



Brukerundersøkelsen ssb.no 2018

Desember 2018

TALL

SOM FORTELLER

PLANER OG MELDINGER / PLANS AND REPORTS

2019 / 1

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 1. mars.

Trykk: Statistisk sentralbyrå.

Standardtegn i tabeller	Symbol
Tall kan ikke forekomme	.
Oppgave mangler	..
Oppgave mangler foreløpig	...
Tall kan ikke offentliggjøres	:
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** og **Statistics Norway's User Survey 2007**. Det har blitt gjennomført sju identiske brukerundersøkelser på ssb.no (i 2012, 2014, 2015, januar 2016, desember 2016, desember 2017 og desember 2018) med hensikt å kartlegge brukernes tilfredshet med ssb.no.

Denne publikasjonen presenterer hovedresultatet fra den siste undersøkelsen. Rapporten er utarbeidet av Erik Sjømæling med bistand av Frode Larsen.

Statistisk sentralbyrå, 19. februar 2019

Herborg Bryn

Innhold

Forord	3
Innhold	4
1. Sammendrag	5
2. Kort om undersøkelsene	5
3. Brukermønstre og bakgrunnstall	5
3.1. Brukergrupper	5
3.2. Besøksfrekvens.....	6
3.3. Aldersfordeling	7
4. Formål	7
5. Fant brukerne fram?	8
6. Er brukerne fornøyde?	9
6.1. Lett å forstå?	10
6.2. Lett å finne fram?	10
6.3. Hva med relevansen?	11
6.4. Hvor fornøyd er du med ssb.no?	11
6.5. Hvem er minst fornøyd?	12
6.6. Er de som bruker ssb.no oftest, mest fornøyd?.....	12
6.7. Forbedringsforslag fra fritekstsvaer	13
7. Bruk av mobil	14
7.1. Hvilken plattform har de mest fornøyde brukerne?	14
7.2. Hvilke formål har mobilbrukerne?.....	15
7.3. Hvordan er aldersfordelingen?	16
7.4. Hvilke brukergrupper benytter mobil?	16
8. Oppsummering	17

1. Sammendrag

Det har blitt gjennomført sju identiske brukerundersøkelser på ssb.no i januar 2012, 2014, 2015, 2016, desember 2016, desember 2017 og desember 2018. Hensikten har vært å kartlegge brukernes tilfredshet med ssb.no. Resultatene fra disse brukerundersøkelsene er svært stabile. Det ser derfor ut til at SSB har klart å videreutvikle funksjonaliteten og innholdet på nettstedet i tråd med brukernes stadig økende forventninger innenfor webkommunikasjon.

Resultatene fra alle undersøkelsene viser at brukerne av ssb.no er fornøyde. Dette er stabilt og har ikke endret seg mye løpet av de siste årene. Mellom 85 og 87 prosent av respondentene er fornøyd med ssb.no, og dette tallet var 87 prosent i desember 2018.

87 prosent svarer at de finner informasjonen de lette etter i desember 2018. Tilsvarende tall har tidligere variert mellom 83 og 87 prosent.

Klart flest kommer for å finne konkrete tall når de besøker ssb.no, 60 prosent i desember 2018. Dette har tidligere variert mellom 56 og 61 prosent.

2. Kort om undersøkelsene

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.

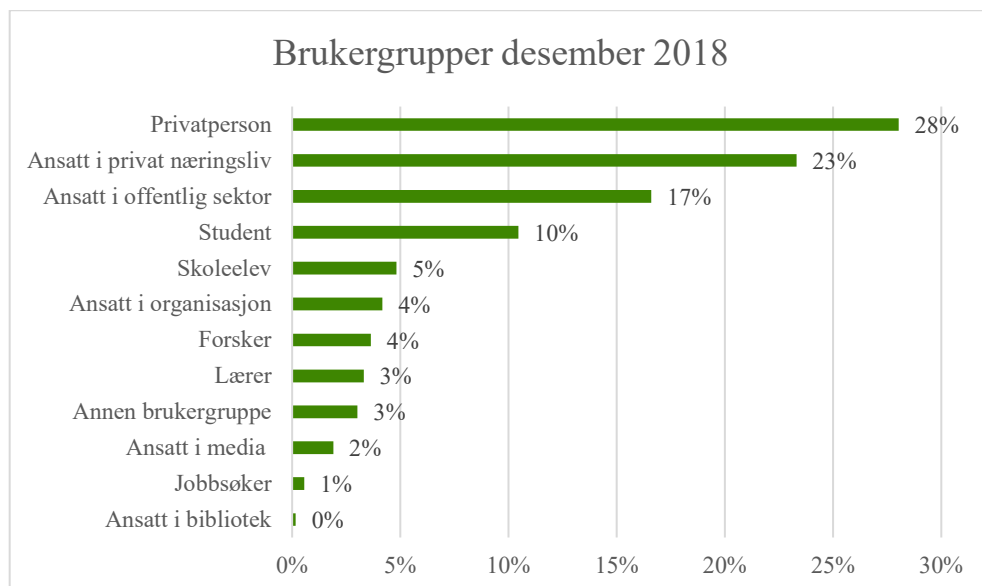
Undersøkelsen i desember 2018 fant sted fra 26. november til 21. desember. Vi fikk inn 10 782 svar og 4 252 forbedringsforslag. Ifølge Google Analytics ser vi at antall unike brukere (som var inne én eller flere ganger i løpet av perioden) var 337 752 i samme periode, som viser at 3,19 prosent av brukerne har svart på undersøkelsen. Dette er en nedgang fra 3,9 prosent i 2017, men nesten dobbelt så stor svarprosent som desember 2016.

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 er den største brukergruppen av de som svarte på brukerundersøkelsen og utgjør 28 prosent i desember 2018. Tidligere har dette variert mellom 25 og 28 prosent. Deretter følger ansatte i privat næringsliv, ansatte i offentlig sektor og studenter.

