

userneeds



DOKTORN
KUNSKAP ÄR TRYGGHET!

Doktorn.com 2011

17.03.11

Om undersökningen

Undersökningen börjar med ett popup-fönster på www.doktorn.com. Undersökningen är genomförd med en teknologi som gör det möjligt att deltaga även om man har installerat en popup-blockerare på sin dator. Totalt har 130.194 personer haft möjlighet att delta under perioden från den 31. januar 2011 till den 28. februar 2011. Under denna perioden har 3.524 personer valt att delta i undersökningen, vilket utgör en svarprocent på 2,7%.

Det är valfritt för användaren om han/hon önskar att besvara endast några frågor eller hela formuläret, och därför kan man inte förvänta sig att alla användare svarar på alla frågor. Den här metoden är vald för att minska frånfallet (respondenter som börjar svara men vid ett tillfälle ångrar sig och avslutar innan frågeformuläret är skickat). Under varje graf kan man läsa antalet som svarat på den specifika frågan.

De användare som upplyser att det är deras första besök på hemsidan blir framskickade till den sista sidan och påverkar därigenom inte de analytiska resultaten. Vi vill inte att användare utan erfarenhet av hemsidan ska utvärdera navigationen, innehållet eller liknande. Sammanlagt har 2.859 användare besökt sidan för första gången i samband med undersökningen.

Fakta

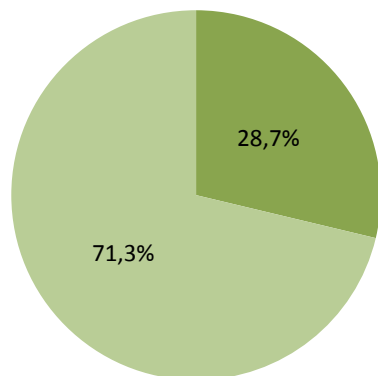
Period:	31.01.2011 - 28.02.2011
Antal visningar av undersökningen:	130.194
Antal svar:	3.524
Undersökningens svarsprocent:	2,7%
Förstagångsbesökare:	2.859

Undersökningen är uppdelad i tre huvudområden:

Demografi	kön, ålder, sysselsättning, geografi, besöksfrekvens och deras ärende på hemsidan
Användarvänlighet	navigation, överblick, texter, väntetider och grafisk design
Design	intressant/tråkig, välorganiserad/oorganiserad, modern/föråldrad, snygg/ful samt totalt intryck

