 27% i 2001 til 20% i 2002.



- **Meget få giver adgang til postlister**, men trods alt flere end for de statslige netsteder. 79% af amternes og 89% af kommunernes netsteder giver slet ingen adgang til postlister.
- **Skriftlige kørselsvejledninger og anvisninger på offentlig trafik er stadig en mangelvare**, om end amternes og kommunernes netsteder er kommet lidt bedre med på dette område siden 2001. For kommunernes vedkommende er det stadig kun 11%, som giver anvisning på kollektiv trafik og 6%, som giver en skriftlig kørselsvejledning.
- **Få kommunale netsteder giver en tydelig og overskuelig oversigt over organisationens opbygning**. Kun 32% opfylder dette krav mod 79% af amternes netsteder.
- **Få amter og meget få kommuner giver på netstedet information om privatlivspolitik**. Kun 4% af de kommunale netsteder lever på dette område op til Bedst på Nettetets krav mod 36% af de amtslige.

De åbne amter

Overordnet må det trods alt fremhæves, at **amterne klarer sig godt i forhold til åbenhed** – faktisk så godt, at de udgør det område inden for det offentlige, der opnår den højeste gennemsnitlige score for åbenhed. Særligt for så vidt angår åbenhed om organisationen og sagsbehandlingen overgår amterne andre dele af den offentlige sektor:

Tablet 3.15: Åbenhed på offentlige netsteder, 2002

	2002
Statslig forvaltning (226)	36%
Amtslig forvaltning (14)	71%
Kommunalforvaltning (275)	57%
Folketinget samt underliggende institutioner (4)	39%
Tværgående portaler (46)	54%
Øvrige myndigheder og institutioner (97)	40%
Forskningsinstitutioner (uden undervisning) (50)	42%
Kulturinstitutioner (212)	39%
Social- og sundhedsinstitutioner (102)	41%
Uddannelsesinstitutioner (817)	30%
Forsvaret (53)	25%
Folkekirken (11)	30%

Note: Antal institutioner på det pågældende område er anført i parentes.



Folketinget og åbenhed på nettet

På det politiske område har **krav om større åbenhed** været et væsentligt tema i den offentlige og politiske debat de senere år, både i Danmark og eksempelvis på EU-plan.

Vi betragter i Danmark os selv som foregangsland, hvad angår åbenhed om politiske processer, og det er derfor oplagt at se nærmere på, hvor stor åbenhed det danske folketingets netsted, www.folketinget.dk, kan udvise.

Tabel 3.16: Åbenhed på Folketingets netsted, 2002

Åbenhed om organisationen		
	Score	Max
Fortælles brugerne eksplicit, hvad de kan forvente at finde på netstedet?	1	1
Fremgår organisationens formål klart?	1	1
Er der en oversigt over medarbejderes lokal-/telefonnumre og e-post adresser?	1	1
Åbenhed om sagsbehandling og tjenester		
	Score	Max
Er der mulighed for kontakt til institutionens nærmeste, politiske ledelse?	4	4
Opfordres brugeren til at kontakte ansatte/organisationen, hvis de har spørgsmål eller kommentarer?	0	5
Specifik åbenhed		
	Score	Max
Er afsenders åbningstid og/eller telefontid klart formuleret?	1	1
Er der en skriftlig kørselsvejledning?	0	1
Er der anvisning på kollektiv trafik?	0	1
Er der en tydelig og overskuelig oversigt over organisationens opbygning?	1	1
Har netstedet information om privatlivspolitik?	0	1
Er der et kort, som angiver beliggenheden i forhold til f.eks. større indfaldsveje, stationer eller byer?	0	1
Fremgår det klart, hvilke besluttede organer institutionen har, og hvilke medlemmer og ansvarsområder organerne har?	2	2



I Bedst på Nettets screening 2002 har Folketingets netsted fået ovenstående score for åbenhed.

Samlet scorer Folketinget kun 55% af de mulige point for åbenhed, men et nærmere blik på de enkelte kriterier afslører, at kun relativt få punkter trækker ned i Folketingets pointregnskab i forhold til åbenhed.

- + **Der ydes stor åbenhed omkring det politiske arbejde.** Brugeren gives eksempelvis adgang til et omfattende arkiv over lov- og beslutningsforslag, forespørgsler, ministerredegørelser, møder, udvalgsbilag, betænkninger, beretninger og så videre. Gå eventuelt selv på opdagelse på adressen <http://www.ft.dk/?samling/20021/MENU/00000004.htm>.
- Folketinget opfordrer ikke netstedets brugere til at kontakte medarbejdere, hvis de har spørgsmål og kommentarer.
- Oplysninger om privatlivspolitik tilbydes ikke.
- Der ydes ikke praktiske oplysninger i form af kørselsvejledning og anvisning på kollektiv trafik.

Trods en middelmådig pointscore i Bedst på Nettet bærer Folketingets netsted alt i alt præg af en **høj grad af åbenhed på helt centrale punkter**. På denne måde repræsenterer netstedet en styrkelse af borgernes grundlag for at opnå indsigt i det demokratiske arbejde og dermed også for at deltage aktivt i demokratiske processer.

Best practice i forhold til åbenhed

Gentofte Kommune er som tidligere nævnt blandt Bedst på Nettets prisvindere 2002, primært på grund af et eksemplarisk samarbejde med KMD om udvikling af kommunens elektroniske selvbetjeningsydelser. Men Gentofte Kommunes netsted, www.gentofte.dk, er også et udmærket eksempel på åbenhed på offentlige netsteder.



Gentofte Kommunes netsted – en prisvinder

Gentofte Kommunes netsted, www.gentofte.dk, har med hensyn til åbenhed opnået tilnærmelsesvist maksimal score i Bedst på Nettets screening i 2002.

Kun på ét punkt lever netstedet ikke op til Bedst på Nettets åbenhedskriterier. Det drejer sig om kravet om at offentliggøre postlister med information om afsender, modtager og emneområde for ind- og udgående post.

Åbnings- og telefonder fremgår klart:
Max: 1 point, Score: 1 point

Referater fra vigtige råd og udvalg:
Max: 3 point, Score: 3 point

Organisationens formål fremgår:
Max: 1 point, Score: 1 point

Organisationens opbygning fremgår:
Max: 1 point, Score: 1 point

Mulighed for og opfordring til kontakt til nærmeste, politiske ledelse:

Kørselsvejledning, anvisning på kollektiv trafik samt kort:



Andre gode eksempler på åbenhed

- Et fint eksempel på åbenhed på nettet er den service, **amterne** yder ved at gøre **de geografiske informationssystemer**, GIS, tilgængelige. GIS giver ved hjælp af kort og luftfoto adgang til en stor mængde information, eksempelvis natur- og miljøoplysninger. Amterne anvender blandt andet GIS til at fremme **åbenheden omkring planlovens høringsfaser** for på den måde at udnytte nettet til at fremme borgernes interesse og mulighed for indflydelse på de politiske beslutningsprocesser. Se eksempelvis <http://gis.vejleamt.dk>.

