

Brugerundersøgelse af IDAs portal 2004

Som led i realiseringen af IDAs IT-strategi blev IDAs hjemmeside, portalen, i august 2004 relanceret med nyt design og ny struktur. For at undersøge hvordan brugerne har taget den nye portal til sig, er der gennemført en spørgeundersøgelse om tilfredshed og brug af portalen. Undersøgelsen er en gentagelse af en lignende undersøgelse fra 2003. Det er således muligt at sammenligne resultaterne og derved vurdere hvilken effekt relanceringen har haft på den oplevede tilfredshed med portalen.

Undersøgelsen

2004 undersøgelsen er gennemført i perioden 8. - 23. november 2004, hvor det via link fra portalen har været muligt at besvare et internetbaseret spørgeskema. Der er indsamlet i alt 210 besvarelser. Heraf er 31 besvarelser kun delvist udfyldt, idet brugeren har afbrudt besvarelsen undervejs. Samtlige besvarelser indgår i rapporteringen.

Den tilsvarende undersøgelse fra 2003 er gennemført med samme spørgeramme vedrørende de generelle spørgsmål om brugervenlighed og vurdering af portal. 2003-undersøgelsen er gennemført i perioden: 26. - 30. september 2003, hvor det via et pop-up-vindue har været muligt at besvare spørgeskemaet. Der blev indsamlet i alt 929 besvarelser.

De to undersøgelser adskiller sig på to områder. Dels har det i 2004-undersøgelsen ikke været teknisk muligt at gennemføre undersøgelsen via et pop-up-vindue. Som resultat af den ændre indsamlingsmetode er der i år indsamlet betydeligt færre besvarelser end sidste år.

Dels blev undersøgelsen i 2003 gennemført i september, hvilket var sammenfaldende med at mange medlemmer besøgte hjemmesiden med det ene formål at deltage i lønstatistikundersøgelsen. For at undgå en eventuel påvirkning af undersøgelsesresultater som følge af dette, er undersøgelsen i år henlagt til november måned.

Disse afvigelser vurderes ikke at svække sammenligneligheden af de to undersøgelser. Der skal dog gøres opmærksom på, at resultaterne i 2004-undersøgelsen som følge af det lavere antal svar, vil være behæftet med en lidt større statistisk usikkerhed end i 2003-undersøgelsen.

Generel vurdering

Knap hver femte (18 procent) finder, at den nye portal i stor grad efterlader et positivt indtryk. Det er samme niveau som i 2003. Der er imidlertid en stigende andel, som er kritiske og i lille grad eller slet ikke, mener at portalen giver et positivt indtryk. Den kritiske gruppe udgør 29 procent i 2004 og 13 procent sidste år.

Generel vurdering af IDAs portal

		I stor grad	I nogen grad	I lille grad	Slet ikke
1. I hvilken grad efterlader hjemmesiden et positivt indtryk?	2004	18%	54%	21%	8%
	2003	19%	68%	12%	1%
2. I hvilken grad får du indfriet dit behov og formål med at benytte IDAs hjemmeside?	2004	12%	53%	28%	8%
	2003	44%	44%	8%	3%

Anm.: "ved ikke" svar er udeladt. Procenter summer vandret til 100%

En væsentlig gruppe får ikke fuldt ud opfyldt formålet med at benytte portalen. 28 procent får kun i lille grad indfriet deres behov, og for 8 procent lykkedes det slet ikke. Der er i 2003 en betydelig større andel, som i stor grad fik indfriet deres behov og formål med at benytte IDAs hjemmeside. Den store forskel i forhold til i år, formodes at hænge sammen med, at mange brugere i 2003-undersøgelsen primært besøgte hjemmesiden for at deltage i lønstatistikundersøgelsen, som blev gennemført på samme tidspunkt.

Der er ingen nævneværdige forskelle i vurderingerne blandt de forskellige brugerprofiler (brugerens relation til IDA), alder eller køn.

Derimod er der en tydelig sammenhæng mellem den generelle vurdering og hvorvidt brugeren har fået opfyldt sit konkrete formål med at benytte portalen (de efterfølgende spørgsmål om søgning og udbytte). Brugere, som har nemt ved at finde det, de søger efter, er også langt større grad tilfredse med det indtryk portalen efterlader.

