

APRIL 2017

# KVANTITATIV BRUKERUNDERSØKELSE OM SPRÅK OG INFORMASJON PÅ SJØFARTSDIREKTORATET SINE NETTSIDER



## OM UNDERSØKELSEN – UTVALG OG SVARPROSENTER

Undersøkelsen ble besvart av 444 brukere. Utvalget er basert på utvalgslister overlevert til Epinion fra Sjøfartsdirektoratet. Datainnsamlingen har blitt gjennomført i løpet av perioden 16. februar–16. mars 2017.

	Bruttoutvalg	Bounces (ikke kontaktbare)	Utvalg (kontaktet)	Antall svar mottatt	Svarprosent	Feilmargin
BRUKERUNDERSØKELSEN 2017	2575	327	2248	444	20 %	5,0

Utvalget er basert på utvalgslister overlevert til Epinion fra Sjøfartsdirektoratet.

Utvalgslistene overlevert inneholdt personer med ulik tilknytning til Sjøfartsdirektoratet, men som alle ble vurdert av direktoratet som brukere av deres tjenester.

Undersøkelsen er gjennomført som en nettbasert spørreskemaundersøkelse.

Alle respondentene fikk tilsendt en invitasjon til å delta i undersøkelsen elektronisk (per e-post).

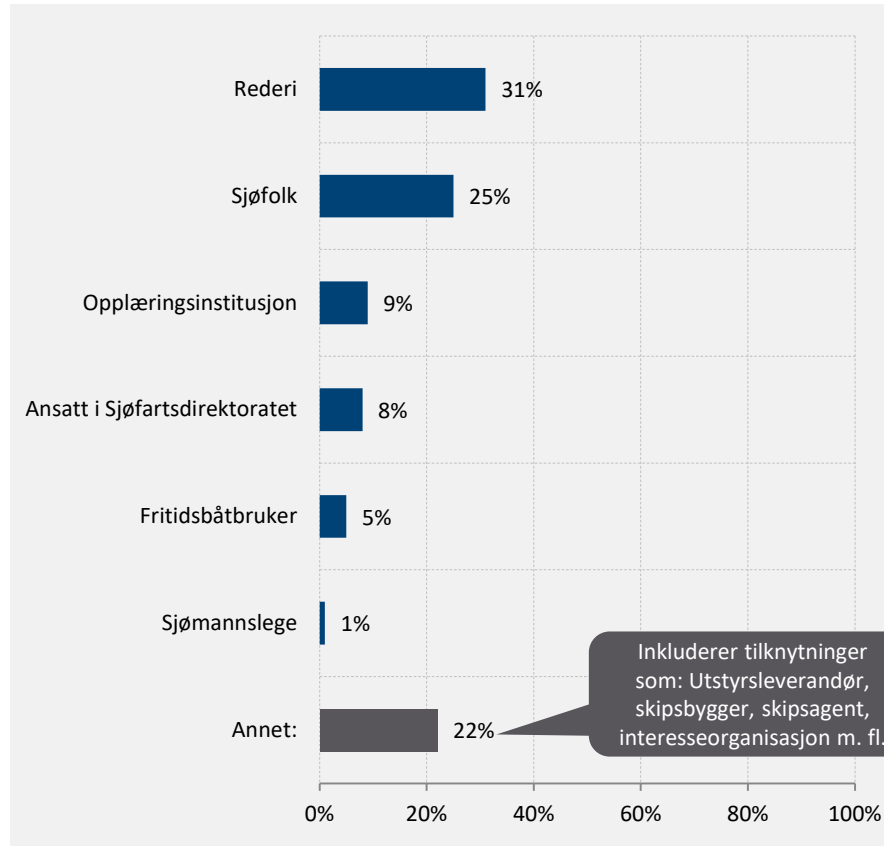
I tillegg til hovedutsendelse er det utsendt to elektroniske påminnelser til dem som ikke hadde besvart undersøkelsen på tidspunktet for påminnelse, med en oppfordring om å besvare undersøkelsen.

Feilmarginene (den statistiske usikkerheten) for resultatene er en funksjon av antall respondenter, det totale utvalget, samt svarfordelingen på de enkelte spørsmålene. Feilmarginene er størst der svarfordelingen er 50/50, og lavest der svarfordeling er 5/95. En standard for betegnelsen er at feilmarginene angir hvor vi (basert på resultatet) kan være 95 % sikre på at den «sanne» verdien i utvalget foreligger.

Resultatene må tolkes innenfor feilmarginer på +/- 5,0 prosentpoeng for hovedfrekvensene. Feilmarginer for undergrupper og eventuelle krysstabuleringer er større, siden utvalget da vil være mindre.

# TILKNYTNING TIL SJØFARTSDIREKTORATET – ULIKE BRUKERGRUPPER

Hvilken tilknytning har du til Sjøfartsdirektoratet? (N=444)



Denne undersøkelsen er i sin helhet blitt besvart av brukere med ulike tilknytninger til Sjøfartsdirektoratet. Undersøkelsen er gjennomført mot en utvalgsliste overlevert av direktoratet. Utvalgslisten overlevert er basert på ulike mottakere av direktoratets nyhetsbrev og personer som tidligere har deltatt i brukergrupper hos Sjøfartsdirektoratet. Alle besvarelser av undersøkelsen er tatt med i denne rapporten (totalt N=444).

Andel av de totale besvarelsene som kommer fra ulike tilknytninger til direktoratet, er presentert i grafikken til venstre. Utover brukernes svar «totalt», så er målgruppene for dette prosjektet definert som brukergruppene «Rederi» og «Sjøfolk». I denne kvantitative rapporten er resultat per spørsmål presentert totalt, samt splittet ned per av gruppene «Rederi» og «Sjøfolk». Antall besvarelser per av disse gruppene er som følger:



**Total**  
N=444



**Rederi**  
N=136

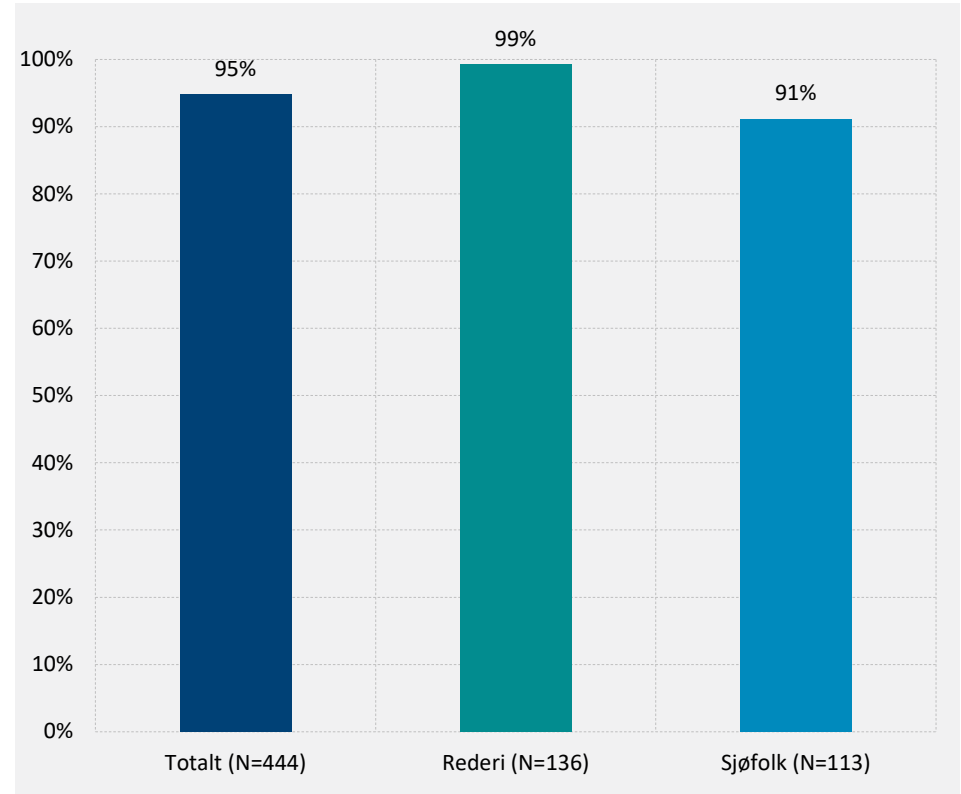
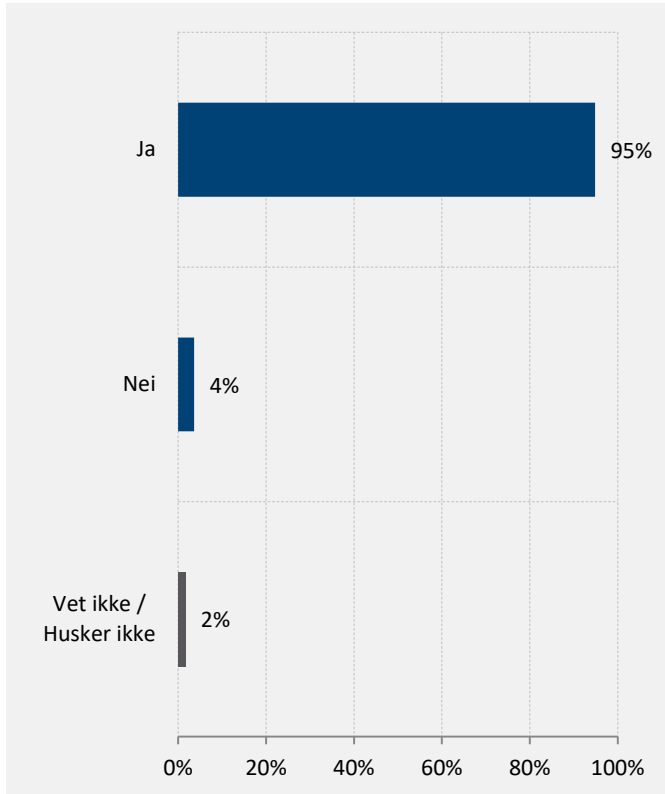