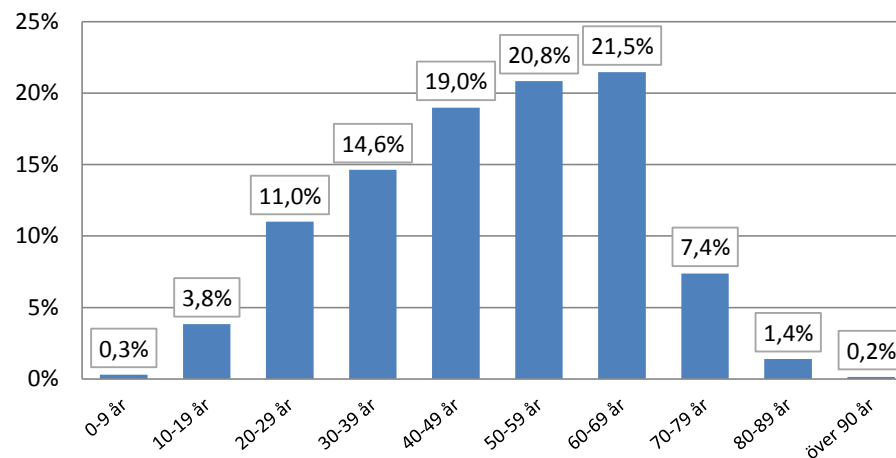
Användarens kön

■ Man ■ Kvinna



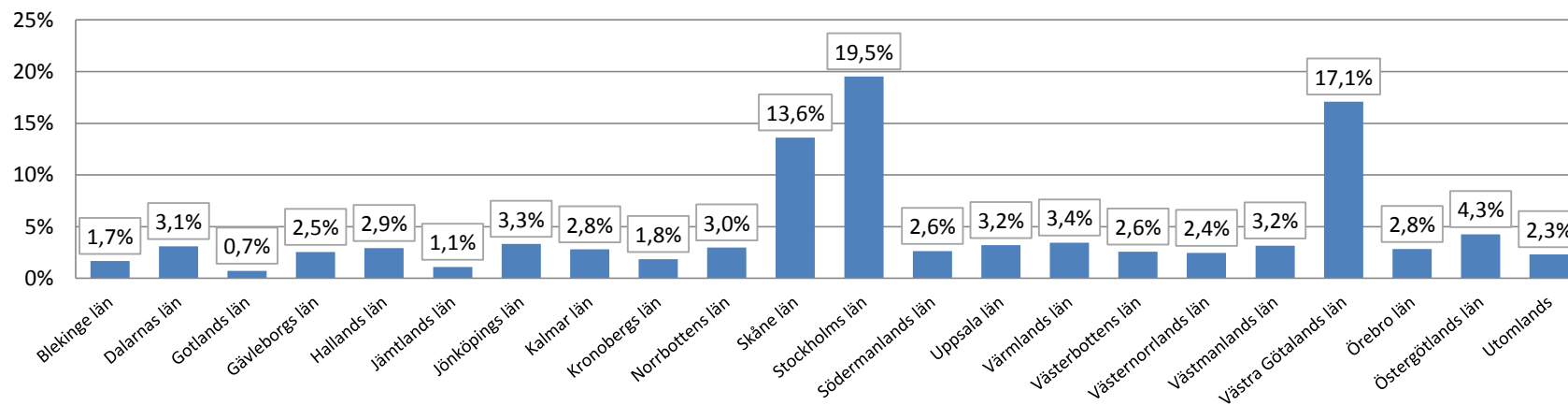
Antal svar: 3.038

Användarens ålder



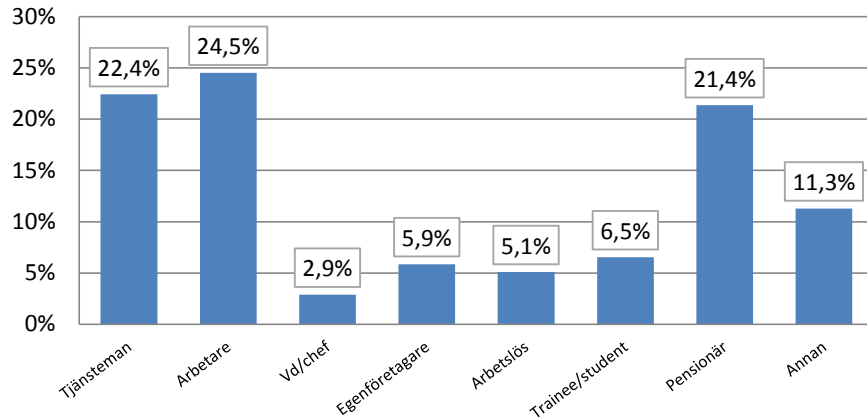
Antal svar: 3.281

Geografisk fördelning



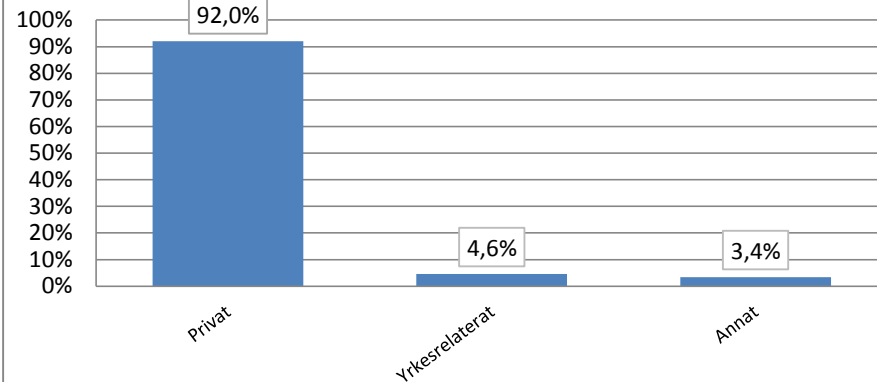
Antal svar: 3.195

Sysselsättning



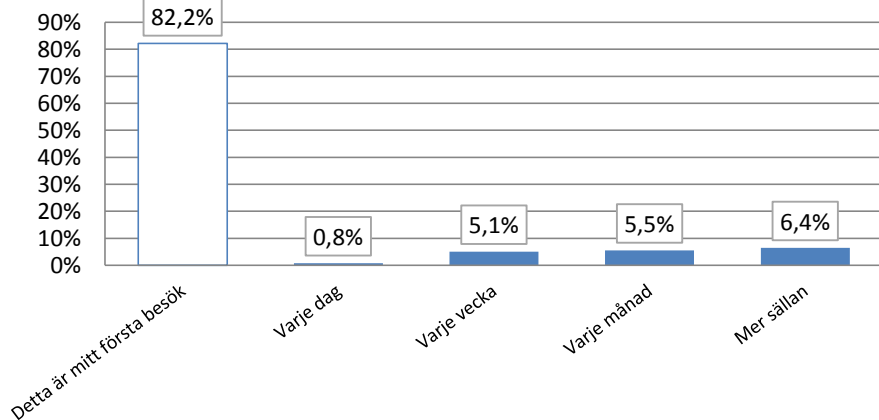
Antal svar: 3.258

Ärende



Antal svar: 3.282

Besöksfrekvens



Antal svar: 3.478

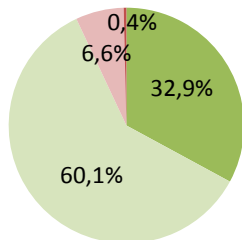
Genomsnittlig användarprofil

Doktorn.coms genomsnittlige användare är en kvinna i åldern 40-69 år. Men hemsidan besöks även av 30 procent män. Besökarna är utspridda över samtliga delar av landet, med koncentration kring de tre storstadsregionerna i Stockholm, Västra Götaland och Skåne län.

