



Brukerundersøkelse ssb.no 2015



Brukerundersøkelse ssb.no 2015

Forord

Statistisk sentralbyrå har ved flere anledninger gjennomført brukerundersøkelser på ssb.no. Resultater fra brukerundersøkelser har blant annet blitt publisert som del av Brukerundersøkelsen 2004. Brukernes tilfredshet med SSBs produkter og tjenester og i Statistics Norway User Survey 2007. Det har blitt gjennomført tre identiske brukerundersøkelser på ssb.no (i 2012, 2014 og 2015) med hensikt å kartlegge brukernes tilfredshet med ssb.no. Denne publikasjonen presenterer hovedresultatene fra den siste undersøkelsen.

Statistisk sentralbyrå, 29. juni 2015

Torbjørn Hægeland

Innhold

Forord.....	3
1. Sammen drag	5
2. Kort om undersøkelsen	5
3. Brukermønstre og bakgrunnstall.....	5
3.1. Brukergrupper	5
3.2. Formål	6
3.3. Besøksfrekvens.....	7
3.4. Alder	7
3.5. Inngang	7
4. Fant brukerne fram?	8
5. Hvor fornøyde er brukerne?	12
6. Er de som bruker ssb.no oftest, mest fornøyd?	13
7. Hva er brukerne fornøyd med?	15
8. Forslag til forbedring	16
9. Oppsummering.....	17

1. Sammendrag

Det har blitt gjennomført tre identiske brukerundersøkelser på ssb.no i 2012, 2014 og 2015. Hensikten har vært å kartlegge brukernes tilfredshet med ssb.no.

Resultatene fra alle undersøkelsene viser at brukerne av ssb.no er fornøyde. Dette er stabilt og har ikke endret seg i løpet av de tre siste årene, til tross for lansering av ny nettside 1. mars 2013. Både i 2012 og i 2014 svarte 86 prosent av respondentene at de er fornøyd med ssb.no, og dette tallet var 87 prosent i 2015.

Samme andel brukere finner fram på ssb.no i 2015 som i 2014. 87 prosent svarer at de finner informasjonen de lette etter. Tilsvarende tall i 2012 var 83 prosent.

Klart flest kommer for å finne konkrete tall når de besøker ssb.no, 59 prosent i 2015, 57 prosent i 2014 og 61 prosent i 2012.

2. Kort om undersøkelsen

I 2012, 2014 og 2015 ble det gjennomført brukerundersøkelser på ssb.no. Hensikten har vært å kartlegge brukernes tilfredshet med ssb.no.

Alle undersøkelsene er gjennomført som en pop-up-undersøkelse på ssb.no. I 2014 fikk alle som besøkte ssb.no, uavhengig av hvilken side de var på, tilbud om å svare på undersøkelsen. Det ble lagt inn en forsinkelse på 8 sekunder før undersøkelsen dukket opp. Dette var ikke lenge nok, og i 2015 ble det lagt inn en forsinkelse på 12 sekunder. Fremdeles er det mange som kommenterer at de ikke har rukket å finne det de lette etter før undersøkelsen kommer opp, og når de svarer på den før de er ferdige vil det kunne påvirke svaret deres.

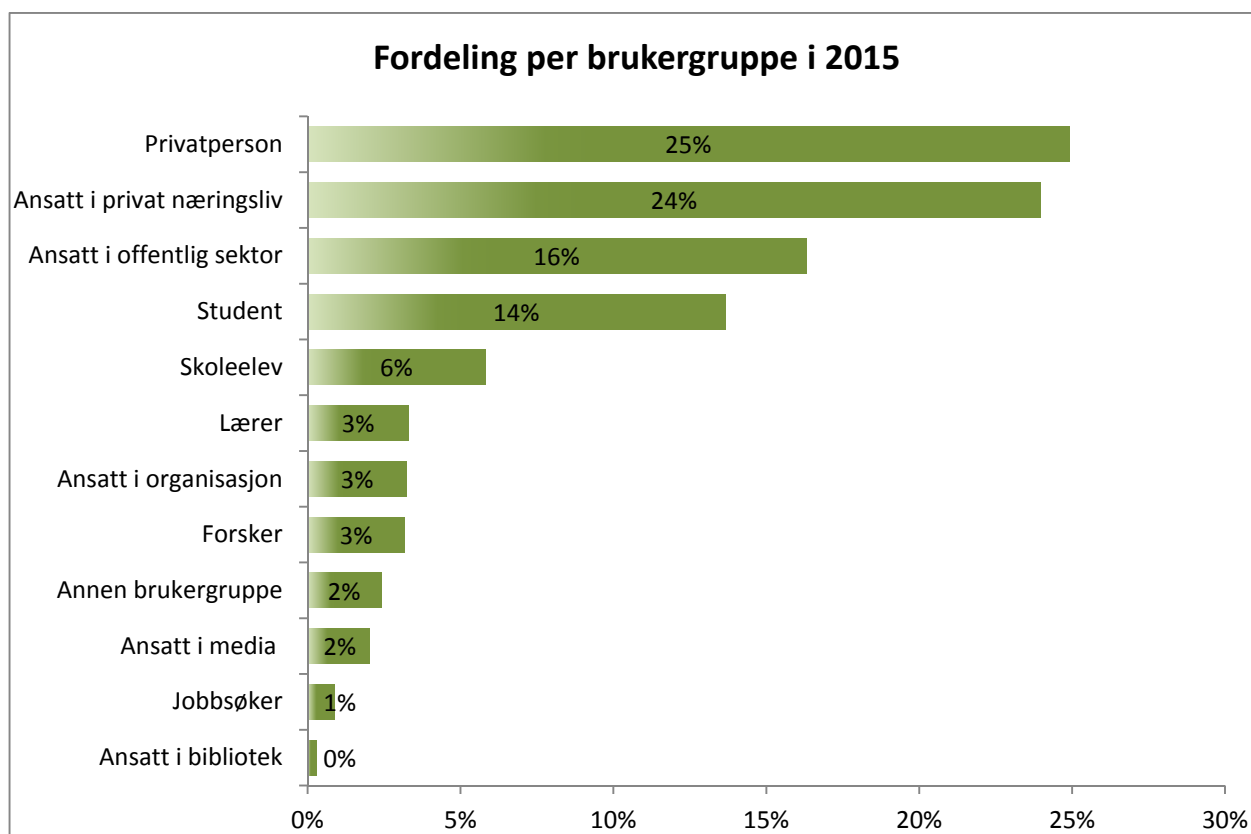
Undersøkelsen i 2015 fant sted fra 23. januar til 25. februar. Vi fikk inn 24 958 svar og 10 430 forbedringsforslag. Ifølge Google Analytics ser vi at antall unike brukere (som var inne én eller flere ganger i løpet av perioden) var 361 426 i samme periode, som viser at 6,9 prosent av brukerne har svart på undersøkelsen.

