

# userneeds



**Your Company logo**

**Your Company**

**14.12.11**

---

## Om undersøkelsen

Undersøkelsen er gjennomført som en popup spørreskjemaundersøkelse på [www.yourcompany.no](http://www.yourcompany.no). Undersøkelsen er gjennomført med en teknologi som gjør det mulig å delta selv om man har aktivert en popup-blokkering i nettleseren sin. Totalt har 39.588 personer hatt mulighet til å delta i perioden fra den 17. januar 2011 til den 14. februar 2011. I løpet av perioden valgte 2.948 personer å utfylle spørreskjemaet, noe som gir en svarprosent på 7,4%.

Brukeren står selv fritt i forhold til om vedkommende ønsker å besvare alle eller kun noen få spørsmål, Man kan derfor ikke forvente full besvarelsesrate på samtlige spørsmål. Denne metoden er valgt for å minimere frafallet (dvs. antallet brukere som i løpet av besvarelsen avbryter og avslutter før skjemaet er sendt). Under hver enkelt graf kan man lese hvor mange besvarelser som har blitt avgitt til det spesifikke spørsmålet.

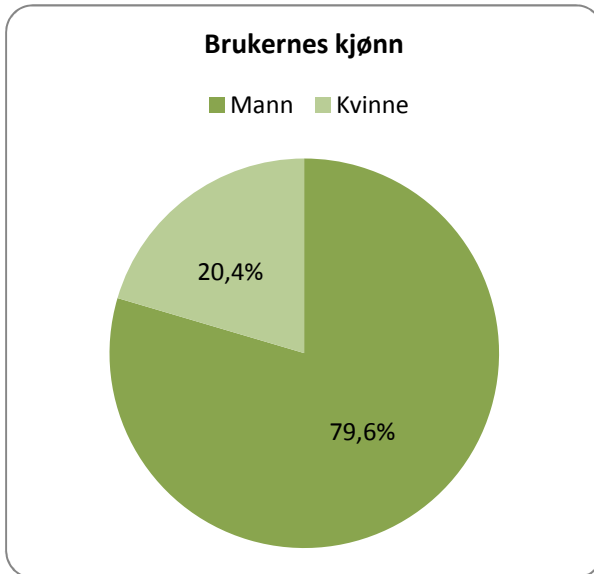
De brukere som opplyser at det er deres første besøk på hjemmesiden blir sendt til siste side og påvirker derfor ikke analyseresultatene. Vi mener ikke at brukere uten erfaring med hjemmesiden skal vurdere navigasjon, innhold osv. I alt har 324 brukere besøkt hjemmesiden for første gang i forbindelse med denne undersøkelsen.

## Fakta

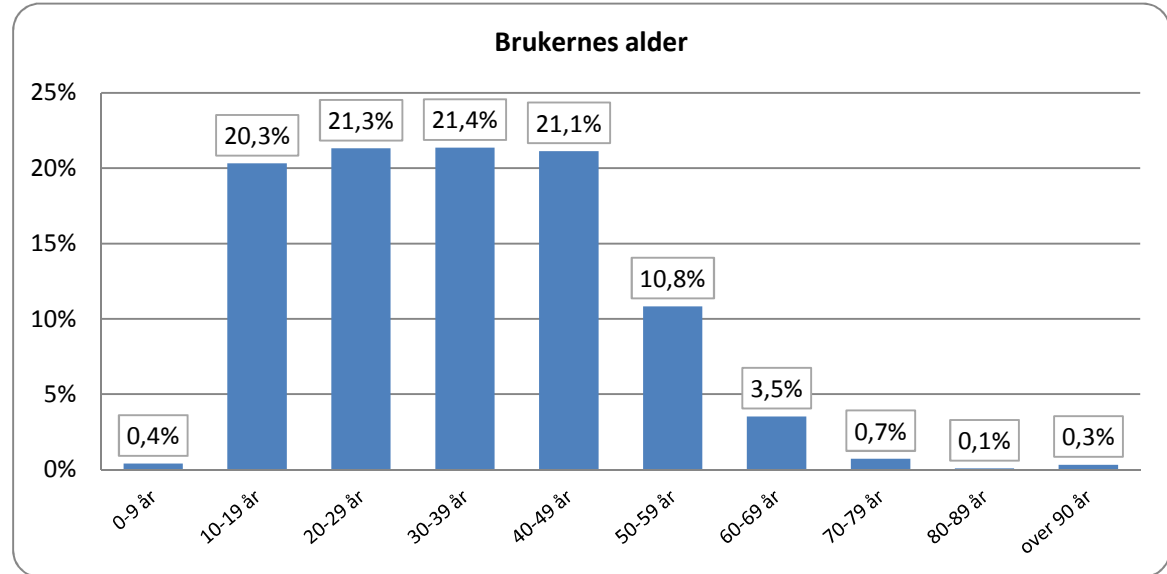
<b>Periode:</b>	17.01.2011 - 14.02.2011
<b>Antall visninger av undersøkelsen:</b>	39.588
<b>Antall respondenter:</b>	2.948
<b>Undersøkelsens svarprosent:</b>	7,4%
<b>Førstegangsbesøkere:</b>	324

## Undersøkelsen er oppdelt i tre hovedområder:

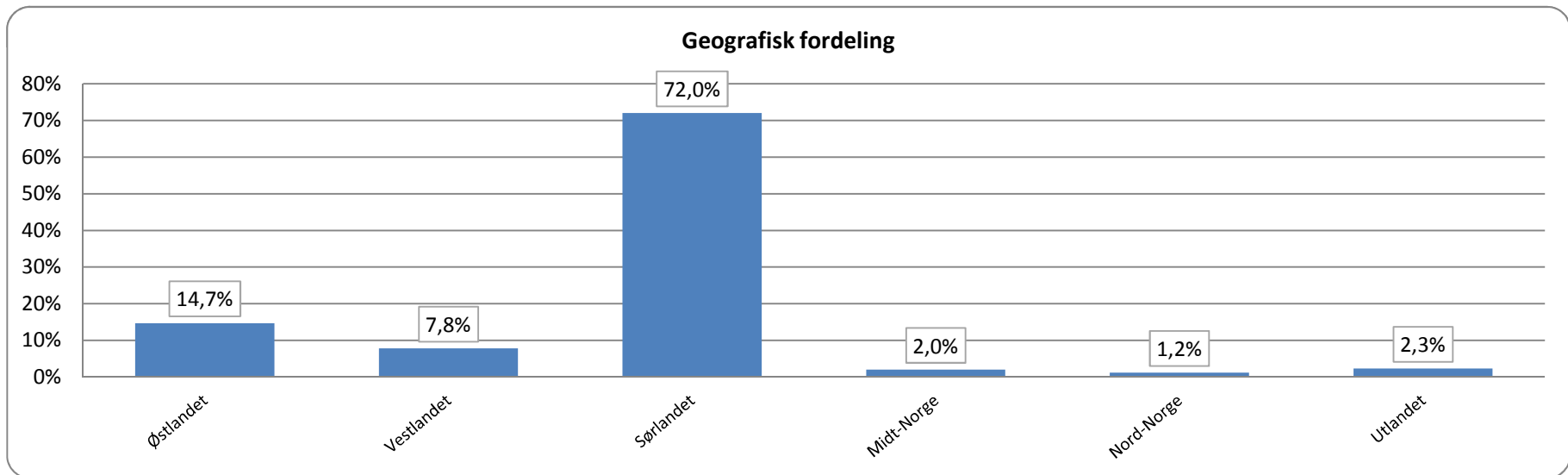
<b>Demografi</b>	Kjønn, alder, yrke, geografi, besøksfrekvens og deres ærende på hjemmesiden
<b>Brukervennlighet</b>	Navigasjon, innhold, språk, nedlastingstid, troverdighet
<b>Design</b>	Moderne/gammeldags, pen/stygg, spennende/kjedelig, ryddig/rotete