De största sysselsättningsgrupperna är arbetare, tjänstemän och pensionärer, vilka tillsammans utgör cirka 70 procent av användarna. En uppseendeväckande andel besöker hemsidan för första gången (82%). Detta ställer höga krav på såväl användarvänlighet som design, allt för att få besökaren att återvända till hemsidan igen. De mer regelbundna besökarna lyser med sin frånvaro. Tillsammans utgör de veckovisa samt månadsvisa besökarna endast 10 procent av alla besök. I princip alla besök görs i privata ärenden.

Navigering - det är alltid lätt att hitta på hemsidan

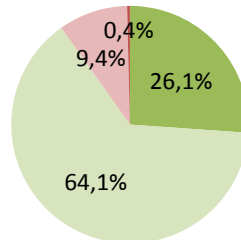
■ Håller helt med ■ Håller med
 ■ Håller inte med ■ Håller inte alls med



Antal svar: 544

Relevans - hemsidan innehåller den information jag behöver

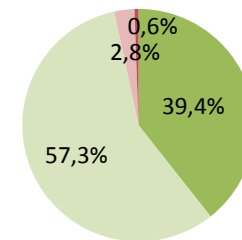
■ Håller helt med ■ Håller med
 ■ Håller inte med ■ Håller inte alls med



Antal svar: 540

Språk - texten är skriven på ett lättförståeligt sätt

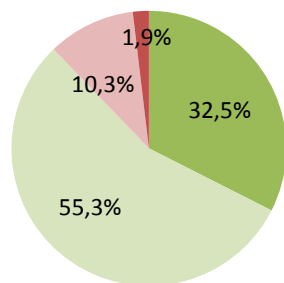
■ Håller helt med ■ Håller med
 ■ Håller inte med ■ Håller inte alls med



Antal svar: 536

Hastighet - sidorna laddas innan jag tappar tålamodet

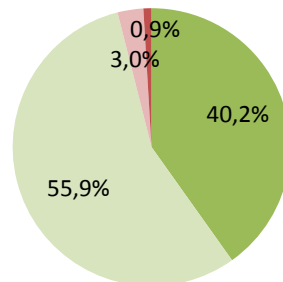
■ Håller helt med ■ Håller med
 ■ Håller inte med ■ Håller inte alls med



Antal svar: 533

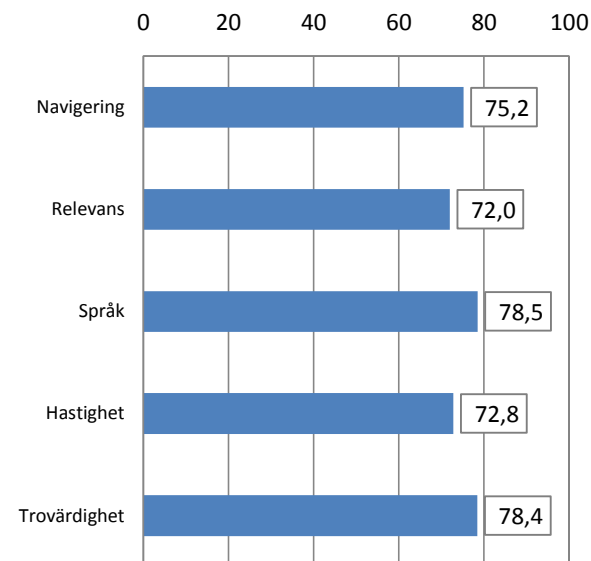
Trovärdighet - hemsidan ger intryck av att organisationen bakom är professionell och trovärdig

■ Håller helt med ■ Håller med
 ■ Håller inte med ■ Håller inte alls med



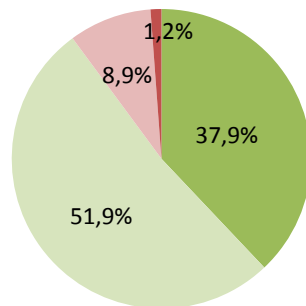
Antal svar: 533

Usability index (0-100)



Modern / föråldrad

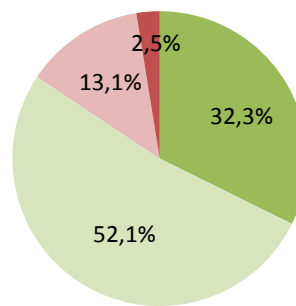
Mycket modern Modern Föråldrad Mycket föråldrad



Antal svar: 514

Snygg / ful

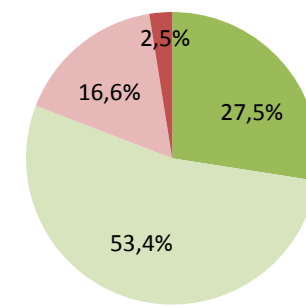
Mycket snygg Snygg Ful Mycket ful



Antal svar: 511

Spännande / tråkig

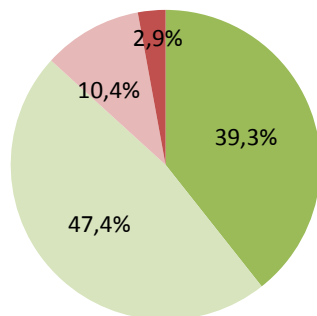
Mycket spännande Spännande Tråkig Mycket tråkig



