

## NOTAT

### **virksomhedsguiden.dk**

#### **– resultater af brugerundersøgelsen af portalen virksomhedsguiden.dk, november 2001**

12. december 2001  
CFE/  
KC

Sag nr. 2001-068-34

### **Resumé**

Nærværende brugerundersøgelse er en opfølgning af en tilsvarende brugerundersøgelse i foråret 2000 af EFS' daværende hjemmeside efs.dk. Siden dengang er denne blevet delt op i to: efs.dk og virksomhedsguiden.dk.

Som følge heraf falder også den opfølgende undersøgelse i to dele, der er rettet mod brugerne af de to hjemmesider. Dette notat omhandler kun undersøgelsen af *virksomhedsguiden.dk*.

Populationen består i lighed med sidste år af de tilmeldte e-mail abonnenter. Da der imidlertid er et betragteligt sammenfald mellem de to hjemmesiders abonnenter, og man ikke har villet belemre svarpersonerne med mere end ét spørgeskema, har det været nødvendigt at fordele de fælles abonnenter på de to undersøgelser.

Fordelingen mellem de to hjemmesider er foregået tilfældigt (randomiseret). For vurdering af resultaterne betyder det, at pålideligheden af svarene skulle være stort set uændret, om end usikkerheden i nogen grad øges på grund af det reducerede talgrundlag.

I lighed med sidste år har formålet dels været at måle brugernes tilfredshed, dels at få feedback og inspiration til den videre udvikling af hjemmesiden. Begge formål kan ses at være opfyldt også af dette års undersøgelse.

Spørgeskemaet blev sendt den 19. november 2001 pr. e-mail til 1147 online-abbonenter, som repræsenterer *virksomhedsguiden.dk*'s kernebrugere. 10% svarede. Både rådgivere og private virksomheder var godt repræsenteret blandt svarpersonerne.

Tilfredsheden blev målt så højt som 86% generelt. Lavest scorede spørgsmålet, om Virksomhedsguiden var let at finde rundt i (77%), højest spørgsmålet, om informationerne var pålidelige (98%).

Svarene på de åbne spørgsmål viser, at kernebrugerne trods den erklærede generelle tilfredshed efterlyser forskellige forbedringer på *virksomhedsguiden.dk*:

- Søgefunktionen skal forbedres – det skal være nemmere at finde informationerne
- Flere, mere præcise links – det skal være nemmere at finde videre til relevante sider
- Mere pædagogik – flere praktiske anvisninger og eksempler

### **Baggrund for undersøgelsen**

*virksomhedsguiden.dk* er i sin nuværende form nu et halvt år gammel. Den blev skilt ud i sin egen portal fra den tidligere, tre år gamle *efs.dk*, bl.a. med inddragelse af ny teknik. Samtidig blev *efs.dk* gennemgribende fornyet.

Det ønske om at kende brugernes anvendelse og holdning til *efs.dk*, som gav anledning til brugerundersøgelsen i 2000, er også aktuelt for *virksomhedsguiden.dk*. Derfor besluttede Erhvervsfremme Styrelsens Kundecenter at gennemføre nærværende undersøgelse i 2001, sideløbende med en tilsvarende undersøgelse af det nye *efs.dk*.

### **Formål med undersøgelsen**

- At undersøge brugernes tilfredshed med *virksomhedsguiden.dk* og sammenholde med KC og EFS' resultatkontrakts målsætning om 80% tilfredshed blandt *virksomhedsguiden.dk*'s kernebrugere.
- At få feedback fra brugerne til bestemmelse af den nye portals brugervenlighed og til at udarbejde retningslinier for den videre udvikling af *efs.dk*.

I alt væsentligt er dette års spørgeskema identisk med spørgeskemaet fra sidste års undersøgelse af *efs.dk*. Derfor er en sammenligning søgt gennemført overalt, hvor det har været muligt.

