

 **Webstatus**

Brugertilfredshedsundersøgelse

www.webstatus.dk

Høje-Taastrup Kommune

<http://www.htk.dk>




Om undersøgelsen

Undersøgelsen er foretaget som en pop-up spørgeskemaundersøgelse på <http://www.htk.dk>. Der er ialt modtaget 437 udfyldte spørgeskemaer for perioden 08-03-05 til 08-04-05.

Det står brugeren frit for om vedkommende ønsker at besvare alle eller kun nogle spørgsmål, hvorfor man ikke kan forvente fuld besvarelse af alle spørgsmål. Denne metode er valgt for at mindske frafald (respondenter der påbegynder besvarelse, men som et sted midt i forløbet fortryder og afslutter inden skemaet er afsendt). Under hver enkelt graf kan man aflæse antallet af besvarelser på det specifikke spørgsmål.

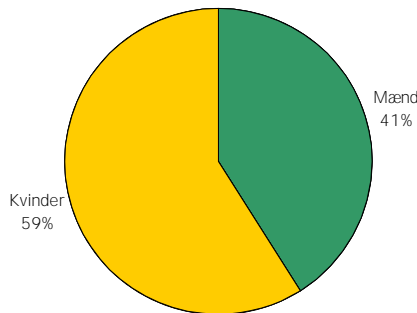
De brugere, som oplyser at det er deres første besøg på websitet, bliver sendt til sidste side og påvirker således ikke analyseresultaterne. Vi mener ikke, at brugere uden erfaring med websitet skal vurdere navigation, indhold med mere. I alt har 65 brugere besøgt websitet for første gang i forbindelse med denne undersøgelse.

Undersøgelsen er opdelt i tre hovedområder:

-  Information om brugerne
(køn, alder, stilling, geografi, besøgsfrekvens og deres ærinde på websitet)
-  Brugernes vurdering af specifikke aspekter
(navigation, overblik, tekster, ventetider og grafisk design)
-  Brugernes samlede indtryk af websitet
(spændende/kedelig, overskuelig/rodet, moderne/gammeldags, grim/pæn og en samlet vurdering)

Information om brugerne

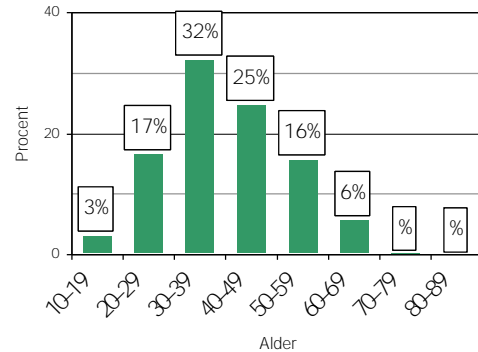
Graf 1: Kønsfordeling



Antal besvarelser: 417

Brugernes kønsfordeling har ikke ændret sig, siden den forrige webstatus undersøgelse blev gennemført. Der er stadigvæk lidt flere kvinder end mænd, der benytter websitet. Fordelingen af mænd og kvinder der besøger htk.dk adskiller sig stort set ikke fra kønsfordelingen blandt brugerne af de øvrige kommunale websites, Userneeds har undersøgt – her er der ligeledes er en mindre overvægt af kvinder.