Antal svar: 517

Välordnad / rörig

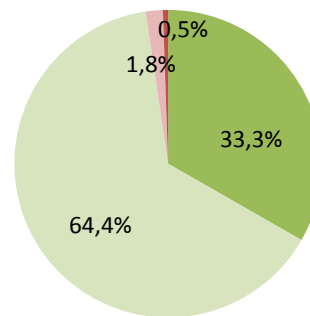
Mycket välordnad Välordnad Rörig Mycket rörig



Antal svar: 521

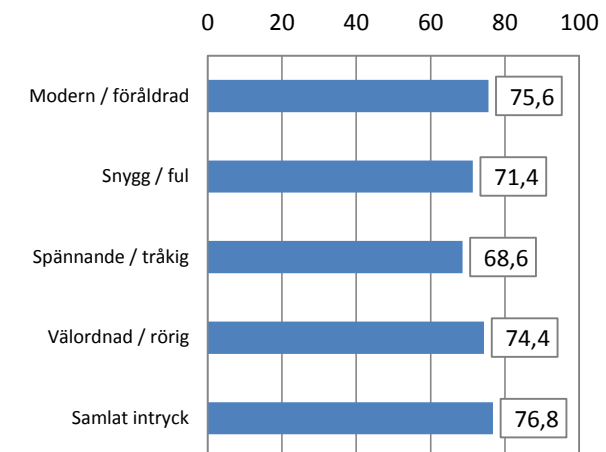
Samlat intryck

Mycket bra Bra Dålig Mycket dålig

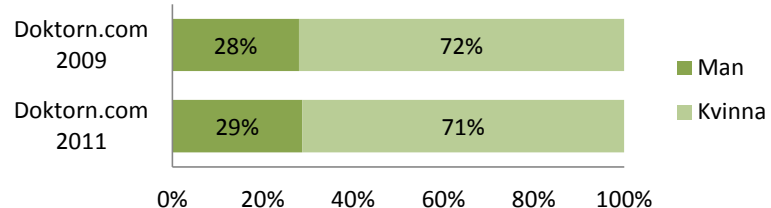


Antal svar: 556

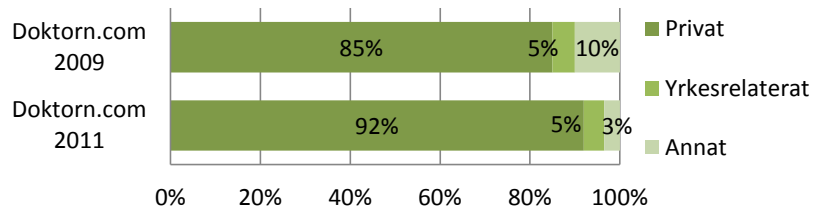
Designindex (0-100)