**Sjøfolk**  
N=113

# BESØKT NETTSIDEN I LØPET AV DE SISTE 6 MÅNEDER

Har du besøkt nettsidene til Sjøfartsdirektoratet i løpet av de siste 6 månedene? (N=444)

/ Grafen til venstre viser resultatet totalt, mens grafene til høyre viser «Ja»-andelen per «Rederi» og «Sjøfolk».



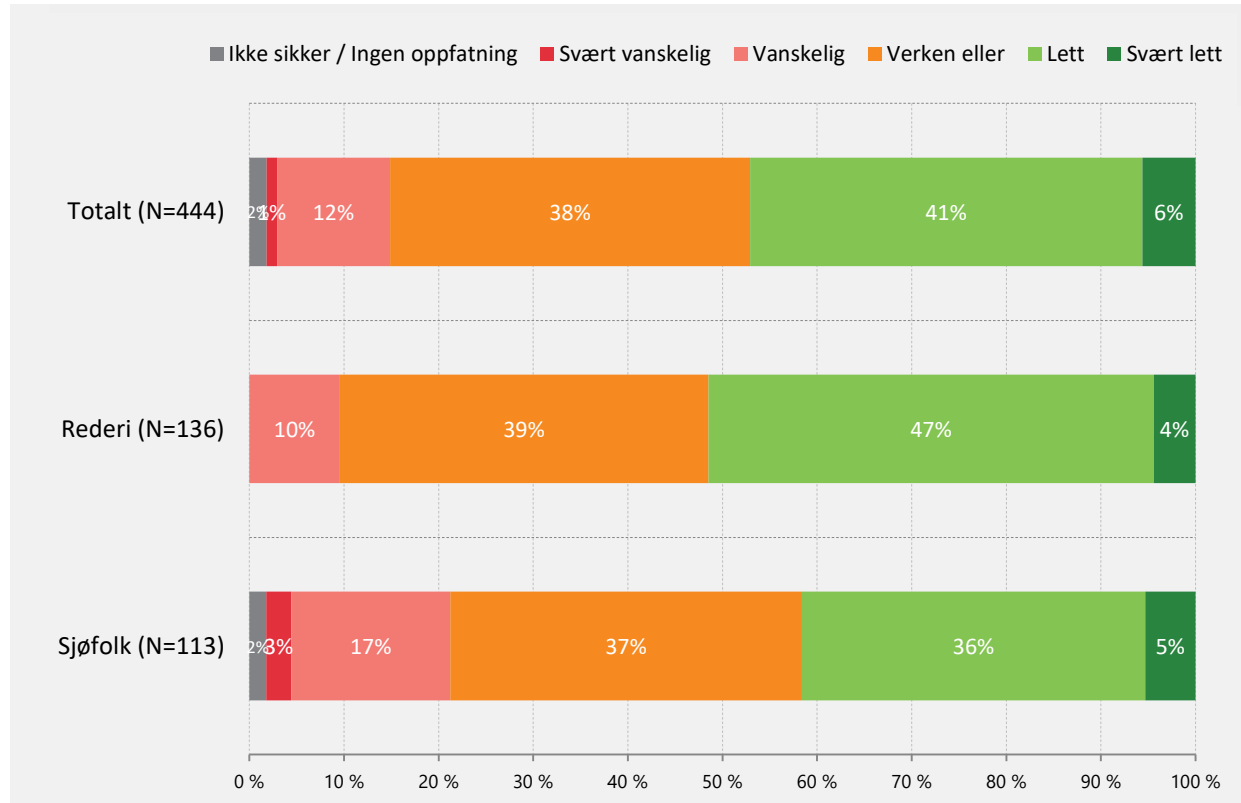
INFORMASJON  
OG SPRÅK PÅ  
NETTSIDEN

# HVOR LETT ELLER VANSKELIG ER DET Å FINNE FREM TIL INFORMASJON?

Tenk på sist gang du benyttet deg av Sjøfartsdirektoratet sine nettsider.

Hvor lett eller vanskelig syntes du det var å finne frem til den informasjonen du hadde behov for?

/ Nedbrutt per av målgruppene «Rederi» og «Sjøfolk».



	*Andel Vanskelig	*Andel Lett
TOTALT	<b>13 %</b>	<b>47 %</b>
REDERI	<b>10 %</b>	<b>51 %</b>
SJØFOLK	<b>19 %</b>	<b>42 %</b>

\*Andel Vanskelig = summen av andelene som har svart «Svært vanskelig» og «Vanskelig».

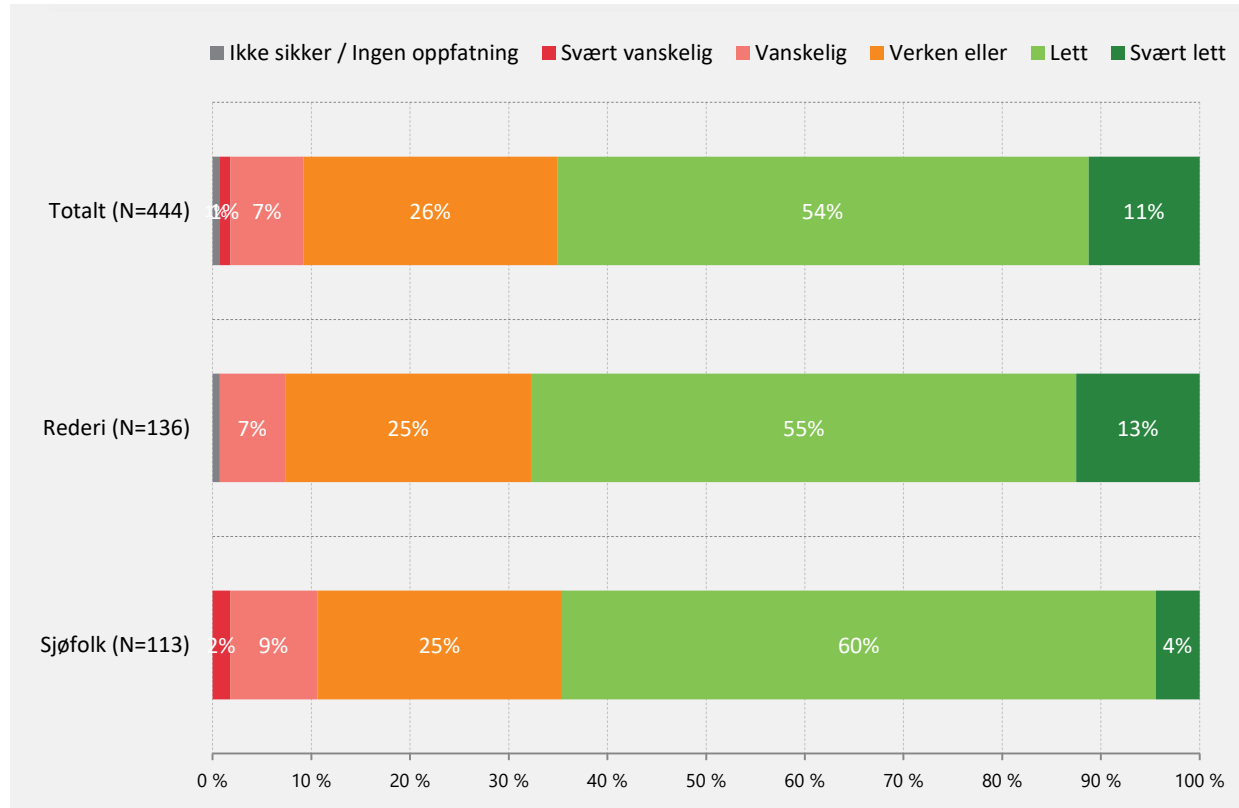
\*Andel Lett = summen av andelene som har svart «Svært lett» og «Lett».