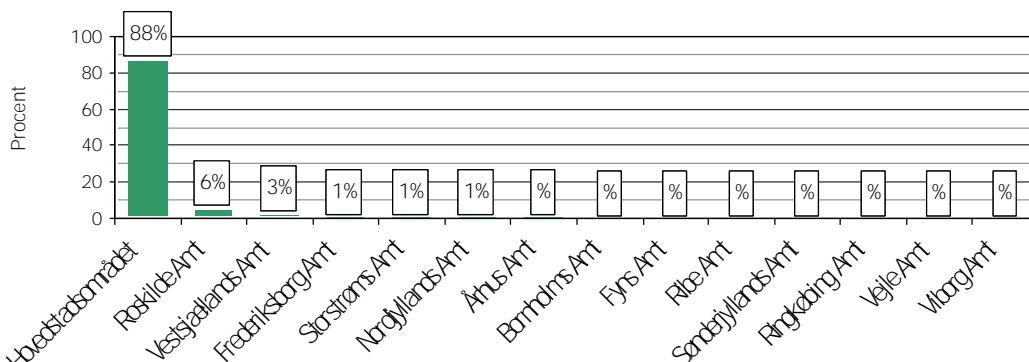
Graf 2: Aldersfordeling



Antal besvarelser: 432

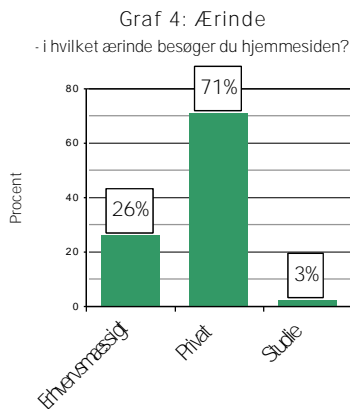
Respondenterne er spredt rimelig jævnt i de forskellige alderssegmenter. De 30-39 årige udgør stadig den største aldersgruppe. Brugergruppen er dog samlet set blevet lidt yngre end tidligere, men ændringerne er ret begrænsede. Der er stadig kun få respondenter, der tilhører de ældste aldersgrupper. Respondenternes aldersfordeling er meget lig aldersfordelingen blandt brugerne af de øvrige kommunale websites, Userneeds har undersøgt.

Graf 3: Geografisk fordeling



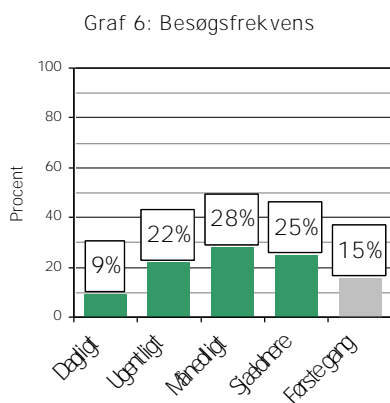
Antal besvarelser: 409

88% af respondenterne kommer fra Hovedstadsområdet. De resterende er spredt på de øvrige af Sjællands amter.



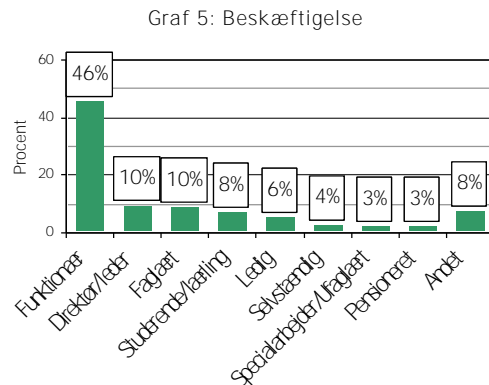
Antal besvarelser: 423

Hovedparten af brugerne besøger websitet i et privat ærinde. Denne brugergruppe udgør som i den forrige undersøgelse 71% af respondenterne. Sammenlignes jeres brugere med brugerne i andre kommuner, har I en forholdsvis stor gruppe af erhvervsbrugere på jeres website. Andelen af erhvervsbrugere ligger gennemsnitligt på 20% af respondenterne for de øvrige kommuners vedkommende.



Antal besvarelser: 423, heraf 65 førstegangsbesøgende

I har en forholdsvis loyal brugergruppe. Knap hver tredje bruger besøger websitet minimum én gang om ugen.



Antal besvarelser: 424

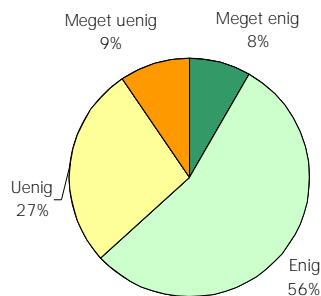
Der er på nuværende tidspunkt lidt flere funktionæransatte blandt jeres brugere, end det var tilfældet i den forrige webstatusundersøgelse. Funktionærerne udgør med 46% af respondenterne den absolut største enkeltgruppe. De øvrige respondenter er fordelt forholdsvis jævnt over de resterende erhvervsgrupper. Også med hensyn til andelen af funktionærer, ligger I lidt højere end gennemsnittet for de øvrige kommuner.

J Opsamlende brugerprofil

Den gennemsnitlige bruger af www.htk.dk er en kvinde i 30'erne. Hun bor i Høje-Taastrup Kommune, er funktionæransat, og besøger websitet et par gange om måneden. Hun benytter ikke webisten i forbindelse med arbejde, men søger kommunale informationer i privat ærinde.

