

# **Kommunwebb 2002**

**aggregerat resultat**

December 2002

## Kommunwebb 2002

### Bakgrund

Alla kommuner har idag en webbplats som i första hand är till för att ge information till invånare, näringsliv samt turister. Webbplatserna ser olika ut och har varierande innehåll. Då alla kommuner i stort har samma uppgifter borde det vara intressant för varje kommun att få värdefull information om vad besökarna tycker om deras webbplats samt kunna jämföra sin egen webbplats med andra kommuner utifrån ett antal frågeställningar.

### Syfte

Syftet med projektet Kommunwebb 2002 har dels varit att ge kommunerna mer information samt underlag för vidareutveckling av deras webbplatser, dels att den enskilda kommunen skall få möjlighet att jämföra sin webbplats med de övriga deltagande kommunernas aggregerade resultat.

### Mål

Vi har ett långsiktigt mål att detta skall bli den största kommunala webbplatsundersökningen i sitt slag.

### Så här gick det till

1. Intresseanmälan att kostnadsfritt delta i undersökningen kommunwebb 2002 skickades ut i mitten av november till Sveriges alla kommuner. Utskicket genomfördes via undersökningsverktyget Easyresearch, vilket också användes för att genomföra hela projektet Kommunwebb 2002. Svarsfrekvensen på intresseanmälan blev drygt 30%.
2. I slutet av november skickades instruktioner samt en länk ut till samtliga kommuner som anmält intresse för att delta i projektet. Dessa länkar lades sedan enkelt ut på kommunernas webbplatser och undersökningarna var igång.
3. Vi valde att genomföra samtliga undersökningar via s k popup-fönster där besökarna fick möjlighet att välja om de ville delta i webbplatsundersökningen eller inte. En fördel med denna metod har varit möjligheten för oss att kontrollera visningsfrekvensen för varje enskild kommun. Vissa kommuner har väldigt många besökare per dag och vissa har lite färre.
4. Vår ambition var att varje kommun som deltagit skall få ta del av det aggregerade resultatet innan julen 2002. Den 18:e och 19:e december sammanställdes det totala resultatet för samtliga webbplatsundersökningar. En rangordningsrapport samt en grafisk presentation av de deltagande kommunernas inbördes placering skapades. Den 20:e december distribuerades resultatet.

\* När denna rapport sammanställdes hade följande fyra kommuner färre än 100 st svarande; Bollebygd, Bräcke, Mellerud samt Ydre. Detta bör tas i beaktande vid tolkning av resultatet.