### **Formål med Virksomhedsguiden generelt**

Formålet med *virksomhedsguiden.dk* er:

- At samle og overskueliggøre al relevant statslig information til virksomheder
- At sikre, at virksomheder har en overordnet indgang til al erhvervsrelevant information på dansk og engelsk

Virksomhedsguiden er en del af en generel strategi for Erhvervsfremme Styrelsen, som er:

- At sikre, at virksomheder bliver rådgivet professionelt og effektivt telefonisk og elektronisk, både om aktiviteter i Erhvervsfremme Styrelsen, ministerier og eksterne organisationer, der har virksomhedsrettede tilbud og regler.

Undersøgelsen skal søge at afdække, om formålet med *virksomhedsguiden.dk* opfyldes på bedst mulige måde.

## Vores hidtidige viden

### *Statistik*

Ser man på de generelle tal for Internet-udviklingen i Danmark, har Danmarks Statistik igennem flere år gennemført stikprøveundersøgelser af virksomhedernes brug af informationsteknologi. Heraf fremgik i 2000, at andelen af virksomheder med 10 eller flere ansatte, der i 1999 brugte internet til at søge/give informationer til/fra offentlige myndigheder, var steget fra 54 til 65%. (Kilde: Statistiske Efterretninger 2000:8)

I 2001 er denne undersøgelse udvidet til også at omfatte virksomheder med 5-9 ansatte, hvorfor en sammenligning ikke umiddelbart er mulig, men 58% – næsten 6 ud af 10 – bruger internettet til at kommunikere med det offentlige. Af de generelle anvendelsesområder for virksomhedernes brug af internettet er det den tredjestørste, kun overgået af informationssøgning og finansielle transaktioner. (Kilde: Statistiske Efterretninger 2001:13)

### *Erhvervslivets Hotline*

En af de instanser med bedst umiddelbart kendskab til brugergruppen er styrelsens Hotline. Dens medarbejdere står i daglig telefonisk kontakt med brugerne, henviser til Virksomhedsguiden, når det er relevant, og bruger den selv som opslagsværk.

Indtrykket her er, at brugergruppen er endog meget spredt. Uddannelsesmæssigt spænder den over alt fra skoleelever over folk med beskeden uddannelse til IT-folk og højtuddannede embedsmænd. En særlig gruppe er iværksætterne, for hvem Virksomhedsguiden rummer mange relevante informationer. Deres tilgang til informationerne vil ofte være mere praktisk end akademisk.

Også brugernes måde at bruge hjemmesiden på varierer, ifølge Hotline. Jo mere man er læsevante og uddannet, desto nemmere vil man – fordi den er meget tekstbaseret – have ved at få informationer ud af hjemmesiden. En gruppe af brugere foretrækker den personlige rådgivning, hvilket følgende svar (på spm. 'Jeg har flg. ønsker til virksomhedsguiden.dk') vidner om: 'At den erstattes af personlig, gratis konsulent-hjælp.'

Mange brugere har brug for hurtig tilgang til specifikke informationer om fx tilskudsmuligheder snarere end løbende orientering. Det er en gruppe, som er mål for hjemmesiden, og hvis behov skinner igennem i nogle af svarene på de åbne spørgsmål – se afsnit E nedenfor.

#### *Mail-listen*

Kundecentret råder over en liste over abonnenter, dvs. folk som selv har bedt om at få tilsendt en eller flere af tre typer forsendelser pr. e-mail:

- Virksomhedsguiden og Finansieringsguiden
- Øresundsguiden og den svenske Finansieringsguide
- Business Guide Denmark, Setting up in Denmark and Financial Guide to Denmark

Der er ikke i etableringen af udsendelseslisten skelnet mellem de tre typer abonnenter. Listen formodes at være repræsentativ for gruppen af *kernebrugerne af virksomhedsguiden.dk*, forstået som *dem, der bruger siden jævnlige*.

Det skal bemærkes, at spørgeskemaet kun er sendt ud på dansk.

Blandt de – ofte svært gennemskuelige – e-mail adresser optræder både private brugere og professionelle internetadresser, såvel fra det offentlige som fra det private erhvervsliv. Hvad de sidste angår, er både konsulentvirksomheder og produktionsvirksomheder repræsenteret.

Renset for gengangere, for Erhvervsfremme Styrelsens egne ansatte og for uanbringelige e-mails var der i alt 1147 eksterne abonnenter.