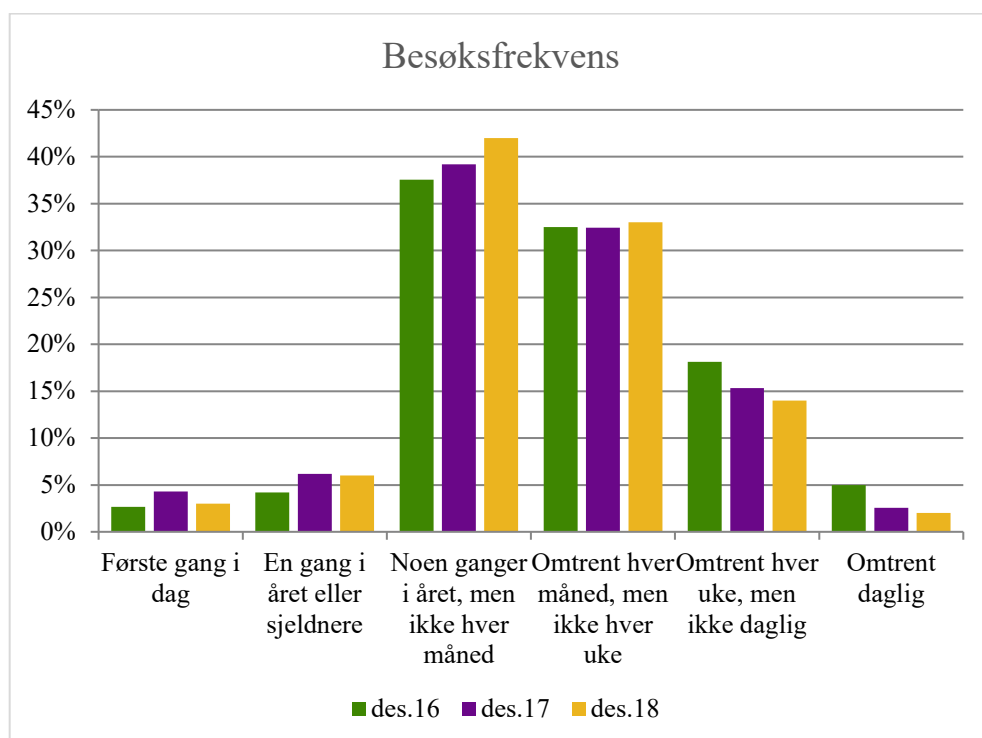


3.2. Besøksfrekvens

49 prosent av de som svarte på undersøkelsen i desember 2018 bruker ssb.no minst én gang i måneden.

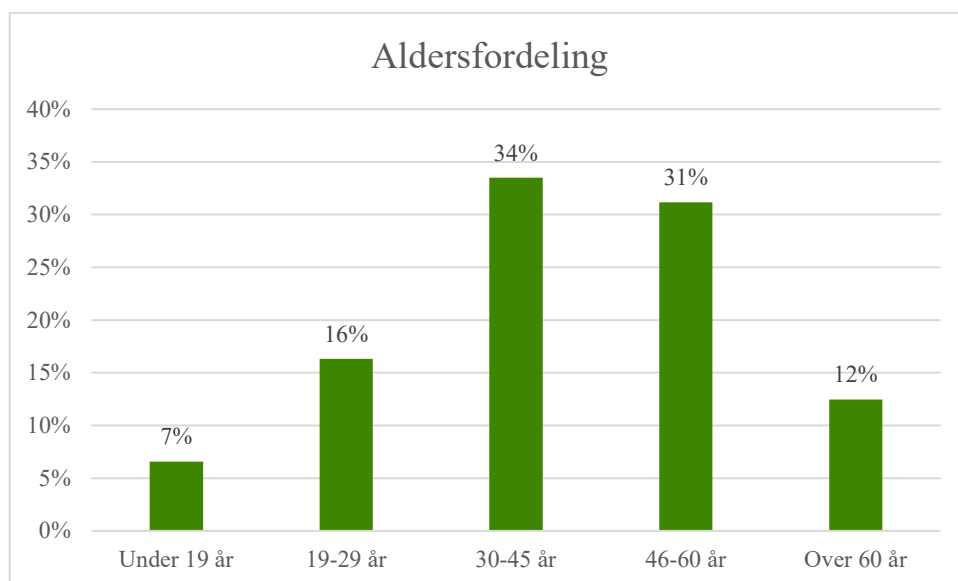
Av de som bruker ssb.no daglig, skiller de ansatte i offentlig sektor seg klart ut som storbrukere. 29 prosent av dagligbrukerne kommer fra offentlig sektor. Dette er en reduksjon fra desember 2017, da andelen var 35 prosent.

Av 14 prosent som bruker ssb.no ukentlig, men ikke hver dag er det ansatte i det offentlige og ansatte i privat næringsliv er de største brukergruppene, med henholdsvis 22 og 21 prosent. Dette er omtrent uendret fra resultatene i 2017



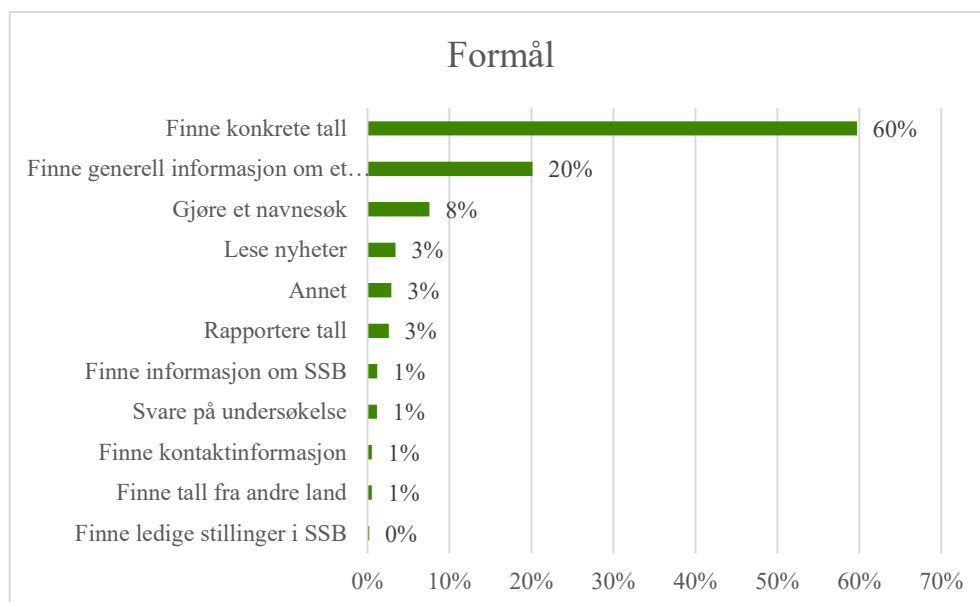
3.3. Aldersfordeling

Aldersfordelingen blant brukerne våre er relativt stabil fra foregående undersøkelser, og flest brukere er mellom 30-45 år (34 prosent). Deretter følger aldersgruppen 46-60 år (31 prosent) og 19-29 år (16 prosent). Det er få endringer i forhold til tidligere år.



