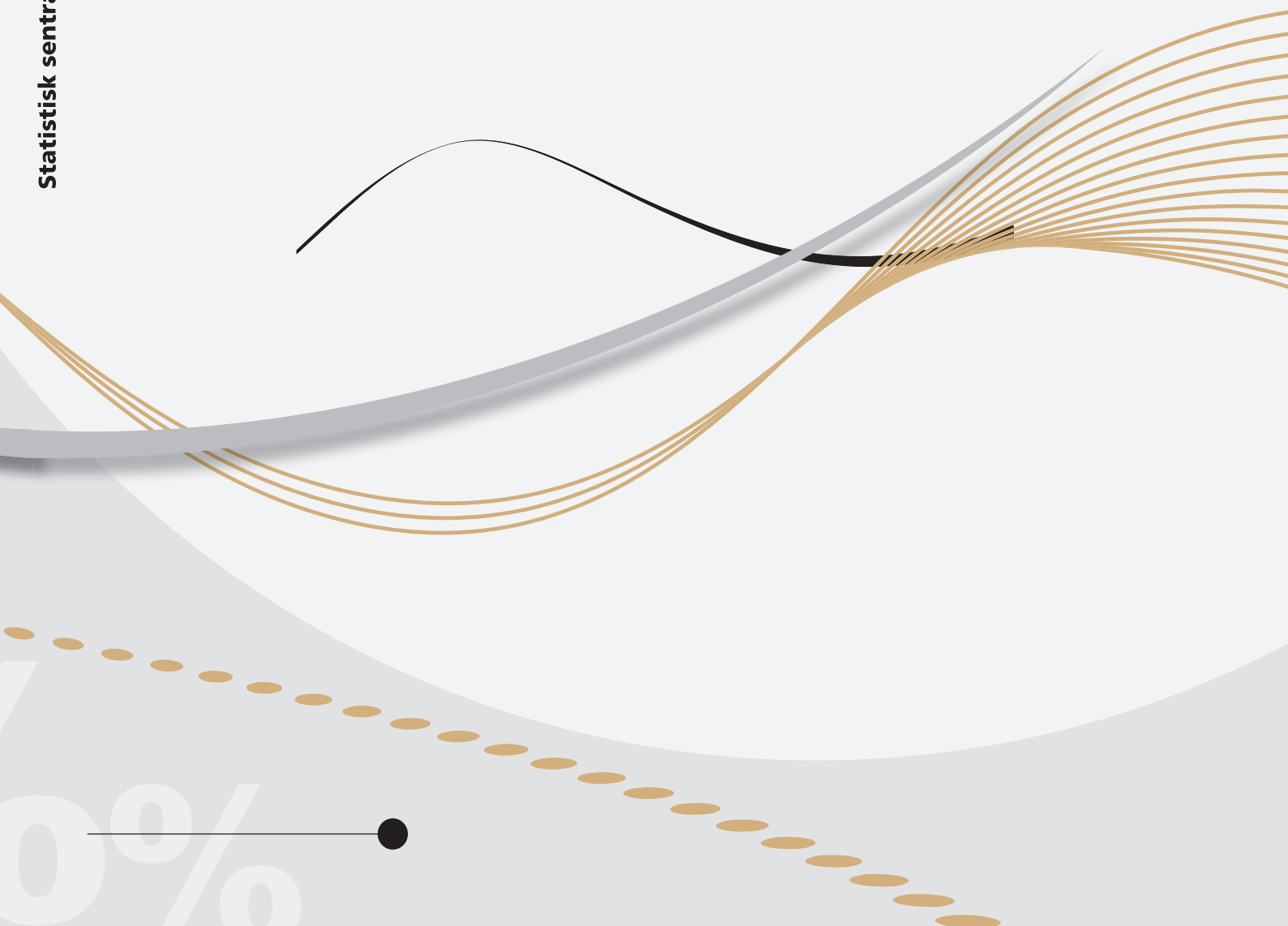




Brukerundersøkelser ssb.no 2016

Januar 2016 og desember 2016



Brukerundersøkelser ssb.no 2016
Januar 2016 og desember 2016

I serien Planer og meldinger publiseres dokumenter med et institusjonelt preg og notater med en viss offisiell karakter.

© Statistisk sentralbyrå
Ved bruk av materiale fra denne publikasjonen skal Statistisk sentralbyrå oppgis som kilde.

Publisert 21. november 2017

Trykk: Statistisk sentralbyrå.

Standardtegn i tabeller	Symbol
Tall kan ikke forekomme	.
Oppgave mangler	..
Oppgave mangler foreløpig	...
Tall kan ikke offentligjøres	:
Null	-
Mindre enn 0,5 av den brukte enheten	0
Mindre enn 0,05 av den brukte enheten	0,0
Foreløpig tall	*
Brudd i den loddrette serien	—
Brudd i den vannrette serien	
Desimaltegn	,

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, Statistics Norway's User Survey 2007, Brukerundersøkelse ssb.no 2014** og i **Brukerundersøkelse ssb.no 2015**. Det har blitt gjennomført fem identiske brukerundersøkelser på ssb.no (i 2012, 2014, 2015, januar 2016 og desember 2016) med hensikt å kartlegge brukernes tilfredshet med ssb.no.

Denne publikasjonen presenterer hovedresultatene fra de to siste undersøkelsene. Rapporten er utarbeidet av Frode Larsen.

Statistisk sentralbyrå, 21. november 2017.

Herborg Bryn

Innhold

Forord	3
1. Sammendrag	5
2. Kort om undersøkelsene	5
3. Brukermønstre og bakgrunnstall	6
3.1. Brukergrupper	6
3.2. Besøksfrekvens.....	7
3.3. Aldersfordeling	8
4. Formål	9
5. Fant brukerne fram?	10
6. Er brukerne fornøyd?	12
6.1. Lett å forstå?	12
6.2. Lett å finne fram?	12
6.3. Hva med relevansen?	13
6.4. Hvor fornøyd er du med ssb.no?.....	13
6.5. Hvem er minst fornøyd?.....	14
6.6. Er de som bruker ssb.no oftest, mest fornøyd?.....	15
7. Bruk av mobil	16
7.1. Hvilken plattform har de mest fornøyde brukerne?	16
7.2. Hvilke formål har mobilbrukerne?.....	17
7.3. Hvordan er aldersfordelingen?	17
7.4. Hvilke brukergrupper benytter mobil?	17
8. Oppsummering	19

1. Sammendrag

Det har blitt gjennomført fem identiske brukerundersøkelser på ssb.no i 2012, 2014, 2015, januar 2016 og desember 2016. 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 siste årene. I 2012, 2014 og i januar 2016 svarte 86 prosent av respondentene at de er fornøyd med ssb.no, og dette tallet var 87 prosent i 2015 og i desember 2016.

Samme andel brukere finner fram på ssb.no i desember 2016 som i 2014 og 2015. 87 prosent svarer at de finner informasjonen de lette etter. Tilsvarende tall i 2012 og januar 2016 var 83 prosent.

Klart flest kommer for å finne konkrete tall når de besøker ssb.no, 60 prosent i desember 2016, 56 prosent i januar 2016, 59 prosent i 2015, 57 prosent i 2014 og 61 prosent i 2012.

