

Webbenkät om kundnöjdhet hösten 2015

Dokumentattribut	Information
Titel och undertitel	Kundnöjdhetsundersökning hösten 2015
Dokumentägare	Maria O'Donnell
Dokumenttyp	Rapport
Version	1
Senaste ändringsdatum	2016-01-26
Diarienummer	Diarienummer

Innehåll

Kundnöjdhetsenkät på Legimus.se	3
Inledning.....	3
Hur nå de unga användarna?	3
Nya frågor - grundfrågor och tillägsfrågor	3
Fritextfrågan	4
Fast frågebatteri	4
Första webbenkäten maj 2015	4
Resultat kundnöjdhetsenkät hösten 2015	5
Resultat flervalsfrågorna.....	5
Sammanfattning resultat av flervalsfrågorna	7
Starka tendenser	7
Uppdelat på läsnedsättning, sysselsättning och ålder	7
Resultat fritextsvar: ”Föreslå hur vi kan bli bättre!”	7
Slutord	8

Kundnöjdhetsenkät på Legimus.se

Inledning

Den första enkäten på Legimus.se som skulle mäta kundnöjdheten gjordes i maj 2015. Enkäten var i form av en så kallad "pop up" på webben och innehöll tio stycken korta frågor med mellan tre och fyra olika svarsalternativ. Enkäten avslutades med en fritextfråga. Enkäten låg ute på webben i en dryg månad under tiden april/maj och lite fler än 1600 personer svarade. 60 procent av dem angav också ett fritextsvar. Man skulle vara inloggad för att kunna svara. Enkäten tillverkades i verktyget Netigate. Resultaten redovisades på avdelningsmöte för Medier och tjänster samt i Ledarforum på myndigheten.

Redan från början var det bestämt att enkäten skulle återupprepas var sjätte månad. Höstens enkät hade därför iordningsställts för publicering i början av november men under den här tiden gjordes Legimus.se om. Detta skapade initialt en del problem med inloggning för vissa användare. Därför togs beslutet att låta invänta en lugnare webbmiljö innan en publicering av höstens enkät var möjlig. På grund av detta försenades publiceringen av enkäten något. I början av december lades den slutligen ut. Resultaten presenteras i januari 2016.

Hur nå de unga användarna?

Ett av resultaten av vårens enkät var att vi kunde se att svaren från läsare under 18 år var markant få. Slutsatsen drogs att de helt enkelt inte använder Legimus.se, i lika stor utsträckning som de använder appen Legimus. En av utmaningarna inför höstens enkät var därför att nå de yngre användarna i större grad än hittills. Lösningen blev att enkäten skulle skickas ut som ett mejl istället. Olika omständigheter kring hanteringen av vårt register föranledde dock att vi fick lov att välja formen av en webbaserad enkät igen. På sikt är dock frågan hur nå de yngre användarna en fråga som måste ställas igen och förhoppningsvis besvaras.

Nya frågor - grundfrågor och tilläggsfrågor

Precis som i den första enkäten önskades antalet frågor hållas nere vid den andra undersökningen. Arbetsgruppen eftersträvar inte en omfattande undersökning som ska kännas ansträngande att svara på utan, istället en lockande, kort och enkel enkät.

Inför höstens undersökning förankrades frågorna i både Ledarforum och hos enheten för Urval innan de gick ut. Ledarforum hade flera matnyttiga inspel angående frågornas innehåll, formuleringar och karaktär. Så hade också Urval. Till skillnad från första gången enkäten gjordes – som den gången sattes ihop och publicerades ganska snabbt – så har dessa frågor analyserats från flera håll. Detta ledde också till att antalet frågor utökades till tolv istället för de planerade tio.

Vid samma tid som enkäten skulle ut förberedde IT-avdelningen en upphandling av talsyntes. Några frågor som kunde vara vägledande i det arbetet infogades på slutet av enkäten, efter fritextfrågan. De frågorna och resultaten av desamma redovisas inte i denna rapport.

Fritextfrågan

Den ursprungliga tanken var att nya Legimus.se skulle utvärderas i enkäten där fritextfrågan skulle vara: "Vad tycker du om nya Legimus?" Men då den nya webbmiljön var så pass färsk valdes frågan bort och byttes mot: "Föreslå hur vi kan bli bättre!"

Fast frågebatteri

För att enkäterna ska kunna vara jämförbara återkommer fasta frågor: om ålder, kön och form av läsnedsättning. För att kunna identifiera högskolestudenterna lade vi också denna gång till en fråga där man skulle ange sysselsättning.

Första webbenkäten maj 2015

Den första enkäten, gjord på våren 2015, visar att genomsnittsläsaren är kvinna, som lika ofta har synnedsättning som läs- och skrivsvårigheter/dyslexi. Hon är mellan 18 och 65 år och kallar sig storläsare. Hon svarar att Legimus oftast har den bok hon söker, att det är lätt att hitta i boken, att hon inte följer med i markeringen av texten och att inläsarna oftast är bra/okej.

De yngre läsarna (under 18 år) har mer sällan synnedsättning och följer oftare med i markeringen av texten. De äldre läsarna (över 65 år) har oftare synnedsättning och följer inte med i textens markeringar. De tycker det är lätt att hitta i boken.

