

# Besöksupplevelse på Vårdguiden.se

Resultat av webbenkät och  
nöjdhetsmätning vår/sommar 2011

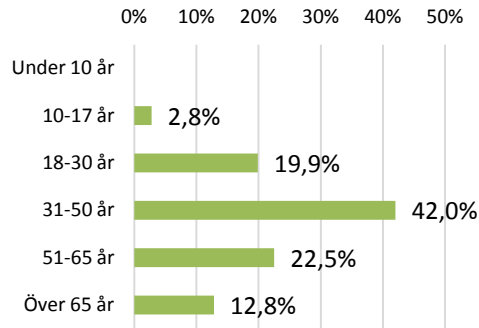
Varje vår utförs en enkätundersökning bland besökare på Vårdguiden.se. Enkäten består av ett tjugotal frågor om själva besöket och ett antal sociodemografiska frågor.

Denna rapport är en sammanfattning av resultaten från enkäten. 1500 personer svarade varav 756 personer från Stockholms län.

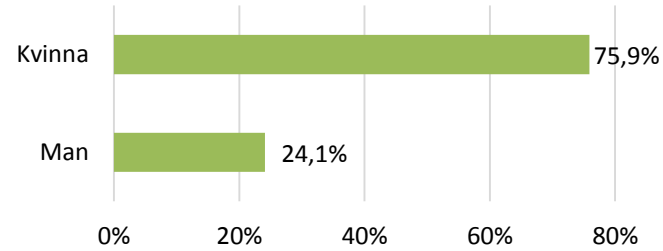
# Grunddata

endast respondenter från Stockholms län (756 st)

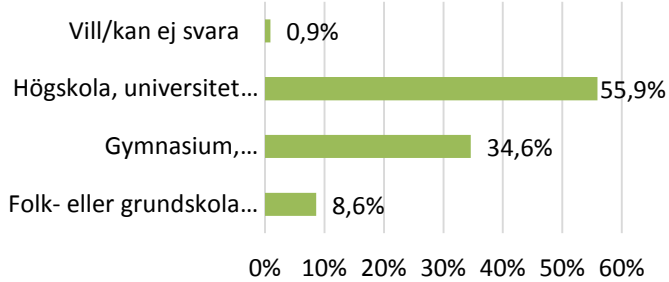
## Ålder



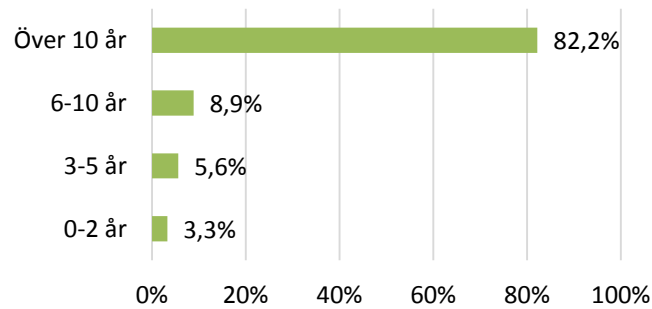
## Kön



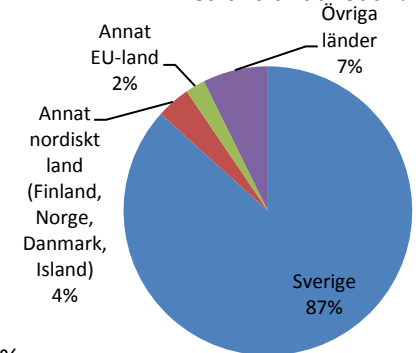
## Utbildning



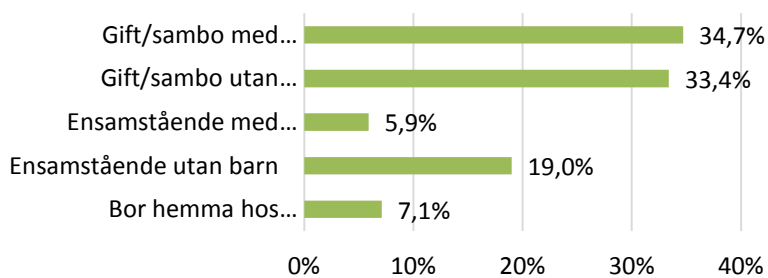
## Hur länge har du bott i Sverige?



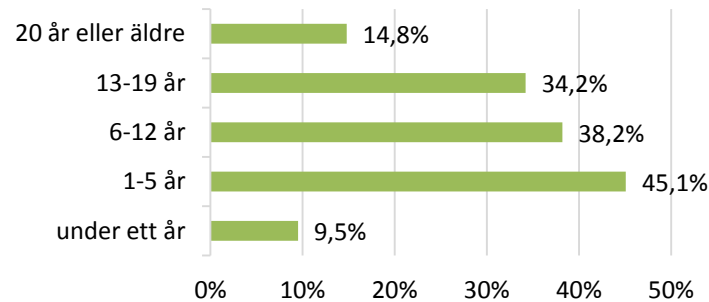
## Vilket land är du född i?



## Familjesituation



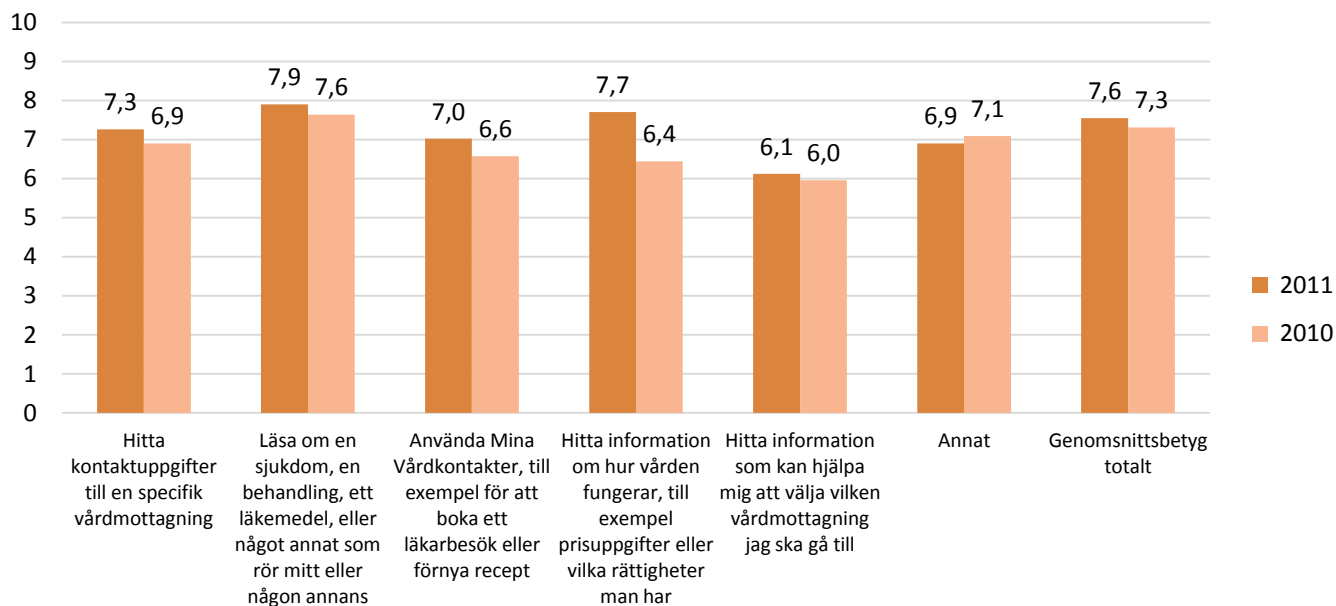
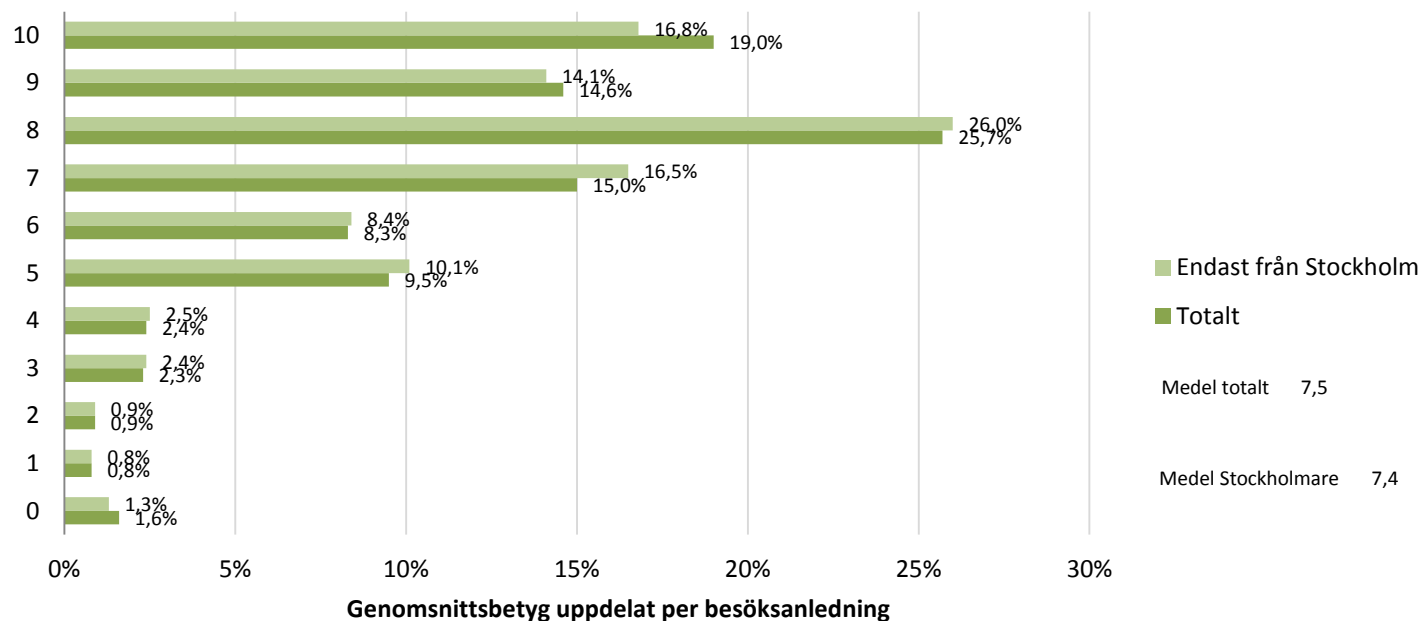
## Hur gamla är dina barn?