2. Kort om undersøkelsene

I 2012, 2014, 2015, januar 2016 og desember 2016 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. Alle som besøkte ssb.no, uavhengig av hvilken side de var på, fikk tilbud om å svare på undersøkelsen. Det ble lagt inn en forsinkelse før undersøkelsen dukket opp, men det er 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 januar 2016 fant sted fra 28. januar til 25. februar. Vi fikk inn 13 357 svar og 5 083 forbedringsforslag. Ifølge Google Analytics ser vi at antall unike brukere (som var inne én eller flere ganger i løpet av perioden) var 318 166 i samme periode, som viser at 4,2 prosent av brukerne har svart på undersøkelsen.

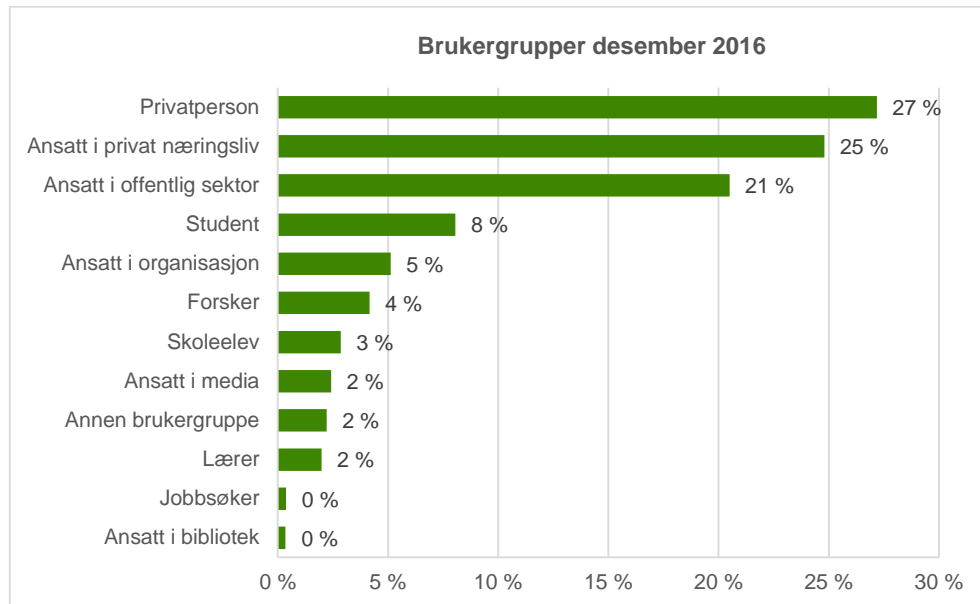
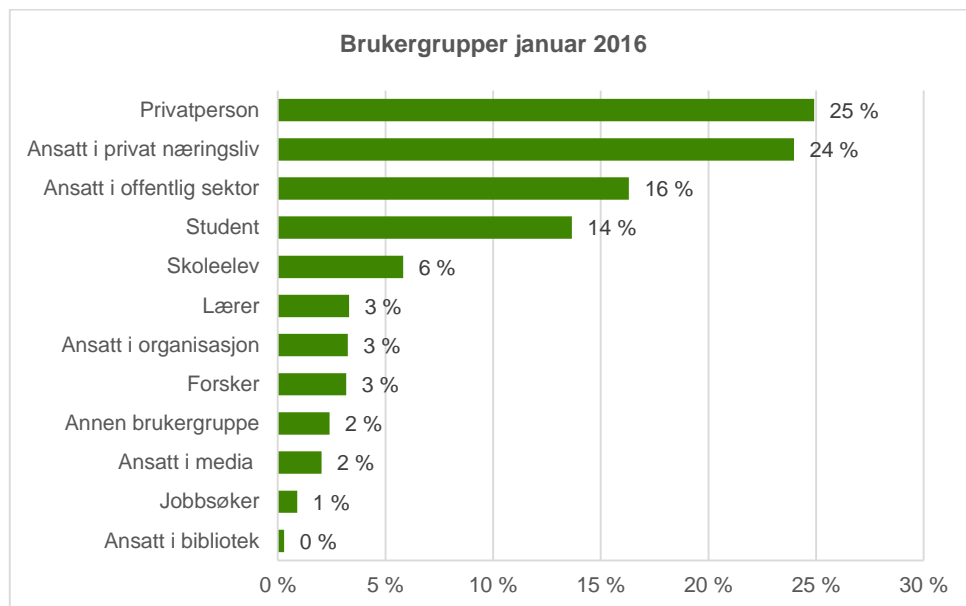
I desember 2016 fant undersøkelsen sted fra 7. til 22. desember. For denne undersøkelsen kom det inn 3 440 svar og 1 273 forslag til forbedringer. 1,9 prosent av brukerne svarte på denne undersøkelsen.

Undersøkelsen besto av 11 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 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 av de som svarte på brukerundersøkelsen og utgjør omtrent en fjerdedel i 2016. I 2015 var tallet 25 prosent, 27 prosent i 2014 og 25 prosent i 2012. Deretter følger ansatte i privat næringsliv, ansatte i offentlig sektor og studenter. I desember 2016 var det færre studenter, skoleelever og lærere i forhold til i januar 2016.

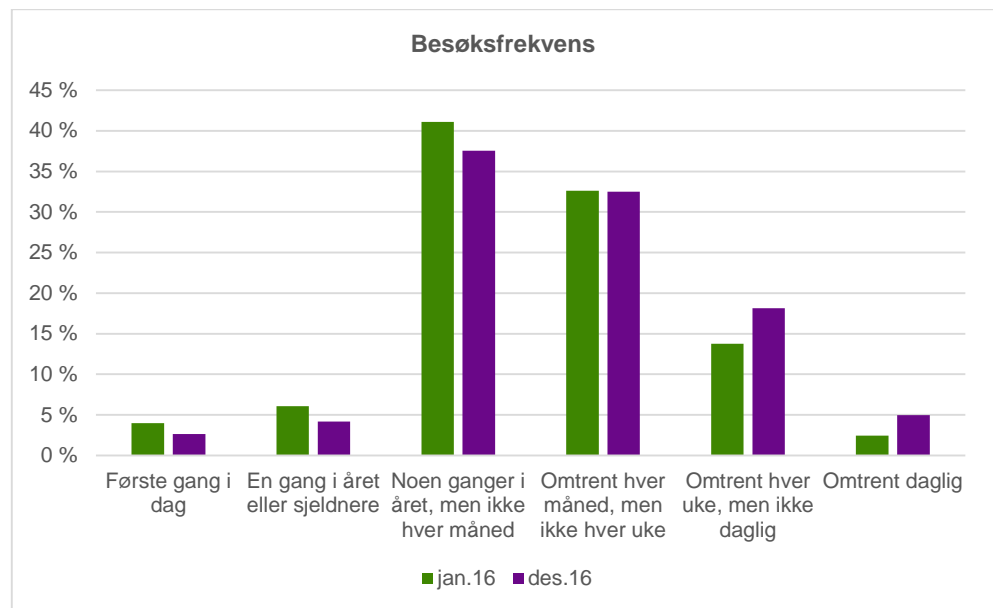


3.2. Besøksfrekvens

49 prosent av de som svarte på undersøkelsen januar 2016 bruker ssb.no minst én gang i måneden. I desember 2016 hadde dette endret seg til 56 prosent. Tidligere år var det 47 prosent i 2014 og 2015 mens det i 2012 var 57 prosent.