### **Spørgeskemaundersøgelsen**

#### *Populationen*

Ideelt set ville vi gerne have kontakt med alle relevante brugergrupper. Af praktiske grunde har vi været henvist til at benytte den forhåndenværende liste over e-mailabbonenter.

Sidste års undersøgelse havde derudover en annonce på hjemmesidens åbningside med det formål at få fat i de mere lejlighedsvis brugere. Annoncen gav dog kun ganske få (7) besvarelser og blev derfor udeladt i dette års undersøgelse.

#### *Spørgeskema*

Der blev udarbejdet et spørgeskema med i alt 15 spørgsmål til abonnenterne. De 10 spørgsmål var lukkede, og de 5 var åbne.

### Udsendelsen

Tirsdag den 20. november 2001 blev e-mailene udsendt. Fra e-mailen kunne svarpersonen klikke over til spørgeundersøgelsen. Der blev lukket for flere svar ugen efter, tirsdag den 27. november 2001.

### Svarprocent

111 svar ud af 1147 giver en svarprocent på 10%. Det er knap så tilfredsstillende et resultat som sidste års overraskende høje svarprocent på 23%, men det er trods alt brugbart.

### Besvarelsen af spørgsmålene

Spørgsmålene i spørgeskemaet kan opdeles i fem forskellige grupper efter emne:

- A. Spørgsmål der vedrører svarpersonerne: spm.1, 2, 3, 15
- B. Spørgsmål der vedrører brugen af hjemmesiden: 4, 5, 6, 8, 13
- C. Spørgsmål der vedrører kendskabet til EFS/hjemmesiden: 7, 9, 10
- D. Spørgsmål der registrerer tilfredsheden hos brugerne: 11, evt. 14
- E. Spørgsmål til inspiration i videreudviklingen af efs.dk: 12, 13, 14

Nogle af spørgsmålene hører til under flere grupper.

For at muliggøre en sammenligning med sidste års undersøgelse af det daværende efs.dk er der overalt, hvor det er muligt, indsat en grå kolonne med de tilsvarende tal for 2000.

### A. Spørgsmål der vedrører svarpersonerne

#### Spørgsmål 1

Jeg kommer fra en	Absolutte tal	Procent	% af afgivne svar	2000 (efs.dk) % af afgivne svar
Offentlig virksomhed	15	14%	10%	12%
Produktionsvirksomhed	8	7%	6%	7%
Handelsvirksomhed	12	11%	8%	8%
Servicevirksomhed	31	28%	22%	16%
Rådgivningsvirksomhed	54	49%	38%	35%
Erhvervsorganisation	7	6%	5%	6%
Medievirksomhed	5	5%	3%	5%
Andet	11	10%	8%	12%
Ubesvaret	0	0%		

Basis: 111. Lodret procentberegning. Spørgsmålstype: Gerne flere svar.

I alt har 111 sat et eller flere kryds. 54 kryds er sat ved Rådgivningsvirksomhed, og knap halvdelen af alle kryds – 51 af 111 eller 46% – er anbragt ved Produktions-

Handels- eller Servicevirksomhed. Det giver et fingerpeg om, at private virksomheder er godt repræsenteret. Dertil kommer enkelte fra rubrikken Andet, som i øvrigt opsamler fx studerende og uddannelsesinstitutioner, faglige organisationer eller uddyber nogle af de andre svarmuligheder.

Der ser ud til at være god overensstemmelse med sidste års fordeling mellem virksomhedstyper. Dog gør muligheden af flere svar sammenligningen noget usikker, idet afkrydsningsmønstret kan have ændret sig.

Desværre giver mail-listen som nævnt ikke umiddelbart et sammenligningsgrundlag, da det langt fra altid er muligt at se på virksomhedsnavnene eller e-mail adresserne, hvilke virksomhedstyper det drejer sig om.