Vanligaste andra länder:  
Irak, Iran, Bosnien-  
Hercegovina, Sydkorea

## Baserat på dagens besök, hur betygsätter du din helhetsupplevelse på Vårdguiden.se?

Ange ett betyg från 0 till 10, där 0 betyder väldigt dåligt, och 10 betyder väldigt bra.



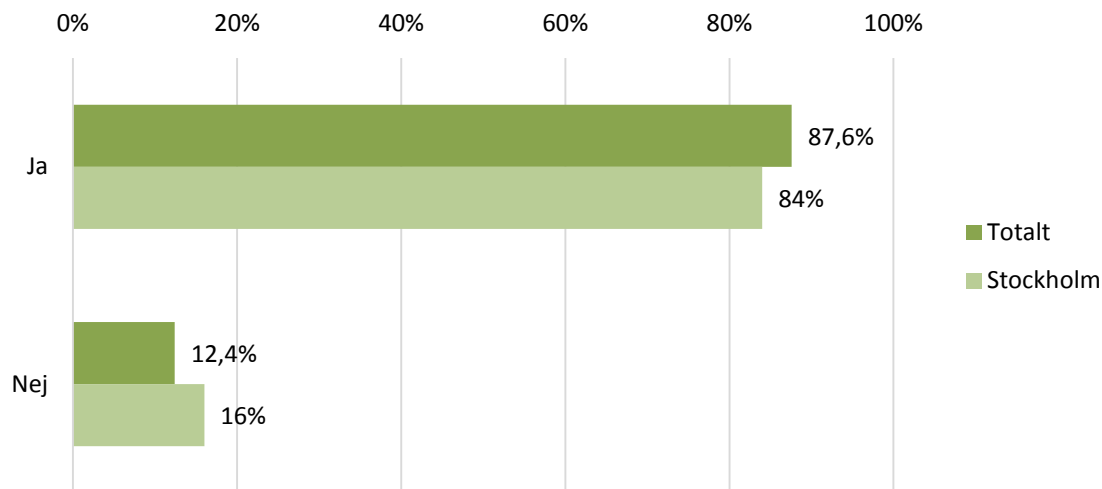
Betyget på upplevelsen av besöket på Vårdguiden är generellt sett bra (7,5 av 10) och bättre än vid förra årets webbplatsundersökning (7,2 2010). Snittbetyget varierar dock mycket beroende på besöksanledning.

De som kommer till Vårdguiden med primär anledning att få hjälp att välja en vårdmottagning att gå till ger överlag ett lägre betyg än övriga besökare. Denna besökskategori har dock endast 43 svarande och resultatet kan därför vara något missvisande.

För besökarna som angett Annat som besöksanledning syns ingen förbättring från förra året. I övrigt får vi annars bättre betyg för samtliga besöksanledningar.

Störst skillnad ses för besöksanledningen Hitta information om hur vården fungerar där vi enligt undersökningen är 1,3 enheter bättre än förra året. Även denna besökskategori har få svarande, endast 30, och resultatet kan därför vara något missvisande.

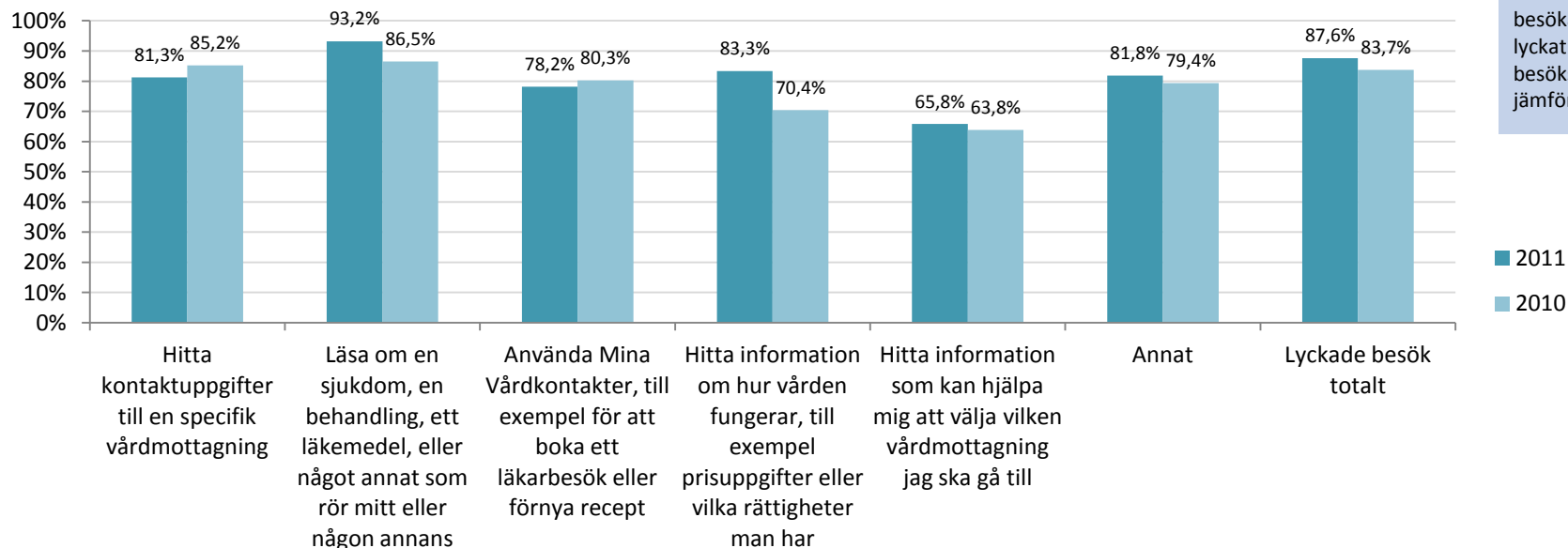
Utifrån vad du angav som den främsta anledningen till ditt besök, anser du att ditt besök i dag var lyckat?



Andelen besökare som anser att deras besök på Vårdguiden var lyckat är generellt sett mycket högt. Bland stockholmare är den andelen något mindre, vilket sannolikt beror på att dessa besökare till större del besöker sajten för att få hjälp att välja en vårdmottagning än andra. Personer med dessa motiv tenderar till att vara mer missnöjda med besöket än andra (se nedre diagrammet på sidan).

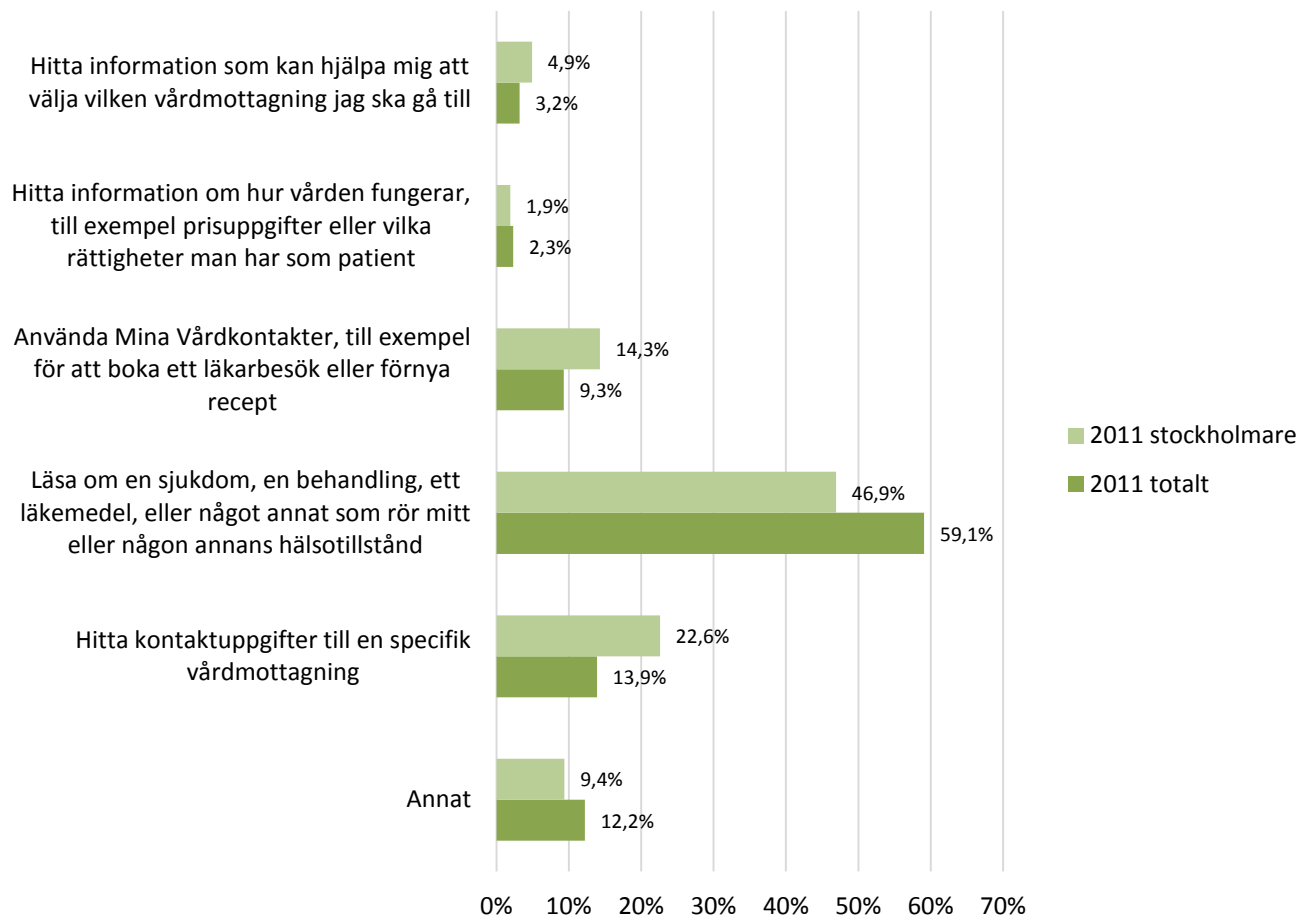
Fler av de som besökte Vårdguiden för att använda Mina Vårdkontakter i år ansåg att sitt besök var lyckat jämfört med förra året. Även totalt sett upplever fler besökare sitt besök som lyckat för samtliga besöksanledningar i år jämfört med förra året.