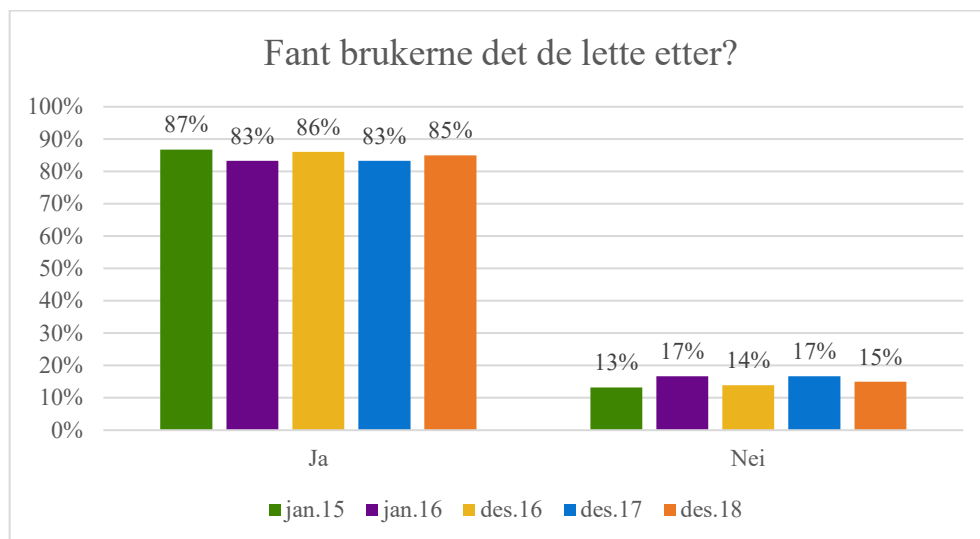
4. Formål

60 prosent av brukerne sier formålet med besøket var å finne et konkret tall, mens 20 prosent kommer for å finne generell informasjon om et tema/fagområde. Andelenes var om lag de samme i tidligere undersøkelser. I likhet med alle tidligere år, er navnesøket fortsatt det tredje viktigste formålet brukerne har.



5. Fant brukerne fram?

I desember 2018 var det 85 prosent av brukerne som fant det de lette etter. Denne andelen har variert mellom 83 og 87 prosent i tidligere undersøkelser.



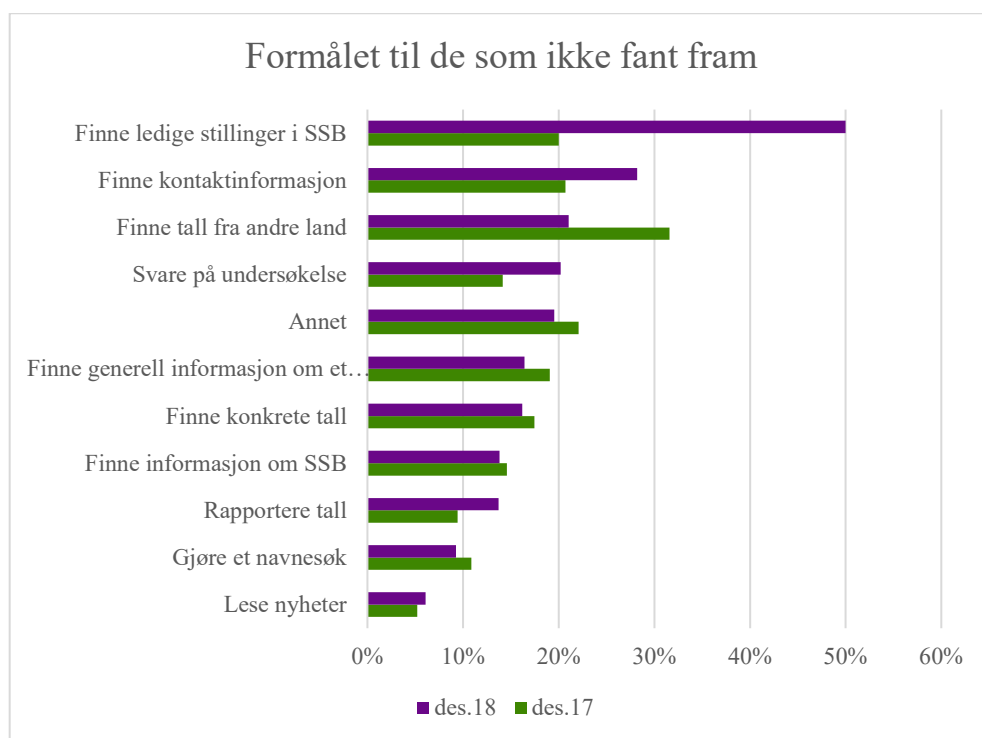
Ansatte i media og forskere er viktige brukergrupper for SSB. Det er disse gruppene som i minst grad finner den informasjonen de leter etter. 22 prosent av ansatte i media fant i desember 2018 ikke det de lette etter. Tilsvarende tall for forskere var også 22 prosent. Ansatte i privat næringsliv er de som i størst grad finner det de leter etter.

Flere finner konkrete tall og informasjon om fagområder

Av de som kommer for å «finne konkrete tall» er det 16 prosent som ikke finner den informasjonen de leter etter. Blant dem som ser etter «generell informasjon om et tema/fagområde», er det 16 prosent som ikke finner informasjonen de leter etter. Dette er de to viktigste formålene hos brukerne, og resultatene viser at flere av disse nå finner tallene de leter etter.

91 prosent av de som kommer for å gjøre et navnesøk i desember 2018, finner den informasjonen de leter etter. Navnesøket ligger profilert på forsiden, 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 20 prosent av privatpersonene hadde som hovedformål å gjøre et navnesøk i desember 2018. Denne andelen har gått ned de siste årene.

50 prosent av de som ser etter ledige stillinger i SSB oppgir at de ikke finner fram. Det er imidlertid kun 0,5 prosent av brukerne som har svart at dette er hovedformålet med besøket deres. Det kan også tenkes at de ikke finner noen relevant stilling, og derfor oppgir at de ikke finner fram.



Ansatte i bibliotek og personer i privat næringsliv finner mest fram

Svært mange av de som har svart på undersøkelsen finner fram. 85 prosent av privatpersonene finner den informasjonen de leter etter, og for de i gruppen privat næringsliv er dette tallet 87 prosent. En stor andel av disse kommer for å «finne konkrete tall» (henholdsvis 55 og 72 prosent).