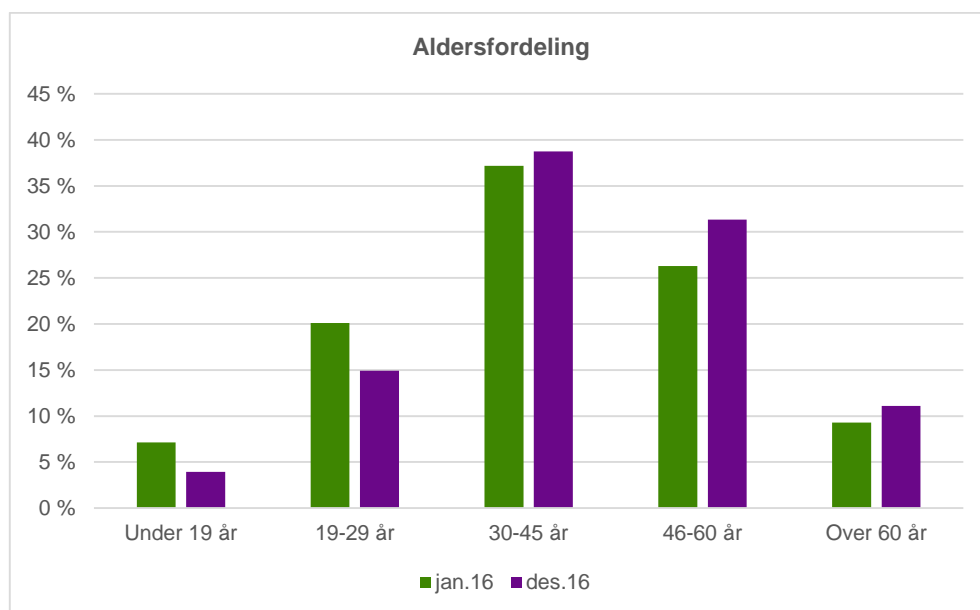
Av de som bruker ssb.no daglig (2 prosent i januar og 5 prosent i desember), skiller de ansatte i offentlig sektor seg klart ut som storbrukere. 31 prosent av dagligbrukerne i januar og 36 prosent i desember kommer fra offentlig sektor. Dette er en økning fra tidligere år hvor andelen lå rundt 25 prosent.

Av de som bruker ssb.no ukentlig, men ikke hver dag (14 prosent i januar og 18 prosent i desember), er det ansatte i det offentlige (henholdsvis 23 og 28 prosent) og ansatte i privat næringsliv (henholdsvis 17 og 21 prosent) som er de største brukergruppene. Her har det vært en økning for brukergruppen offentlig sektor (20 prosent tidligere) og omtrent uendret for privat næringsliv.



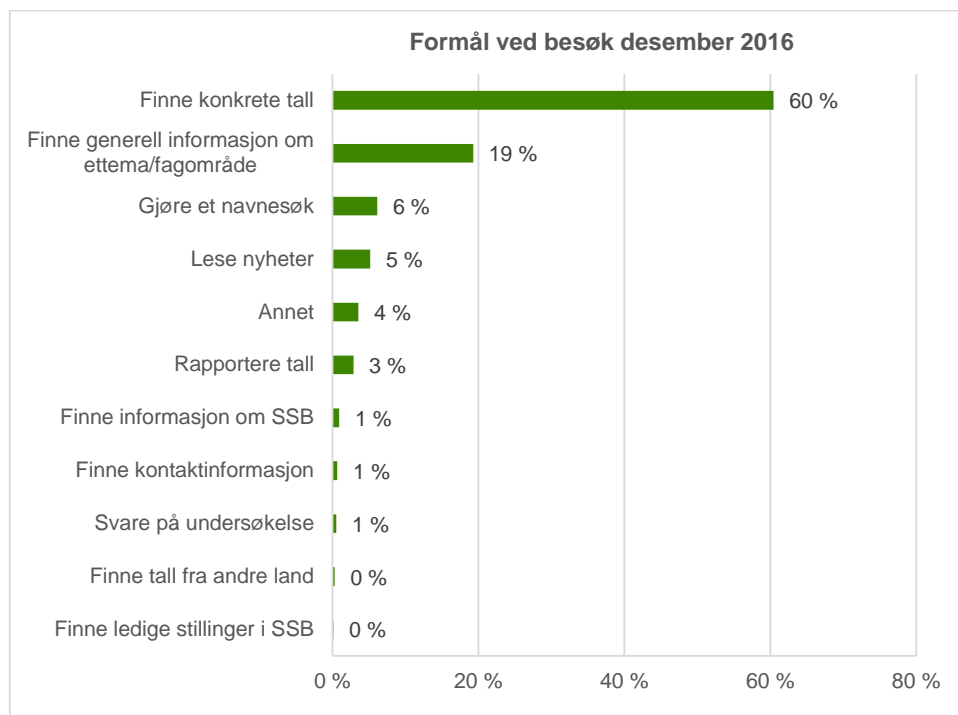
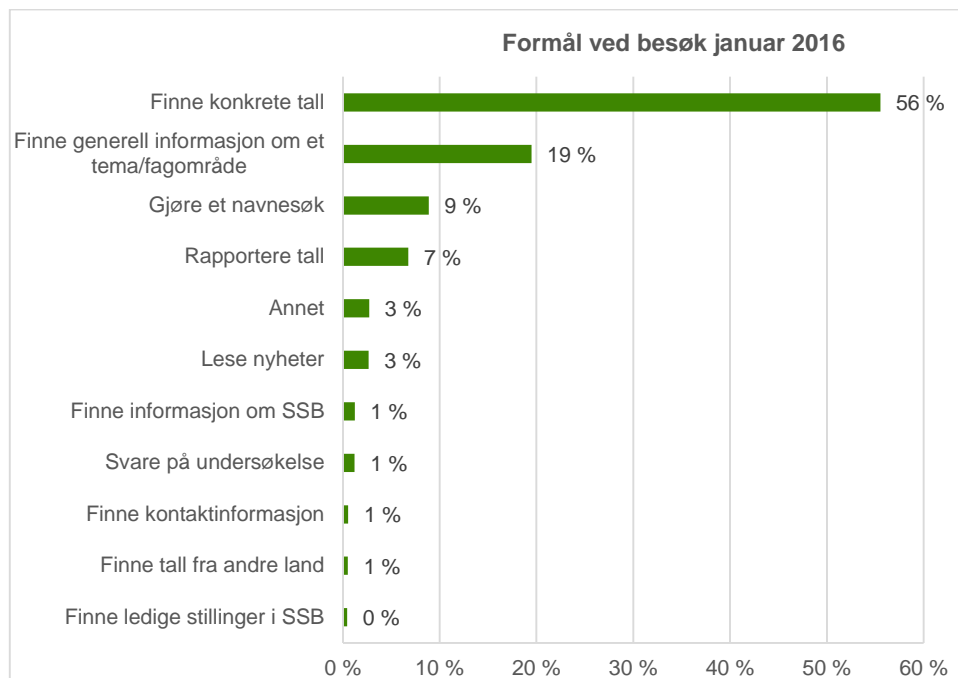
3.3. Aldersfordeling

Aldersfordelingen blant brukerne våre er stabil fra forrige undersøkelse, hvorav flest brukere er mellom 30-45 år (37 og 39 prosent). Deretter følger aldersgruppen 46-60 år (26 og 31 prosent) og 19-29 år (20 og 15 prosent). Det er lite endringer i forhold til tidligere år.