Meget er forbedret, men udfordringer venter stadig forude...

Som en afrunding over statusopgørelsen over kvalitet på nettet 2002 kan man se på de overordnede tendenser for hele det offentlige område. Tabel 3.17 nedenfor giver et samlet overblik over, hvor stor en andel af de vurderingskrav, der blev anvendt i 2002, som de forskellige typer offentlige netsteder kunne leve op til. Netkronerne angiver en samlet vurdering på tværs af de tre overordnede kvalitetskrav. Fire netkroner svarer til, at 60-80% af vurderingskravene er opfyldt.

Tabel 3.17: Bedst på Nettet 2002s samlede vurdering

Samlet vurdering	Bruger- venlighed	Nytte- værdi	Åben- hed
●●●●○ Amtslig forvaltning(14)	69%	70%	71%
●●●●○ Folketinget samt underliggende institutioner(4)	75%	66%	39%
●●●●○ Tværgående portal(46)	70%	62%	54%
●●●●○ Øvrige myndigheder og institutioner(97)	63%	55%	40%
●●●●○ Kommunalforvaltning(275)	63%	51%	57%
●●●●○ Forskningsinstitutioner (uden undervisning)(50)	64%	52%	42%
●●●●○ Kulturinstitution(212)	67%	47%	39%
●●●●○ Statslig forvaltning(226)	65%	52%	36%
●●●●○ Social- og Sundhedsinstitution(102)	57%	38%	41%
●●●●○ Uddannelsesinstitution(817)	60%	33%	30%
●●●●○ Forsvaret(53)	54%	35%	25%
●●●●○ Folkekirken(11)	51%	25%	30%

Note: Tabellen er hentet direkte fra www.bedstpaanettet.dk.



Det går bedst med brugervenlighed

Som det ses af tabel 3.17 er alle områder af det offentlige overordnet set nogenlunde med for så vidt angår brugervenlighed, mens det i højere grad kniber med at levere nytteværdi og med at vise åbenhed over for brugerne.

Amterne klarer sig flot

Blandt de områder, der er fokuseret på i det ovenstående, har det vist sig, at især de statslige forvaltninger, men til dels også kommunerne, har problemer med åbenhed på nettet. Samtidig halter både kommunale og statslige netsteder et godt stykke bag efter amternes for så vidt angår nytteværdi. Amterne viser således generelt gode eksempler til efterfølgelse.

Af tabel 3.17 fremgår det ikke overraskende, at **amterne ligger højt på alle de tre overordnede vurderingskriterier**, også når der sammenlignes med de øvrige offentlige områder. Amterne placerer sig dermed som område helt i top i Bedst på Nettet screening i 2002.

Markant bedre offentlige netsteder

Et blik på udviklingen siden 2001 viser, at der, siden Bedst på Nettet gik i luften, er sket en **markant forøgelse af kvaliteten af de offentlige netsteder**.

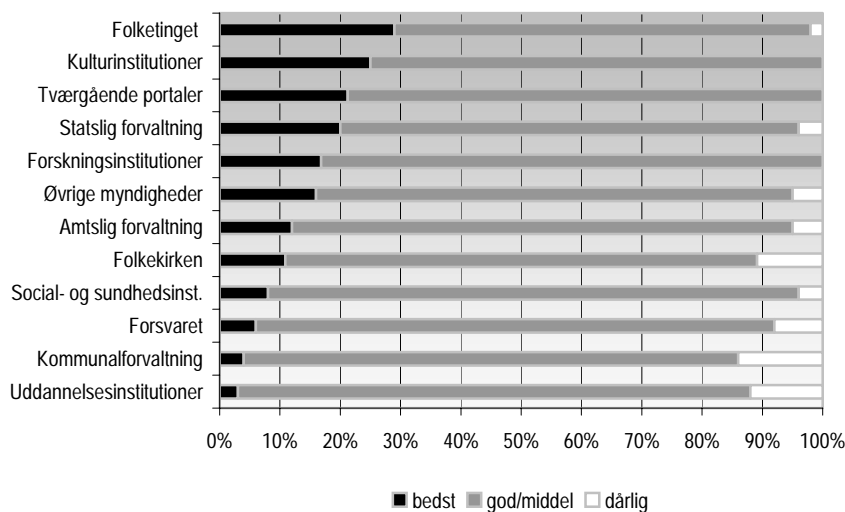
Ved bedømmelsen i 2001 fik blot en enkelt af de godt 1.700 vurderede, Silkeborg Bibliotek, den højeste mulige bedømmelse og blev tildelt fem netkroner. Af de 1.914 netsteder, der er vurderet i 2002, er 67 blevet tildelt fem netkroner, hvilket svarer til en andel på 4%. Her skiller **de tværgående portaler** sig positivt ud, idet hele 11 af disse netsteder, svarende til 23%, har fået fem netkroner.

Tabel 3.18: Samlet vurdering af offentlige netsteder, 2002

	Samlet vurdering		
	Netsteder	Fem netkroner	Andel
Amter	14	2	14%
Folketinget	4	0	0%
Forskning	50	3	6%
Forsvaret	55	0	0%
Kirke	11	0	0%
Kommuner	276	5	2%
Kulturinstitutioner	212	13	6%
Portaler	47	11	23%
Statslig forvaltning	226	19	8%
Sundhedsinstitutioner	103	0	0%
Uddannelsesinstitutioner	819	5	1%
Øvrige	97	9	9%

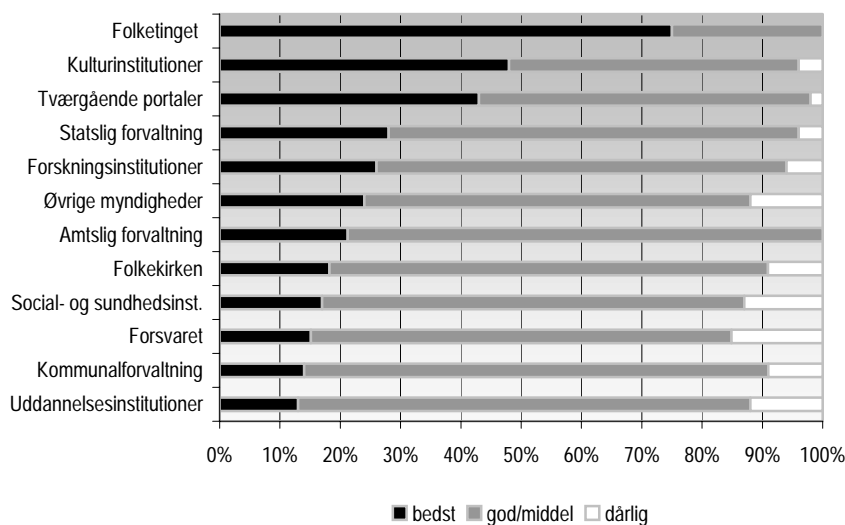
Tilgængelighed som indsatsområde

Tilgængelighed har været et **væsentligt indsatsområde siden 2001**, og her er generelt sket en del forbedringer.