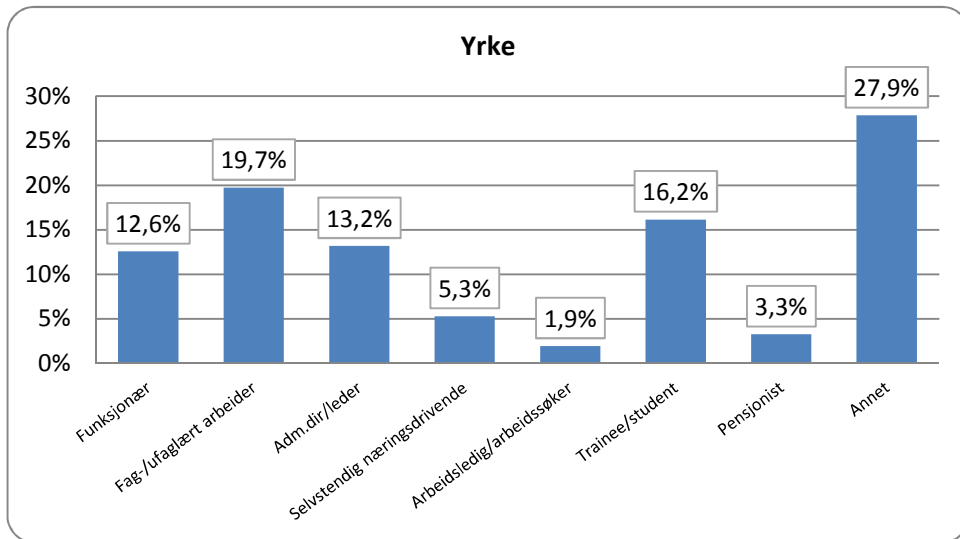
Antall besvarelser: 2.687



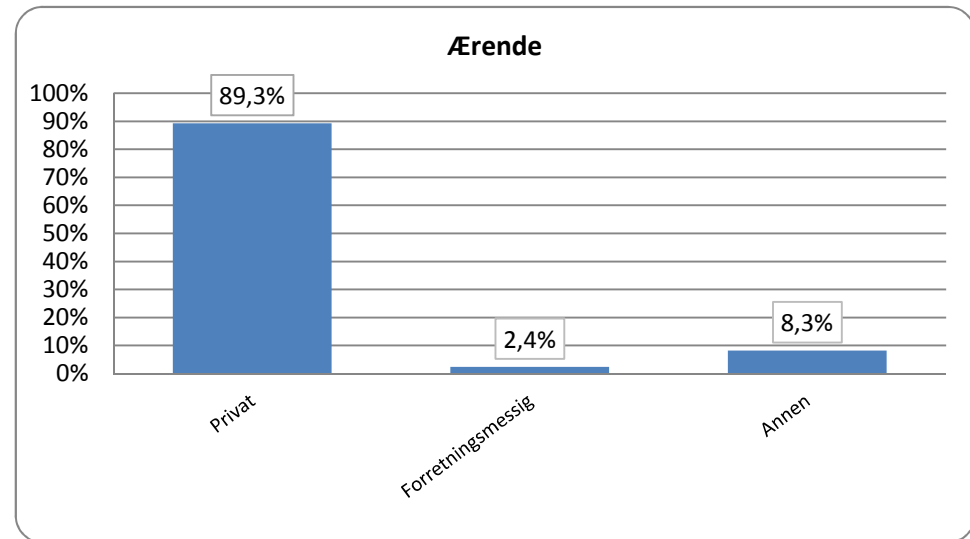
Antall besvarelser: 2.805



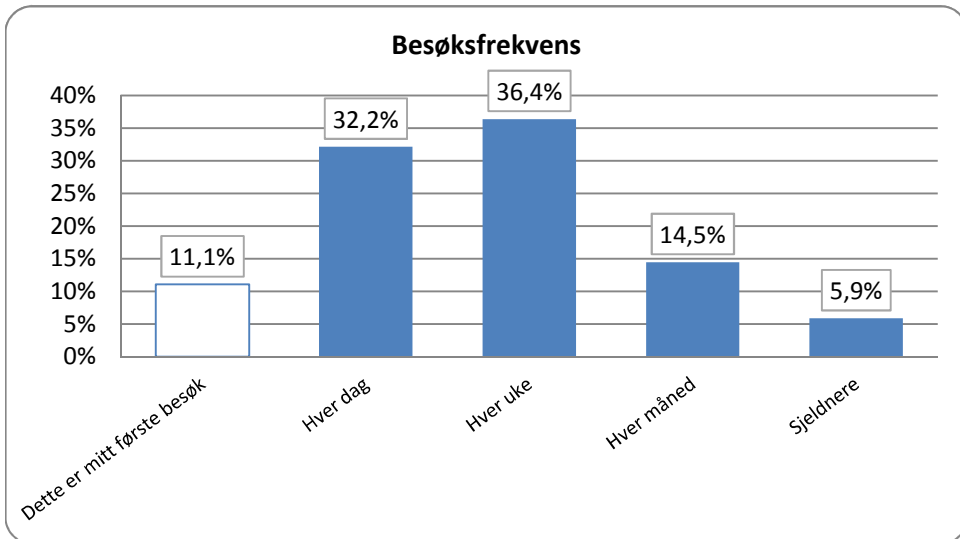
Antall besvarelser: 2.734



Antall besvarelser: 2.736



Antall besvarelser: 2.792



Antall besvarelser: 2.928

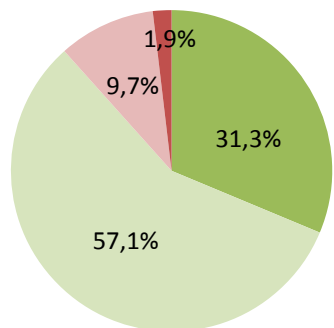
### Gjennomsnittlig brukerprofil

Hjemmesidens gjennomsnittlige bruker er en mann. Men hjemmesiden besøkes også av en femtedel kvinner. Aldersgruppene er uvanlig jevnt spredd i aldersintervallet 10-49 år. De fleste besøkende kommer fra Sørlandet.

