

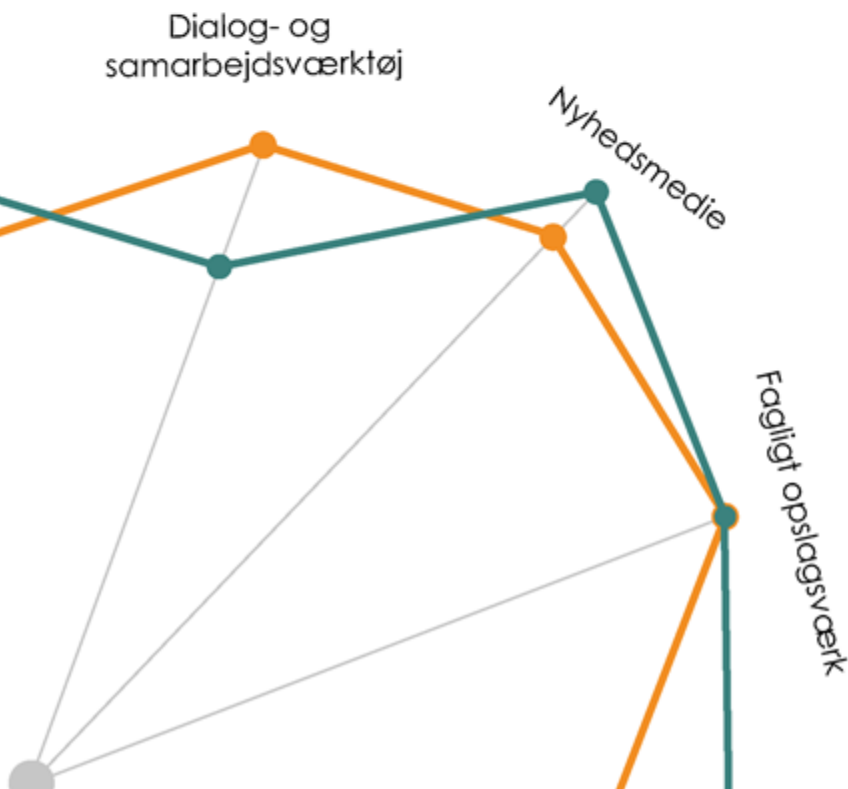
2019

Intranet Brugerundersøgelse Benchmark af udvalgte nøgletal

Eksempel på benchmarkrapport

Virksomhed X

Gennemført xx.xx – xx.xx 2019
Afrapporteret xx.xx 2019



Kort om brugerundersøgelsen

Virksomhed X har gennemført en online brugerundersøgelse af Intranet X i perioden xx.xx – xx.xx 2019. Der er i alt kommet xxx besvarelser.

Alle data fra brugerundersøgelsen er samlet i et særskilt dokument.

Kort om benchmarken

Denne rapport indeholder benchmark af følgende spørgsmål:

1. Tidsforbrug på intranettet
Benchmarket i forhold til gennemsnit for danske virksomheder.
2. Brugsfrekvens
Benchmarket i forhold til gennemsnit for danske virksomheder.
3. Aktivitetsfrekvens
Benchmarket i forhold til gennemsnit for danske virksomheder.
4. Vurdering af forretningsmæssig værdi
Benchmarket ift. gennemsnit af top 3 danske virksomheder.
Benchmarket i forhold til gennemsnit for danske virksomheder.
5. Generel tilfredshed
Benchmarket ift. gennemsnit af top 3 danske virksomheder.
Benchmarket i forhold til gennemsnit for danske virksomheder.
6. Vurdering af 10 udvalgte parametre
Benchmarket ift. gennemsnit af top 3 danske virksomheder.
Benchmarket i forhold til gennemsnit for danske virksomheder.
7. Behov for forbedringer
Benchmarket i forhold til gennemsnit for danske virksomheder.

Læs mere om [datagrundlag for benchmarken](#).

1. Tidsforbrug på intranettet

Spørgsmål:

"Hvor lang tid bruger du i gennemsnit på intranettet dagligt?"