Figur 3.4: Tilgængelighed på offentlige netsteder, 2001


Som figur 3.4 og 3.5 viser, er især Folketinget og kulturinstitutionerne i 2002 godt med i forhold til tilgængeligheden, mens flere andre institutionstyper endnu har en stor opgave foran sig med at gøre deres netsteder mere tilgængelige for handicappede:

Figur 3.5: Tilgængelighed på offentlige netsteder, 2002



Elektronisk selvbetjening i fokus

Et væsentligt indsatsområde netop nu er som nævnt den elektroniske selvbetjening. De ovenfor fremlagte resultater viser med al tydelighed, at her endnu er **et stykke vej**, både inden for offentlig forvaltning og inden for eksempelvis biblioteksområdet. Kapitel 4 vil netop belyse den fremtidige udfordring i forhold til digitaliseringen af den offentlige borgerservice...



4. På vej mod en bedre og mere effektiv borgerservice

Back-officeundersøgelsen

Bedst på Nettet foretager hvert år en spørgeskemaundersøgelse blandt de webmastere og andre, som i det daglige arbejder med at udvikle og vedligeholde de offentlige netsteder. Formålet med undersøgelsen er at afdække de organisatoriske og teknologiske forhold, som har indflydelse på udviklingen af hjemmesidernes kvalitet og den digitale forvaltning generelt. 734 web-ansvarlige har deltaget i undersøgelsen i 2002. Undersøgelsen er yderligere beskrevet i bilaget og kaldes i det følgende for back-officeundersøgelsen.

Hvor langt er det offentlige med e-service?

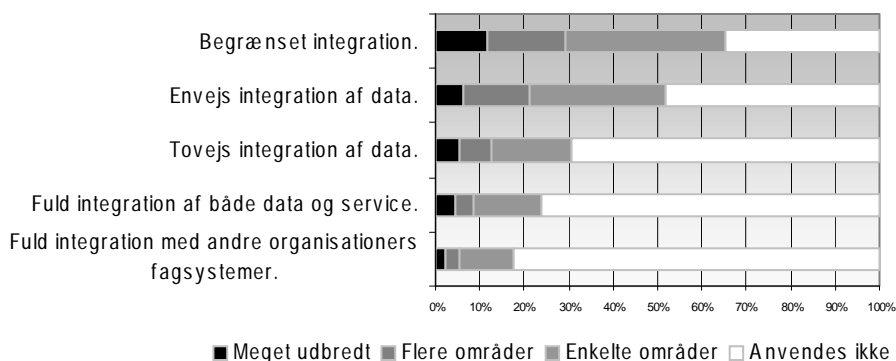
Som vist i kvalitetsvurderinger har kvaliteten på de almindelige hjemmesider udviklet sig solidt inden for de sidste par år. Også antallet af simple selvbetjeningsløsninger er steget markant.

Derimod er der meget få eksempler på, at hele sagsbehandlingsforløbet og i særdeleshed en tværgående sagsbehandling kan lade sig gøre.

Modenheden i den offentlige e-service befinder sig på et mellemniveau, hvor der leveres informationer og forskellige former for enkle transaktioner og afgrænsede e-services, men hvor det at kunne gennemføre hele sagsbehandlingen endnu mangler.

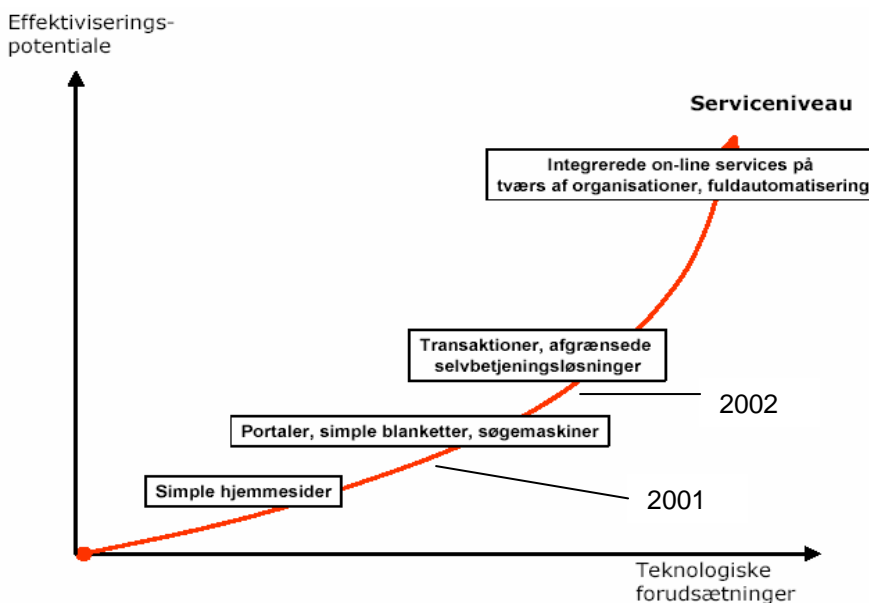
Når sagsbehandlingen ikke kan gennemføres via nettet hænger det sammen med den manglende integration mellem de systemer, som anvendes på nettet og de administrative systemer. Med andre ord hænger front-office og back-office funktionerne sjældent sammen.

Figur 4.1: Niveaueet for integration mellem e-service og interne systemer



Som det fremgår, er den begrænsede eller enkle integration relativt udbredt – i alt 62% af de adspurgte giver gennem hjemmesiden adgang til informationer fra de interne systemer. Den fulde integration mellem e-service og systemer er derimod endnu ikke særligt udbredt.