De største yrkesgruppene består av en femtedel arbeidere og en sjettedel studenter. Nærmere 30 prosent oppgir at de tilhører yrkesgruppen "Annen", hvilket sannsynlig utgjøres av skolelever som ikke passer inn i kategorien student. De aller fleste besøk gjøres i privat ærende. Hjemmesiden har et stort antall regelmessige besøkere med nærmere 70 prosent som besøker hjemmesiden hver dag eller uke. Kun en tidel besøker hjemmesiden for første gang.

### Navigasjon - siden er enkel å finne frem på

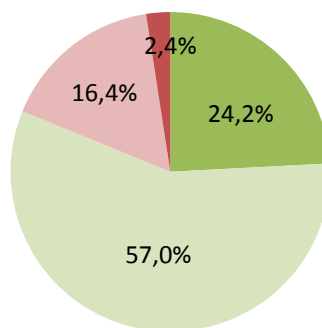
■ Svært enig ■ Enig ■ Uenig ■ Svært uenig



Antall besvarelser: 2.550

### Relevans - hjemmesiden inneholder det jeg trenger

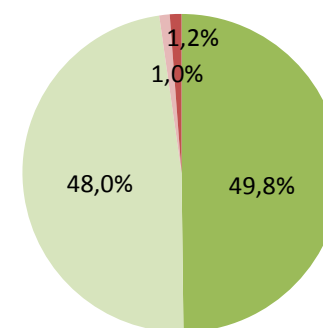
■ Svært enig ■ Enig ■ Uenig ■ Svært uenig



Antall besvarelser: 2.517

### Språk - tekstene er skrevet på et språk som er enkelt å forstå

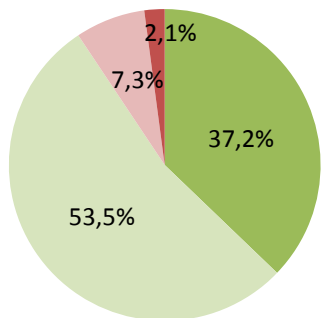
■ Svært enig ■ Enig ■ Uenig ■ Svært uenig



Antall besvarelser: 2.508

### Hastighet - sidene vises raskt så jeg ikke blir utålmodig

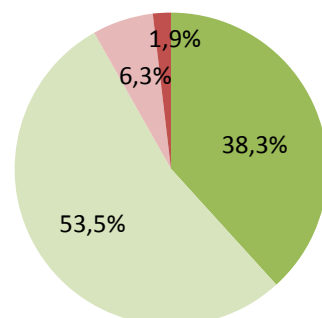
■ Svært enig ■ Enig ■ Uenig ■ Svært uenig



Antall besvarelser: 2.510

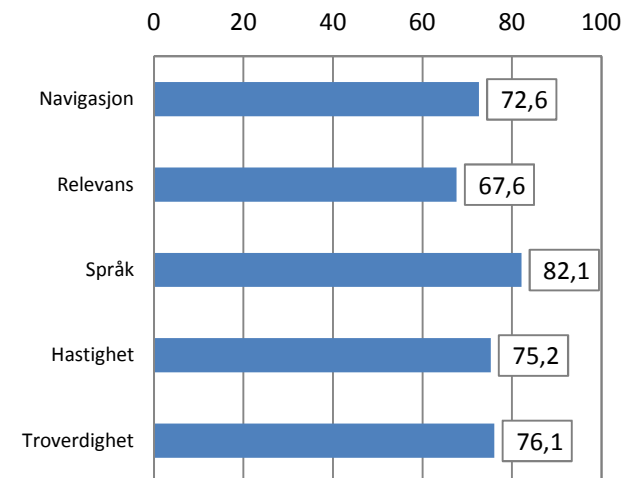
### Troverdighet - hjemmesiden gir inntrykk av at organisasjonen bak den er profesjonell og troverdig

■ Svært enig ■ Enig ■ Uenig ■ Svært uenig



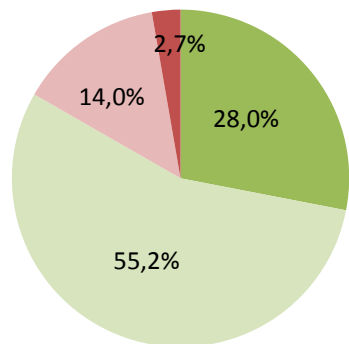
Antall besvarelser: 2.501

### Usability index (0-100)



### Moderne / gammeldags

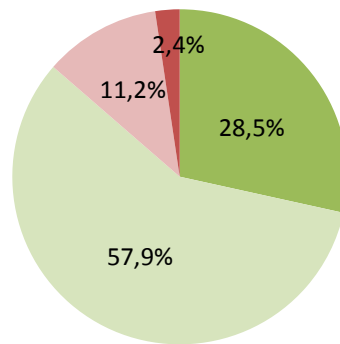
Meget moderne Moderne  
Gammeldags Svært gammeldags



Antall besvarelser: 2.517

### Pen / stygg

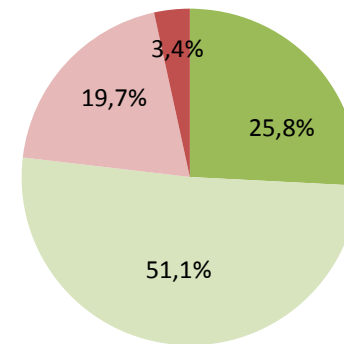
Meget pen Pen Stygg Meget stygg



Antall besvarelser: 2.498

### Spennende / kjedelig

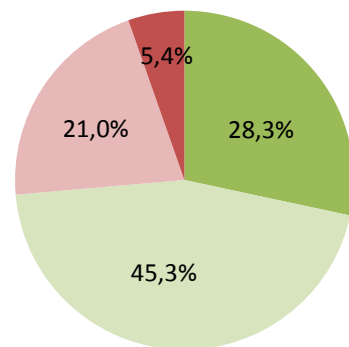
Meget spennende Spennende  
Kjedelig Meget kjedelig



