



Årsrapport 2024

Ruth Lund och Nikša Korper Zemva



Året i korthet

Utveckling och förbättring

Vi har gjort framsteg under 2024 i arbetet med statistik, feedback och rapportering, och i hur vi kan använda oss av datan vi har tillgång till för att stärka guiden och visa värdet den skapar för anslutna förbund och omgivningen.

Vi har även skapat förutsättningar för att samla mer feedback från användare under 2025, som komplement till besöksstatistiken som redan samlas kontinuerligt, och har ett fortsatt samarbete med experter i Stirling, Skottland, kring hur vi kan använda oss av data i Välfärdsguiden på ett sätt som gagnar privatpersoner och välfärdspersonal.

Insatskatalogen släcktes ner i slutet av juni när överföringen av material till Välfärdsguiden blev klar.

Samarbetet med ESF-projektet Motverka våld under hela året har möjliggjort publicering av nytt innehåll i Välfärdsguiden i Vägval, Vanliga frågor och Berättelser från livet.

En ny redaktör rekryterades i oktober för att möta efterfrågan av redaktionstjänst.

Vid slutet av 2024 innehöll Välfärdsguiden ungefär 1 500 Vägval.

Under 2024 blev det dags att upphandla ett ramavtal för att säkerställa kvaliteten i framtida underhåll och utvecklingsarbete. Upphandlingen sker i linje med lagen om offentlig upphandling och förväntas vara klar under våren 2025.

En ny granskning av Välfärdsguiden utifrån tillgänglighetsperspektiv har gjorts och insikterna kommer att mynna ut i ett förbättringsarbete under 2025.

Vi har även testat olika modeller för att öka möjligheterna för anslutna förbund att engagera sig i arbetet med Välfärdsguiden.

Besöksstatistik

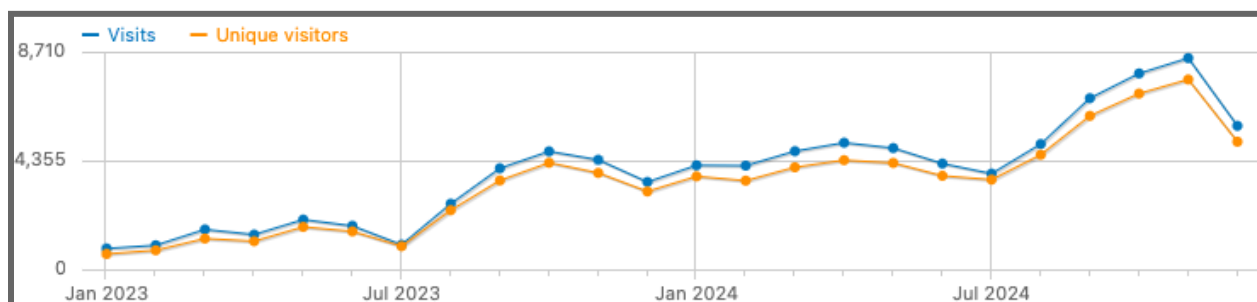
Besök

Under 2024 har Välfärdsguiden haft totalt 64 919 besök vilket representerar en ökning med 126 % jämfört med 2023.

Sajten har i snitt 5 409 månatliga besök under 2024, dock ser vi en gradvis ökning i månatliga besök under hela året, med färre besök under semester och lovtider. November såg det högsta antalet månatliga besök hittills med 8 454, se figur 1.

Unika besökare

Antalet unika besökare¹ i Välfärdsguiden har också ökat kraftigt under 2024. Det totala antalet unika besökare är 57 774; i snitt 4 815 unika besökare per månad. November såg det högsta antalet unika besökare för en månad med 7 598.