# HVOR LETT ELLER VANSKELIG ER DET Å FORSTÅ SPRÅKET SOM BENYTTES?

Tenk på sist gang du benyttet deg av Sjøfartsdirektoratet sine nettsider.

Hvor lett eller vanskelig syntes du det var å forstå det språket som benyttes på disse nettsidene?

/ Nedbrutt per av målgruppene «Rederi» og «Sjøfolk».



	*Andel Vanskelig	*Andel Lett
TOTALT	9 %	65 %
REDERI	7 %	68 %
SJØFOLK	11 %	65 %

\*Andel Vanskelig = summen av andelene som har svart «Svært vanskelig» og «Vanskelig».

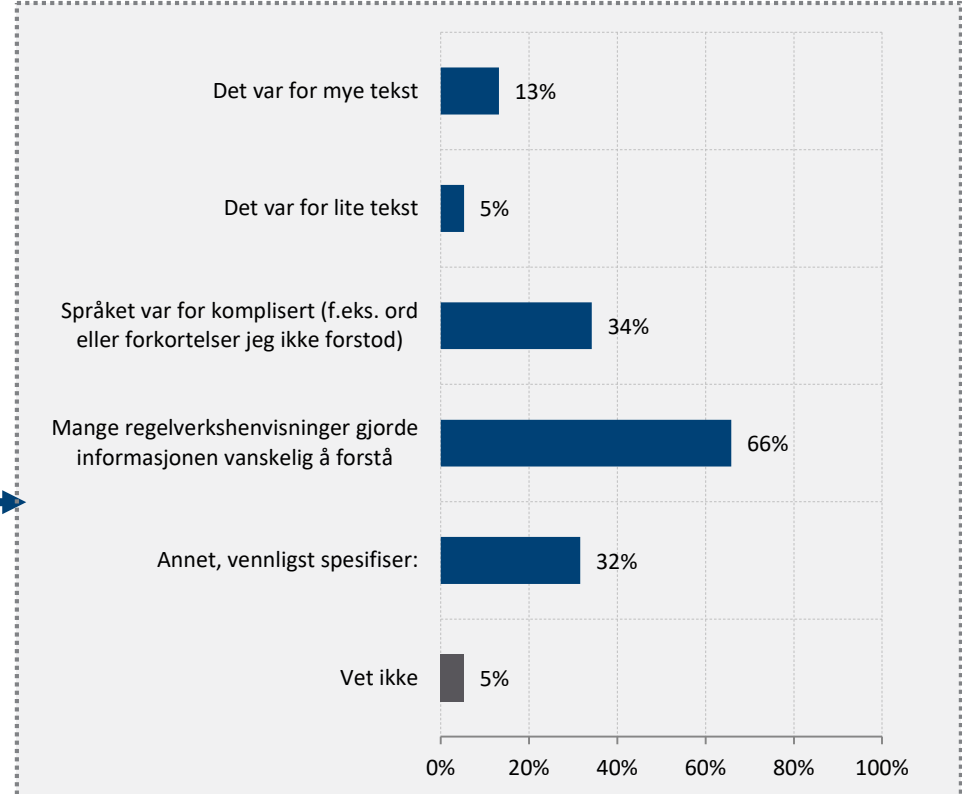
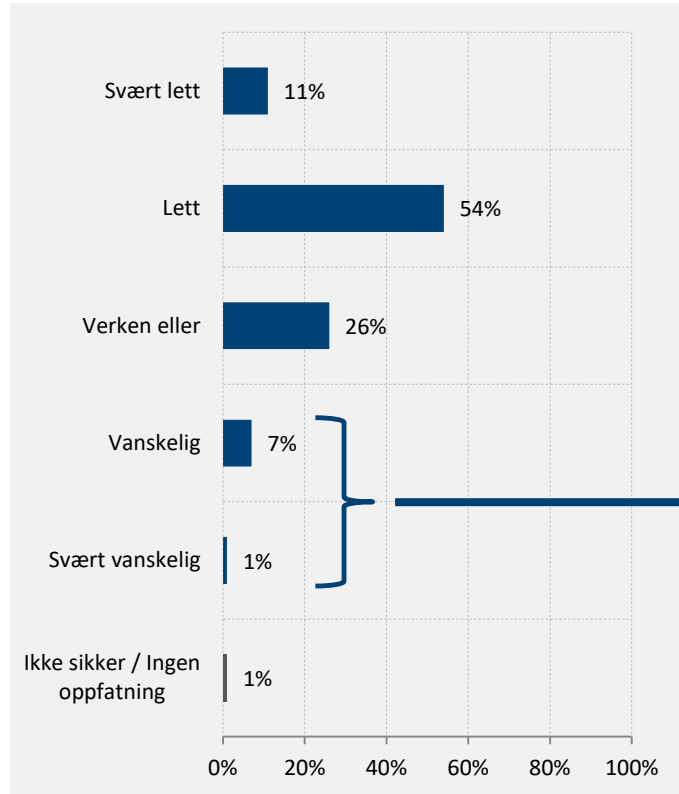
\*Andel Lett = summen av andelene som har svart «Svært lett» og «Lett».

# HVA GJØR SPRÅKET VANSKELIG Å FORSTÅ?

Hvor lett eller vanskelig synes du det var å forstå det språket som benyttes på disse nettsidene? (N=444)

Hva var det som gjorde at du opplevde informasjonen som vanskelig å forstå?/ Kun spurt dem som oppgir at språket var vanskelig (N=38).