Andel lyckade besök uppdelat per besöksanledning



■ 2011  
■ 2010

## Vilken är den främsta anledningen till ditt besök på Vårdguiden.se i dag?

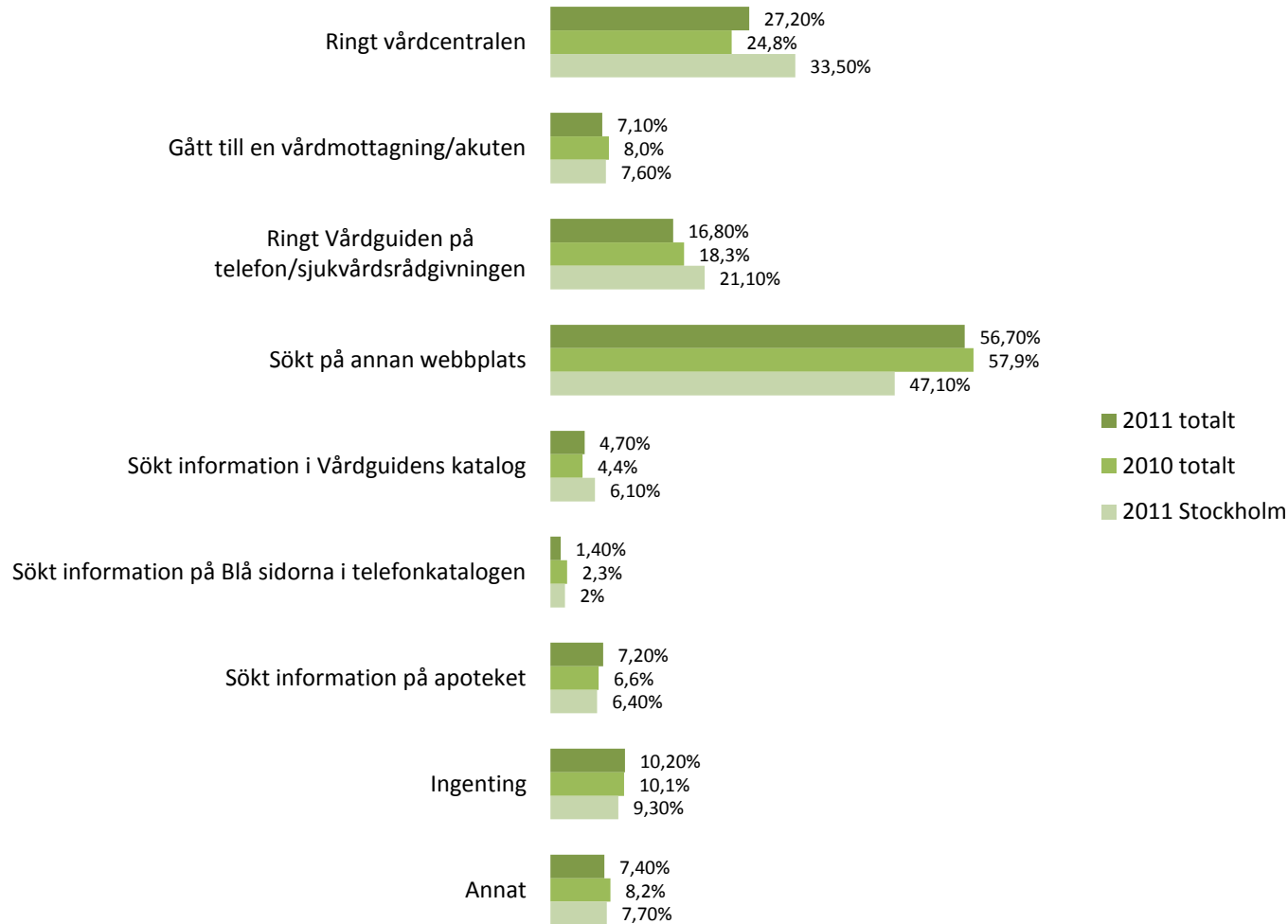


Stockholmare som besöker sajten är något mer inriktade på relationen med vården, och något mindre på att läsa artiklar än andra.

Detta syns ännu tydligare i år än förra året – 43,7% av besöken från Stockholms län handlar i år på något sätt om att hantera sin relation till vårdsystemet jämfört med förra årets 39%.

Andra orsaker: många använder sajten i skola och annan utbildning.

## Om du inte hade använt Vårdguiden.se, vad hade du gjort i stället? (Du kan välja max tre alternativ)



Andelen besökare som skulle ha ringt vårdcentralen är högre än förra året, medan den andel som skulle ha gått till en mottagning eller ringt sjukvårdsrådgivningen har minskat.

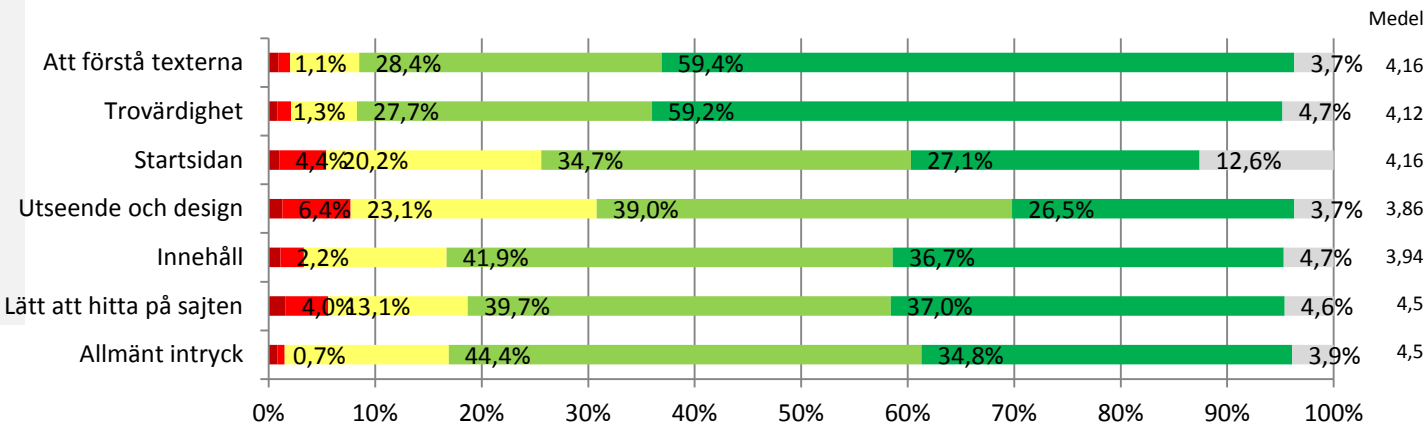
Andra vanliga svar: konsulterat böcker, Google och frågat någon närstående.

## Vad tycker du om Vårdguiden.se när det gäller följande aspekter?

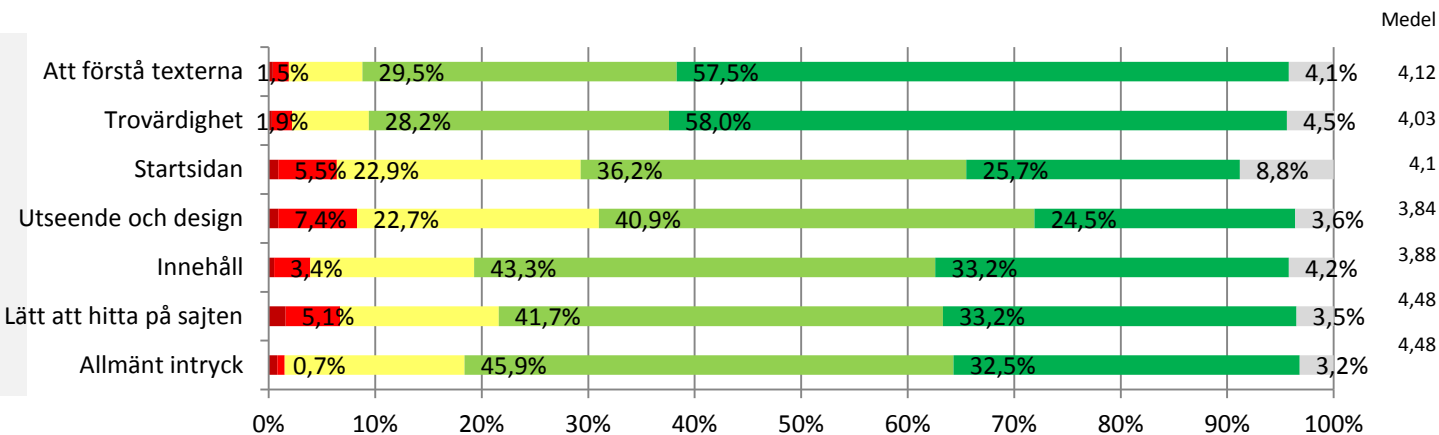
Betyg 1 till 5, 1 mycket dåligt – 5 mycket bra