Svarmuligheder:

Over 2 timer; Mellem 1 og 2 timer; Mellem 30 og 60 minutter; Mellem 15 og 30 minutter; Mellem 5 og 15 minutter; Mellem 1 og 5 minutter; Mindre end 1 minut

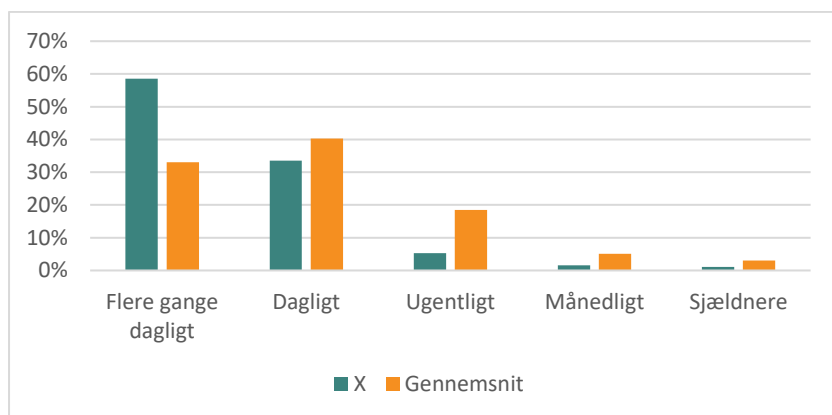
Benchmark i forhold til gennemsnit for danske virksomheder

Tid anvendt på intranettet pr. medarbejder pr. dag

	Minutter
X	27
Gennemsnit	17
Forskel	10

Svarfordeling

	X	Gennemsnit	Forskel
Over 2 timer	4%	2%	2%
Mellem 1 og 2 timer	5%	3%	1%
Mellem 30 og 60 minutter	17%	8%	9%
Mellem 15 og 30 minutter	23%	15%	8%
Mellem 5 og 15 minutter	27%	32%	-5%
Mellem 1 og 5 minutter	23%	31%	-8%
Mindre end 1 minut	1%	9%	-8%



2. Brugsfrekvens

Spørgsmål:

"Hvor ofte bruger du i gennemsnit intranettet?"

Svarmuligheder:

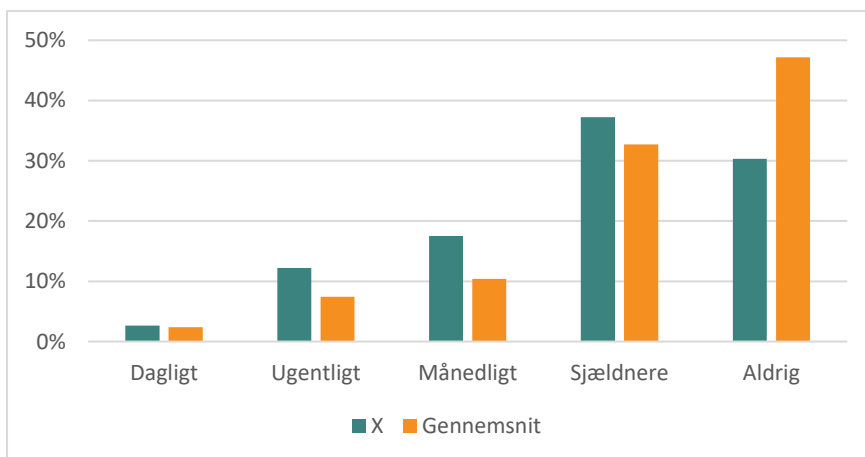
Flere gange dagligt / Dagligt; Ugentligt; Månedligt; Sjældnere / Aldrig

Benchmark i forhold til gennemsnit for danske

virksomheder

Svarfordeling

	X	Gennemsnit	Forskel
Flere gange dagligt	59%	33%	25%
Dagligt	34%	40%	-7%
Ugentligt	5%	18%	-13%
Månedligt	2%	5%	-4%
Sjældnere	1%	3%	-2%



Metode

...

Respondenterne er bedt om at vurdere, hvor ofte de bruger intranettet.

...

3. Aktivitetsfrekvens

Spørgsmål:

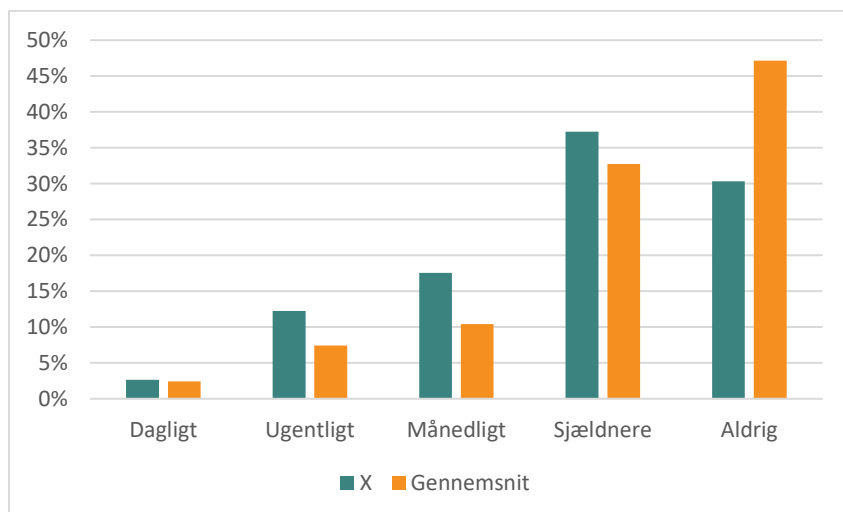
”Hvor ofte kommenterer, opdaterer eller publicerer du indhold på intranettet?”

Svarmuligheder: Dagligt; Ugentligt; Månedligt; Sjældnere; Aldrig

Benchmark i forhold til gennemsnit for danske virksomheder

Svarfordeling

	X	Gennemsnit	Forskel
Dagligt	3%	2%	0%
Ugentligt	12%	7%	5%
Månedligt	18%	10%	7%
Sjældnere	37%	33%	4%
Aldrig	30%	47%	-17%



Metode

...

Respondenterne er bedt om at vurdere, hvor ofte de publicerer indhold med indhold på intranettet.

...

4. Vurdering af forretningsmæssig værdi

Spørgsmål:

”Hvor værdifuldt er intranettet for dig?”

Svarmuligheder:

Uundværligt; Meget nyttigt; Nyttigt; Neutralt eller ligegyldigt; Slet ikke nyttigt

Benchmark ift gennemsnit og top 3 for danske virksomheder

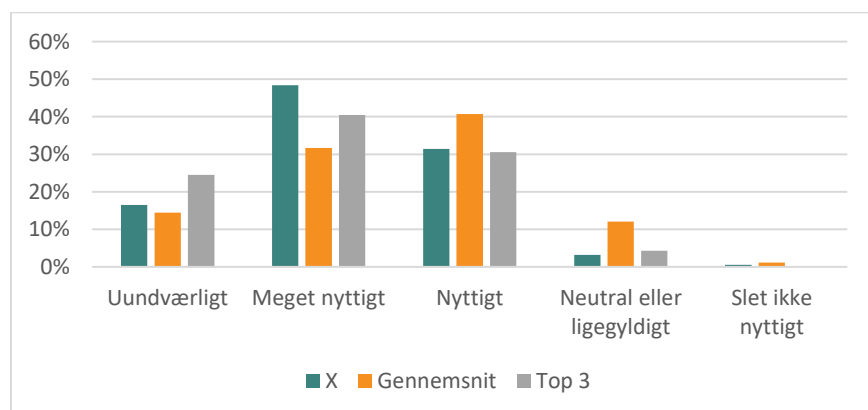
Samlet score

På en skala fra 0 – 4.

X	2,8
Gennemsnit	2,5
Top tre	2,8

Svarfordeling

	X	Gennemsnit	Top 3
Uundværligt	16%	14%	25%
Meget nyttigt	48%	32%	40%
Nyttigt	31%	41%	31%
Neutral eller ligegyldigt	3%	12%	4%
Slet ikke nyttigt	1%	1%	0%



Metode

•••

Respondenterne er bedt om at vurdere intranettets værdi.

Besvarelsene er omregnet til en værdi mellem 0 og 4 – med 4 som det bedste.

•••

5. Generel tilfredshed

Spørgsmål:

"Vælg TRE udsagn som bedst beskriver din oplevelse af intranettet"

Svarmuligheder:

24 udsagn: 12 positive og 12 negative.

Benchmark: Samlet score

Ud af de i alt 12 positive og 12 negative svarmuligheder har respondenterne valgt:

	X	Gennemsnit	Top 3
Positive udsagn	61%	60%	64%
Negative udsagn	-39%	-40%	-36%
Samlet score	22%	20%	28%

Svarfordeling: Forskel på negative og positive udsagn

	Positiv	Negativ	Forskel	Gennemsnit	Top 3
Forsiden	9%	-3%	6%	7%	10%
Indhold: Relevans	6%	-1%	5%	5%	6%
Indhold: Fyldestgørende	3%	-1%	2%	1%	2%
Indhold: Opdateret	2%	-3%	-1%	0%	2%
Indhold: Let læseligt	3%	0%	3%	4%	6%
Navigation	2%	-10%	-8%	-3%	-1%
Indholdssøgning	2%	-11%	-9%	-4%	-1%
Kontaktinformationer	13%	-5%	9%	3%	9%
Publicere indhold	4%	-2%	2%	0%	2%
Kommentere indhold	2%	0%	2%	1%	3%
Understøtte arbejdsopgaver	10%	-3%	8%	0%	3%
Samarbejdsværktøj	5%	-1%	4%	3%	5%
I alt	61%	-39%	22%	20%	28%