NB: LAV BASE

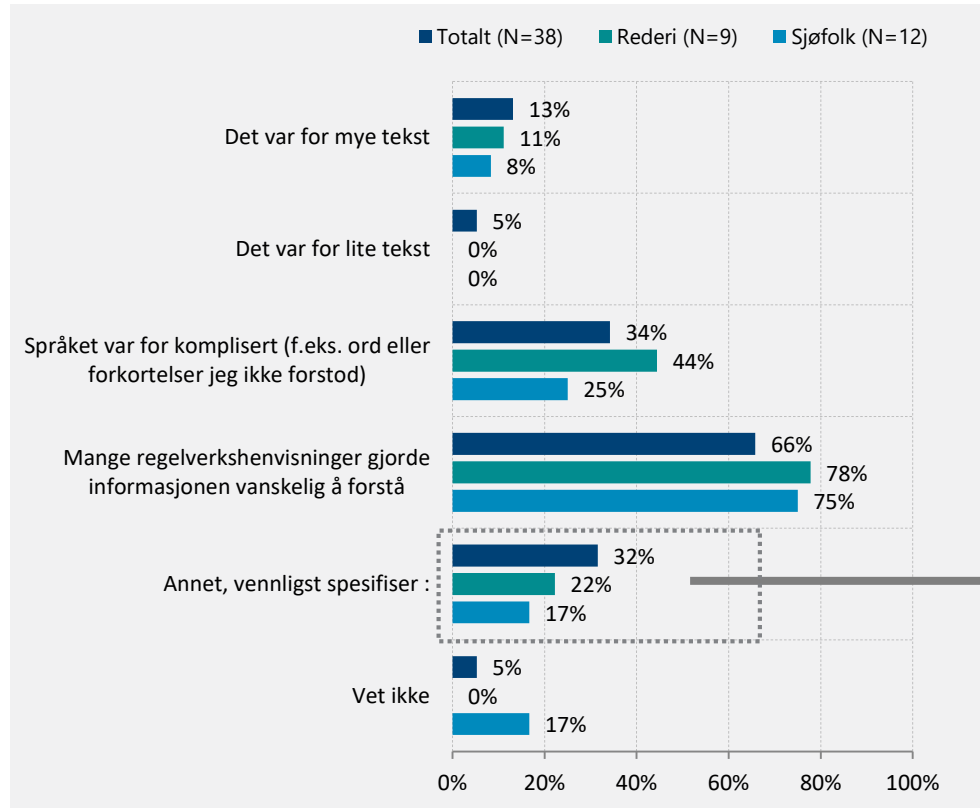




# HVA GJØR SPRÅKET VANSKELIG Å FORSTÅ?

Hva var det som gjorde at du opplevde informasjonen som vanskelig å forstå?  
/ Kun spurt dem som oppgir at språket var vanskelig (N=38).

NB: LAV BASE



UTDRAG FRA «ANNET, VENNLIGST SPESIFISER»-BESVARELSER:

Oversettelser mellom norsk og engelsk.

Sinnsjukt mange henvisninger til konvensjonar m.m.

Forkortelser og henvisninger uten forklaring eller presise henvisninger.

De mange kryssreferanser gjør det svært komplisert å få en klar og presis forståelse. Det presiseres at dette ikke gjelder alle forhold, men vanskeliggjør forståelse. Spesielt utfordrende hva gjelder NIS.

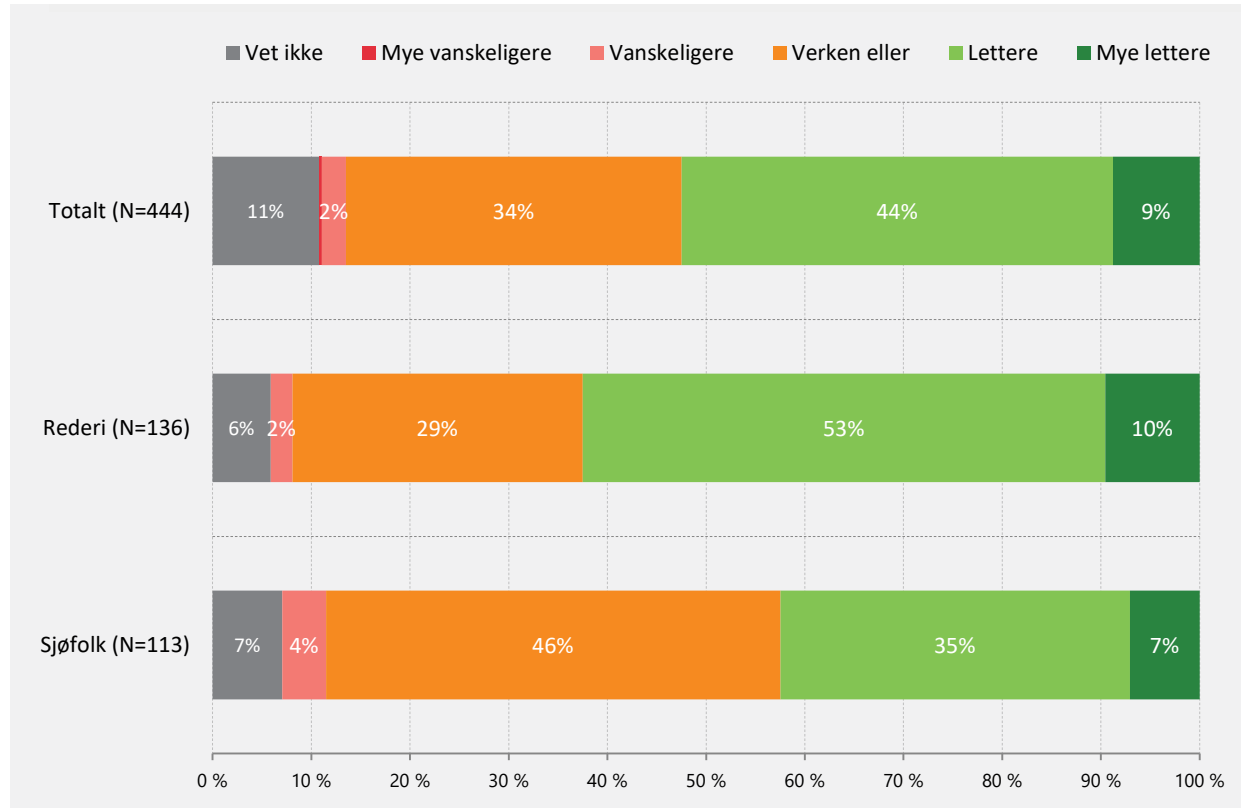
Søkefunksjonen. Søkte på: «når skal redningsdraktene til kontroll?» Dette fant jeg ikke i søket på siden.

Språket i lovverk er vanskelig og kan noen ganger forstås på to måter.

# ER INFORMASJON BLITT LETTERE Å FORSTÅ I LØPET AV DE SISTE 2–3 ÅRENE?

Når du tenker på skriftlig informasjon på Sjøfartsdirektoratet sine nettsider, synes du den er blitt lettere eller vanskeligere å forstå i løpet av de siste 2-3 årene? (N=444)

/ Nedbrutt per av målgruppene «Rederi» og «Sjøfolk».



	*Andel Vanskeligere	*Andel Lettere
TOTALT	3 %	52 %
REDERI	2 %	63 %
SJØFOLK	4 %	42 %

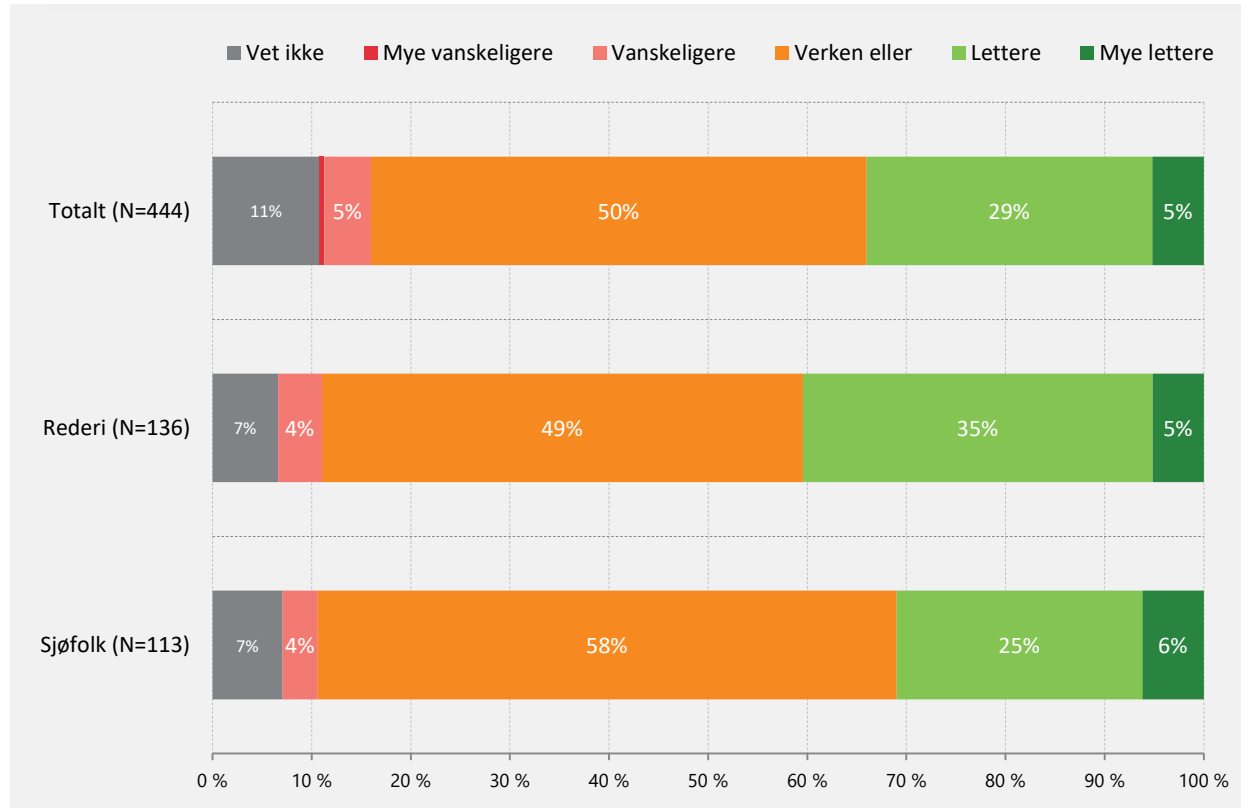
\*Andel Vanskeligere = summen av andelene som har svart «Mye vanskeligere» og «Vanskeligere».