1 2 3 4 5 Vet ej/kan ej svara

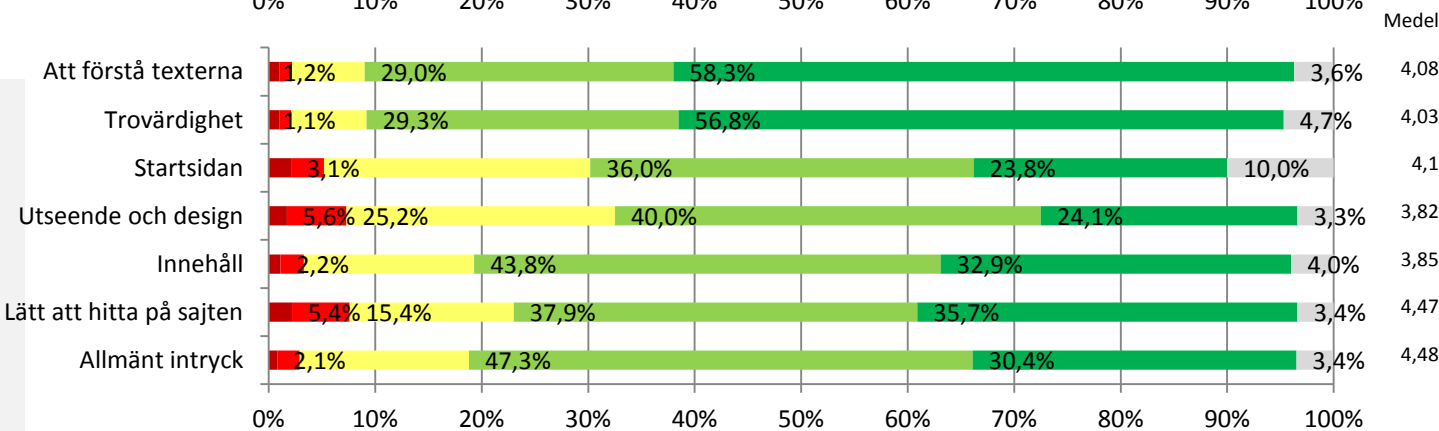
2011 Totalt



2011 Stockholmare



2010 Totalt

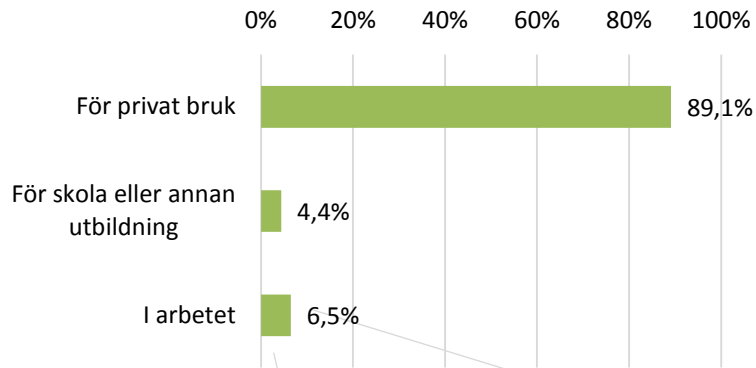


Hur upplever besökare olika dimensioner av vårdguiden.se? För att få en uppfattning kan man fokusera på de två stapelfälten med grön färg (positiv inställning) och de två stapelfälten med röd färg (negativ inställning). Om de röda staplarna tillsammans är under tio procent bör man kunna anse att resultatet är acceptabelt.

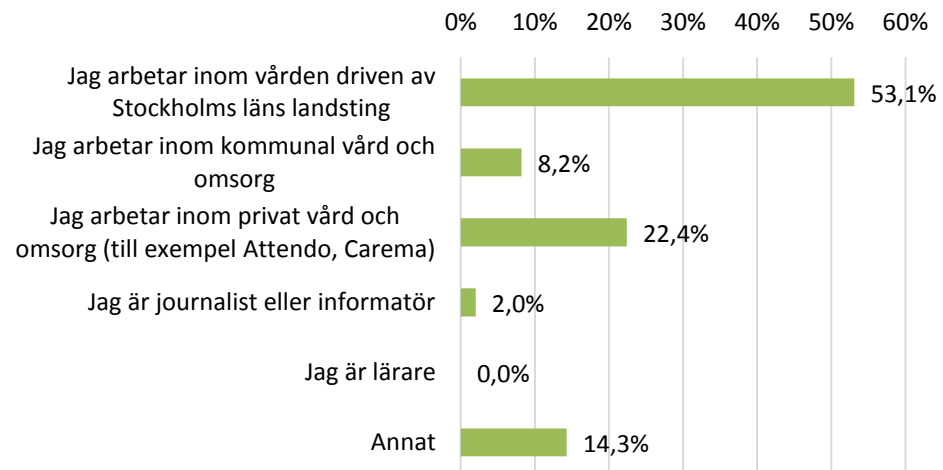
I stort verkar besökare vara mycket nöjda med besöket på vårdguiden. Högst betyg ges till det allmänna intrycket av sajten och att det är lätt att hitta på sajten. Lägst medelbetyg ges till utseende och design och innehållet.

Tittar man endast på de röda staplarna (betyg 1 och 2) har Vårdguiden.se har enligt dem tre svagheter: startsidan, utseende och design och, motsägelserfullt nog, att hitta på sajten.

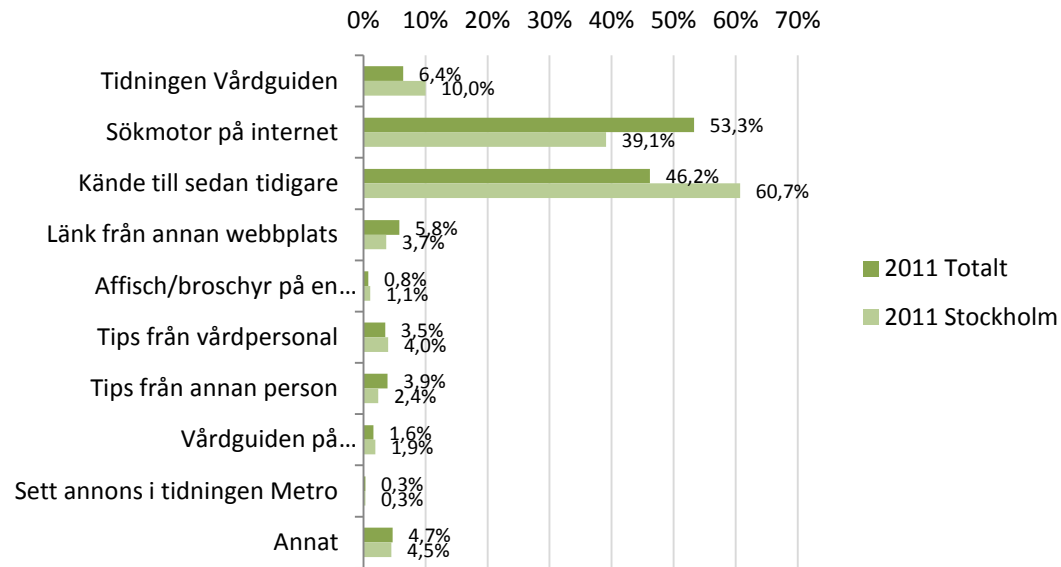
### Besöker du Vårdguiden.se idag:



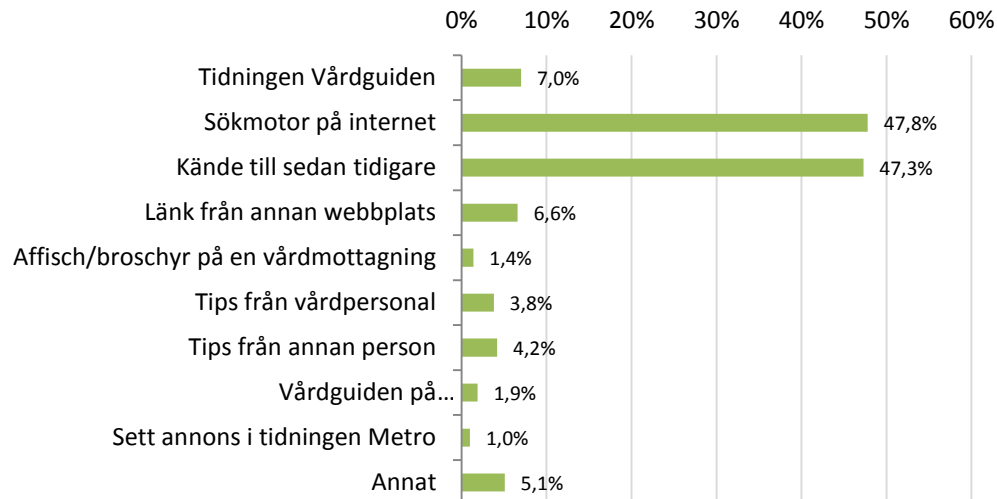
### Vad arbetar du med?



