



# **What's your Web Service Index**

**Allt högre krav på service via webben !**  
*Slutsatser från flera års webbundersökning  
gällande servicegraden på svenska webbplatser.*

Richard Du Rietz - Web Service Award

# Bakgrund

- Erfarenhet från hundratalet webbaserade undersökningar per år.
- Ett stort antal branschindex för jämförelser
- Utgångspunkt – de verkliga besökarna
- Vision – medverka aktivt till förbättrad service via webben
- Operativt verktyg

# Mätning inom många olika branscher

- Energi
- Telecom
- Resor/transport
- Bank/finans
- Försäkringsbolag
- Hotell
- Detaljister
- Postorderföretag
- Media
- Fastigheter
- Statliga verk
- Kommuner
- Förbund/organisationer
- m.m.

# METOD

## Undersökningsmetoder. . .

- Pop-up
- Inbjudan till var "n:te" besökare


Alternativt:

- Email
- Inbjudan till "utvalda" i mail-lista

# Mätningen

## Exempel på frågeformulär. . .

WSAInfoV01 Temo - Microsoft Internet Explorer

**TEMO**  **web service award**

0% 25% 50% 75% 100%

Om vi frågar om något du inte har erfarenhet av och inte kan bedöma - så hoppa över det.

**Fråga 1 - ANVÄNDARVÄNLIGHET OCH FUNKTIONALITET**

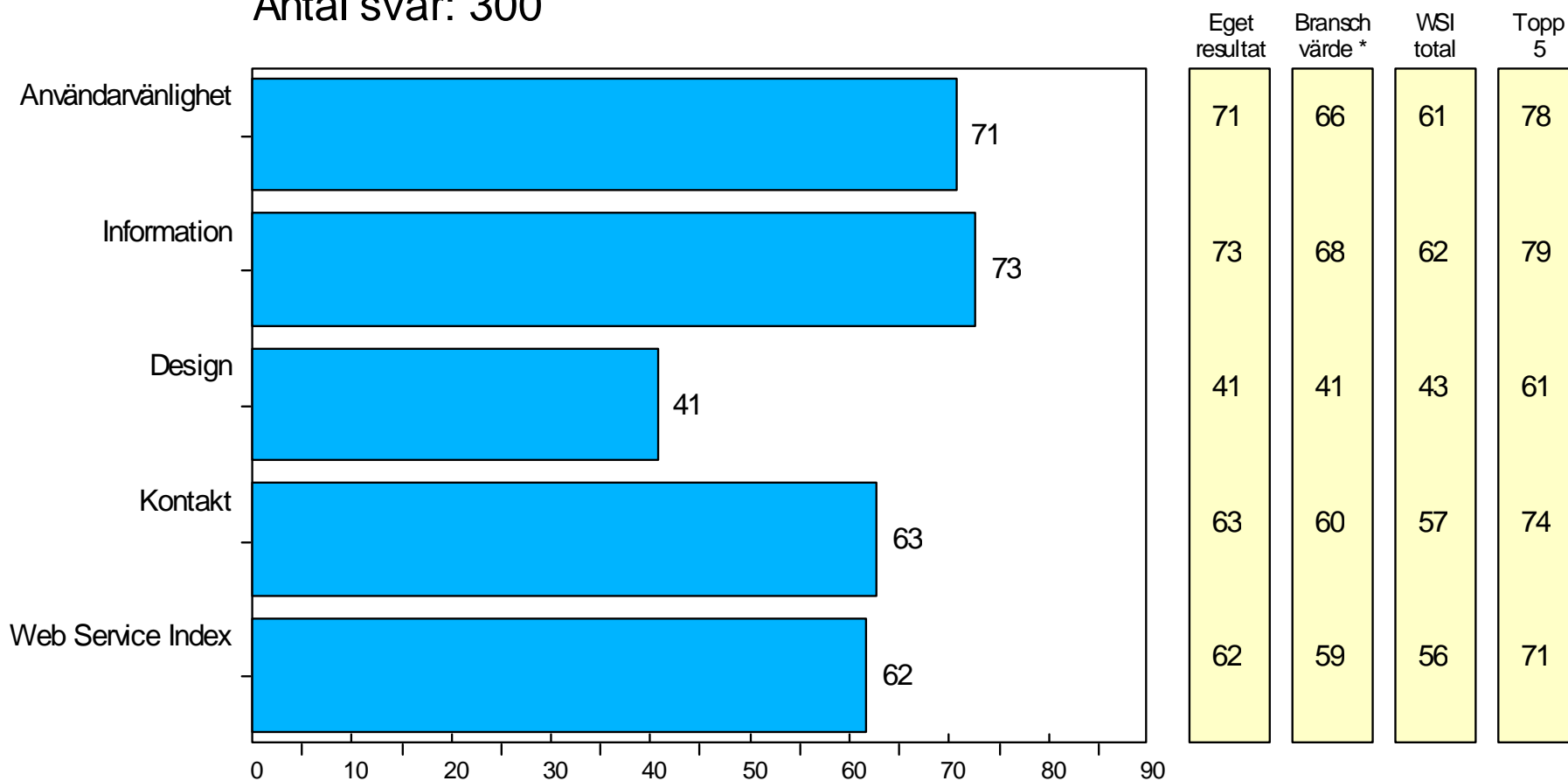
	Stämmer helt 5	4	3	2	Stämmer inte alls 1
a. Det är lätt att hitta det man söker på den här hemsidan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Hemsidan har en bra sökfunktion, det är lätt att hitta med hjälp av sökverktyget.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Detta är en stabil sida, dvs. den kraschar inte och den hänger sig inte.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Den här hemsidan går snabbt att ladda ned.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Det är bra beskrivet hur hemsidan är strukturerad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