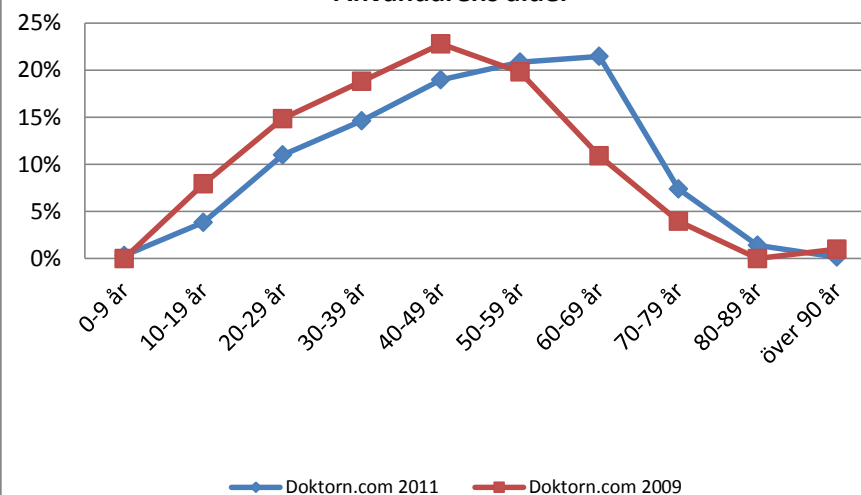
Användarens kön



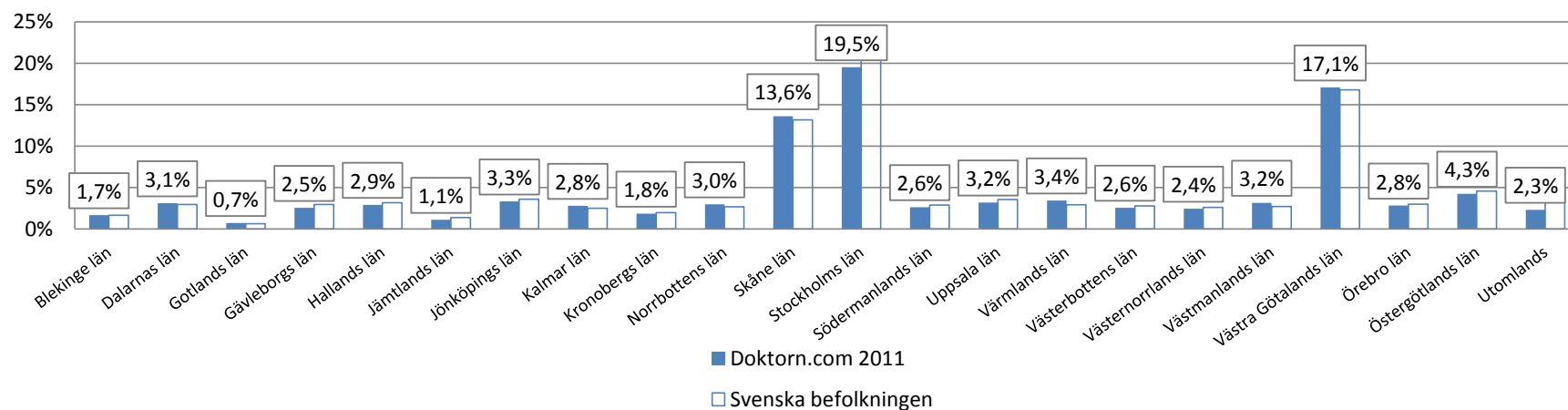
Ärende



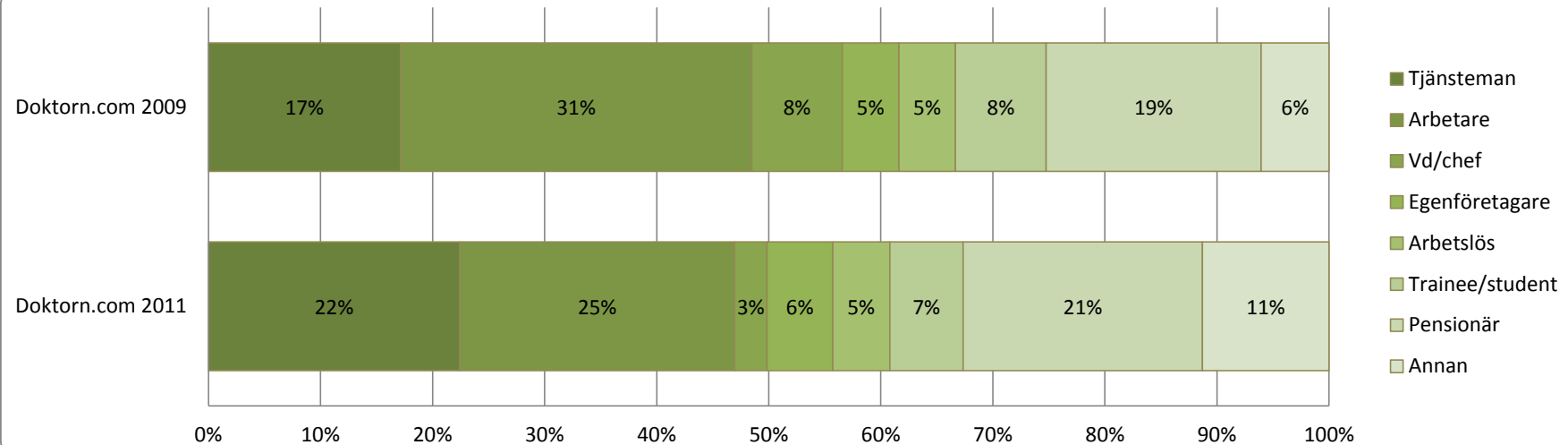
Användarens ålder



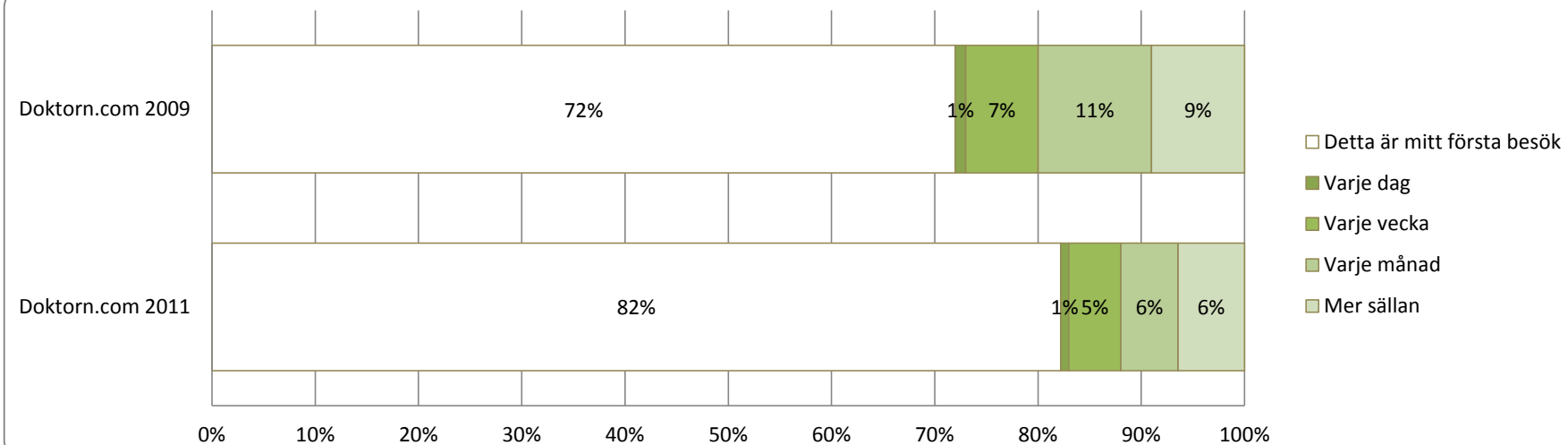
Geografisk fördelning



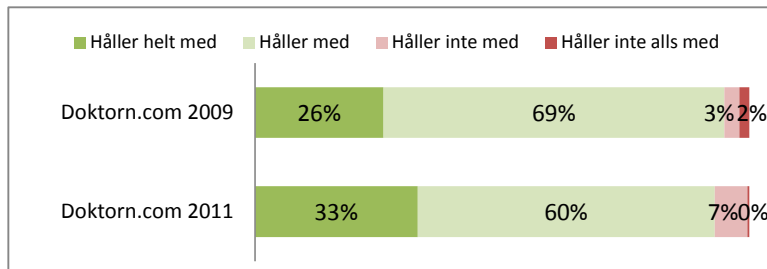
Sysselsättning



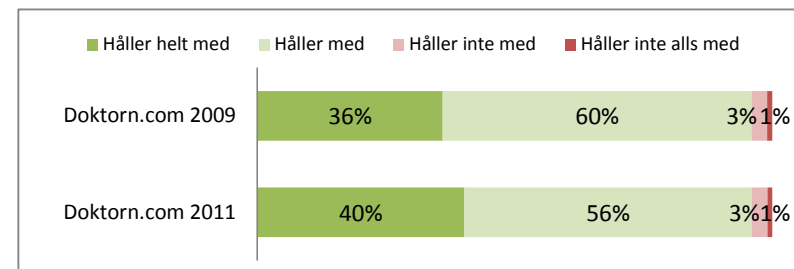
Besöksfrekvens