### Spørgsmål 2

Jeg arbejder	Absolutte tal	Procent	% af afgivne svar	2000 (efs.dk) % af afgivne svar
Som selvstændig	51	46%	22%	0%
Som virksomhedsrådgiver	49	44%	21%	27%
Med ledelse/administration	34	31%	15%	23%
Med personale(forhold)	20	18%	9%	7%
Med kommunikation	23	21%	10%	11%
Med salg- og marketing	24	22%	10%	14%
Andet:	28	25%	12%	18%
Ubesvaret	0	0%	0%	

Basis: 168. Lodret procentberegning. Spørgsmålstype: Gerne flere svar.

Bortset fra sidste års markante og noget uforklarlige fravær af selvstændige er der i grove træk den samme spredning over arbejdskategorierne. Dog er der lidt færre virksomhedsrådgivere og folk, der arbejder med ledelse/administration.

### Spørgsmål 3

Jeg har inden for de seneste 12 mdr. etableret egen virksomhed, eller jeg har (haft) planer/overvejelser om at gøre det	Absolutte tal	Procent	2000 (efs.dk)
Ja, jeg har etableret egen virksomhed	41	37%	30%
Ja, jeg har (haft) planer/overvejelser om at etablere egen virksomhed	17	15%	
Nej	52	47%	
Ubesvaret	1	1%	

Basis: 111. Lodret procentberegning. Spørgsmålstype: Kun et svar

Det ses, at svarpersonerne fordeler sig nogenlunde ligeligt mellem dem, der har (haft) planer om at etablere egen virksomhed, og dem, der ikke har. Det er væsent-

ligt flere end sidste års 30%, som da også vedrørte hele det gamle efs.dk, før Virksomhedsguiden blev skilt ud.

#### Spørgsmål 4

Jeg har før henvendt mig til Erhvervslivets Hotline	Absolutte tal	Procent	2000 (efs.dk)
Ja, flere gange	48	43%	60%
Ja, én enkelt gang	20	18%	
Nej, aldrig	42	38%	
Ved ikke	1	1%	
Ubesvaret	0	0%	

Basis: 111. Lodret procentberegning. Spørgsmåstype: Kun et svar.

Det svarer til, at 61% af Virksomhedsguidens svarpersoner har henvendt sig til Hotline. Sidste år var spørgsmålet lidt anderledes formuleret, men dengang havde 60% af svarpersonerne henvendt sig til Hotline. Konklusionen er igen i år, at vi har fat i kernebrugerne.

#### Spørgsmål 15

I mågerne	Absolutte tal	Procent	2000 (efs.dk)
Sende resultatet af denne undersøgelse	69	62%	48%
Stille mig uddybende spørgsmål (skriv din e-mail adresse her)	34	31%	32%
Ubesvaret	0	0%	

Basis: 111. Lodret procentberegning. Spørgsmåstype: Gerne flere svar.

Den store andel, som gerne vil have resultatet af undersøgelsen tilsendt eller kontaktes med yderligere spørgsmål, vidner om svarpersonernes interesse for undersøgelsen og generelle goodwill over for Virksomhedsguiden.

### B. Spørgsmål vedrørende svarernes brug af virksomhedsguiden.dk

#### Spørgsmål 5

Jeg bruger Virksomhedsguiden	Absolutte tal	Antal opsummeret	Procent	Procent opsummeret	2000 (efs.dk) % opsummeret
Hver dag eller næsten	2	2	2%	2%	3%
En gang om ugen eller mere	12	14	11%	13%	26%
En gang om måneden eller mere	46	60	41%	54%	76%
Sjældent eller aldrig	49		44%		
Ved ikke	1		1%		
Ubesvaret	1		1%		

Basis: 111. Lodret procentberegning. Spørgsmåstype: Kun et svar

Lægger man tallene sammen, angiver 54% at have været inde på virksomhedsguiden.dk mindst én gang om måneden. 13% er inde en gang om ugen eller oftere. Det er væsentligt færre end det antal, der sidste år angav at gå ind på efs.dk. Det kan afspejle en anderledes brugersammensætning, eller det kan angive, at designet af virksomhedsguiden.dk eller dens informationsformidling ikke er optimal.