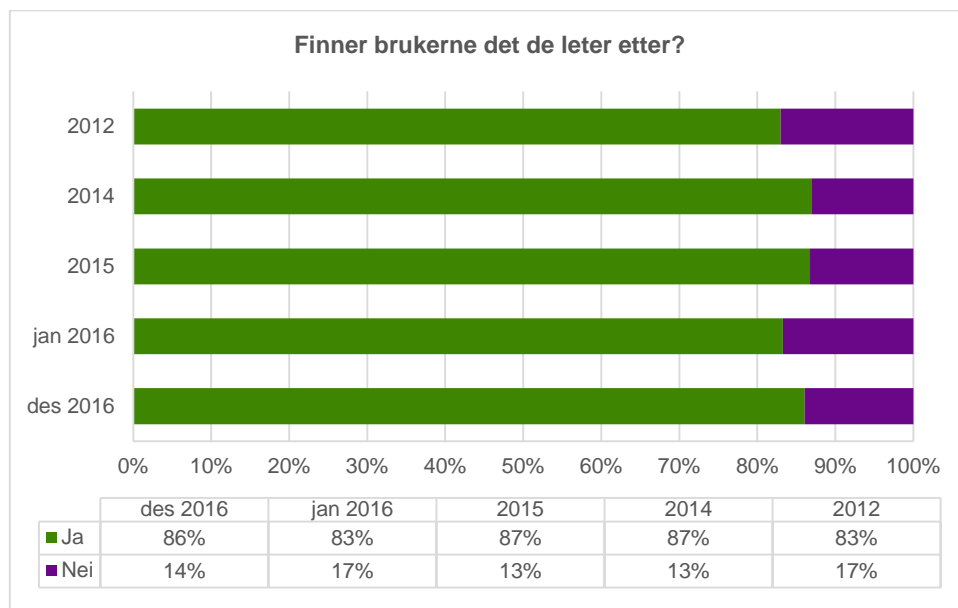
4. Formål

Når det gjelder formålet for besøket, kom 56 prosent av brukerne for å finne et konkret tall, mens 19 prosent kommer for å finne generell informasjon om et tema/fagområde i januar 2016. For desember 2016 var de samme tallene henholdsvis 60 prosent og 19 prosent. Andelen var om lag den samme i 2012, 2014 og 2015. I likhet med alle tidligere år, er navnesøket fortsatt det tredje viktigste formålet brukerne har.



5. Fant brukerne fram?

I desember 2016 var det 86 prosent av brukerne som fant det de lette etter. Denne andelen har variert mellom 83 og 87 prosent i tidligere undersøkelser.



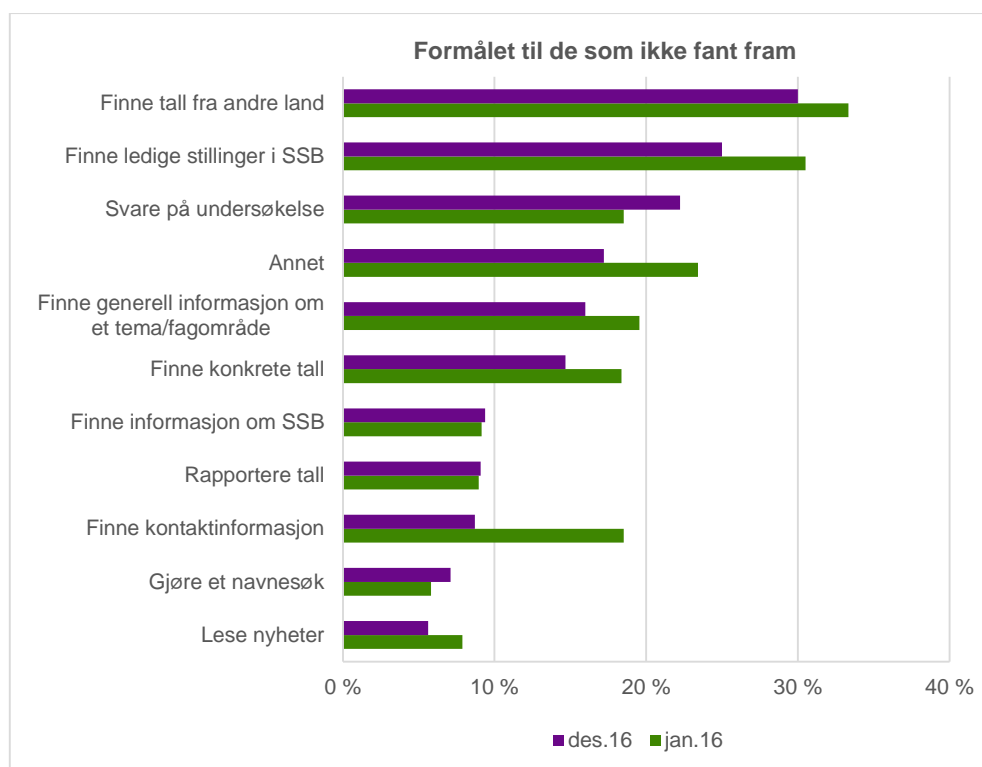
Det er ansatte i offentlig sektor, privat næringsliv og privatpersoner som i størst grad finner det de leter etter. Ansatte i media og forskere er viktige brukergrupper for SSB. Det er også disse gruppene som i minst grad finner den informasjonen de leter etter. Rundt 20 prosent av forskere fant i desember 2016 ikke det de lette etter, en liten nedgang fra 22 prosent i januar 2016. Tilsvarende tall for ansatte i media var 14 prosent i desember og 22 prosent i januar.

Høy andel av navnesøk finner fram

Ser vi nærmere på formålet med besøket, ser vi at rundt 93 prosent av de som kommer for å gjøre et navnesøk i undersøkelsene i 2016, finner den informasjonen de lette etter. Dette er noe lavere tall enn i tidligere undersøkelser. Navnesøket ligger profilert på forsiden, og selve søket er en enkel prosedyre, noe som kan forklare den høye andelen som finner fram. Disse tallene kan også forklare noe av grunnen til den store andelen privatpersoner som finner fram, ettersom 26 prosent av privatpersonene hadde som hovedformål å gjøre et navnesøk i januar 2016. Denne andelen har gått ned de siste årene.

Finne tall fra andre land er vanskelig

Rundt en tredjedel av de som skal «finne tall fra andre land», sier de ikke finner denne informasjonen. Det er imidlertid kun 0,5 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 15 prosent som ikke finner den informasjonen de leter etter i desember 2016 (mot 18 prosent i januar 2016). Og blant dem som ser etter «generell informasjon om et tema/fagområde», er det 16 prosent i desember (mot 20 prosent i januar) som ikke finner informasjonen de leter etter. Dette er de to viktigste formålene hos brukerne, og det er også her vi finner de største andelene 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 7 600 henvendelser i 2014, 7 700 i 2015 og 8 400 i 2016 (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. Hele 86 prosent av privatpersonene finner den informasjonen de leter etter (84 prosent i januar 2016), og av disse kommer 51 prosent (49 prosent i januar 2016) for å «finne konkrete tall». Av gruppen i privat næringsliv finner 88 prosent fram (85 i desember 2016) og 76 prosent av disse skulle «finne konkrete tall» (70 i desember 2016).