\*Andel Lettere = summen av andelene som har svart «Mye lettere» og «Lettere».

## SAMMENLIGNING AV SKRIFTLIG INFORMASJON MED ANDRE ETATER

Når du tenker på skriftlig informasjon på Sjøfartsdirektoratet sine nettsider, synes du den er lettere eller vanskeligere å forstå enn lignende informasjon fra andre statlige etater sine nettsider?

/ Nedbrutt per av målgruppene «Rederi» og «Sjøfolk».



	*Andel Vanskeligere	*Andel Lettere
TOTALT	5 %	34 %
REDERI	4 %	40 %
SJØFOLK	4 %	31 %

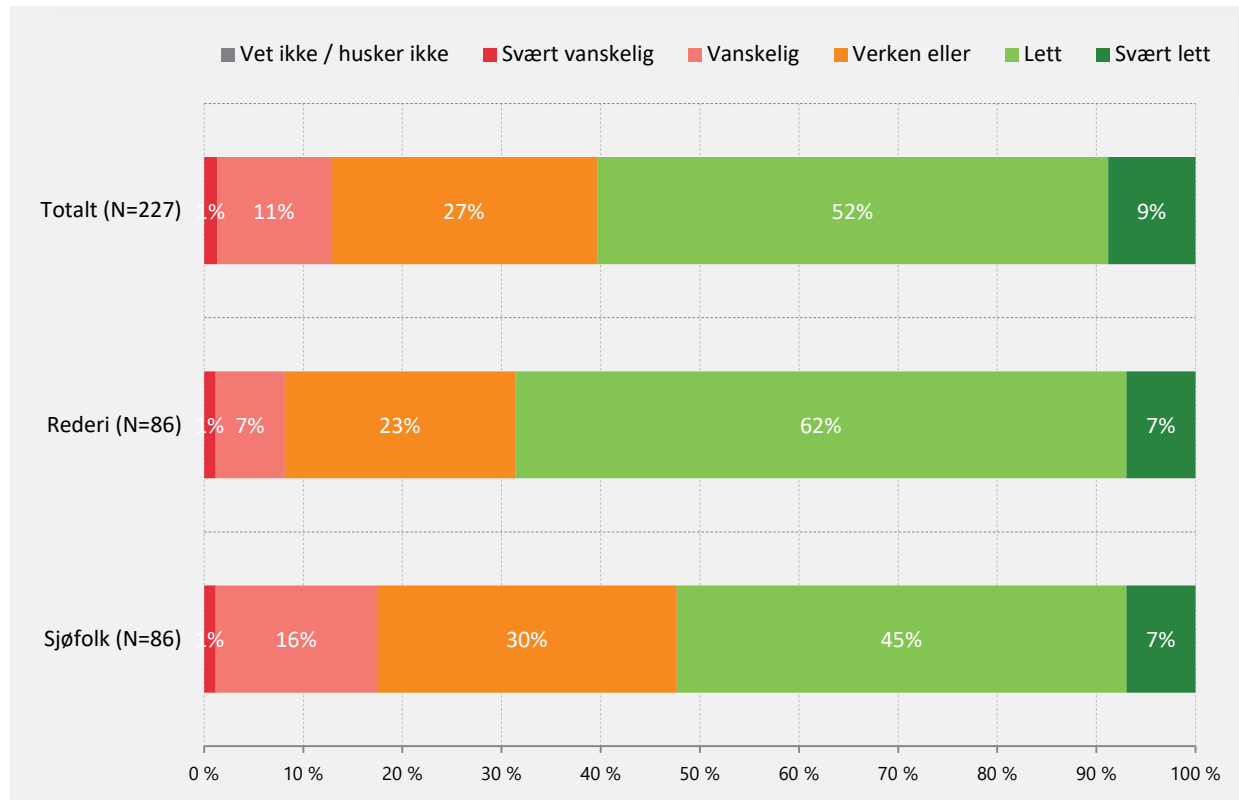
\*Andel Vanskeligere = summen av andelen som har svart «Mye vanskeligere» og «Vanskeligere».

\*Andel Lettere = summen av andelen som har svart «Mye lettere» og «Lettere».

# UTFYLLING AV SKJEMA FRA NETTSIDENE TIL DIREKTORATET

## UTFYLLING AV SKJEMA FRA NETTSIDENE

Tenk på sist du skulle fylle ut et skjema fra Sjøfartsdirektoratets nettsider. Hvor lett eller vanskelig synes du det var å forstå hvordan dette skjemaet skulle fylles ut? / Kun spurt dem som oppgir at de har fylt ut et skjema fra nettsidene til Sjøfartsdirektoratet i løpet av de siste 12 månedene / Nedbrutt per av målgruppene «Rederi» og «Sjøfolk».



