

# Analyse av brukerundersøkelse på fiskeridir.no 2009

## 1. Bakgrunn

Kommunikasjonsstaben ønsker å vite mer om hvordan befolkningen bruker fiskeridir.no. I januar 2009 reviderte Fiskeridirektoratet sine nettsider med ny struktur og layout, og har i løpet av 2009 utvidet nettsiden med flere tjenester. En slik pop up-undersøkelse vil derfor gi oss nyttig innsikt i om endingene på fiskeridir.no har gjort nettsidene mer nyttige og tilgjengelige for brukerne.

## 2. Mål

Målet er å forbedre brukervennligheten på fiskeridir.no og gjøre nettsiden til et bedre verktøy for de ansatte i Fiskeridirektoratet.

## 3. Effekt

Mer fornøyde og engasjerte brukere.

## 4. Praktisk om undersøkelsen

Vi brukte firmaet Refleks, som lager diverse løsninger for undersøkelser og analyse og opplæring i disse verktøyene.

Pop up-undersøkelsen lå ute i fire uker fra 27. november til 23. desember. Vi fikk 484 svar, noe vi er svært fornøyde med. I en tilsvarende undersøkelse i 2008 fikk vi 404 svar.

Ansatte i Fiskeridirektoratet kunne også svare.

## 5. Viktig å huske

Denne typen undersøkelse gir ikke representative svar slik at en kan trekke slutninger om en hel populasjon. Den var utformet svært enkelt og tok kort tid å svare på. Med denne metoden håpte vi å få flest mulig svar, noe vi lyktes med.

Den gir oss altså et innblikk i hva befolkningen er fornøyd og misfornøyd med på fiskeridir.no, og vi vil bruke den sammen med statistikk på fiskeridir.no og annen kunnskap om utforming av nettsider.

## 6. Hvor ofte brukes nettsiden?

Svaralternativ	% 2009	% 2008
Daglig	25	22
En eller flere ganger i uken	34	35
En eller flere ganger i måneden	26	25
Mindre enn én gang i måneden	15	18

Tallene viser at vi har mange faste brukere, og at andelen faste brukere har økt siden forrige undersøkelse i 2008. Dette er bra. Samtidig er det viktig å få nye brukere, for det indikerer at vi er godt synlige på søkemotorene.

## 7. Hvilke tema er folk mest opptatt av?

Her kunne respondentene velge å hake av for flere av alternativene.

Svaralternativ	% 2009	% 2008
Nyheter	61	60
Ett eller flere registre	49	52
J-meldinger	40	36
Statistikk	25	30
Fiskeridirektoratets statistikkbank (ny for 2009)	13	
Telefon og e-post	24	29
Kartverktøy	23	25
Skjema	23	24
Fiskerimeldinger	25	11
Ledige stillinger (ny for 2009)	7	
SMS- og e-postvarsling (ny for 2009)	10	
Annet	5	9

Disse svarene stemmer godt overens med hva statistikken viser over de mest besøkte sidene. Man må her huske på at folk blir noe bundet når de får bestemte tema å velge mellom. Kanskje ville noen ha svart litt annerledes hvis de kunne velge fritt. Samtidig er disse svaralternativene valgt ut på bakgrunn av de mest besøkte sidene og for å se hvor mange som bruker nye tjenester vi har fått på fiskeridir.no i 2009.

## 8. Klart språk (nytt spørsmål i undersøkelsen i 2009)

Hele 95 prosent svarer "Ja" på spørsmålet om språket og formuleringene på fiskeridir.no er klare og forståelige. 5 prosent svarer "Nei". Flere av de som svarer "Nei" kommenterer at spesielt formuleringen av j-meldingene er vanskelige å forstå. De kommenterer også at de tunge formuleringene kan føre til misforståelser.

## 9. Hvor enkelt eller vanskelig er det å finne det du trenger?

Svaralternativ	%
1. Svært vanskelig	2
2. 2 på en skala fra 1 til 6	9
3. 3 på en skala fra 1 til 6	18
4. 4 på en skala fra 1 til 6	35
5. 5 på en skala fra 1 til 6	26
6. Svært enkelt	10

Hele 71 prosent svarer på den halvdelen av skalaen som viser til at det går greit å finne det de trenger på fiskeridir.no. I undersøkelsen for 2009 ble det brukt en annen skalainndeling enn i 2008, slik at respondentene ikke får et alternativ som ligger midt i mellom vanskelig og enkelt. Vi vil dermed få tydeligere frem om respondentene synes det er vanskelig eller enkelt å finne frem.

På samme spørsmål i 2008 ble resultatet som følger:

Helt greit 74 prosent

Enkelt 15

Vanskelig 11

## 10. Hva er vanskeligst å finne?

Tema	Antall svar 2009	Antall svar 2008
Ingenting	23	128
Søk J-meldinger / finne rette j-meldinger	35	43
Søket generelt	6	7
Andre lover og regler/ressurs og akvakultur	14	35
Statistikk/vanskelig pres. av statistikk	9	23
Skjema/mangler skjema/vanskelige å bruke	3	19
Kontaktopplysninger/telefon/e-post	4	18
Finne registre - vanskelig bygd opp	5	16
Diverse kvoteopplysninger	4	12
Kartverktøyet – lokasjoner/offshore/søke	2	8
Fritidsfiske – vanskelig bygd opp	1	
Biblioteket – vanskelig å finne	1	
Vet ikke	5	21

Det er spesielt lover, regler, forskrifter og J-meldinger som blir kommentert som vanskeligst å finne. Hele 35 respondenter nevner at systemet rundt J-meldingene er vanskelig å bruke. Blant annet gjør begrensninger i søket at bestemte j-meldinger er vanskelige å finne.

## 11. Forslag til tema og tjenester på fiskeridir.no

Når det gjelder forslag til tema og tjenester som Fiskeridirektoratet bør ha på sin nettside, får vi svært mange forskjellige kommentarer, som vi vil ta med oss i utviklingen av nettsiden. Enkelte ting nevnes av flere, for eksempel bedre søkemotor generelt og for j-meldingene, gruppering av j-meldinger, mer oppdatert statistikk, reaksjoner på fiskefusk og nettside om hvordan man kan bli fisker.