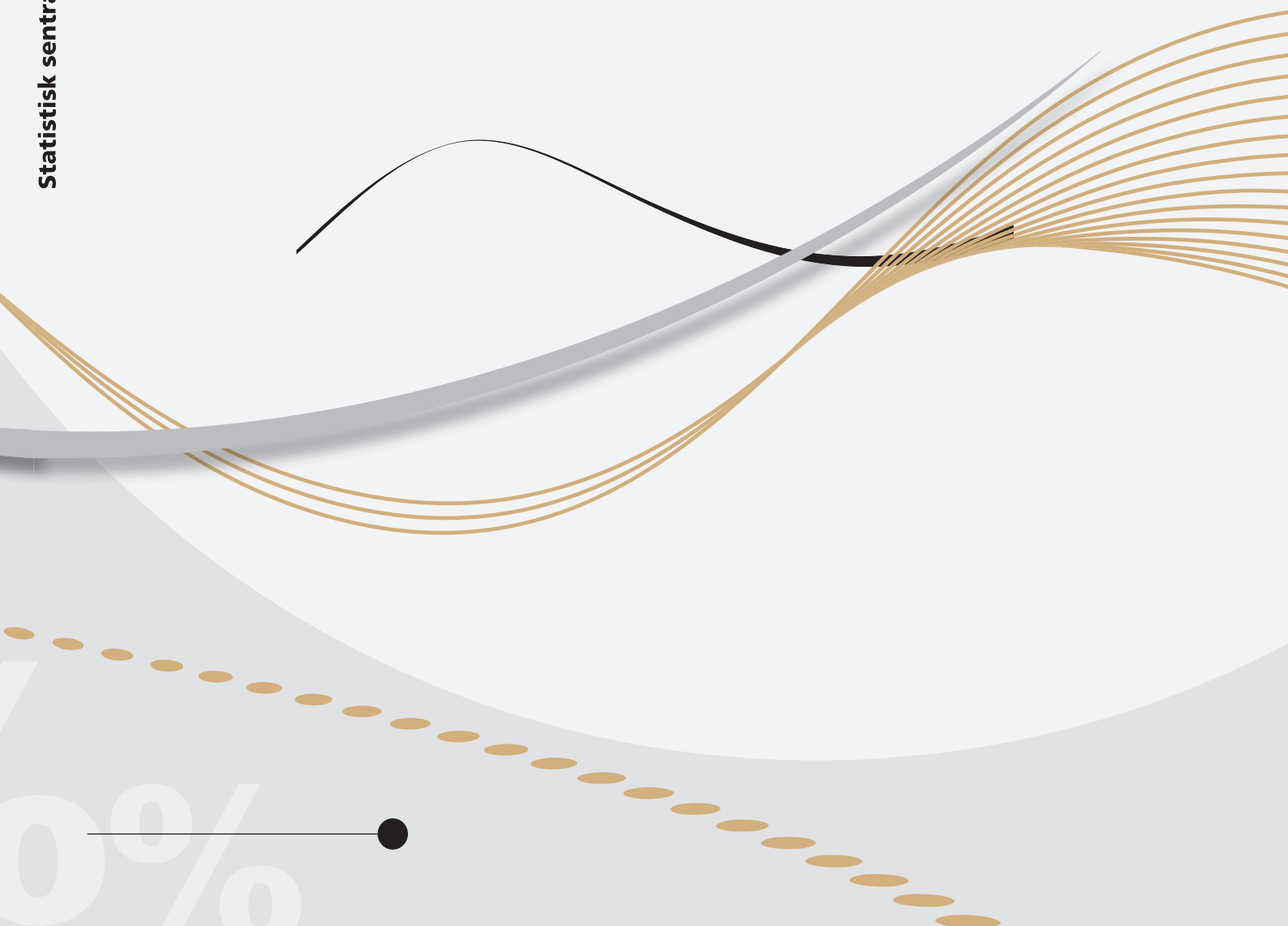


Brukerundersøkelse ssb.no 2014



Brukerundersøkelse ssb.no 2014

© Statistisk sentralbyrå Ved bruk av materiale fra denne publikasjonen skal Statistisk sentralbyrå oppgis som kilde. Publisert juni 2014 Trykk: Statistisk sentralbyrå	Standardtegn i tabeller Tall kan ikke forekomme Oppgave mangler Oppgave mangler foreløpig Tall kan ikke offentliggjøres Null Mindre enn 0,5 av den brukte enheten Mindre enn 0,05 av den brukte enheten Foreløpig tall Brudd i den loddrette serien Brudd i den vannrette serien Desimaltegn	Symbol : - 0 0,0 * — ,
---	--	---

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 to identiske brukerundersøkelser på ssb.no i 2012 og 2014 med hensikt å kartlegge brukernes tilfredshet med ssb.no, og denne publikasjonen presenterer hovedresultatene fra disse undersøkelsene.

Rapporten er utarbeidet av Hilde Stray Due med bistand av Jan Erik Kristiansen og Kjersti Rustand.

Statistisk sentralbyrå, 10. juni 2014

Hans Henrik Scheel

Innhold

Forord	3
1. Sammendrag.....	5
2. Kort om undersøkelsen	5
3. Brukermønstre og bakgrunnstall	5
3.1 Brukergrupper	5
3.2 Formål	6
3.3. Besøksfrekvens.....	6
3.4 Alder.....	7
3.5 Inngang	7
4 Fant brukerne fram?	8
5. Hvor fornøyde er brukerne?	9
6. Er de som bruker ssb.no oftest, mest fornøyd?.....	10
7. Hva er brukerne fornøyd med?	11
8. Oppsummering.....	13
Figurregister.....	16

1. Sammendrag

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

Resultatene fra begge undersøkelsene viser at brukerne av ssb.no er fornøyde. Dette er stabilt og har ikke endret seg i løpet av de to 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.