## **Om oss**

### **Ciceronex AB**

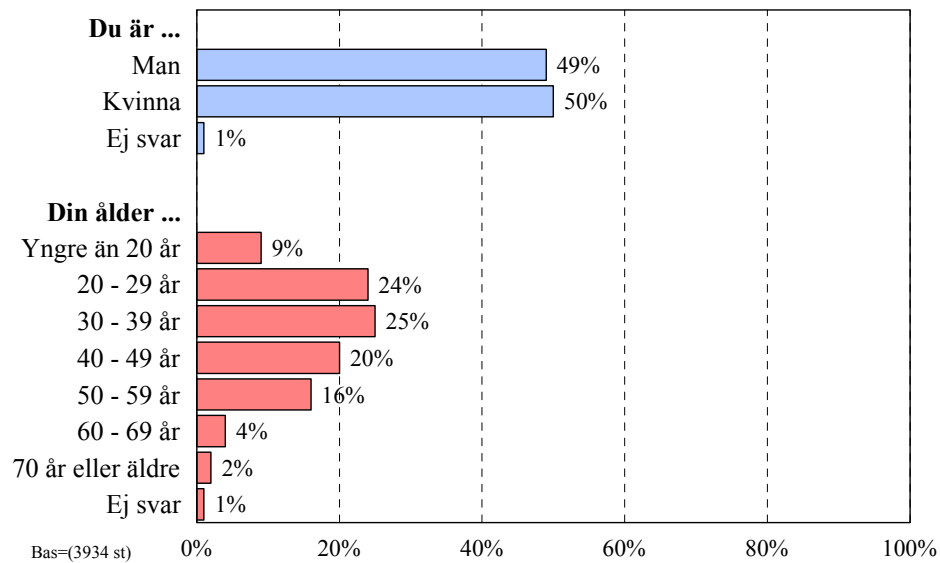
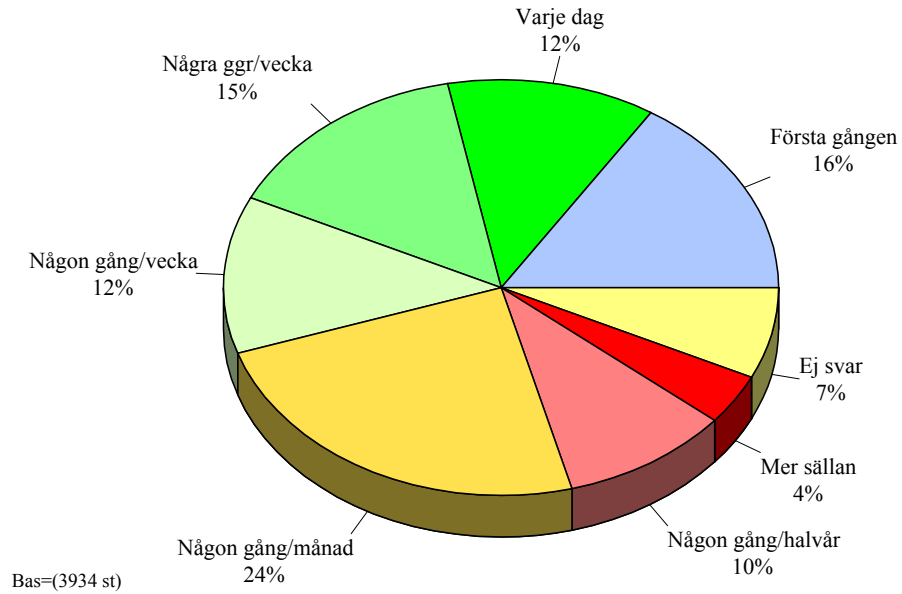
Ciceronex AB är ett IT-företag som utvecklar och marknadsför det internetbaserade undersökningsverktyget Easyresearch. Verktyget används t ex för att genomföra egna kund-, personal- och webbplatsundersökningar via e-post och Internet. Våra kunder återfinns inom många olika branscher. Några exempel på kunder som använder Easyresearch för att genomföra egna undersökningar är Telia, Nutek, Svenskt Näringsliv, McDonalds, SF Bio samt MalacoLeaf. Besök gärna vår webbplats [www.easyresearch.se](http://www.easyresearch.se) om du vill läsa mer.

### **Mistat AB**

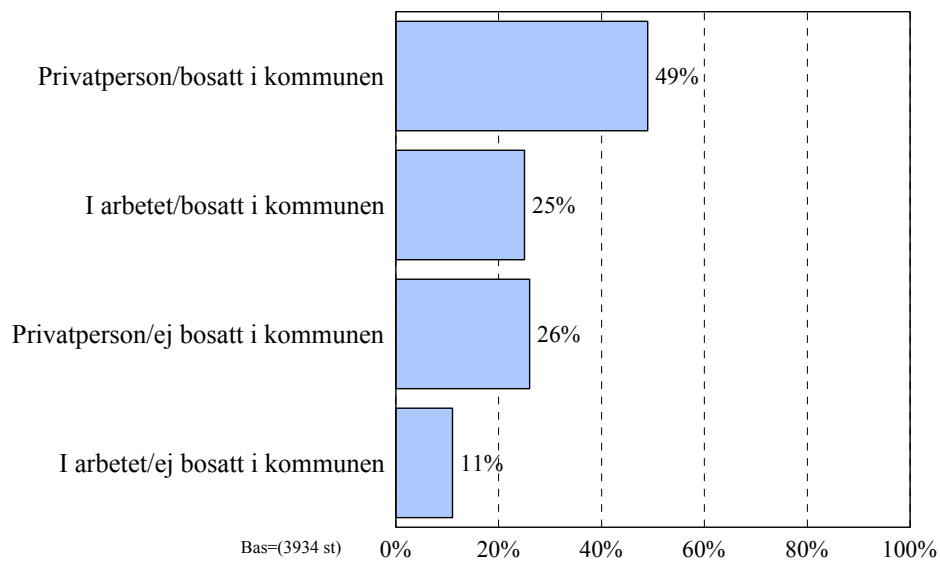
Mistat AB är ett undersökningsföretag som grundades för snart 15 år sedan. Företaget genomför marknadsundersökningar av alla slag och genomför samtliga delmoment i undersökningsprocessen. Bland kunderna återfinns ABB, Posten, Vattenfall, com hem ab, Viking Line för att nämna några.

