

Interne notater

STATISTISK SENTRALBYRÅ

Nr. 82/24

8. juli 1982

REGISTRERING AV HENVENDELSER
TIL FAGAVDELINGEN OG INFORMASJONSAVDELINGEN
STATISTISK SENTRALBYRÅ I UKE 5 1982

Av

Liv Argel

INNHOLD

	Side
1. Innledning	1
2. Opplegg og gjennomføring	2
3. Feilkilder	3
4. Begrep og kjennemerker	4
5. Kommentarer til tabellene	4
5.1 Hvem som ble kontaktet - og på hvilken måte	4
5.2 Formålet med kontakten	6
5.3 Brukergruppene	9
5.4 Hvem besvarte henvendelsene	11
5.5 Type kontakt	12
6. Sammendrag	14
Tabell 1-10	17-26
Vedlegg 1: Registrering av henvendelser til Statistisk Sentralbyrås bibliotek ukene 5, 6 og 7 1982	27
Vedlegg 2: Registrering av forespørslor og henvendelser til Statistisk Sentralbyrå	32

1. Innledning

Som ledd i Statistikkbrugerundersøkelsen er hittil gjennomført: Undersøkelse blant brukere av Statistisk årbok (IN 80/19), Undersøkelse blant brukere av Økonomisk utsyn (IN 80/36) og Statistikkbrugerundersøkelsen 1980/81 (IN 81/30 og Rapp 82/13). I dette notatet kommer resultatene av telefonregistreringen, mens resultatene av bruken av pressemeldinger foreløpig bare fins som tabeller.

I prosjektbeskrivelsen for Statistikkbrugerundersøkelsen, stat.nr. 5020 datert 7/9-79 er formålet skissert slik:

1. Informasjon som kan være til hjelp ved planlegging av statistikkproduksjonen, og vurdering av hvilke statistikkområder som er vesentlige.
2. Synspunkter på presentasjonsform (redaksjon, detaljrikdom, maskinlesbart materiale).
3. Inntrykk av hvordan Byråets nåværende opplysningstjenester fungerer og oppfattes av publikum.
4. Data som kan gi grunnlag for en målrettet og systematisk markedsføring av statistikken. (Markedsføring er her brukt i meget vid betydning.)

Det opprinnelige forslag inneholdt planer om registrering av tallet på ekspedisjoner (forespørsler/henvendelser) til Byrådet, eksterne undersøkelser av bruken av Statistisk årbok og Økonomisk utsyn, undersøkelse av brukernes synspunkter generelt og bruken av statistikk, og undersøkelse av avisenes bruk av pressemeldinger.

Av ulike grunner ble rekkefølgen endret. Samarbeidet med Statens rasjonaliseringsdirektorat gjorde at den generelle og eksterne del av undersøkelsen ble gjennomført etter at undersøkelsene for Statistisk årbok og Økonomisk utsyn var avsluttet.

Gjennom Statistikkbrugerundersøkelsen 1980/81 fikk vi kartlagt en del av de problemer vi hadde tenkt å ta med i den interne registreringen av forespørsler. Registreringen av forespørsler og henvendelser til Byrådet ble derfor innskrenket til en registrering av forespørslene som kom til Fagavdelingen og Informasjonsavdelingen. Registreringsperioden ble redusert fra opprinnelig planlagt 3-4 uker til en uke, for å gi minst mulig belastning på de enkelte kontorer og medarbeidere. Det ble også tatt sikte på å unngå uker som vi erfaringsmessig vet medfører stor belastning på enkelte kontorer, nemlig tidspunktet rundt frigivelsen av prisindekser, spesielt konsumpris- og byggekostnadsindeks. Formålet ble begrenset til å kartlegge hva forespørslene gjelder, og hvordan de fordeler seg på de ulike kontorer.

2. Opplegg og gjennomføring

Det ble tatt sikte på å lage et registrerings skjema som var enkelt og raskt å fylle ut, det skulle i størst mulig utstrekning baseres på avkryssingsmetoden. Et skjemautkast ble testet tidlig i 1982 ved kontorer som hadde relativt mange eksterne forespørsler, og resulterte i en del endringer i svarmulighetene. Den viktigste endring var at en avkryssingsmulighet som var tatt med for å kartlegge i hvor stor grad den som først fikk telefonen satte den over til andre, måtte sløyfes etter påtrykk fra organisasjonene. Det ble hevdet at dette kunne føles som en kontroll, og at enkelte ikke ønsket at dette forholdet ble kartlagt. De mente at resultatene kunne bli tolket som at de ikke hadde kunnskaper nok til å besvare de forespørsler som ble satt over til dem. Dette var jo ikke våre intensjoner, vi var interessert i å få kontrollert de påstander statistikkbrukerne kom med, om at de stadig ble satt fra person til person, var sanne. Årsaken til at telefonene blir satt over til andre kan jo like meget ligge i spørrerens formulering, eller at han starter med et enkelt spørsmål og fortsetter med mer krevende spørsmål, kanskje også om andre emner.

Undersøkelsen ble gjennomført i uke 5, fra og med 1. til og med 5. februar 1982. For ett kontor ble undersøkelsen utsatt en uke p.g.a. spesielle forhold. Skjemaene ble på forhånd sendt til forværelsene ved de enkelte fagkontorer og grupper for fordeling, sammen med en instruks. Det var hyggelig å registrere at praktisk talt alle var meget interessert i å delta i undersøkelsen, og vi fikk utrolig mange positive uttalelser. Dette gjaldt på alle plan, og er vel et uttrykk for at mange kanskje ikke føler at deres arbeid blir verdsatt og lagt merke til i en grad som de kunne ønske.

Ved Underavdeling for industristatistikk m.m. ble en del av rutineforespørslene registrert på samleskjemaer. Henvendelsene til de øvrige medarbeiderne i underavdelingen ble registrert som ellers i fagavdelingen.

Skjemaene ble punchet ved Kontoret for manuell databehandling, og resultatet i form av utekstede maskintabeller (DDPP) forelå ca. 1 måned etter registreringsuken.

Biblioteket fortsatte på eget initiativ kartleggingen i ytterligere 3 uker, og resultatene av denne tilleggsregistreringen vil bli tatt med som eget avsnitt. Bearbeidingen ble foretatt manuelt.

3. Feilkilder

Det var opprinnelig meningen at kun eksterne henvendelser i form av telefon, brev og bestillinger skulle registreres. Ved testingen på forhånd ble det fra ulike hold hevdet at dette ville komplisere undersøkelsen, fordi man ikke umiddelbart visste om det var en kollega eller en utenfra som ringte, og dessuten at henvendelsene fra kolleger av enkelte ble ansett som så viktige og arbeidskrevende at de gjerne ville ha dem registrert. Det ble også hevdet at mange av henvendelsene fra kolleger skyldtes forespørslers utenfra, og at man skulle gi brukeren svar fra flere statistikkområder samtidig.

Når det gjelder registreringen av hvem henvendelsen kom fra, er det en relativt lav uoppgitt prosent, nemlig 6. Vi hadde ventet denne høyere, og er ikke helt sikre på om ikke noe uoppgitt kan være skjult i andre grupper. Det er ikke alltid like lett i farten å registrere navn på person, organisasjon og å gi dette riktig kode. Sammenliknet med brukerundersøkelsen er det dårlig overensstemmelse. Det kan skyldes at i brukerundersøkelsen er offentlige etater overrepresentert i utvalget slik at registreringen kanskje gir et riktigere bilde av Byråets kontaktflate. Det er imidlertid et annet forhold som også kan ha betydning. Den eksterne postundersøkelsen hadde utvalg fra hele landet, og det er vel sannsynlig at det er enklere å ta kontakt pr. lokaltelefon enn gjennom rikstelefon eller brev. Under enhver omstendighet bør fordelingen på brukergrupper i begge undersøkelser bare betraktes som indikasjoner og ikke som absolutte størrelser.

Når det gjelder spørsmålet om hva henvendelsen gjaldt, synes den å være meget samvittighetsfullt utfylt av de fleste. Vi hadde nok ventet vesentlig større bruk av kolonnen "Annet", det er ulike svar som ligger i dette, avhengig av kontor. Dels går dette klart frem av notater på skjemaene, og dels har vi innhentet en forklaring etterpå. Vi vil komme tilbake til det ved kommentarene til de respektive tabeller.

Selv om feilkildene vel stort sett er konsentrert om koding av hvem henvendelsen kom fra, er det jo en betydelig feilkilde i den korte registreringsperioden. Her kan det for enkelte kontorers vedkommende være store svingninger i arbeidsmengde og i mengde henvendelser som f.eks. ekstra pågang i forbindelse med utsending av prisindekser eller av en ny publikasjon. Kartlegging over en lengre tidsperiode eller over tilfeldige uker spredt over et år ville nok gitt bedre resultater, men faren ville da vært at de enkelte medarbeidere kunne gå trett av det merarbeidet en slik registrering medfører.