Antall besvarelser: 2.515

### Ryddig / rotete

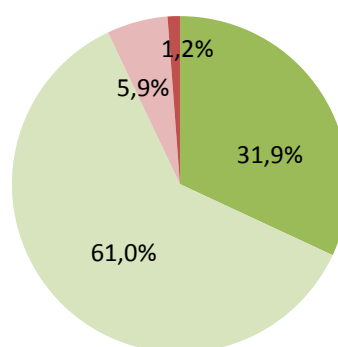
Svært ryddig Ryddig Rotete Svært rotete



Antall besvarelser: 2.509

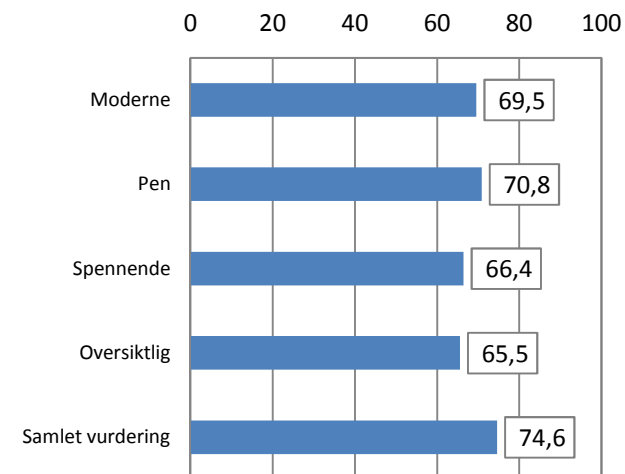
### Samlet vurdering

Svært god God Dårlig Svært dårlig

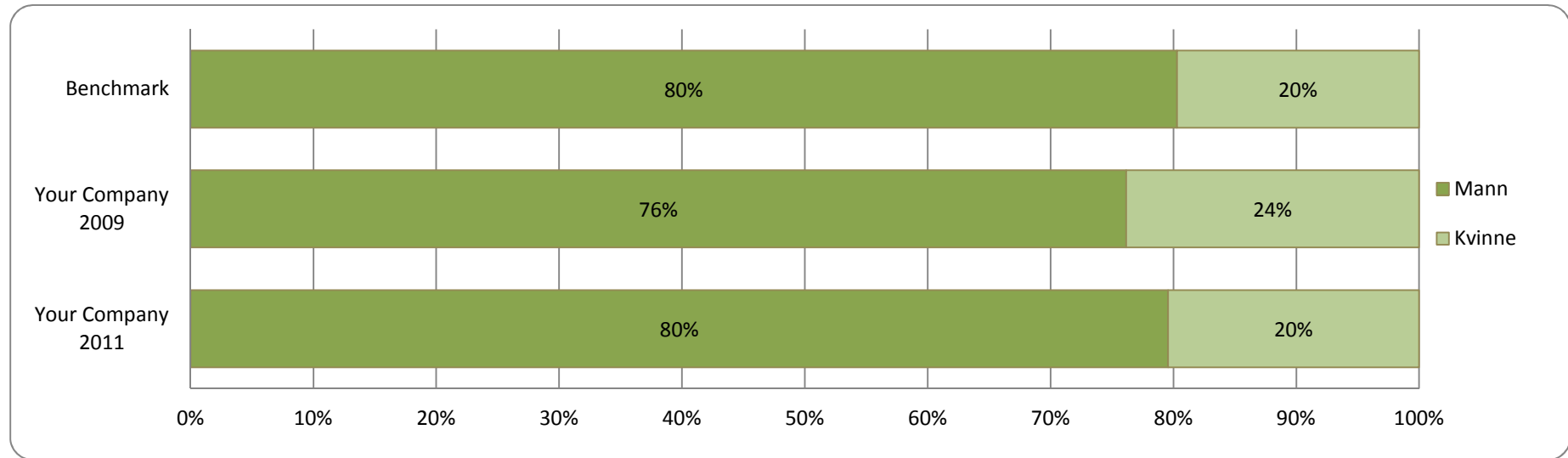


Antall besvarelser: 2.512

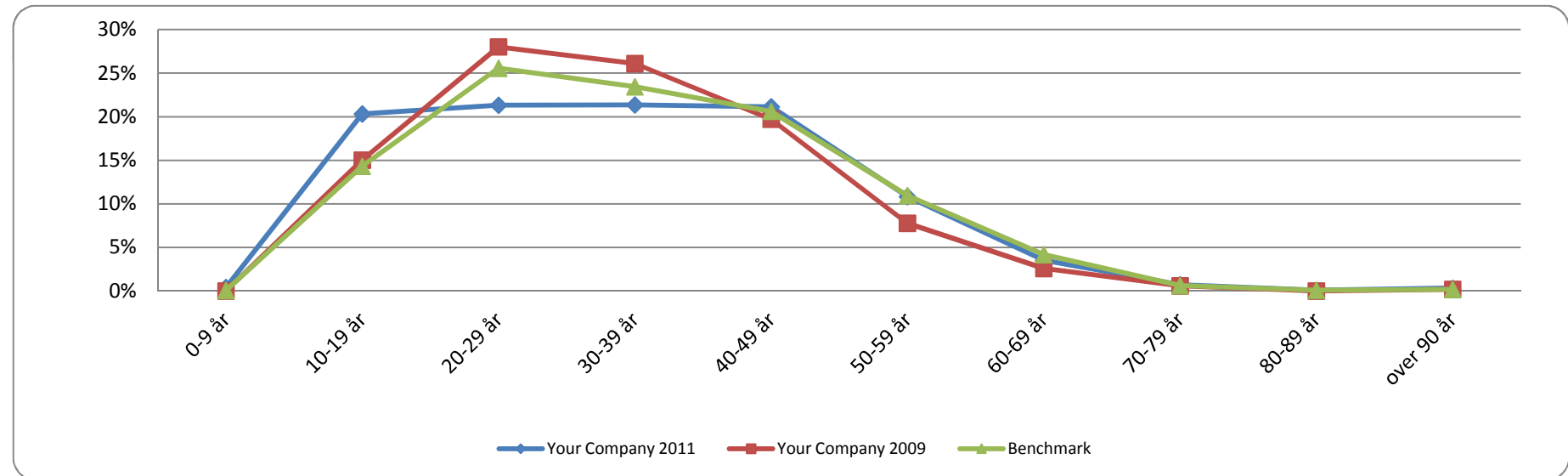
### Design index (0-100)