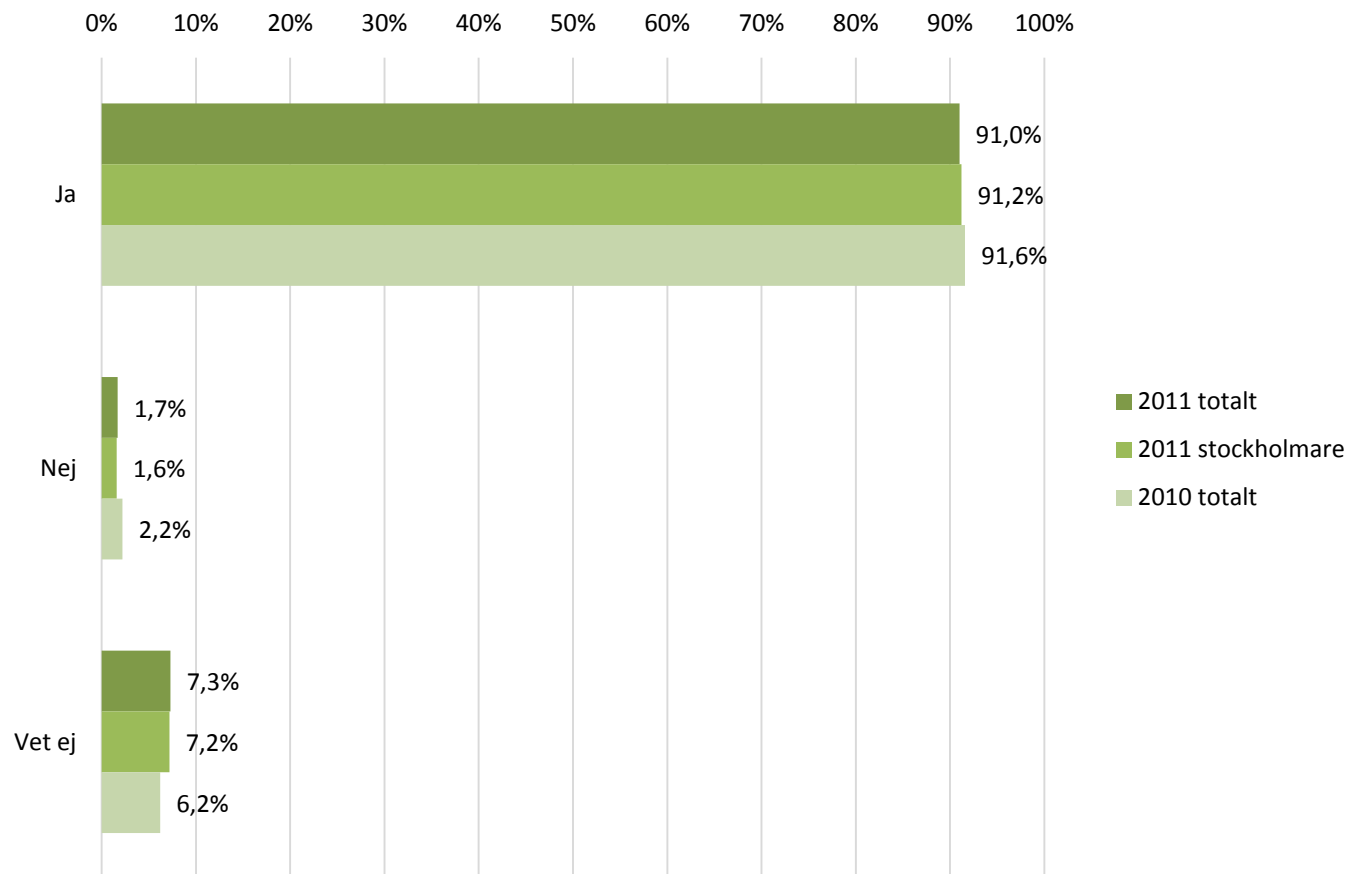
**Hur hittade du till Vårdguiden.se? (Du kan välja *max tre* alternativ)**



**Enkät 2010: Hur hittade du till Vårdguiden.se? (Du kan markera *flera* alternativ)**



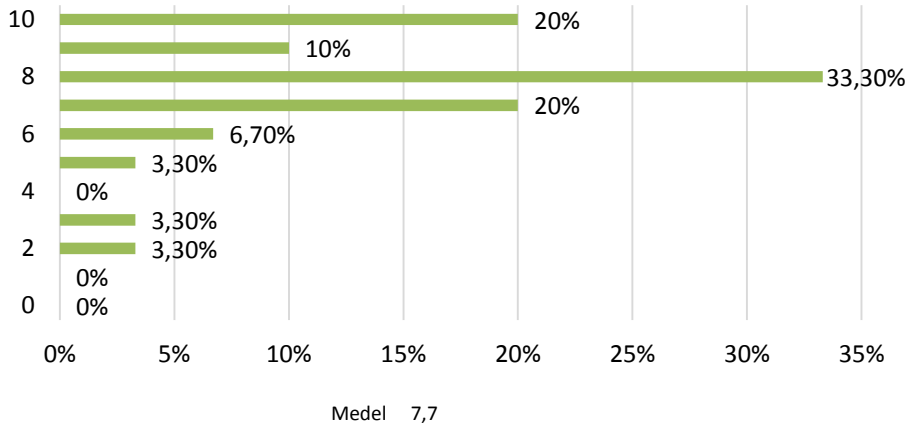
## Skulle du rekommendera Vårdguiden.se till någon annan?



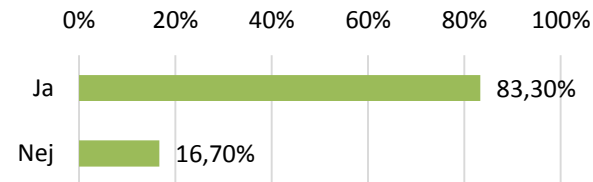
Endast respondenter som angett anledning till besök:

# ”Hitta information om hur vården fungerar”\*

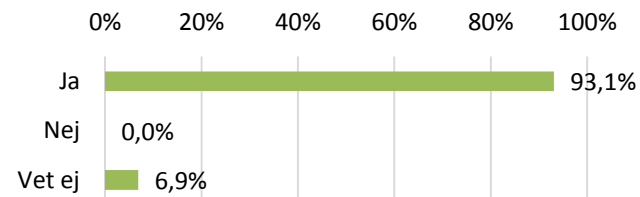
Baserat på dagens besök, hur betygsätter du din helhetsupplevelse på Vårdguiden.se? Ange ett betyg från 0 till 10, där 0 betyder väldigt dåligt, och 10 betyder väldigt bra.



Utifrån vad du angav som den främsta anledningen till ditt besök, anser du att ditt besök i dag var lyckat?



Skulle du rekommendera Vårdguiden.se till någon annan?



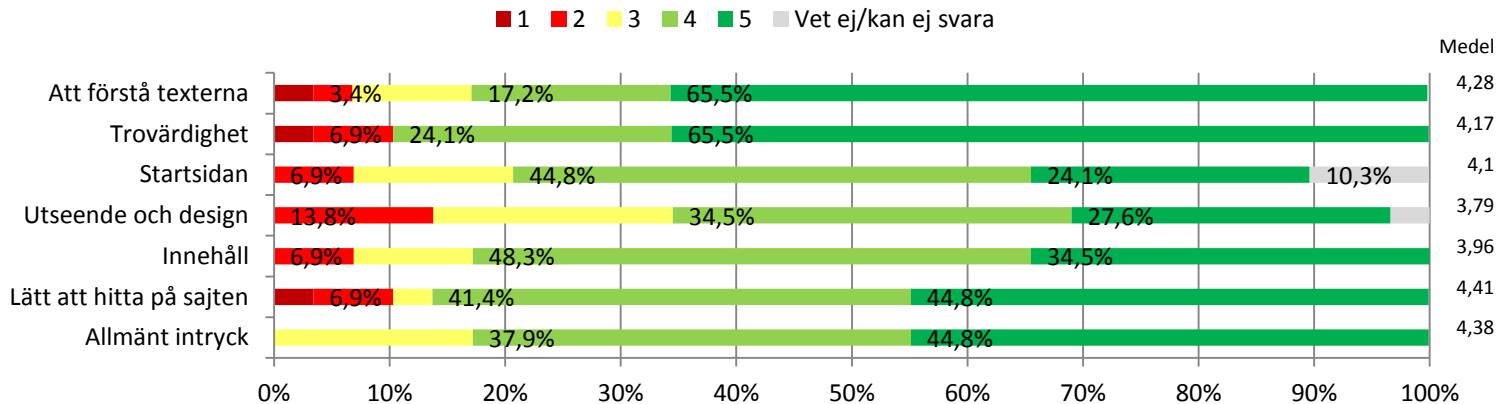
Hur upplever besökare sajten som hade det specifika syftet att förstå hur vården fungerar?

Medelbetyget är högre än genomsnittet och andelen lyckade besök ligger i nivå med årets medel från stockholmarna.

De aspekter i vilka Vårdguiden.se får lägst betyg från denna målgrupp är trovärdighet, lätt att hitta på sajten och utseende och design.

Andelen besökare i den här kategorin är få. Datan kan därför vara något missvisande.

Vad tycker du om Vårdguiden.se när det gäller följande aspekter? Ange ett betyg från 1 till 5, där 1 betyder väldigt dåligt, och 5 betyder väldigt bra.

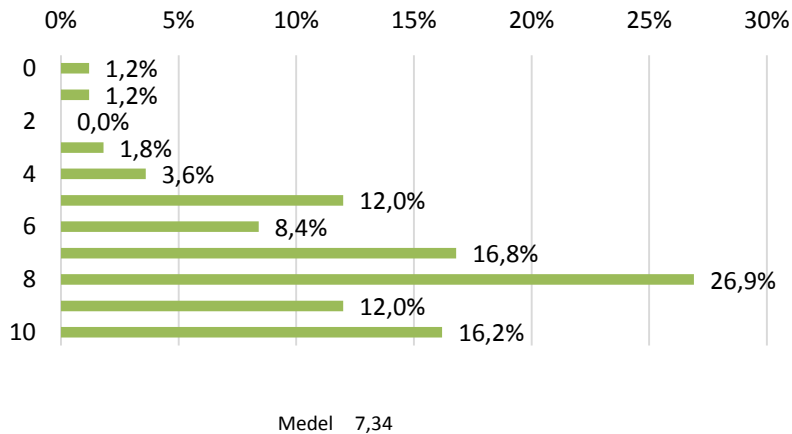


\* 30 respondenter. Ingen geografisk avgränsning

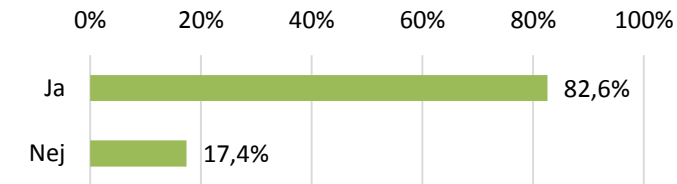
Endast respondenter som angett anledning till besök:

# ”Hitta kontaktuppgifter till en specifik vårdmottagning”\*

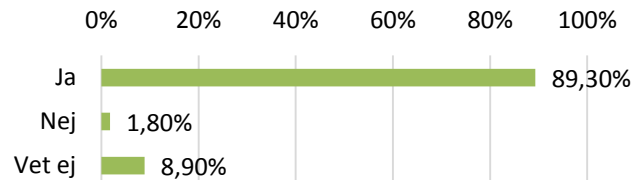
Baserat på dagens besök, hur betygsätter du din helhetsupplevelse på Vårdguiden.se? Ange ett betyg från 0 till 10, där 0 betyder väldigt dåligt, och 10 betyder väldigt bra.