Flere brukere finner fram på ssb.no i 2014 sammenlignet med 2012. I 2014 svarer 87 prosent at de finner informasjonen de kom for, mot 83 prosent i 2012.

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

2. Kort om undersøkelsen

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

Begge undersøkelsene er gjennomført som en pop-up-undersøkelse på ssb.no. I 2012 var det kun brukere som var innom forsiden av ssb.no som fikk opp undersøkelsen. Undersøkelsen kom umiddelbart opp i eget vindu/fane når man besøkte forsiden, med en oppfordring om at man skulle svare på undersøkelsen etter dagens besøk. Mange av svarene fra brukerne viser at de svarte før de begynte å lete etter det de kom for. 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 når undersøkelse dukket opp. Undersøkelsen dukket opp dersom brukeren sto stille på en og samme side i åtte sekunder. Dette var tydeligvis ikke lenge nok. Flere av brukeren har også denne gang gitt uttrykk for at de har svart før de begynte å lete.

Den første undersøkelsen ble gjennomført 24. januar-26. februar 2012 og fikk inn totalt 19 450 besvarelser og 7 500 forbedringsforslag fra brukerne. Den andre undersøkelsen ble gjennomført 23. januar-25. februar 2014 og fikk inn 28 238 besvarelser og 10 455 forbedringsforslag.

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.

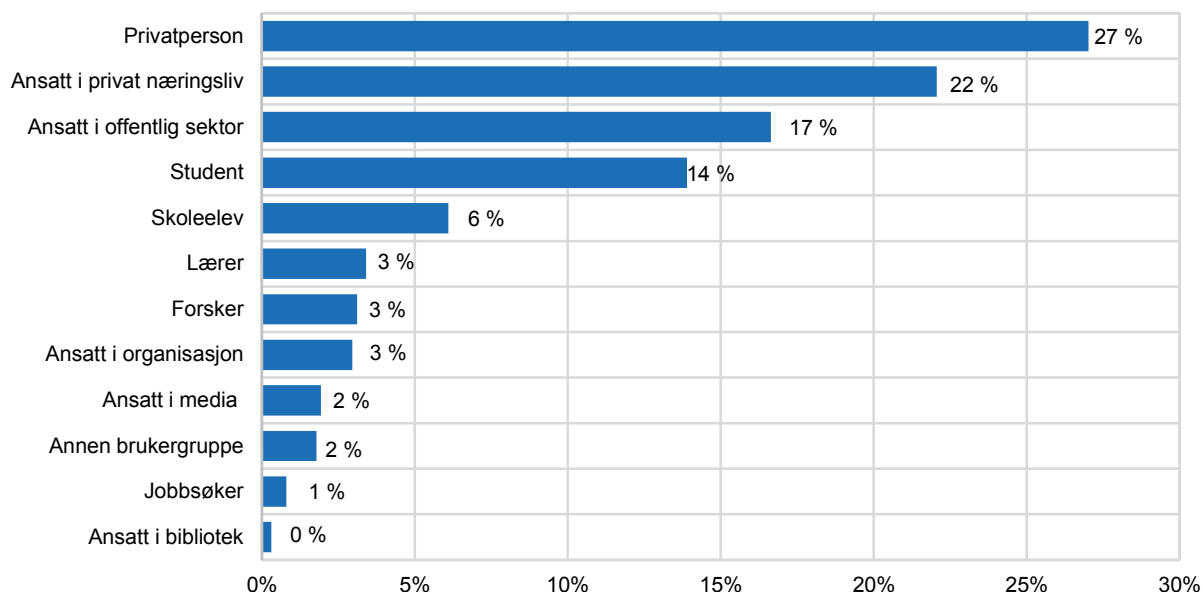
3. Brukermønstre og bakgrunnstall

3.1 Brukergrupper

Privatpersoner utgjør den største brukergruppen, viser undersøkelsene, med henholdsvis 27 prosent i 2014 og 22 prosent i 2012. Deretter følger ansatte i privat næringsliv, ansatte i offentlig sektor og studenter.

Figuren nedenfor viser en komplett oversikt over fordelingen per brukergruppe i 2014.

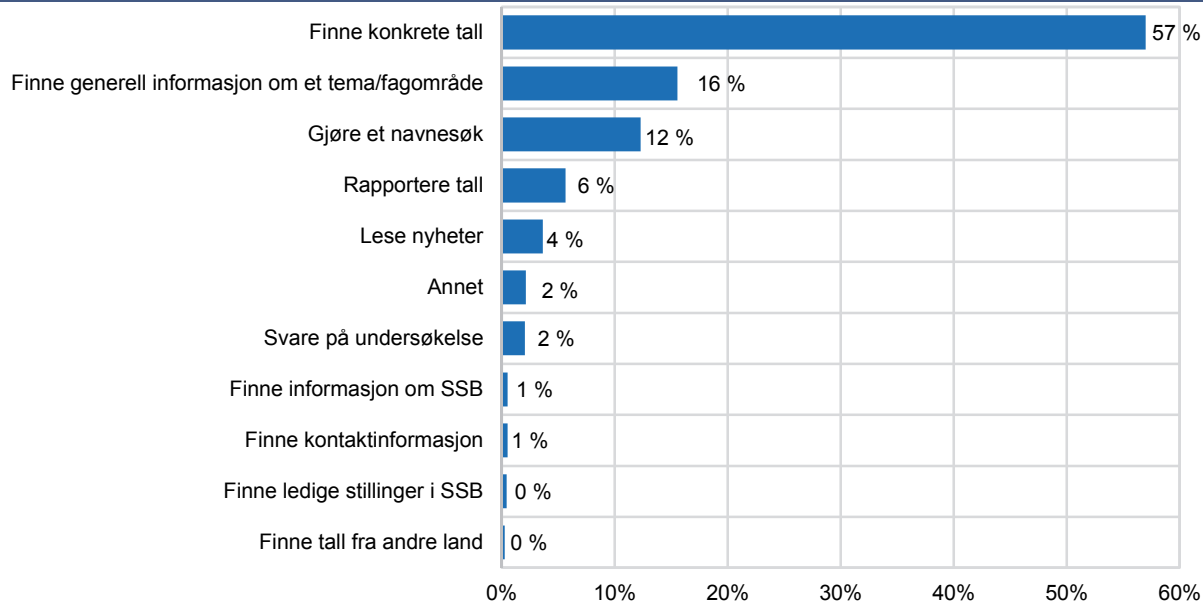
Figur 1. Hvilken brukergruppe tilhører du ved dette besøket?