4. Begrep og kjennemerker

Organisasjonskartet er brukt som grunnlag for grupperingen på kontorer og grupper. Gruppe for ressursregnskap er med i registreringen da den da var registrert som tilhørende fagavdelingen. Når det gjelder brukergruppene tok vi sikte på å få sammenlignbarhet med postundersøkelsen så langt det var mulig, men vi fant også å måtte ta med brukergrupper som var så svakt representert i postundersøkelsen at de ble tatt med i beslektede grupper. Undervisningssektoren f.eks. var jo sterkt underrepresentert i postundersøkelsen.

I registrerings skjemaet hadde vi tatt med en svarmulighet "på bestillingsformular", dette var så få at det er slått sammen med brev.

Når det gjaldt stillingsgrupper, tok vi sikte på å ha færrest mulig, og etter testingen ble den begrenset til fire kategorier, byråsjef eller høyere, forsker/planlegger som en gruppe, førstekonsulent/konsulent og bibliotekar som neste gruppe, adm. sekretær/sekretær og førstesekretær som en tredje og fullmektig/assistent som fjerde gruppe.

5. Kommentarer til tabellene

5.1 Hvem som ble kontaktet - og på hvilken måte. Tabell 1 og 2

Ifølge postundersøkelsen visste 64 prosent av dem som henvendte seg til Byrådet hvem de skulle ta kontakt med. Av disse var det igjen omtrent 70 prosent som kontaktet et fagkontor eller en bestemt person, som var ansatt ved et fagkontor. 9 prosent visste at Opplysningskontoret var rett adresse, 4 prosent kontaktet biblioteket, mens resten ikke husket hvem de hadde kontaktet eller lot spørsmålet stå ubesvart. Ved registreringen i uke 5 1982 var totalt antall kontakter ved fagavdeling og informasjonsavdeling i alt 2 283. De fordelte seg med 24 prosent på Informasjonsavdelingen og 76 prosent på Fagavdelingen.

Vi har også sett på hvordan kontaktene til de enkelte kontorer i uke 5 fordelte seg i forhold til fordelingen i brukerundersøkelsen. Vi finner da at strukturen stort sett er lik når henvendelsene til 10. kontor og andre kontorer holdes utenfor i Brukerundersøkelsen. Det eneste avvik var Landbruksteljingskontoret som hadde en større andel av kontaktene rundt årskiftet 1980-81 enn ved registreringen i 1982. Dette er jo lett å forklare,

idet Landbruksteljinga jo ble gjennomført i 1979, og interessen for den da måtte forutsettes å være ganske stor ca. 1 år etter.

Nå vil det være feil å vurdere kontorene ut fra kontakthypighet utenfra. Her er det mange faktorer som spiller inn, enkelte emner har mange brukere, andre emner som kan være like viktige har få brukere. Kompleksiteten i statistikken har også betydning. For mange er et prisindekstall eller opplysningen om kvantum importert av en vare tilstrekkelig, og slike opplysninger vet de at de får enklest ved å ringe Byrået på bestemte tidspunkter. Der hvor det er nødvendig med hele tabeller skaffer brukerne seg gjerne dette gjennom fast abonnement på særtrykk, periodiske publikasjoner eller årspublikasjoner, og kontakten med Byrået blir da av en annen karakter.

Registreringen viser at 5. kontor alene hadde 26 prosent av henvendelsene og 11. kontor hadde ytterligere 5 prosent. Dette vil si at det var fler henvendelser til Underavdeling for industristatistikk enn til Informasjonsavdelingen. 4. kontor hadde 13 prosent av alle henvendelser til de to avdelingene. I tabell A har vi satt opp hvorledes henvendelsene fordeler seg på de to avdelingene etter hvordan kontakten fant sted.

Tabell A. Fordelingen på avdelingene etter type kontakt. Prosent

	I alt	Telefon	Brev og skriftlig bestilling	Besøk	Tallet på kontakter
I alt	100	79	10	11	2 283
Fagavdeling	100	86	9	5	1 741
Informasjonsavdeling ..	100	54	14	32	542

Som det går fram er hovedtyngden av kontaktene til Fagavdelingen pr. telefon. Detaljer for de enkelte kontorer går fram av tabell 2 i tabelldelen. Enkelte kontorer får relativt mange skriftlige forespørslar, det gjelder 9. kontor med sosial- og rettsstatistikken, hvor hele 27 prosent av henvendelsene er skriftlige, 7. kontor utdannings- og kulturstatistikk med 17 prosent og 4. kontor utenrikshandel og samferdselsstatistikk med 13 prosent. 3. kontor finansstatistikk skiller seg ut ved at de både har høy andel av skriftlige forespørslar, 15 prosent, og hele 12 prosent av henvendelsene skjedde ved besøk i registreringsuken. Underavdeling

for intervjuundersøkelser har ikke fått noen skriftlige henvendelser i løpet av uke 5, men hele 15 prosent av henvendelsene var ved besøk og de resterende 85% ved telefon. Det er vanskelig å trekke noen konklusjoner på grunnlag av registrering i en uke, og resultatene kan meget vel være atypiske for virksomheten over en lengre periode.

Mønsteret for Informasjonsavdelingen er naturlig nok et annet. Her er det bare litt over halvparten av henvendelsene som kommer pr. telefon. Informasjonsavdelingen har i registreringsuken fått 37 prosent av alle brev og skriftlige bestillinger som kom til Byråets Fagavdeling og Informasjonsavdeling. Dette er naturlig i og med at Informasjonskontoret og delvis Gruppe for markedsføring redigerer og besvarer brev som gjelder flere statistikkemner, og fordi Opplysningskontoret og delvis Gruppe for markedsføring tar seg av bestillinger på publikasjoner og fast gratis abonnement. Informasjonsavdelingen har 66 prosent av alle besøk til de to avdelingene. Disse besøkene fordeler seg nokså likt på Bibliotek og Opplysningskontor, med ubetydelig over 50 prosent på Biblioteket og noe under på Opplysningskontoret.

5.2 Formålet med kontakten

I tabell 3 er det satt opp en detaljert oversikt over formålet med kontakten ved de enkelte kontorer og grupper. Resultatene er ikke direkte sammenlignbare med dem vi fikk i den eksterne postundersøkelsen, og årsaken er at vi gjennom registreringen ønsket en mer detaljert oversikt over hvorfor Byrådet ble kontaktet enn det inntrykk vi fikk gjennom postundersøkelsen. Det eneste punkt som er identisk er spørsmålet om forklaring på hvordan en tabell eller en statistikk skal forstås. Ifølge postundersøkelsen var det 8 prosent som ønsket slik forklaring, ifølge registreringen var andelen 6 prosent. Et annet punkt som burde vært sammenlignbart var spørsmålet om mer detaljerte opplysninger enn de som står i publikasjonene, og hele 33 prosent av de 290 i postundersøkelsen som hadde svart mente de hadde henvendt seg til Byrådet for å få det. Ifølge registreringen er det bare 13 prosent som har ønsket mer detaljerte opplysninger. Vi finner heller ikke god overensstemmelse mellom etterlysning av tall som ikke er publisert. Dette formål er oppgitt av 36 prosent i postundersøkelsen, mens "bare" 15 prosent av de registrerte forespørsler gjelder etterlysning av ikke utkomne publikasjoner. Nå kan det ligge vesentlig andre ting bak

formålet "tall som ikke er publisert" enn en konkret etterlysning av ikke utkomne publikasjoner. Upublisert materiale kan like gjerne være upublisert eldre materiale. Selv om de prekodete svar er slik formulert i postundersøkelsen at avkryssing for svarmuligheten "tall som ikke er publisert" skulle kunne oppfattes som etterlysning av tall som var ventet, er dette ikke eksplisitt i setningen.

22 prosent har ønsket tall fra sist utkomne publikasjon om emneområdet. Denne andelen varierer ganske sterkt fra kontor til kontor, for 5. kontor er den nesten 50 prosent, for 11. kontor er den 40 prosent og som nummer tre kommer 1. kontor med 32 prosent. For 5. og 11. kontors vedkommende gjelder dette i meget stor utstrekning spørsmål om pris- og/eller byggekostnadsindekser. Vi finner samme struktur når det gjelder tall fra eldre publikasjoner, og både 5. og 11. kontor har i meget stor utstrekning krysset av for begge disse svarmuligheter for samme kontakt.