Utifrån vad du angav som den främsta anledningen till ditt besök, anser du att ditt besök i dag var lyckat?



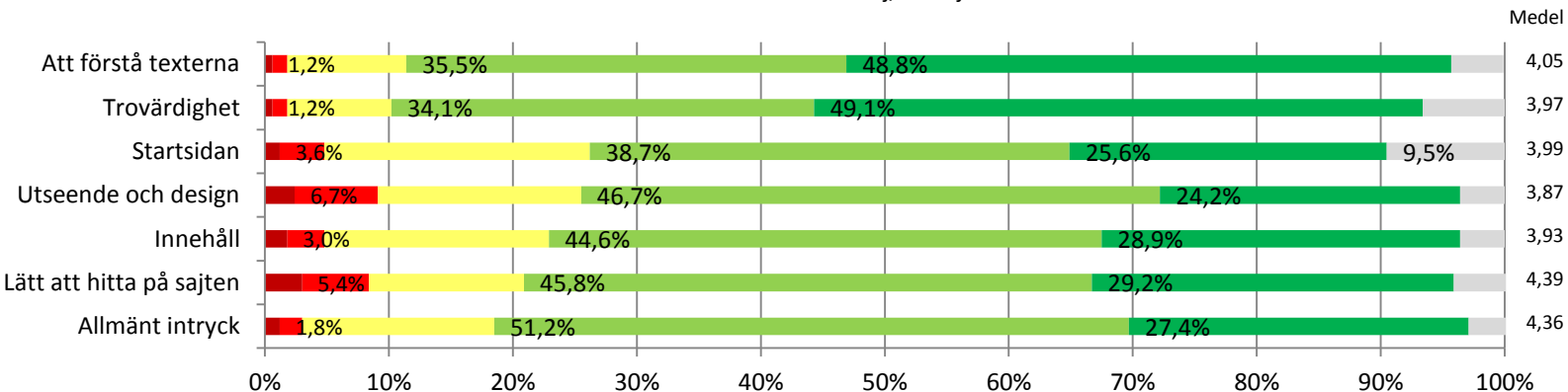
Skulle du rekommendera Vårdguiden.se till någon annan?



I likhet med andra besökskategorier ges lägst betyg för att hitta lätt på sajten och för utseende och design.

Vad tycker du om Vårdguiden.se när det gäller följande aspekter? Ange ett betyg från 1 till 5, där 1 betyder väldigt dåligt, och 5 betyder väldigt bra.

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ Vet ej/kan ej svara

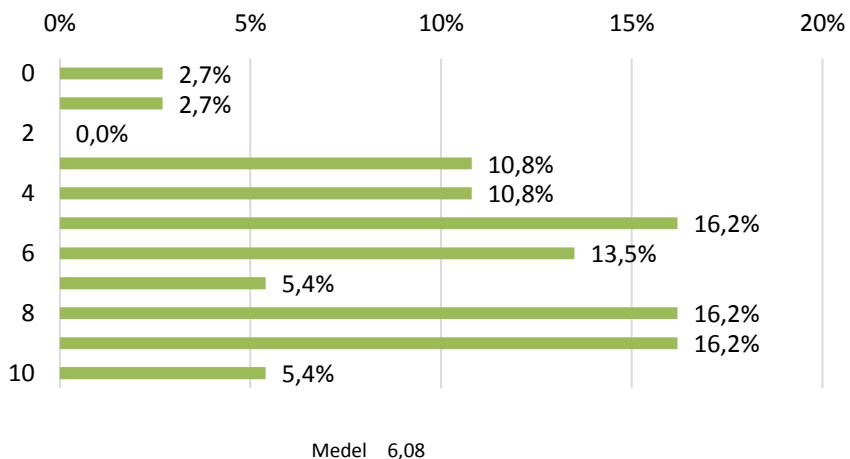


\* 169 respondenter. Endast svarande från Stockholms län.

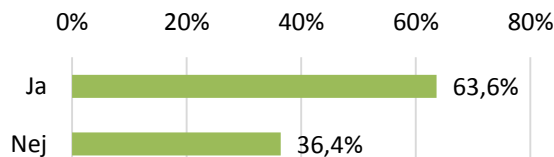
Endast respondenter som angett anledning till besök:

# ”Hitta information som kan hjälpa mig att välja vilken vårdmottagning jag ska gå till”\*

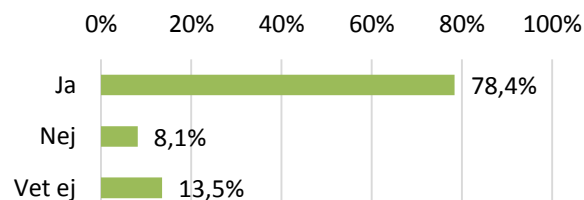
Baserat på dagens besök, hur betygsätter du din helhetsupplevelse på Vårdguiden.se? Ange ett betyg från 0 till 10, där 0 betyder väldigt dåligt, och 10 betyder väldigt bra.



Utifrån vad du angav som den främsta anledningen till ditt besök, anser du att ditt besök i dag var lyckat?



Skulle du rekommendera Vårdguiden.se till någon annan?

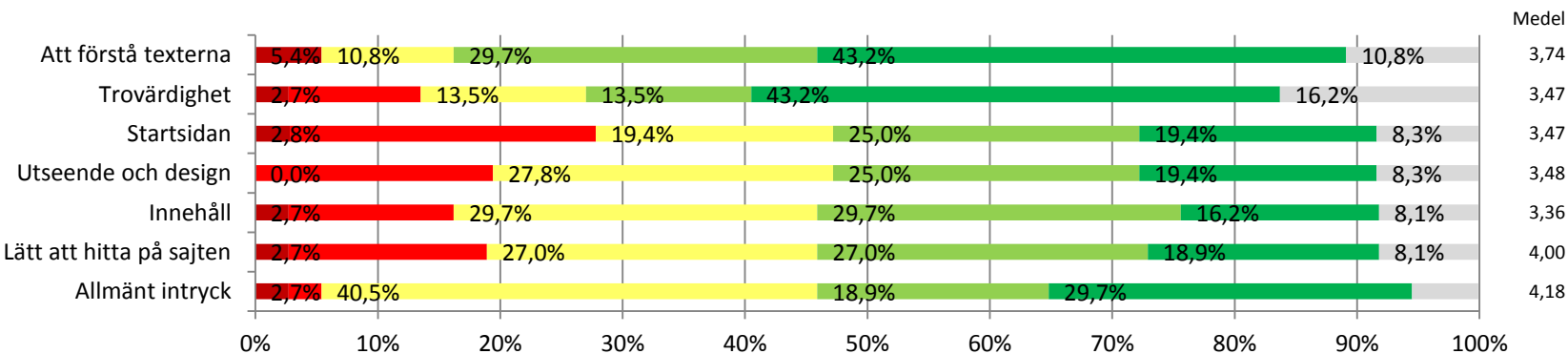


Både medelbetyg och andel lyckade besök är lägre här än i någon annan besökskategori. Besökarna är missnöjda med flera aspekter, bland annat startsidan, utseende och design, hitta på sajten och innehåll.

Andelen besökare i den här kategorin är få. Datan kan därför vara något missvisande.

Vad tycker du om Vårdguiden.se när det gäller följande aspekter? Ange ett betyg från 1 till 5, där 1 betyder väldigt dåligt, och 5 betyder väldigt bra.

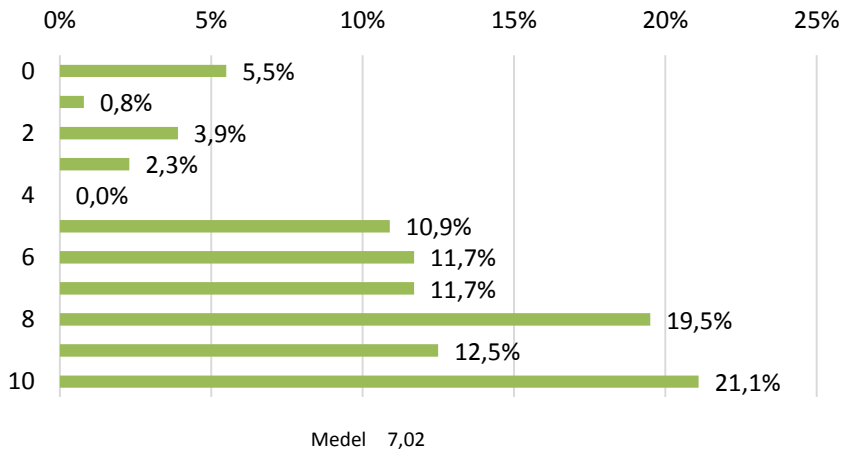
1 2 3 4 5 Vet ej/kan ej svara



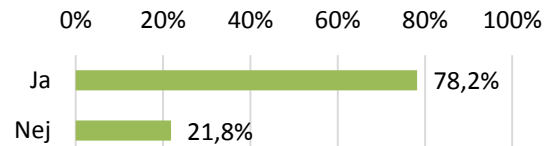
\*37 respondenter. Endast svarande från Stockholms län.

# Endast respondenter som angett anledning till besök: "Använda Mina vårdkontakter"\*

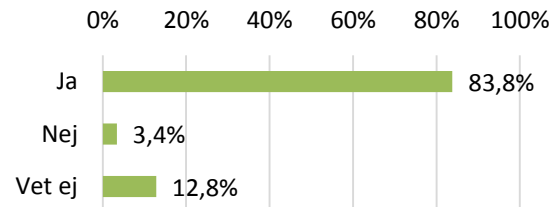
Baserat på dagens besök, hur betygsätter du din helhetsupplevelse på Vårdguiden.se? Ange ett betyg från 0 till 10, där 0 betyder väldigt dåligt, och 10 betyder väldigt bra.