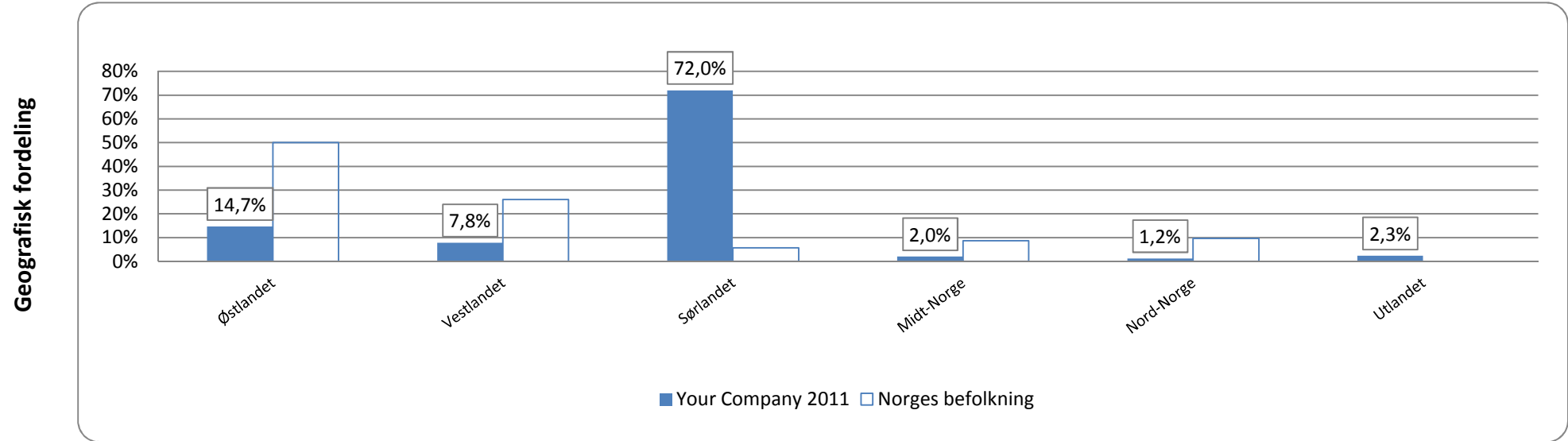


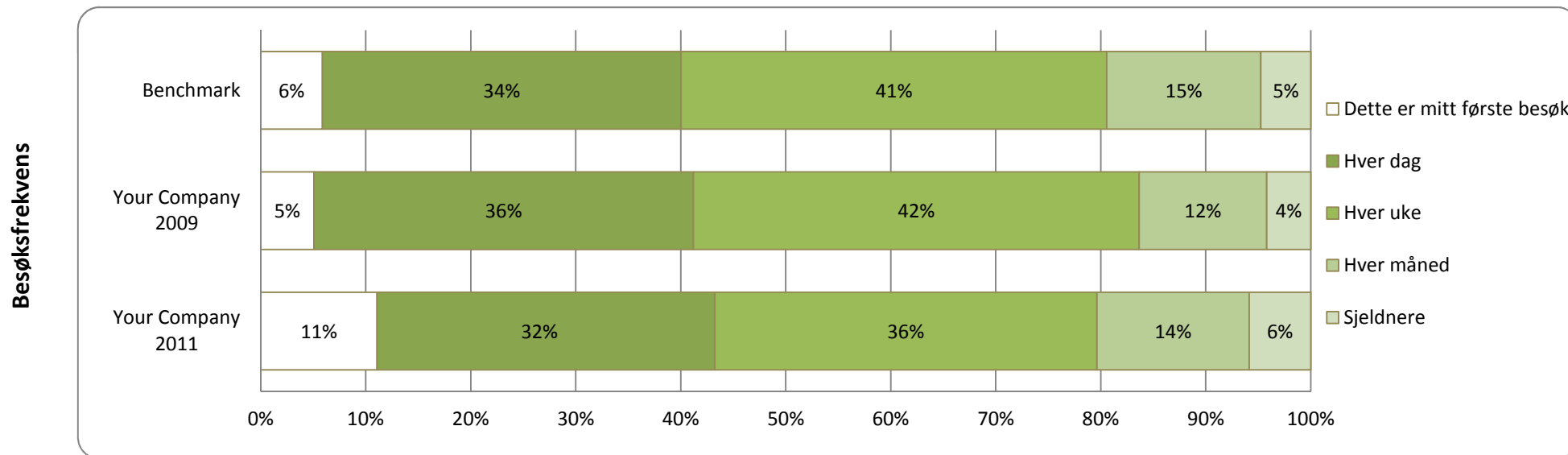
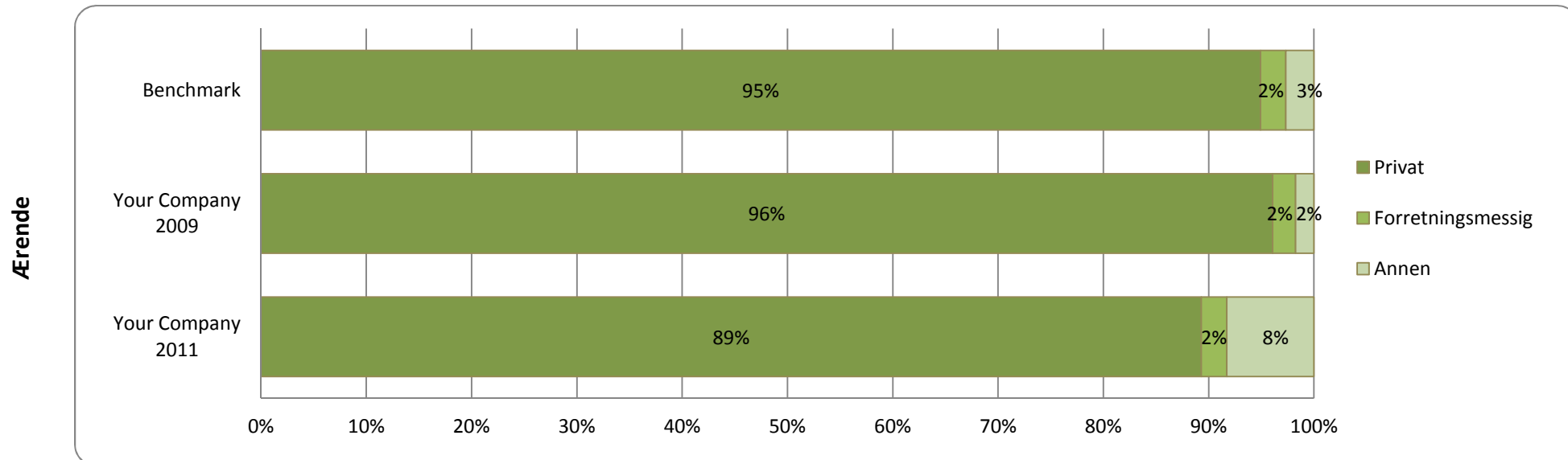
Brukernes kjønn