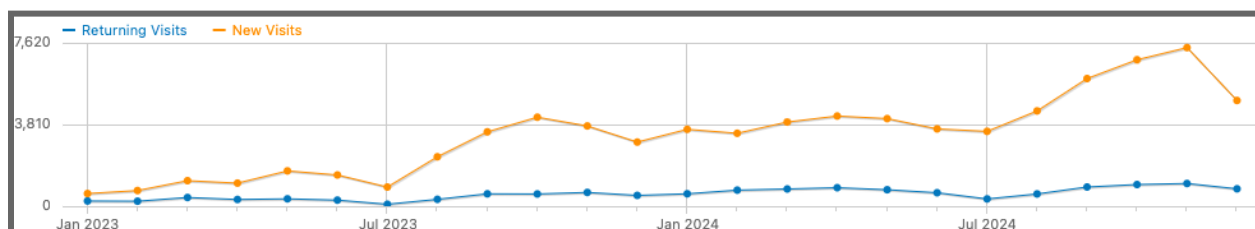


Figur 1. Antalet besök (blå) och unika besökare (orange) per månad mellan januari 2023 och december 2024, med förväntade svackor under semesterperioder.

¹ Unika besökare står för unika webbläsare. Exempel 1: En person som använder tre olika webbläsare (sin mobil, jobbdator och hemdator) räknas som tre unika besökare. Exempel 2: Flera personer som använder samma dator (en handläggare som sitter med olika klienter) räknas som bara en unik besökare.

Återkommande och nya besökare

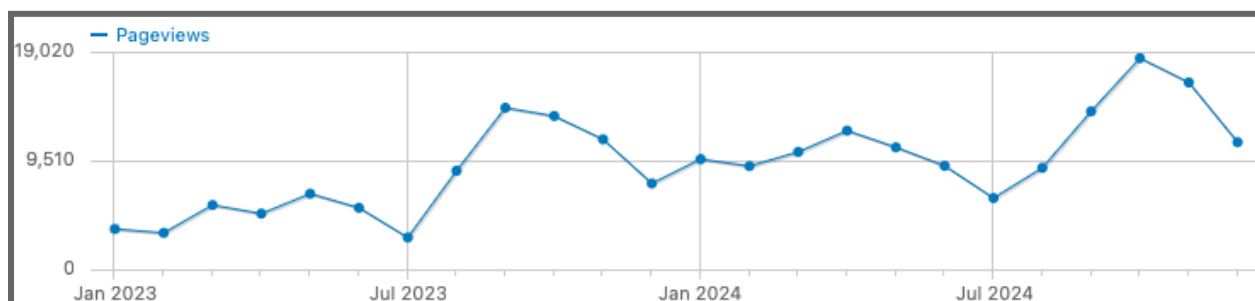
2024 såg totalt 9 071 återkommande besökare för året vilket representerar en ökning med 101 % jämfört med 4 524 återkommande besökare till Välfärdsguiden under 2023. Vi ser även en kraftig ökning i antalet nya besökare under andra halvan av 2024.



Figur 2. Antalet återkommande besökare (blå) och nya besökare (orange) per månad under perioden januari 2023 - december 2024, med förväntade svackor under semesterperioder.

Sidvisningar

Antalet sidvisningar² för Välfärdsguiden under 2024 är 135 534 (11295 per månad, i snitt), jämfört med 86 949 sidvisningar under 2023 (7 245 per månad, i snitt); en ökning med 56 %.



Figur 3. Antalet sidvisningar per månad under perioden januari 2023 - december 2024, med förväntade svackor under semesterperioder.