## Fråga 1 – 3 Bakgrundsuppgifter

### Hur ofta besöker Du vår webbplats?

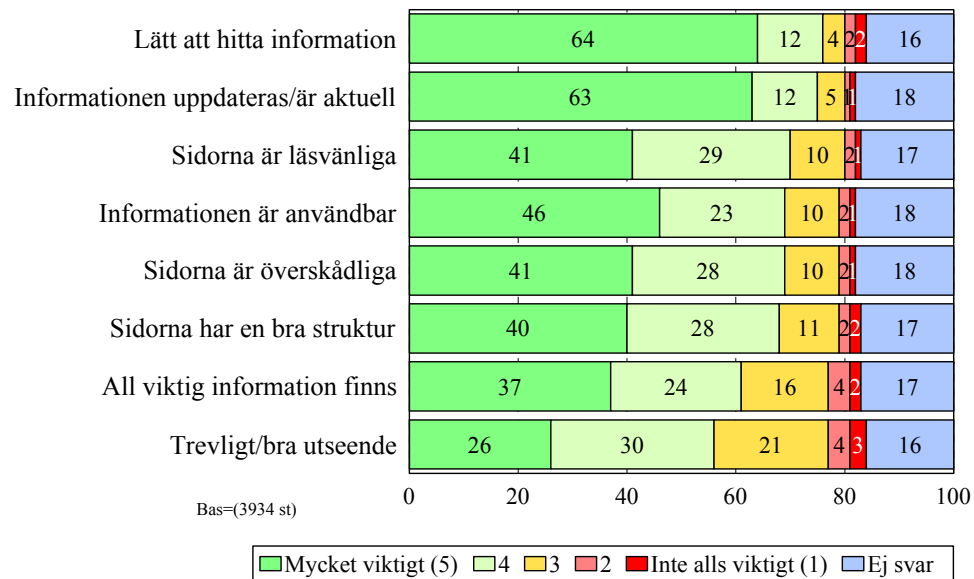


**Fråga 4** I vilken roll besöker Du vanligen vår webbplats?  
*Du kan ange ett eller flera svarsalternativ*



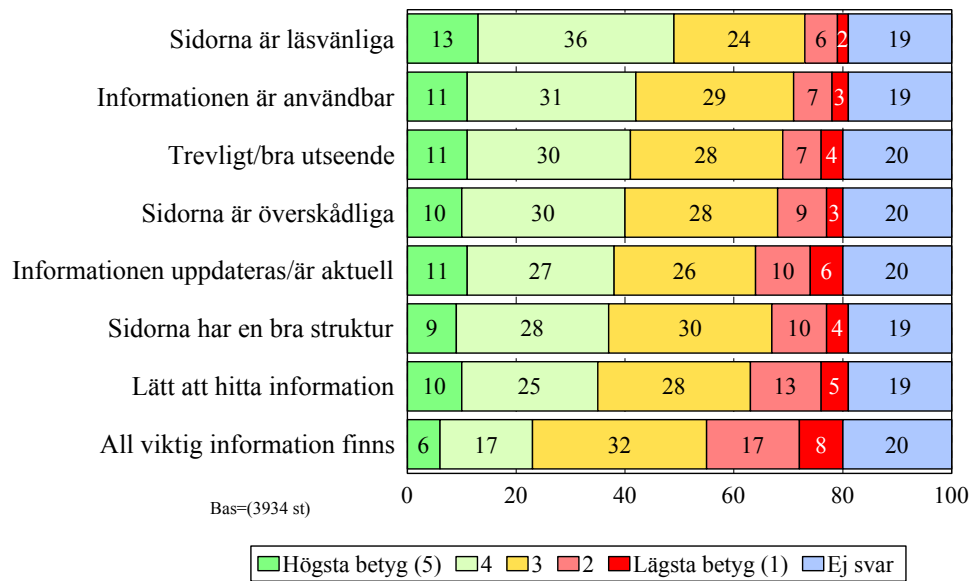
Hälften (49%) av respondenterna brukar besöka webbplatsen i egenskap av privatperson boende i kommunen. Det är en av fyra som är bosatta i den aktuella kommunen och som går in på kommunwebben i arbetet. Vidare är det en fjärdedel som *inte* bor i kommunen som besöker webbplatsen i privat syfte.