Undersøkelsen besto av 12 hovedspørsmål, hvorav noen hadde oppfølgingsspørsmål. Ett sted fikk brukerne mulighet til å skrive i fritekst hva det var de lette etter ved dette besøket, et annet sted var det åpent for å legge inn forslag til hva som kan gjøres for å forbedre ssb.no. Brukerne ble spurt om hva deres viktigste formål med besøket var, hvilken brukergruppe de tilhører, om de fant det de lette etter med mulighet for å presisere hva det var de lette etter. I tillegg ble det spurt om hvordan de kom til ssb.no, hvordan de svarer på brukerundersøkelsen (pc/mac, mobil eller nettbrett), hvor fornøyde de er med nettstedet, hvor ofte de bruker nettstedet, i tillegg til demografiske data om kjønn og alder.

3. Brukermønstre og bakgrunnstall

3.1. Brukergrupper

Privatpersoner utgjør den største brukergruppen og utgjør en fjerdedel av de som har besvart undersøkelsen i 2015. Tilsvarende tall i 2014 var 27 prosent og 25 prosent i 2012. Deretter følger ansatte i privat næringsliv, ansatte i offentlig sektor og studenter.



3.2. Formål

Når det gjelder formålet for besøket, kommer 59 prosent av brukerne for å finne et konkret tall, mens 16 prosent kommer for å finne generell informasjon om et tema/fagområde. Andelen var om lag den samme i 2012 og 2014. I likhet med 2012 og 2014, er navnesøket fortsatt det tredje viktigste formålet brukerne har.

Når vi ser på fritekstsvaret til de som kom for å finne konkrete tall er det veldig mange av disse som sier de kom for å se på navnestatistikken, og vi må derfor anta at andelen av de som kom for å gjøre et navnesøk er større enn 10 prosent.



3.3. Besøksfrekvens

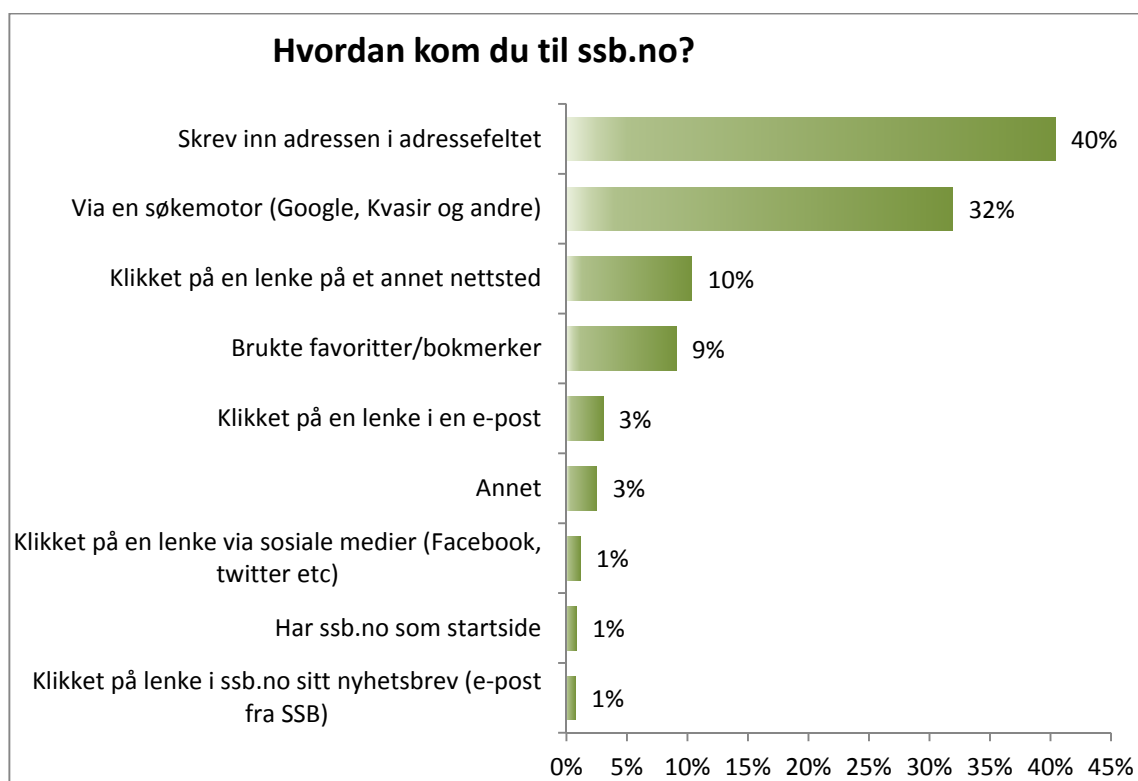
47 prosent av de som svarte på undersøkelsen bruker ssb.no minst én gang i måneden. Det er samme andel som i 2014, men er 10 prosentpoeng færre enn i 2012.

Av de 2 prosentene som bruker ssb.no daglig, skiller de ansatte i offentlig sektor seg klart ut som storbrukere. 28 prosent av de som daglig er inne på ssb.no kommer fra offentlig sektor. Dette er de samme tallene som i 2014. Av de 13 prosent som bruker ssb.no ukentlig, men ikke hver dag, er det ansatte i offentlig sektor (20 prosent) og ansatte i privat næringsliv (21 prosent) som skiller seg ut som de største brukergruppene. Tallene for dette er også uendret siden 2014.