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 tjenestepreisindekser.

Selv om andelen som svarer at de finner det de leter etter er høy, viser fritekstsvarene at svært mange foreslår at det bør bli enklere å finne fram på ssb.no.

Det kan være mange grunner til at brukerne ikke finner fram.

Informasjonstjenesten i SSB mottok om lag 7 700 henvendelser i 2015, 8 400 i 2016, 11 171 i 2017 og 10 855 i 2018 (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.

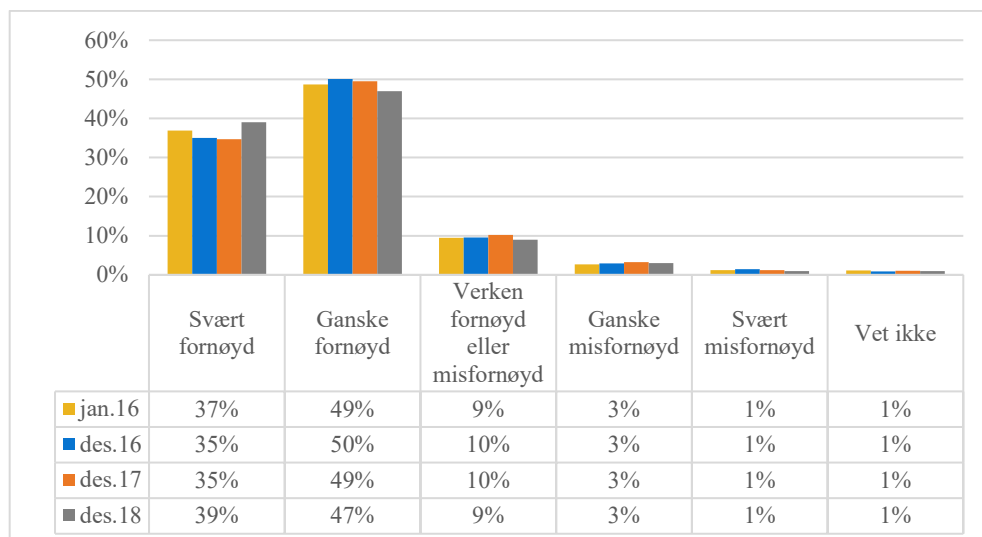
6. Er brukerne fornøyde?

Hvor fornøyde er brukerne med ssb.no? Har besøksformålet en innvirkning på hvor fornøyd man er? Som tidligere år viser undersøkelsen at brukerne relativt fornøyd med hvor lett det er å forstå innholdet og hvor relevant det er, mens andelen som er fornøyd med hvor lett det er å finne fram er noe lavere. Vi vet at av dem som tar seg tid til å besvare brukerundersøkelsen på ssb.no så er halvparten inntil nettsidet minst én gang i måneden. Vi må derfor anta at de er ganske godt kjent

med ssb.no og innholdet her og at det påvirker graden av fornøydhet med lett å forstå, finne fram og relevans i positiv retning.

6.1. Lett å forstå?

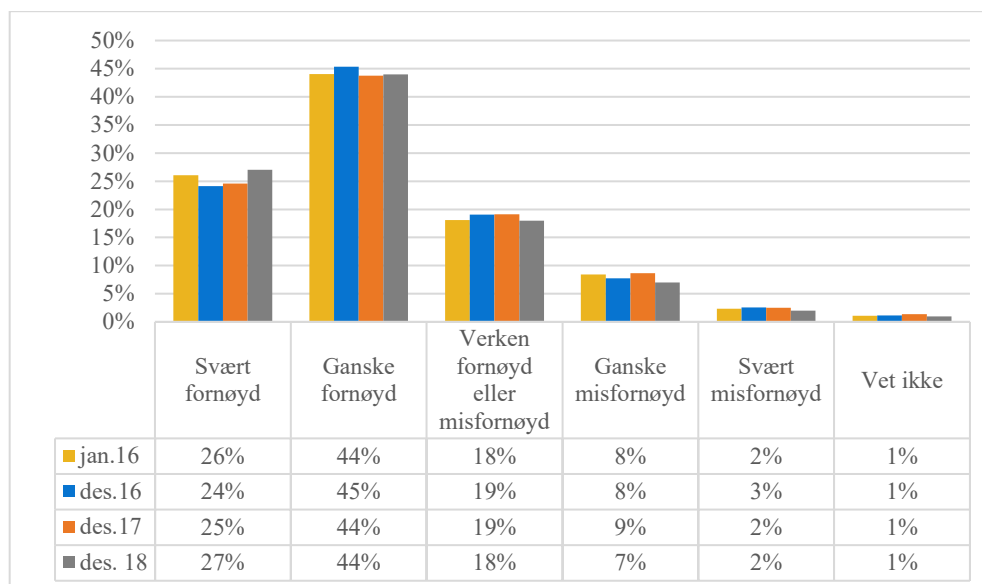
Spørsmålet var: «Hvor fornøyd er du med innholdet på ssb.no når det gjelder følgende: Lett å forstå?»



I undersøkelsen svarer 86 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?

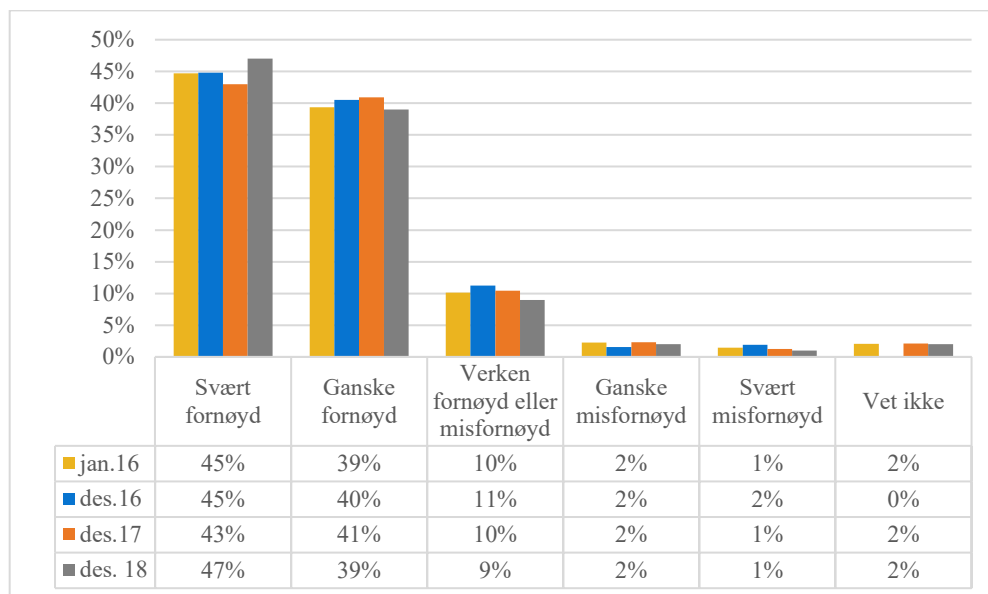
Spørsmålet var: «Hvor fornøyd er du med innholdet på ssb.no når det gjelder følgende: Lett å finne fram?»