3.2 Formål

Når det gjelder formålet for besøket, kommer 57 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. I likhet med 2012, er navnesøket fortsatt det tredje viktigste formålet brukerne har.

Figur 2. Hva var det viktigste formålet med dette besøket på ssb.no?



3.3. Besøksfrekvens

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

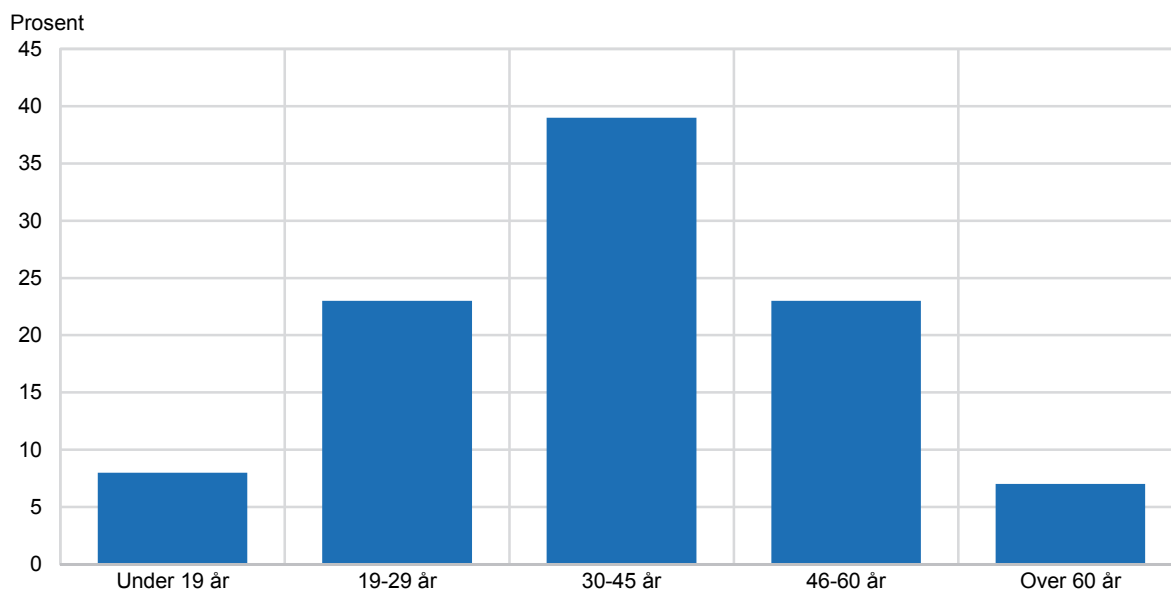
Av de 2 prosentene som bruker ssb.no daglig, skiller de ansatte i offentlig sektor seg klart ut som storbrukere av ssb.no. En fjerdedel av de som daglig er inne på ssb.no kommer fra offentlig sektor (24 prosent). Dette er de samme tendensene vi så i 2012. Av de 14 prosent som bruker ssb.no ukentlig, men ikke hver dag, er det ansatte i offentlig sektor (20 prosent) og ansatte i privat næringsliv (20 prosent) som skiller seg ut som de største brukergruppene.

Andelen som bruker ssb.no ved hjelp av mobil og nettbrett har gått opp med 5 prosentpoeng siden 2012. 7 prosent svarer på undersøkelsen med nettbrett, mens 3 prosent bruker mobil.

3.4 Alder

Aldersfordelingen blant brukerne våre er stabil fra forrige undersøkelse, hvorav flest brukere er mellom 30-45 år (39 prosent). Deretter følger 19-29 år og 46-60 år, begge med 23 prosent. Det er en noe større andel menn enn kvinner som bruker ssb.no.