**Fråga 5** Hur viktigt är följande för Dig när Du skall besöka vår webbplats?  
Skala 1-5, där 1=inte alls viktigt och 5=mycket viktigt



Stapeldiagrammet visar ett antal egenskaper och hur viktiga de är för respondenterna när de besöker kommunwebben. Resultatet är rangordnat efter mycket viktigt (5). Av störst betydelse har att det är lätt att hitta den information som söks (64%) samt att informationen uppdateras och är aktuell (63%).

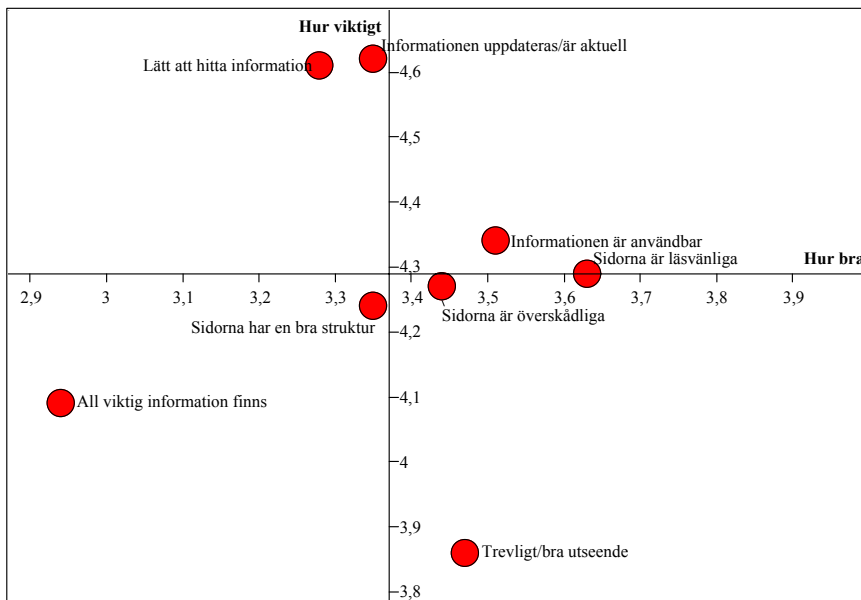
**Fråga 6** Vilket betyg skulle Du vilja ge vår webbplats när det gäller dessa aspekter?  
Skala 1-5, där 1=lägsta betyg och 5=högsta betyg



Stapeldiagrammet visar respondenternas uppfattning, vilket betyg de ger webbplatsen när det gäller de olika aspekterna. Hälften (49%) är nöjda med sidornas utformning, att de är lättlästa. När det gäller informationen, att all viktig information finns och att inget saknas, är knappt var fjärde nöjd och nästan en av tio som ger webbplatsen det lägsta betyget (8%).

## Forts fråga 5 och 6

I diagrammet nedan presenteras en värderingsanalys där vi kan studera hur viktigt respondenterna upplever att olika egenskaperna är, i relation till det betyg som givits. Y-axeln visar den relativa vikten och X-axeln det medelbetyg som givits.



Bas=(3934 st)