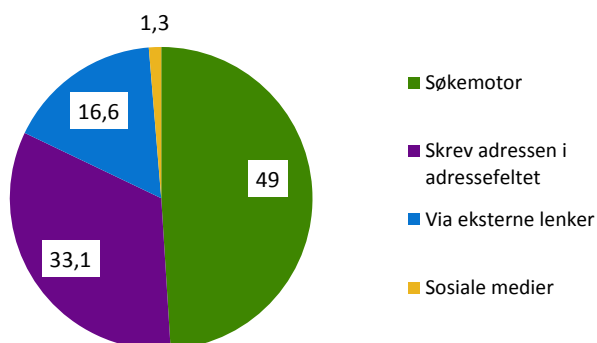
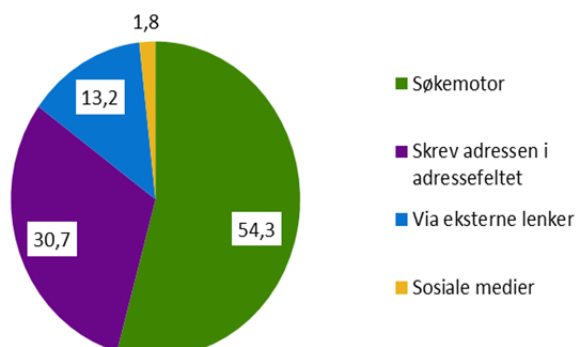
3.4. Alder

Aldersfordelingen blant brukerne våre er stabil fra forrige undersøkelse, hvorav flest brukere er mellom 30-45 år (38 prosent). Deretter følger aldersgruppen 46-60 år med 26 prosent og 19-29 år med 22 prosent. Det er en noe større andel menn enn kvinner som bruker ssb.no.

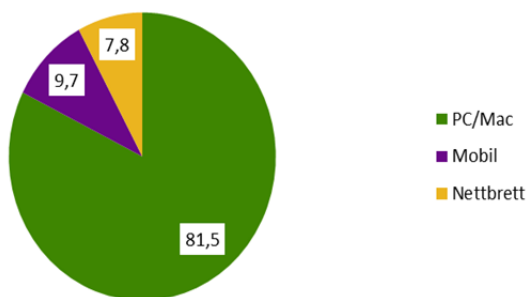
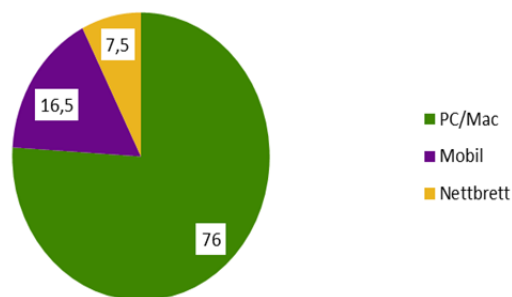
3.5. Inngang



Brukerne ble spurt om hvordan de kom til ssb.no. Det er stadig flere som kommer via søkemotorer, 32 prosent i 2015 mot 27 prosent i 2014. Andelen som sier at de kom direkte inn på nettstedet, dvs. at de skrev adressen i adressefeltet, ligger stabilt på 40 prosent. Stadig færre av deltakerne i brukerundersøkelsene sier at de kommer via lenker på andre nettsteder. I 2015 rapporterte 10 prosent at de kom fra eksterne lenker mot 13 prosent i 2014. Det er ingen endring i andel av de som sier de kommer fra sosiale medier. Når vi ser på webstatistikk for samme tidsperiode som undersøkelsen foregikk ser vi at fordelingen her er litt annerledes. Av alle som besøkte ssb.no i samme periode ser vi at langt flere kommer inn via søkemotor, og at det er en svak økning i trafikk fra sosiale medier:

Trafikk til ssb.no 2014**Trafikk til ssb.no 2015**

Andelen som i brukerundersøkelsen svarer at de bruker ssb.no ved hjelp av mobil og nettbrett har gått ned med 3 prosentpoeng siden 2014. 3 prosent svarer på undersøkelsen med nettbrett, mens 4 prosent bruker mobil. Dette er helt andre tall enn vi finner i statistikken fra Google Analytics som sier at andel brukere som er på ssb.no via mobil har gått opp fra 9,7 prosent til 16,5 prosent siden 2014.

Mobile enheter 2014**Mobile enheter 2015**

Forskjellen mellom brukerundersøkelsen og de faktiske tallene fra Google Analytics kan tilskrives at brukerundersøkelsen ikke var mobiltilpasset, og det var derfor vanskeligere å svare på undersøkelsen fra en mobiltelefon.

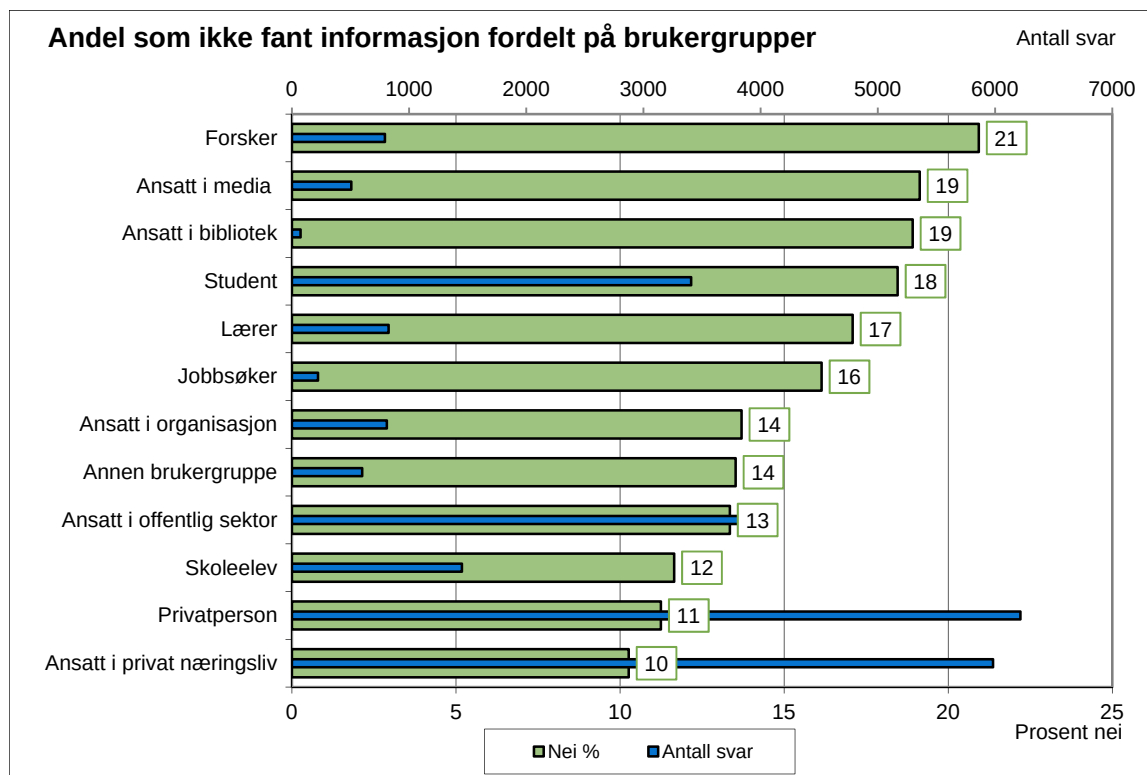
4. Fant brukerne fram?