Utifrån vad du angav som den främsta anledningen till ditt besök, anser du att ditt besök i dag var lyckat?

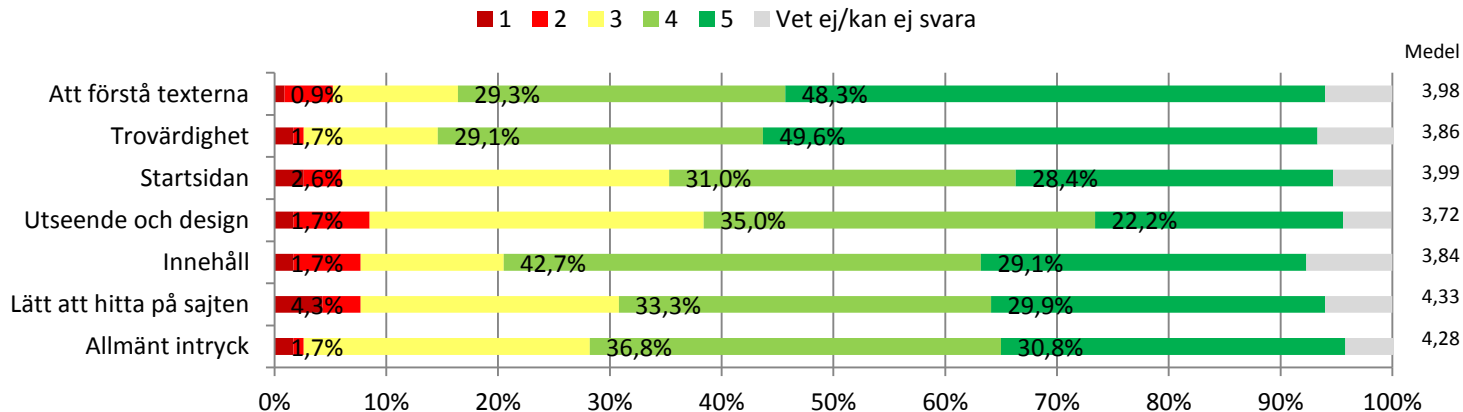


Skulle du rekommendera Vårdguiden.se till någon annan?



De aspekter denna besökskategori pekar ut som huvudsakliga förbättringsområden är utseende och design, innehåll och att hitta på sajten.

Vad tycker du om Vårdguiden.se när det gäller följande aspekter?  
Ange ett betyg från 1 till 5, där 1 betyder väldigt dåligt, och 5 betyder väldigt bra.



\* 128 respondenter. Ingen geografisk avgränsning

Endast respondenter som angett anledning till besök:

# ”Läsa artiklar”\*

Baserat på dagens besök, hur betygsätter du din helhetsupplevelse på Vårdguiden.se? Ange ett betyg från 0 till 10, där 0 betyder väldigt dåligt, och 10 betyder väldigt bra.

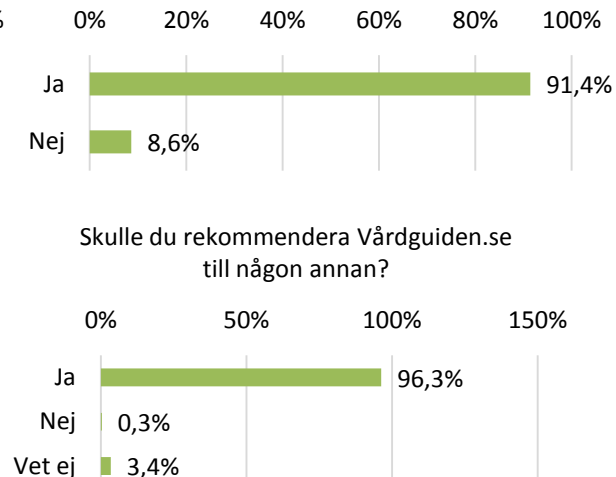
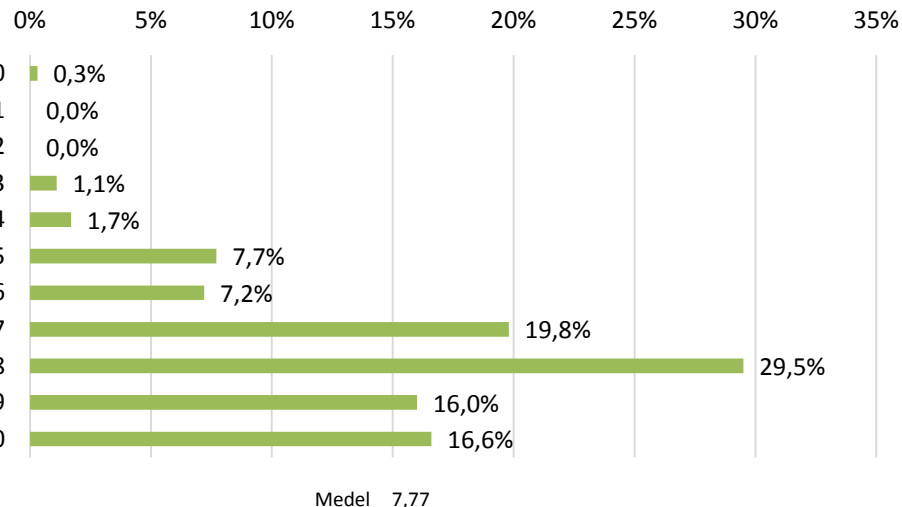
Utifrån vad du angav som den främsta anledningen till ditt besök, anser du att ditt besök i dag var lyckat?

Detta utgör den största kategorin besökare.

De som besöker Vårdguiden.se för att läsa artiklar är mycket nöjda. I likhet med förra året får vi mycket bra betyg från denna besökskategori.

Andelen besökare i denna besökskategori som anser att sitt besök var lyckat har ökat med 10% jämfört med förra året.

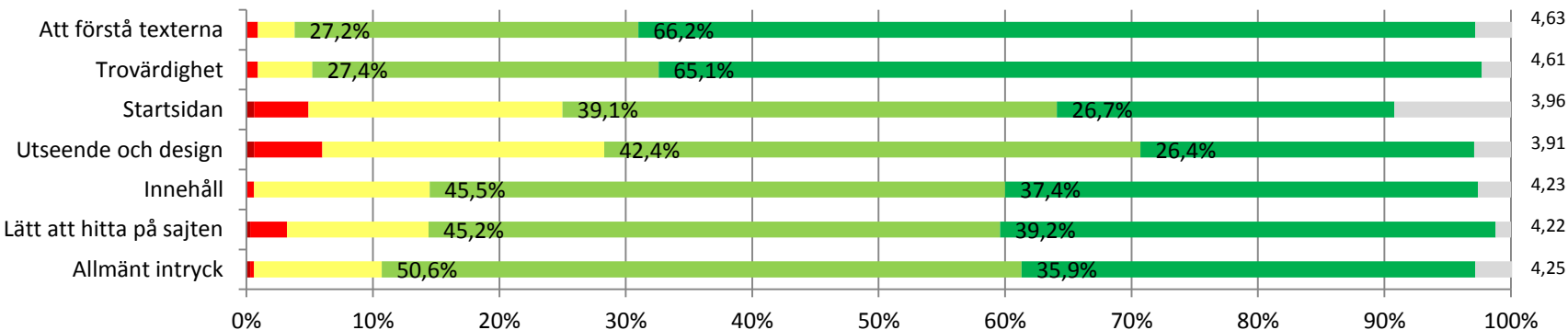
Precis som hos de flesta andra besökskategorierna pekas startsidan, utseende och design och hur man hittar på sajten ut som de områden som besökarna är minst nöjda med.



Vad tycker du om Vårdguiden.se när det gäller följande aspekter? Ange ett betyg från 1 till 5, där 1 betyder väldigt dåligt, och 5 betyder väldigt bra.

1 2 3 4 5 Vet ej/kan ej svara

Medel



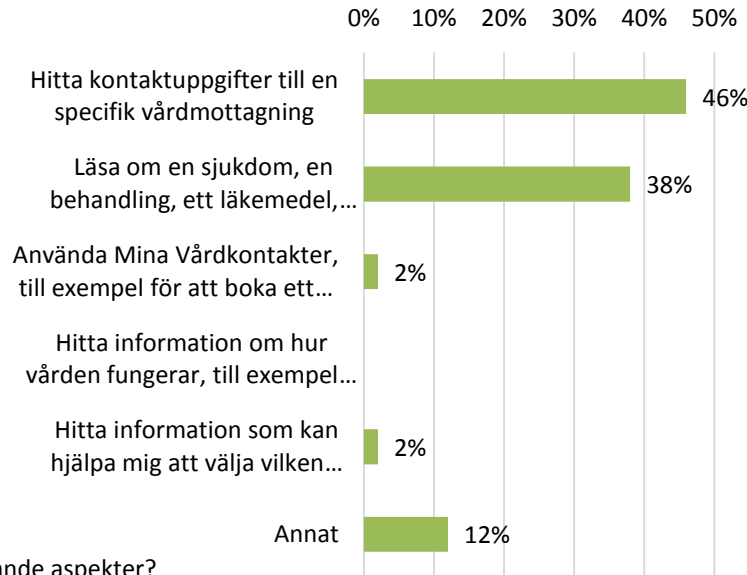
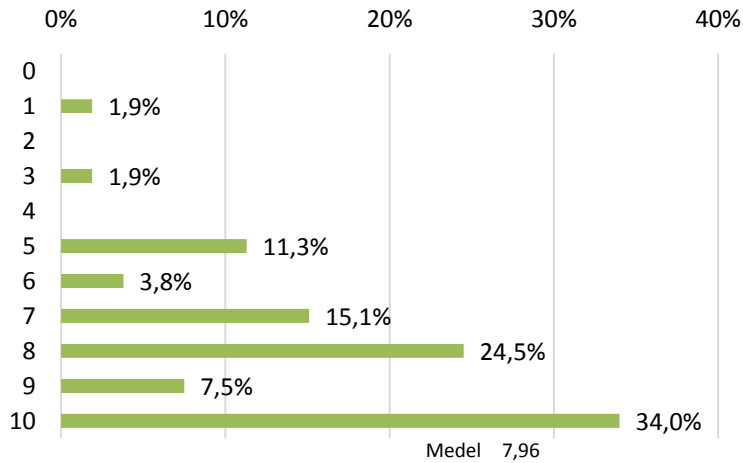
\* 350 respondenter. Endast svarande från Stockholms län.