Figur 4.2: Udviklingen i forhold til effektiviseringspotentialet

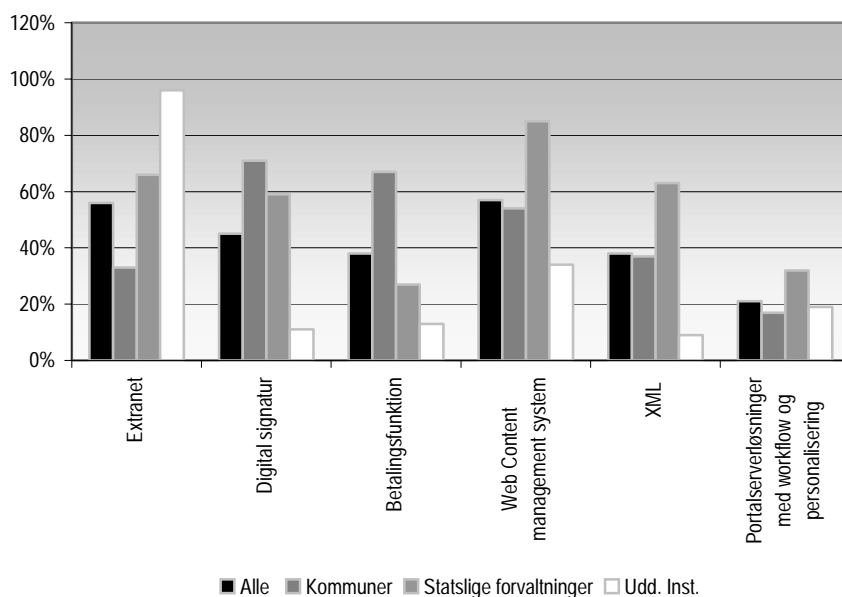


Når det offentlige e-service flytter sig op af "stigen" åbnes samtidig for stadig større effektiviseringspotentialer. Et potentiale som der er gode muligheder for at kunne udnytte i de kommende år:

Store forventninger til integration mellem e-services og fagsystemer

Meget tyder på, at udviklingen med stadig tættere integration mellem front-office og back-officefunktionerne vil tage fart i de kommende år. Back-officeundersøgelsen viser nemlig, at en stor del af de adspurgte inden for det næste år påregner at tage nye teknologier til sig. Teknologier, som vil gøre integrationen mellem e-services og fagsystemer lettere.

Figur 4.3: Institutionerne som har eller planlægger at tage nye teknologier i brug i løbet af det næste år



Bag tabellens tal tegner der sig en række spændende tendenser. Det er særligt interessant at iagttage kommunerne, de statslige forvaltninger samt uddannelsesinstitutionerne, idet de ofte har store omkostninger i forbindelse med servicering og sagsbehandling.

- Næsten halvdelen af de adspurgte, nemlig 45% svarer at de enten allerede anvender, eller inden for det næste år planlægger at anvende digital signatur. Blandt kommunerne, hvor en stor del af sagsbehandlingen over for borgerne foregår, planlægger hele 71% indenfor det kommende år at anvende digital signatur.
- Blandt de statslige forvaltninger er det iøjnefaldende, at hele 85% planlægger at anvende eller allerede anvender et Con-

tent Management System (CMS). Dette tyder på at de statslige forvaltninger prioriterer deres netsteder og e-services meget højt og satser på professionelle løsninger.

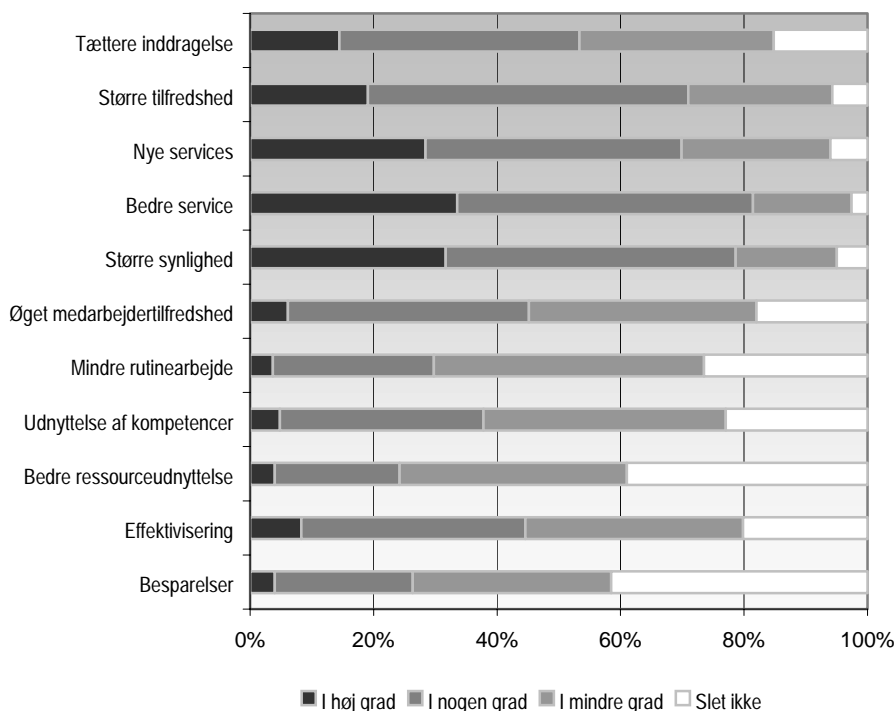
- 96% af uddannelsesinstitutionerne påregner indenfor det næste år at benytte Extranet som kommunikationsmiddel. Det høje tal er interessant og viser, at uddannelsesinstitutionerne finder, at netop Extranet giver gode muligheder for at kommunikere og udbygge den digitale understøttelse af undervisningen.

Webmasternes oplevelse af effekterne af elektronisk borgerservice

Offentlige institutioner har som nævnt i udpræget grad udnyttet digital forvaltning til at forbedre og udvide den eksisterende service.

I Back-officeundersøgelsen er webmasterne også blevet bedt om at give deres vurdering af betydningen af den igangværende udvikling af den elektroniske borgerservice:

Figur 4.4: Elektronisk borgerservice betyder:

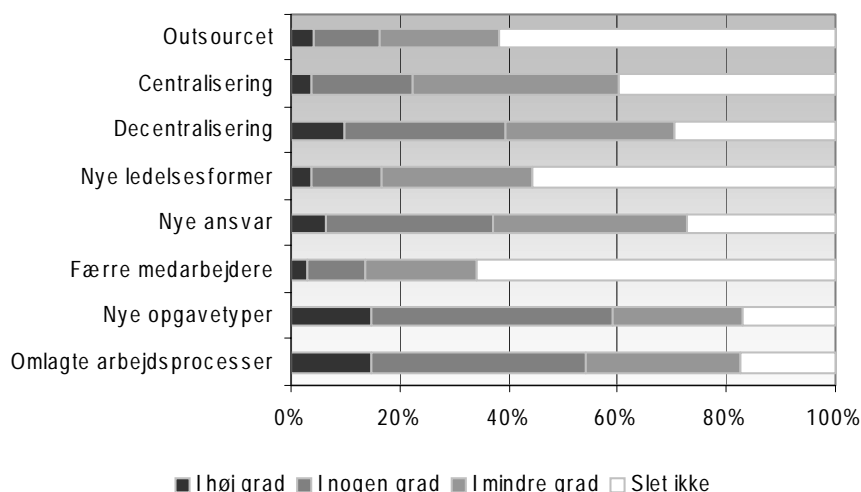


Bedre service for borgerne og større synlighed for institutionerne er fællesnævneren på plussiden. Derimod er det vurderingen, at det ved indførelsen af de digitale services kun i begrænset omfang har været muligt at:

- spare penge
- effektivisere arbejdet
- reducere rutinearbejdet
- forbedre ressourceudnyttelsen

Tilsvarende viser back-officeundersøgelsen, at omstillingsprocesserne i tilknytning til udviklingen af den digitale forvaltning kun i begrænset omfang har udviklet nye arbejdsrutiner:

Figur 4.5: Ændringer i forbindelse med digital forvaltning



Sammenfattende kan det konstateres, at der ud over de nye opgaver med opbygning og vedligehold af netstederne ikke er gennemført organisatoriske ændringer som følge af digital forvaltning.