>>

# Rapporten

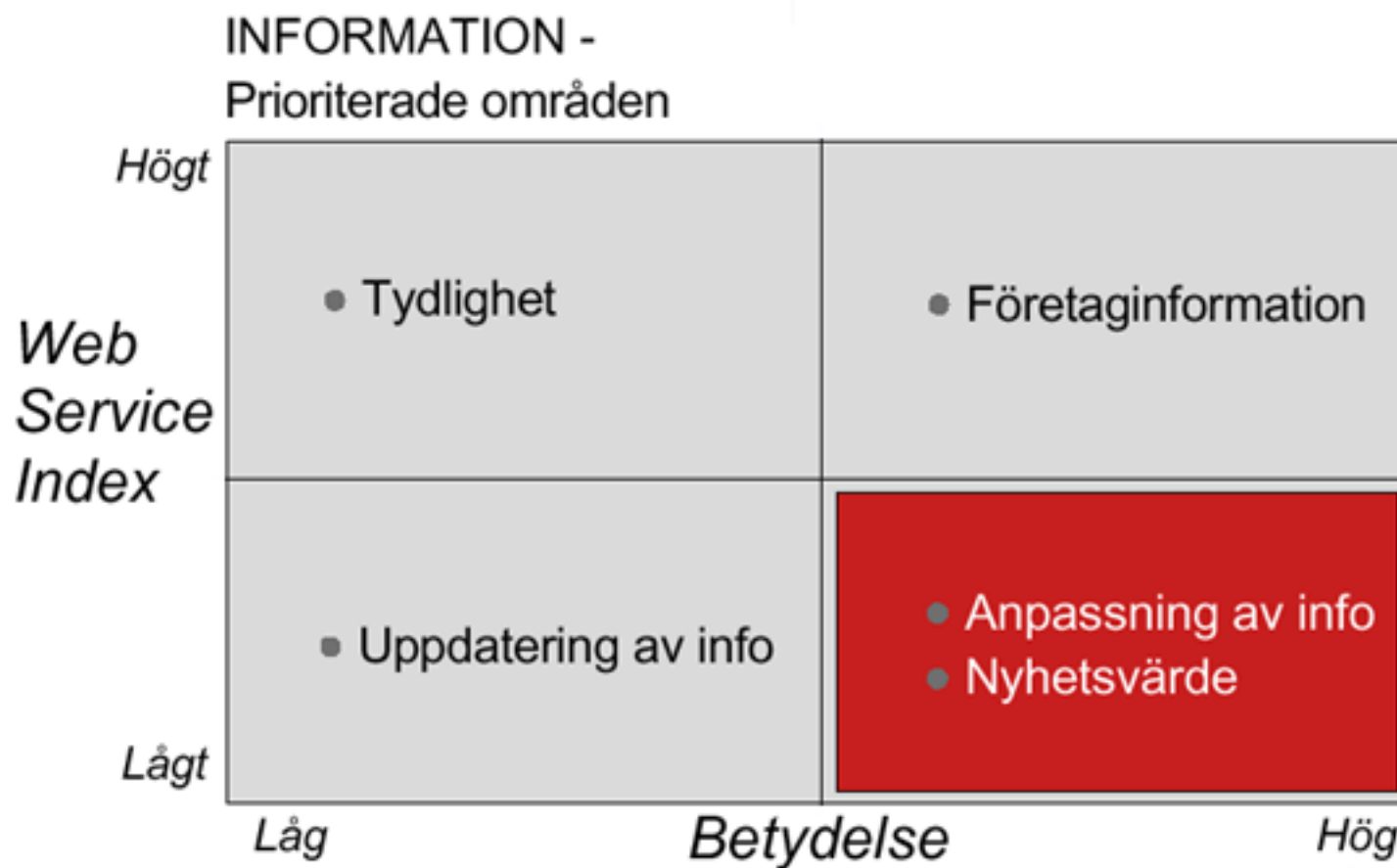
## Behovet av rapporter, som visar vad som är viktigast att åtgärda . . .