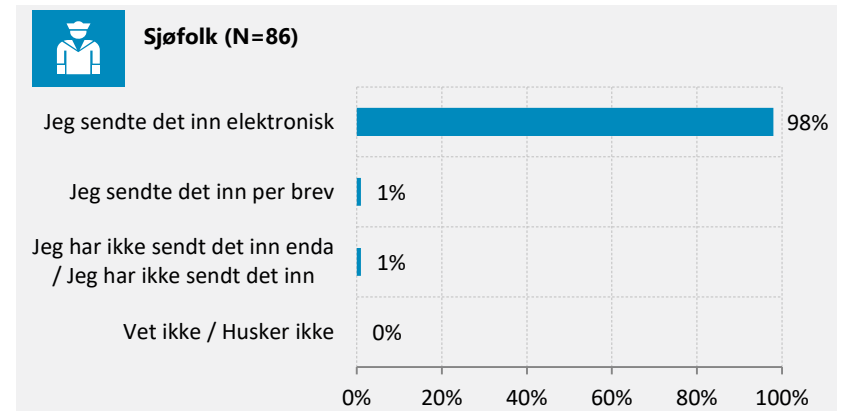
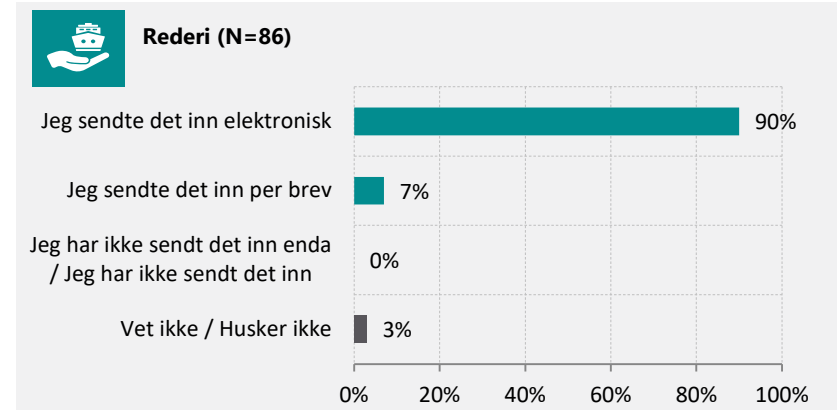
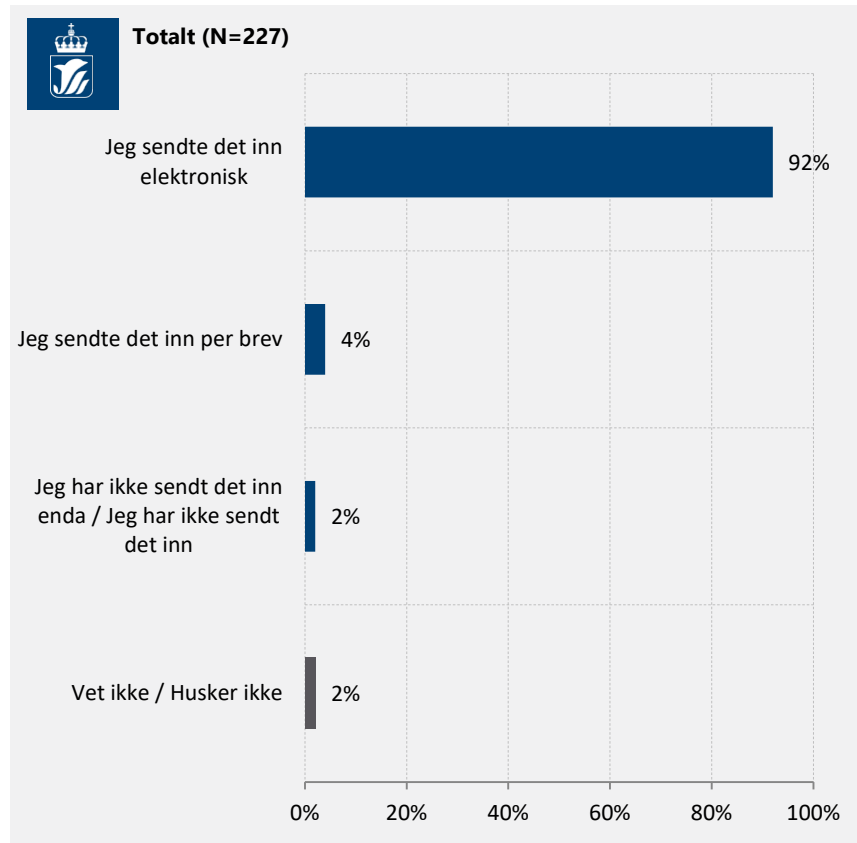
	*Andel Vanskelig	*Andel Lett
TOTALT	13 %	60 %
REDERI	8 %	69 %
SJØFOLK	17 %	52 %

\*Andel Vanskelig = summen av andelene som har svart «Svært vanskelig» og «Vanskelig».

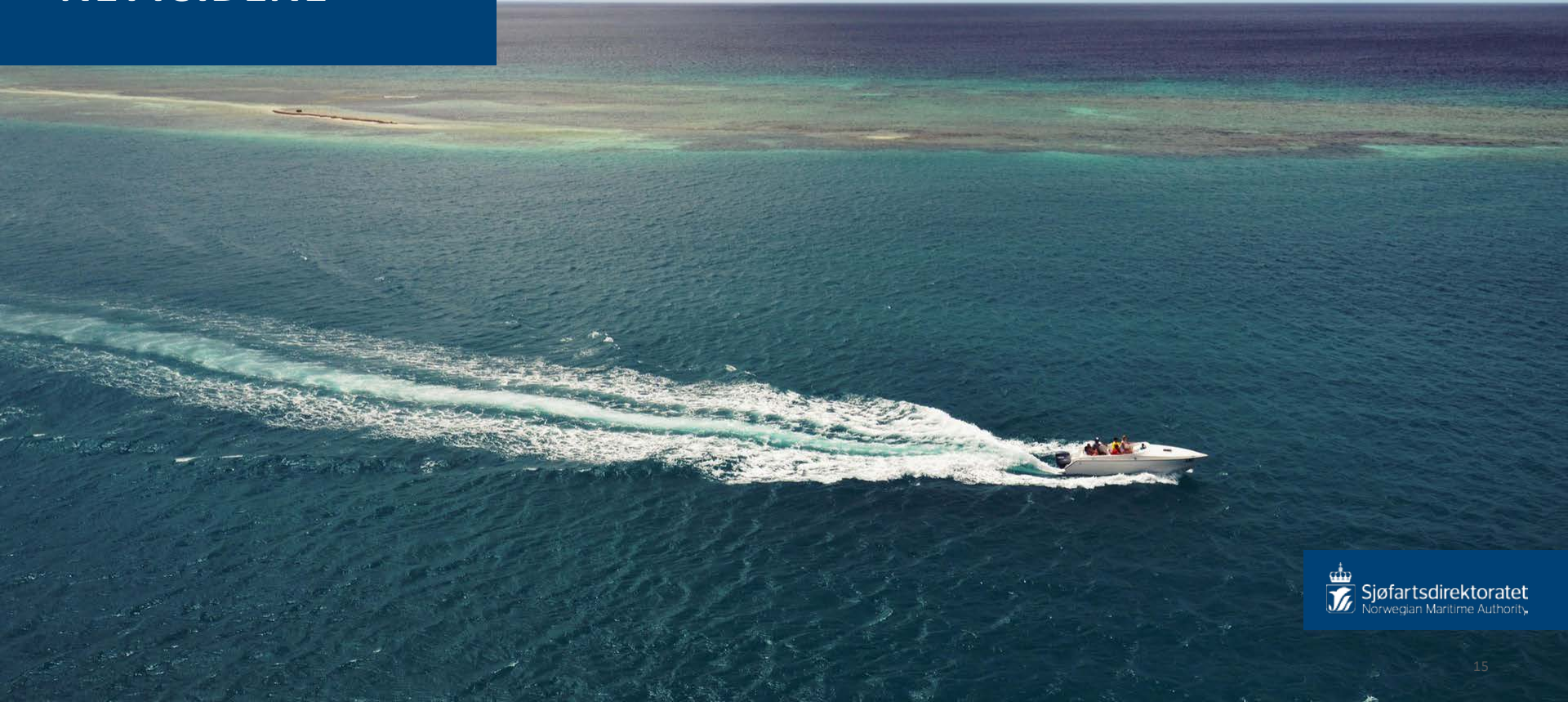
\*Andel Lett = summen av andelene som har svart «Svært lett» og «Lett».

# INNSENDING AV SKJEMAET

Sendte du inn dette skjemaet elektronisk eller per brev? / Kun spurt dem som oppgir at de har fylt ut et skjema de siste 12 mnd.  
/ Grafen til venstre viser resultatet totalt, mens grafene til høyre viser resultatene nedbrutt per «Rederi» og «Sjøfolk».

