



# **Web Service Index 2023**

**Information & Service**

**Sveriges Lantbruksuniversitet**

## **Om undersökningen**

Här kommer ert Web Service Index. Med Web Service Index får ni insyn i vad just era besökare tycker om er webbplats.

Syftet med undersökningen är att dra lärdom av besökarnas synpunkter, samtidigt som man kan jämföra sig med andra webbplatser och få insyn i vilka områden man bör arbeta med när man vill bli bättre på webben.

## **Rapporten för ert Web Service Index innehåller fyra delar:**

- Kort beskrivning och förklaring av undersökningen
- Diagram över resultaten med jämförelsesiffror och benchmark
- Tabeller över resultaten för er webbplats
- Redogörelse av de öppna svar som har lämnats

## **Att tänka på**

När ni går igenom resultaten är det viktigt att tänka på att det är era egna besökare som gör värderingen av de olika delarna och funktionerna på webbplatsen. Deras inställning är också avhängig av det förväntningar de har på besöket på just er webbplats.

## **Att arbeta med resultaten**

### **När ni arbetar med resultaten när ni förslagsvis använda följande tillvägagångssätt:**

- Studera kolumnen med "Eget resultat". Vilka delområden har ni fått höga respektiva låda värden på?
- Gör sedan jämförelser med "WSI Total" respektive "Topp 5". Vilka är era starka respektive svaga sidor i förhållande till dessa benchmark?
- Titta redan på prioriteringsmatrisen. Var finns de olika delområdena utplacerade i matrisen?
- Tittar sedan på prioriteringsmatrisen för de enskilda delområdena, för att identifiera vilka enskilda frågor som de lönar sig bäst att arbeta med.

## **Så här läser ni diagrammen**

WSI består av fyra delar. Användarvänlighet, Information, Design och Kontakt. För varje del har ett delindex räknats fram. Detta delindex är ett genomsnitt av de positiva andelarna (fyror och femmor) för de ingående frågorna inom respektive delområde.

WSI beräknas sedan som ett genomsnitt av de fyra delindexen.

Er webbplats besökare har fått värdera olika variabler som tillsammans utgår er Web Service Index på en 5-gradig skala.

### **I diagrammen redovisas resultaten på följande sätt.**

Diagrammen har två staplar för varje delfråga, en röd och en blå.

**Den blå ytan står för andelen positiva svar**, dvs. andelen som angivit en fyra eller femma på den femgradiga skalan. Den ljusblå delen i stapeln står för andelen fyror och den mörkblå delen i stapeln står för andelen femmor.

**Den röda ytan står för andelen negativa svar**, dvs. de som angivit en etta eller tvåa på den femgradiga skalan. Den ljusröda delen står för andelen tvåor och den mörkröda delen står för andelen ettor. De "neutrala" dvs. de som angivit en trea syns inte i diagrammet men är alltså den resterande andelen upp till 100 procent, när andelen negativa och andelen positiva lagt ihop.

Vidare finns det i diagrammet några kolumner, dessa är:

<b>Eget resultat:</b>	Här ser ni andelen positiva för varje delområde för er webbplats.
<b>Branschindex:</b>	Bland de branscher där det är möjligt så redovisas även ett branschindex.
<b>WSI total:</b>	Detta är genomsnittet av de positiva andelarna för samtliga webbplatsen som har deltagit i Web Service Award/Web Service Index inom kategorin Information & Service under år 2019 och framåt.
<b>Topp 5:</b>	Denna kolumn visar medelvärdet för de 5 webbplatser som har fått högst resultat inom varje delområde under Web Service Award och Web Service Index mätningarna. Detta utgör alltså ett toppmedelvärde som man kan jämföra sig med.

## **De olika delområdena och dess innehåll**

Här nedan redovisas de olika delområdena som utgör Web Service Index samt vad de innehåller för variabler.

### **Användarvänlighet**

Detta delindex består av delområdena:

- Navigering

*Här har besökarna på webbplatsen fått ta ställning till hur lätt de tycker det är att hitta på webbplatsen.*

- Sökfunktion

*Har webbplatsen ett sökverktyg och det är lätt att hitta med hjälp av detta.*

- Stabilitet

*Om det en stabil sida som inte kraschar och hänger sig.*

- Nedladdning

*Om det går snabbt att ladda ner webbplatsen.*

- Strukturbeskrivning

*Om det är lätt att förstå hur webbplatsen är strukturerad/uppbyggd?*

### **Information**

De delområden som ingår i detta delindex är:

- Uppdatering av information

*Om informationen på webbplatsen aktuell och uppdaterad.*

- Anpassning av information

*Känner besökaren att den information som finns på webbplatsen är den information som just hen vill ha.*

- Nyhetsvärde

*Om era besökare känner att de ofta hittar ny information på er webbplats.*

- Tydlighet

*Om informationen på er webbplats är tydlig och enkelt att förstå.*

- Företagsinformation

*Känner era besökare att de kan hitta bra information om ert företag på webbplatsen.*

### **Design**

De delområden som ingår i detta delindex är:

- Designen underlättar navigationen

*Underlättar designen för era besökare?*

- Designen är tilltalande.

