

E-tjänst som ska utvärderas

FRÅGA	KRITERIUM	POÄNG	0 %					25 %					50 %					75 %					100 %				
			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100				
1			Nivå 0					Nivå 1: Information					Nivå 2: Interaktion					Nivå 3: Transaktion					Nivå 4: Innovation				
Varken e-utvecklingsgrad erbjuder tjänsten?	e-utvecklingsgrad		Ingen webbplats eller en webbplats som inte uppfyller någon av kriterierna för nivåerna 1 till 4.					Webbplats med tillräcklig information för att starta ett ärende/en process.					Webbplats som erbjuder möjlighet att skriva ut formulär för att starta en önskad procedur på ett icke elektroniskt sätt.					Webbplats som erbjuder möjlighet att fylla i ett elektroniska formulär för att starta en önskad procedur.					Webbplats som erbjuder möjlighet att hantera ett ärende i sin helhet via webb-platsen. Ingen annan formell procedur krävs via "pappersarbete".				
	Support	POÄNG	0 %					25 %					50 %					75 %					100 %				
			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100				
2.1 I vilken utsträckning har tjänsten implementerats?	Iordningställande Implementering och täckning	DELSUMMA	Tjänsten finns inte eller befinner sig i en provfas					Tjänsten har implementerats/täcker 25 % av relevanta områden					Tjänsten har implementerats/täcker 50 % av relevanta områden					Tjänsten har implementerats/täcker 3/4 av relevanta områden					Tjänsterna har implementerats/ täcker alla relevanta områden				
2.2 I vilken utsträckning används tjänsten?	Användning Användning av tjänsten	DELSUMMA	Inga indikationer – ingen mätning av användning					Tjänsten används av mindre än 25 % av den potentiella målgruppen					Tjänsten används av mellan 25 och 50 % av den potentiella målgruppen					Tjänsten används av mellan 50 och 75 % av den potentiella målgruppen					Tjänsten används av mellan 75 och 100 % av den potentiella målgruppen				
2.3 I vilken utsträckning finns det ett utvärderingssystem för tjänsten?	Prestationsmätning Input, process, output, resultat	DELSUMMA	Indikatorer för prestation är inte definierade (input, process, output, resultat)					Indikatorer för prestation är definierade, men det finns inga indikationer för mätningar					Indikatorer för prestation är definierade och mäts					Indikatorer för prestation mäts och meddelas					Mätningarna främjar förändringar				
2.4 I vilken utsträckning uppnås målen?	Effekt Mål/resultat	DELSUMMA	Måluppnåelsen mäts ej eller är noll					Mycket låg måluppnåelse (mindre än 25 %)					Relativt låg måluppnåelse (25 % - 50 %)					Relativt hög måluppnåelsen (50 % - 75 %)					Hög måluppnåelse (75 % - 100 %)				

- 0-33 %** Viktigt, måste studeras
- 34-36 %** Vissa varningstecken
- 37-100 %** Bra nivå

Vill du veta mera om hur du kan använda denna matris för att utvärdera en e-tjänst, kontakta Charlie Wallin, 0611-55 78 56 charlie.wallin@y.komforb.se