



FDIH BAROMETER

Kvartalsrapport

- Eksemplerapport -

FDIH Barometer - Tilfredshedsindeks

Overordnet tilfredshed og anbefalingsvillighed, indeks

Brugernes overordnede tilfredshed med sitet

Niveau:

Brugernes tilfredshed med sitet ligger på relativt højt niveau – indeks 70.

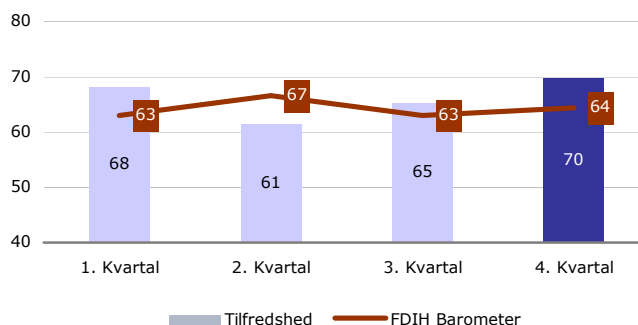
Udvikling i niveauet:

Brugernes tilfredshed med site har været stigende i de seneste tre kvartaler.

Sammenligning med FDIH Barometer niveau:

Tilfredsheden blandt sitets brugere ligger på et højere niveau end gennemsnittet målt i FDIH Barometer – det ligger således 6 indekspoint højere end gennemsnittet.

Tilfredshedsindeks



Brugernes tilbøjelighed til at anbefale sitet til venner og bekendte

Niveau:

Anbefalingsvilligheden blandt sitets brugere ligger på et relativt højt niveau – indeks 72.

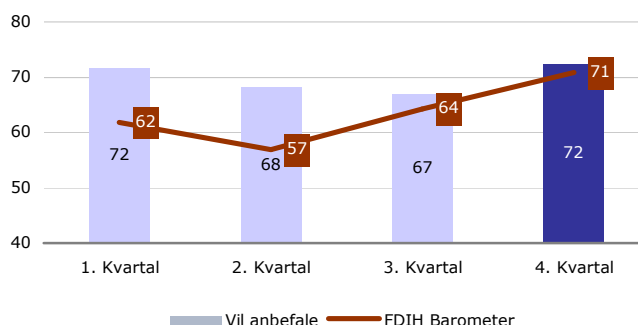
Udvikling i niveauet:

Anbefalingsvilligheden har været stigende de seneste tre kvartaler.

Sammenligning med FDIH Barometer niveau:

Brugernes anbefalingsvillighed ligger en anelse højere end gennemsnittet for anbefalingsvillighed målt i FDIH Barometeret. Således ligger sitets brugere 1 indekspoint højere i deres anbefalingsvillighed.

Anbefalingsvillighed

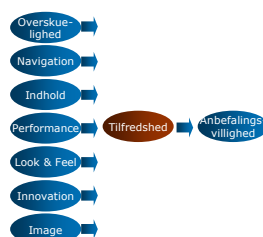


Sådan læses resultaterne

I spørgeskemaet har respondenterne svaret på en skala bestående af svarkategorierne – Helt Uenig, Uenig, Hverken/eller, Enig, Helt Enig og Ved ikke.

I rapporten er resultaterne omregnet til en 0 til 100 skala, hvor 0 svarer til helt uenig og 100 helt enig

FDIH Barometer - målemodel



FDIH Barometer - Indsatsområder

Øvrige vurderingspunkter og prioritering via indsatskort

Brugervurdering af diverse relevante forhold på sitet

Niveau: Navigation er det forhold, der scorer højest – indeks 72. Indhold er det forhold, der scorer lavest – indeks 66.

Udvikling i niveauet: Innovation er det forhold, der er gået mest frem siden sidste måling – 7 indekspoint.

Image er faldet med 3 indekspoint siden sidste måling.

Sammenligning med FDIH Barometer niveau: Overskuelighed, Navigation, Indhold og Look & Feel ligger alle over gennemsnittet sammenlignet med FDIH Barometer. Gennemsnittet for Performance ligger højere i FDIH Barometer end for sitet.

Hvordan skal virksomheden prioritere de forhold, som skaber tilfredsheden?