Metode

•••

Respondenterne er bedt om at vælge tre ud af **24 udsagn**, som handler om **12 centrale faktorer** for et velfungerende intranet. For hver faktor er der et positivt og et negativt udsagn:

- 1) Forsiden er overskuelig >< ... er uoverskuelig
- 2) Indholdet er relevant for mig >< ... er ikke relevant for mig
- 3) Alle relevante informationer er på intranettet >< Der mangler relevante informationer
- 4) Indholdet er opdateret >< ... er ikke opdateret
- 5) Teksterne er lette at læse og forstå >< ... er svære at læse og forstå
- 6) Let at klikke mig frem til indhold, som jeg skal bruge >< Svært...
- 7) Indholdssøgning giver brugbare resultater >< ... giver ikke brugbare resultater
- 8) Let at finde mine kollegers kontaktinformation >< Svært at finde...
- 9) Let at lægge indhold på intranettet >< Svært at lægge...
- 10) Let at kommentere indholdet >< Svært at kommentere...
- 11) Er nødvendig for at jeg kan løse mine arbejdsopgaver >< Er ikke nødvendigt...
- 12) Godt samarbejdsværktøj >< Understøtter ikke samarbejde

De 24 udsagn vises tilfældigt.

•••

Hvis alle respondenter vælger tre positive udsagn, giver det en samlet score på 100%. Hvis alle vælger et negativt udsagn, giver det en score på -100%. Hvis der er lige mange positive og negative giver det en score på 0.

Max. svarprocent for den enkelte faktor er 33%. Min. procent for hver faktor er -33%

•••

6. Vurdering af 10 parametre

Spørgsmål:

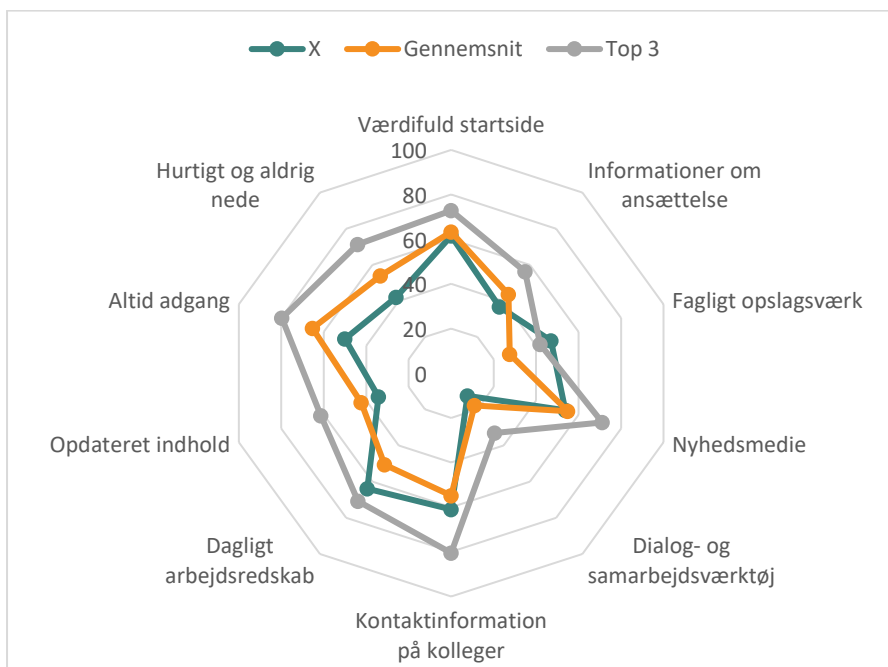
"Hvor enig er du i følgende udsagn?"

Svarmuligheder:

Helt enig; Enig; Hverken enig eller uenig; Uenig; Helt uenig.

