

# userneeds



**Your Company logo**

Your Company

14.12.11

---

## Om undersökningen

Undersökningen har genomförts med ett popup-fönster på hemsidan [www.yourcompany.se](http://www.yourcompany.se). 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 836.964 personer haft möjlighet att delta under perioden från den 31. januar 2011 till den 28. februar 2011. Under denna perioden har 30.075 personer valt att delta i undersökningen, vilket utgör en svarprocent på 3,6%.

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.

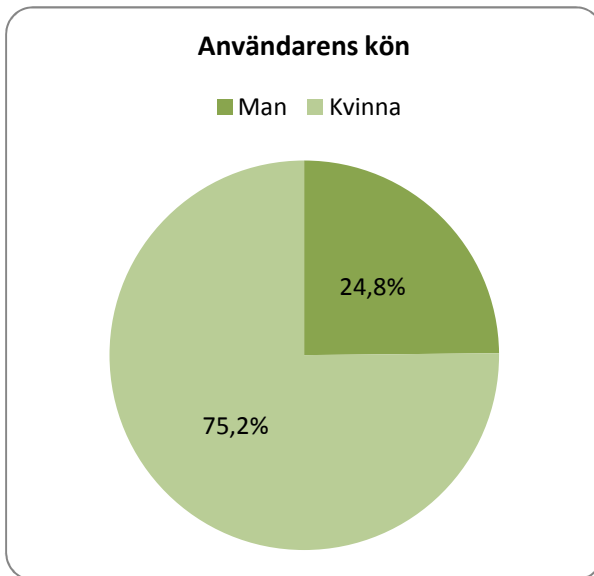
De användare som upplyser att det är deras första besök på hemsidan blir framskickade till den sista sidan och påverkar därigenom inte de analytiska resultaten. Vi vill inte att användare utan erfarenhet av hemsidan ska utvärdera navigationen, innehållet eller liknande. Sammanlagt har 9.791 användare besökt sidan för första gången i samband med undersökningen.

## Fakta

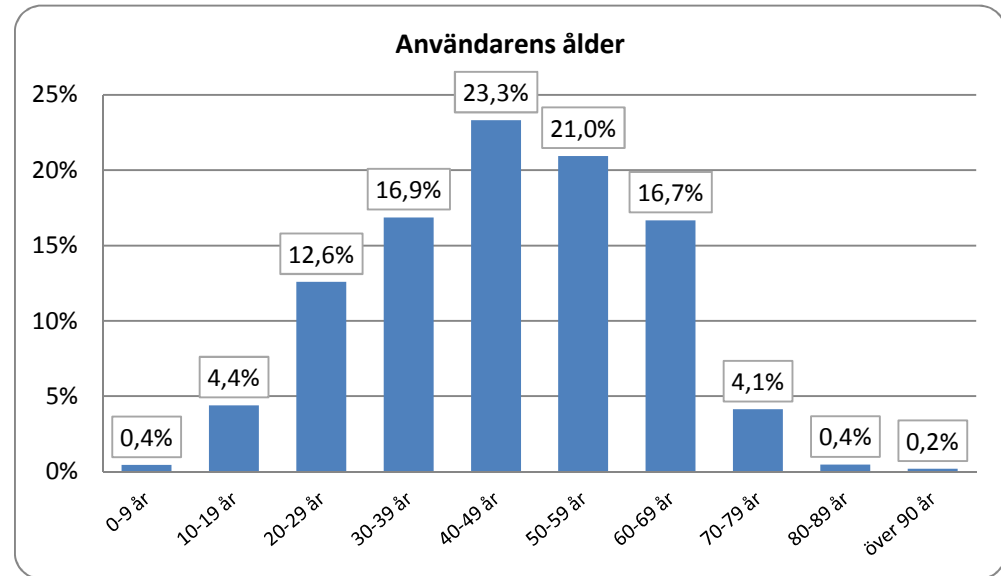
<b>Period:</b>	31.01.2011 - 28.02.2011
<b>Antal visningar av undersökningen:</b>	836.964
<b>Antal svar:</b>	30.075
<b>Undersökningens svarprocent:</b>	3,6%
<b>Förstagångsbesökare:</b>	9.791

## Undersökningen är uppdelad i tre huvudområden:

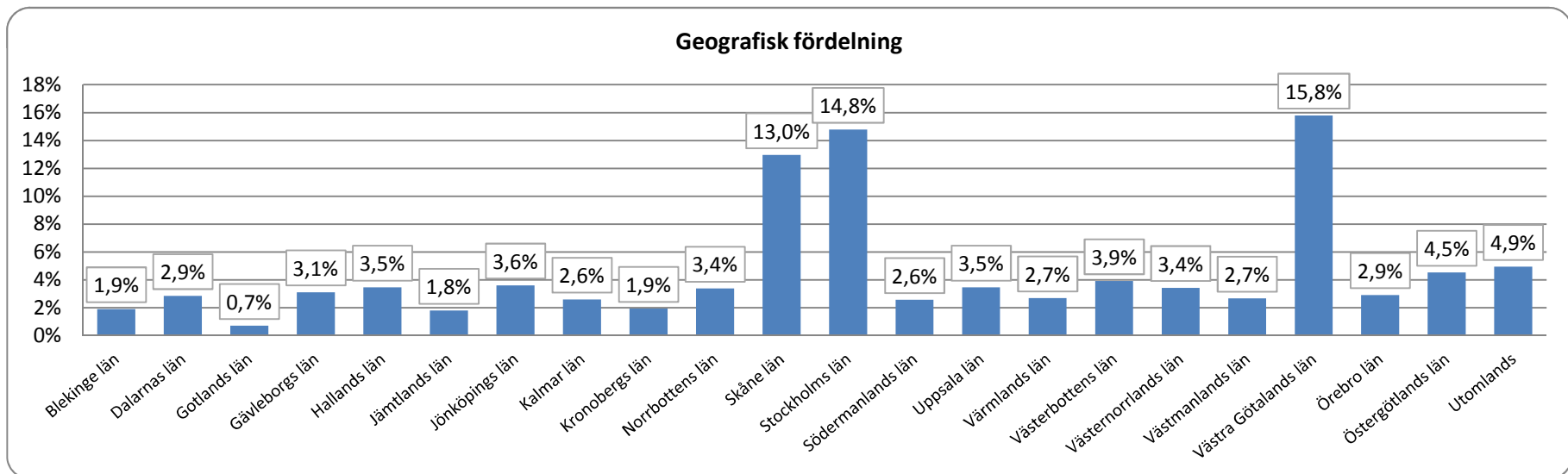
<b>Demografi</b>	kön, ålder, sysselsättning, geografi, besöksfrekvens och deras ärende på hemsidan
<b>Användarvänlighet</b>	navigation, överblick, texter, väntetider och grafisk design
<b>Design</b>	intressant/tråkig, välorganiserad/oorganiserad, modern/föråldrad, snygg/ful samt totalt intryck