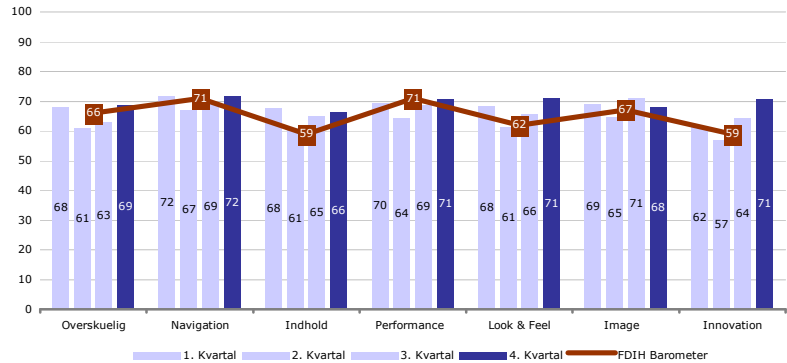
Det fremgår, at Navigation er det forhold, som brugerne vurderer højest. Samtidigt er det det forhold, der har størst betydning for den samlede tilfredshed.

Indholdet på sitet er et forhold, som har stor betydning for den samlede tilfredshed – samtidigt vurderer brugerne dette forhold relativt lavt. Derfor er det et oplagt indsatsområde.

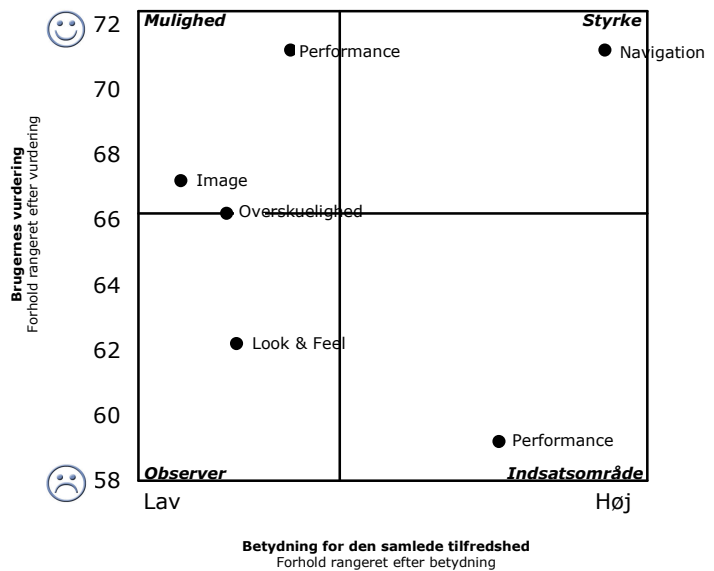
Vær opmærksom på Look & Feel. Dette forhold vurderes relativt lav – men har dog heller ikke den store betydning for den samlede tilfredshed.

Overskuelighed, Performance og Image er forhold, der vurderes relativt højt af brugerne – samtidigt har disse forhold ikke den store betydning for den samlede tilfredshed.

Øvrige vurderingspunkter



Indsatsområder



Vurderingspunkter

Styrke
Navigation

Observer
Look & Feel

Mulighed
Overskuelighed
Performance
Image

Indsatsområde
Indhold

FDIH Barometer – spørgsmål og svar

Brugerens svar på de konkrete spørgsmål

Udviklingen i brugernes vurderinger på de konkrete spørgsmål

Tabellen viser udviklingen i brugernes vurdering på de 16 spørgsmål, som FDIH Barometer er bygget op af.

	1. Kvartal	2. Kvartal	3. Kvartal	4. Kvartal
Jeg kan hurtigt finde det på hjemmesiden, som jeg kommer ind efter	63	78	59	64
Hjemmesiden er overskuelig	62	68	72	64
Søgefunktionens resultater er anvendelige	78	62	63	68
Menuerne gør, at det er nemt at finde rundt	68	64	61	68
Teksterne på hjemmesiden er nemme at læse og forstå	62	64	65	59
Hjemmesiden indeholder de informationer, jeg har brug for	64	66	58	72
Hjemmesiden virker altid, som den skal	64	59	64	63
Tekster og billeder viser sig hurtigt sammenlignet med andre hjemmesider	66	72	64	61
Hjemmesiden er flot at se på	59	63	64	65
Grafikkens udtryk passer godt til hjemmesidens indhold	72	61	64	58
Hjemmesiden virker som om den er "up to date"	63	65	68	64
Funktionaliteterne på hjemmesiden virker tidssvarende	61	58	68	64
Virksomheden har et godt image	65	64	63	64
Hos virksomheden får man noget for sine penge	58	64	61	64
Hvor tilfreds er du samlet set med hjemmesiden?	64	68	65	68
Vil anbefale hjemmesiden, hvis venner eller bekendte spurgte til råds	64	68	58	68