Figur 3. Alder

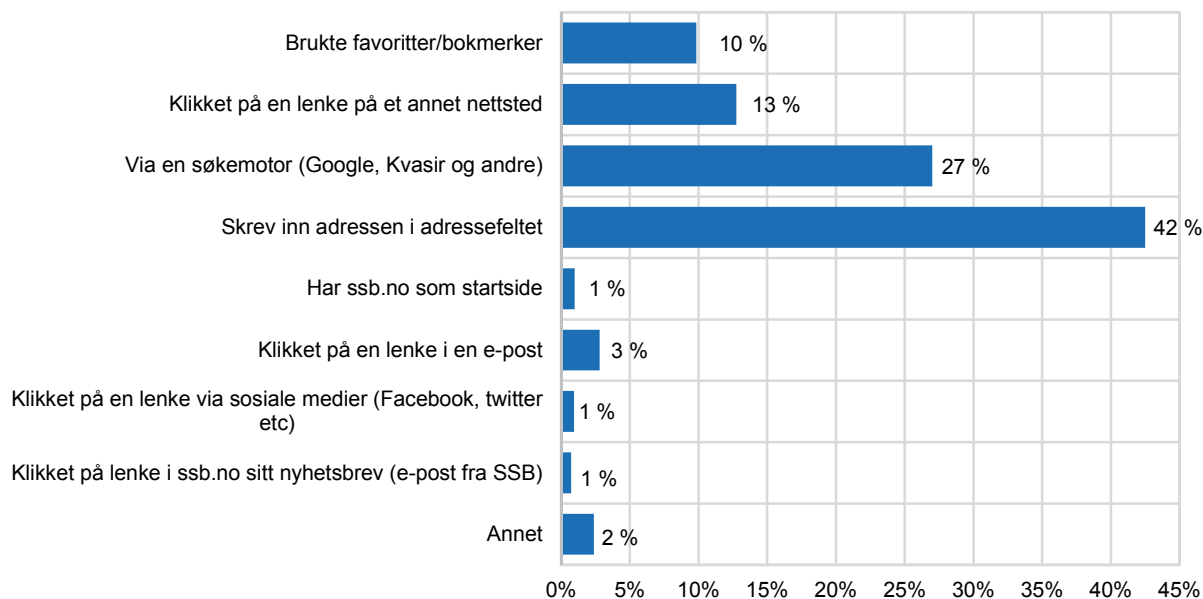


3.5 Inngang

Brukerne ble spurt om hvordan de kom til ssb.no. I 2014 svarer 42 prosent at de går direkte inn på ssb.no. I 2012 var denne andelen 69 prosent. Det ser ut om som søk har blitt en viktigere inngang for brukerne i 2014, da 27 prosent kommer via en søkemotor. Dette er en økning på 14 prosentpoeng siden 2012, og kan være en forklaring på hvorfor det er færre som kommer direkte inn på ssb.no i 2014. Det er imidlertid verdt å merke seg at i 2012 var det kun brukere som var innom forsiden på ssb.no som fikk opp undersøkelsen. Det vil si at de som i 2012 kom via søk, og ikke var innom forsiden i løpet av besøket, ikke fikk opp undersøkelsen. Dette kan være med på å forklare hvorfor andelen som kom via søk i 2012 var betydelig lavere enn i 2014.

Bare én prosent kommer inn via sosiale medier. SSB etablerte seg på Twitter i 2009. I 2014 vil SSB ha en større satsning på sosiale medier utover Twitter, så vi kan anta at andelen som kommer inn via sosiale medier vil øke i tiden framover.

Figur 4. Hvordan kom du til ssb.no?



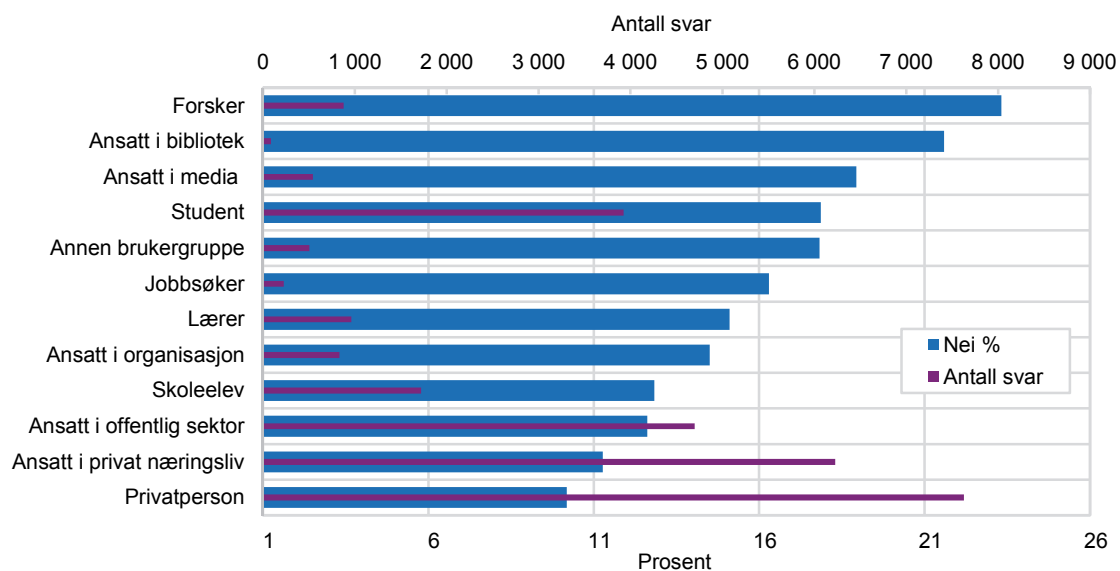
4. Fant brukerne fram?

87 prosent av brukerne finner det de leter etter. Dette er en økning på 4 prosentpoeng siden 2012.

I likhet med forrige undersøkelse, er privatpersoner den gruppen som i størst grad finner det de leter etter. Hele 90 prosent svarer ja på dette spørsmålet.

Ansatte i media er en viktig brukergruppe for SSB. De er også blant brukerne som i minst grad finner den informasjonen de leter etter. Til tross for dette, svarer 6 prosent flere av de ansatte i media at de finner fram i 2014 enn i 2012. Dette kan skyldes omlegging til nye nettsider i mars 2013.

Figur 5. Andelen som ikke fant informasjon fordelt på brukergruppe



	Privatperson	Ansatt i privat næringsliv	Ansatt i offentlig sektor	Skoleelev	Ansatt i organisasjon	Lærer	Jobbsøker	Annen brukergruppe	Student	Ansatt i media	Ansatt i bibliotek	Forsker
Nei %	10	11	13	13	15	16	16	18	18	19	22	23
Antall svar	7 629	6 228	4 698	1 722	834	960	227	505	3 924	544	88	879

Ser vi nærmere på formålet med besøket, ser vi at hele 96 prosent av de som kommer for å gjøre et navnesøk, finner den informasjonen de leter etter. Dette er tilsvarende tall som i 2012. 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 33 prosent av privatpersonene har som hovedformål å gjøre et navnesøk.