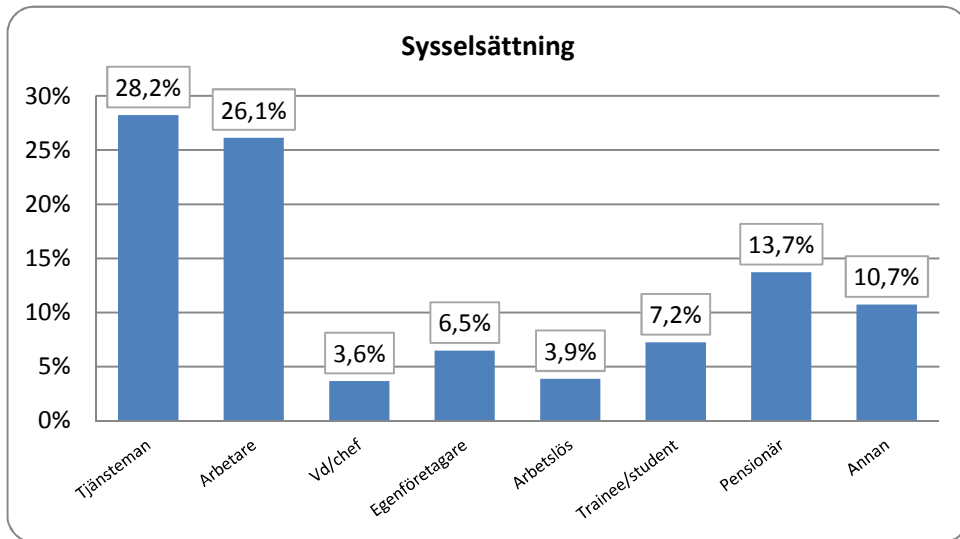
Antal svar: 27.048



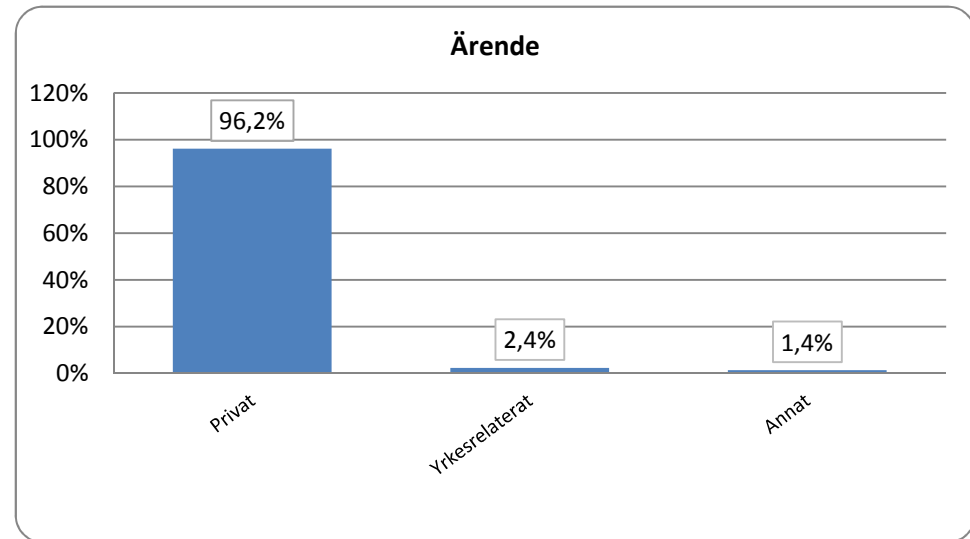
Antal svar: 28.682



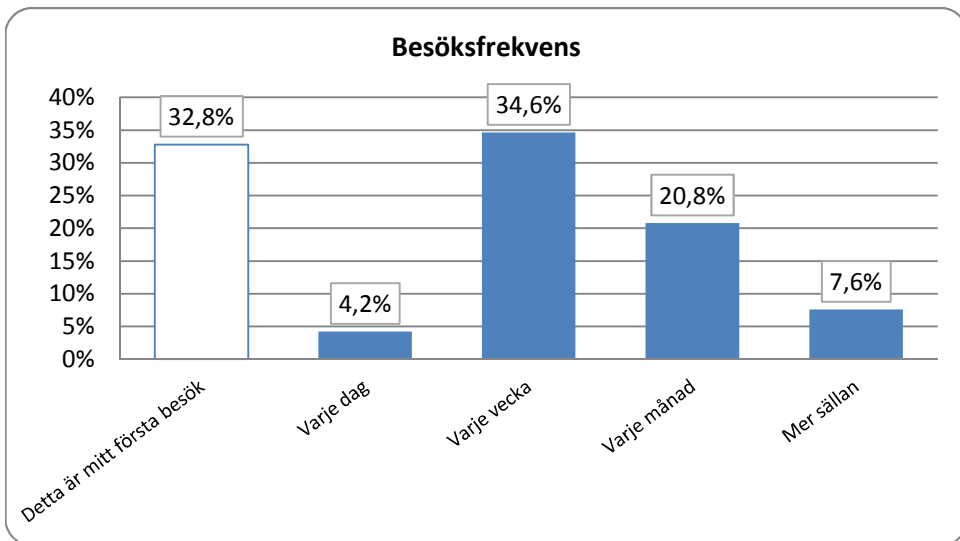
Antal svar: 27.887



Antal svar: 28.475



Antal svar: 28.653



Antal svar: 29.849

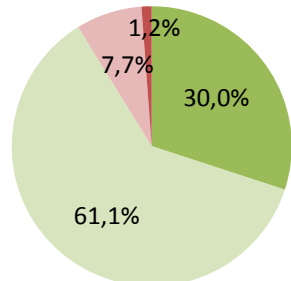
### Genomsnittlig användarprofil

Den genomsnittlige användaren är företrädevis en kvinna i åldern 30-69 år. Men hemsidan besöks även av 25 procent män. Användarna är utspridda över samtliga delar av landet och är koncentrerade kring de tre storstadsregionerna. Den vanligaste sysselsättningsgruppen är tjänstemännen vilka tillsammans med arbetarna representerar över hälften av användarna.