Antal svar: 300



# Prioriteringsmatrisen - verktyget

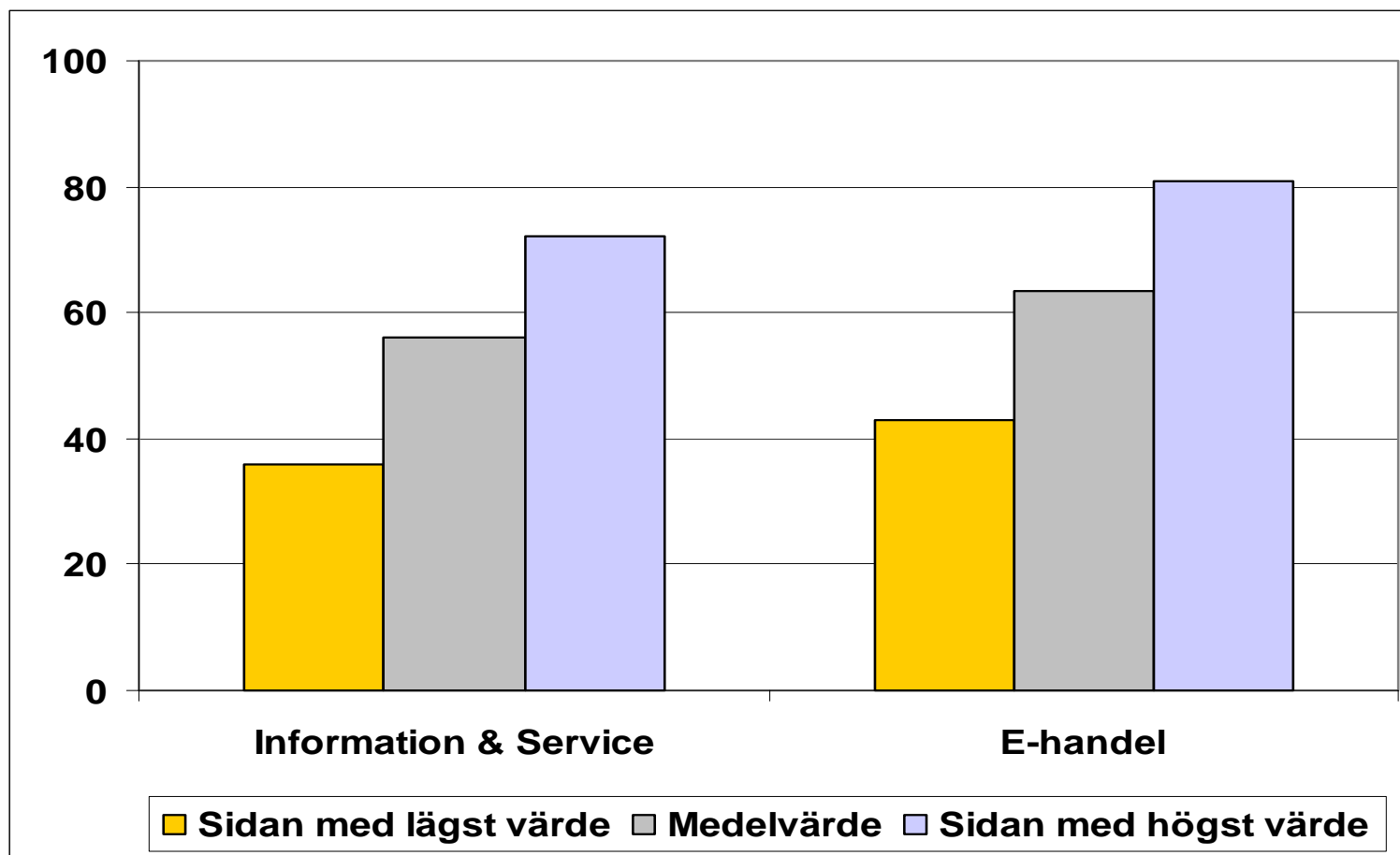
## Underkategori "information" i matrisform