### Spørgsmål 6

Hvor ofte besøger du Virksomhedsguiden, når du modtager en e-mail som abonnent	Absolutte tal	Procent	Procent opsummeret	2000 (efs.dk)
Meget ofte	11	10%	72%	67%
Ofte	29	26%		
En gang imellem	40	36%		
Sjældent	19	17%		
Meget sjældent	12	11%		
Ubesvaret	0	0%		

Basis: 111. Lodret procentberegning. Spørgsmåstype: Kun et svar.

Sammenlagt går 72% ind på portalen fra 'en gang imellem' til 'meget ofte' efter at have modtaget en e-mail. Også dette høje tal tyder på, at vi har fat på kernebrugerne. Sidste år var spørgsmålets formulering lidt anderledes, men 67% svarede, at de gik ind på efs.dk, når de fik mail, og 75% 'også ved andre lejligheder'.

### Spørgsmål 8

Sidst jeg var inde på Virksomhedsguiden, ledte jeg efter følgende informationer	Absolutte tal	Procent	2000 (efs.dk)
Vejledning om love og regler	39	35%	Ingen sammenlignelige tal
Finansiering	53	48%	
Start af virksomhed	29	26%	
Rådgivning	35	32%	
Information om arrangementer	13	12%	
Hotlines tlf.nr. / e-mail	7	6%	
Andet	10	9%	
Ubesvaret	0	0%	

Basis: 111. Lodret procentberegning. Spørgsmåstype: Gerne flere svar

Som det ses, er der flest, der søger efter finansiering. Derefter kommer Vejledning om love og regler, Rådgivning og Start af virksomhed. Det vil være naturligt at bruge listen til at prioritere tilgængeligheden til de forskellige grupper. I 2000 var spørgsmålsformuleringen en anden, hvorfor tallene ikke kan sammenlignes.

### C. Spørgsmål der vedrører brugernes kendskab til Virksomhedsguiden

**Spørgsmål 7**

<b>Jeg lærte Virksomhedsguiden at kende</b>	Absolutte tal	Procent	2000 (efs.dk)
Fra et link andetsteds på internettet	27	24%	14%
Fra en annonce	6	5%	7%
Gennem en brochure	14	13%	18%
Gennem en søgemaskine	4	4%	0%
Gennem en nyhedsgruppe	3	3%	0%
Fra en kollega eller bekendt	14	13%	15%
Husker ikke / ved ikke	30	27%	46%
Andet	13	12%	
Ubesvaret	0	0%	

Basis: 111. Lodret procentberegning. Spørgsmåstype: Kun et svar

Det ses, at den største gruppe også i år er den, der ikke kan gøre rede for, hvorfra de kender hjemmesiden, hvilket kan hænge sammen med, at svarpersonernes bruger den så flittigt (se spm. 5), at det ikke længere står dem klart, hvor de kender den fra.

To kilder skiller sig ud: links og kolleger/bekendte. En opfølgning på, hvilke links der henviser til efs.dk, kunne give et fingerpeg om markedsføringsmuligheder.

Bemærkelsesværdigt få nævner søgemaskine eller nyhedsgrupper. Ifølge statistikken for det gamle efs.dk for 2000 kom 37% af brugerne fra en eller anden søgemaskine. Vi har ikke de tilsvarende tal for 2001, men formentlig ligger de på samme niveau.

**Spørgsmål 9a. Jeg fandt hvad jeg søgte ...**

<b>Vejledning om love og regler</b>	Absolutte tal	Procent af besvarede
Ja	45	75%
Nej	15	25%
Ubesvaret	51	

Basis: 111. Antal besvarede: 60. Lodret procentberegning. Spørgsmåstype: Kun et svar

**Spørgsmål 9b. Jeg fandt hvad jeg søgte ...**

<b>Finansiering</b>	Absolutte tal	Procent af besvarede
Ja	42	64%
Nej	24	36%
Ubesvaret	45	

Basis: 111. Antal besvarede: 66. Lodret procentberegning. Spørgsmåstype: Kun et svar.