87 prosent av brukerne finner det de leter etter. Dette er den samme andelen som i 2014.

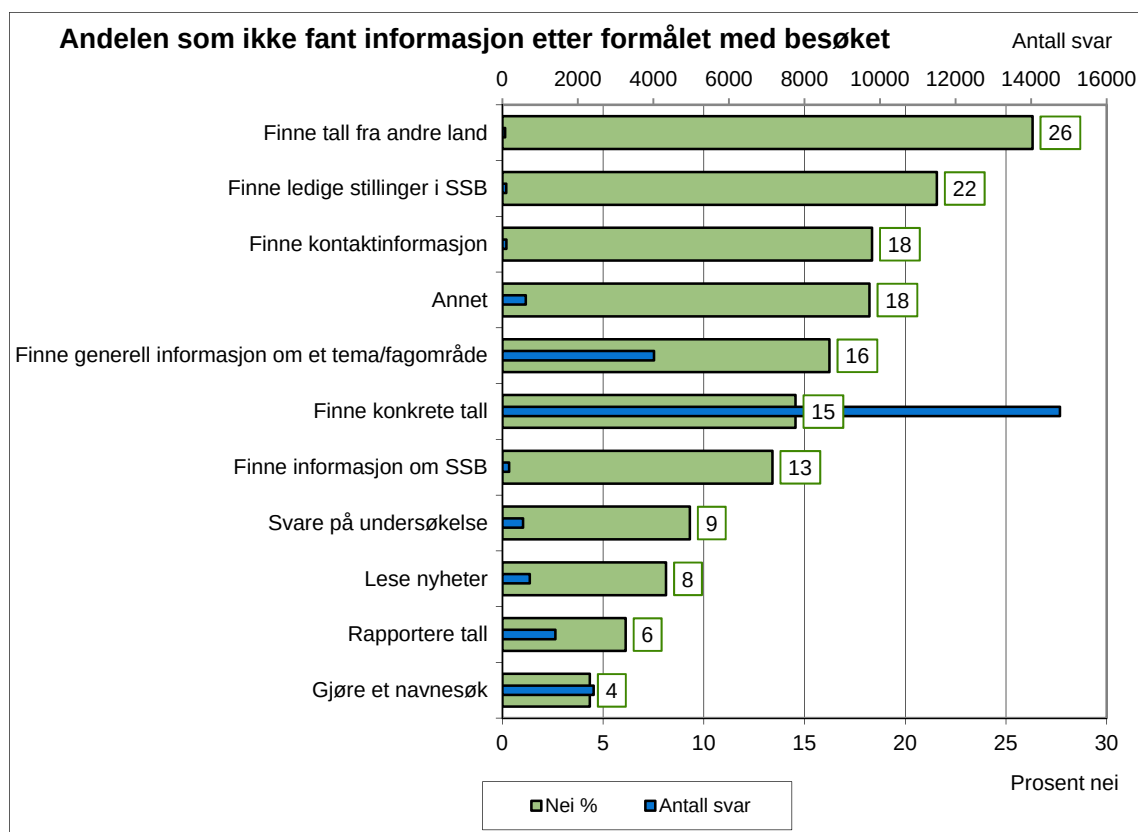
De i privat næringsliv (90 prosent) og privatpersoner (89 prosent) er de gruppene som i både 2014 og 2015 i størst grad finner det de leter etter. Ansatte i media og forskere er viktige brukergrupper for SSB. Det er også disse gruppene som i minst grad finner den informasjonen de leter etter. 21 prosent av forskere fant ikke det de leter etter, en liten nedgang fra 23 prosent i 2014. Tilsvarende tall for ansatte i media var 19 prosent både i 2015 og 2014.

Vi har laget en ordskey av det brukergruppen ansatte i media i fritekst svarer at de leter. Jo hyppigere et ord er nevnt, jo større blir ordet i ordskeyen.

[illegible]



Figuren er sortert synkende etter prosentandelen som ikke fant det de lette etter. De blå stolpene er størrelsen på brukergruppene.



Figuren er sortert synkende etter hvor mange prosent som ikke fant informasjon (grønne stolper) etter formålet med besøket. De blå stolpene er antall svar innen hver kategori.

Høy andel av navnesøk finner fram

Ser vi nærmere på formålet med besøket, ser vi at ca. 96 prosent av de som kommer for å gjøre et navnesøk, finner den informasjonen de lette etter. Dette er tilsvarende tall som i 2012 og 2014. Navnesøket ligger profilert på forsiden, og selve søket er en enkel prosedyre, dette kan forklare den høye andelen som finner fram. Disse tallene kan også forklare noe av grunnen til den store andelen privatpersoner som finner fram, da 28 prosent av privatpersonene har som hovedformål å gjøre et navnesøk. I 2014 var andelen på 33 prosent.

Finne tall fra andre land er vanskelig

26 prosent i 2015 (mot 33 prosent i 2014) av de som skal «finne tall fra andre land», sier de ikke finner denne informasjonen. Det er imidlertid kun 0,7 prosent av brukerne som har svart at dette er hovedformålet med besøket deres. Det kan tenkes at de leter etter tall som SSB ikke har, eller skal ha, og at dette er grunnen til at de ikke finner tallene.

Stabile tall på de to viktigste formålene for brukerne

Av de som kommer for å «finne konkrete tall» er det 14,5 prosent som ikke finner den informasjonen de leter etter (mot 15 prosent i 2014). Og blant dem som ser etter «generell informasjon om et tema/fagområde», er det 16 prosent (mot 17 prosent i 2014) som ikke finner informasjonen de leter etter. Dette er de to viktigste formålene hos brukerne, og det er også her vi finner de største andelen av dem som har besvart brukerundersøkelsen som sliter med å finne fram.