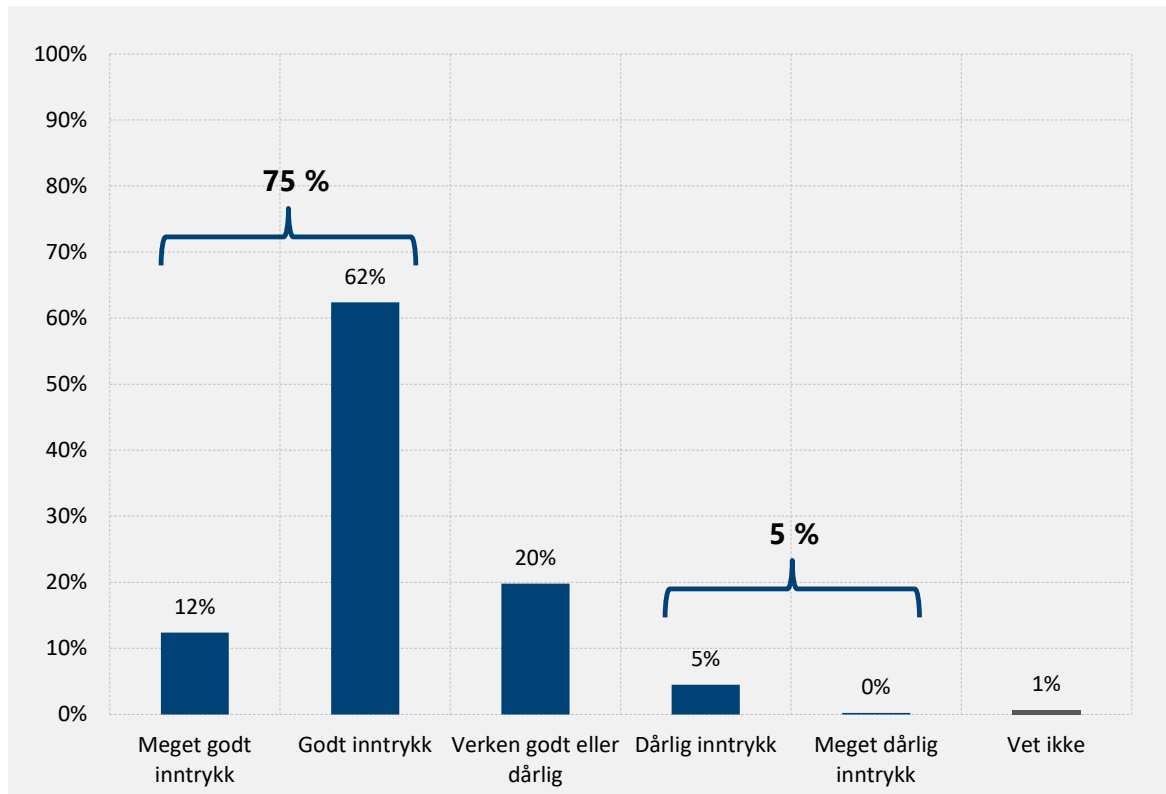


**ALT I ALT  
INNTRYKK AV  
NETTSIDENE**



# ALT I ALT INNTRYKK AV NETTSIDENE TIL SJØFARTSDIREKTORATET

Alt i alt, hva er ditt inntrykk av nettsidene til Sjøfartsdirektoratet? (N=444)



En andel på 75 % av respondentene oppgir at de har et meget godt eller godt inntrykk av nettsidene til Sjøfartsdirektoratet.

En andel på 5 % av respondentene oppgir at de har et dårlig eller meget dårlig inntrykk av nettsidene til Sjøfartsdirektoratet.

En andel på 20 % oppgir at de har verken godt eller dårlig inntrykk av nettsidene til Sjøfartsdirektoratet.



APRIL 2017

# BRUKERTESTER MED DELTAKERE INNEN REDERI OG SJØFOLK OM SPRÅK OG INFORMASJON PÅ SJØFARTSDIREKTORATET SINE NETTSIDER

Sjøfartsdirektoratet presenterer:  
**GODE GRUNNER  
TIL AT VEST  
ER BEST!**



## OM PROSJEKTET OG GJENNOMFØRING

Sjøfartsdirektoratet lanserte nye nettsider i høst ([www.sjofartsdir.no](http://www.sjofartsdir.no)), og har fått tildelt midler for å foreta en måling av klarspråk-arbeidet i virksomheten.

Epinion har i denne sammenheng gjennomført et prosjekt angående klarspråkarbeidet på nettsidene til direktoratet, bestående av to separate deler: en nettbasert spørreskjemaundersøkelse med et utvalg av direktoratets brukere, samt kvalitative brukertester med et utvalg brukere innen målgruppene «Rederi» og «Sjøfolk».

Denne rapporten presenterer bare resultatene fra de kvalitative brukertestene. Deltakernes oppgaveløsning, kunnskap, forståelser og innspill fra brukertestene er grunnlaget for denne rapporten.

Spørsmålene og oppgavene benyttet i de kvalitative brukertestene er utviklet i samråd mellom direktoratet og Epinion, og er basert på resultat fra den elektroniske brukerundersøkelsen, så vel som direktoratets hypoteser og erfaringer fra tidligere tilbakemeldinger fra ulike brukere om språket som brukes på deres nettsider.

I samsvar med resultatene fra spørreskjemaundersøkelsen ble det besluttet å gjennomføre brukertester blant to målgrupper: rederi og sjøfolk. Dette var basert på Sjøfartsdirektoratets oppfatning om hvem som i størst grad bruker nettsidene deres.

Det ble totalt gjennomført 11 brukertester: 5 blant rederi og 6 blant sjøfolk. Alle brukertestene er gjennomført i tidsrommet 17.–24. mars.

Seks av brukertestene ble gjennomført på hovedkontoret til Sjøfartsdirektoratet i Haugesund, mens de resterende fem ble gjennomført i Epinions lokaler i Stavanger. Alle deltakerne til brukertestene ble rekruttert av Epinion med bistand fra Sjøfartsdirektoratet. Samme struktur og moderator/intervjuer ble brukt ved begge lokasjonene.

Arbeidsgruppen for prosjektet totalt bestod av en intern prosjektgruppe hos Sjøfartsdirektoratet under ledelse av Kari Stautland. Hos Epinion var Erik Tveit prosjektleder og André E. Eilertsen moderator/intervjuer og prosjektmedarbeider.

## FORDELING AV BRUKERTESTENE



Brukertester rederi	Sted	Tid	Dato
Intervjuobjekt 2	Haugesund	11:00–12:00	17/3
Intervjuobjekt 7	Stavanger	10:00–11:00	20/3
Intervjuobjekt 9	Stavanger	15:00–16:00	23/3
Intervjuobjekt 10	Stavanger	10:00–11:00	24/3
Intervjuobjekt 11	Stavanger	12:30–13:30	24/3



Brukertester sjøfolk	Sted	Tid	Dato
Intervjuobjekt 1	Haugesund	10:00–11:00	17/3
Intervjuobjekt 3	Haugesund	12:00–13:00	17/3
Intervjuobjekt 4	Haugesund	13:00–14:00	17/3
Intervjuobjekt 5	Haugesund	14:00–15:00	17/3
Intervjuobjekt 6	Haugesund	15:00–16:00	17/3
Intervjuobjekt 8	Stavanger	15:30–16:30	21/3

# OPPGAVESTRUKTUR FOR MÅLGRUPPEN “REDERI”

For målgruppen rederi ble det konstruert et oppgavesett til bruk i brukertestene hvor en av oppgavene ble oppdelt i to ulike varianter (3a og 3b). Oppgavesettet benyttet er skissert under, og rapportering av resultatene for brukertestene følger oppgavesettets struktur.

Antall personer som har gjennomført hvert oppgavesett, vil fremkomme på den enkelte plansjen. Alle brukerne, på tvers av målgruppe, ble stilt de samme innledende og avsluttende spørsmålene. Tilsvarende fikk alle brukerne fem oppgaver de skulle løse i brukertestene ved hjelp av Sjøfartsdirektoratets nettsider [www.sjofartsdir.no](http://www.sjofartsdir.no).