**Spørgsmål 9c. Jeg fandt hvad jeg søgte ...**

Start af virksomhed	Absolutte tal	Procent af besvarede
Ja	30	73%
Nej	11	27%
Ubesvaret	70	

Basis: 111. Antal besvarede: 41. Lodret procentberegning. Spørgsmålstype: Kun et svar.

### *Spørgsmål 9d. Jeg fandt hvad jeg søgte ...*

Rådgivning	Absolutte tal	Procent af besvarede
Ja	34	72%
Nej	13	28%
Ubesvaret	64	

Basis: 111. Antal besvarede: 47. Lodret procentberegning. Spørgsmålstype: Kun et svar

### *Spørgsmål 9e. Jeg fandt hvad jeg søgte ...*

Information om arrangementer	Absolutte tal	Procent af besvarede
Ja	22	76%
Nej	7	24%
Ubesvaret	82	

Basis: 111. Antal besvarede: 29. Lodret procentberegning. Spørgsmålstype: Kun et svar

### *Spørgsmål 9f. Jeg fandt hvad jeg søgte ...*

Hotlines tlf.nr. / e-mail	Absolutte tal	Procent af besvarede
Ja	22	81%
Nej	5	19%
Ubesvaret	84	

Basis: 111. Antal besvarede: 27. Lodret procentberegning. Spørgsmålstype: Kun et svar

Tager vi spørgsmålene 'Jeg fandt hvad jeg søgte' (9a-f) under ét, varierer procenten, der svarer at de fandt hvad de søgte, fra 64% (Finansiering) til 81% (Hotlines tlf./e-mail).

Om man finder tallene tilfredsstillende eller ej, kan afhænge af flere forhold. Der kan grundlæggende være to årsager til, at man ikke finder det, man søger. Måske findes de søgte emner (fx finansieringer) helt enkelt ikke, eller de er ophørt, og så kan det jo være svært at finde dem. Eller de eksisterer, men er for svære at finde på portalen. En ting, det imidlertid burde være helt enkelt at finde, er kontaktmulighederne til Hotline.

Det bør give anledning til eftertanke, at et sted mellem hver tredje og hver femte *ikke* finder det, de søger.

Det må være bestræbelsen for virksomhedsguiden.dk, at søgningen gøres mere tolerant, så der i det mindste ikke er tekniske vanskeligheder eller søgeresultatets layout, der forhindrer folk i at finde det, de søger.

## D. Spørgsmål der registrerer tilfredsheden hos brugerne

### Spørgsmål 11a. Jeg er enig/uenig i følgende udsagn om Virksomhedsguiden

Virksomhedsguiden er overskuelig	Absolutte tal	Procent	% enig/uenig af besvarede	2000 (efs.dk) % af besvarede
Meget enig	14	13%	86%	87%
Ret enig	69	62%		
Ret uenig	14	13%	14%	13%
Meget uenig	0	0%		
Ubesvaret	14	13%		

Basis: 111. Antal besvarede: 97. Lodret procentberegning. Spørgsmåstype: Kun et svar

### Spørgsmål 11b. Jeg er enig/uenig ...

Informationen er påidelig	Absolutte tal	Procent	% enig/uenig af besvarede	2000 (efs.dk) % af besvarede
Meget enig	40	36%	98%	97%
Ret enig	52	47%		
Ret uenig	2	2%	2%	3%
Meget uenig	0	0%		
Ubesvaret	17	15%		

Basis: 111. Antal besvarede: 94. Lodret procentberegning. Spørgsmåstype: Kun et svar

Ud over den meget høje procent enige er det bemærkelsesværdigt, at så mange svarer 'meget enig'. Det er væsentligt flere end ved de andre 'jeg er enig/uenig'-spørgsmål.