Den kvalitetsudvikling i den elektroniske borgerservice, som er dokumenteret i Bedst på Nettet 2002 vil på grund af de kommende års stramme økonomiske rammer skulle følges op af en tilsvarende indsats for at skabe effektiviseringer.

Det betyder, at den elektroniske borgerservice skal op af effektiviseringsstigen og leverer sammenhængende digitale løsninger på tværs af nuværende organisatoriske grænser.



5. *Bilag og henvisninger*

Følgende er en samling af bilag og henvisninger til uddybning og supplement af visse af de oplysninger, der gives i nærværende publikation.

Screeninger

Population

Populationen for såvel screeninger som for back-officeundersøgelsen udgøres af offentlige organisationer med netsteder i Danmark. Men hvad er et offentligt netsted, og hvor begynder og slutter den offentlige sektor?

Alle **offentlige netsteder med en almen interesse for borgerne** er relevante deltagere i Bedst på Nettet. Ved opstarten af fandt sekretariat frem til ca. 1.600 offentlige netsteder. Derudover er det muligt at tilmelde et offentligt net via projektets hjemmeside.

Alle "typiske" offentlige netsteder bliver vurderet, herunder de offentlige forvaltninger og de store offentlige institutioners netsteder, eksempelvis sygehusene, de videregående uddannelsesinstitutioner, ungdomsuddannelserne og arbejdsmarkedsuddannelsernes netsteder.

De nære offentlige institutioners hjemmesider kan tilmeldes, eksempelvis netsteder i relation til skoler, børnehaver, kirker og plejehjem. Mange af disse institutioner har i dag ikke deres egne netsteder, som de bruger professionelt i deres service, men i det omfang de har, kan netstederne tilmeldes Bedst på Nettet.

Hjemmesider for organisationer i gråzonen mellem privat og offentlig kan tilmelde sig. Nogle fonde, råd, udvalg og selvejende institutioner opfattes og opfatter sig selv som værende offentlige, mens andre bevidst vælger at betone uafhængigheden af det offentlige eller tilknytningen til den private sektor. Organisationer i gråzonen mellem privat og offentlig har derfor tilbudet om at tilmelde sig kvalitetsvurderingen.

Det offentliges portaler og andre fælles netsteder kan tilmeldes. Portaler eller andre typer netsteder, der ikke er



netsteder for en bestemt organisationen, kan tilmeldes Bedst på Nettet under forudsætning af, at man ikke blot har flyttet en del af en institutions almindelige service ud på et netsted med et særskilt domæne og i øvrigt framer eller linker intensivt til det fra netstedet.

Kommercielle netsteder er ikke med i Bedst På Nettet. En række organisationer med tilknytning til det offentlige har netsteder, der fungerer på kommercielle vilkår, eller som hovedsageligt understøtter kommercielle formål. Disse vurderes ikke af Bedst på Nettet.

Stikprøve

Den samlede mængde tilmeldte netsteder udgør herefter stikprøven for Bedst på Nettetets screeninger. Denne stikprøve indeholder næppe alle offentlige organisationer med et netsted, og stikprøven er dermed **ikke fuldstændigt dækkende for populationen**. Det gælder i særlig grad for daginstitutioner og tilsvarende mindre institutioner, der på eget initiativ skal tilmelde sig Bedst på Nettet.

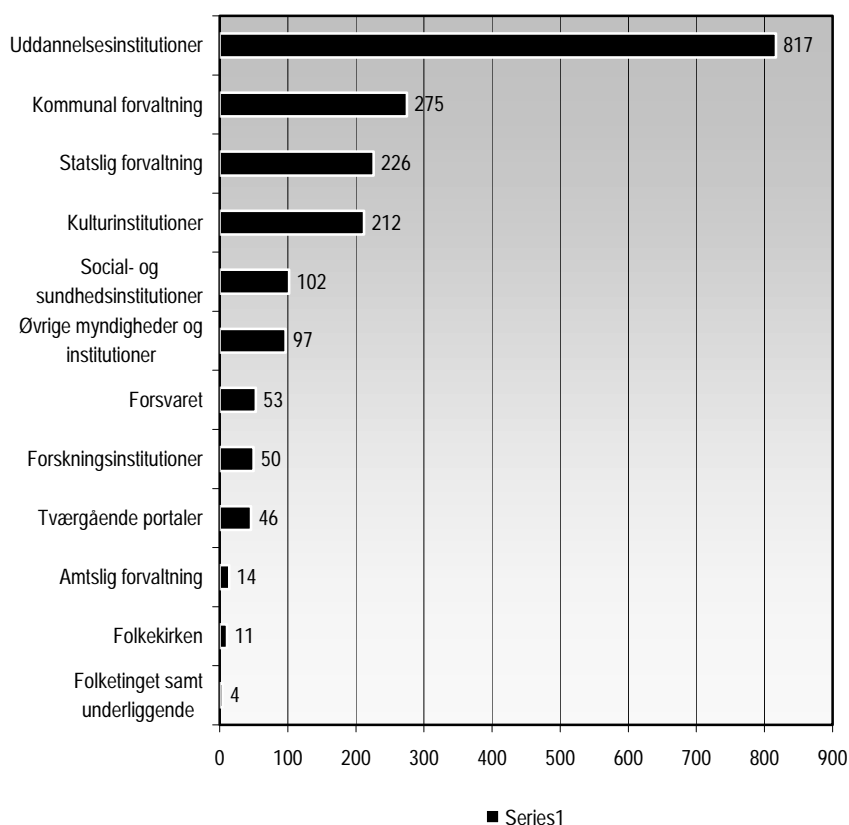
Bedst På Nettetets sekretariat vurderer imidlertid, at **dækningsprocenten er høj for alle øvrige områder**, blandt andet som følge af projektets hidtidige levetid og eksponering. Bedst På Nettetets sekretariat forventer herudover, at organisationer, der ikke indgår i stikprøven, primært er organisationer, der har mindre betydning i relation til væsentlige temaer i undersøgelsen, som elektronisk selvbetjening eller digital forvaltning.