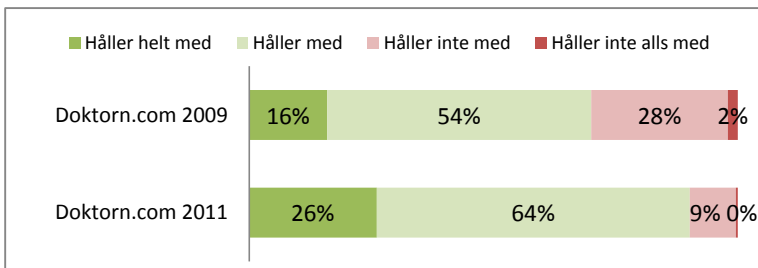
Navigering - det är alltid
 lätt att hitta på hemsidan



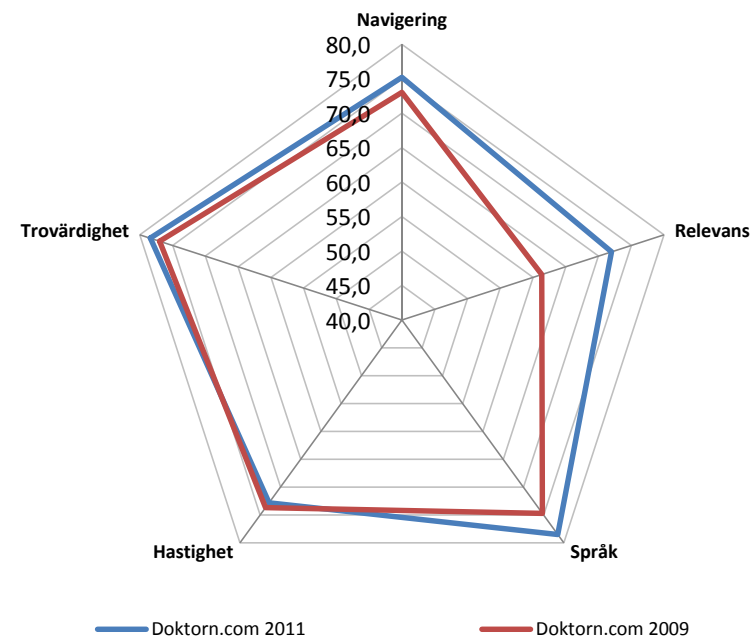
Trovärdighet - hemsidan
 ger intryck av att
 organisationen bakom är
 professionell och trovärdig



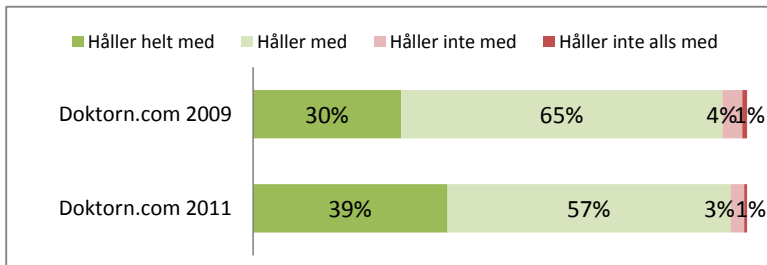
Relevans - hemsidan
 innehåller den information
 jag behöver