Spørsmål om mer detaljerte opplysninger går i stor utstrekning til fagkontorene, men også Informasjonskontoret og Gruppe for markedsføring mottar en del slike forespørsler. Kontakt om ikke publiserte tall og forklaring på hvordan tabellene skal tolkes kommer som regel direkte til de respektive fagkontorer, mens etterlysning av ikke utkomne publikasjoner både går til fagkontorene og Informasjonsavdelingen.

Hjelp til utfylling av skjema har en meget beskjeden andel av de registrerte kontakter. Fra enkelte kontorer ble det oppgitt at denne svarmulighet ville hatt en langt større andel dersom registreringen hadde foregått umiddelbart etter utsending av skjemaer fra deres kontor. Det er kanskje grunn til å merke seg at oppgavegiverne trenger hjelp for å fylle ut skjemaene.

Når det gjelder bestillinger kommer 77 prosent av disse til Opplysningskontoret. Det gjelder både bestilling på enkeltpublikasjoner og på fast gratisabonnement og på fast betalt abonnement på de periodiske publikasjoner. Gruppe for markedsføring får 4 prosent av bestillingene og Folketellingskontoret og 11. kontor får resten. (11. kontor mottar en god del av bestillingene på byggekostnadsindeks og fører selv punchebilag.) Lån av

publikasjoner er stort sett konsentrert til Biblioteket, men Opplysningskontoret låner ut enkelte utsolgte publikasjoner til Byråmedarbeidere. At det bare er vel halvparten av kontaktene med Biblioteket som gjelder lån er det verd å merke seg, men vi kommer nærmere inn på bibliotekets virksomhet i eget avsnitt.

Som nevnt innledningsvis ønsket vi å finne et mål for i hvilken grad de som kontaktet Byrådet ble satt over fra den ene til den andre, slik mange hadde gitt uttrykk for i postundersøkelsen. Svarmuligheten "Annet emneområde enn det jeg arbeider med/spørsmål som gjelder flere kontorer" skulle gi en viss indikasjon på omfanget. 5 prosent (121) var kodet med denne svarmulighet. I postundersøkelsen oppga 14 prosent av de 70 som mente at Byråets tjenesteyting var mangelfull, at dette skyldtes at de ble satt over fra person til person. I mange tilfeller vil det jo være uunngåelig at telefonen blir satt over, det er ganske mange som har flere formål med sin kontakt med Byrådet, og som ønsker opplysninger fra ulike statistikkområder. Det er også mange som ikke formulerer seg klart nok overfor sentralbordbetjeningen, slik at de først må settes til Opplysningskontor, Bibliotek eller Informasjonsavdeling for nærmere problemavklaring. Selvsagt kan det også ha sammenheng med at telefon-sentralen er så hardt belastet at det ikke er tid til å høre på lange tirader om hva brukeren ønsker. En bedre dokumentasjon av statistikkens innhold ville muligens redusere problemet med at brukerne settes over fra den ene til den andre.

Det er relativt mange som ber om opplysninger som Byrådet ikke har eller om statistikk Byrådet ikke lager. Denne svarmuligheten har fått 4 prosent av registreringene. Det kunne vært av interesse å kartlegge nærmere hva som skjuler seg bak dette, det kan være brukernes tiltro til at Byrådet vet alt om alt, men det kan også være at spørsmålet er slik formulert at svareren mener at Byrådet ikke har slike opplysninger. Vi vil imidlertid anta at dette er unntak. Et problem kan også være at spørre og svarer ikke bruker samme terminologi, og derved misforstår hverandre.

Forespørslene om utenlandsk statistikk går hovedsaklig til Biblioteket, mens bestilling av spesialoppgaver fordeler seg på enkelte fagkontorer.

Svarmuligheten "Annet" er såvidt høy som 13 prosent av alle registreringene. Variasjonene er ganske store fra kontor til kontor, og vi har sett på de spesifikasjoner av "Annet" som er gitt for de kontorer hvor prosentandelen "Annet" er spesiell høy. Dersom slik spesifikasjon ikke var gitt, har vi kontaktet kontorleder for nærmere forklaring. Når det gjelder 6. kontor har de 33 prosent "Annet" sammenheng med opplegg av en tilleggsundersøkelse til arbeidsmarkedsstatistikken. For kontor 7 er årsaken forberedelse av en utvalgsundersøkelse om målbruk i offentlig tjeneste. Kontor 9 har en ordning slik at skjema blir sendt ut etter hvert som oppgavegiverne trenger nye skjemaer, og hovedtyngden av de 49 prosent "Annet" skyldes skjemabestilling. For Underavdeling for intervjuundersøkelser er "Annet" meget variert. Det kan være forespørsler om å holde foredrag, rådgivning om statistiske metoder og opplegg til undersøkelser, det er diskusjon av skjemaforming og opplegg i forbindelse med ny undersøkelse som skal gjennomføres av Byrået, og det er diskusjon av resultatene av allerede gjennomførte undersøkelser. Gruppe for ressursregnskap oppgir at "Annet" vesentlig dreier seg om faglige vurderingsspmål og ellers kontakt med departement og andre statsetater om arbeidet med ressursregnskapene. For Informasjonskontorets vedkommende er forklaringen kontakt i forbindelse med pressemeldinger og redaksjon av Årbok, Nye distriktstall, Statistisk månedshefte og ukehefte og Byråpraten.

5.3 Brukergruppene

I tabell 5 har vi satt opp en oversikt over fordelingen av kontaktene på brukergrupper. Denne fordelingen er ikke direkte sammenlignbar med fordelingen på brukergrupper som har kontaktet Byrået ifølge postundersøkelsen. Det skyldes dels at i postundersøkelsen var enkelte brukergrupper som f.eks. utdanningssektoren, og da spesielt studenter, skoleelever underrepresentert. Det samme gjaldt bibliotek, og utenlandske brukere var overhode ikke tatt med, og heller ikke Byråmedarbeidere naturlig nok. Vi antar at resultatet av registreringen i uke 5 gir et noe bedre bilde av hvem som kontakter Byrået enn postundersøkelsen, selv om en uke er for lite til å få korrekte resultater. Som nevnt i foregående avsnitt spiller jo en del tilfeldigheter inn og dessuten ville nok fordelingen vært en annen om det hadde vært i en av indeksukene at undersøkelsen var gjennomført.

Mer interessant kan det være å se på hva formålet er med kontakten med Byrået for de enkelte brukergruppers vedkommende.

Det er grunn til å merke seg at nesten 40 prosent av henvendelsene fra et departement gjelder tall fra siste utkomne publikasjon, 30 prosent gjelder tall fra eldre publikasjon, 18 prosent gjelder etterlysning av ikke utkommet publikasjon. At "Annet" også har en høy andel er en refleks av hva kontorene har ført opp under "Annet", nemlig blant annet diskusjoner om opplegg av nye undersøkelser og andre spørsmål i forbindelse med planlegging av undersøkelser eller statistikk. Ifølge Forsendelsesregisteret har 9 departementer ett eller flere eksemplarer av alt Byrået utgir, mens 7 bare har et utvalg av statistikken. De 7 er Fiskeridepartementet, Handelsdepartementet, Justisdepartementet, Kirke- og undervisningsdepartementet, Landbruksdepartementet, Miljøverndepartementet og Samferdselsdepartementet. Andre statsetater etterspør i langt mindre utstrekning tall fra siste og/eller eldre publikasjoner, men andelen som ønsker mer detaljerte opplysninger er større innen denne brukergruppen enn for departementenes vedkommende. En annen gruppe som i stor utstrekning etterspør tall som står i våre publikasjoner er studenter, skoleelever og andre privatpersoner. Disse har sannsynligvis ikke så lett tilgang til publikasjonene som f.eks. statsansatte. Studenter og elever er henvist til lån på bibliotek eller kjøp via bokhandel. At utenlandske brukere i stor grad ønsker tall fra våre publikasjoner er å vente. Der kan årsaken være både språkvanskeligheter og manglende kjennskap til hva som står i publikasjonene. De fleste utenlandske ambassader i Oslo får tilsendt alt vi utgir, men noe av dette sendes videre til hjemlandet. De har derfor ikke alltid alle publikasjoner tilgjengelig. Det er ikke store ulikheter i andelen innen de enkelte brukergrupper når det gjelder spørsmål om ikke publiserte tall, forklaring eller etterlysning av ikke utkomne publikasjoner. De som i første rekke etterlyser publikasjonene er departementer, privat næringsliv, politiske partier, konsulentfirmaer og bibliotek eller massemedia. De brukergrupper som i stor grad kontakter Byrået for å bestille publikasjoner er universitet og høyskoler, hele 25 prosent av deres forespørsler dreier seg om bestilling, og for utenlandske brukere er det 20 prosent som kontakter Byrået for å bestille statistikk.