Benchmark: Svarfordeling

	X	Gennemsnit	Top 3
Værdifuld startside	62	63	73
Informationer om ansættelse	37	44	56
Fagligt opslagsværk	47	28	42
Nyhedsmedie	54	55	71
Dialog- og samarbejdsværktøj	13	18	33
Kontaktinformation på kolleger	61	55	81
Dagligt arbejdsredskab	64	51	71
Opdateret indhold	34	42	61
Altid adgang	50	65	80
Hurtigt og aldrig nede	42	54	71
Gennemsnit	46	47	64



Metode

•••

Respondenterne er bedt om at vurdere, hvor enige de er i 10 udsagn om intranettet:

- 1) Forsiden på intranettet er en værdifuld startside for mig
- 2) Intranettet indeholder alle relevante informationer om min ansættelse
- 3) Intranettet er mit primære faglige opslagsværk
- 4) Intranettet er min primære interne nyhedskanal
- 5) Intranettet er mit primære dialog- og samarbejdsværktøj
- 6) Intranettet er mit primære redskab til at finde kontaktinformation på kolleger
- 7) Intranettet er et dagligt arbejdsredskab
- 8) Indholdet på intranettet er altid opdateret
- 9) Jeg har altid adgang til intranettet, når jeg har brug for det
- 10) Intranettet er hurtigt og aldrig nede

Hvis alle respondenter svarer 'Helt enig' til et udsagn bliver værdien 100. Hvis alle svarer 'Helt uenig' bliver værdien 0.

•••

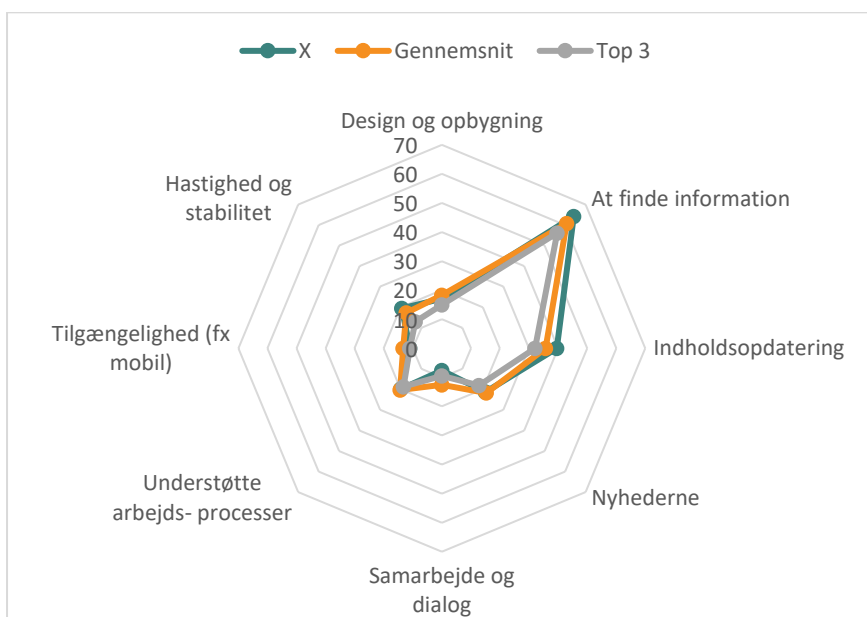
7. Behov for forbedringer

Spørgsmål:

”Hvilke tre ting synes du er vigtigst at forbedre ved intranettet? (prioriter med 1 som vigtigst)”

Benchmark: Svarfordeling

	X	Gennemsnit	Top 3
Design og opbygning	17	18	15
At finde information	64	61	56
Indholdsopdatering	40	36	32
Nyhederne	21	22	18
Samarbejde og dialog	8	13	9
Understøtte arbejds- processer	20	20	19
Tilgængelighed (fx mobil)	11	13	11
Hastighed og stabilitet	20	17	13
Sum	200	200	173



Metode

•••

Respondenterne er bedt om at vælge og prioritere tre muligheder:

- 1) Design og opbygning ('look and feel')
- 2) Hvor let det er at finde informationer
- 3) Opdatering og vedligeholdelse af indhold
- 4) Nyhederne
- 5) Mulighed for samarbejde og dialog
- 6) Hvordan intranettet understøtter daglige arbejdsopgaver
- 7) Adgang til intranettet via forskellige enheder (fx mobile)
- 8) Hastighed og stabilitet

•••

Prioritet 1 får 3 point, prioritet 2 får 2 point og prioritet 3 får 1 point.

De samlede point fordeles, så svarene i alt udgør 200%. Hvis alle brugere giver 1. prioritet til et emne bliver scoren 100.

•••

Desto større tal, desto større behov for forbedring.

•••