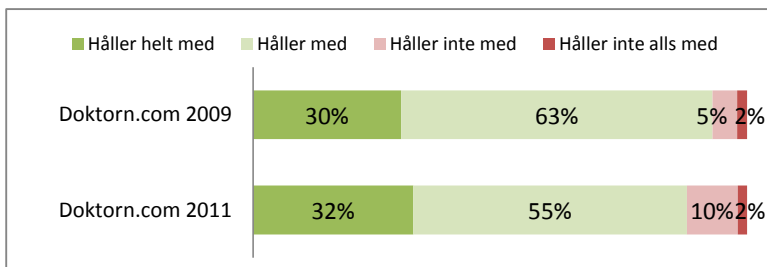
Usabilityindex benchmark



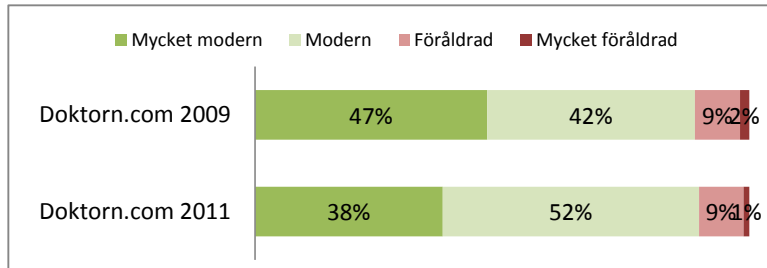
Språk - texten är skriven
 på ett lättförståeligt sätt



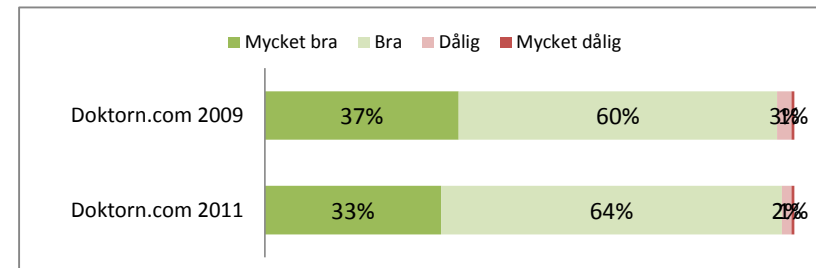
Hastighet - sidorna laddas
 innan jag tappar tålamodet