Brugernes vurdering af specifikke aspekter

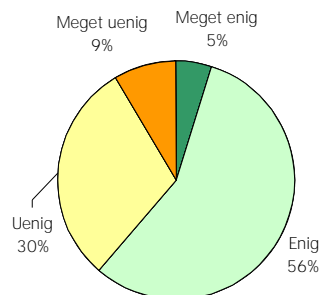
Graf 7: Navigation
- hjemmesiden er altid nem at finde rundt på



Antal besvarelser: 333

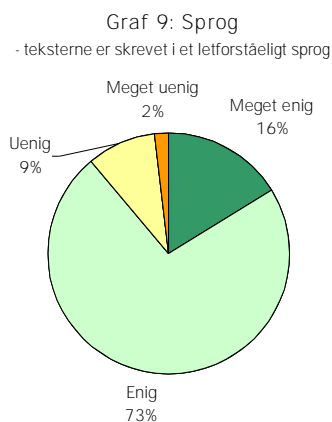
Navigationen på websitet fungerer stadig ikke optimalt. I denne undersøgelse har 36% af respondenterne givet udtryk for, at de har problemer med navigationen. Dette tal er steget en smule i forhold til den forrige undersøgelse, hvor 33% havde svært ved at finde rundt på websitet. Samtidig ligger resultatet et stykke over gennemsnittet for de øvrige kommuner. I gennemsnit er der på de øvrige kommunale websites ca. 25% af respondenterne, der har vanskeligheder med navigationen.

Graf 8: Relevans
- hjemmesiden har alt det indhold, som jeg har brug for



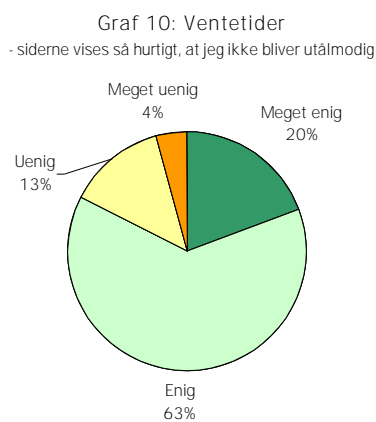
Antal besvarelser: 329

En stor del, dvs. 39% af respondenterne savner relevant indhold på websitet. Selvom indholdsrelevansen er blevet forbedret i forhold til den tidligere undersøgelse, hvor 43% savnede konkret indhold, ligger resultatet stadig højere end gennemsnittet for de øvrige kommuner, Userneeds har undersøgt. Der er i gennemsnit ca. 30% af respondenterne, der giver udtryk for at kommunale websites mangler indhold.



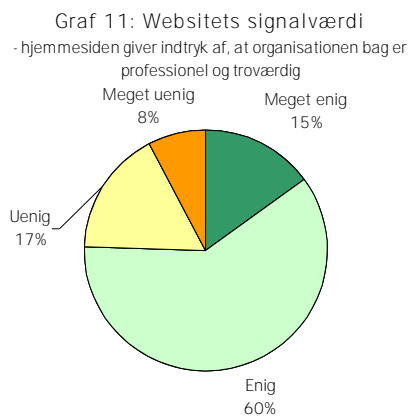
Antal besvarelser: 325

Der er ikke voldsomme problemer med at forstå teksterne på websitet. Høje Taastrup Kommune ligger nogenlunde på gennemsnittet for de øvrige kommuner, vi har undersøgt.



Antal besvarelser: 327

Brugerne har generelt ikke problemer med at få siderne vist. Sidernes tyngde er derfor passende i forhold til brugernes nuværende opkoblinger. Der er dog 17%, der udtrykker, at det tager for lang tid at få siderne vist. I bør derfor være påpasselige med at lægge tungere indhold på de mest benyttede områder af websitet.