Ved prosentberegningen har vi funnet ut at gjennomsnittlig har hver bruker 1,3 formål med sin kontakt med Byrået, her er ingen store variasjoner fra brukergruppe til brukergruppe, men departementer og studenter, skoleelever

og andre private har noe flere spørsmål pr. kontakt enn de øvrige. Byråmedarbeiderne har stort sett ett formål med sin kontakt med en kollega.

5.4 Hvem besvarte henvendelsene?

I tabell 7 har vi en oversikt over hvem som besvarte de forespørsler som ble registrert. Det viser seg at gjennomsnittlig var det fullmektiger og assistenter som hadde de fleste besvarelser, nemlig 41 prosent, førstesekretærer/sekretærer og adm. sekretærer besvarte 26 prosent, førstekonsulenter og konsulenter besvarte 28 prosent og byråsjefer og høyere besvarte 5 prosent av henvendelsene. 10 prosent av forespørslene fra departementene ble besvart av byråsjef og høyere, 8 prosent av henvendelsene fra universitet/høgskoler og forskningsinstitutter ble besvart av denne gruppen og også 8 prosent av henvendelser fra utlandet ble besvart av byråsjef og høyere. Førstekonsulenter og konsulenter tok seg i stor grad av henvendelser fra andre statsetater, andelen er nær 40 prosent og samme gruppe tok seg også i stor grad av henvendelser fra fylkeskommuner og kommuner og fra universiteter, høgskoler og forskningsinstitutter. At halvparten av henvendelsene fra bibliotek/massemedia ble behandlet av førstekonsulent og konsulent skyldes at bibliotekarere er med i denne gruppen og en stor del av henvendelsene fra andre bibliotek går nettopp til Byråets bibliotek. Byråmedarbeiderne synes også i stor grad å ha kontakt på konsulentplanet.

Så vidt vi forstår har det vært en bevisst politikk gjennom mange år at forespørsler utenfra skal besvares på et så lavt plan som mulig. Dette skulle være både effektivt og praktisk så lenge forespørslene er rutinepreget, og så lenge de bare gjelder et konkret emneområde, f.eks. spørsmål om prisindekser eller tall fra publikasjoner. Imidlertid blir f.eks. over halvparten av spørsmålene fra departementene besvart av fullmektiger og assistenter. Vi vet ikke hva disse forespørslene gjelder, bortsett fra at de nok har sammenheng med at en stor del av henvendelsene fra departementene gjelder tall fra sist utkomne eller eldre publikasjoner. Imidlertid bør vi kanskje tenke over om noe av den holdning som er kommet til uttrykk gjennom R-direktoratets Rapport 3/82 etter intervjuene med departementsansatte, kan skyldes at departementsansatte nok spør om et konkret tall, men kanskje burde ha fått mer uttømmende svar og råd om

hvordan de kan bruke tallene i sammenheng i sitt arbeide. Dette er naturligvis bare en hypotese, men det er uttalelser i intervjuene som kan tolkes i denne retning.

Ser vi på tabell 4 og tabell 7 i sammenheng går det fram at det er store variasjoner fra kontor til kontor når det gjelder hvem som besvarer henvendelsene. Dette har naturlig nok både sammenheng med de statistikkemner kontorene har, og med organisasjonsformen og bemanningen på de enkelte kontorer. I tabell 8 har vi satt opp en oversikt over henvendelsene fordelt på kontorene og også beregnet antall henvendelser pr. ansatt. Antall ansatte pr. kontor er hentet fra manuskriptet til Melding om virksomheten 1981 og refererer seg til antall ansatte pr. 31. desember 1981. Som det går fram er variasjonene meget store. Av fagkontorene er det 5. og 11. kontor med indeksene som så desidert topper statistikken. 4. og 3. kontor kommer på de følgende plasser. Det er også grunn til å merke seg at Biblioteket har hele 23,3 henvendelser pr. ansatt i registreringsuken. At Opplysningskontoret har 77 pr. ansatt i en uke er helt normalt ifølge de oversikter og den statistikk kontoret har ført over lengre perioder.

5.5 Type kontakt

Vi har foretatt en krysstabulering mellom brukergruppe og hvordan Byrådet ble kontaktet. Totalt fordeler henvendelsene seg med ca. 80 prosent pr. telefon og 10 prosent på brev og bestillinger og 11 prosent på besøk. Av brevene er fordelingen ca. 9 prosent brev og 1 prosent bestillingsformularer.

Nær 90 prosent av henvendelsene fra departement, annen statsetat eller fylkeskommune/kommune kommer pr. telefon. Fra departementer og andre statsetater fordeler de resterende kontakttyper seg nokså jevnt på brev og besøk, mens kontakt utover telefonkontakten med fylkeskommuner og kommuner er overveiende ved brev.

Utdannings- og forskningsinstitusjoner bruker brev i ganske stor utstrekning, 18 prosent av kontaktene er skriftlige, 45 prosent pr. telefon og 7 prosent pr. besøk. For studenter og skoleelever er det 18 prosent som kontakter Byrådet personlig ved besøk, 74 prosent bruker telefonen og 8 prosent skriver. Det er kanskje noe forbausende at hele 60 prosent av henvendelsene fra utlandet kommer pr. telefon, vel 30 prosent pr. brev og om lag 5 prosent ved besøk. Vi må her være klar over at utenlandske ambassader i Oslo er registrert som utlandet. Når det gjelder bibliotek og massemedia

er fordelingen mellom telefon og brev henholdsvis 90 og 10 prosent. Bibliotek dominerer sterkt blant de 76 henvendelsene som er registrert.

Vel 1/3 av kontakten mellom Byråmedarbeidere foregår ved besøk, 60 prosent via telefon og 4 prosent ved brev eller bestilling. Hva årsaken kan være utover det som enkelt kan forklares gjennom lån fra biblioteket og besøk i lesesal (ifølge tabell 6 var det formålet for 1/5 av Byråmedarbeidernes kontakt) er vanskelig å si. Det kan dreie seg om mer kompliserte forklaringer eller diskusjoner, men det kan også ligge et ønske om sosial kontakt bak den store besøksfrekvensen. Det kan også ha sammenheng med at Byråmedarbeidere fra Kongsvinger, Falbesgt. og Oslo når de så allikevel oppsøker en av "filialene" går innom en kollega for å få svar på et spørsmål som han ellers ville tatt kontakt med over telefon.

Vi har også foretatt en krysstabulering mellom hva henvendelsen gjaldt og type kontakt. Resultatet presenteres i tabell 10. Det som er verd å merke seg i denne tabellen er at omtrent 1/4 av bestillingene på publikasjoner kommer skriftlig, ca. 17 prosent foretas ved besøk og 56 prosent kommer pr. telefon. At så vidt mange som nesten halvparten av utlånene foregår på grunnlag av telefon eller brevbestilling, innebærer stort ekspedisjonsarbeid for bibliotekspersonalet. Bare vel 50 prosent av utlånene skjer ved personlig besøk. Her må vi jo også være oppmerksom på at en del av utlånene er til andre bibliotek, men hvem låneren er influerer jo ikke på arbeidsbelastningen. Nær halvparten av forespørslene om utenlandsk statistikk kommer pr. telefon, vel 10 prosent pr. brev og vel 40 prosent ved besøk.

Vi har også foretatt krysstabulering mellom hvem som besvarte og type kontakt. For de 114 forespørslene i gruppen byråsjef og høyere foregikk 60 prosent av kontaktene pr. telefon og 33 prosent pr. brev. Resten var besøk eller ikke fylt ut. Av 640 forespørsler til førstekonsulenter og konsulenter foregikk 75 prosent pr. telefon, 10 prosent pr. brev og 15 prosent ved besøk. Adm. sekretærer, sekretærer og førstesekretærer mottok i alt 602 forespørsler, 80 prosent pr. telefon og om lag 10 prosent hver fordelt på brev og besøk. Gruppen fullmektiger og assistenter som hadde 905 henvendelser, besvarte 82 prosent av disse pr. telefon, 5 prosent ved brev og 12 prosent ved besøk.

6. Sammendrag

I uke 5 1982 ble det registrert i alt 2 283 henvendelser til Byråets Fagavdeling og Informasjonsavdeling. På spørsmål om hva kontakten gjaldt fikk vi 2 894 svar. Hver kontakt representerte i gjennomsnitt 1,29 spørsmål slik vi hadde definert dem på registrerings skjemaet. Med utgangspunkt i alle registrerte emner for kontakt har vi satt opp nedenstående tabell.