# Resultat och slutsatser . .

## Stor skillnad i hur webbsidorna upplevs



# Resultat och slutsatser

Nyckelfaktor för framgång hos webbsiter  
oberoende av inriktning . . .

**Användarvänlighet**

# Resultat och slutsatser

## ANVÄNDARVÄNLIGHET - Nyckelfaktorer

- Lätt att hitta det man söker på hemsidan
- Bra beskrivning av hur hemsidan är strukturerad

# Resultat och slutsatser

**Nyckelfaktor för framgång hos webbsiter oberoende av inriktning . . .**

**Information**

# Resultat och slutsatser

## INFORMATION - Nyckelfaktorer

- Att informationen är lätt att förstå
- Att informationen är anpassad

# Resultat och slutsatser

**Nyckelfaktor för framgång hos webbsiter oberoende av inriktning . . .**

**Interaktivitet**

# Resultat och slutsatser

## INTERAKTIVITET - Nyckelfaktor

- Att hemsidan ger den möjlighet att komma i kontakt som man vill ha
- Att man får svar inom den tid man förväntat sig

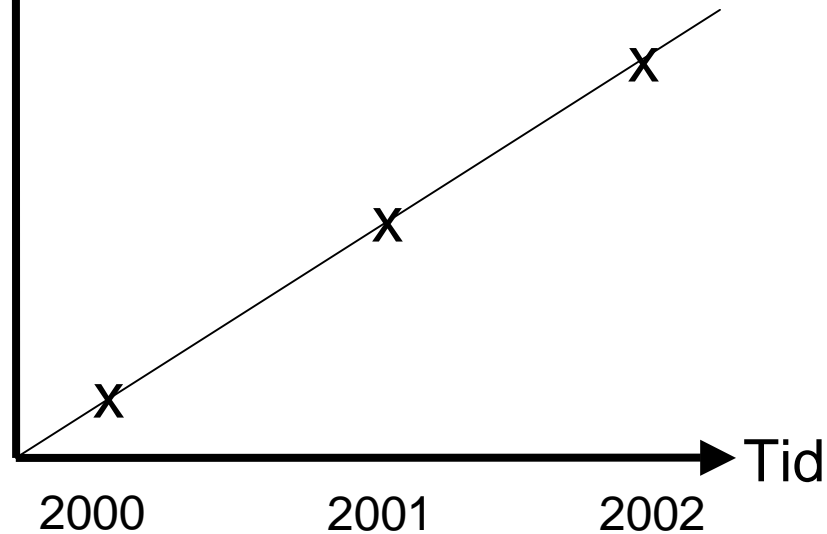
# Trender . .