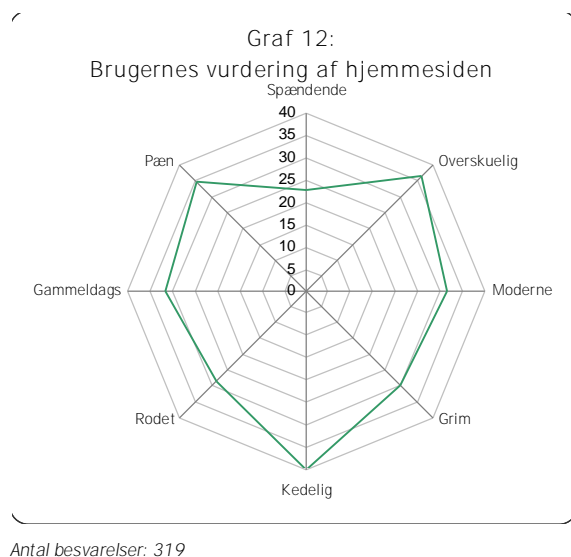
Antal besvarelser: 325

Hovedparten af brugerne oplever websitet som professionelt og troværdigt.

Der er imidlertid en forholdsvis stor del af respondenterne, der ikke synes, at dette er tilfældet. Hver 4. respondent mener ikke, at hjemmesiden afspejler en professionel og troværdig organisation, og det er problematisk.

Ligeledes på denne parameter ligger Høje Taastrup Kommune lidt over gennemsnittet for kommunale websites. Blandt de websites som Userneeds har undersøgt, ligger tallet for respondenter der er meget uenige/uenige på dette punkt på omkring 17%.

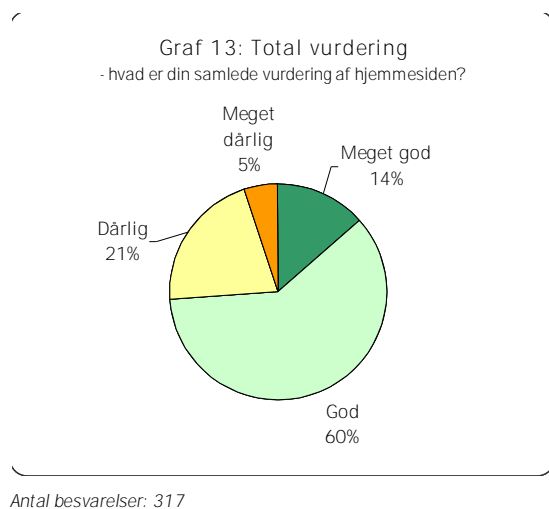
Brugernes samlede indtryk af websitet



Diagrammet er konstrueret på baggrund af brugernes vægtning af parametrene på fire skalaer, hhv.:

1. Spændende vs. Kedelig
2. Overskuelig vs. Rødt
3. Moderne vs. Gammeltags
4. Pæn vs. Grim

Brugernes vurdering af websitets grafiske udtryk er langt fra entydig, og de forholder sig både forholdsvis kritisk og positivt. Den overvejende del af brugerne oplever websitet som overskueligt og pænt, men samtidig også gammeldags og meget kedeligt. Det kan overvejes, om det skal være en selvstændig målsætning at gøre websitet meget mere spændende, idet det kan gå ud over troværdigheden, som i forvejen halter lidt.



Det er ikke et tilfredsstillende resultat, at godt hver 4. respondent i den samlede vurdering af websitet giver udtryk for, at websitet er enten meget dårligt eller dårligt. Dette tal er forholdsvis højt og ligger ligeledes over gennemsnittet for de øvrige kommunale websites, Userneeds har undersøgt. Gennemsnitligt giver 17% af brugerne de kommunale websites en negativ samlet vurdering.

Det er dog positivt, at udviklingen på dette punkt er gået et lille skridt i den rigtige retning. I den forrige undersøgelse gav 29% af respondenterne websitet en utilfredsstillende totalvurdering. En forbedret navigationsstruktur samt et indhold, som brugerne oplever som relevant, vil formodentlig kunne forbedre deres generelle indtryk af websitet yderligere.

Konklusion

Websitet henvender sig til et bredt spektrum af brugere, både med hensyn til alder og beskæftigelse. De fleste brugere har en positiv oplevelse af websitet, så forudsætningerne for at holde på brugerne er bestemt til stede. Undersøgelsen viser dog samtidig, at en betydelig del af websitets brugere oplever problemer med navigationen, og mere end hver 3. bruger angiver, at indholdet ikke dækker deres behov. Dertil skal det bemærkes, at brugernes vurderinger generelt er mere negative end de gennemsnitlige vurderinger af de kommunale websites, Userneeds har undersøgt.