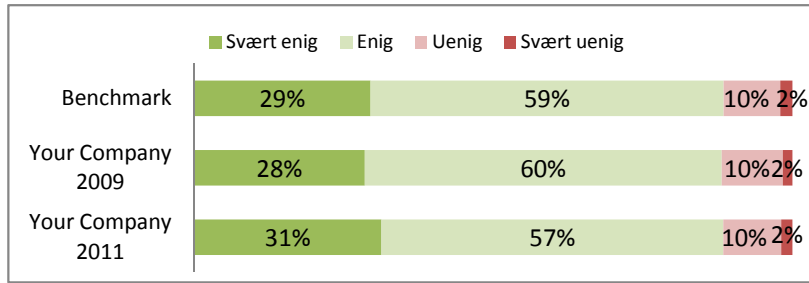
Brukernes alder



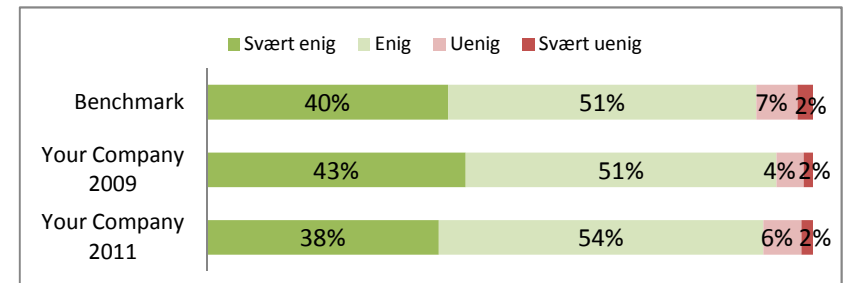




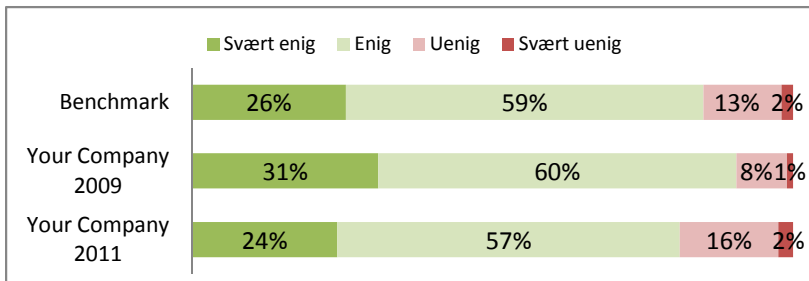
Navigasjon - siden er enkel å finne frem på



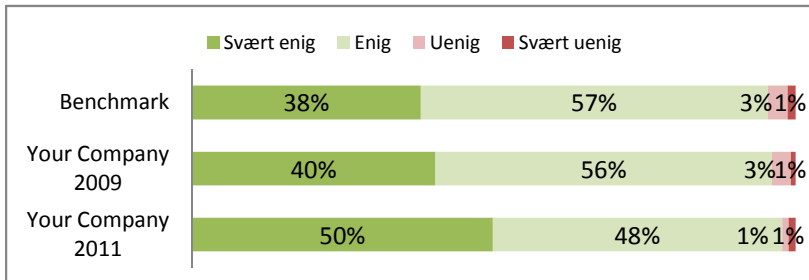
Troverdighet - hjemmesiden gir inntrykk av at organisasjonen bak den er profesjonell og troverdig



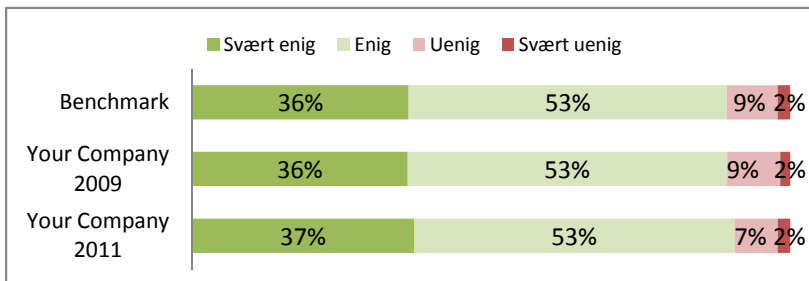
Relevans - hjemmesiden inneholder det jeg trenger



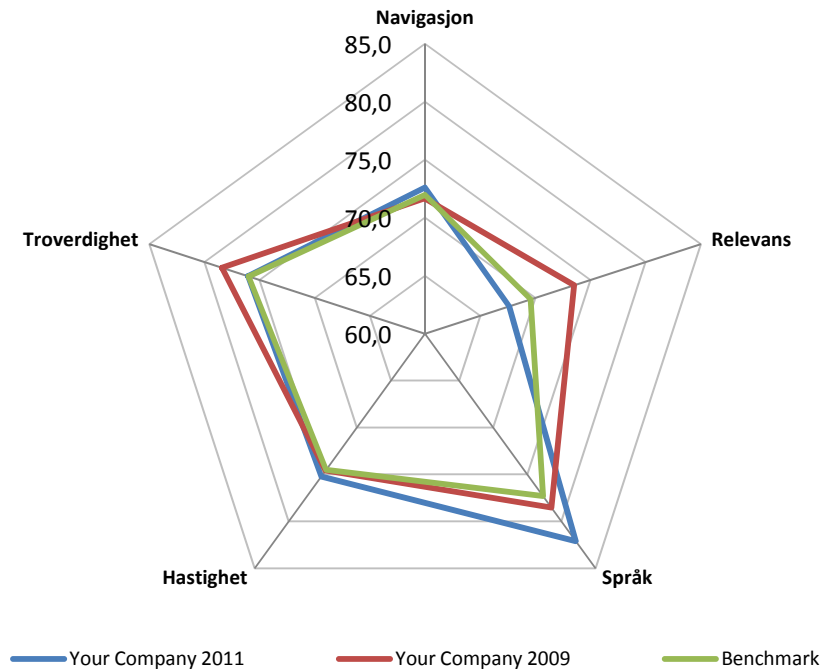
Språk - tekstene er skrevet på et språk som er enkelt å forstå



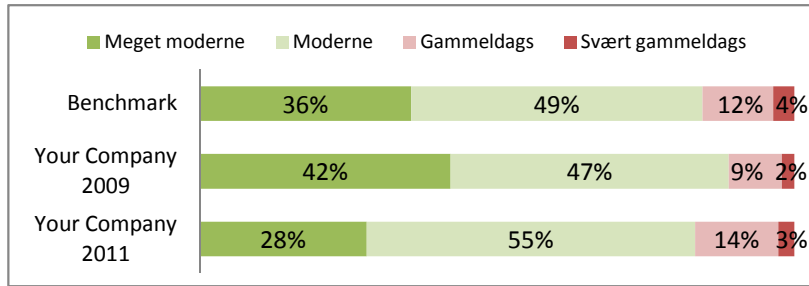
Hastighet - sidene vises raskt så jeg ikke blir utålmodig