71 prosent av brukerne 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?

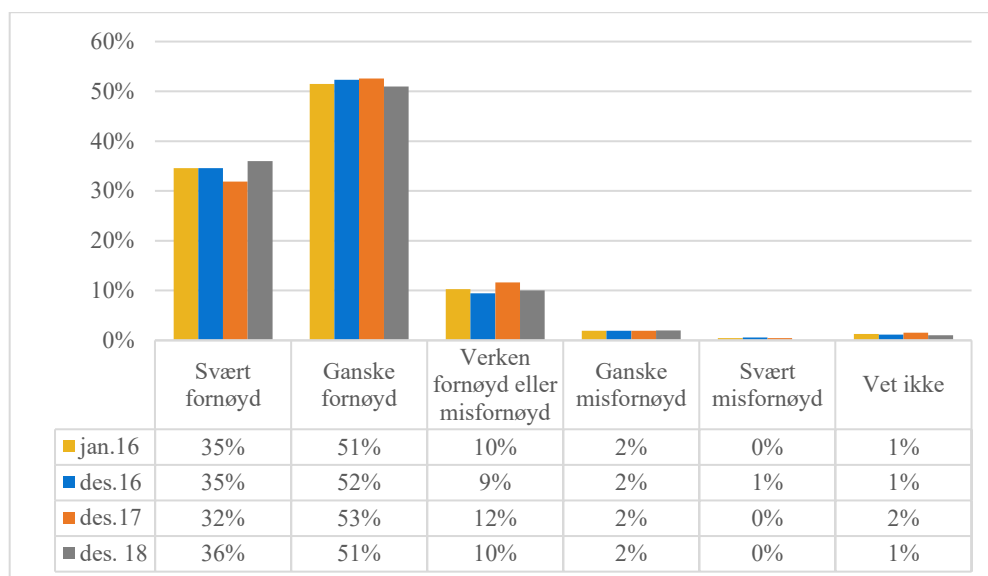
Spørsmålet var: «Hvor fornøyd er du med innholdet på ssb.no når det gjelder følgende: Relevans?»



86 prosent av brukerne 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?

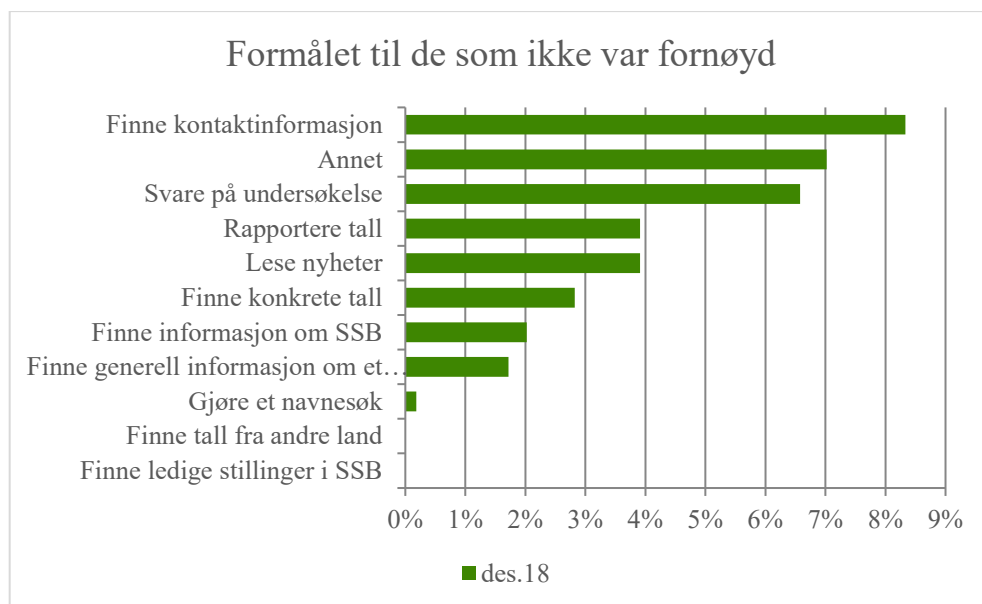
Spørsmålet var: «Hvor fornøyd er du med ssb.no?»



87 prosent av brukerne svarer at de er fornøyd (svært fornøyd eller ganske fornøyd) med ssb.no. På spørsmålene som omhandler tilfredshet er det ingen store forandringer fra tidligere år, men tallene viser imidlertid at andelen som er svært fornøyd er de høyeste noen sinne.

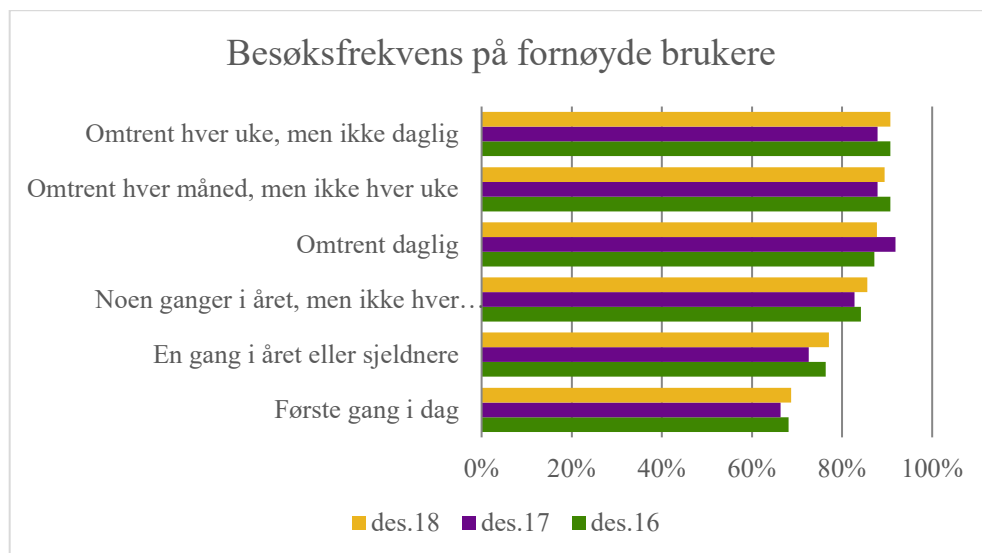
6.5. Hvem er minst fornøyd?