I princip alla besök görs i privata ärenden. Den största gruppen användare besöker hemsidan varje vecka, ungefär lika många (33%) besöker hemsidan för första gången, vilket ställer höga krav på enkel navigering, lättförståeligt språk och hög hastighet, för att nämna några. Att det är så stora andelar som besöker sidan för första gången samt varje vecka innebär att hemsidan bör uppfylla två behov samtidigt. Att hålla intresset levande hos den mer regelbundna användaren och samtidigt väcka intresset hos förstagsbesökaren.

### Navigering - det är alltid lätt att hitta på hemsidan

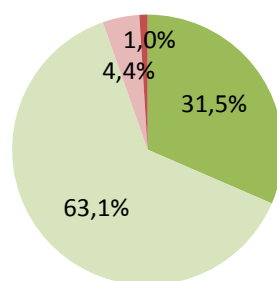
■ Håller helt med    ■ Håller med  
■ Håller inte med    ■ Håller inte alls med



Antal svar: 19.513

### Relevans - hemsidan innehåller den information jag behöver

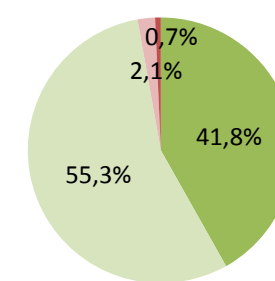
■ Håller helt med    ■ Håller med  
■ Håller inte med    ■ Håller inte alls med



Antal svar: 19.363

### Språk - texten är skriven på ett lättförståeligt sätt

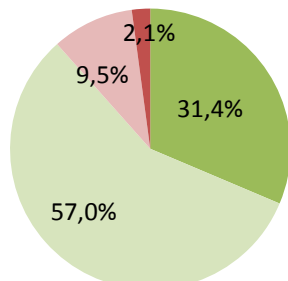
■ Håller helt med    ■ Håller med  
■ Håller inte med    ■ Håller inte alls med



Antal svar: 19.302

### Hastighet - sidorna laddas innan jag tappar tålamodet

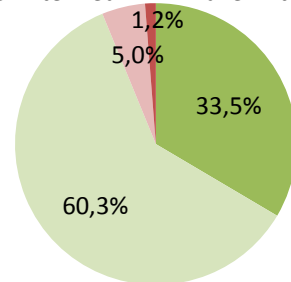
■ Håller helt med    ■ Håller med  
■ Håller inte med    ■ Håller inte alls med



Antal svar: 19.285

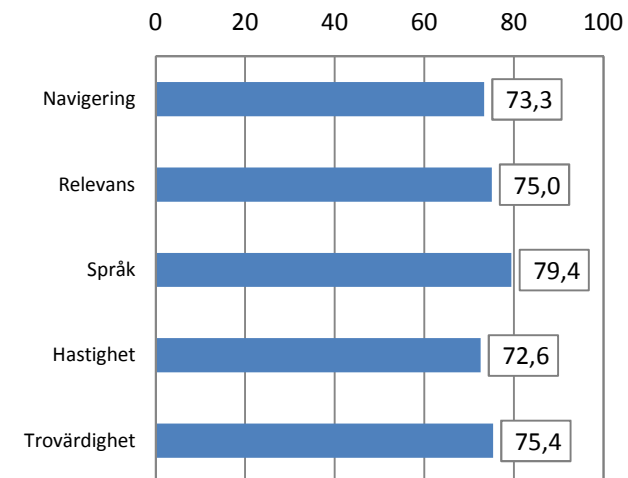
### Trovärdighet - hemsidan ger intryck av att organisationen bakom är professionell och trovärdig

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



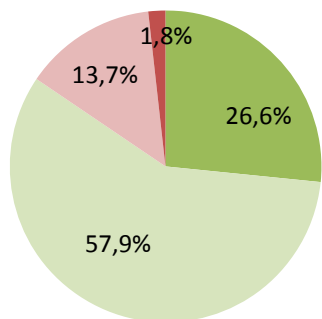
Antal svar: 19.177

### Usability index (0-100)



**Modern / föråldrad**

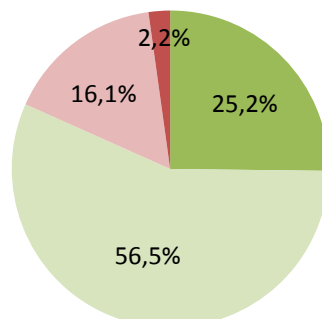
■ Mycket modern ■ Modern ■ Föråldrad ■ Mycket föråldrad



Antal svar: 19.105

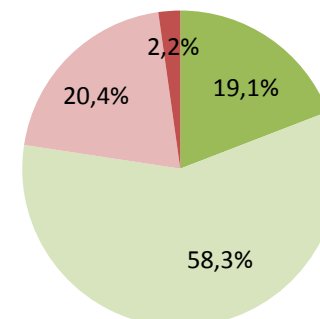
**Snygg / ful**

■ Mycket snygg ■ Snygg ■ Ful ■ Mycket ful



Antal svar: 19.159

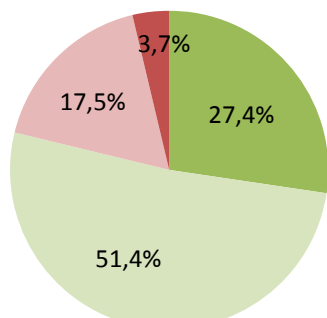
**Spännande / tråkig**

 ■ Mycket spännande ■ Spännande  
 ■ Tråkig ■ Mycket tråkig


Antal svar: 19.098

**Välordnad / rörig**

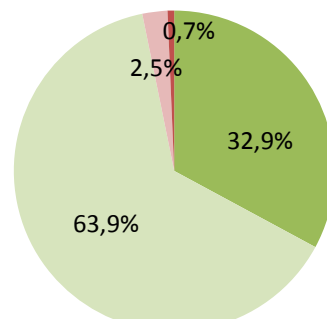
■ Mycket välordnad ■ Välordnad ■ Rörig ■ Mycket rörig