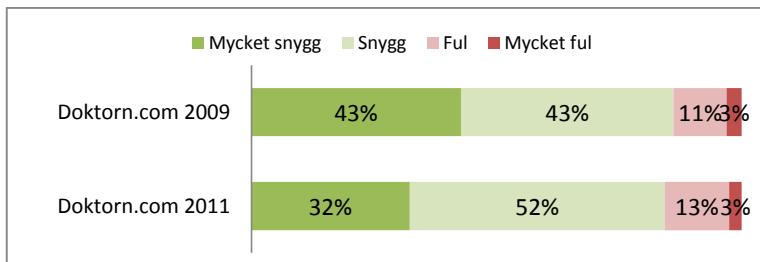
Modern / föråldrad



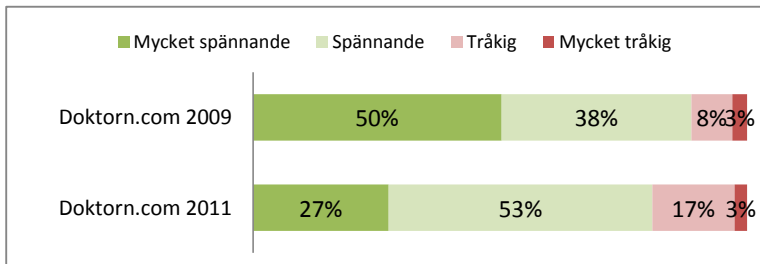
Samlat intryck



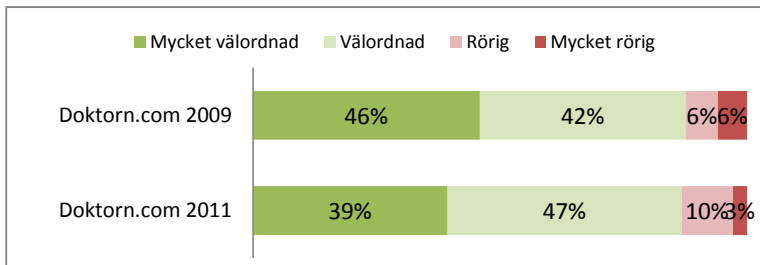
Snygg / ful



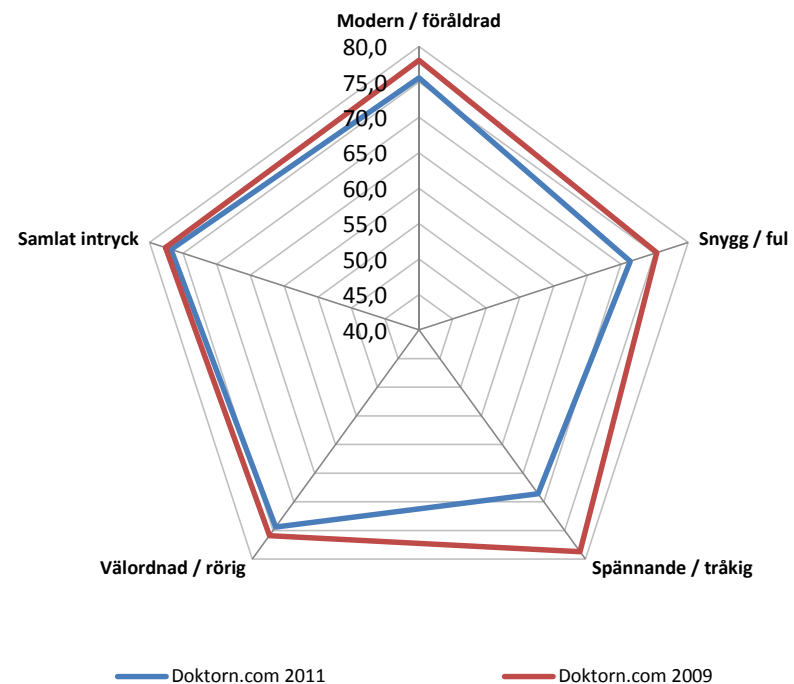
Spännande / tråkig



Välordnad / rörig



Design index benchmark



Konklussion

Genomsnittlig användare

I likhet med den förra undersökningen från 2009 fortsätter kvinnorna vara den dominerande användargruppen. Sidan har en något äldre skara besökare denna gång med en ökning om 5-10 procentenheter i åldrarna 50-69 år och en minskning bland de yngre besökarna med cirka 5 procentenheter. Något fler besöker sidan i privat ärende. Sysselsättningen följer mer eller mindre samma mönster som vid 2009-års undersökning med arbetare, tjänstemän och pensionärer i täten. Sidans besöksfrekvens påminner om sist, om än upplevs en ökning av antalet förstagångsbesökare samt en marginell minskning bland de mer regelbundna användarna.

Hemsidans styrkor:

- Sidan får bra betyg vad gäller användarvänlighet. Nio av tio besökare tycker att hemsidan håller goda mått på samtliga parametrar. Till exempel tycker 97 procent av besökarna att språket är lättförståeligt. För att denna typ av informationssajt ska kunna frambringa goda resultat är det av stor vikt att hemsidan återspeglar en professionell och seriös organisation, vilket hela 96 procent av besökarna håller med om.
- När det gäller hemsidans innehåll och relevans, har en markant förbättring skett sedan sist, motsvarande en femtedel fler nöjda besökare.
- På designfronten får hemsidan överlag fina betyg och en del förbättringar verkar ha skett sedan sist. Denna gång tycker något fler besökare att hemsidan är modern och ger ett bra första intryck.

Hemsidans svagheter

- Hemsidan har en stor andel förstagångsbesökare. Mer än åtta av tio besökare är inne på sidan för första gången. Detta kan givetvis innebära en tillströmning av nya användare på sikt. För att detta ska ske gäller det att se över vad som görs idag för att vidhålla hemsidans besökare. Det finns flera sätt att göra detta på, det kan exempelvis ske genom en daglig förklaring av en medicinsk term, utskick av nyhetsbrev eller mindre tävlingar på sidan.
- Trots goda resultat på designfronten har en liten försämring skett. Fler besökare, motsvarande en ökning om cirka 2-7 procentenheter sedan sist, tycker att hemsidan är ful och tråkig.

Om Userneeds A/S

Userneeds är en opartisk rådgivare inom användarvänlighet på hemsidor. Vi är specialiserade i att analysera och identifiera användarnas behov och förväntningar, samt leverera konkreta rekommendationer för vidareutveckling av hemsidor. Vi hjälper er med att undvika att spendera pengar på utvecklingsprojekt som målgruppen anser vara irrelevant eller oanvändbart.

Case: Tasteline är en av Sveriges mest populära receptwebplatser och har fler än 200 000 besökare varje vecka. Tasteline har under de senaste två åren gjort en årlig Webstatusundersökning för att få reda på om deras användare är nöjda med webbplatsen. Webstatusundersökningen på Tastelines hemsida har varit till stor hjälp för att vidareutvecklingen och skapa en ännu bättre sida för Tastelines många dagliga användare.

Kundportfölj: Jobb24, Spray, Sigtuna Kommun, Scandlines, Blondinbella, Kommunal, Night Life, Passagen, Carlsberg Sverige, Fotosidan, Stay Friends, Finest.se, Golf.se, Barnsemester.se.

Ni är naturligtvis mycket välkomna att kontakta oss för en genomgång av alla era möjligheter eller om ni har frågor angående vårt företag eller våra tjänster.



Andreas S. Tilly
Key Account Manager
Mobil: +46 768 658 060
E-mail: andreas@userneeds.se