Privatpersoner og personer i privat næringsliv finner mest fram

Det kan være mange grunner til at brukerne ikke finner fram. Informasjonstjenesten i SSB mottok om lag 11 900 henvendelser i 2013 og 7600 i 2014 (både e-post og telefon). Ser vi nærmere på de henvendelsene som kom inn, ser vi at brukerne ofte hadde komplekse og sammensatte spørsmål. Svaret finnes gjerne i flere ulike statistikker, noe som gjør det vanskelig å finne fram, dersom man ikke kjenner SSBs statistikker godt. Dette kan være med på å forklare hvorfor en del brukere ikke finner fram.

Det forklarer allikevel ikke den store andelen privatpersoner og privat næringsliv som faktisk finner fram. Som tidligere nevnt svarer hele 89 prosent av privatpersonene at de finner den informasjonen de leter etter (90 prosent i 2014), og av disse kommer 53 prosent (47 prosent i 2014) for å «finne konkrete tall». Av gruppen i privat næringsliv finner 90 prosent fram (89 i 2014) og 65 prosent av disse skulle «finne konkrete tall» (67,5 i 2014).

Privatpersoner leter oftere etter tall som befinner seg forholdsvis lett tilgjengelig i en statistikk. Noen eksempler på hva privatpersoner leter etter er: Levealder for menn i 1975, lønnsutvikling i Norge, folketall i en kommune, beregning av prisendring, antall drap begått i Norge og antall fødte.

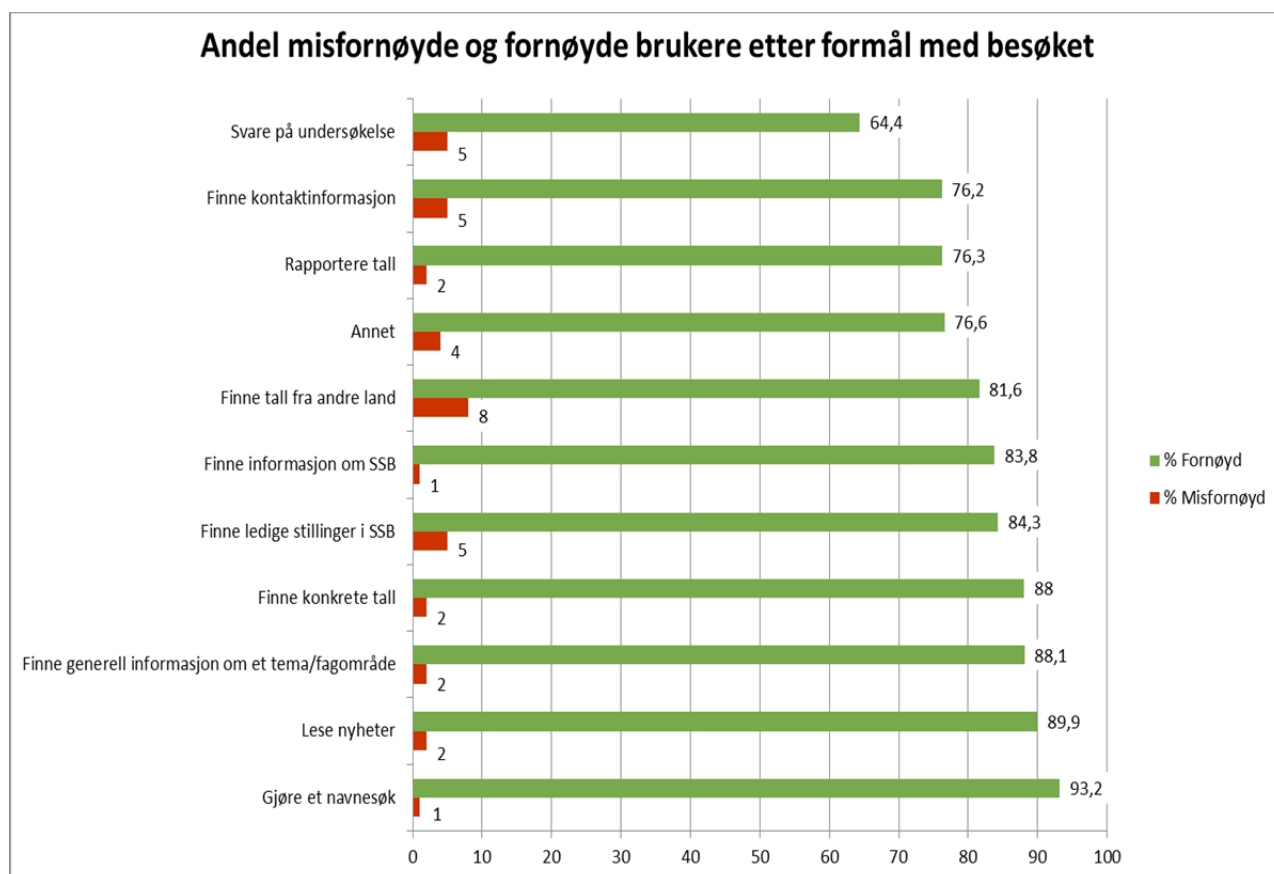
En grunn til at så mange personer som er ansatt i privat næringsliv finner fram kan være at mange av dem ofte leter etter informasjon som er lett tilgjengelig. En høy andel leter etter forskjellige prisindekser (særlig konsumprisindeksen og byggekostnadsindeksen) og yrkeskoder til bruk ved innsending av A-melding.

Brukerne ble bedt om å svare i fritekst hva de lette etter ved dette besøket. Ved å lage en ordskey av svarene kan vi se hvilke ord som nevnes mest (jo hyppigere et ord er nevnt, jo større blir ordet i ordskeyen).

[illegible][illegible]

Kun 2 prosent av brukerne er misfornøyd med ssb.no, og det er stabilt fra 2014. Ser vi nærmere på hvorvidt formålet kan ha en innvirkning på andelen fornøyde brukere, er svaret det samme som i 2014 og 2012. De som kommer for å gjøre et navnesøk, er også de som er mest fornøyd. Det er samtidig det formålet hvor flest finner det de leter etter.

Ser vi nærmere på de to viktigste formålene brukerne har når de kommer til ssb.no, nemlig «finne konkrete tall» og «finne informasjon om et tema/fagområde», ser vi at svært få av disse, kun 2 prosent, er misfornøyde.