Endast respondenter som svarat att de jobbar inom vård driven av Stockholms läns landsting, kommunal vård och omsorg, eller privat vård och omsorg

# Vad tycker vårdgivarna?

Baserat på dagens besök, hur betygsätter du din helhetsupplevelse på Vårdguiden.se? Ange ett betyg från 0 till 10, där 0 betyder väldigt dåligt, och 10 betyder väldigt bra.

Vilken är den främsta anledningen till ditt besök på Vårdguiden.se i dag?

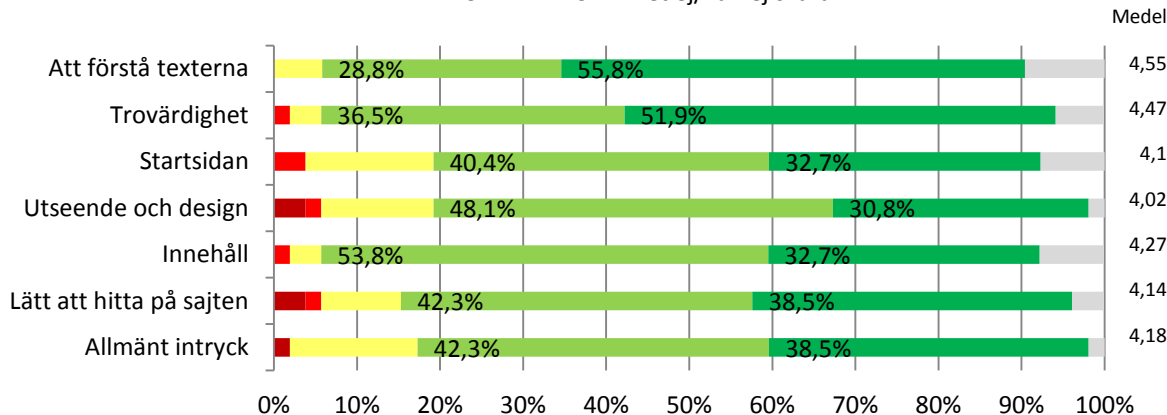


De besökare som arbetar inom vården verkar vara nöjda med sajten. Ungefär hälften besöker Vårdguiden för att hitta kontaktuppgifter till en vårdmottagning. Nästan alla anger att besöket var lyckat utifrån den främsta anledningen till besöket.

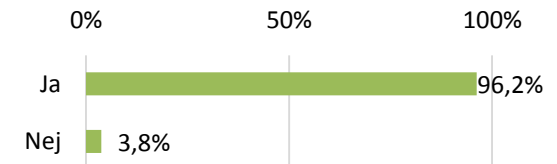
Precis som hos de flesta andra besökskategorierna pekas startsidan, utseende och design och hur man hittar på sajten ut som de områden som har störst förbättringspotential.

Vad tycker du om Vårdguiden.se när det gäller följande aspekter? Ange ett betyg från 1 till 5, där 1 betyder väldigt dåligt, och 5 betyder väldigt bra.

1 2 3 4 5 Vet ej/kan ej svara

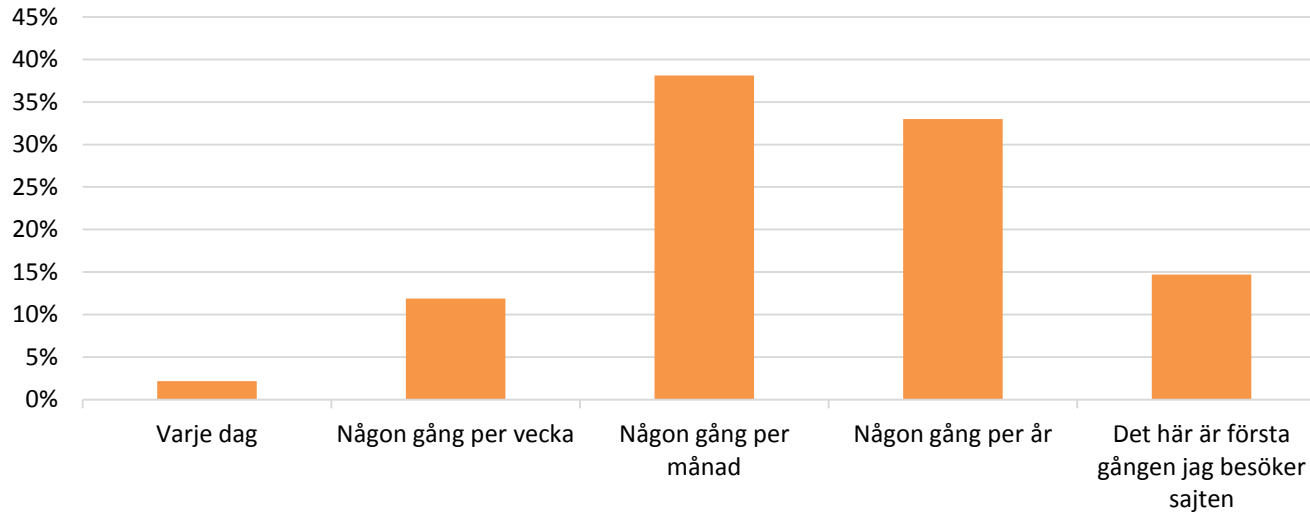


Utifrån vad du angav som den främsta anledningen till ditt besök, anser du att ditt besök i dag var lyckat?



\*53 respondenter. Ingen geografisk avgränsning

# Hur ofta besöker du Vårdguiden.se?

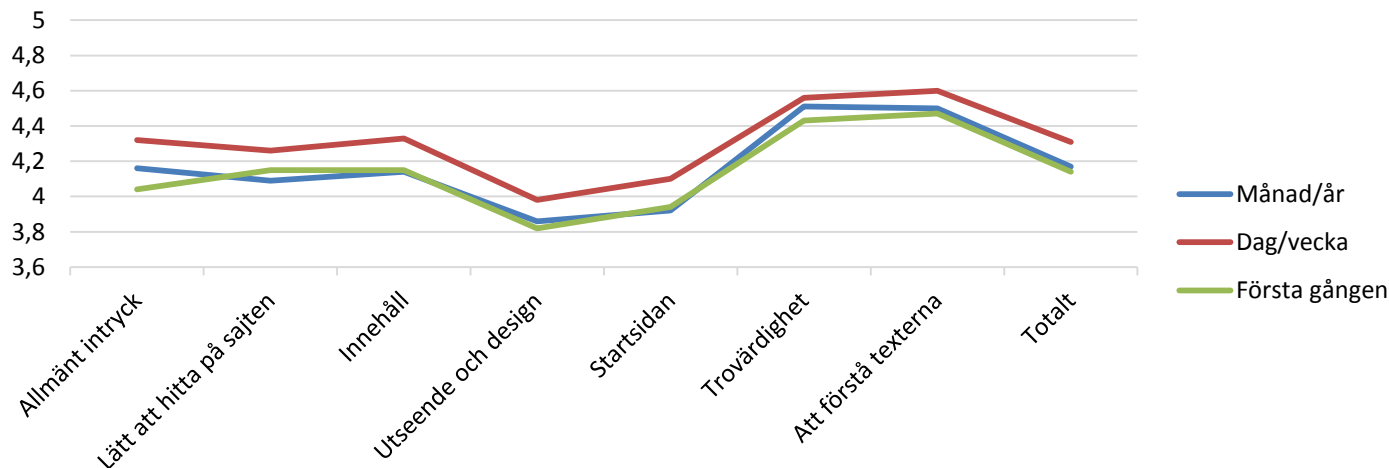


Majoriteten av de svarande på enkäten besöker Vårdguiden.se sällan – någon gång per år eller månad.

Den besökskategori som besöker Vårdguiden.se ofta, någon gång per dag eller vecka, är mer nöjd än den som besöker sajten för första gången eller någon gång per månad eller år.

Samtliga besökskategorier för denna fråga är i princip överens om sajtens styrkor och svagheter.

## Hur ofta besöker du Vårdguiden.se?/vad tycker du om Vårdguiden när det gäller följande aspekter?



# Vad besökare uppskattar mest med Vårdguiden.se

Analys av öppna svar från den löpande undersökningen – baserat på ca 450 svar

**Fråga: Vad uppskattar du mest på Vårdguiden.se?**

- 1. Information** – bra, bred, trovärdig, pålitlig, saklig, enkel, aktuell, välskrivet/välformulerad, utförlig, proffsig, tydlig, koncis, lättläst.
- 2. Sajtens struktur och användarvänlighet** – lätt att använda/navigera, tydlig layout, bra design, bra struktur, överskådlig, enkelt att hitta, upplagd på ett bra sätt, kan söka lätt, lätt att hitta, enkel och informativ.
- 3. MVK** – fungerar bra, smidigt, boka tider och slippa ringa, skicka mail och få snabbt svar, smidigt, praktiskt, enkelt
- 4. Vårdguidning** – framförallt om att det är bra att kunna hitta kontaktuppgifter till vårdcentraler och mottagningar, men även om att kunna hitta mottagningar/vårdenhet. Enstaka kommentarer om att det är bra att kunna se en aktuell väntetidslista.
- 5. Bilder och animationer** – bra med både bilder och animationer
- 6. Allmänt** – bra att allt finns samlat på ett ställe, att slippa sitta i telefonkö, lindra oro/ge ”tröst och förhoppning”, känns neutral/”utan kommersiella eller ideologiska syften”.