Selvom der således er tale om en **systematisk skævhed** (bias) i stikprøveudvalget, og sådanne skævheder almindeligvis helst skal undgås i stikprøveundersøgelser, er det næppe et væsentligt problem i den aktuelle undersøgelse.

Deltagere

Hen ad vejen har en hel del offentlige institutioner selv meldt deres netsteder til Bedst på Nettet. I 2002 er således **omkring 1.900 offentlige netsteder** blevet screenet:

Figur 5.1: Tilmeldte netsteder 2002



Dataindsamling

Bedst på Nettets screeninger 2002 blev gennemført i perioden fra **slutningen af januar til september måned**. Screeningerne blev foretaget i puljer efter institutionstyper, således at de forskellige typer institutioner er blevet screenet på sammenlignelige tidspunkter.

Vurderingsgrundlaget

Vurderingsgrundlaget for 2002, det vil sige **formuleringen af de nøjagtige vurderingskriterier** for Bedst på Nettets screeninger 2002, er udarbejdet i samarbejde med et ekspertpanel og kan findes på:

<http://www.bedstpaanettet.dk/vurderingsgrundlaget.asp?page=document&objno=5844>.

Læs i øvrigt mere om ekspertpanelet på: <http://www.bedstpaanettet.dk/ombedst.asp?page=document&objno=427>.



Back-officeundersøgelsen

Population

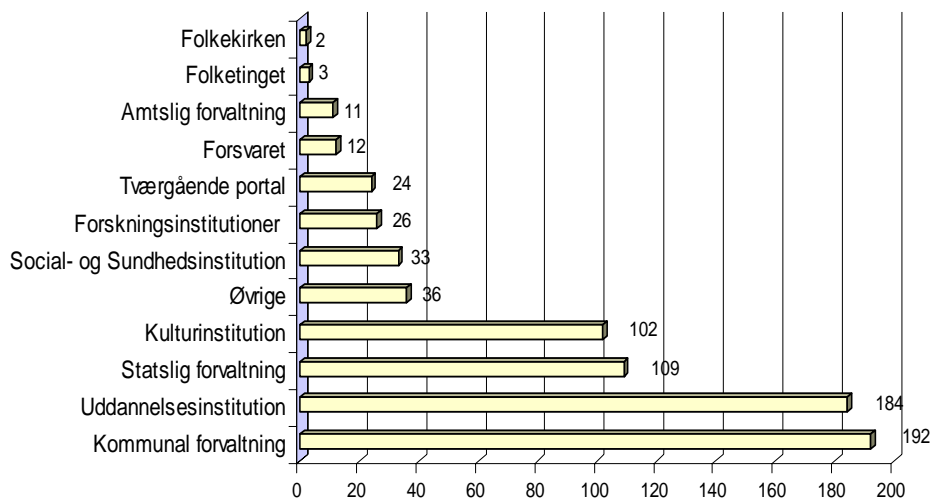
Back-officeundersøgelsens population svarer som nævnt til screenings og udgøres af offentlige organisationer med netsteder i Danmark.

Respondenter

De ansvarlige for alle netsteder tilmeldt Bedst på Nettet er blevet kontaktet med henblik på at deltage i back-officeundersøgelsen, men ikke alle har valgt at deltage. Screeningerne stikprøve udgør dermed en stikprøveramme for back-officeundersøgelsen, mens **de deltagende webmastere** udgør back-officeundersøgelsens endelige stikprøve eller respondenter.

Blandt de 1.935 netsteder i stikprøverammen, som opgav en e-mail adresse på en kontaktperson, optræder en del **dubletter** (eksempelvis Arbejdsministeriet og Beskæftigelsesministeriet), **fejl-adresser** (webmastere med nye mail-adresser) og **lukkede organisationer** (råd og nævn med videre), som af hensyn til historikken ikke kan slettes af databasen. Af de 1.935 mailadresser i stikprøverammen udgør den endelige stikprøve **ca. 1.700 aktive respondenter**.

Figur 5.2: Deltagende institutioner i back-officeundersøgelsen



Dataindsamling

Dataindsamlingen blev **igangsat den 20. juni 2002** med udsendelse af e-mails og blev efter to rykkerrunder **afsluttet den 16. august 2002**. Den relativt lange indsamlingsperiode skyldes en målsætning om at undgå at miste besvarelser på grund af ferie.

Svarprocenter

I alt har Bedst på Nettet modtaget følgende respons på back-officeundersøgelsen:

Tabel 5.1: Svarprocenter

Svarprocenter, back-officeundersøgelsen		
Spørgsmål	Besvarelser	i %
Læsere af vejledning	734	43%
Spørgsmål 4 (første om digital forvaltning)	520	31%
Spørgsmål 8 (sidste om digital forvaltning)	358	21%
Spørgsmål 31 (sidste spørgsmål)	344	20%

Som det ses, er **frafaldet** meget stort i forbindelse med læsningen af vejledningen samt i forbindelse med de åbne spørgsmål om digital



forvaltning. Når denne hurdle er overstået, holder de fleste respondenter ud resten af vejen.

Repræsentativitet

Uanset svarprocenternes størrelse er det afgørende spørgsmål, om de netsteder, der deltager i undersøgelsen, adskiller sig væsentligt fra netsteder, der *ikke* deltager i undersøgelsen.

Hvis der er **forskelle på deltagende og ikke-deltagende netsteder**, og disse forskelle er relevante i relation til temaet digital forvaltning, så er stikprøven ikke repræsentativ, og det bør overvejes at korrigere for den manglende repræsentativitet.

I stikprøverammen findes oplysninger om den organisationstype, der har ansvaret for det enkelte netsted. Det viser sig, at **organisationstypen har væsentlig betydning for, om vi har modtaget svar eller ej**. Opdeles organisationstyperne i tre kategorier: forvaltninger, institutioner og øvrige, fremkommer vidt forskellige svarprocenter. Her fordelt på spørgsmål 4:

- Forvaltninger (360 tilmeldte): 55 procent.
- Institutioner (939): 23 procent.
- Øvrige (347): 30 procent.

Forvaltninger omfatter amter, kommuner, ministerier, styrelser og direktorater. I denne kategori er svarprocenten tilfredsstillende. Institutioner og øvrige er derimod overordnet set meget dårligt repræsenteret i forhold til at kunne udsige noget præcist om den kvantitative udbredelse i hele den offentlige sektor. Af denne grund afholder Bedst på Nettet sig fra at foretage sådanne generaliseringer. Derimod kan tallene **bruges til at afdække mere kvalitative aspekter**, med andre ord afdække, om der er behov og interesse for diverse centrale initiativer.