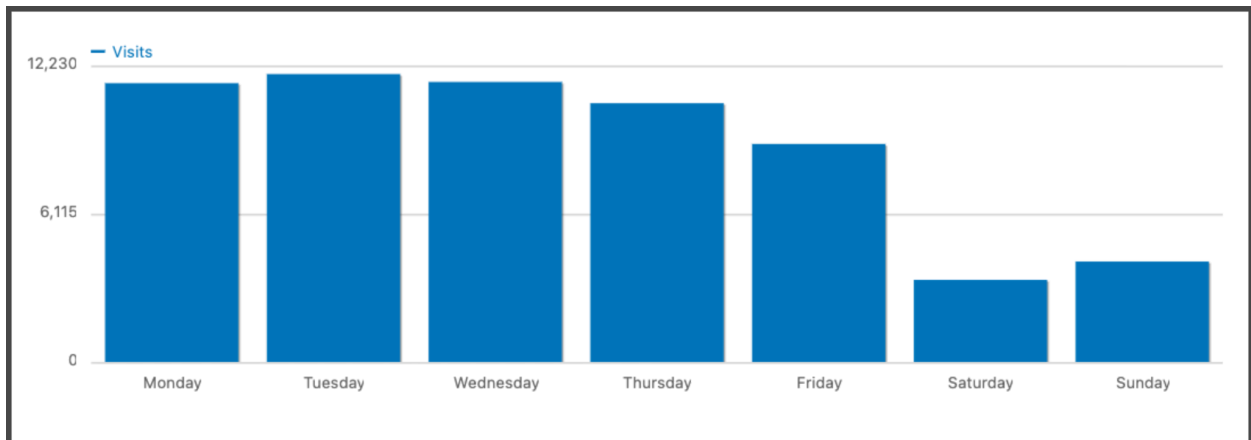
Besökslängd

Besökslängd är det antal sekunder eller minuter en besökare stannar kvar på webbsidan. Under 2024 såg vi en genomsnittlig besökslängd på 2 minuter och 26 sekunder, jämfört med 3 minuter och 40 sekunder i snitt under 2023. Det genomsnittliga besökslängden har minskat med 74 sekunder. Vi kan anse 2-3 minuter som en bra siffra för Välfärdsguiden då målet är att besökare snabbt kan hitta relevant information, läsa, förstå och gå vidare. Förbättring av sökfunktioner, ökad tillgänglighet i gränssnittet och ett stigande antal återkommande besökare som är vana vid sajten kan också bidra till minskad besökslängd över tid, vilket är positivt.

² Sidvisning innebär att en sida visats. Det innebär att en sida laddas vilket möjliggör att datan kan skickas. Varje unik besökare kan göra flera besök, och under varje besök skapa flera sidvisningar.

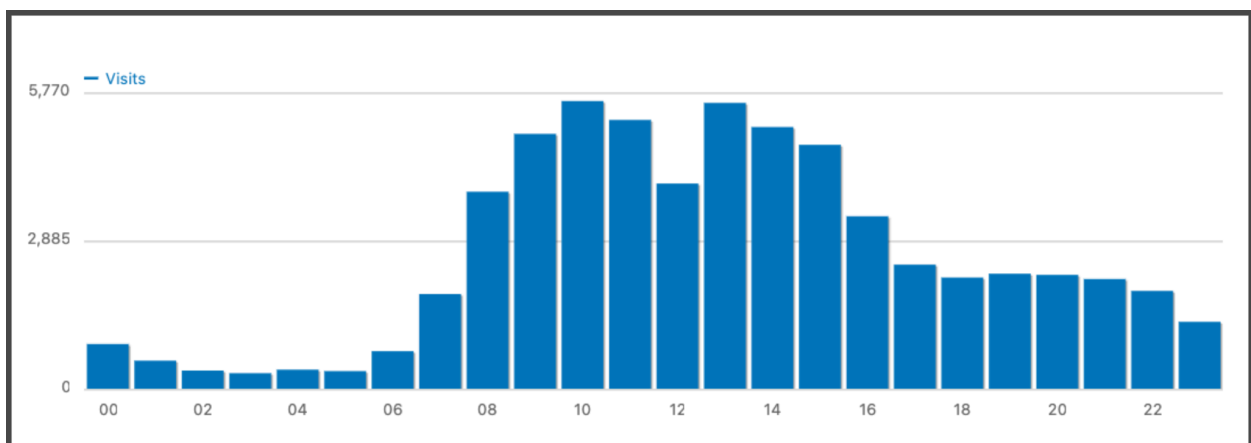
Dag och tid för besöket

Under 2024 hade Välfärdsguiden flest besök under arbetsveckan, med mest trafik på måndagar, tisdagar och onsdagar. Helgdagarna lördag och söndag fick i regel ett mycket lägre antal besök, med sammanlagt 6 % av trafiken per vecka i snitt.