- Mognare Internetanvändare ställer allt större krav



# Mognare Internetanvändare ställer allt högre krav

Användarnas kvalitetskrav  
för att sätta betyg X



# Trender . .

- Mognare Internetanvändare ställer allt större krav
- Krav på individuell anpassning ökar

# Vad skapar framgång på webbsidan

- Målgruppsanpassa webbsidan
- Gör det enkelt för besökaren
- Koncentration på sidans huvudsakliga uppgift
- Se till att interaktiviteten fungerar
- Arbeta kontinuerligt med din webbsatsning för att hålla den levande, över hela företaget
- Följ upp

Systembolaget - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites History

Address http://www.systembolaget.se

SYSTEM BOLAGET

Huvudsida Om Systembolaget Butiker & öppettider Innehåll  
 Katalogen & Varunytt Mat & Dryck Aktuellt Vanliga frågor

Välkommen till Systembolaget

Ändrad 3 maj 2003

Statistik  
 Alkoholens risker  
 In English  
 Jobba hos oss  
 Pressinformation  
 Kontakta oss

Hur smakar chardonnay?

**Sök druva**  
 Nyfiken på hur olika druvor smakar? Nu kan du söka vin efter druva i vår Katalog.  
[Röda viner](#) [Vita viner](#)

**För alla med tålamod**  
 Det finns fortfarande primörviner från Bordeaux 2001 kvar att beställa före den 30 april 2003. Hämta folder och beställningsblankett i din butik. [Läs mer](#)

**"För alla sinnen - mat & dryck" vinnare av Gourmand Cookbook Awards 2002**  
 Mat- och drycksboken "För alla sinnen - mat & dryck" har vunnit i Gourmand Cookbook Awards 2002 i kategorin "bästa bok om vin i världen".  
[Läs mer](#)

Våra nya butiker

- 22/4: [Nykvarn](#)
- 6/5: [Karlskrona](#)
- 6/5: [Ljungby](#)
- 8/5: [Göteborg](#)
- 19/5: [Sollefteå](#)
- 21/5: [Gislaved](#)
- 21/5: [Haparanda](#)
- 22/5: [Gällivare](#)
- 22/5: Oskarström
- 26/5: [Tierp](#)

[Så här ser våra nya butiker ut](#)

Vi är vinnare av 2002 års web service award

©2002 Systembolaget  
 Alla rättigheter förbehållna

[Katalogen](#) [Mat & dryck](#) [Varunytt](#) [Butiker & öppettider](#)

Välkommen till Ellos - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites History Print Copy Paste

Address http://www.ellos.se

**ellos**

LOGGA IN ANVÄNDARNAMN:  LÖSENORD:   REGISTRERA DIG >> GLÖMT LÖSENORD >>

MINA SIDOR JUST NU OM ELLOS KUNDSERVICE KONTAKTA OSS

**Sortiment**

- Dam
- Herr
- Barn
- Ellos Plus/Dam
- Ellos Plus/Herr
- Hem/Fritid
- Varumärken
- Varuslag

10 i topp  
Veckans vara  
Fyndshop

Sök:

Avancerad sökning

**Beställ katalog**  
Alla nya kunder får ett attraktivt erbjudande med sitt första köp!

**Ansök om Faktura!**

**Handla nu - betala senare!**  
Ansök online!

Vi tackar alla er som gjort oss till:  
Vinnare av 2002 års **web service award**

**sommar, sol och lediga dagar! »**

**Logga in och se ditt erbjudande!**

**Äta i det gröna**  
Dags att plocka fram grillen och utemöblerna!

**ORDER DIREKT** **BESTÄLL KATALOG** **STÄNK DIREKT**

**DITT PAKET** **Totalsumma: 0,-**  
Ditt paket är tomt

LÅN UPP TILL 20 000,-

e-post: service@ellos.se | ordertelefon: 033 - 33 000

# FRÅGOR



**Kontakta:**

**Richard Du Rietz, Web Service Award, [richard@webserviceaward.com](mailto:richard@webserviceaward.com)**