Antal svar: 19.224

**Samlat intryck**

■ Mycket bra ■ Bra ■ Dålig ■ Mycket dålig



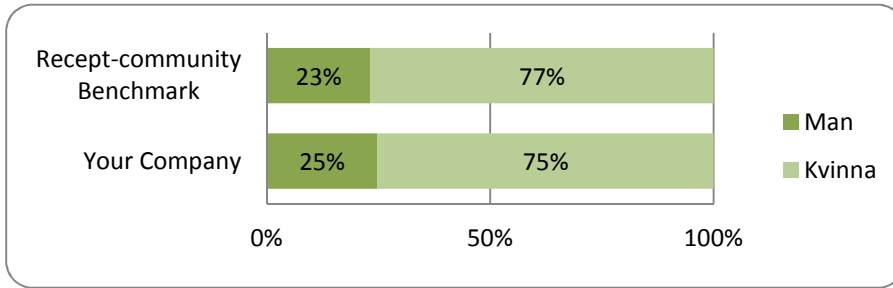
Antal svar: 19.378

**Designindex (0-100)**

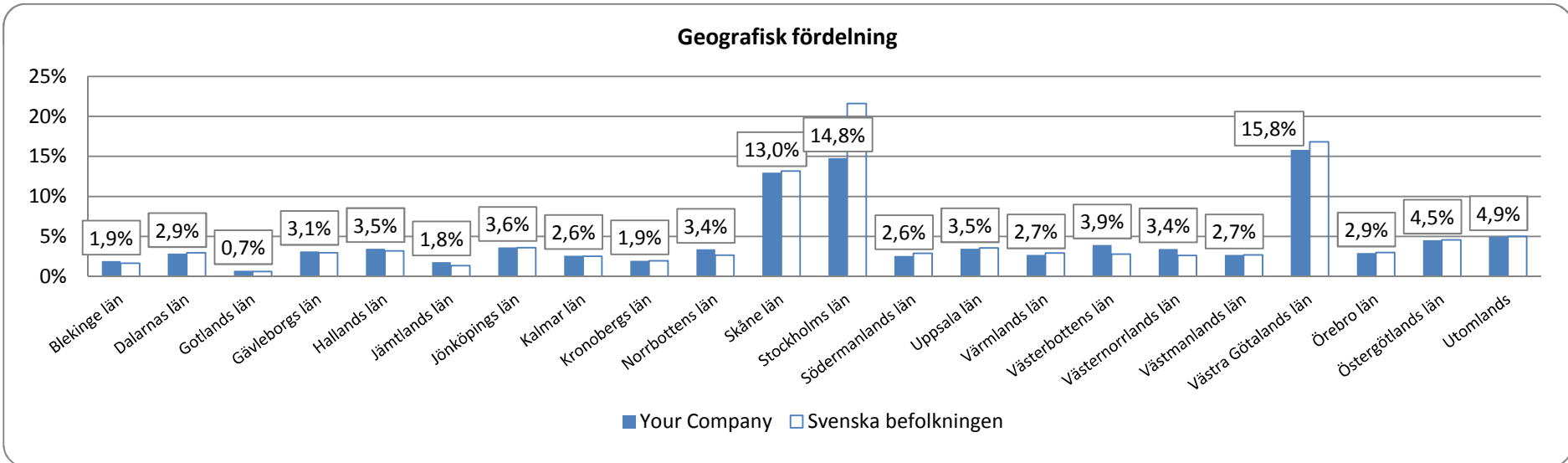
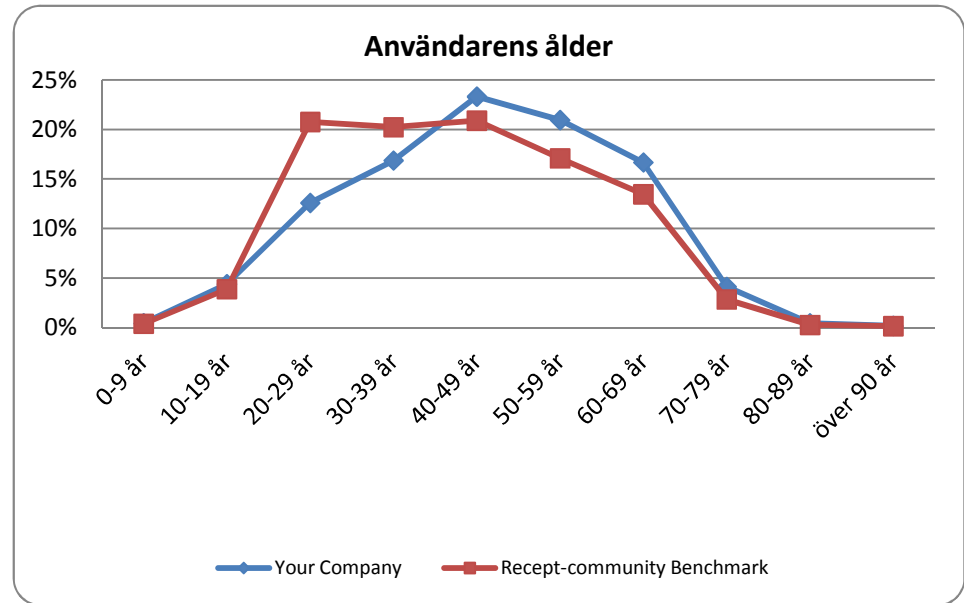
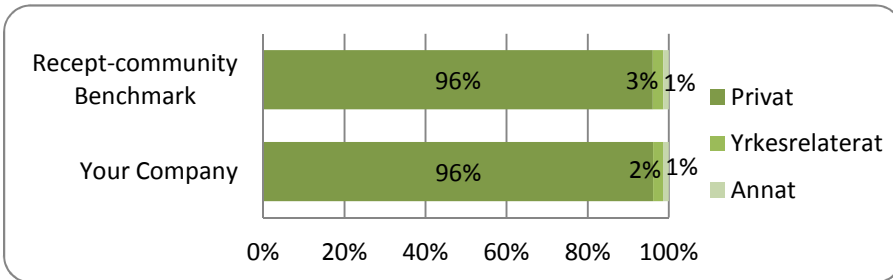
0 20 40 60 80 100