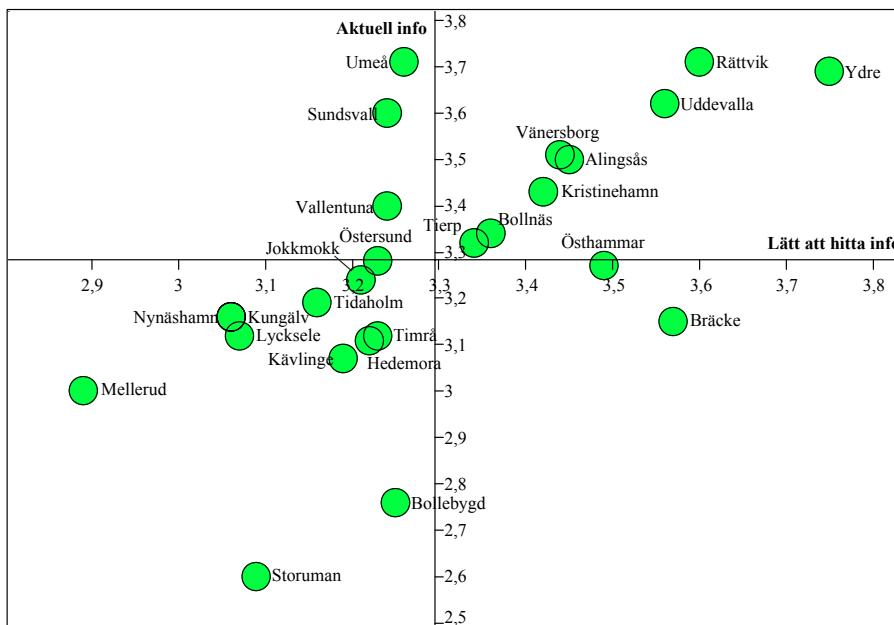
Vi kan konstatera att egenskapen 'lätt att hitta information' återfinns i den övre vänstra rutan. Detta innebär att egenskapen upplevs som viktig men att betyget är relativt sett lite lägre. Detta är en egenskap som tillsammans med att 'informationen uppdateras och är aktuell' generellt sett skulle behöva åtgärdas om vi ser till hur samtliga 'kommuninvånare' har svarat.

Egenskaper som får ett bra betyg och samtidigt upplevs som relativt sett viktiga är att 'informationen är användbar', 'sidorna är läsvänliga' samt att 'sidorna är överskådliga'.

Vi kan till sist notera att ett 'trevligt och bra utseende' på webbplatsen inte ses som någon 'jätteviktig' egenskap.

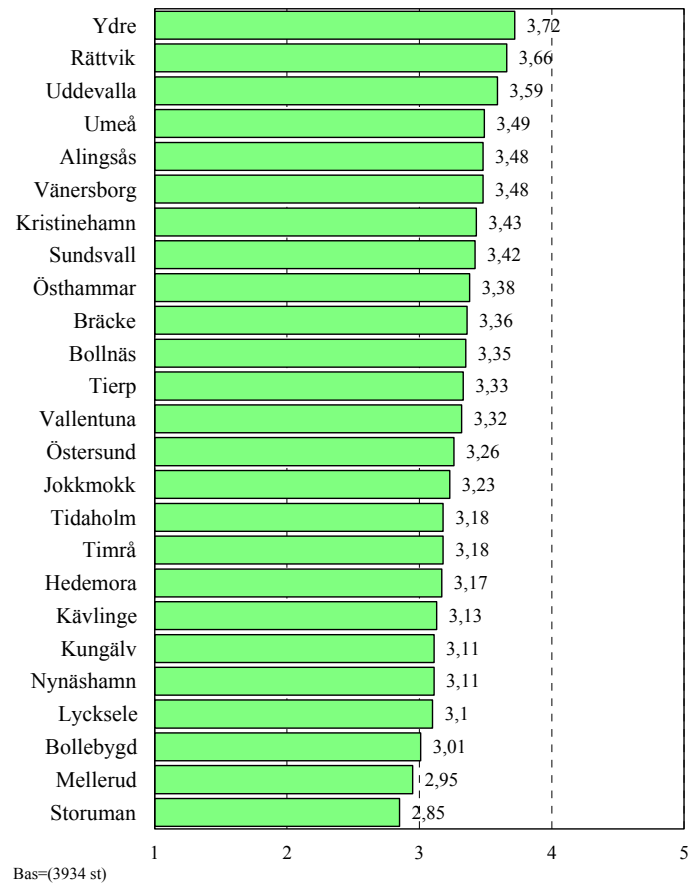
## Forts. fråga 6

I analysen nedan har vi valt att studera de två aspekter som har störst betydelse för respondenterna nämligen att det är lätt att hitta den information som söks samt att webbplatsen uppdateras och är aktuell.