Svaret på enkätens grundfråga "Hur nöjda är våra kunder med våra talböcker?" måste tolkas som att i kunderna i det stora hela är nöjda. Dock har de skiftande synpunkter på kvaliteten på böckerna. Av fritextsvaren att döma uppfattas äldre inlästa böcker som sämre än nyare inläsningar. Fritextsvaren visar också att man föredrar mänsklig inläsning framför talsyntes.

Resultat kundnöjdhetsenkät hösten 2015

Höstens kundnöjdhetsenkät låg ute på Legimus.se mellan december 2015 och januari 2016. Drygt 1600 personer svarade. Några av frågorna hade också svarsalternativet "Annat". De svaren redovisas med det mest förekommande alternativet.

Resultat flervalsfrågorna

1. På vilket sätt läser du oftast dina talböcker?

I mobil	39 procent
I surfplatta	12 procent
I dator	26 procent
I Daisyspelare	18 procent
Inte aktuellt	5 procent
Annat	mp3-spelare

2. Läser du mer eller mindre sedan du började använda talböcker?

Mer än förut	71 procent
Som förut	19 procent
Mindre än förut	4 procent
Vet inte	6 procent

3. När läste du senast en talbok?

Över ett år sedan	5 procent
Senaste månaden	19 procent
Senaste veckan	76 procent

4. Hur fick du veta att talböcker finns?

Genom en lärare	16 procent
Genom en bibliotekarie	46 procent
Genom MTM/Legimus	4 procent
Genom annat	syncentralen/ 34 procent

5. Hur vill du ha textmarkeringen i boken?

Hela stycken	14 procent
Hela meningar	19 procent
Ord för ord	6 procent
Vill inte ha textmarkering	5 procent
Använder inte textmarkering	56 procent

6. Vad föredrar du?

En inläsare med inlevelse	78 procent
En inläsare med neutral röst	13 procent
Inget av detta är viktigt	3 procent
Vet inte	6 procent

7. När det gäller skönlitteratur. Vad är viktigast för dig?

Att snabbt få en bok och då med talsyntes	6 procent
Att vänta på en bok och få den med mänskligt tal	75 procent
Inget av detta är viktigt	4 procent
Vet inte	14 procent

8. Vilken läsnedsättning har du?

Synnedsättning	34 procent
Läs- och skrivsvårigheter/dyslexi	44 procent
Annat	svårt hålla bok/adhd 22 procent

9. Vad är du?

Elev i grundskolan	9 procent
Elev i gymnasieskolan	8 procent
Elev på högskola/universitet	20 procent
Yrkesarbetande	23 procent
Pensionär	31 procent
Annat	10 procent

10. Är du?

Kvinna/tjej	57 procent
Man/ kille	42 procent
Annat	1 procent

11. Hur gammal är du?

Under 18 år	14 procent
Mellan 18 och 65 år	61 procent
Över 65 år	24 procent

Sammanfattning resultat av flervalfrågorna

Som i vårens undersökning är medelläsaren en kvinna mellan 18 och 65 år, som läser mycket och ofta. Men i höstens undersökning har hon oftare än i våras läs- och skrivsvårigheter/dyslexi framför synnedsättning.

Starka tendenser i svaren

- "Att vänta på en bok och få den med mänskligt tal" dominerar stort framför "Att snabbt få en bok med talsyntes."
- "En inläsare med inlevelse" dominerar också framför "En inläsare med neutral röst".
- Flest har fått veta om att talböcker finns genom ett bibliotek eller genom syncentralen.
- De flesta läsare uppger att de läser "mer än förut" efter att de började med talböcker.
- De flesta säger sig också läsa talböcker i sin mobil.

Uppdelat på läsnedsättning, sysselsättning och ålder

De "starka tendenserna" är lika för samtliga grupper, förutom att man använder Daisyspelare i högre grad i gruppen med synnedsättning.

När det gäller de yngre läsarna, elever i grundskolan, har de oftare läs- och skrivsvårigheter/dyslexi, och har fått kännedom om Legimus.se genom en lärare.

Resultat fritextsvar: "Föreslå hur vi kan bli bättre!"

Undersöknings- och analysverktyget Netigate kan själv göra en sammanfattning av innehållet i fritextsvaren och ger då dessa svar:

1. "Fler mänskligt inlästa böcker"
2. "Nu fungerar allt bra"
3. "Tycker ni är mycket bra"
4. "Lite roligare inläsare vore bra!"
5. "Allt är bra!"

Efter en manuell genomläsning av de niohundra fritextsvaren, framstår några punkter som särskilt angelägna:

- Sökfunktionen måste kunna fungera även för dem som inte kan stava så bra
- Man önskar en förbättrad sökfunktion generellt
- Läsarna vill kunna lämna förslag på böcker direkt på Legimus.se
- Många önskar samma inläsare i samma serie
- och att samtliga delar i en serie ska läsas in

- Enklare och stabilare app
- Kunna få kurslitteratur som e-textböcker
- Mer inlevelse av inläsarna
- Text i alla böcker

Slutord

Den andra kundnöjdhetsenkäten är nu genomförd. Av de flesta svaren att döma är det mesta "bra". Till och med: "Bättre nu!". Att många också läser mer än förut är väl något som är värt att ta till sig. De starka och tydliga svaren att man föredrar en inläsare med inlevelse samt att man också föredrar mänsklig röst framför talsyntes är också något som bör tas i beaktande. Innehållet i vissa av fritextsvaren återkommer från vårens enkät: "läs in hela serier av böcker samt ha samma inläsare av desamma".