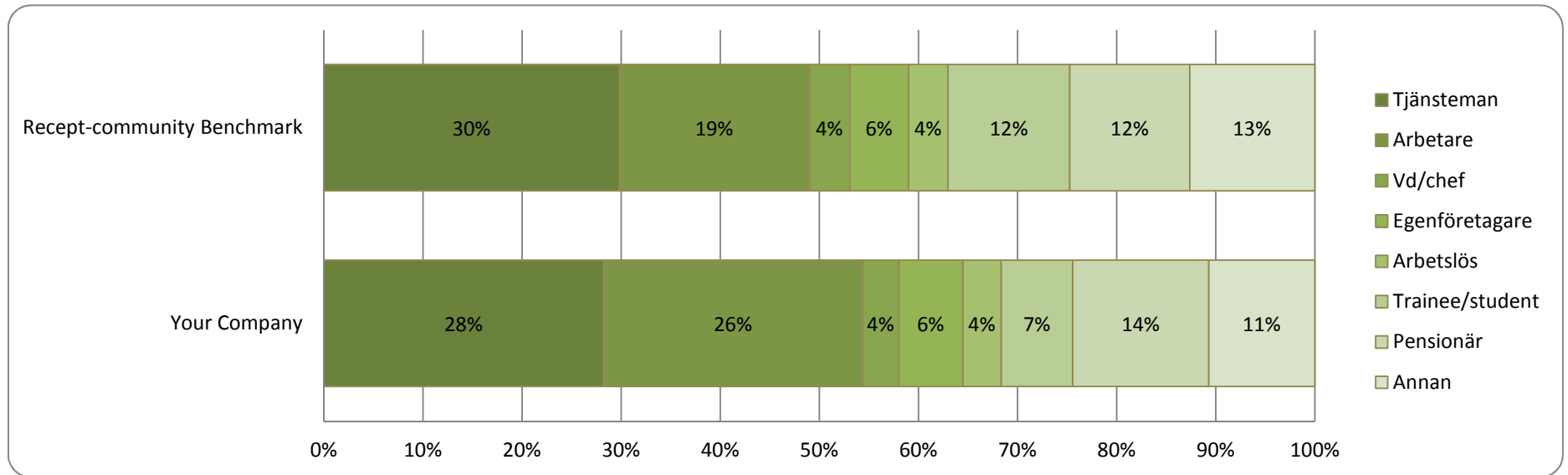
## Användarens kön



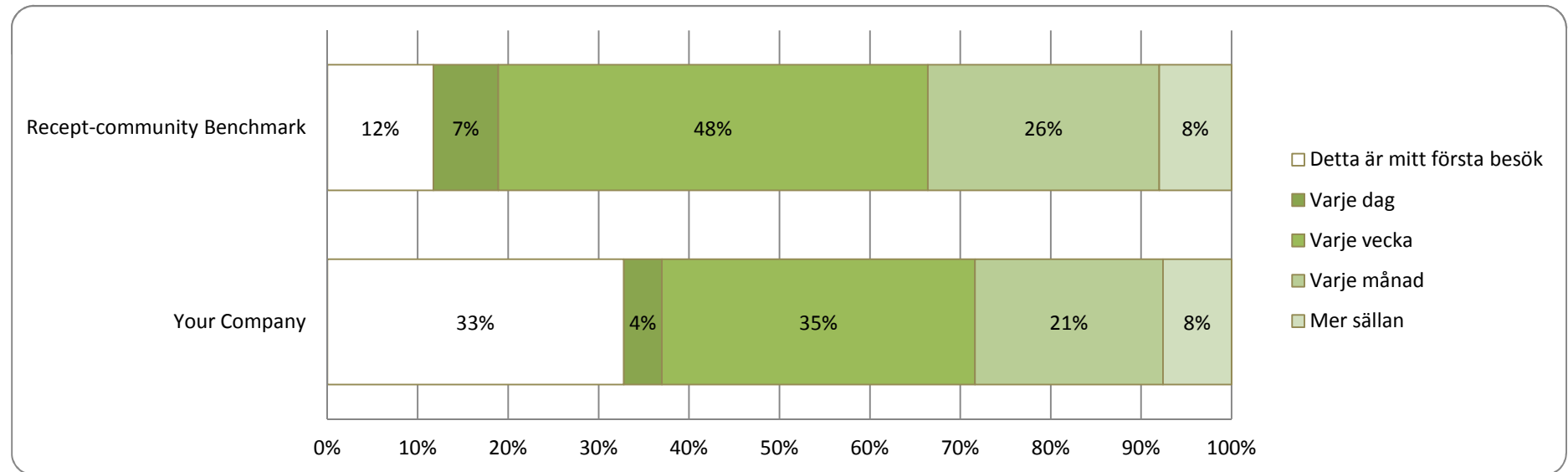
## Ärende



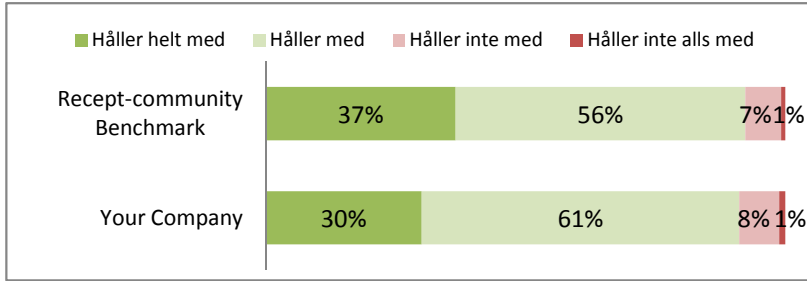
Sysselsättning



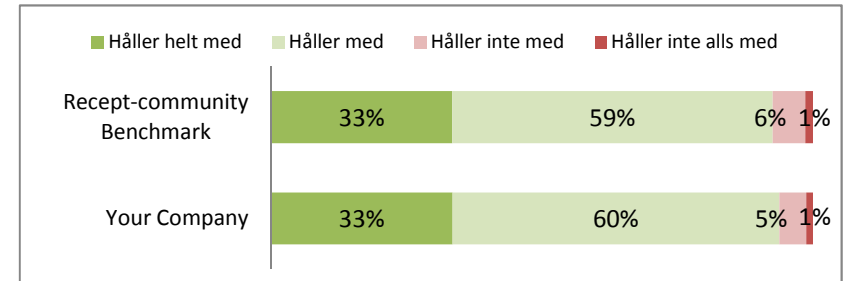
Besöksfrekvens



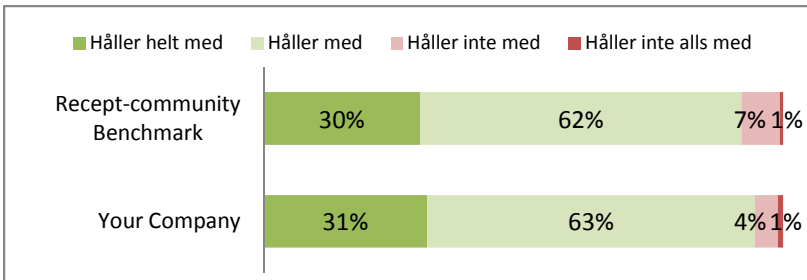
Navigation - det är alltid lätt att hitta på hemsidan