Rundt 3 prosent av brukerne er misfornøyd med ssb.no, noe som har vært stabilt de siste årene. De som skal finne kontaktinformasjon, svare på undersøkelse, rapportere tall eller har et annet formål er de som er minst fornøyd.



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

De som er inne ukentlig, men ikke daglig, er de mest fornøyde brukerne. 91 prosent av denne gruppen er fornøyd med ssb.no. Blant de som er inne daglig eller månedlig, er henholdsvis 88 og 89 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, en økning fra 66 prosent i 2017. Dette 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.

6.7. Forbedringsforslag fra fritekstsvar

Ett av spørsmålene i brukerundersøkelsen er et fritekstfelt hvor respondenter kan legge inn forslag til forbedringer. Totalt kom det inn 4 253 forbedringsforslag. Forslagene omhandler de fleste aspekter ved ssb.no, men noen områder skiller seg ut.

Forbedringsforslag til bedre nettstedssøk, navigasjon og enklere språk er de som går mest igjen:

- Bedre søkemotor/metadata. Slik at får opp flere relevante alternativ på et generelt søk
- Enklere å finne fram, bedre søkemuligheter
- Søkefunksjonaliteten kan med hell bli mer presis
- Bedre søkefunksjon og enklere språk i omtalen av statistikk

Flere etterlyser enklere tilgang til kommunedata og lange tidsserier:

- Ønsker enklere tilgang til statistikk kommunevis
- Savner ofte data på kommunenivå. F.eks innen reiseliv
- Gjøre det mulig å søke på kommunenivå på flere av tallbasene
- Nå er det ofte jeg mange ganger stusser på at tallserier jeg er ute etter har en historikk som ofte bare går tilbake til begynnelsen av 2000-tallet

Definisjoner og metadata:

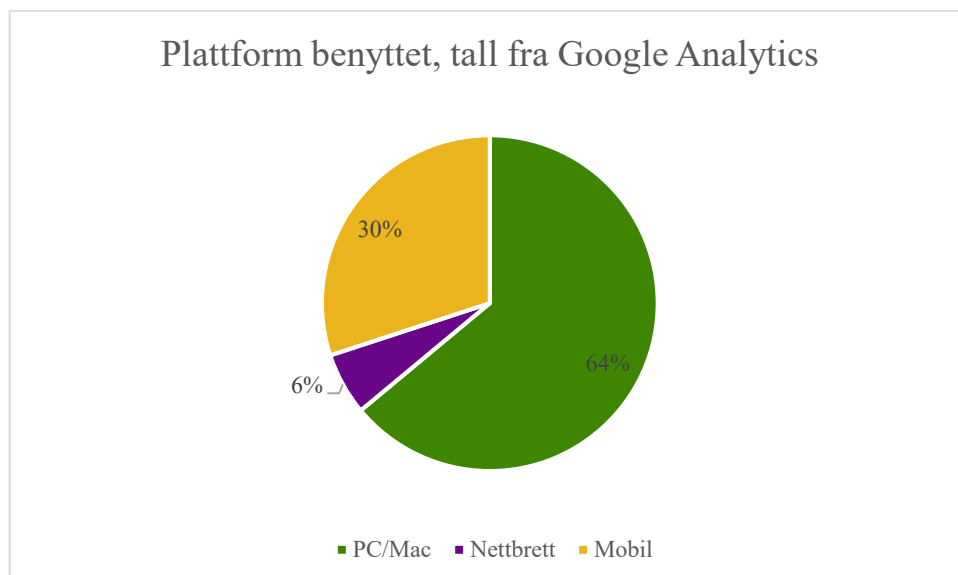
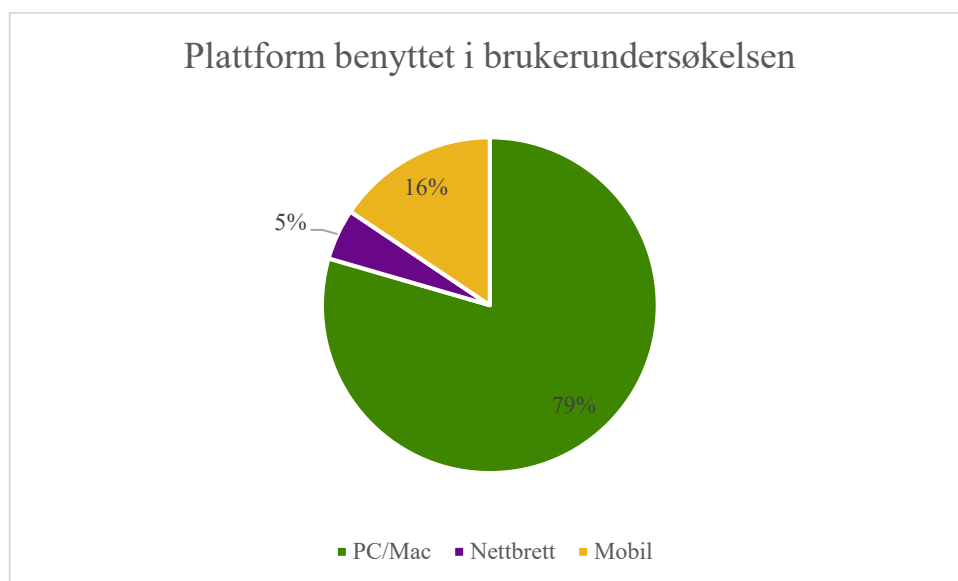
- Det må være et sted der man kan finne definisjoner på begreper som brukes, som er lett å finne
- Lettere tilgjengelig informasjon om den enkelte variabel
- Tydeligere forklaring på hvor tallene kommer fra
- Svært ofte er beskrivelsene "om statistikken" mangelfulle - definisjonene av variablene framgår ikkje, og då er det vanskeleg å bruke tall