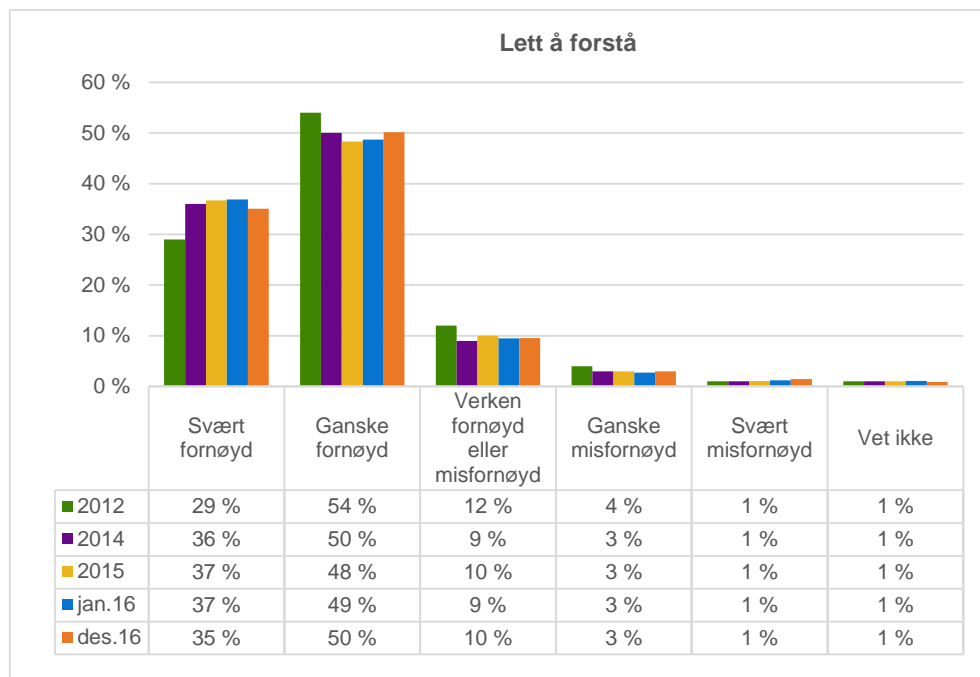
Privatpersoner leter oftere etter tall som befinner seg forholdsvis lett tilgjengelig i en statistikk. Noen eksempler på hva privatpersoner leter etter er: Levealder for menn i 1975, lønnsutvikling i Norge, folketall i en kommune, beregning av prisendring, antall drap begått i Norge og antall fødte.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

6. Er brukerne fornøyd?

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

6.1. Lett å forstå?

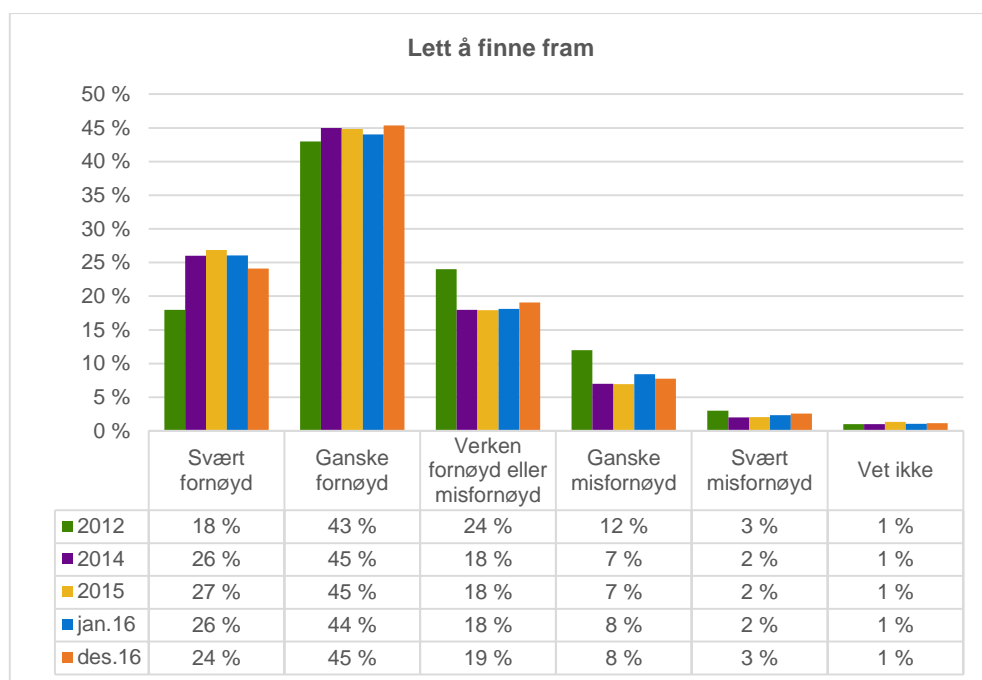
Spørsmålet var: «Hvor fornøyd er du med innholdet på ssb.no når det gjelder følgende: Lett å forstå?»



I desember svarer 85 prosent av brukerne at de er fornøyd (svært fornøyd eller ganske fornøyd) med hvor lett det er å forstå ssb.no. Dette er jevnt med tidligere undersøkelser.

6.2. Lett å finne fram?

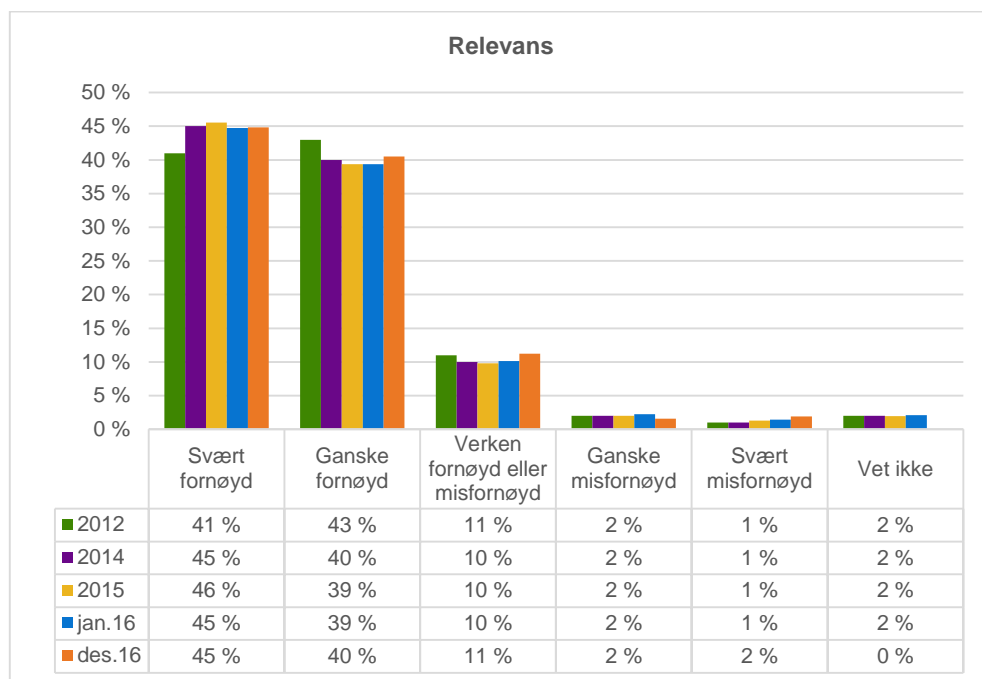
Spørsmålet var: «Hvor fornøyd er du med innholdet på ssb.no når det gjelder følgende: Lett å finne fram?»