FDIH Barometer - Brugersegmentering

Segmentering af websitets brugere

Sammenhæng mellem tilfredshed og anbefalingsvillighed

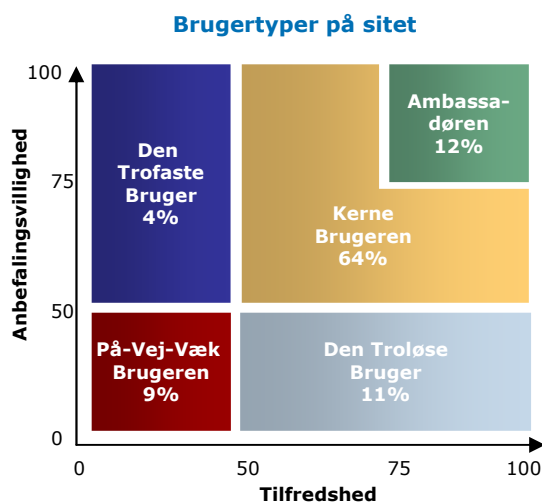
Som det fremgår er sitets brugere repræsenteret i samtlige segmenttyper.

12% af sitets brugere udgøres af "Ambassadører".

34% af brugerne tilhører segmentet "Kerne Brugere".

"De Trofaste brugere" udgør 4% af sitets brugere, mens segmenttypen "Den Troløse Brugere" udgør 11% af websitets brugere.

9% kan karakteriseres som "På-Vej-Væk Brugere".



Ambassadøren

Brugeren, der anbefaler websitet til sin omgangskreds, og ser sig også som bruger i fremtiden

Kernebrugeren

Kernebrugeren har en tilfredshed og anbefalingsvillighed over gennemsnittet. Målet er at 'flytte' disse brugere, således de bliver ambassadører

Den Trofaste Brugere

Den trofaste bruger er samlet set utilfreds med websitet - men loyaliteten er stadig høj. Brugeren kan måske se en fremtid som bruger af websitet

Den Troløse Brugere

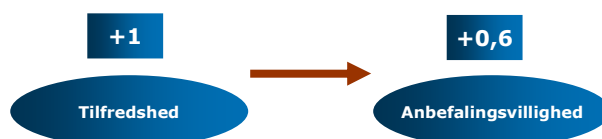
Tilfredsheden med websitet ligger på et højt niveau - men loyaliteten er lav. Kommer der et bedre eller billigere alternativ et andet sted, er der stor sandsynlighed for, at brugeren skifter til et andet website

På-vej-væk Brugeren

Tilfredsheden og anbefalingsvilligheden er meget lav for denne type bruger. Websitet anbefales ikke til andre, og brugeren anvender med stor sandsynlighed ikke websitet i fremtiden

Tilfredshedens betydning for anbefalingsvilligheden

Hvis tilfredsheden øges med ét indekspoint, så vil brugernes anbefalingsvillighed øges med 0,6 indekspoint



FDIH BAROMETER

FDIH Barometer er etableret i et samarbejde mellem FDIH og InfoCollect

Fordele ved at anvende FDIH Barometer:

- benchmarking af danske websites
- virksomheden får en vurdering fra deres egne brugere
- virksomheden kan følge udvikling i brugeres vurdering over tid
- mulighed for individuelt at få målt specifikke forhold vedrørende virksomhedens web site

FDIH - The Danish eBusiness Association

FDIHs ca. 200 medlemmer repræsenterer en række større og mindre danske virksomheder.

FDIH er netværket for virksomheder, der udforsker og udnytter internettets muligheder. FDIH repræsenterer på den ene side flere hundrede års erhvervshistorie - på den anden side er mange FDIH medlemmer de absolutte frontløbere!

Medlemmerne har alle én fælles interesse: At udnytte internettet og digitaliseringen til at styrke deres virksomhed.

Tilmeld din virksomhed til FDIH Barometer på:

www.InfoCollect.dk



Sølystvej 31 - 8660 Skanderborg - Tlf. 51505148
mail@InfoCollect.dk - CVR 28634501