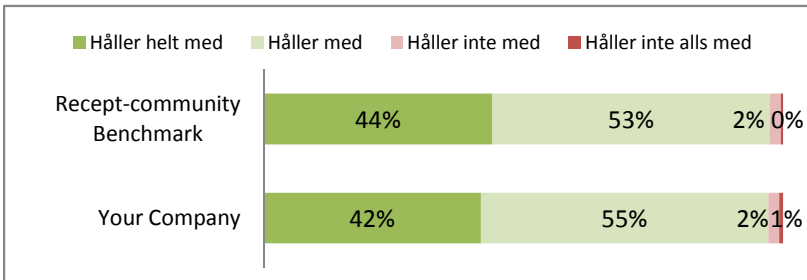
Trovärdighet - hemsidan ger intryck av att organisationen bakom är professionell och trovärdig



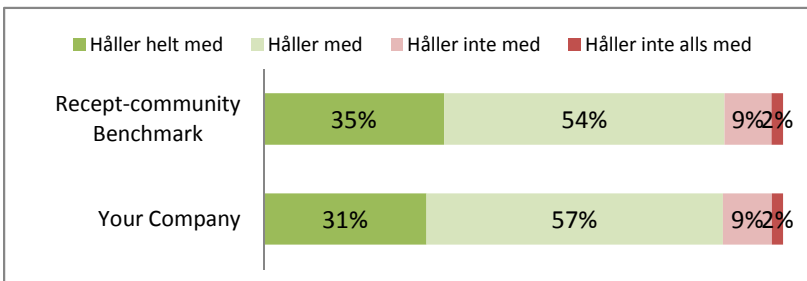
Relevans - hemsidan innehåller den information jag behöver



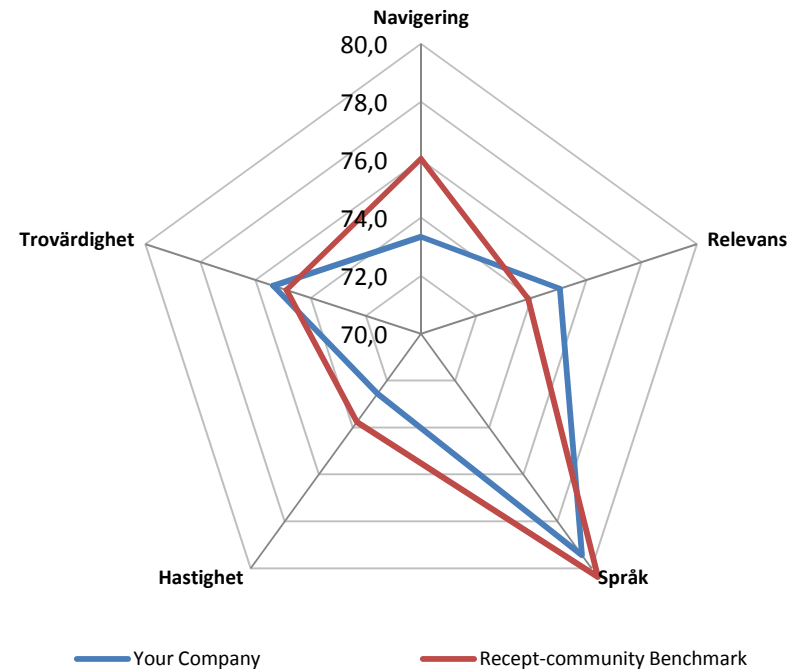
Språk - texten är skriven på ett lättförståeligt sätt



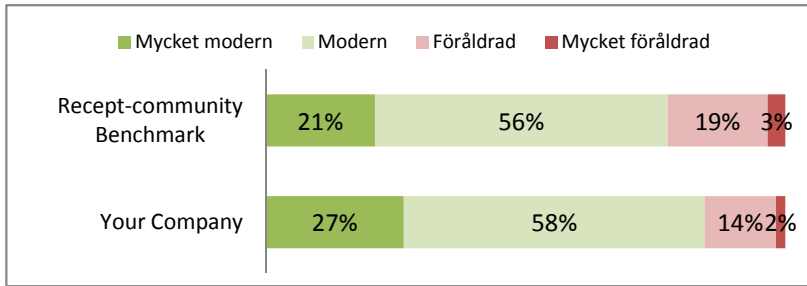
Hastighet - sidorna laddas innan jag tappar tålamodet