Figur 4. Antalet besök per veckodag under 2024.

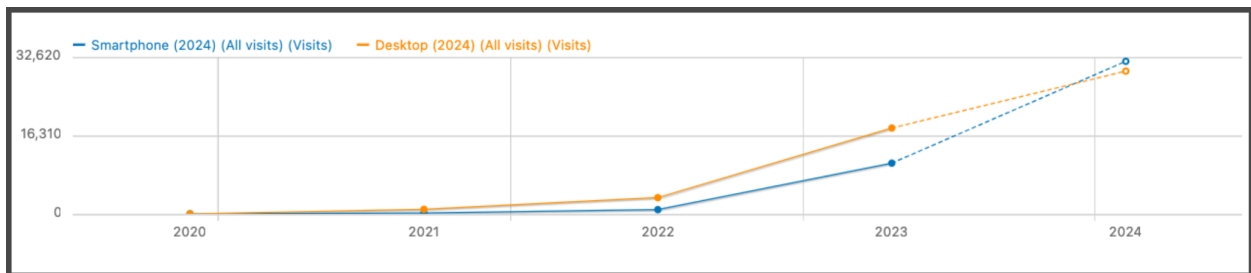
Vad gäller tiden på dygnet ser vi att en stor del av Välfärdsguidens besök händer mellan 08.00 och 16.00 vilket antyder att många besök görs av personal som använder Välfärdsguiden som ett stöd i mötet med personer i behov av välfärdstjänster.



Figur 5. Antalet besök per timme på dygnet under 2024.

Enhetstyp

Under 2024 ser vi en skiftning i typ av enhet som används för att besöka Välfärdsguiden. Innan juni 2024 ser vi fler besök via stationära datorer än mobiltelefoner, och från juni 2024 och framåt ser vi fler besök via mobiltelefoner. Detta kan bero på en ökning i trafik från privatpersoner och/eller en ökning i antalet personal som använder sig av mobiltelefoner i mötet med klienter.



Figur 6. Antal besök via mobiltelefoner (blå) och stationär dator (orange) under Välfärdsguidens livstid

Sökämnen

Figur 7 visar de mest sökta ämnena i sökrutan högst upp till höger på Välfärdsguiden, under 2024. Geografiska ord visas i en bild och alla andra ämnen i en annan. Storleken på bokstäverna representerar antal sökningar, så orden med störst bokstäver är de mest sökta orden.



Figur 7. Visualisering av de mest sökta ämnena i Välfärdsguiden under 2024.

Mest besökta innehåll

Vägval var den mest besökta delen av Välfärdsguiden under året som gått. Vi ser en ökning med 36 993 sidvisningar för Vägval under 2024 jämfört med 2023 vilket representerar en ökning med 99 %.

Hittaguiden såg en enorm ökning i sidvisningar från 801 under 2023 till 3 087 under 2024; en ökning med 286 %.

Utgående länkar

Under 2024 hade Välfärdsguiden över 16 750 utgående länkar³. Det antyder att besökare har klickat på en länk till en webbadress utanför Välfärdsguiden som de är intresserade av att besöka i totalt 16 750 fall. Länkarna kan exempelvis leda besökaren vidare till en sida som ägs av ett specifikt Vägval eller till mer detaljerad information på en hemsida hos en organisation som tillhandahåller stöd.

Informationsspridning

Under 2024 har vi genomfört 7 stycken Kom igång med Välfärdsguiden webinarier, riktade till personal som kan nyttja Välfärdsguiden i sin vardag.

191 personer anmälde sig till webinarierna under 2024, och 161 personer deltog.

Vi såg följande fördelning av anmälningar utifrån arbetsgivare:

Kommun	55 %
Region	14 %
Samordningsförbund	10 %
Försäkringskassan	10 %
Arbetsförmedlingen	3 %
Andra aktörer ⁴	8 %

³ Utgående länkar mäts när en besökare på Välfärdsguiden klickar på en länk till en annan webbplats.