Tabell B. Fordeling etter hva kontakten gjaldt. Sammendrag. Prosent

	Tallet på registrerte emner for kontakt	Prosent
I alt	2 894	100
Spørsmål om publisert eller tilgjengelig statistikk	1 478	51
Etterlyst statistikk som ventes	343	12
Hjelp til utfylling av skjema	56	2
Bestilling og kjøp inkl. spesialoppdrag	325	11
Lån, besøk på lesesal og kontakt om utenlandsk statistikk	190	7
Opplysninger Byrået ikke har	89	3
Kontakt om annet emneområde	121	4
Annet	292	10

Det viser seg altså at omtrent halvparten av kontaktene dreide seg om spørsmål i forbindelse med publisert eller tilgjengelig statistikk. Av de øvrige kontaktårsaker bør vi vel være oppmerksomme på at hele 12 prosent etterlyser statistikk som ventes, og selv om bare 4 prosent dreier seg om kontakt om annet emneområde enn det som den som mottok telefonen arbeidet med, kan 121 som opplever å bli satt over til flere kontorer, være et grunnlag for den misnøye de har uttrykt i hovedundersøkelsen eksternt. Selvsagt er det svært mange av dem som blir satt over som umiddelbart forstår og aksepterer dette, men noen misnøydte må man regne med.

At telefon er den hyppigste kontakttype bør bemerkes, og tas hensyn til ved mulige endringer i fremtidig opplysningstjeneste og/eller bibliotekstjeneste. Når det gjelder skriftlige forespørsler er det i uke 5 registrert

204 brev og 15 bestillingsformular. Av brevene er 33 prosent oppgitt som journalført, og ytterligere 3 prosent ble sendt til journalføring før besvarelse. Bestillingsformularene er holdt utenom denne beregningen. Det er vanskelig å vite om dette er en typisk fordeling, men ikke journaliserte brev synes å være relativt mange i forhold til totalt antall besvarelser. Forholdet kan vel forklares ved at mange brev kanskje er besvart ved oversendelse av en publikasjon med henvisning til en bestemt tabell eller ved oversendelse av tabellkopier. Bestillinger på publikasjoner som kommer pr. brev blir heller ikke journalført med unntak av dem som gjelder Underavdeling for industristatistikk, dvs. abonnement på indekser.

Vi har ikke registrert hvordan belastningen på den enkelte medarbeider er når det gjelder besvarelse av forespørsler. I tabell 8 har vi forsøkt å finne et mål for belastningen på de enkelte kontorer ved å sette dette i relasjon til totalt antall ansatte på vedkommende kontor. Selv om registreringen bare har foregått i løpet av en uke, gir den et inntrykk av den mengde kontakter Byrået mottar, og et inntrykk av hvor stor kontaktmengden ville bli ved en mulig sentralisering av opplysningsvirksomheten. Den gir også et inntrykk av bibliotekets betydning i dette bildet, og vi vil som vedlegg gi et resultat av registreringen på biblioteket over en noe lengre periode.

Resultatene av registreringen skulle også kunne gi et lite utgangspunkt for videre vurdering av hvordan Byrået kan ta seg av de forespørsler som kommer, og hvilke problemer som eventuelt vil oppstå etter hvert som flere kontorer overføres til Kongsvinger. Det vil stille krav til Byråets informasjonsvirksomhet å gjøre brukerne kjent med hvor de skal henvende seg, så fremt det ikke opprettes tilstrekkelig antall linjer mellom Oslo og Kongsvinger, slik at de henvendelser som kommer kan settes over direkte.

I 1967 ble det i tiden 1. september - 30. november foretatt en registrering ved alle kontorer over de forespørsler som kom. På denne 3 måneders perioden ble det da registrert ca. 2 500 telefonforespørsler eller vel 200 telefoner totalt pr. uke. På 15 år er telefonkontaktene økt til ca. 1 450 i en tilfeldig uke, og bare til Fagavdeling og Informasjonsavdeling (interne telefoner er da ikke medregnet). I 1967 ble det registrert vel 400 ekspedisjoner i alt pr. uke. Vi har registrert 1 950 forespørsler (eksklusive de fra Byråmedarbeiderne). I 1982 utgjorde bestillinger av alle typer i alt 11 prosent av kontaktene i løpet av uka. I 1967 var 33 prosent av henvendelsene på bestillinger abonnement, enkeltpublikasjoner eller spesialopplysninger. Telefonkontakten utgjorde 50 prosent

i 1967 mot 79 prosent i 1982. Skriftlige forespørsler 5 prosent i 1967, 10 prosent i 1982, og for besøk var prosentandelene om lag 10 begge årene. Selv om registreringene er foretatt på noe ulikt grunnlag gir de likevel en indikasjon om veksten i den kontaktflate Byrået har med brukerne og om endringer i kontaktttype.

Tabell 1. Henvendelser til Byråets fagavdeling og informasjonsavdeling i uke 5 1982 etter hvem (kontor-arbeidssted) som ble kontaktet

	Antall	Prosent
ALLE	2 283	100
<u>Kontor-arbeidssted:</u>		
<u>Fagavdeling:</u>		
<u>Kontor</u>		
1 Befolknings-, helse- og valgstatistikk	146	6
2 Statistikk over jordbruk og skogbruk	65	3
3 Finansstatistikk	132	6
4 Statistikk over utenrikshandel og samferdsel	306	13
5 Statistikk over industri, energi, varehandel, pris og konjunktur og fiske og fangst	591	26
6 Arbeidsmarked-, miljø- og regionalstatistikk	77	3
7 Utdannings- og kulturstatistikk	35	2
8 Statistikk over lønn, inntekt, skatt, formue og arbeidstid	81	4
9 Sosial- og rettsstatistikk	45	2
11 Statistikk over bygge- og anleggsvirksomhet og tjenesteyting	111	5
Folketellingskontor	56	3
Landbrukstellingskontor	15	-
Underavdeling for intervjuundersøkelser	53	2
Gruppe for ressursregnskap	26	1
<u>Informasjonsavdeling:</u>		
<u>Kontor</u>		
Informasjonskontor (Redaksjon av fellespublikasjoner) og Markedsføringsgruppe	71	3
Bibliotek	163	7
Opplysningskontor og arkiv	308	14

Tabell 2. Henvendelser til Byråets fagavdeling og informasjonsavdeling etter kontor-arbeidssted og type kontakt. Prosent

	I alt	Type kontakt				Ikke ut-fylt	Ikke ut-fylt
		Telefon	Brev-best.	Besøk	Ikke ut-fylt		
ALLE	100	79	10	11	-	2 283	
<u>Kontor-arbeidssted:</u>							
<u>Fagavdeling:</u>							
<u>Kontor</u>							
1 Befolknings-, helse- og valgstatistikk	100	90	7	3	-	146	
2 Statistikk over jordbruk og skogbruk	100	91	6	3	-	65	
3 Finansstatistikk	100	72	15	12	1	132	
4 Statistikk over utenrikshandel og samferdsel	100	77	13	8	2	306	
5 Statistikk over industri, energi, varehandel, pris og konjunktur og fiske og fangst	100	91	4	5	-	591	
6 Arbeidsmarked-, miljø- og regionalstatistikk	100	92	5	3	-	77	
7 Utdannings- og kulturstatistikk	100	77	17	-	6	35	
8 Statistikk over lønn, inntekt, skatt, formue og arbeidstid	100	90	7	-	3	81	
9 Sosial- og rettsstatistikk	100	71	27	2	-	45	
11 Statistikk over bygge- og anleggsvirksomhet og tjenesteyting	100	97	3	-	-	111	
Folketellingskontor	100	84	16	-	-	56	
Landbrukstellingskontor	100	:	:	:	-	15	
Underavdeling for intervjuundersøkelser	100	85	-	15	-	53	
Gruppe for ressursregnskap	100	85	11	4	-	26	
<u>Informasjonsavdeling:</u>							
<u>Kontor</u>							
Informasjonskontor (Redaksjon av fellespublikasjoner) og Markedsføringsgruppe	100	73	20	7	-	71	
Bibliotek	100	37	8	53	1	163	
Opplysningskontor og arkiv	100	59	16	25	-	308	

Tabell 3. Henvendelser til Byråets fagavdeling og informasjonsavdeling, arbeidssted og hva kontakten gjaldt. Prosent