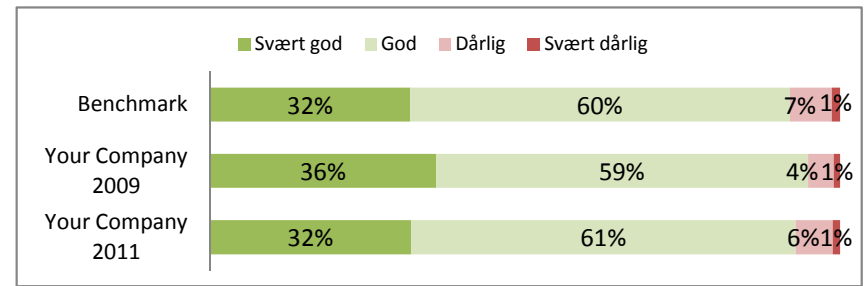
### Usabilityindex benchmark



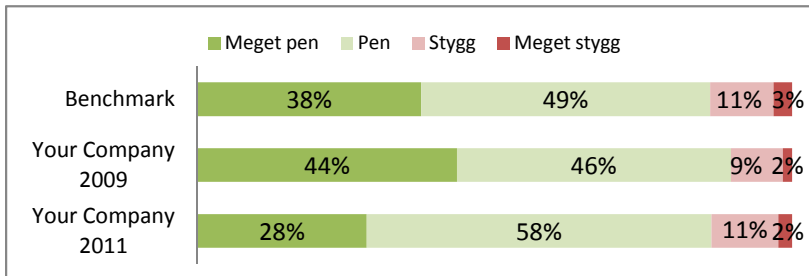
Moderne / gammeldags



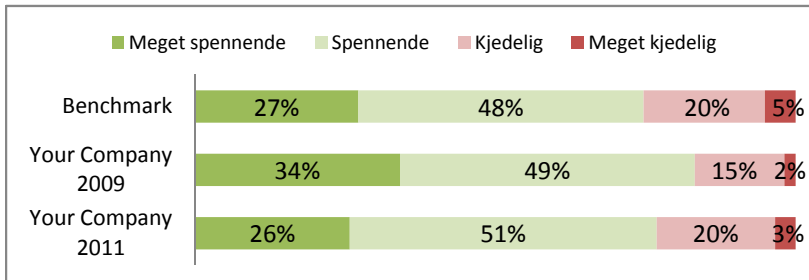
Samlet vurdering



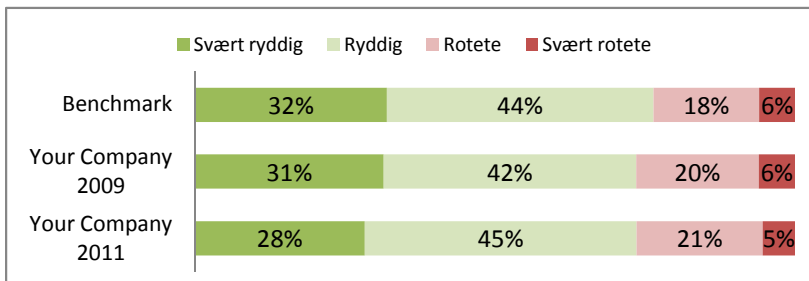
Pen / stygg



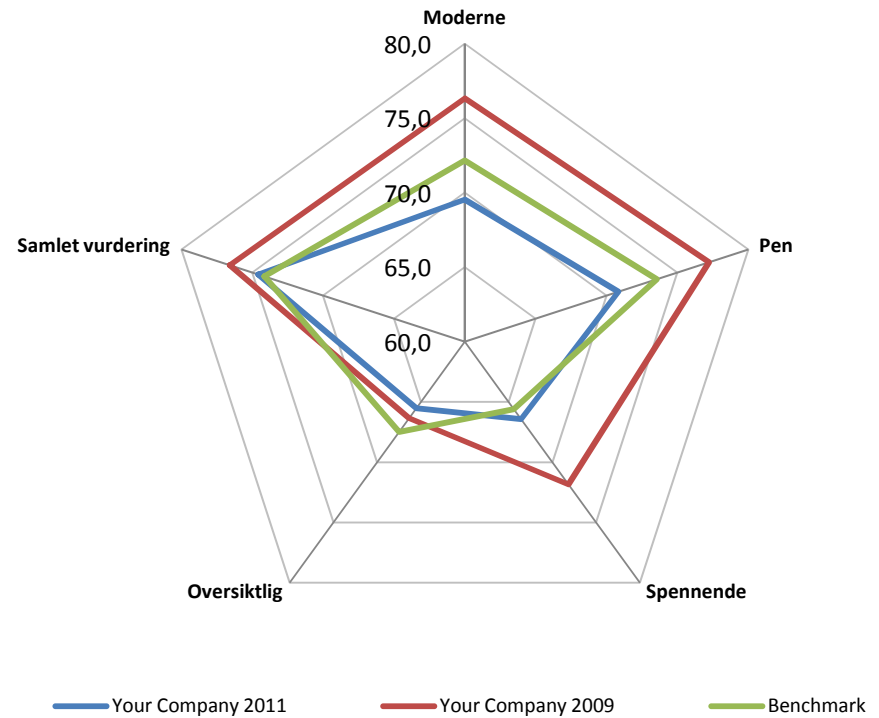
Spennende / kjedelig



Ryddig / rotete



Design index benchmark



## Konklusjon

### Gjennomsnittlig brukerprofil

I en sammenligning mot den forrige undersøkelsen (mai 2009), samt benchmarken, kan man skjelne at disse følger et lignende mønster når det gjelder kjønnsoppdeling og aldersintervall. Det har dog skjedd en marginal økning med 4 prosent flere menn i motsetning til undersøkelsen i 2009. Den geografiske oppdelingen bland hjemmesidens brukere skiller seg mye fra Norges befolkningsfordeling, med hele 72 prosent fra Sørlandet. Hjemmesiden besøkes av flere arbeidere og studenter enn de øvrige hjemmesider i Norge som vi sammenligner med i vår benchmark. Hjemmesiden har, akkurat som tidligere, en høy andel regelmessige besøkere.

### Hjemmesidens styrker:

- Hjemmesiden får samlet sett fine karakterer fra sine brukere når det handler om brukervennlighet. Ni av ti synes at hjemmesiden generelt er lett å bruke. Like mange er positive til sidenes nedlastingshastighet. Sammenlignet med vår benchmark synes litt flere brukere at språket er lett forståelig og velskrevet.
- Flere enn ni tideler synes at hjemmesiden speiler en profesjonell og troverdig organisasjon.
- Hele 93 prosent har et bra helhetsinntrykk av hjemmesiden.
- Hjemmesiden har en usedvanlig høy andel regelmessige besøkere. Dette innebærer at det er en hjemmeside som besøkere vil komme tilbake til.

### Hjemmesidens svakheter:

- Det har skjedd en generell forringelse på designfronten sammenlignet med 2009 undersøkelsen. Størst forskjell ser man på antallet som synes at hjemmesiden er gammeldags respektivt kjedelig. For øvrig opplever en fjerdedel av de besøkene at hjemmesiden fremstår som rotete. Det anbefales derfor at man går videre med å undersøke med hvilke midler man kan gjøre hjemmesidens førsteside mer oversiktlig og strukturert.
- Resultatene gjeldende relevans er fortsatt bra (med 80 prosent positive svar) men lener seg i større utstrekning mot resultatene i begge benchmarkgruppene. Derfor bør man være ekstra observant på den fortsatte utviklingen når det gjelder innholdets relevans.

## Om Userneeds A/S

Userneeds er et uavhengig analyse- og rådgivningsinstitutt som spesialiserer seg innen brukervennlighet på internett. Vi kan bidra til å avdekke brukernes ønsker og behov, og leverer et produkt som kan brukes direkte i utvikling av hjemmesidene deres. Vi kan f.eks. hjelpe dere med å unngå bruk av penger på utviklingstiltak som målgruppen allikevel finner irrelevante eller av ulike grunner ikke kan bruke.