31 prosent av de som skal «finne tall fra andre land», sier de ikke finner denne informasjonen. Det er imidlertid kun 77 personer 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.

Av de som kommer for å «finne konkrete tall» og finne «generell informasjon om et tema/fagområde», er det henholdsvis 15 prosent og 17 prosent som ikke finner informasjonen de leter etter. Dette er de to viktigste formålene hos brukerne, og det er tydeligvis også her de fleste sliter med å finne fram. Imidlertid er det en nedgang på 3-4 prosentpoeng i forhold til 2012, noe som kan indikere at det er litt lettere å finne fram nå enn tidligere.

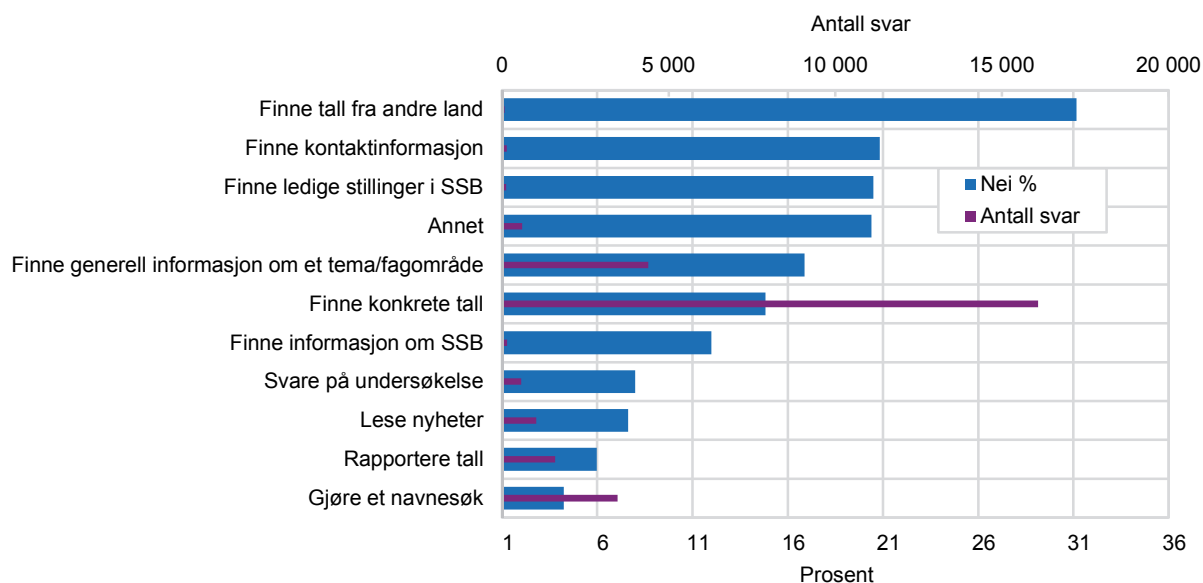
Det kan være mange grunner til at brukerne ikke finner fram. Informasjonstjenesten mottok om lag 6700 henvendelser i 2013. Ser vi nærmere på de henvendelsene som kom inn via e-post, ser man at brukerne ofte hadde komplekse og sammensatte spørsmål. Svaret finnes gjerne i flere ulike statistikker, noe som gjør det vanskelig å finne fram, dersom man ikke kjenner SSBs statistikker godt. Dette kan være med på å forklare hvorfor de ikke finner fram.

Det forklarer allikevel ikke den store andelen privatpersoner som faktisk finner fram. Som tidligere nevnt svarer hele 90 prosent av privatpersonene at de finner den informasjonen de leter etter, og av disse kommer 47 prosent for å «finne konkrete tall».

Det kan imidlertid tyde på at denne gruppen er ute etter mindre kompleks og sammensatt informasjon enn de øvrige brukergruppene, noe som kan forklare at de i større grad finner fram.

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.

Figur 6. Andelen som ikke fant informasjon fordelt på formålet med besøket



	Gjøre et navnesøk	Rapportere tall	Lese nyheter	Svare på undersøkelse	Finne informasjon om SSB	Finne konkrete tall	Finne generell informasjon om et tema/fagområde	Annet	Finne ledige stillinger i SSB	Finne kontaktinformasjon	Finne tall fra andre land
Nei %	4	6	8	8	12	15	17	20	20	21	31
Antall svar	3470	1591	1024	575	150	960	4393	603	122	144	77