I tillegg ser vi at respondentene har høyere forventninger til tjenstedesign og bruk av ny teknologi på ssb.no enn tidligere:

- En chattefunksjon på siden hadde vært gull, så man enkelt kunne fått veiledning i å finne riktige tabeller
- Søkefunksjonen må kanskje kunne ha et element av "intelligens" som hjelper deg med å finne det du leter etter, f.eks som en chatbot
- Dynamisk grafikk?
- Hovedsaklig tekniske tiltak som å gjøre siden raskere ved å ikke vente på unødvendig CSS og javascript og bare laste inn det som er nødvendig for opplevelsen der og da

7. Bruk av mobil

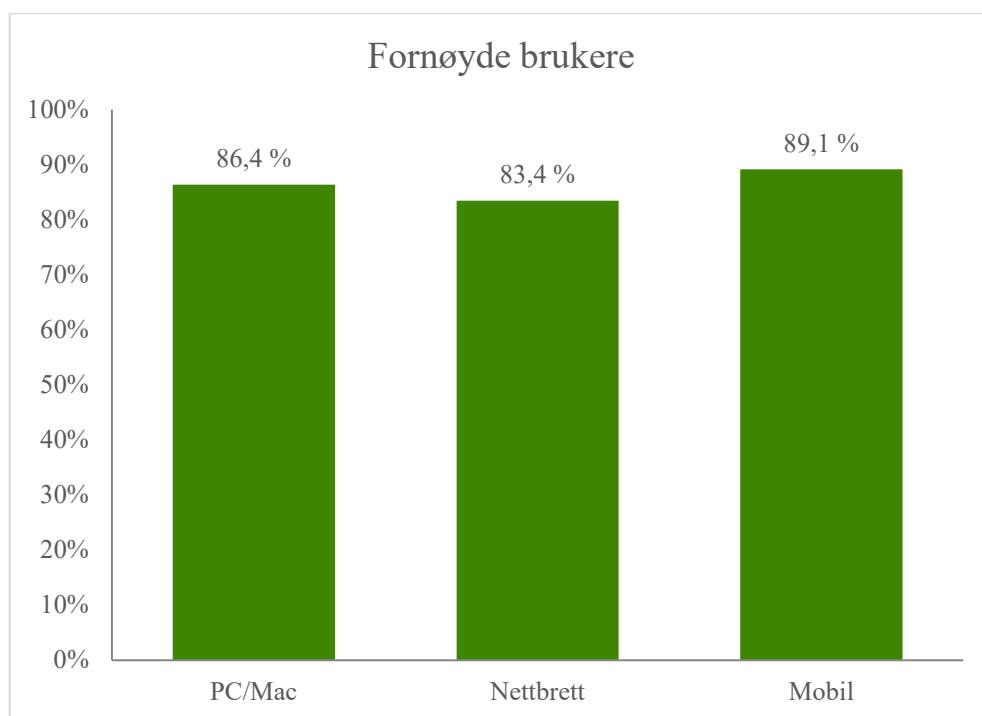
Hva er det som skiller de som bruker mobil fra de andre brukerne på ssb.no?



I Google Analytics viser tall for besøk på ssb.no for 2016 at 64 prosent benytter seg av desktop (PC/Mac), 30 prosent bruker mobil og 6 prosent bruker nettbrett. Mobilbrukerne er altså underrepresentert i undersøkelsen.

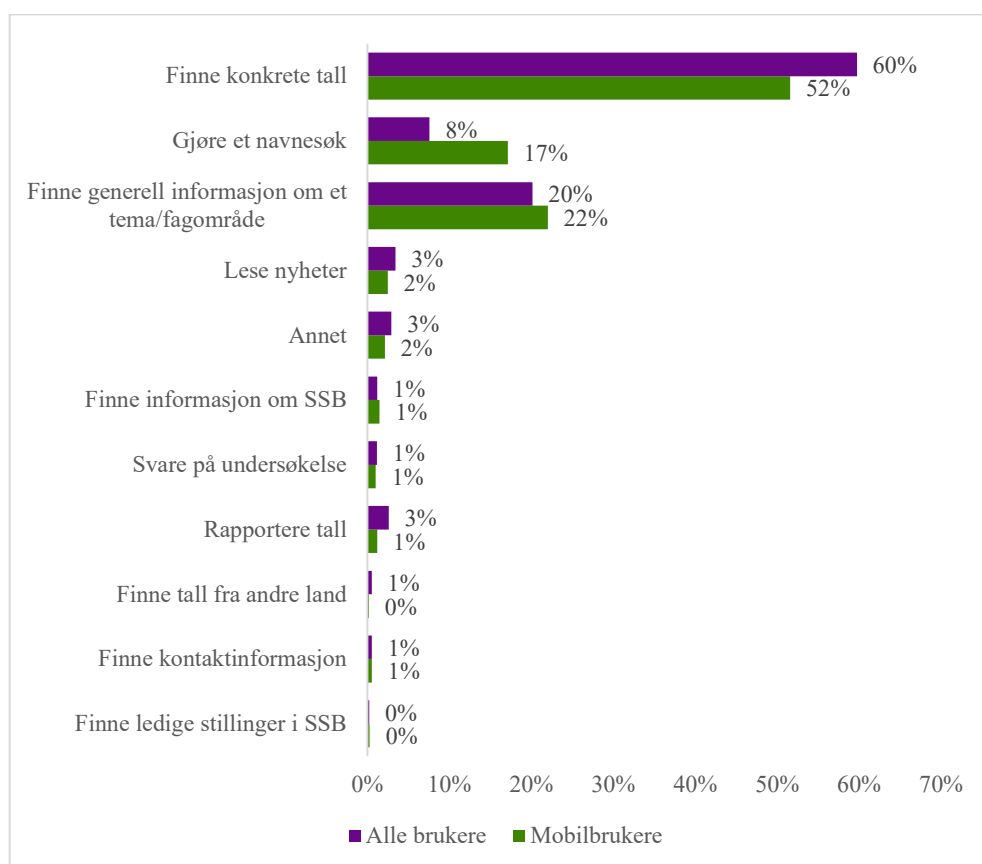
7.1. Hvilken plattform har de mest fornøyde brukerne?

Mobilbrukerne var de mest fornøyde brukerne av ssb.no. Det var de også ved forrige brukerundersøkelse. 89 prosent var fornøyd, mot 86 prosent for desktop og 83 prosent for nettbrett. Andelen fornøyde brukere etter plattform i 2017 var 86, 84 og 83 prosent for henholdsvis mobil, desktop og nettbrett.