Case: Userneeds gjennomførte Webstatusundersøkelser før relansering av danske Kræftens Bekæmpelse sin hjemmesiden i 2008 for å finne ut om deres brukere var fornøyde med den nye hjemmesiden. Kræftens bekæmpelse kunne på den måten fokusere på å legge ressursene på de riktige tiltak i forbindelse med å skape en slagkraftig hjemmeside med relevant informasjon til sine brukere.

Kunder: All Over Press, Akademika, Elle, Hafjell Alpinsenter, Handelsbanken, Jysk, Liverpool.no, NRK, RBK, S.A.T.S, Skistar Trysil, Statoil, Storebrand, TV Norge, Zett.no, Yr m.fl.

Dere er naturligvis hjertelig velkommen til å kontakte oss dersom dere har spørsmål eller kommentarer vedrørende firmaet eller våre tjenester.



Stine Grytten Nærum  
Key Account Manager  
Mobil: +45 3139 0927  
E-mail: [stine@userneeds.no](mailto:stine@userneeds.no)

**Eksempler på svar fra åbne spørgsmål, hvor vi beder om forslag til forbedringer af sitet:**

Mer interaktivitet
få den mer rydiig
Bedre søkefunksjonen
oppdatere oftere
Endre layout
Oppdatere litt oftere, men siden har blitt bedre til å oppdatere nå i det siste. Ellers en av de beste sidene.
For ressurskrevende reklame og dårlig tilrettelagt for mobil
flere oppdateringer om alt fra a til å egentlig..
en litt ryddigere forside.
Flere videoreportasjer.
Større bilder, tydeligere hva som er viktig NÅ!
Søker ikke på søk
Nei.
Jeg kunne gjerne tenke meg et bildegaleri som er mulig til å benytte som bakgrunn på mobil, pc og lignende :) ellers er det nok bare litt mer fin justering for å få siden til å se litt "bedre" ut, fordi pr. i dag synes jeg den er en smule kjedelig.
Kan kutte ned på dill dall og effekter, forstyrrer litt
WebShop burde bli bedre
Litt mer animasjon og bilder hadde vært gøy :) og flere videoer.
Noen ganger litt fyldigere saker : intervjuer - referater og andre ting som skjer.
nei
nei
nei
skrive litt mer om hver enkelt ting:P
Endre videospiller, bruker lang tid på å buffre selv på 10mb linje. Kan heller ikke spole. Blir et frustrasjonsmoment. Ellers veldig bra :)
Oftere oppdateringer
egentlig ikke
Ryddigere og mere oversiktlig. mere oversiktlig videoarkiv.
ferre ting som beveger seg.
Keep up the good work!
Endre litt på desinet, men ellers synes jeg den er bra! =)
skriv en sang om poteter. Jeg synes dette virkelig vil hjelpe.
Jeg har problemer med å få opp noen produkter på nettbutikken! det børres gjøres noe med! ellers er jeg veldig fornøyd!:)

: )
Litt flere oppdateringer
kansje gi det et bedre Utsetne ... blir merre bedre å lese osv :) ellers bra:)
Kan ha litt flere saker/artiler.
kanskje litt småplukk fra dag til dag om ståa
legge ut flere filmer/intervjuer.. Ellers er det meget bra.
lettere bilett kjøp
Litt mye rot i artikler og medier. Gjør det enklere og renere.
Ingenting, helt topp
bra
Syns dere gjør en god jobb, men kanskje litt kjedelig. Skulle ønske dere kunne ha gjort den litt mere "ny" om dere skjønner? Krydre den litt opp med mere bilder, musikk og lignende!
oppdatere oftere, særlig videoene
Gjøre shoppen bedre! Og vill gjerne ha svar på dette på hjemme siden. Da ser man at svare har blitt motatt.
få orden på web shopen! det er mye penger å hente der! gjør det også sånn at man kan kjøpe ting med faktura.
menytekst flyter ut.
Oftere oppdateringer
den er bra
Litt mer ryddig oppsett og ikke så mange små bilde og ruter over alt. Ellers veldig bra!
Jeg synes nettsiden er helt topp
jepp har det. legg inn noe quizer det hadde hvert utrolig moro.
Lage noe annet enn en sirkus side, det er jo ingen system i galskapen, virker som dere tror at jo mer flash, jo bedre er siden. hva med en ryddig oversiktlig og enkel side?
oftere nyheter
Jeg synes den er alt for rotete. det er alt for masse ting på en gang liksom.
Mer oversiktlig og søkbare videoarkiver.
Flere nyhetsartikler - er det eneste jeg bruker siden til.
Nei, bare stå på med det gode arbeidet! Bra hjemmeside!
ikke noe utbedring men desto mere filmer og artikler desto bedre :)
enda flere intervjuer med spillere for eksempel. Litt mer spennende info.
Få det ryddigere
Lettere å finne frem eldre nyheter. Bedre arkiv og bedre søkemotor.
fortsett med dette, det er veldig bra
Være raskere med info. ikke la gammelt stoff ligge.

flere morsomme klipp :) :P
Mer moderne design og oppkobling mot sosiale medier hadde vært bra.
Kunne også være på engelsk.
ha meir bilder
Nei, den er helt perfekt!
Alt for dominerende animerte reklamer og bannere. Helt greit med reklame, men de bør ikke spise opp all datakapasitet heller
Bedre oppdatering
Kanskje litt mer om underavd, og utvalg.
få fler ting på shoppen på nettet
Oppdatere historikkdelen.
Enda mer stoff
Nei, men er det mulig å til en mail boks som folk kan spør om forskjellige ting de lurer på!
uhøytidelige reportasjer omspillere privat er morro.
Forbedre søke-resultatene. Resultatene står veldig hulter til bulter, og ofte finner man ingenting om ett emne/en spiller man vet har vært mye omtalt på hjemmesiden.
Veldig fornøyd med hvordan den er nå ;)
mer stoff
Bedre mob løsning
Mer videostoff
Flere videosnutter fra trening og ting rundt laget.
nei alt er bra.
mere stoff
NEI
ingenting, helt topp
få flere artikler til webshop
Ikke noe å klage på her
nei.
bedre oppdatering på saker og mer dekning av det sportslige
Det viktigste er at den blir oppdatert!Og at ting blir kommentert.Bedre med med for mye info en for lite.Og fjern ting som ikke blir oppdatert.
hadde vært kult med litt lenger videoklipp fre treninger i forkant av sesong
Kjempe bra. fortsett slik
gjøre den linjen der man kan gå inn på lag og slikt lettere å treffe (de der leppene som bretter seg ned når man markerer øverste linje) lett å bomme
vanskeelig å finne fram.. Det må gå mye fortere..
Nytt design