### Spørgsmål 11c. Jeg er enig/uenig ...

Virksomhedsguiden er let at finde rundt i	Absolutte tal	Procent	% enig/uenig af besvarede	2000 (efs.dk) % af besvarede
Meget enig	17	15%	77%	78%
Ret enig	58	52%		
Ret uenig	19	17%	23%	22%
Meget uenig	3	3%		
Ubesvaret	14	13%		

Basis: 111. Antal besvarede: 97. Lodret procentberegning. Spørgsmåstype: Kun et svar

### Spørgsmål 11d. Jeg er enig/uenig ...

Virksomhedsguiden har en god abonnementservice	Absolutte tal	Procent	% enig/uenig af besvarede	2000 (efs.dk) % af besvarede
Meget enig	22	20%	86%	Ingen sammenlignelige tal
Ret enig	58	52%		
Ret uenig	11	10%	14%	
Meget uenig	2	2%		
Ubesvaret	18	16%		

Basis: 111. Antal besvarede: 93. Lodret procentberegning. Spørgsmåstype: Kun et svar

### Spørgsmål 11e. Jeg er enig/uenig ...

Søgefunktionen fungerer godt	Absolutte tal	Procent	% enig/uenig af besvarede	2000 (efs.dk) % af besvarede
Meget enig	13	12%	81%	72%
Ret enig	62	56%		
Ret uenig	16	14%	19%	
Meget uenig	2	2%		
Ubesvaret	18	16%		

Basis: 111. Antal besvarede: 93. Lodret procentberegning. Spørgsmåstype: Kun et svar

Det var her af særlig interesse at undersøge, om anvendelsen af en ny søgefunktion havde sat sig igennem i brugernes anvendelse af og holdning til *virksomhedsguiden.dk*. Der er tale om en tydelig forbedring fra sidste års efs.dk.

Dog viser svarene på det åbne spørgsmål 14 nedenfor, 'Jeg har følgende ønsker til Virksomhedsguiden', at der stadig er en del, der skal forbedres på det område.

### Spørgsmål 11f. Jeg er enig/uenig ...

Der er relevante links til andre hjemmesider	Absolutte tal	Procent	% enig/uenig af besvarede	2000 (efs.dk) % af besvarede
Meget enig	16	14%	82%	70%
Ret enig	60	54%		
Ret uenig	14	13%	18%	
Meget uenig	3	3%		
Ubesvaret	18	16%		

Basis: 111. Antal besvarede: 93. Lodret procentberegning. Spørgsmåstype: Kun et svar

Også her er der flere end sidste år, der svarer ret/meget enig.

### **Spørgsmål 11g. Jeg er enig/uenig ...**

<b>Der er tid at spare ved at bruge Virksomhedsguiden</b>	Absolutte tal	Procent	% enig/uenig af besvarede	2000 (efs.dk) % af besvarede
Meget enig	21	19%	79%	83%
Ret enig	51	46%		
Ret uenig	16	14%	21%	
Meget uenig	3	3%		
Ubesvaret	20	18%		

Basis: 111. Antal besvarede: 91. Lodret procentberegning. Spørgsmåstype: Kun et svar

### **Spørgsmål 11h. Jeg er enig/uenig ...**

<b>Virksomhedsguiden er generelt tilfredsstillende</b>	Absolutte tal	Procent	% enig/uenig af besvarede	2000 (efs.dk) % af besvarede
Meget enig	21	19%	86%	88%
Ret enig	61	55%		
Ret uenig	12	11%	14%	
Meget uenig	1	1%		
Ubesvaret	16	14%		

Basis: 111. Antal besvarede: 95. Lodret procentberegning. Spørgsmåstype: Kun et svar

Spørgsmål 11h måler den erklærede, generelle tilfredshed med virksomhedsguiden.dk. Den ligger med 86% kun en ubetydelighed under sidste års tilfredshed med efs.dk. Målsætningen i dette års resultatkontrakt for Erhvervsfremme Styrelsens Kundecenter er en erklæret tilfredshed på 80% hos kernebrugerne, og den er således opfyldt.

## **E. Spørgsmål til inspiration i videreudviklingen af virksomhedsguiden.dk**

### **Spørgsmål 12 'I kunne lære noget af følgende hjemmeside(r)'**

Dette åbne spørgsmål blev besvaret af 22 svarpersoner. 10 henviser til konkrete hjemmesider. Nogle benytter anledningen til generelle kommentarer, som behandles under spørgsmål 14. Et hurtigt overblik over de hjemmesider, der bliver henvist til, viser stor spredning – fra meget billedrige, effektfyldte sider som selvstarter.dk til meget informationsmættede, fx cvu.dk. Måske har den svarperson ret, der skriver: 'Der er ingen komplette hjemmesider der giver det totale overblik pt.'