69 prosent av brukerne i desember svarer at de er fornøyd (svært fornøyd eller ganske fornøyd) med hvor lett det er å finne fram på ssb.no. Også dette er jevnt med tidligere undersøkelser.

6.3. Hva med relevansen?

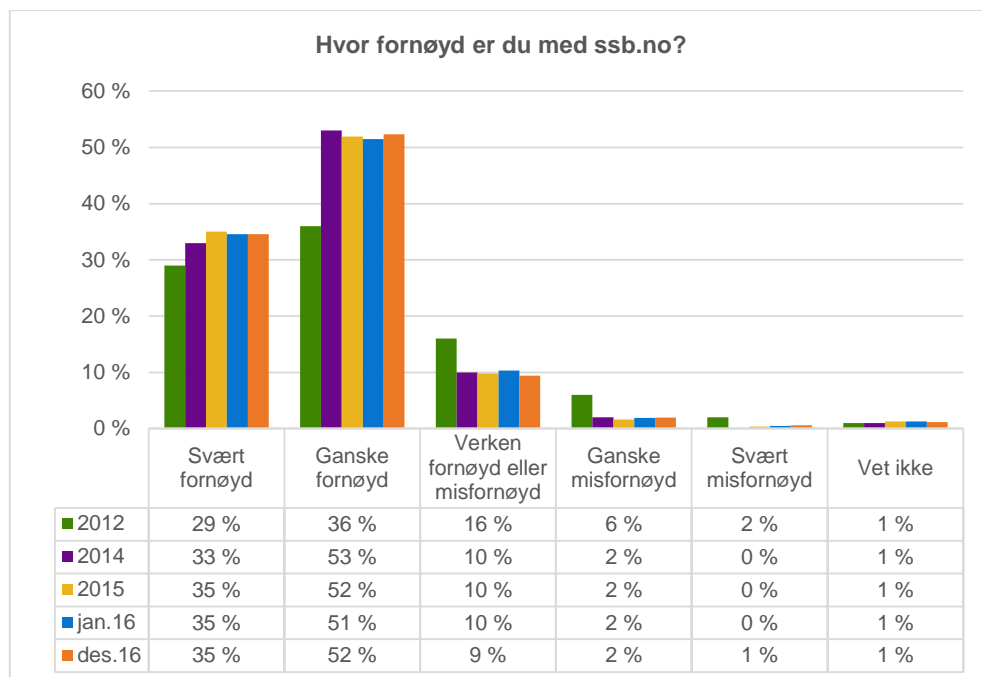
Spørsmålet var: «Hvor fornøyd er du med innholdet på ssb.no når det gjelder følgende: Relevans?»



85 prosent av brukerne i desember svarer at de er fornøyd (svært fornøyd eller ganske fornøyd) med relevansen på ssb.no. Ingen store forandringer fra tidligere år.

6.4. Hvor fornøyd er du med ssb.no?

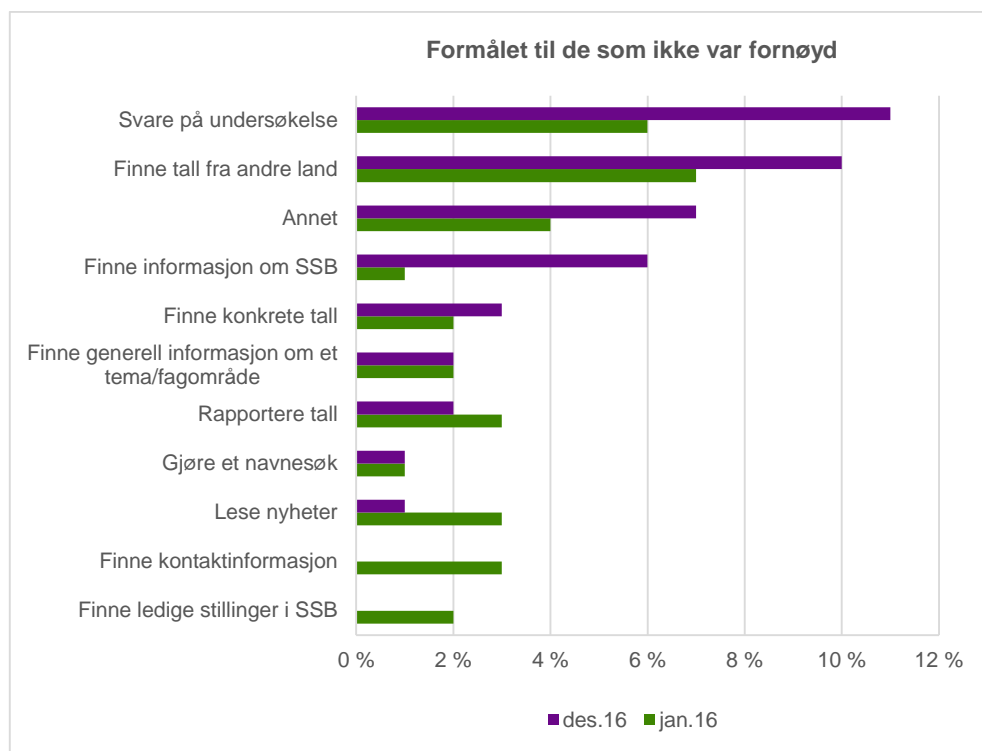
Spørsmålet var: «Hvor fornøyd er du med ssb.no?»



87 prosent av brukerne svarer at de er fornøyd (svært fornøyd eller ganske fornøyd) med ssb.no. Dette er ett prosentpoeng opp fra januar 2016.