	I alt ¹⁾	Kontakten gjaldt															Tallet på kontakter
		Tall fra siste publ.	Tall fra eldre publ.	Mer detj. oppl.	Ikke publ. tall	For- ring	Etter- lyse utk. publ.	Hjelp til ut- fyl- ling	Be- stil- ling	Lån	Besøk lese- sal	Annet emne	Oppl. Byrået ikke har	Uten- landsk	Best. spes. opp- gave	An- net	
ALLE	129	22	18	13	7	6	15	3	12	4	3	5	4	2	2	13	2 283
<u>Kontor-arbeidssted:</u>																	
<u>Fagavdeling:</u>																	
<u>Kontor</u>																	
1 Befolknings-, helse- og valgstatistikk	130	32	17	22	20	4	8	-	1	-	-	8	8	1	-	9	146
2 Statistikk over jordbruk og skogbruk	134	22	15	15	8	12	12	9	2	-	-	6	14	2	-	17	65
3 Finansstatistikk	106	5	1	27	7	17	9	6	-	-	-	5	2	1	9	17	132
4 Statistikk ovre utenrikshandel og samferdsel	117	8	11	36	10	9	22	1	7	-	-	2	2	-	2	7	306
5 Statistikk over industri, energi, varehandel, pris og konjunktur og fiske og fangst	146	49	43	5	3	5	21	3	2	-	-	4	4	-	-	7	591
6 Arbeidsmarked-, miljø- og regionalstatistikk	127	12	4	13	10	16	17	10	1	-	-	7	4	-	-	33	77
7 Utdannings- og kulturstatistikk	121	23	6	14	14	3	11	3	-	-	-	6	9	-	9	23	35
8 Statistikk over lønn, inntekt, skatt, formue og arbeidstid	124	15	4	9	27	15	14	-	-	-	-	17	3	-	-	20	81
9 Sosial- og rettsstatistikk	118	16	7	4	16	4	11	2	-	-	-	9	-	-	-	49	45
11 Statistikk over bygge- og anleggsvirksomhet og tjenesteyting	161	40	41	9	-	8	22	5	7	-	-	13	9	-	-	7	111
Folketellingskontor	127	13	9	13	23	7	16	4	11	-	-	4	2	-	11	14	56
Landbrukstellingskontor	-	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	15
Underavdeling for intervjuundersøkelser	114	6	4	4	15	8	9	4	-	-	2	2	2	-	9	49	53
Gruppe for ressursregnskap	121	4	8	19	-	12	4	-	-	-	-	4	8	-	12	50	26
<u>Informasjonsavdeling:</u>																	
<u>Kontor</u>																	
Informasjonskontor (Redaksjon av fellespublikasjoner) og Markedsførings- gruppe	102	10	3	9	1	3	20	-	14	-	-	4	1	1	1	35	71
Bibliotek	122	1	9	2	-	-	4	-	2	54	24	-	3	18	2	3	163
Opplysningskontor og arkiv	111	6	-	2	-	-	8	-	70	2	5	7	3	-	-	8	308

1) Overstiger 100 prosent fordi mange hadde flere formål med en kontakt.

Tabell 4. Henvendelser til Byråets fagavdeling og informasjonsavdeling etter kontor-arbeidssted og hvem som svarte. Prosent

	I alt	Besvart av				Tallet på kontakter
		Byråsjef og høyere	1.kons. kons.	1.sekr. sekr. adm.-sekr.	Fullm. ass.	
ALLE	100	5	28	26	41	2 283
<u>Kontor-arbeidssted:</u>						
<u>Fagavdeling:</u>						
<u>Kontor</u>						
1 Befolknings-, helse- og valgstatistikk	100	6	47	14	33	146
2 Statistikk over jordbruk og skogbruk	100	17	54	20	9	65
3 Finansstatistikk	100	-	65	25	10	132
4 Statistikk over utenrikshandel og samferdsel	100	11	9	8	72	306
5 Statistikk over industri, energi, varehandel, pris og konjunktur og fiske og fangst	100	2	10	44	44	591
6 Arbeidsmarked-, miljø- og regionalstatistikk	100	7	64	22	7	77
7 Utdannings- og kulturstatistikk	100	8	86	3	3	35
8 Statistikk over lønn, inntekt, skatt, formue og arbeidstid	100	12	41	47	-	81
9 Sosial- og rettsstatistikk	100	4	7	38	51	45
11 Statistikk over bygge- og anleggsvirksomhet og tjenesteyting	100	-	19	37	44	111
Folketellingskontor	100	11	54	13	22	56
Landbrukstellingskontor	100	:	:	:	:	15
Underavdeling for intervjuundersøkelser	100	36	42	15	7	53
Gruppe for ressursregnskap	100	23	65	12	-	26
<u>Informasjonsavdeling:</u>						
<u>Kontor:</u>						
Informasjonskontor (Redaksjon av fellespublikasjoner) og Markedsføringsgruppe	100	-	37	48	15	71
Bibliotek	100	-	71	-	29	163
Opplysningskontor og arkiv	100	-	-	27	73	308

Tabell 5. Henvendelser til Byråets fagavdeling og informasjonsavdeling i uke 5 1982 etter brukergruppe

	Antall	Prosent
ALLE	2 283	100
<u>Brukergruppe:</u>		
Departement	183	8
Annen statsetat	170	7
Fylkeskommune, kommune	157	7
Universitet, høgskole, skole, forskningsinstitutt	195	9
Organisasjon, bedrift, politisk parti, konsulentfirma	680	30
Student, skoleelev, privatperson	265	12
Utlandet inkl. utenlandske ambassader	80	3
Bibliotek/massemedia	76	3
Byråmedarbeider	331	15
Uoppgitt	146	6

Tabell 6. Henvendelser til Byråets fagavdeling og informasjonsavdeling i brukergruppe og hva kontakten gjaldt. Prosent

	I alt ¹⁾	Kontakten gjaldt															Tallet på kontakter
		Tall fra siste publ.	Tall fra eldre publ.	Mer detj. oppl.	Ikke publ. tall	For-klarings ring	Etter-lyse ikke utk. publ.	Hjelp til utfylling	Bestilling	Lån	Besøk lese-sal	Annet emne	Oppl. Byrået ikke har	Utenlandsk	Best. spes.-opp-gave	Annet	
ALLE	129	22	18	13	7	6	15	3	12	4	3	5	4	2	2	13	2 283
<u>Brukergruppe:</u>																	
Departement	140	38	31	9	6	4	18	-	9	1	-	3	1	1	2	17	183
Annen statsetat	122	15	8	17	9	10	13	4	14	3	1	7	4	-	2	15	170
Fylkeskommune og kommune	122	21	9	13	8	3	12	7	15	2	1	5	3	1	2	20	157
Universitet, høyskole, skole, forskningsinstitutt	125	14	11	13	8	5	11	4	26	3	2	4	5	3	3	13	195
Organisasjon, bedrift, politisk parti, konsulent-firma	129	22	21	17	8	7	20	3	9	1	2	5	3	2	2	7	680
Student, skoleelev, privatperson	154	33	29	9	8	6	14	2	9	6	6	7	12	3	1	9	265
Utlandet inkl. utenlandske ambassader	120	28	14	20	4	3	9	-	21	3	-	5	1	-	3	9	80
Bibliotek, massemedia ...	130	18	11	12	11	7	21	-	7	17	-	12	5	5	-	4	76
Byråmedarbeider	107	6	3	7	2	9	9	1	13	13	7	5	2	1	3	26	331
Uoppgitt	115	34	30	4	2	2	13	-	9	2	-	5	3	2	-	9	146

1) Overstiger 100 prosent fordi mange hadde flere formål med en kontakt.

Tabell 7. Henvendelser til Byråets fagavdeling og informasjonsavdeling i brukergrupper og etter hvem som svarte. Prosent

	I alt	Besvart av				Tallet på kontakter
		Byrå- sjef og høyere	1.kons. kons.	1.sekr. sekr. adm.- sekr.	Fullm. ass.	
ALLE	100	5	28	26	41	2 283
<u>Brukergruppe:</u>						
Departement	100	10	18	19	53	183
Annen statsetat	100	7	39	19	35	170
Fylkeskommune og kommune	100	1	36	22	40	157
Universitet, høyskole, skole, forskningsinstitutt	100	8	39	23	30	195
Organisasjon, bedrift, politisk parti, konsulentfirma ..	100	3	15	30	52	680
Student, skoleelev, privatperson	100	3	29	37	31	265
Utlandet inkl. utenlandske ambassader	100	8	25	24	40	80
Bibliotek/massemedia	100	4	51	15	29	76
Byråmedarbeider	100	4	48	18	28	331
Uoppgitt	100	13	10	27	32	146

Tabell 8. Henvendelser til Byråets fagavdeling og informasjonsavdeling etter kontor-arbeidssted, prosent, antall pr. henvendelser pr. ansatt

	Antall	Prosent	Antall henvendelser pr. ansatt
ALLE	2 283	100	5,9
<u>Kontor-arbeidssted:</u>			
<u>Fagavdeling</u>			
<u>Kontor</u>			
1 Befolknings-, helse- og valgstatistikk	146	6	7,0
2 Statistikk over jordbruk og skogbruk	65	3	3,6
3 Finansstatistikk	132	6	7,8
4 Statistikk over utenrikshandel og samferdsel	306	13	8,3
5 Statistikk over industri, energi, varehandel, pris og konjunktur og fiske og fangst	591	26	11,6
6 Arbeidsmarked-, miljø- og regionalstatistikk	77	3	3,2
7 Utdannings- og kulturstatistikk	35	2	2,5
8 Statistikk over lønn, inntekt, skatt, formue og arbeidstid	81	4	3,7
9 Sosial- og rettsstatistikk	45	2	3,5
11 Statistikk over bygge- og anleggsvirksomhet og tjenesteyting	111	5	10,1
Folketellingskontor	56	3	1)
Landbrukstellingskontor	15	-	1)
Underavdeling for intervjuundersøkelser	53	2	1,1
Gruppe for ressursregnskap	26	1	1,3
<u>Informasjonsavdeling:</u>			
<u>Kontor</u>			
Informasjonskontor (Redaksjon av fellespublikasjoner) og Markedsføringsgruppe	71	3	11,8
Bibliotek	163	7	23,3
Opplysningskontor og arkiv	308	14	77,0

1) Ikke beregnet p.g.a. antallet midlertidige tilsatte.