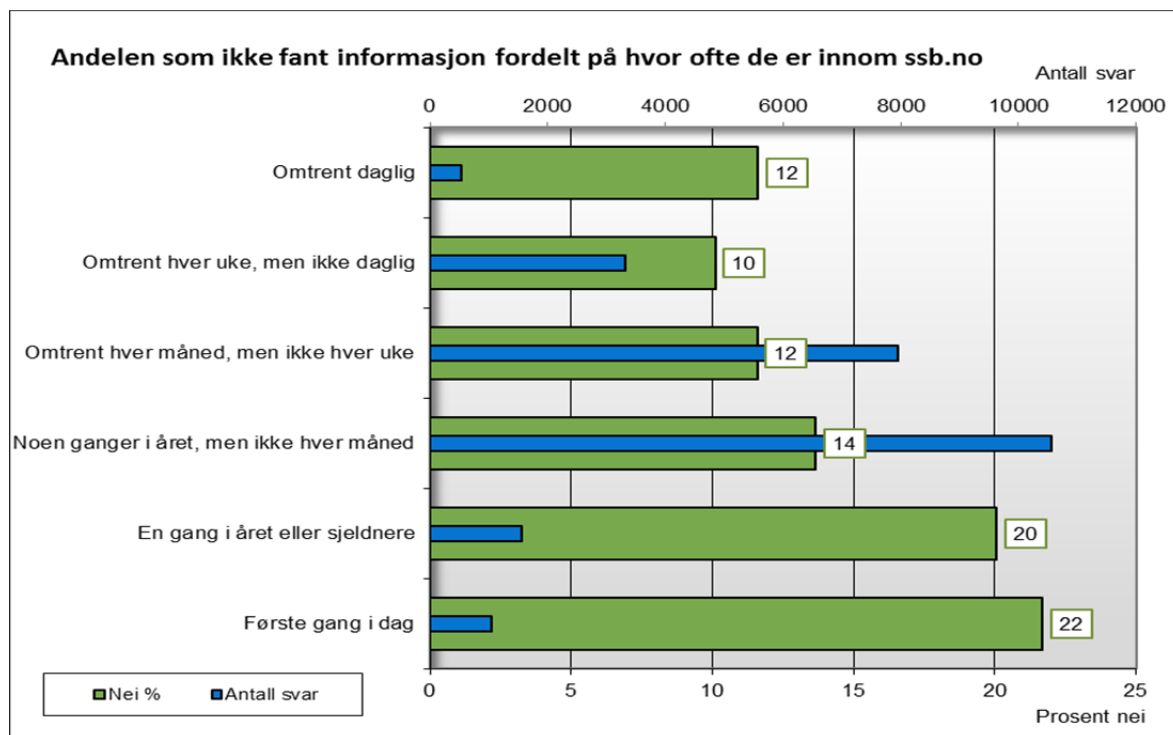


De som skal svare på undersøkelser er minst fornøyd

Den av de større gruppene (når vi ser på antall brukere innen hvert formål) som er minst fornøyd, er de som kommer for å svare på undersøkelser. Mange klager på at lenken til undersøkelsen de mottok i brevet var feil eller at de bruker lang tid på å finne ut av hva slags informasjon de skal sende inn. Mange av dem klager også på at skjemaene som skal fylles ut er lite brukervennlige og at en del av spørsmålene er altfor detaljerte og at det blir spurt om for mange unødvendige opplysninger.

5. Er de som bruker ssb.no oftest, mest fornøyd?

De som er inne ukentlig finner lettere fram til den informasjonen de leter etter, enn de som er inne daglig eller mer sjelden enn ukentlig. 10 prosent av de som er inne på ssb.no ukentlig finner ikke det de leter etter. Dette er en nedgang på 1 prosent fra 2014. I 2015 var det 12 prosent av de som er inne daglig som ikke fant informasjon. Dette er en oppgang på 3 prosentpoeng fra 2014.