5. Hvor fornøyde er brukerne?

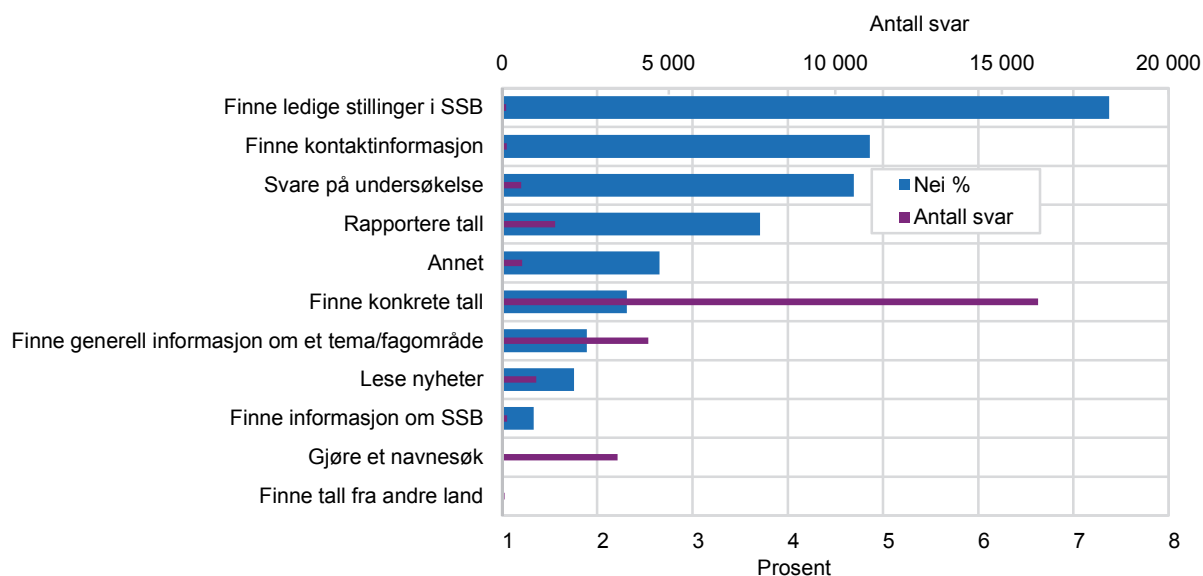
Hvor fornøyde er brukerne med ssb.no? Har besøksformålet en innvirkning på hvor fornøyd man er?

86 prosent av brukerne svarer at de er fornøyd (svært fornøyd eller ganske fornøyd) med ssb.no. Dette er identisk med resultatene fra 2012. Til tross for ny nettside i mars 2013 har ikke andelen fornøyde brukere endret seg.

Kun 2 prosent av brukerne er misfornøyd med ssb.no. Ser vi nærmere på hvorvidt formålet kan ha en innvirkning på andelen fornøyde brukere, er svaret det samme som i 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. Brukere som leter etter ledige stillinger er mest misfornøyd. Dette kan skyldes at vi har lite utlyste stillinger i SSB for tiden, og at brukerne derfor er misfornøyde med dette, ikke nødvendigvis ssb.no.

Figur 7. Andelen misfornøyde brukere fordelt på formålet med besøket

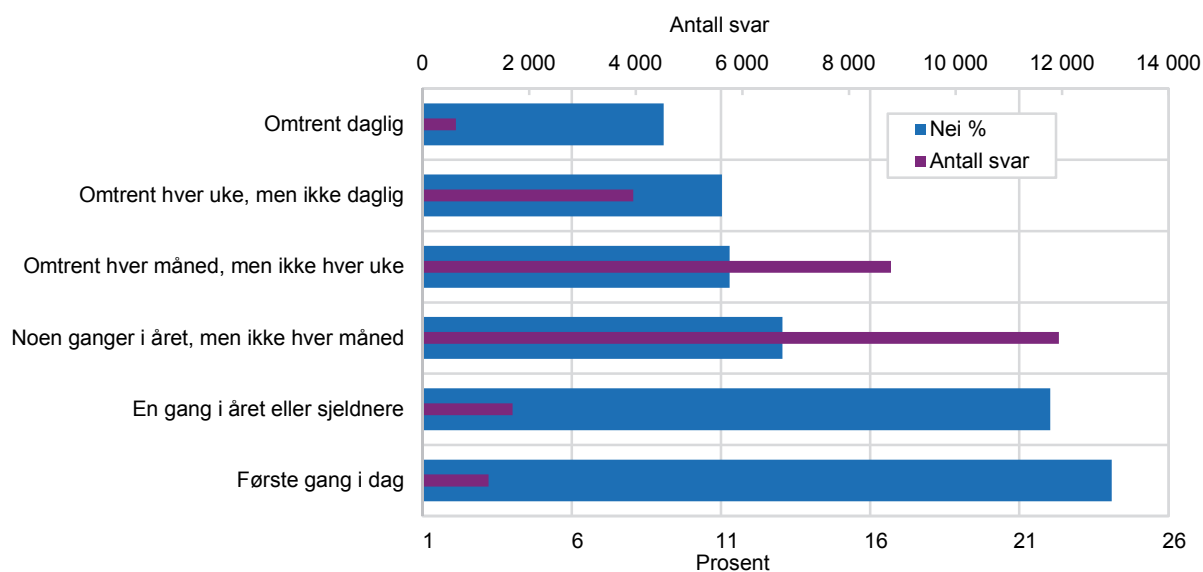


	Finne tall fra andre land	Gjøre et navnesøk	Finne informasjon om SSB	Lese nyheter	Finne generell informasjon om et tema/fagområde	Finne konkrete tall	Annet	Rapportere tall	Svare på undersøkelse	Finne kontaktinformasjon	Finne ledige stillinger i SSB	Finne tall fra andre land
Nei %	0	0	1	2	2	2	4	4	5	5	7	0
Antall svar	77	3470	150	1024	4393	16089	1591	575	144	144	122	77

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

De som er inne ukentlig eller daglig finner lettere fram til den informasjonen de leter etter, enn de som er inne sjeldnere. Blant de som er inne én gang i året eller sjeldnere, er det 22 prosent som ikke finner den informasjonen de leter etter. Dette er en nedgang på 11 prosentpoeng, dersom vi sammenligner med resultatene fra 2012. Blant de som er inne for første gang, er det 24 prosent som ikke finner den informasjonen de er ute etter. I 2012 var denne andelen 30 prosent. Kun 11 prosent av de som er inne ukentlig og månedlig finner ikke det de leter etter.