Repræsentativitet blandt forvaltningerne

Den relativt høje svarprocent blandt forvaltningerne **garanterer ikke nødvendigvis repræsentativitet**. En tese kunne være, at det hovedsageligt er netsteder med relativt høje screeningsresultater, der deltager i back-officeundersøgelsen om digital forvaltning. Denne tese underbygges af følgende tal:

Tabel 5.2: Repræsentativitet blandt forvaltningerne

Sammenhæng mellem deltagelse og screeningsresultater				
	Brugervenlighed	Nytteværdi	Åbenhed	Samlet
Deltager ikke	3,62	2,99	3,01	3,26
Deltager	3,78	3,29	3,27	3,43

Note: Beregnet på baggrund af antal netkroner.

Samlet set synes datakvaliteten for de administrative enheders netsteder tilfredsstillende, hvis der tages højde for, at især "gode" netsteder vælger at deltage.

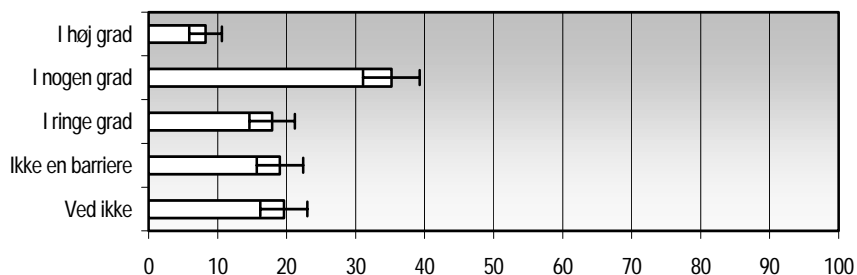
De almindelige usikkerhedsintervaller ved stikprøvetagning

Nedenfor er for et par udvalgte spørgsmål i back-officeundersøgelsen vist de **usikkerhedsintervaller**, der antages ved enhver stikprøvetagning under forudsætning af, at stikprøven udtaget korrekt. Usikkerhedsintervallet er angivet ved den pind, som forlænger søjlerne. Som det ses, har de **ikke indflydelse på figurernes hovedbudskaber**.

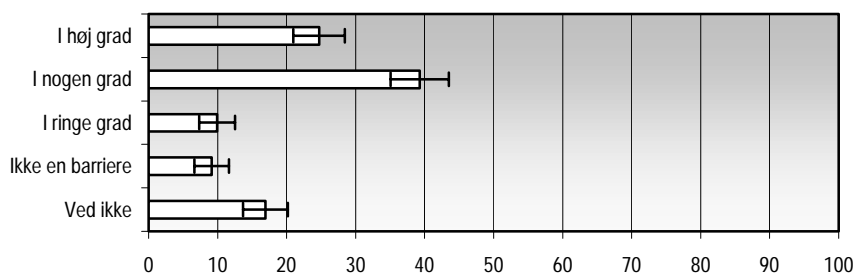
Figur 5.3: Usikkerhedsintervaller for udvalgte spørgsmål



4. I hvor høj grad opleves nedenstående som en barriere for digital forvaltning: - Lovgivningen forhindrer mere enkle digitale arbejdsgange



4. I hvor høj grad opleves nedenstående som en barriere for digital forvaltning: - Der mangler fælles offentlige standarder for dataudveksling



Brugervurderingen

Brugervurderingen består af et **spørgeskema til brugerne af de offentlige netsteder**, Brugervurderingen er et tilbud, der gives til den enkelte webmaster, som selv implementerer brugervurderingsskemaet på sit netsted og herefter har adgang til at trække på egne brugervurderinger. Herudover er der adgang til aggregerede resultater af brugervurderingen på Bedst på Nettets netsted, se nedenfor.

I 2002 valgte omkring 200 webmastere at anvende brugervurderingsskemaet. I 2001 og 2002 har i alt omkring 150.000 brugere udfyldt brugervurderingsskemaet.

Repræsentativitet

En stikprøve på 200 institutioner kan naturligvis ikke umiddelbart antages at være repræsentativ i forhold til alle institutioner. Blandt andet må det forventes, at de webmastere, som vælger at spørge sine bru-



gere, tilhører den gruppe af netsteder, der interesserer sig mest for sine brugere og dermed i forvejen laver de mest brugervenlige netsteder. Besvarelser fra 60.000 brugere er imidlertid så stort et datamateriale, at det i sig selv er interessant.

Adgang til resultater

Via [statistikken på Bedst på Nettet](http://bnpn.surveyonline.dk/stat/) kan der udtrækkes frekvenser og krydstabuleringer på tværs af de netsteder, der har valgt at deltage i de forskellige dele af Bedst på Nettets undersøgelser. Se <http://bnpn.surveyonline.dk/stat/>.

Prisvindere 2002

I forbindelse med denne publikations best practice afsnit er der flere gange henvist til prisvindere fra **Bedst på Nettets prisuddeling 2002**. Trods flotte indsatser fra alle prisvindere er de ikke alle nævnt i selve publikationen. Derfor følger her en kort samlet fremstilling af de enkelte vindere sammen med dommerpanelets begrundelser for deres valg.

For at skabe bred fokus på udviklingen af offentlige internetservices blev de bedste offentlige netsteder i 2002 kåret ved Bedst på Nettets prisuddeling den 18. november 2002 på Axelborg i København. Priserne blev uddelt af **Bedst på Nettets dommerpanel** på baggrund af vurderingsresultaterne fra årets screeninger.

I alt **syv priser** blev uddelt. Seks priser blev uddelt til de netsteder, der – efter dommerpanelets mening – inden for hver sit offentlige område havde formået at skabe det bedste netsted. En syvende pris, dommerpanelets specialpris, gik i 2002 til et netsted, som havde udmærket sig ved at levere en særligt god selvbetjeningsløsning. De syv vindere blev:



Kategori

Sundhedsinstitutioner
Uddannelsesinstitutioner
Statslige forvaltninger
Kulturinstitutioner
Kommuner og amter
Portaler

Dommerpanelets specialpris

Prisvindere

Skejby Sygehus
Vejle Tekniske Skole
Elektricitetsrådet
Helsingør Kommunes Biblioteker
Sønderjyllands Amt
Kanukoka, De Grønlandske
Kommuners Landsforening
Gentofte Kommune/KMD

Skejby Sygehus (www.auh.dk/sks)

Dommerpanelet havde følgende begrundelse for at udvælge [Skejby Sygehus](http://www.auh.dk/sks) til at modtage prisen for bedste netsted i kategorien Sundhedsinstitutioner:

”Hjemmesiden fokuserer meget bevidst på forskellige målgrupper og deres forskellige behov. Den henvender sig eksempelvis ikke kun til patienterne, men også til de pårørendes behov, hvor der er hjælp at hente til de, som kommer rejsende langvejs fra. Som det helt udslagsgivende for dommerkomiteen, er sprogetonen og dermed hele stemningen på hjemmesiden varm og imødekommende. Hjemmesiden henvender sig derfor på forbilledlig vis til mennesker, der befinder sig i en presset livssituation.”