OPPGAVER I OPPGAVESETTET:	OPPFØLGINGSPØRSMÅL PER OPPGAVE I OPPGAVESETTET:
<b>1</b> Bruk nettsidene for å finne informasjon om registrering av et passasjer- eller lastefartøy over 15 meter i Norge.	<b>VANSKELIGHETSGRAD :</b> På en skala fra 1 til 5, der 1 står for «svært lett» og 5 står for «svært vanskelig». Hvor lett eller vanskelig synes du det var å.....?
<b>2</b> Bruk nettsidene til å finne skjemaet som benyttes for rapportering av ulykke eller hendelse til sjøs.	<b>HVIS 1 ELLER 2:</b> Hva synes du gjorde det lett? <b>HVIS 4 ELLER 5:</b> Hva synes du gjorde det vanskelig?
<b>3a</b> Rederiet har kjøpt et lasteskip på over 15 meters lengde fra et utenlandsk rederi. Fartøyet skal flagges inn i Norge og få nytt navn. Bruk nettsiden til å finne ut hvilke skjemaer som må fylles ut for at dette skal kunne gjøres.	<b>FORBEDRINGER:</b> Om noe, hva kan Sjøfartsdirektoratet gjøre for at det skal være (enda) lettere å finne? - Spesielt mtp. språket som brukes?
<b>3b</b> Tenk deg at du skal rapportere inn fartstid. Bruk veiledningen på nettsiden til å finne ut hvordan du gjør dette, og finn frem til riktig skjema som skal benyttes.	<b>TID BRUKT PÅ OPPGAVE:</b> x min.
<b>4</b> Gå inn på nettsidene til Sjøfartsdirektoratet ( <a href="http://www.sjofartsdir.no">www.sjofartsdir.no</a> ), gå til fanen «Sjøfart» og velg deretter «Utstyr og tekniske krav» under «Fartøy». Velg så «Ballastvann». Les teksten.	
<b>5</b> Søk etter 2-3 begrep i et fagområde du jobber mye med og se om du får resultater i søket.	

## DELTAKERNE FRA REDERI VAR GENERELT POSITIVT INNSTILT TIL NETTSIDENE OG DIREKTORATET

Den overordnede opplevelsen som moderator sitter igjen med etter å ha gjennomført de fem brukertestene i målgruppen rederi, er at brukerne generelt sett er veldig positivt innstilt til nettsidene til Sjøfartsdirektoratet, og det er mye vilje til å komme med innspill. Flere av deltakerne nevnte at de gjerne kunne komme oftere med innspill til direktoratet, ettersom de var hyppige brukere av nettsiden.

---

**TID BRUKT PÅ OPPGAVESETT: 35–55 min.**

**SNITT TID TOTALT: ca. 40 min.**

---

Rekrutteringen til brukertester blant målgruppen rederi viste seg å være litt utfordrende. De aller fleste rederi som ble kontaktet, var positivt innstilt, men flere hadde ikke anledning grunnet den bestemte tidsperioden for når testene skulle gjennomføres, eller fordi vedkommende som ville passet inn til en slik test, var utilgjengelig i perioden. Totalt er det gjennomført fem brukertester med målgruppen.

## OPPGAVESTRUKTUR SJØFOLK

For målgruppen sjøfolk ble det konstruert et oppgavesett til bruk i brukertestene. Oppgavesettet benyttet er skissert under, og rapportering av resultatene for brukertestene følger oppgavesettets struktur.

Antall personer som har gjennomført hvert oppgavesett, vil fremkomme på den enkelte plansje. Alle brukerne, på tvers av målgruppe, ble stilt de samme innledende og avsluttende spørsmålene. Tilsvarende fikk alle brukerne fem oppgaver de skulle løse i brukertestene ved hjelp av Sjøfartsdirektoratets nettsider [www.sjofartsdir.no](http://www.sjofartsdir.no).

OPPGAVER I OPPGAVESETTET:	OPPFØLGINGSPØRSMÅL PER OPPGAVE I OPPGAVESETTET:
<b>1</b> Bruk nettsidene for å finne informasjon om de nye reglene for utregning av fartstid, som trådte i kraft 01.07.2016.	<b>VANSKELIGHETSGRAD :</b> På en skala fra 1 til 5, der 1 står for «svært lett» og 5 står for «svært vanskelig». Hvor lett eller vanskelig synes du det var å.....?
<b>2</b> Bruk nettsidene til å finne skjemaet for kvalifikasjonsbevis for hurtigbåtoperasjon.	<b>HVIS 1 ELLER 2:</b> Hva synes du gjorde det lett? <b>HVIS 4 ELLER 5:</b> Hva synes du gjorde det vanskelig?
<b>3</b> Du vurderer å bli fisker, og får tilbud om å jobbe tre måneder på et fiskefartøy. Du har ikke sikkerhetskurs for fiskere. Hva må eventuelt gjøres for at du kan takke ja til jobben?	<b>FORBEDRINGER:</b> Om noe, hva kan Sjøfartsdirektoratet gjøre for at det skal være (enda) lettere å finne? - Spesielt mtp. språket som brukes?
<b>4</b> Gå inn på nettsidene til Sjøfartdirektoratet ( <a href="http://www.sjofartsdir.no">www.sjofartsdir.no</a> ), gå til fanen «Sjøfart» og velg deretter «Kvalifikasjon» under «Sjøfolk». Velg så «Bedømmelse fra assessor». Les hele teksten.	<b>TID BRUKT PÅ OPPGAVE:</b> x min.
<b>5</b> Søk opp et valgfritt fartøy og se om det er pantsatt som sikkerhet for lån.	

## MÅLGRUPPEN SJØFOLK VAR GENERELT POSITIVT INNSTILT TIL NETTSIDENE OG DIREKTORATET

Den overordnede opplevelsen moderator sitter igjen med etter å ha gjennomført 6 brukertester blant målgruppen sjøfolk, er at brukerne generelt sett er positivt innstilt til nettsidene til Sjøfartsdirektoratet. Dette var den generelle innstillingen som fremkom blant både de brukere i målgruppen som «kun» bruker nettsidene til å søke/fornye sertifikater, så vel som blant dem som brukte nettstedene hyppigere.

---

**TID BRUKT PÅ OPPGAVESETT: 35–50 min**

**SNITT TID TOTALT: ca. 40 min**

---

Felles for alle sjøfolkene som ble/forsøkt rekruttert til brukertestene, er at de syntes dette var noe som var kjekt å være med på. Alle som ble kontaktet, men ikke rekruttert, nevnte at de gjerne skulle vært med dersom de hadde anledning. Ulempen ved gjennomføring av brukertester blant sjøfolk var naturlig nok at deres arbeidssted var på sjøen og at de dermed er utilgjengelige i lengre perioder.

## KORT OPPSUMMERING AV DE KVALITATIVE BRUKERTESTENE



### BRUKERTESTER BLANT MÅLGRUPPEN REDERI: N=5

Den mest gjentagende tilbakemeldingen ved gjennomføring av brukertestene blant målgruppen rederi var at det ønskes «hyperlink» på alle forkortelser og regelhenvisninger i tekstene på nettsidene til Sjøfartsdirektoratet. Dette fordi de som jobber for rederiet, ikke nødvendigvis kan all fagterminologi som de er involvert i. Andre generelle tilbakemeldinger innebar:

- ↳ Unngå for mye informasjon/ting å velge mellom i navigeringen på én og samme side.
- ↳ Bruk av avgrensede bokser med korte «navn/titler» er å foretrekke.
- ↳ Legg inn direktelinker til skjemaer sammen med informasjon.
- ↳ Rapportering av en ulykke eller hendelse til sjøs burde få en mer sentral plass på nettsidene.



### BRUKERTESTER BLANT MÅLGRUPPEN SJØFOLK: N=6

Den vanligste tilbakemeldingen fra målgruppen sjøfolk var at søkemotor kan forbedres og spisses ytterligere for å gjøre søk lettere. Målgruppen sjøfolk brukte i stor grad søkemotor på nettsidene til Sjøfartsdirektoratet for å besvare oppgavene i denne brukertesten og møtte i noen tilfeller barrierer ved søket grunnet bruk av «feil» søkeord. Andre generelle tilbakemeldinger innebar:

- ↳ Ved tekster med mye forkortelser burde det legges inn en tabell ved siden av teksten som viser hva hver enkelt forkortelse betyr.
- ↳ Øke avstand mellom linjene/avsnittene.
- ↳ Skipssøkfunksjonen er enkel å bruke, men burde gjøres enklere å finne på nettsidene.
- ↳ Kalkulator for fartstid direkte inne på nettsidene.

**EPINION OSLO**

Biskop Gunnerus Gate 2  
0155 Oslo, Norway  
T: +47 97 11 73 50  
E: [oslo@epinion.no](mailto:oslo@epinion.no)

**EPINION STAVANGER**

Klubbgate 4  
4006 Stavanger, Norway  
T: +47 90 17 18 99  
E: [stavanger@epinion.no](mailto:stavanger@epinion.no)

---

[www.epinionglobal.com](http://www.epinionglobal.com)