***Spørgsmål 13 'Jeg fandt noget på virksomhedsguiden.dk, jeg ikke havde forventet'***

Spørgsmålet blev besvaret af 10 personer. 6 var positive, 4 negative. De positive nævnte finansiering, start af virksomhed, Øresundsguide og advokat- og revisorhjælp.

***Spørgsmål 14 'Jeg har følgende ønsker til virksomhedsguiden.dk'***

I alt 29 besvarede spørgsmålet. Hyppigst var ønsket om mere, bedre eller hyppigere information, som i alt 20 gav udtryk for i forskellige varianter. Herudover efterlyste 5 større enkelhed.

Brugbarheden af svarene ligger dog ikke så meget i deres antal, men i det, de udtrykker. Mange af svarene er meget grundige og bør vurderes nærmere, fx fleres ønske om vidensdeling: 'kontakter på forskellige måder til andre iværksættere' eller ønsket om bestemte links, fx til EU-subsidier.

Til trods for, at spørgsmålet lægger op til kritik, er der også ros: 'Blive ved med det gode arbejde.'

Det ret høje antal generelle kommentarer vidner om engagement fra de brugere, der har deltaget i undersøgelsen. Det understøtter en antagelse om, at det netop er de mest engagerede brugere, vi har fået fat i med undersøgelsen – både ved udsendelsen til abonnenter, der på forhånd selv havde valgt at modtage informationer, og ved selve svarbehandlingen, hvor udfyldelsen af spørgeskemaet kræver en investering af tid og omtanke.

## **Konklusioner**

Det ser ud til, at vi med hjemmesiden rammer de ønskede målgrupper: rådgiverne, folk i ledelsesfunktioner, administratorerne. De udgør ca. halvdelen af dem, der svarer. Også gruppen af private virksomheder er pænt repræsenteret.

Undersøgelsen registrerer en betydelig goodwill og generel tilfredshed hos brugerne. Den gode tilfredshed kan grundlæggende tilskrives portalens indhold, understreget af tilliden til, at informationen er pålidelig (spm. 11b, se ovenfor).

Alligevel er der områder, som trænger til et nærmere eftersyn

- *Informationsstrukturen* bør i højere grad, end det er tilfældet nu, tage udgangspunkt i brugernes forventninger.
- *Layoutet* af virksomhedsguiden.dk skal gøres enklere, mere pædagogisk og mere overskueligt.

- *Funktionaliteten* bør følges op med jævnlige usability-studier til bedømmelse af de forskellige funktioners brugervenlighed og informationsstrukturens praktiske overskuelighed.
- *Søgefunktionen* på siden kan gøres bedre. Formentlig kan især indekseringsfunktionen forbedres. Der skal specielt gøres noget ved præsentationen af resultaterne.

Derudover giver svarene anledning til følgende konklusioner:

- Svarene på de åbne spørgsmål tyder på et ønske om flere eller måske snarere mere præcise *links*. Der er især tale om, at man ønsker flere links til andre hjemmesider end de offentlige.
- *Tekst*. Nogle af brugerne efterlyser resumeer, der giver overblik. I forvejen kan portalen siges at være henvendt til 'gode læsere' og fremtræde teksttung. Så meget desto vigtigere er det, at den tekst, der er, er velformuleret og redigeret specielt til internet-brug.
- *Interaktivitet*. Det vil være rimeligt at kigge nærmere på de muligheder, den nye teknik giver for at skabe nye interaktive områder, f.eks. mulighed for brugerne for at diskutere og udveksle erfaringer.

### **Eksterne kilder**

Serviceerhverv, Statistiske Efterretninger 2000:08, Danmarks Statistik

Serviceerhverv, Statistiske Efterretninger 2001:13, Danmarks Statistik

### **Spørgsmål**

Eventuelle spørgsmål til rapporten kan mailes til [webgruppen@efs.dk](mailto:webgruppen@efs.dk).