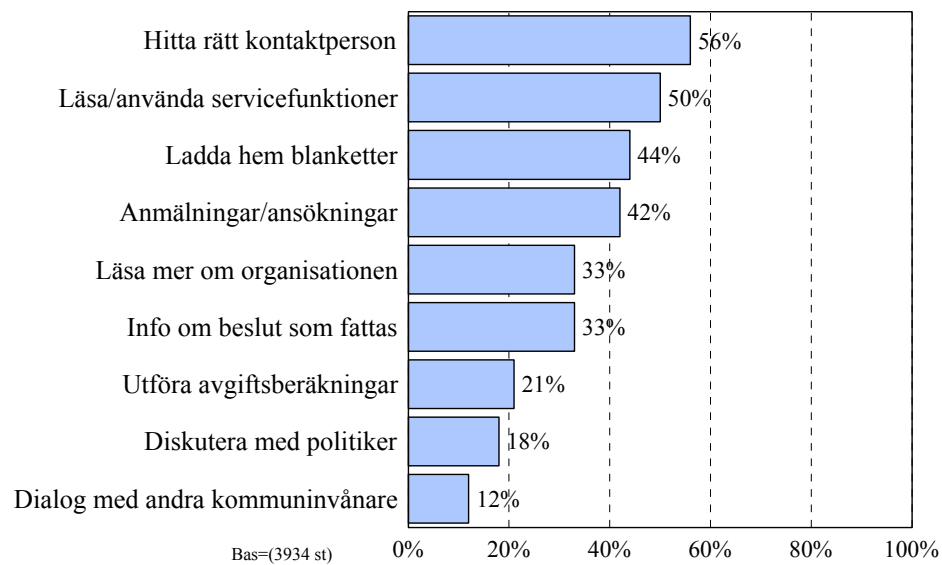
Kommuner som har en bra position är Ydre, Rättvik samt Uddevalla!

## Forts. fråga 6

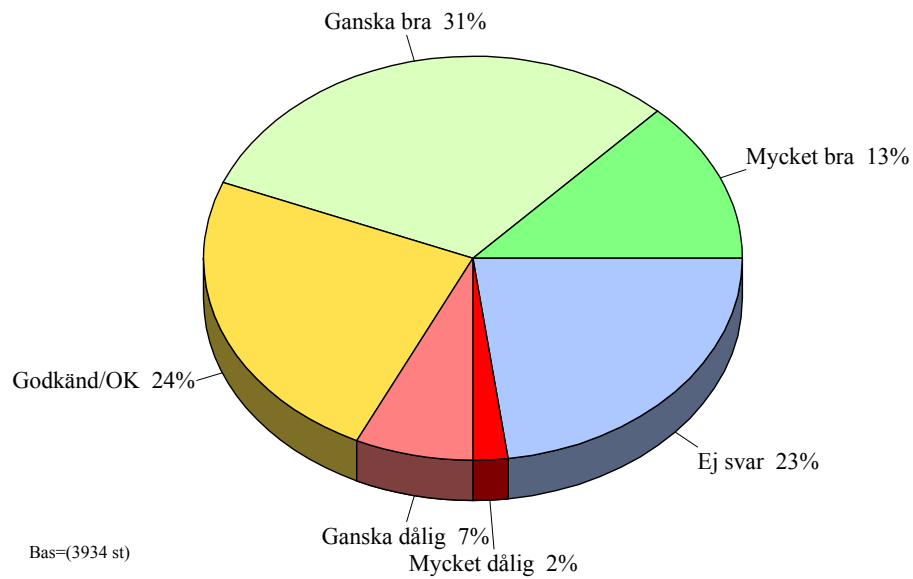


I diagrammet ovan rangordnas kommunerna efter det genomsnittliga betyget av de två frågeområden som värderats som mest betydelsefulla för webbplatsen.

**Fråga 7** Hur vill Du kunna använda vår webbplats?  
*Du kan ange ett eller flera svarsalternativ*



De områden som ses som mest användbara för respondenterna är möjligheten att kunna hitta rätt kontaktperson för ärendet (56%) samt att kunna läsa om och använda kommunens servicefunktioner (50%).

**Fråga 8** Vilket helhetsbetyg skulle Du vilja ge vår webbplats?

Det är drygt två av fem som har en positiv uppfattning om webbplatsen (44%). Var fjärde (24%) ger betyget godkänd/ok, medan en av tio (9%) tycker att den är ganska eller mycket dålig.