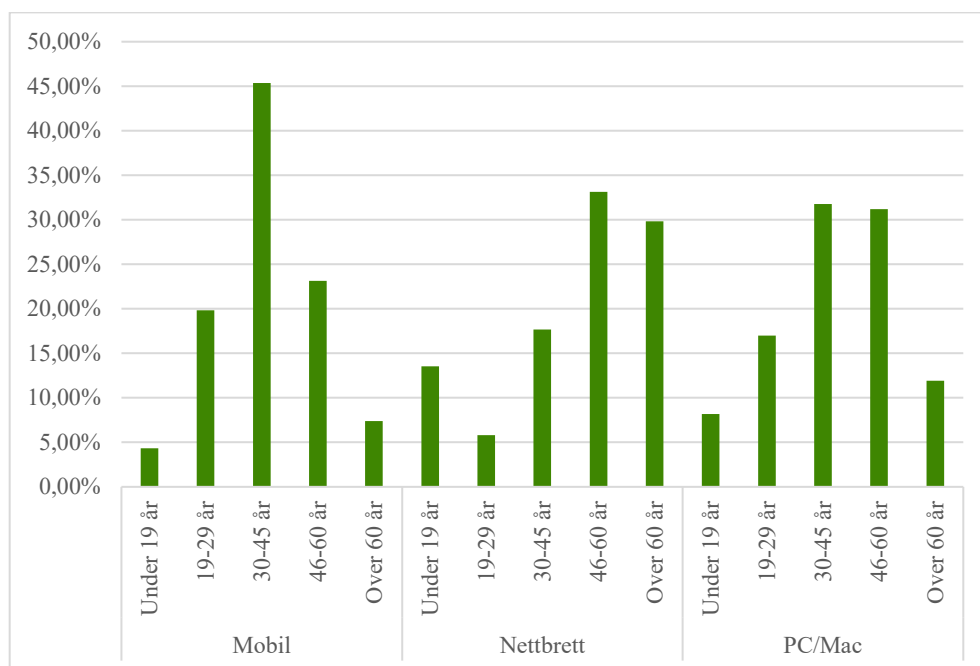
7.2. Hvilke formål har mobilbrukerne?

De store forskjellene her er at mobilbrukerne er mindre på jakt etter et konkret tall (52 vs. 60 prosent) og gjør mer av navnesøk (17 vs. 8 prosent).



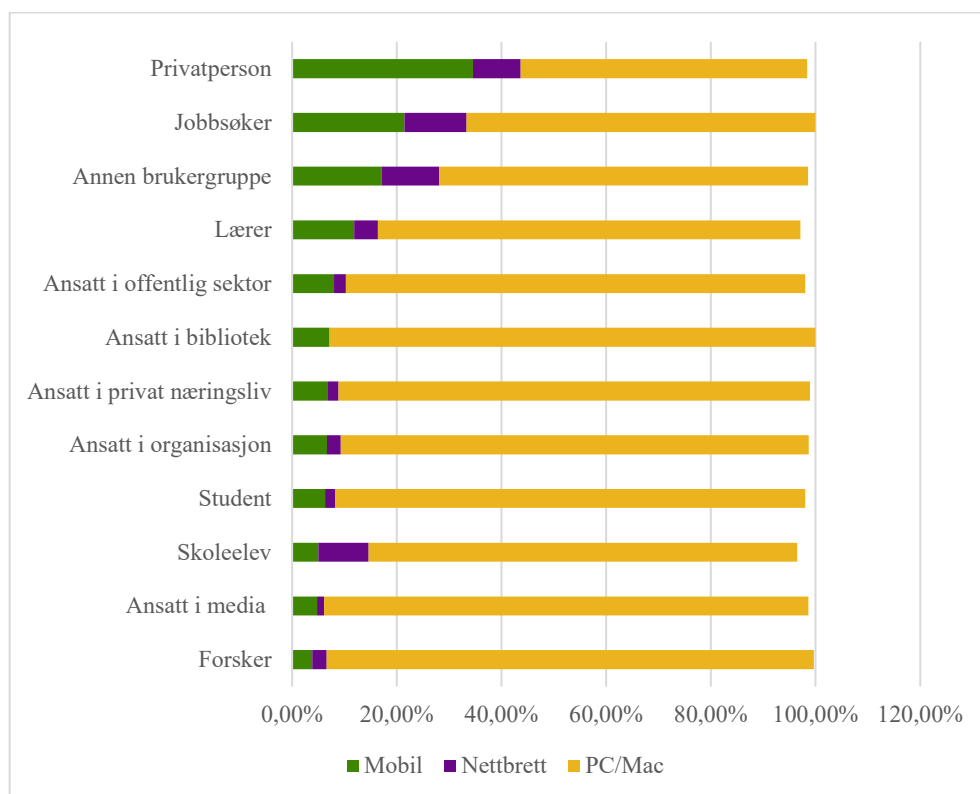
7.3. Hvordan er aldersfordelingen?

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



7.4. Hvilke brukergrupper benytter mobil?

Privatpersoner, jobbsøkere og annen brukergruppe skiller seg ut med en høy mobil- og nettbrett-andel. Mens alle som bruker ssb.no i jobb- eller skolesammenheng ser ut til å ha en desktop-bruk på rundt 90 prosent og over.



8. Oppsummering

Resultatene av brukerundersøkelsen i 2018 er ganske stabile fra tidligere undersøkelser. ssb.no har med 87 prosent en stor andel av fornøyde brukere. Det bør også nevnes at denne undersøkelsen er den med størst andel brukere som oppgir at de er svært fornøyde.

I desember 2018 var det 85 prosent av brukerne som fant det de lette etter. Denne andelen har variert mellom 83 og 87 prosent i tidligere undersøkelser.

De som jobber i privat næringsliv, organisasjoner og skoleelever er de gruppene som i størst grad finner det de leter etter, mens ansatte i media er de som i minst grad finner det de leter etter. Vi ser at en stor andel privatpersoner er inne for å gjøre et navnesøk og de i privat næringsliv 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 ofte finner lettere fram til den informasjonen de leter etter, enn de som er inne sjeldnere. Det er også gruppen som er inne ofte som er mest fornøyd med ssb.no. Dette er nok en indikasjon på at de er blitt vant med hvor på sidene de skal finne informasjonen de er på jakt etter.