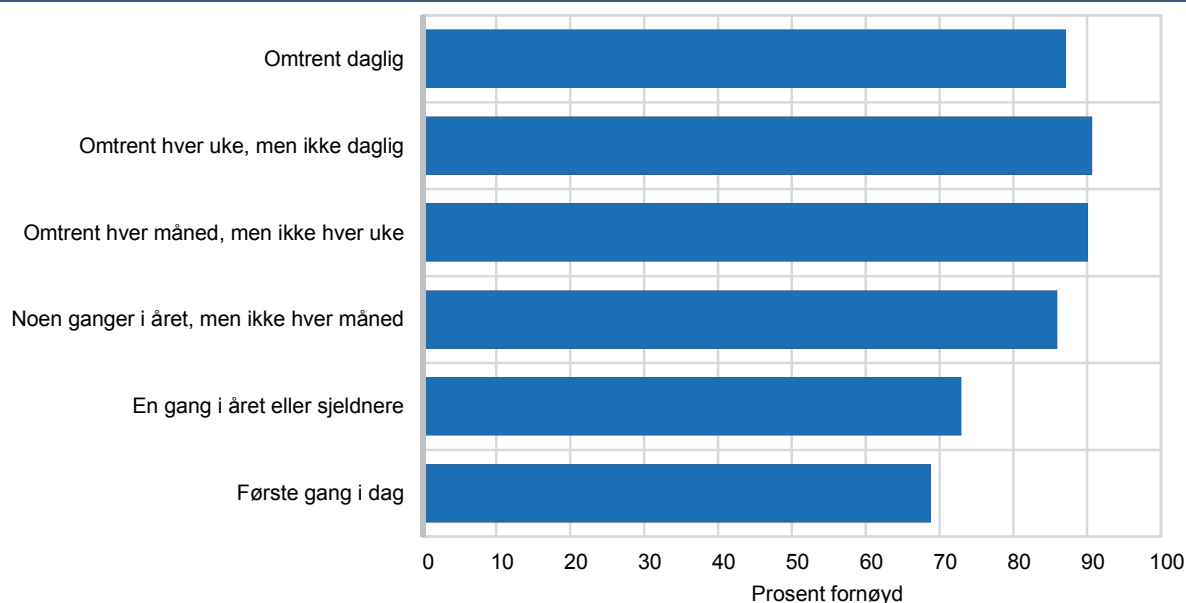
Figur 8. Andelen som ikke fant informasjon fordelt på hvor ofte de er innom ssb.no



Disse resultatene viser at jo oftere man bruker ssb.no, jo lettere er det å finne fram. Grunnen til det er trolig at de som er inne ofte vet hvor de skal lete etter informasjonen, da de har gjort det før. I tillegg indikerer disse resultatene at det er lettere for førstegangsb brukere og de som ikke er inne regelmessig å bruke den nye nettsiden, enn den gamle, da andelen som ikke finner fram i denne gruppen er betydelig mindre enn i 2012.

Blant de som er inne månedlig eller oftere, er om lag 90 prosent fornøyd med ssb.no. 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 undersøkelsen fra 2012.

Figur 9. Andelen fornøyd brukere fordelt på hvor ofte de er innom ssb.no



7. 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?

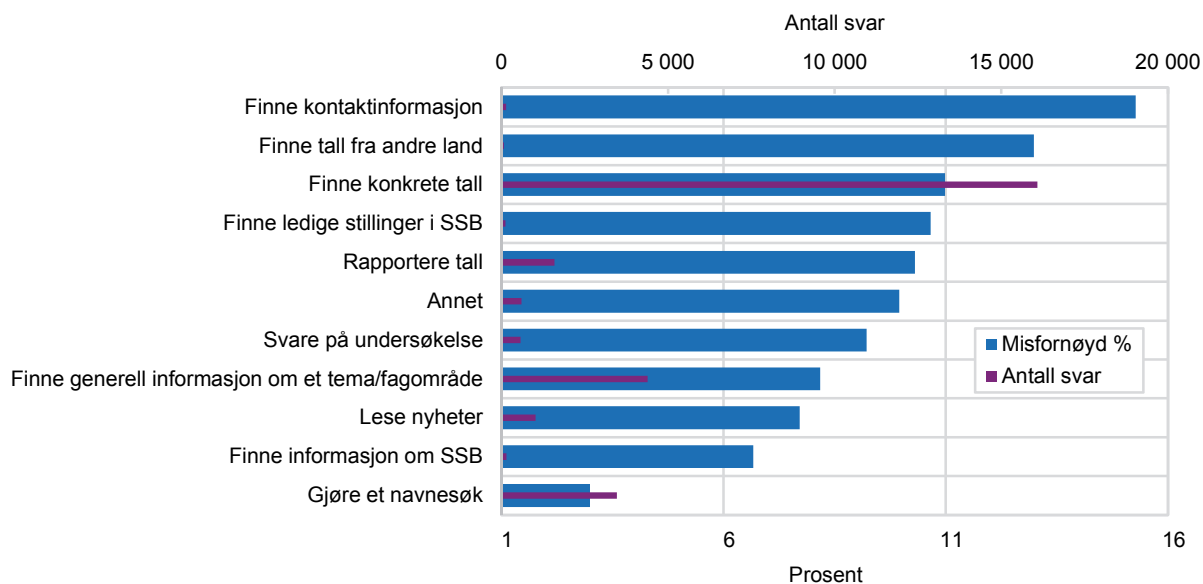
Svar	Misfornøyd	Fornøyd
Lett å forstå	4 %	86 %
Lett å finne fram	9 %	71 %
Relevans	3 %	84 %

I likhet med resultatene fra 2012, er det «lett å finne fram» som skiller seg ut med størst negativ andel. 71 prosent synes det er lett å finne fram på ssb.no, mens 9 prosent synes det er vanskelig å finne fram. Til tross for den negative andelen, er det 11 prosentpoeng flere som synes det er lettere å finne fram i 2014. Dette kan indikere at de nye nettsidene gjør det lettere å finne fram.