⁴ Kategorin 'andra aktörer' inkluderar Kry, Länsstyrelsen i Östergötland, samt några stycken olika deltagarinsatser och ideella föreningar.

Under 2024 har VG-teamet även hållit i ett flertal informationsträffar hos anslutna förbund, en utställning om Välfärdsguiden på årsmötet för NNS i april, presentation av Välfärdsguiden för 120 myndighetspersonal i Stockholm i september och presentation av Välfärdsguiden för Försäkringskassan i Stockholm i november.

Vi har även börjat publicera regelbundna inlägg om Välfärdsguiden på Facebook och LinkedIn under 2024, och under 2025 kommer vi att öka aktiviteten på sociala medier för att nå ytterligare fler besök från såväl personal som personer i behov av stöd.

Effekten av Välfärdsguiden

Utgående länkar som indikator av positiva resultat

Välfärdsguidens syfte är att tillgängliggöra information om det stöd som finns i samhället för att ge individen kontroll och möjlighet att självständigt fatta beslut om sitt liv. Att få tydlighet i vilka steg som kan leda vidare till jobb eller studier, beroende på personens situation.

Som nämnts ovan, hade Välfärdsguiden över 16 750 utgående länkar⁵ under 2024. Det antyder att vi lyckas hjälpa våra besökare att hitta information som de anser som relevant, och i 16 750 fall under 2024 har besökare visat det genom att klicka på en länk till en hemsida utanför Välfärdsguiden som de är intresserade av att besöka, för att exempelvis komma vidare till en sida som ägs av ett Vägval eller till mer detaljerad information hos en organisation som tillhandahåller välfärdstjänster eller stöd.

Vi kan konstatera att vi lyckats guida besökare till relevant information fler gånger än 16 750 eftersom det finns många scenarier där en person hittat bra information men inte behöver klicka på en utgående länk för att ta nästa steg. Exempelvis om någon hittar ett relevant telefonnummer och agerar genom att ringa till den, eller om en besökare läser en berättelse och genom den får ny kraft att ta tag i sin resa mot arbete eller studier. Vi kan inte mäta sådana 'resultat' med statistik eftersom personerna har agerat utanför Välfärdsguiden men utifrån information som de läst där.

⁵ Utgående länkar mäts när en besökare på Välfärdsguiden klickar på en länk till en annan webbplats.

Citat om Välfärdsguiden samlade under 2024

"Spännande verktyg som verkligen behövs."

Anonymt

"Verkar superbra! Ska testa och har nytta av, både i min roll som kurator och rehabkoordinator i samarbete med patienter. TACK!"

Kurator och rehabkoodinator

"Jag ser ett stort värde med det samlande grepp som ni tar för flera olika av de yrkeskategorier som jag möter till vardags, och har själv både i rollen som klinisk psykolog och som processledare längtat väldigt mycket efter den funktionalitet som er sida erbjuder."

Leg. psykolog och processtödjare

"Jag älskar Hittaguiden. Jag använder den tillsammans med mina deltagare för att skraddarsy rekommendationer utifrån specifika behov. Likadant med filterfunktionen för att precisera. Det sparar tid och det är effektivt."

Case manager, Lumena projektet i Sollentuna, Upplands Väsby, Sigtuna

"Det här är jättebra. Jag lyfter upp det i min verksamhet. Det är jättebra om man använder det med kandidater som vi skriver in hos oss."

Arbetsmarknadscoach

"Kanonbra hemsida som också är användarvänlig för personer som inte är så vana. Kommer sprida detta på min arbetsplats."

Enhetschef i kommun

"Jag har klickat runt lite i Välfärdsguiden och jag vill bara säga vilket otroligt fint jobb ni har gjort. Det är så tydligt och användarvänligt. Jag gillar verkligen Vägval och Berättelser från Livet"

Projektledare på Friends

"Mycket bra projekt ni har och vilken fantastisk informationskälla för våra ungdomar som är spridda i hela landet!"

Medarbetare på Riksgymnasium för rörelsehindrade