Tabell 9. Henvendelser til Byråets fagavdeling og informasjonsavdeling etter brukergruppe og type kontakt. Prosent

	I alt	Tele- fon	Brev- best.	Besøk	Ikke utfyllt	Tallet på kon- takter
ALLE	100	79	10	11	-	2 283
<u>Brukergruppe:</u>						
Departement	100	86	6	7	1	183
Annen statsetat	100	90	6	4	-	170
Fylkeskommune, kommune	100	87	12	1	-	157
Universitet, høyskole, skole, forskningsinstitutt	100	75	18	7	-	195
Organisasjon, bedrift, politisk parti, konsulentfirma ..	100	85	8	7	-	680
Student, skoleelev, privatperson	100	74	8	18	-	265
Utlandet inkl. utenlandske ambassader	100	60	32	5	3	80
Bibliotek/massemedia	100	90	10	-	-	76
Byråmedarbeider	100	60	4	35	1	331
Uoppgitt	100	98	-	2	-	91

Tabell 10. Henvendelser til Byråets fagavdeling og informasjonsavdeling etter hva henvendelsen gjaldt og type kontakt. Prosent

	I alt	Telefon	Brevbest.	Besøk	Ikke utfylt	Tallet på kontakter
ALLE	100	79	10	11	-	2 283
<u>Kontakten gjaldt:</u>						
Tall fra sist utkomne publikasjon	100	91	4	5	-	494
Tall fra eldre publikasjoner	100	93	4	3	-	403
Mer detaljerte tall/opplysninger enn de som fins i den aktuelle publikasjon eller den publikasjon brukeren viser til	100	78	12	10	-	287
Tall som er frigitt (ved AS-melding), men ikke publisert	100	91	4	4	1	154
Tolking/forklaring av statistikk eller indeks	100	89	5	4	2	140
Etterlysing av publikasjon/tall som ventes	100	91	4	5	-	343
Hjelp til skjemautfylling	100	93	2	5	-	56
Bestilling av publikasjoner eller abonnement. Kjøp av publikasjoner	100	56	26	17	1	282
Lån av publikasjoner	100	38	10	52	-	97
Besøk lesesal (bibliotek eller opplysningskontor)	100	-	-	97	3	57
Annet emneområde enn det jeg arbeider med/spørsmål som gjelder flere kontorer	100	84	7	9	-	121
Opplysninger som Byrådet ikke har/emner Byrådet ikke lager statistikk om	100	84	8	8	-	89
Utenlandsk statistikk	100	47	11	42	-	36
Bestilling av spesialoppdrag/spesialkjøringer	100	56	19	21	4	43
Annet	100	75	14	11	-	292

REGISTRERING AV HENVENDELSER TIL STATISTISK SENTRALBYRÅS BIBLIOTEK UKENE 5, 6 OG 7 1982

1. Innledning

I forbindelse med registreringen av forespørsler til Byråets fagavdeling og informasjonsavdeling i uke 5 fortsatte Biblioteket på eget initiativ registreringen i ytterligere 2 uker. Resultatene av registreringen i uke 5 er med i hovedresultatene. I dette vedlegget har vi tatt med registreringen i uke 6 og 7, noen ganger supplert med tall fra uke 5. Bearbeidingen er foretatt manuelt.

Vi vil i det følgende bruke disse benevnelser:

Registreringen i uke 5 ved fagavdelingen og informasjonsavdelingen kalles "registreringen"

Fagavdelingen og Informasjonsavdelingen omtales som "avdelingene"

Registreringen av kontakten med Biblioteket i uke 5, 6 og 7 kalles "biblioteksregistreringen"

2. Hvem bruker biblioteket

Av denne tabellen går det fram hvem som tok kontakt med biblioteket disse 3 ukene:

Tabell 1. Henvendelser til Byråets bibliotek i ukene 5, 6 og 7 1982 etter brukergrupper

	Kontakter i alt	
	Antall	Prosent
ALLE I UKE 5, 6 OG 7	444	100
<u>Brukergruppe:</u>		
Departement og annen statsetat, fylkeskommune, kommune	31	7
Universitet, høyskole, skole, forskningsinstitutt	29	7
Organisasjon, bedrift, politisk parti, konsulentfirma	59	13
Student, skoleelev, privatperson	91	21
Utlandet inkl. utenlandske ambassader	14	3
Bibliotek/massemedia	67	15
Byråmedarbeider	147	33
Uoppgitt	2	1

Sammenligner vi denne brukerstrukturen med den som går fram av tabell 5 for registreringen, finner vi at de offentlige etater og private organisasjoner og næringsliv er vesentlig mindre hyppige brukere av biblioteket enn av avdelingenes tjenester. På den annen side kontaktes biblioteket hyppigere av studenter/privatpersoner, andre bibliotek og byråmedarbeidere. Gruppen studenter/privatpersoner kan nok også skjule folk fra offentlig etat eller næringsliv som ikke oppgir hvor de er ansatt. Forskjellen kan derfor være noe mindre enn tallene viser.

Antall kontakter med biblioteket var 163 i uke 5 og 281 i uke 6 og 7, dvs. gjennomsnittlig 140 i hver av de to siste ukene.

Det er all grunn til å merke seg at 2 tredeler av henvendelsene til biblioteket kommer fra eksterne brukere. Hvis vi trekker fra byråmedarbeiderne, finner vi at brukerne fordeler seg slik:

Off. etater, forskning og undervisning	21 prosent
Organisasjoner og næringsliv	20 prosent
Studenter, skoleelever, privatpersoner	31 prosent
Utland (inkl. ambassader)	5 prosent
Bibliotek, massemedia	23 prosent

Prosentgrunnlaget er 295, som betyr at biblioteket har omtrent 100 kontakter med eksterne brukere hver uke.

3. Hvordan foregår kontakten

Av tabell 2 går det fram hvordan Biblioteket ble kontaktet i uke 6 og 7:

Tabell 2. Henvendelser til Byråets bibliotek uke 6 og 7 1982 etter brukergrupper og type kontakt. Prosent

	I alt	Type kontakt			Tallet på kontakter
		Telefon	Brev	Besøk	
ALLE I UKE 6 OG 7	100	34	14	52	281
<u>Brukergruppe:</u>					
Departement og annen statsetat, fylkeskommune, kommune	100	:	:	:	21
Universitet, høyskole, skole, forskningsinstitutt	100	:	:	:	18
Organisasjon, bedrift, politisk parti, konsulentfirma	100	59	-	41	39
Student, skoleelev, privatperson	100	12	3	85	66
Utlandet inkl. utenlandske ambassader	100	:	:	:	12
Bibliotek/massemedia	100	52	46	2	48
Byråmedarbeider	100	21	11	68	75
Uoppgitt	100	:	:	:	2

Fordelingen har samme struktur som resultatene for Biblioteket i registreringen uke 5 - ref. tabell 2.

4. Hvem har kontakten med brukerne

I neste tabell har vi med en oversikt over hvem brukerne i de ulike gruppene har hatt kontakt med i uke 6 og 7. (Resultatene fra uke 5 er omtrent identiske.)

Tabell 3. Henvendelser til Byråets bibliotek uke 6 og 7 etter brukergrupper og hvem som behandlet henvendelsen. Prosent

	I alt	Behandlet av:		Tallet på kontakter
		Biblio- tekar	Fullm. ass.	
ALLE I UKE 6 OG 7	100	67	33	261
<u>Brukergruppe:</u>				
Departement og annen statsetat, fylkeskommune, kommune	100	:	:	21
Universitet, høgskole, skole, forskningsinstitutt	100	:	:	18
Organisasjon, bedrift, politisk parti, konsulentfirma	100	87	13	39
Student, skoleelev, privatperson	100	68	32	66
Utlandet inkl. utenlandske ambassader	100	:	:	12
Bibliotek/massemedia	100	58	42	48
Byråmedarbeider	100	59	41	75
Uoppgitt	100	:	:	2

Bibliotekarene har hovedtyngden av kontakten med eksterne brukere. Det er vesentlig ved henvendelsene fra andre byråmedarbeidere og bibliotek at de avlastes av fullmektigene og assistentene. En del av kontakten mellom byråmedarbeidere og fullmektig er om tidsskriftsirkulasjon som, selv om den betyr lite i relasjon til antall kontakter totalt, er ganske tidkrevende.