6.5. Hvem er minst fornøyd?

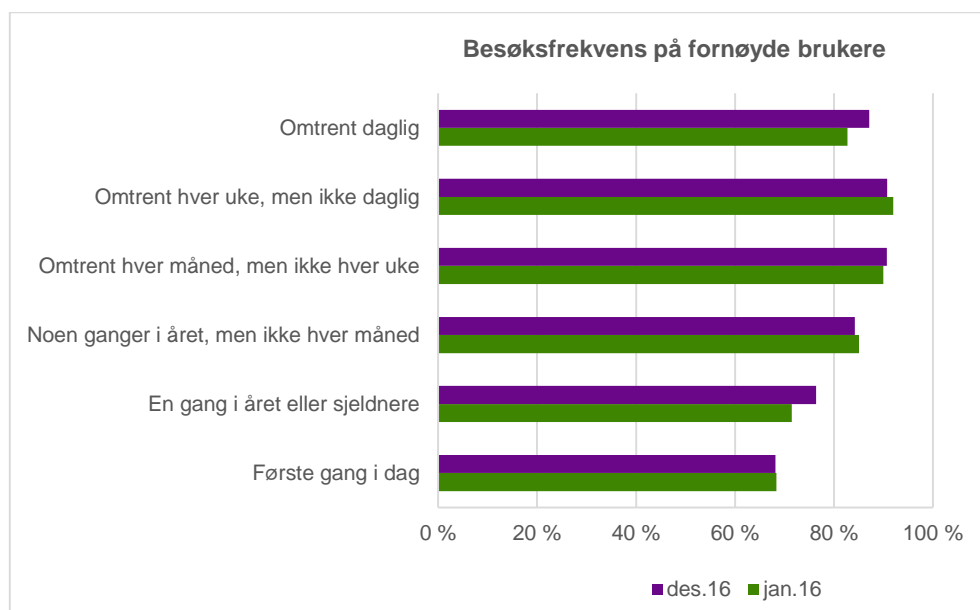
Rundt 2 prosent av brukerne er misfornøyd med ssb.no, noe som har vært stabilt de siste årene. De som skal svare på undersøkelser er de som er minst fornøyd.



Tallene for desember 2016 er såpass små at det er en del usikkerhet knyttet til disse.

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

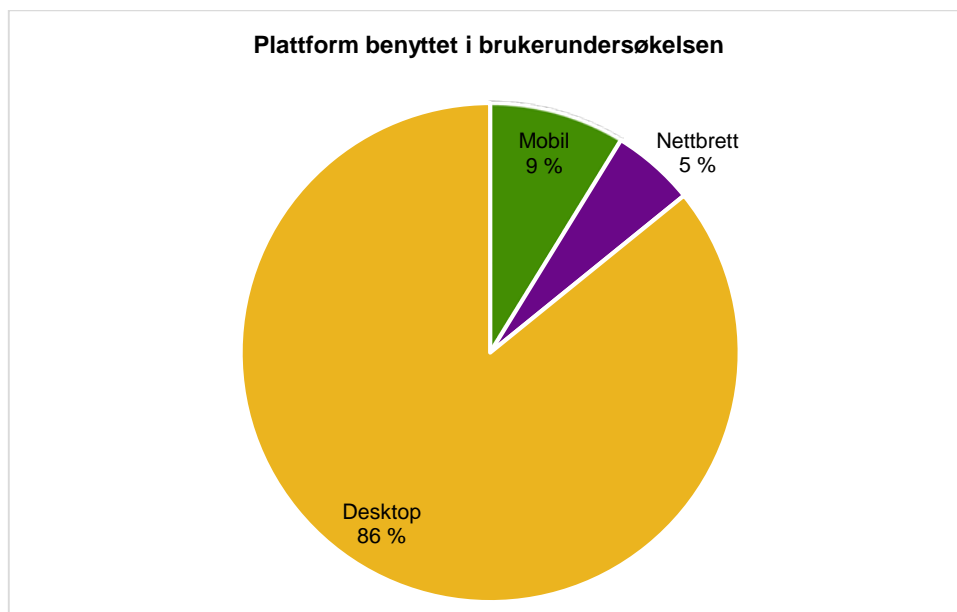
Blant de som er inne månedlig eller ukentlig, er 90 -92 prosent fornøyd med ssb.no. De som er inne daglig er fornøyd i 83 – 87 prosent av tilfellene.



Er man sjeldnere inne, ser det ut til at man er mindre fornøyd. 68 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 fra tidligere år.

7. Bruk av mobil

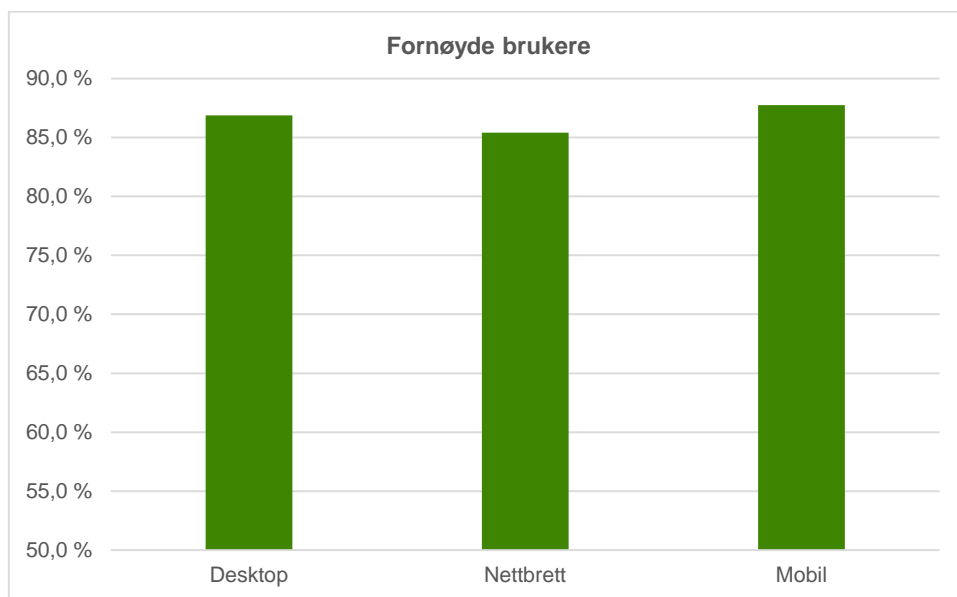
Hva er det som skiller de som bruker mobil fra de andre brukerne på ssb.no? I januar 2016 ble det ikke spurt om hvilken plattform brukerne benyttet. I desember var dette spørsmålet på plass igjen.



I Google Analytics viser tall for besøk på ssb.no for 2016 at 69 prosent benytter seg av desktop (PC/Mac), 25 prosent bruker mobil og 6 prosent bruker nettbrett. Mobilbrukerne er altså underrepresentert i undersøkelsen.

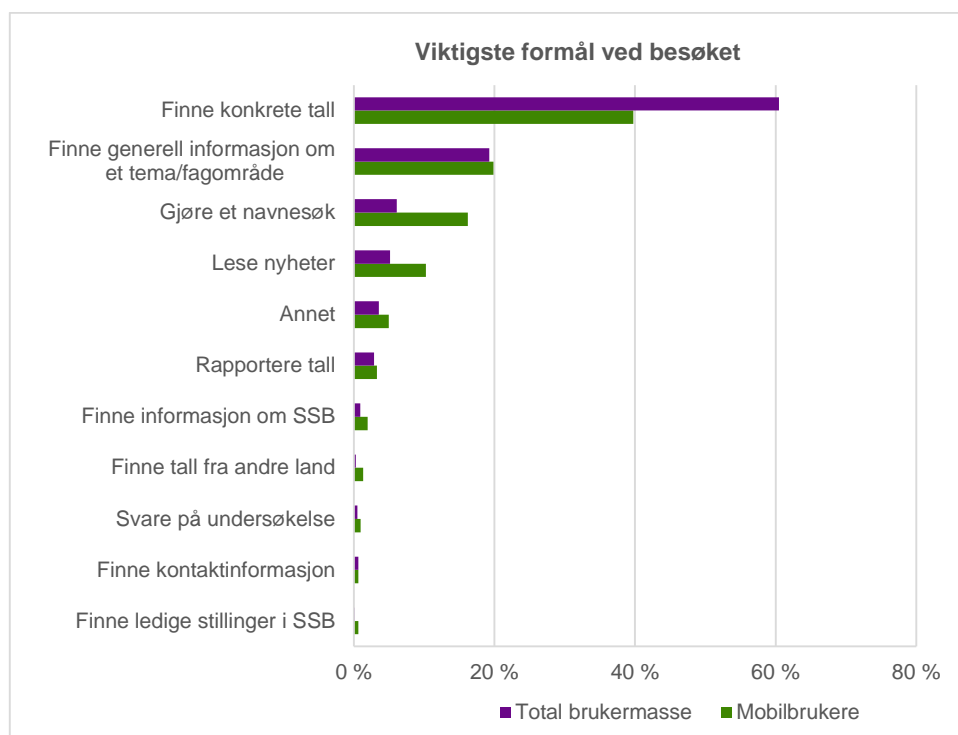
7.1. Hvilken plattform har de mest fornøyde brukerne?