### **Kontakt**

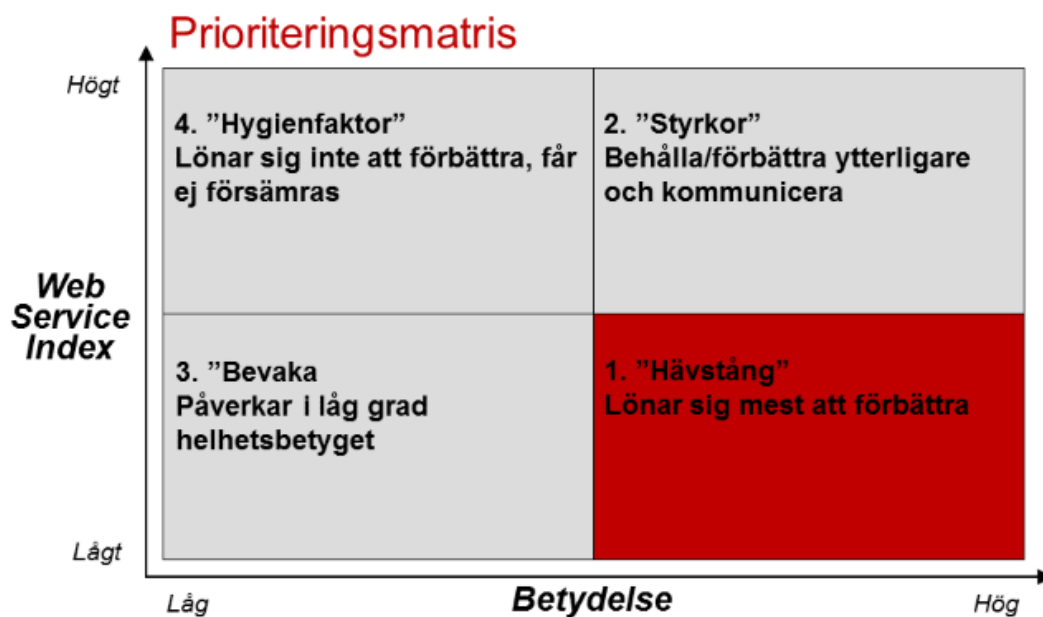
Detta delindex bygger på ett område, nämligen de samlade betyget på hur besökarna ser på möjligheterna att komma i kontakt med er på ett sätt som passar dom. Utöver delindexet så finns de även omdömen från de besökare som varit i kontakt med er företag/organisation rörande svarstid och kvalitet på svaren. Eftersom det finns stor skillnad i hur många som varit i kontakt med företaget/organisationen så ingår inte dessa två områden i delindexet. Resultaten redovisas dock i diagrammen och tabellerna.

## Statistisk analys

I rapporten du har fått finns en statistisk analys i form av ett antal prioriteringsmatriser. Den första prioriteringsmatrisen visar hur de 4 delområden förhåller sig till varandra. Sedan går vi djupare och redovisar även prioriteringsmatriserna för de olika delarna inom områdena *Information* och *Användarvänlighet*.

### Så här utläser du analysen:

På den **horisontala axeln** kan du utläsa **hur stor betydelse** respektive fråga har för nöjdhet inom dom olika delområden. På den **vertikala axeln** kan du utläsa **hur stor andel av svaren som varit positiva** (fyror eller femmor) på respektive fråga.



Matrisen är indelad i fyra fält:

1. De områden som man relativt sett **inte är nöjd med** och som har **stor betydelse** på den totala nöjdheten. Dessa områden är de som bör prioriteras i första hand för att få en förbättring på den totala nöjdheten, de innebär en stor förändringspotential där hävstångseffekten kommer att bli stor. Fältet är rödmarkerat i matrisen.
2. Området har **stor påverkan** på kundens nöjdhet med företaget och har samtidigt en **hög andel som är nöjda** med området. Detta område behöver man inte koncentrera sina resurser att förbättra. Det finns dock skäl att försäkra sig om att inte bli sämre inom området eftersom en försämring för närvarande har en stor betydelse för den totala nöjdheten.
3. Området påverkar den totala nöjdheten relativt lite samtidigt som andelen nöjda är låg. Det innebär att det inte kommer att löna sig att förbättra detta område. Området kan vara ett besparingsområde.
4. Området har ingen stor betydelse för helheten samtidigt som andelen nöjda är hög. Området innebär en hygienfaktor, de vill säga att området är något man förutsätter skall vara på en viss nivå för att man ska vara nöjd, här kan man säga att de gäller att hålla den nivån så området inte får betydelse plötsligt.

### **Så här läser du dina individuella tabeller**

Tabellerna som finns bifogat innehåller ett antal olika kolumner. Den första kolumnen heter ”**Total Index**” och består av **alla inkomna svar** från samtliga webbplatser som ingått i mätningarna under 2019 och framåt. Det finns en annan kolumn med ert företagsnamn ovanför som består av **de som svarat på frågor om just er webbplats**. Vi har även brutit ner tabellerna på kön eftersom det ibland kan vara låga baser i dessa kolumner så rekommenderar vi att man inte övertolkar dessa siffror utan att man mer ser dem som indikationer.

För de företag som har ett branschindex redovisas även dessa siffror i tabellerna.

Alla värden under dessa är procent vertikalt som **summerar till 100%**. Vissa automatiska avrundningar kan göra att summan blir 99 eller 101.

**Har ni några frågor eller funderingar runt resultaten och dess tolkningar är ni välkomna att kontakt oss på Web Service Award.**

Vänliga hälsningar  
Gunilla Norryd  
Web Service Award  
073 511 66 26  
[gunilla.norryd@webserviceaward.com](mailto:gunilla.norryd@webserviceaward.com)