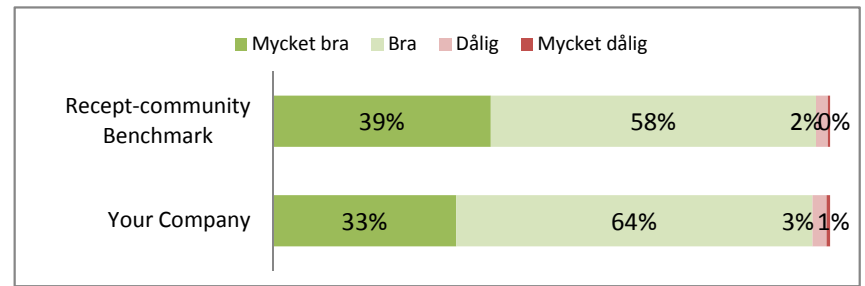
### Usability index benchmark



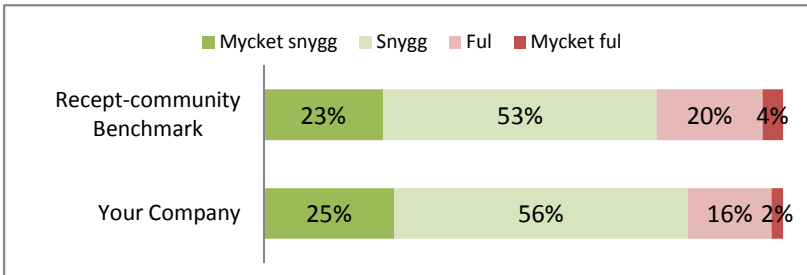
Modern / föråldrad



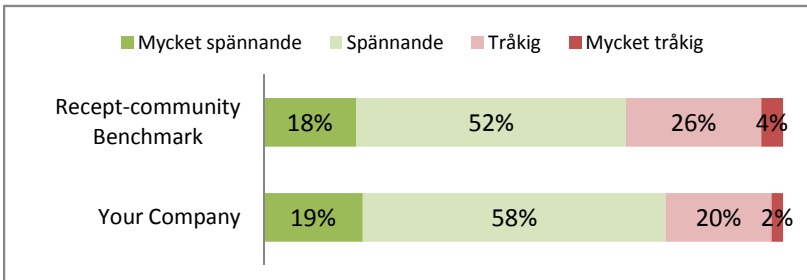
Samlat intryck



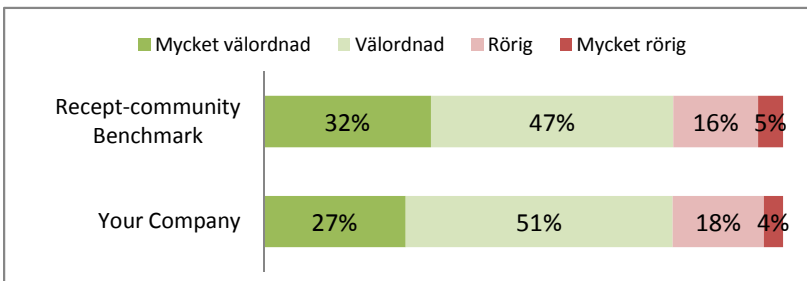
Snygg / ful



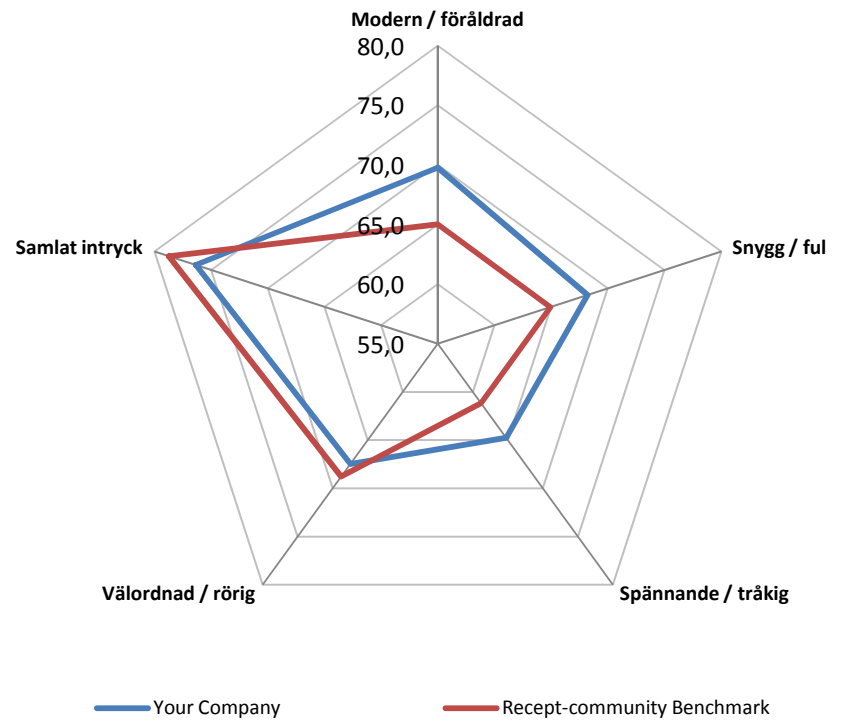
Spännande / tråkig



Välordnad / rörig



### Design index benchmark



## Konklusion

### Genomsnittlig användare

För att kunna jämföra sidan med liknande hemsidor har vi skapat benchmarkgruppen "Recept-community Benchmark", baserat på tidigare undersökningar inom samma bransch. I jämförelsen finner man likheter som att besökarna mestadels är kvinnor och huvuddelen av besöken görs i privata ärenden. Besökarna är utspridda i landets samtliga delar. Till skillnad från liknande hemsidor lockar hemsidan till sig en något äldre åldersgrupp, med cirka 4-6 procentenheter fler besökare i åldern 40-69 år. När det gäller besökarnas sysselsättning finns många likheter, med undantag för fler arbetare (7 procentenheter fler) samt färre antal studenter på hemsidan.

### Hemsidans styrkor

- Sidan får höga betyg på samtliga användarvänlighetsparamterar. I genomsnitt är 90 procent eller fler nöjda med såväl navigering som relevans, språk, hastighet och trovärdighet. Värt att notera är att cirka hälften av dessa inte bara håller med, utan helt och hållet håller med om att hemsidan håller hög kvalitet på dessa punkter.
- I en jämförelse med liknande hemsidor tycker fler av sidans besökare att hemsidan är både modern, snygg, och spännande.
- Sidans samlade intryck får imponerande resultat. Hela 97 procent tycker att hemsidan ger ett gott helhetsintryck och tillsluter sig därmed nära det vi ser på NGO-hemsidor.

### Hemsidans svagheter

- Trots relativt goda resultat på designfronten tycker fortfarande en av fem besökare att hemsidan är ful, rörig och upplevs som tråkig. Detta kan till exempel bero på den mängd av informationselement (i form av olika boxar) som presenteras på första sidan. Det kan finnas svårigheter med att snabbt se vad som är viktigt. Ett förslag är att till exempel ha inloggning för medlemmar samt medlemsregistreringen på samma plats, dvs uppe i högra hörnet. Det rekommenderas att man håller denna utveckling under uppsikt vid framtida undersökningstillfällen.
- Det rekommenderas att man ser över sökfunktionen av recept med bakgrund av de kommentarer som besökarna givit.
- Den höga andelen förstagångsbesökare ställer höga krav på ett bra första intryck av sidan och är ofta avgörande för att få besökarna att återkomma. Det kan till exempel verka lite förvirrande för förstagångsbesökaren med både en vänstermeny och en topmeny.