Mobilbrukerne var de mest fornøyde brukerne av ssb.no. 88 prosent var fornøyd, mot 87 prosent for desktop og 85 prosent for nettbrett.



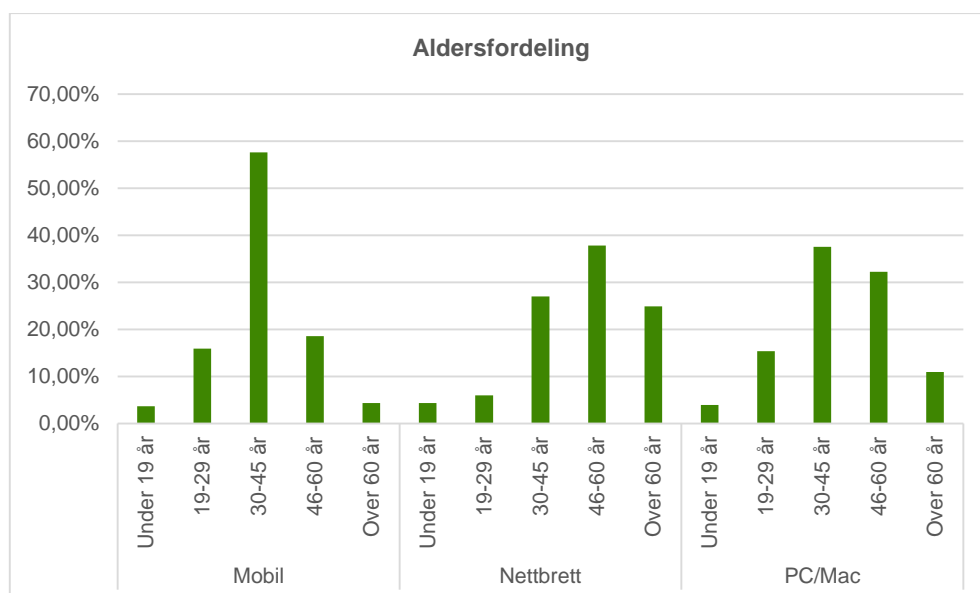
7.2. Hvilke formål har mobilbrukerne?

De store forskjellene her er at mobilbrukerne er mindre på jakt etter et konkret tall (40 vs. 60 prosent) og gjør mer av navnesøk (16 vs. 6 prosent) og leser nyheter (10 vs. 5 prosent).



7.3. Hvordan er aldersfordelingen?

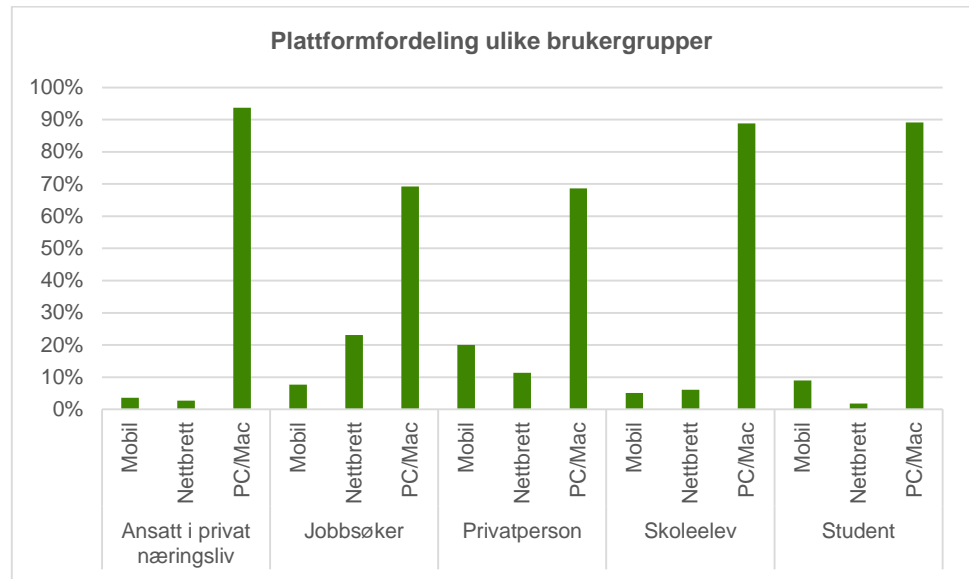
Det er en yngre profil på mobilbrukerne og en eldre profil på nettbrettbrukerne i forhold til de som bruker desktop.



7.4. Hvilke brukergrupper benytter mobil?

Alle i jobb (ansatte i privat næringsliv, offentlig sektor, organisasjoner, media, bibliotek, lærere og forskere) har omtrent samme plattformprofil med rundt 94 prosent desktopbrukere, 4 prosent mobilbrukere og nettbrett 3 prosent. Jobbsøkere

er brukergruppen med flest nettbrettbrukere (23 prosent) og privatpersoner har flest mobilbrukere (20 prosent).



8. Oppsummering

Tidspunktet for undersøkelsen ble flyttet fra januar/februar til desember for å se i hvor stor grad navnestatistikken, som publiseres i slutten av januar, påvirker tallene. Vi ser at det er en forskjell, men den er ikke så stor. 9 prosent kommer for å gjøre et navnesøk i januar, mens det er 6 prosent i desember.

Det har blitt færre som deltar i brukerundersøkelsen. Fra en topp på 28 000 i 2014 til 3 400 i desember 2016. Noe av forskjellen kan forklares ved at den siste undersøkelsen var på et tidspunkt hvor det var mindre trafikk på ssb.no og lå ute kun i tre uker.

Resultatene av brukerundersøkelsene i 2016 er ganske stabile fra tidligere undersøkelser. I forhold til mange andre nettsteder jeg har sett undersøkelser på har ssb.no en veldig stor andel av fornøyde brukere, 86 prosent i januar og 87 prosent i desember.

I desember 2016 var det 86 prosent av brukerne som fant det de lette etter. Denne andelen har variert mellom 83 og 87 prosent i tidligere undersøkelser.

Privatpersoner og de som jobber i privat næringsliv er de gruppene som i størst grad finner det de leter etter, mens 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.

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