Ser vi nærmere på forholdet mellom formålet med besøket og hvorvidt brukerne synes det er lett å finne fram på ssb.no, ser vi en positiv utvikling fra 2012. 11 prosent av de som kom for å finne et konkret tall i 2014 syntes det var vanskelig å finne fram. Det er 7 prosentpoeng færre enn i 2012.

Kun 3 prosent av de som kommer for å gjøre et navnesøk syntes det var vanskelig å finne fram. Det er 5 prosentpoeng færre enn i 2012.

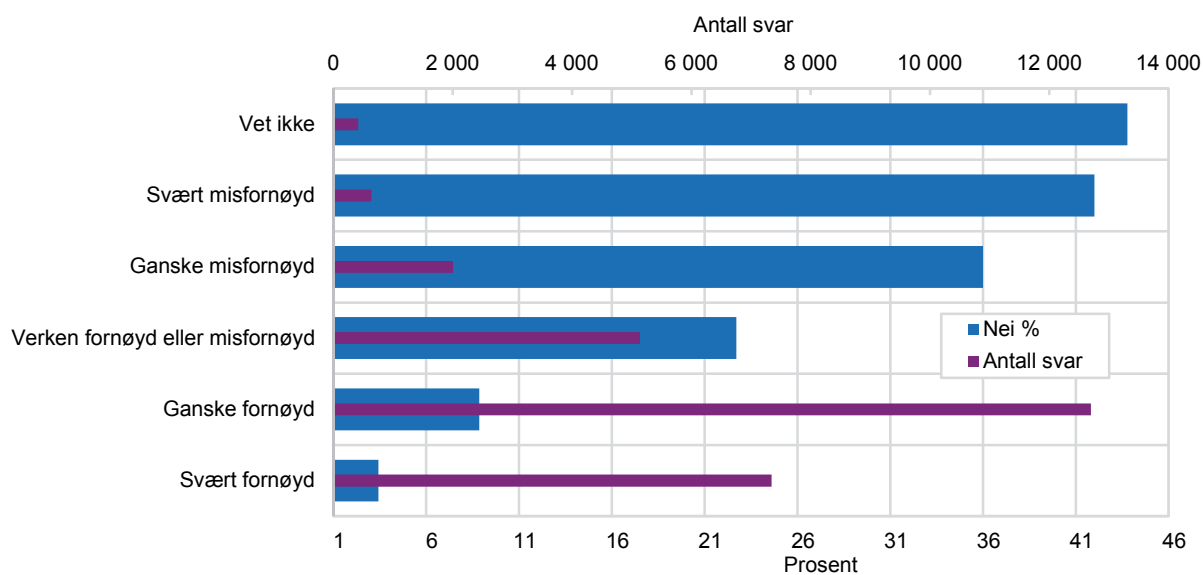
Figur 10. Andelen som synes det er vanskelig å finne fram fordelt på formål



	Gjøre et navnesøk	Finne informasjon om SSB	Lese nyheter	Finne generell informasjon om et tema/fagområde	Svare på undersøkelse	Annet	Rapportere tall	Finne ledige stillinger i SSB	Finne konkrete tall	Finne tall fra andre land	Finne kontaktinformasjon	Gjøre et navnesøk
Misfornøyd %	3	7	8	8	9	10	10	11	11	13	15	3
Antall svar	3470	150	1024	4393	575	603	1591	122	16089	77	144	3470

Blant de som synes det er vanskelig å finne fram på ssb.no, er det henholdsvis 42 prosent og 36 prosent som ikke finner den informasjonen de leter etter ved dagens besøk. I 2012 var andelen 51 prosent og 38 prosent. 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.

Figur 11. Andelen som ikke fant informasjon fordelt på hvor vanskelig de synes det var å finne fram



8. Oppsummering

Resultatene fra begge undersøkelsene viser at 86 prosent av brukerne av ssb.no er fornøyde. Til tross for lansering av ny nettside 1. mars 2013 har ikke andelen fornøyde brukere gått opp. Det har imidlertid andelen brukere som finner fram på nettstedet. 87 prosent av brukerne finner det de leter etter. Dette er en økning på 4 prosentpoeng siden 2012.

Privatpersoner er den gruppen som i størst grad finner det de leter etter, mens ansatte i media er de som i minst grad finner det de leter etter. Grunnen til dette kan være at en stor andel privatpersoner er inne for å gjøre et navnesøk eller de leter etter tall som er mindre komplekse og sammensatte, mens ansatte i media ofte har mer komplekse spørsmål hvor svaret finnes i flere ulike statistikker.

De som er inne ukentlig eller daglig finner lettere fram til den informasjonen de leter etter, enn de som er inne sjeldnere. Det er også denne gruppen som er mer fornøyd med ssb.no. I tillegg viser resultatene at det er lettere for førstegangsbrukere og de som ikke er inne regelmessig å bruke den nye nettsiden, da andelen som ikke finner fram i denne gruppen er betydelig mindre enn i 2012.

Figurregister

Figur 1. Hvilken brukergruppe tilhører du ved dette besøket?	6
Figur 2. Hva var det viktigste formålet med dette besøket på ssb.no?	6
Figur 3. Alder	7
Figur 4. Hvordan kom du til ssb.no?	7
Figur 5. Andelen som ikke fant informasjon fordelt på brukergruppe	8
Figur 6. Andelen som ikke fant informasjon fordelt på formålet med besøket	9
Figur 7. Andelen misfornøyde brukere fordelt på formålet med besøket	10
Figur 8. Andelen som ikke fant informasjon fordelt på hvor ofte de er innom ssb.no	10
Figur 9. Andelen fornøyde brukere fordelt på hvor ofte de er innom ssb.no	11
Figur 10. Andelen som synes det er vanskelig å finne fram fordelt på formål	12
Figur 11. Andelen som ikke fant informasjon fordelt på hvor vanskelig de synes det var å finne fram	12

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