5. Brukernes formål med kontakten

I tabell 4 har vi tatt med hele 3-ukers perioden. I alt hadde Biblioteket 7 prosent av alle kontakter ved registreringen i uke 5. Hver kontakt med Biblioteket hadde gjennomsnittlig 1,5 formål. Da vi vet at byråmedarbeiderne hovedsaklig hadde ett formål med sin henvendelse, blir gjennomsnittet for henvendelsene fra eksterne brukere noe høyere enn gjennomsnittet. Mange trenger tall fra flere kilder - norske og utenlandske - i forbindelse med utredninger og oppgaver. De har samlet opp spørsmålene før de kontakter Byrået/Byråets bibliotek. Hver telefon og hvert besøk kan derfor kreve mye tid. Når det så viser seg at hver ansatt på Biblioteket fikk 23,3 henvendelser i uke 5 (tabell 8 i notatet), gir det et inntrykk av bibliotekets opplysnings- og veiledningstjeneste.

Tabell 4. Henvendelser til Byråets bibliotek i ukene 5, 6 og 7 etter hva brukeren ønsket. Antall og prosent

	Kontakter i alt	
	Antall	Prosent
ALLE I UKE 5, 6 OG 7	444	145 ¹⁾
<u>Kontakten gjaldt:</u>		
Tall fra sist ukomme publikasjon(er)	30	7
Tall fra eldre publikasjoner	50	11
Mer detaljerte tall/opplysninger enn de som fins i den aktuelle publikasjon eller den publikasjon brukeren viser til	3	1
Tolking/forklaring av statistikk eller indeks	1	-
Etterlysing av publikasjon/tall som ventes ..	8	2
Bestilling av publikasjoner eller abonnement. Kjøp av publikasjoner	3	1
Lån av publikasjoner	286	64
Besøk lesesal	142	32
Annet emneområde enn det jeg arbeider med/ spørsmål som gjelder flere kontorer	-	
Opplysninger som Byrået ikke har/emner Byrået ikke lager statistikk om	14	3
Utenlandsk statistikk	96	22
Bestilling av spesialoppdrag/spesialkjøringer	3	1
Annet	5	1

1) Overstiger 100 prosent fordi mange hadde flere formål ved en kontakt.

Selv om lån av publikasjoner og besøk lesesal er hovedformålet med kontakten med Biblioteket, vil dette også medføre veiledning, som ikke er kodet eksplisitt. Det er en selvfølgelig, men ofte tidkrevende del av bibliotekararbeidet. Av tabell 5 går det fram at det er nettopp de besøkende som har flest ønsker pr. kontakt. De som bruker telefon har gjerne bare ett konkret spørsmål, men når det dreier seg om opplysninger om mange land, blir det også tidkrevende. Registrering av tid medgått pr. kontakt ville vært et nyttig supplement, men ble ansett som for komplisert eller tidkrevende å få med nå.

Tabell 5. Henvendelser til Byråets bibliotek uke 6 og 7 etter hva kontakten gjaldt og type kontakt. Prosent

	I alt	Type kontakt			Tallet på ønsker
		Telefon	Brev	Besøk	
ALLE I UKE 6 OG 7	100	25	9	66	432
<u>Kontakten gjaldt:</u>					
Tall fra sist utkomne publikasjon(er)	100	:	:	:	19
Tall fra eldre publikasjoner	100	17	14	69	36
Tolking/forklaring av stati- stikk eller indeks	100	:	:	:	1
Etterlysing av publikasjon/ tall som ventes	100	:	:	:	2
Lån av publikasjoner	100	29	15	56	195
Besøk lesesal	100	-	-	100	103
Opplysninger som Byrådet ikke har/emner Byrådet ikke lager statistikk om	100	:	:	:	9
Utenlandsk statistikk	100	54	1	45	67
Gjennomsnittlig antall ønsker pr. kontakt	1.54	1.11	1.-	1.95	

I tabell 5 er bare resultatene fra uke 6 og 7 tatt med. Ved registreringen uke 5 var antall ønsker pr. kontakt lavere. For alle tre ukene blir gjennomsnittet 1,5, ved registreringen for avdelingene var den 1,3 pr. kontakt.

En undersøkelse Biblioteket selv foretok i 1978-81 over tidsnyttning og materialbruk til servicearbeidet, viste samme tendens. Veiledning til eksterne lånere var mer tidkrevende enn veiledningen til byråmedarbeiderne. Andelen av eksterne lånere viser også en stigende trend.

R E G I S T R E R I N G AV FORESPØRSLER OG HENVENDELSER TIL STATISTISK SENTRALBYRÅ

Uke 5 1982. Tillegg til Statistikkbrugerundersøkelse. Statistikknr. 5020

Kontor nr. 1-2

2. Forespørselen eller bestillingen kom:

- 3
- | | | |
|---|--------------------------|---------------------------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | pr. telefon |
| 2 | <input type="checkbox"/> | " brev |
| 3 | <input type="checkbox"/> | ved besøk |
| 4 | <input type="checkbox"/> | på bestillingsformular (skjema/liste) |

3. Den var fra:

(Hvis tvil om kode, noter navn
(på etat eller bedrift) her):

- 4
- | | | |
|---|--------------------------|--|
| 1 | <input type="checkbox"/> | et departement |
| 2 | <input type="checkbox"/> | annen statsetat |
| 3 | <input type="checkbox"/> | fylkeskommune/kommune |
| 4 | <input type="checkbox"/> | universitet/høgskole/skole/forskningsinstitutt |
| 5 | <input type="checkbox"/> | organisasjon/bedrift/politisk parti/konsulent |
| 6 | <input type="checkbox"/> | privatperson/student/skoleelev |
| 7 | <input type="checkbox"/> | utlandet |
| 8 | <input type="checkbox"/> | bibliotek/massemedia (avis - NRK) |
| 9 | <input type="checkbox"/> | Byråmedarbeider (annen ansatt i SSB) |
| 0 | <input type="checkbox"/> | Uoppgitt |

4. Henvendelsen gjaldt:

(Sett så mange kryss som passer.)
(Hvis tvil om kode, eller spesifika-
sjon av annet, skriv kort hva hen-
vendelsen gikk ut på:

- 1
- | | | |
|----|--------------------------|--|
| 5 | <input type="checkbox"/> | Tall fra sist utkomne publikasjon(er) |
| 6 | <input type="checkbox"/> | Tall fra eldre publikasjoner |
| 7 | <input type="checkbox"/> | Mer detaljerte tall/opplysninger enn de som fins i den aktuelle publikasjon eller den publikasjon brukeren viser til |
| 8 | <input type="checkbox"/> | Tall som er frigitt (ved AS-melding), men ikke publisert |
| 9 | <input type="checkbox"/> | Tolking/forklaring av statistikk eller indeks |
| 10 | <input type="checkbox"/> | Etterlysning av publikasjon/tall som ventes |
| 11 | <input type="checkbox"/> | Hjelp til skjemautfylling |
| 12 | <input type="checkbox"/> | Bestilling av publikasjoner eller abonnement. Kjøp av publikasjoner eller abonnement |
| 13 | <input type="checkbox"/> | Lån av publikasjoner |
| 14 | <input type="checkbox"/> | Besøk lesesal (bibliotek el. oppl.ktr.) |
| 15 | <input type="checkbox"/> | Annet emneområde enn det jeg arbeider med/spørsmål som gjelder flere kontorer |
| 16 | <input type="checkbox"/> | Opplysninger som Byrådet ikke har/emner Byrådet ikke lager statistikk om |
| 17 | <input type="checkbox"/> | Utenlandsk statistikk |
| 18 | <input type="checkbox"/> | Bestilling av spesialoppdrag/spesialkjøringer |
| 19 | <input type="checkbox"/> | Annet |

5. Gjelder brev/skriftlige henvendelser:
Var brevet/bestillingen journalført?

- 2D
- | | | |
|---|--------------------------|--|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Ja |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Nei |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Ble sendt journalføring før besvarelse |

6. Fylt ut av (kryss for stilling)

- 21
- | | | |
|---|--------------------------|--|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Byråsjef eller høyere/forsker/planlegger |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Førstekonsulent/konsulent/bibliotekar |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Adm. sekretær/sekretær/førstesekretær |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Fullmektig/assistent |