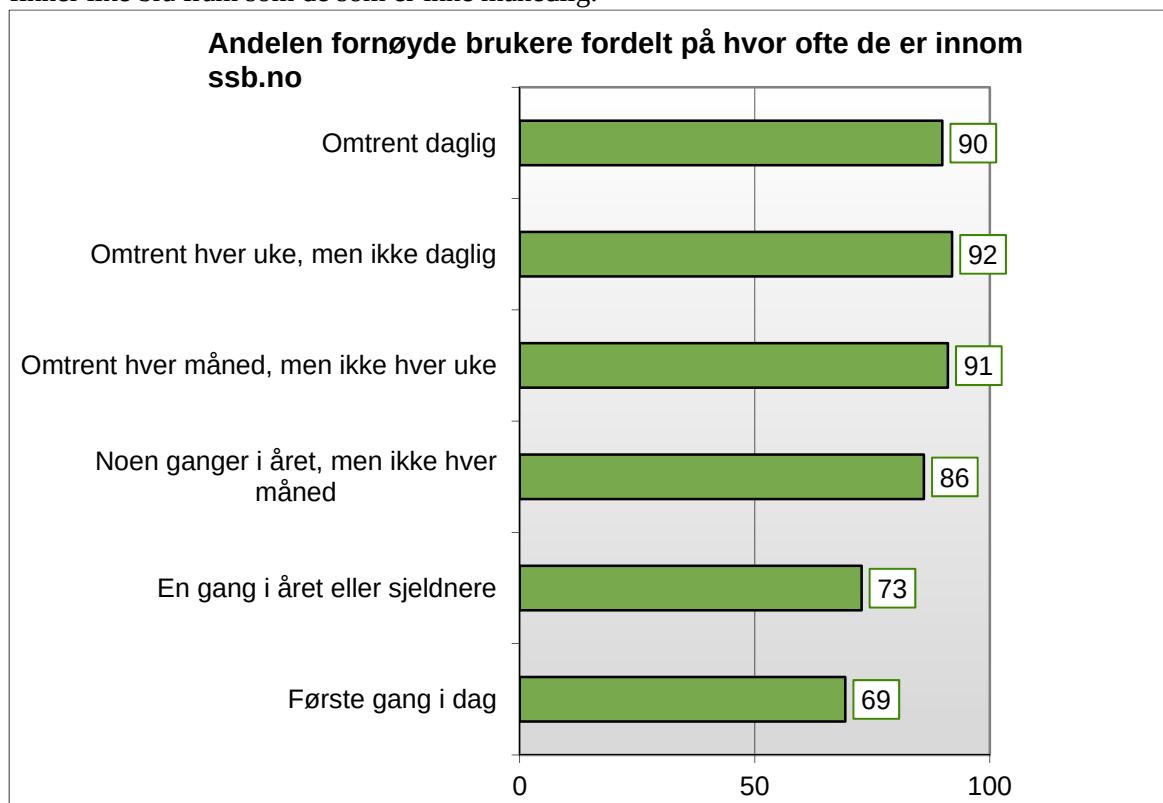


De som er inne en sjelden gang har vanskeligere for å finne informasjon

Av de som er inne én gang i året eller sjeldnere, er det flere som finner fram i 2015 enn i 2014. 20 prosent av denne gruppen finner ikke den informasjonen de leter etter. Dette er en nedgang på 2 prosentpoeng, dersom vi sammenligner med resultatene fra 2014. Blant de som er inne for første gang, er det 22 prosent som ikke finner den informasjonen de er ute etter. I 2014 var denne andelen 24 prosent. Kun 10 prosent av de som er inne ukentlig og 12 prosent av de som er inne månedlig finner ikke det de leter etter, mot henholdsvis 11 og 11 prosent for de samme gruppene i 2014.

De som er inne ukentlig finner bedre fram enn de som er inne daglig

Det er en liten endring fra i fjor der resultatene viste at jo oftere man bruker ssb.no, jo lettere er det å finne fram. I år viser det at de som er inne ukentlig finner bedre fram enn de som er inne daglig, mens de som er inne daglig finner like bra fram som de som er inne månedlig.



De som er inne ofte er mer fornøyde og finner oftere det de leter etter

Blant de som er inne månedlig eller oftere, er 90-92 prosent fornøyde med ssb.no. Til tross for at færre av de som er inne daglig finner fram i år, så er de mer fornøyd enn den samme gruppen i 2014. Denne økningen var på 3 prosentpoeng.

Er man sjeldnere inne, ser det ut til at man er mindre fornøyd. 69 prosent av de som er inne for første gang er fornøyd. Det er også den gruppen som i mindre grad enn mer regelmessige brukere finner det de leter etter. Dette kan indikere at jo oftere man besøker nettsiden, jo større er sannsynligheten for at man finner den informasjonen man leter etter, og desto mer fornøyd er man med ssb.no. Tilsvarende tendens finnes i undersøkelsene både fra 2012 og 2014.

6. Hva er brukerne fornøyd med?

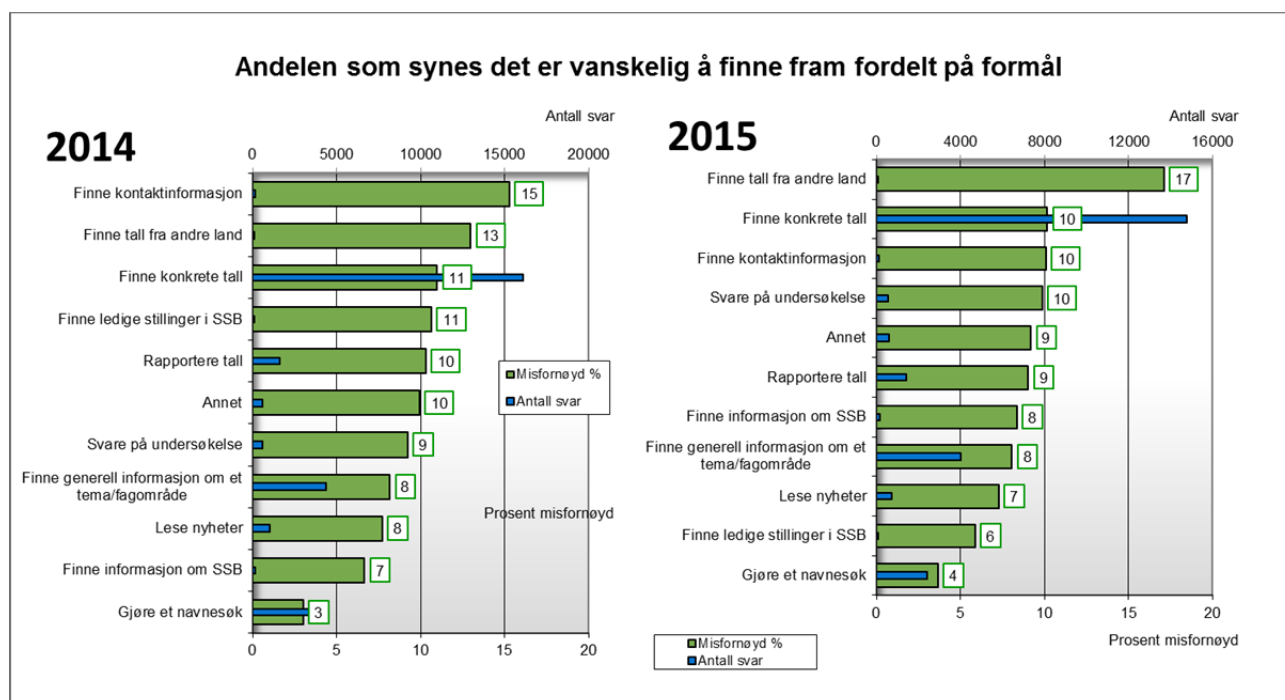
Vi spurte brukerne hvor fornøyd de er med innholdet på ssb.no når det gjelder følgende kriterier:

1) lett å forstå, 2) lett å finne fram og 3) relevans.

Hvor fornøyd er du med ssb.no?