Brugervenlighed

Det overordnede resultatet vedrørende brugervenlighed (nedenstående tabel) viser, at flertallet af brugerne gennemgående er tilfredse, og at portalen vurderes som seriøs og troværdig. Resultaterne viser imidlertid også, at brugere sidste år var lidt mere positive. Det bør i sammenligningen med sidste år, dog også tages i betragtning, at brugerne sidste år vurderede en hjemmeside, som de har vænnet sig til gennem 4-5 år, mens vurderingerne i år er baseret på et forholdsvis kortvarigt kendskab til den nye portal.

Mere specifikt viser resultaterne, at 44 procent er enige/helt enige i, at det er nemt at finde rundt. Andel af brugerne der er helt uenige heri er vokset fra 4 procent i 2003 til 11 i år.

Mere end hver tredje (35 procent) er uenig eller helt uenig i, at de hurtigt får overblik over indholdet på hjemmesiden.

Vurdering brugervenlighed af IDAs portal

		Helt enig	Enig	Hverken enig eller uenig	Uenig	Helt uenig
3. Det er nemt at finde rundt på hjemmesiden	2004	4%	40%	28%	17%	11%
	2003	4%	47%	28%	17%	4%
4. Jeg får hurtigt overblik over indholdet på hjemmesiden	2004	7%	36%	23%	26%	9%
	2003	4%	41%	30%	21%	4%
5. Det er nemt at forstå indhold og tekster på hjemmesiden	2004	9%	58%	24%	7%	3%
	2003	11%	63%	20%	5%	1%
6. Hjemmesiden fremtræder seriøs og troværdig	2004	20%	53%	17%	7%	3%
	2003	22%	60%	14%	3%	1%
7. Siderne vises hurtigt og uden problemer	2004	19%	41%	15%	14%	11%
	2003	24%	56%	12%	6%	1%

Anm.: "ved ikke" svar er udeladt. Procenter summer vandret til 100 % (afrundet)

Indhold og tekster på portalen fremstår som forståelige for langt de fleste. Blot 10 procent (uenig/helt uenig) har vanskeligheder hermed. Der er også blot 10 procent, som er uenige eller helt uenige i, at portalen fremtræder seriøs og troværdig.

Der kan spores nogen utilfredshed med portalens tekniske performance. Hver fjerde er således uenig (14 procent) eller helt uenig (11 procent) i at siderne vises hurtigt og uden problemer.

En nøjere analyse af data viser at de brugere, der er utilfredse med brugervenligheden også i større grad har haft vanskeligheder ved at finde det, som de konkret har søgt efter. Det er næppe overraskende, da en vurdering af brugervenlighed i sagens natur er tæt forbundet med, om man kan finde rundt på portalen og navigere frem til den ønskede og relevante information.

Søgning og udbytte på portalen

Den følgende tabel viser, hvilke specifikke formål brugerne har haft med deres besøg på portalen. Tabellen viser også i hvilken grad det lykkedes for dem at finde, det de søgte efter.

Det fremgår eksempelvis, at 79 procent har søgt efter mødetilmelding eller informationer om møder og arrangementer (spørgsmål 8.1). Den højre del af tabellen viser, at 28 procent af disse også nemt fandt det de søgte efter, og at 44 procent fandt det med besvær. Søgning efter arrangementsrelateret information er således det meste søgte, men også det område, hvor færrest nemt finder det ønskede.

Det gennemgående resultat er dog, at størsteparten af brugerne finder det, de søger efter. For en større dels vedkommende er det dog forbundet med besvær at finde det ønskede.