Vejle Tekniske Skole (www.vejlets.dk)

Dommerpanelets begrundelse for at uddele prisen for bedste netsted i kategorien Uddannelsesinstitutioner til Vejle Tekniske Skole var:

”Siden giver et rigtigt godt overblik og er nem at søge i. Sproget matcher målgruppen på bedste vis, ligesom mediets mange muligheder udnyttes fint: man kan således både høre og læse nyheder formidlet fra radio/tv. At udlodde et digitalt videokamera i forbindelse med besvarelse af spørgsmål om brugervenlighed er en smart måde at appellere til de unge på – sidens primære målgruppe. Tilgængeligheden for handicappede er også god. Siden de blev vurderet af ”Bedst på



Nettet” og modtog nogen kritik, har de endvidere gjort en del for at blive endnu bedre.”

Elektricitetsrådet (www.elraadet.dk)

Som begrundelse for valget af Elektricitetsrådet som vinder i kategorien Statslige forvaltninger sagde dommerpanelet:

”Siden henvender sig meget flot til en differentieret målgruppe, som spænder fra professionelle el-installatører over gør-det-selv-folket til undervisning af børn og unge, og gør det vel at mærke inden for et forholdsvist svært tilgængeligt stofområde. Som en flot service til de yngste brugere er der lavet et el-spil med Jens Lynstrøm, hvilket på en meget fin måde viser, at man som offentlig hjemmeside sagtens kan lave et sjovt og anderledes site uden at miste fagligheden og seriøsiteten. Siden udnytter i det hele taget mulighederne for interaktivitet rigtig godt ved bl.a. at stille flere testværktøjer til rådighed. Endelig vil vi gerne rose siden for, at så meget af teksten findes i HTML-format, hvilket er med til at gøre tilgængeligheden for handicappede god.”

Helsingør Kommunes Biblioteker (www.helsbib.dk)

Valget af Helsingør Kommunes Biblioteker som vinder i kategorien Kulturinstitutioner begrundedes af dommerpanelet således:

”Denne hjemmeside virker allerede fra forsiden spændende og indbydende. Informationerne er overskuelige og lette at gå til, og de gode overskrifter giver et godt overblik over de tilgængelige emner. Samtidig skaber Helsingør Bibliotek en meget klar oplevelse af, at det er en rigtig kulturformidler, vi er på besøg hos. Deres netsted er i sig selv en lille kulturoplevelse at benytte, uden at det virker poppet eller forstyrrende.”

Sønderjyllands Amt (www.sja.dk)

Dommerpanelet begrundede valget af Sønderjyllands Amt som vinder i kategorien Kommuner og amter således:



”Siden giver et godt overblik og udviser en udstrakt grad af åbenhed. Som eksempel kan det trækkes frem, at man som bruger har mulighed for at følge et sagsforløb og bl.a. få adgang til referater o.lign. Siden er nem at navigere rundt i og virker meget logisk og enkel i sin opbygning til trods for, at den indeholder rigtigt mange services og oplysninger. Derudover kan tilgængeligheden for handicappede fremhæves som værende meget fin. Informationerne på forsiden er gode og overskuelige, dog giver de meget forskelligt udformede banner-reklamer en smule støj. Samlet set en rigtigt flot hjemmeside, som dommerkomiteen vurderer til at være den bedste inden for amter og kommuner.”

De Grønlandske Kommuners Landsforening (www.kanukoka.gl)

Således begrundede dommerpanelet sit valg af [De Grønlandske Kommuners Landsforening](http://www.kanukoka.gl) som vindere af prisen for bedste netsted i kategorien Portaler:

”Konceptet med, at flere kommuner går sammen og laver et fælles site virker ret så overbevisende på os brugere. Det giver brugeren mulighed for at skabe sig et godt overblik. Den fælles information for kommunerne er samlet her, men der gives også adgang til de enkelte kommuners hjemmesider. Siden er nem at finde rundt på, og indholdet er godt og overskueligt. Siden er et godt eksempel på, hvordan man med små midler og store geografiske afstande kan bruge nettets fordele. En enkel, men meget flot løsning, der viser et godt eksempel til efterfølgelse på et portalsamarbejde.”

Gentofte Kommune og KMD (www.gentofte.dk)

Dommerpanelet begrundede valget af Gentofte Kommune og Kommunedata, KMD, som vindere af panelets specialpris således:

”Prisen gives til Gentofte Kommune og til KMD for et flot eksempel på integration af KMD’s selvbetjeningsløsninger i den kommunale hjemmeside. Prisen er en dobbeltpris, da det er KMD, der har udviklet en selvbetjeningsløsning, som er let at integrere, mens det er Gentofte



Kommune, der formår at servere løsningen på en meget flot og prisværdig måde.

Gentofte Kommune har udnyttet de nye muligheder fra KMD for at integrere i sit eget design, så brugeren forbliver inden for samme univers hele tiden, og undgår forvirringen ved at springe fra univers til univers. Der skal derfor også uddeles ros til KMD for at stille sine selvbetjenings-løsninger til rådighed på en måde, der gør dem lette at integrere i kommunernes design. Dommerkomiteen håber med denne pris, at kunne være medvirkende til at fremme ideen om at skabe samlede universer for brugerne. Flot gået af Gentofte og KMD.”

Bedst på Nettets organisation

Projektets **styregruppe** består af repræsentanter fra Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling, IT- og Telestyrelsen og PLS RAMBØLL Management.

Projektets styregruppe har nedsat et [dommerpanel](#), der hvert år udpeger en række prisvindere blandt de offentlige hjemmesider.

I **det daglige** ledes projektet af IT- og Telestyrelsen, mens PLS RAMBØLL Management står for de udførende opgaver.

IT- og Telestyrelsen har desuden nedsat et [ekspertpanel](#), der bistår med at udarbejde de kriterier, der skal vurderes ud fra.

Kontakt

Generelle og overordnede spørgsmål om projektet rettes til IT- og Telestyrelsen ved: Boris Andersen, tlf.: 33 37 92 31, e-post: boa@itst.dk

IT-politiske spørgsmål om Bedst på Nettet rettes til Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling ved: Vibeke Raaschou-Nielsen, tlf.: 33 92 65 97, e-post: vrn@fsk.dk



BEDST PÅ NETTET

Praktiske spørgsmål om tilmelding, vurderingsgrundlag o. lign. rettes til Bedst på Nettet sekretariatet, PLS RAMBØLL Management ved: Lars Andersen, Martin Eberhard og Karina Stampe, tlf.: 70 20 25 44, e-post: bpn@pls.dk