## 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.



Kajsa Ekeröth Stenfeldt  
Key Account Manager  
Mobil: 3133 8487  
E-mail: [kajsa@userneeds.se](mailto:kajsa@userneeds.se)

**Exempel på svar från öppen fråga där vi ber om förslag på förbättringar av hemsidan:**

De bör komma upp liknande recept om man stavat fel, så borde de stå menade du de här.
register om vad man kan söka på, man får ibland leta för att hitta rätt forum
JAG TYCKER DEN ALLDELSE UTMÄRKT LÄTT ATT HITTA RECEPT OCH LÄTT ATT LAGA EFTER DOM
den är jättebra
Svårt att hitta var man ska skriva in en ny tråd på forumet.
Vore kul att kunna söka på ingredienser man har hemma och få fram recept som passar.
Bättre sökning på enstaka recept, och inte få fram alla recept med liknande ingredienser
Gör alla olika sökfunktioner lättare
lägga upp mer resepten än lättare för dom som har läs och skriv svårighet
TYDLIGARE OCH LÄTTARE ATT NAVIGERA
Utveckla designen lite. Större variation bland recepten.
Ska tänka igenom i lugn & ro
Har inte varit medlem tillräckligt länge och har ännu inte utforskat alla funktioner.
Ska vara lite färgombyte i så fall!
öka tydligheten, när man letar recept ska den vara snabb, det är för mkt annat runt omkring som stör.
Layouten ser lite tråkig ut...
ordna recepten så att man kan läsa dem eller så att man kan se dem med bild
Ibland lite rörig
Det skulle vara smidigare att lägga in recept, och för oss godkännare smidigare rätt system. att kolla alla recept för att se om det är dublett,
android-app
att man inte måste vara inloggad
Piffa upp den lite. Andra färger och annan layout kanske.
Tycker personligen att hemsidan är väldigt tråkig.
Skriva ut recept utan bilder och reklam
Svensk gammal husmanskost
Bättre sortering av recepten.
En funktion för att räkna ut näringsinnehållet i sina recept skulle jag tycka var bra.
Mer kategorier tex köttträtter fisk rätter. vet att det finns men då måste man söka hade vart bättre om det fanns sådana kategorier på startsidan
Mer information om själva byggdelarna i maten, protein, kolhydrater, stärkelse osv. Nu har jag bara hittat sånt i forumet, och det är inte alltid pålitligt.
Att man kan backa från veckomatsedlen tex från v 5 när det är v 4 och då hamna på v 5 och inte på denna vecka som är just nu. Hoppas ni förstår vad jag menar..
Jag hade väldigt svårt att hitta hur man skulle starta en ny tråd/diskussion.Någon form av ingredienssök vore bra.Omvandlingstabell mellan volymmått och vikter etc.
andra färger tror jag skulle göra att sidan såg mer organiserad ut. Kanske inte så många olika färger...

Information om förvaring, hållbarhet och möjlighet att frysa.
lägg inte reklam mellan den text som hör ihop.
Byt färger, ändra designen och förenkla!
nej den är bra som den är.
Tydligare layout och funktion kring forumet
enklare layout, enklare sökmotor och tydligare färger och gränssnitt
Bör moderniseras
lite "rörig" men man är iofs van...
recept samlade om man vill äta en speciell kost som laktosfri,lcdf, diabetes.
MER VEGETARISKT :)
ny design
"piffa till" den lite, innehållet är ju bra men den ser inte så inbjudande ut.
Sålla informationen. Det ger ett rörigt intryck med olika "stilarter".
Ta bort all reklam !!
Att stavfel kontrolleras i recepten samt bättre mått och tidsangivelser i densamma
Bättre receptsök
många olika fält att väla och söka i svårt att få helhetsgrepp om den
Snabbare att få fram recept.
Svårt att ta ställning till dessa frågor innan man fått tillträde till hela sajten vilket jag får nu efter att ha svarat på dessa frågor...
Det borde finnas fler sökalternativ
Mindre "plottrig"!
Annan Logotyp Alt. förnyad
nej är en nöjd kund på eran sida,,,,,,,,,
Det mesta är bra, men man borde kunna ta bort recept och bilder, eller har mer information hur.
Selekteringsmöjligheter med bättre precision
är nöjd som det är nu.
skulle önska en GI spalt
Vissa sökord länkar till "orelevanta" saker. Se över söktjänsten.
Lite roligare layout.
Förnyad layout skulle nog behövas
Tråkigt att man ska behöva vara medlem för att se recepten
Nej. Jag tycker att ni har lyckats jätte bra och man behöver inte vara ett dator geni för att hitta allt gott man vill,
Tydligare sökning när det gäller födoämnesallergi

Snyggare design och lite fler tips t.ex. de recept med högst betyg, flest visningar, flest kommentarer m.m..
Intervjuer av medlemmarna... En ny varje vecka... Fråga kocken...
Jag skulle vilja ha ett bättre sätt att bara söka på ingredienser, så att man kan få bra ideer till det man har i kylskåpet.
Nyare och modernare design som är mer inbjudande. Lite mer vuxen, ser lite barnslig ut nu.
Ibland är det rörigt när man gör en sökning. Man får t ex med både huvudrätter och efterrätter på samma sida. Sökningen tar extra tid då.
Det är okej om vidare-sidor laddar lite långsamt. men första-sidan måste vara blixtsnabb. Det är den inte nu.
Personligen så tycker jag att det ser lite plottrigt ut med kolumner både till höger och vänster om själva "innehållet" som man tittar på, ex. recept eller sökning.
skafferi sök, list vad man har hemma o få förslag direkt.
Gör det lättare att logga in.
lägg gärna upp lite "glassigga" bilder på mat, ungefär som veckotidningar. Det ska kännas i magen och munnen att man vill laga mat utifrån bilderna
Ta bort bakgrunden
tycker den är bra som den är :)
mera modern design
Bättre sökfunktion om man inte kan stava exakt rätt
Omöjligt att hitta rätt recept, för många dubletter, recepten måste kontrolleras mot redan befintliga innan de läggs ut
hatar att man måste registrera sig!
Ta bort inloggningen
lite temaförslag hade inte skadat
Receptsöknet skulle bli bättre om det kom ihåg specificeringarna mellan gångerna man öppnar ett recept. Nu får man ladda dem på nytt varje gång - mycket irriterande!
-Ett nytt utseende, ny logga kanske? Skulle vara kul att se den sortens förändringar. :D
Tycker den är bra som den är.Men undrar varför jag inte fått något nyhetsbrev sen jul
Det är mycket menyer hit och dit, lite rörigt för ögat innan man hittar rätt.
Bliir irriterad när jag skall kopiera ett recept, vill ha receptet inte en massa ovidkommande bilder och annonser. Tack!
Skulle vilja ha en sök funktion på ingredienser. Typ Korv, lök senap och så får man upp förslag på såna rätter..
Tycker att den är inspirerande, lätt att "förstå", rätt snygg
Ny design
Fler sökalternativ
Lite mer modern
Det känns inte självklart var man ska leta för att komma vidare. Många menyval till höger o vänster. Har inte riktigt hittat logiken.
Det tar väldigt lång tid att få fram dom sidor man vill titta på, det går väldigt segt
omräkning av recepten beroende på antal pers.
Fler mattävlingar
"Inloggnings-knappen" skulle vara högre upp. Får skrolla ner för att hitta den.