Søgning og udbytte på portalen

	Søgte efter			Fandt du det søgte			
	Nej	Ja		Ja, nemt	Ja, med besvær	Delvist	Nej
8.1 Tilmelding til, eller information om, arrangementer og møder	21%	79%	→	28%	44%	13%	15%
8.2 Medlemsbutikken, rabatordninger, lønsikring eller IDA forsikring	36%	64%	→	48%	26%	15%	11%
8.3 Information om IDA, medlemskab og indmeldelse	60%	40%	→	43%	26%	16%	15%
8.4 Information om løn, ansættelsesvilkår og arbejdsliv	54%	46%	→	35%	42%	14%	9%
8.5 Netværksmuligheder og fagteknik	56%	44%	→	34%	26%	25%	15%
8.6 Jobsøgning, information om ledighed	59%	41%	→	29%	35%	22%	14%
8.7 Nyheder og pressemateriale	57%	43%	→	60%	24%	6%	10%
8.8 Søgte andet	70%	30%	→	11%	22%	6%	61%

Anm.: Hvis der er svaret "Ja" til at man søgte det pågældende emne, er spørgsmålet om man fandt det også besvaret.

Nemtest at finde er Nyheder og pressemateriale, som 60 procent nemt finder. Disse informationer er for en stor dels vedkommende tilgængelige fra portalens forside, hvilket alt andet lige gør det nemmere at finde.

Brugerprofil

Brugerundersøgelsen er naturligt nok primært besvaret af IDA-medlemmer. De udgør sammen med studerende 92 % af brugerne i undersøgelsen.

Brugerprofil

	Antal	Procent
Ingeniør og medlem af IDA	143	80%
Ingeniør, men ikke medlem af IDA	2	1%
Studerende	21	12%
Presse	1	1%
Ansæt i IDA	3	2%
Andet:	8	4%
I alt	178	100%

Anm.: Uoplyst svar er udeladt af tabellen.

Medlemmernes relation til IDA fremgår af følgende tabel. Ca. halvdelen af brugerne er privat ansat og godt hver femte er offentlig ansat. Der er, i forhold til den samlede medlemskare, relativt mange tillidsvalgte, politikere og ledige blandt portalens brugere.

Relation(er) til IDA

	Antal	Procent
Tillidsvalgt	16	11%
Politiker	20	14%
Aktiv i fagteknikken	11	8%
Privat ansat	70	49%
Offentligt ansat	32	22%
Leder	11	8%
Selvstændig	10	7%
Ledig	21	15%
Senior/pensionist	10	7%
I alt IDA medlemmer	143	141%

Anm.: Kun besvaret af IDA medlemmer (ingeniører). Procent er beregnet ift. de brugere (143) der er ingeniør og medlem af IDA. Det er muligt at angive flere svar, så summen overstiger 100 %.

Alder

Den aldersmæssige fordeling blandt brugerne fremgår af nedenstående tabel.

Alder	Antal	Procent
Under 30 år	36	20%
30 - 39 år	48	27%
40 - 49 år	37	21%
50 - 59 år	37	21%
60 år +	20	11%
I alt	178	100%

Anm.: Uoplyst svar er udeladt af tabellen.

Køn

Den kønsmæssige fordeling svarer til den kendte fordeling blandt IDAs kandidatmedlemmer (85 % mænd).

Køn	Antal	Procent
Mand	144	82%
Kvinde	48	18%
I alt	176	100%

Anm.: Uoplyst svar er udeladt af tabellen.

Kendskab til portalen

Det er relativt erfarne brugere af portalen, som har deltaget i undersøgelsen. 39 % har tidligere besøgt portal indenfor de seneste dage. For 4 procents vedkommende ligger forrige besøg 2 eller flere måneder tilbage. Kun 3 procent har ikke tidligere benyttet portalen.

Hvornår var sidste besøg på hjemmesiden?

	Antal	Procent
Tidligere i dag eller indenfor de seneste dage	68	39%
Det er ca. en uge siden	60	34%
Det er ca. en måned siden	34	19%
Det er ca. 2-3 måneder siden	4	2%
Det er mere end 3 måneder siden	4	2%
Jeg har ikke før besøgt hjemmesiden	5	3%
I alt	175	100%

Anm.: Uoplyst og "ved ikke" svar er udeladt af tabellen.

Det må derfor formodes, at besvarelsene i de fleste tilfælde er baseret på et kendskab til portalen, der er bygget på flere besøg indenfor den seneste måned.