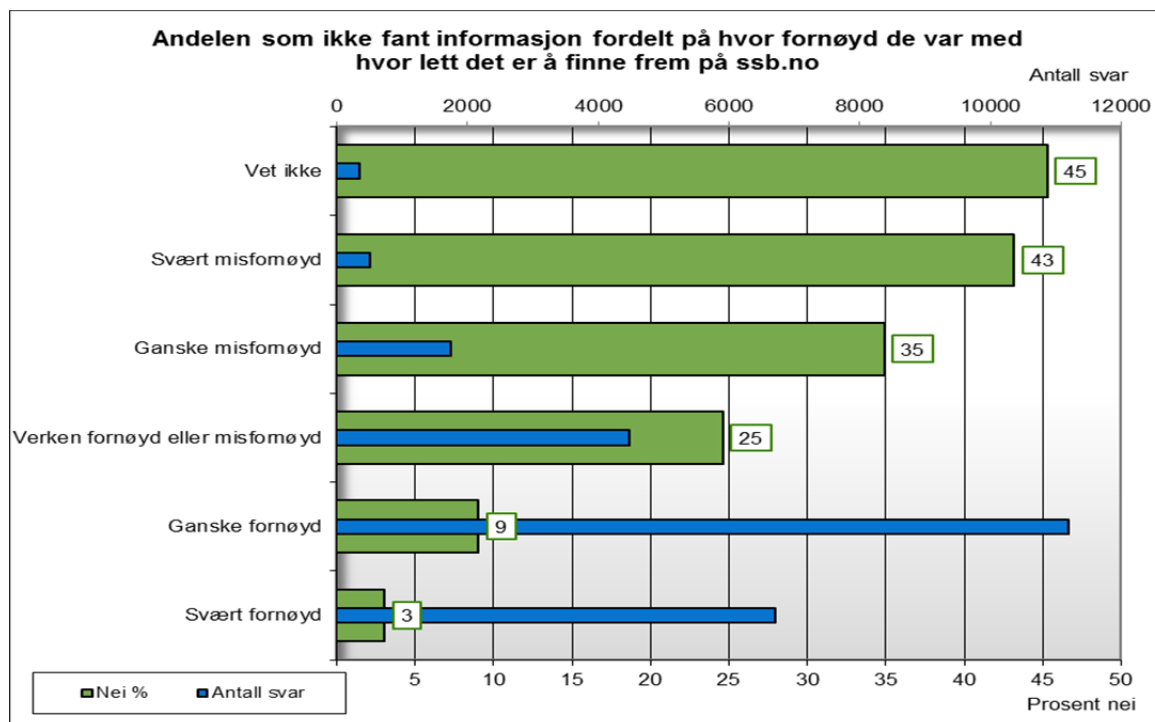
Svar	Misfornøyd	Fornøyd
Lett å forstå	4 %	86 %
Lett å finne fram	9 %	72 %
Relevans	3 %	85 %

Disse tallene er veldig stabile fra fjoråret. I likhet med resultatene fra 2012 og 2014 er det «lett å finne fram» som skiller seg ut med størst negativ andel. 72 prosent synes det er lett å finne fram på ssb.no, mens 9 prosent synes det er vanskelig å finne fram.



Figuren er sortert etter prosentandelen innen hvert formål som syntes det var vanskelig å finne frem. De blå stolpene er antall svar innen hvert formål.

Ser vi nærmere på forholdet mellom formålet med besøket og hvorvidt brukerne synes det er lett å finne fram på ssb.no er disse tallene også ganske stabile fra i fjor. Navnesøk er fremdeles det som er enklest å finne. Å finne tall fra andre land er vanskeligst. Det kan tenkes at de leter etter tall som ikke finnes på ssb.no, og er derfor er de vanskeligere å finne.



Grønne stolper er andelen av brukere som ikke fant informasjonen de lette etter. Blå stolper er antall brukere etter hvor enkelt de synes det var å finne frem på ssb.no.

Blant de som synes det er vanskelig å finne frem på ssb.no, er det henholdsvis 43 og 35 prosent som ikke finner den informasjonen de leter etter ved dagens besøk. I 2014 var andelen 42 prosent og 36 prosent.

7. Forslag til forbedring

Blant de 24 958 som svarte på undersøkelsen var det 8 739 personer som kom med forslag til forbedring. Mange er fornøyd med sidene, og sier de ikke har noe forslag til forbedring. Veldig mange av forslagene som kom inn går på å utbedre søket og indekseringen på sidene, enklere meny, enklere navigering og gjøre statistikkene mer tilgjengelige og forståelige for brukere som ikke er fagpersoner. Her er et utvalg av kommentarer:

«Gjør ting litt mer tilgjengelig for folk flest. Litt mer tabloid.»

«Nettstedets organisering, synbarhet er tidkrevende. En må lese mye, se nøye før en finner det en leter etter.»

«Jeg synes det er for tungvint å finne fram til statistikker som er brutt ned til kommunenivå. Dette burde gjøres mer brukervennlig.»

«Det handler vel om å finne tilrettelagt informasjon. Det er for så vidt bra at man kan velge ut og organisere informasjon etter individuelle ønsker, men på viktige hovedområder bør det første man finner være samleoversikter og hovedtall.»

«Flere ferdige tabeller, forbedret søkefunksjon.» «Bruke litt enklere språk om det er mulig.»

«Gjøre det lettere å finne ansattes telefonnummer.»



Bildet viser en ordskey av alle forbedringspunktene som kom inn. (Jo mer hyppig et ord er nevnt, jo større blir det i ordskeyen. Det finnes en del ord her som ikke er så meningsbærende fordi de er en del av fraser. Men de kan likevel gi en indikasjon på hva brukerne mener.)

8. Oppsummering

Resultatene fra årets undersøkelse er ganske stabile fra fjoråret. Årets undersøkelse viser at 87 prosent av brukerne av ssb.no er fornøyde (opp ett prosentpoeng fra 2014), og 87 prosent finner det de leter etter.

Privatpersoner og de som jobber i privat næringsliv er de gruppene som i størst grad finner det de leter etter, mens ansatte i media og forskere er de som i minst grad finner det de leter etter. Vi ser at en stor andel privatpersoner og de i privat næringsliv er inne for å gjøre et navnesøk, leter etter forskjellige prisindekser eller de leter etter tall som er mindre komplekse og sammensatte. Ansatte i media og forskere har oftere komplekse spørsmål hvor svaret finnes i flere ulike statistikker.

De som er inne ukentlig finner lettere fram til den informasjonen de leter etter, enn de som er inne daglig eller sjeldnere. Det er også gruppen som er inne ukentlig som er mest fornøyd med ssb.no.

Det er fortsatt en del brukere som synes det er vanskelig å finne fram, men det er en større andel som på tross av dette finner det de leter etter. Vi kan anta at de har nok motivasjon til å bruke tid på å lete etter informasjonen de trenger.

Statistisk sentralbyrå

Postadresse:

Postboks 8131 Dep
NO-0033 Oslo

Besøksadresse:

Akersveien 26, Oslo
Oterveien 23, Kongsvinger

E-post: ssb@ssb.no

Internett: www.ssb.no

Telefon: 62 88 50 00



Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway