



Brukerundersøkelsen ssb.no 2020

Desember 2020

TALL

SOM FORTELLER

PLANER OG MELDINGER / PLANS AND REPORTS

2021 / 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 17. februar 2021

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 tidligere blitt publisert som del av **Brukerundersøkelsen 2004. Brukernes tilfredshet med SSBs produkter og tjenester** og **Statistics Norway's User Survey 2007**. Siden 2012 har det blitt gjennomført ni identiske brukerundersøkelser på ssb.no, i 2012, 2014, 2015, januar og desember 2016, 2017, 2018, 2019, og nå sist i desember 2020. Hensikten har vært å kartlegge brukernes tilfredshet med ssb.no.

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

Statistisk sentralbyrå, 05.02.2021

Herborg Bryn

Innhold

Forord	3
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
5.1. Hva kjennetegner dem som ikke finner fram?	8
5.1. Hva kjennetegner dem som finner fram?	9
6. Er brukerne fornøyde?	10
6.1. Lett å forstå?	11
6.2. Lett å finne fram?	11
6.3. Hva med relevansen?	12
6.4. Hvem er minst fornøyd?	12
6.5. Er de som bruker ssb.no oftest, mest fornøyd?.....	13
6.6. Forbedringsforslag fra fritekstsvaer	14
7. Bruk av mobil	16
7.1. Hvilken plattform har de mest fornøyde brukerne?	17
7.2. Hvilke formål har mobilbrukerne?.....	17
7.3. Hvilke brukergrupper benytter mobil?	18
8. Oppsummering	18

1. Sammendrag

Det har blitt gjennomført ni identiske brukerundersøkelser på ssb.no siden 2012. Disse ble utført i 2012, 2014, 2015, januar og desember 2016, 2017, 2018, 2019 og nå sist i desember 2020. 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 i løpet av de siste årene. I 2020 var 88 prosent av respondentene fornøyd med ssb.no. Tidligere har dette ligget mellom 85 og 88 prosent.

84 prosent svarer at de finner informasjonen de lette etter ved sitt besøk i desember 2020. Tilsvarende tall tidligere har variert mellom 83 og 87 prosent.

Klart flest kommer for å finne konkrete tall når de besøker ssb.no. 59 prosent hadde dette som mål for sitt besøk i undersøkelsen i 2020. Dette har tidligere variert mellom 56 og 61 prosent.

2. Kort om undersøkelsene

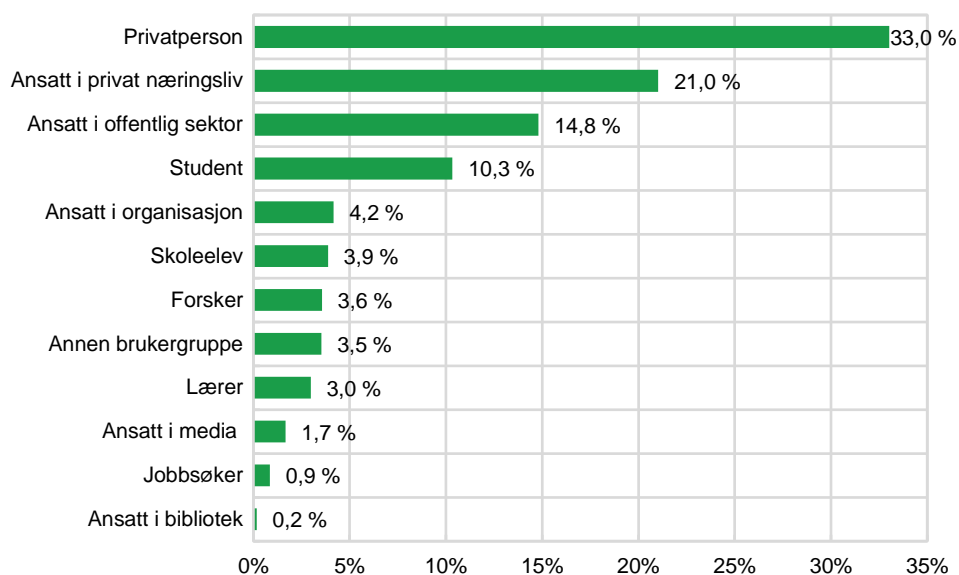
Alle undersøkelsene er gjennomført som en pop-up-undersøkelse på ssb.no. Alle som besøkte ssb.no, uavhengig av hvilken side de var på, fikk tilbud om å svare på undersøkelsen. Det var en forsinkelse før undersøkelsen dukket opp, men det er mange som kommenterer at de ikke har rukket å finne det de lette etter før undersøkelsen kom opp, og når de svarer på den før de er ferdige vil det kunne påvirke svaret deres.

Undersøkelsen fant sted fra 16. november til 18. desember 2020. Vi fikk inn 12 887 svar. 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. Her fikk vi inn 5 114 forbedringsforslag. Brukerne ble spurt om hva deres viktigste formål med besøket var, hvilken brukergruppe de tilhører, og 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 de utgjør 33 prosent i desember 2020. Tidligere har dette variert mellom 25 og 31 prosent. Deretter følger ansatte i privat næringsliv, ansatte i offentlig sektor og studenter.

Figur 3.1 Brukergrupper, desember 2020

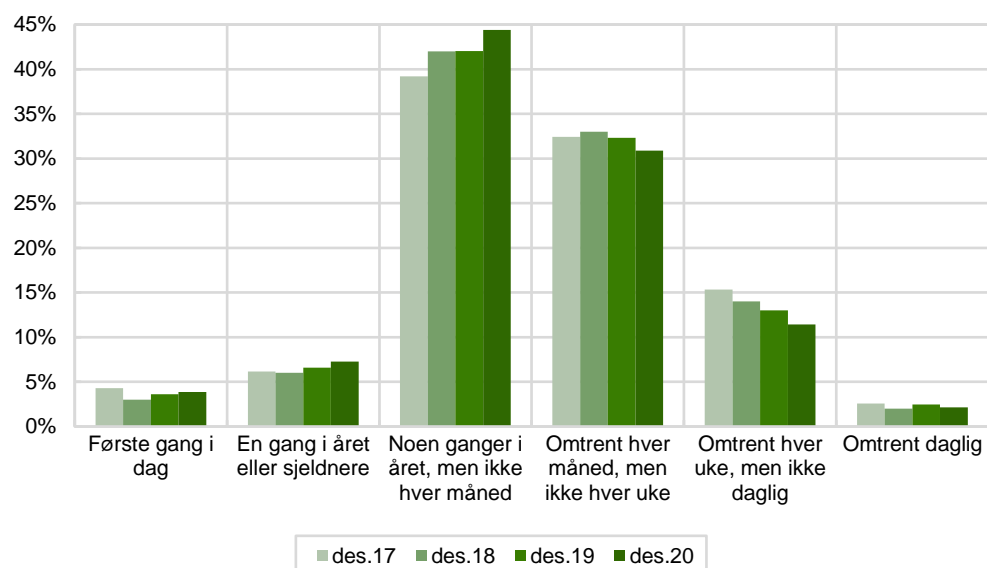
Kilde: SSB.

3.2. Besøksfrekvens

44 prosent av de som svarte på undersøkelsen i desember 2020 bruker ssb.no minst én gang i måneden. Det er noe færre enn året før, da 48 prosent brukte ssb.no tilsvarende ofte.

Daglige brukere utgjør kun 2 prosent av dem som deltok i undersøkelsen. 20 prosent av de som bruker ssb.no daglig er ansatte i offentlig sektor. Denne andelen har imidlertid sunket de siste årene, fra å ha vært på 35 prosent i 2017.

11 prosent bruker ssb.no ukentlig, men ikke hver dag. Også blant ukentlige brukere er det ansatte i det offentlige som er den største brukergruppen, med 21 prosent. Den nest største ukentlige brukergruppen var privatpersoner, med 20 prosent.

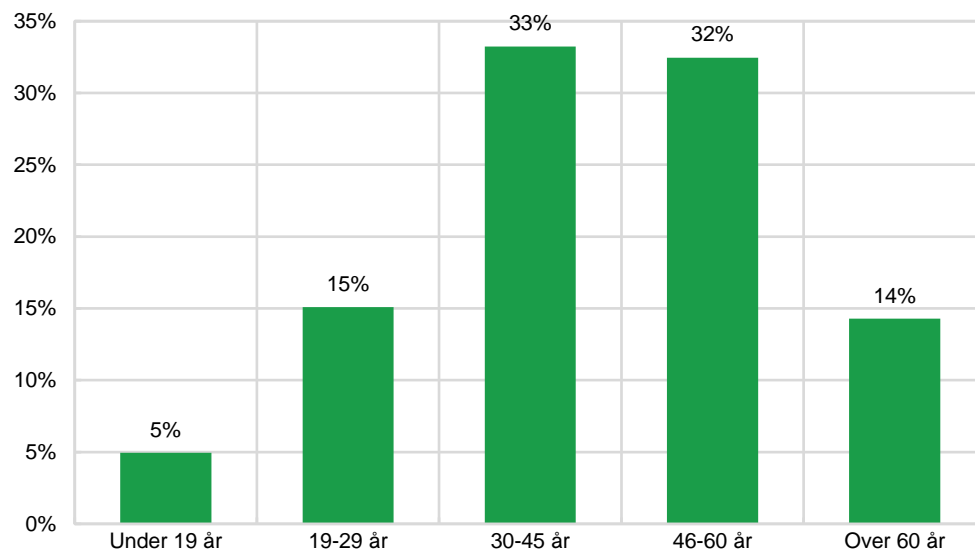
Figur 3.2 Besøksfrekvens

Kilde: SSB.

3.3. Aldersfordeling

Aldersfordelingen blant brukerne våre er relativt stabil fra foregående undersøkelser. Om lag en tredjedel av brukerne er mellom 30-45 år, ca. en tredjedel er i aldersgruppen 46-60, og de andre aldersgrupperingene utgjør om lag en tredjedel til sammen.

Figur 3.3 Aldersfordeling, desember 2020

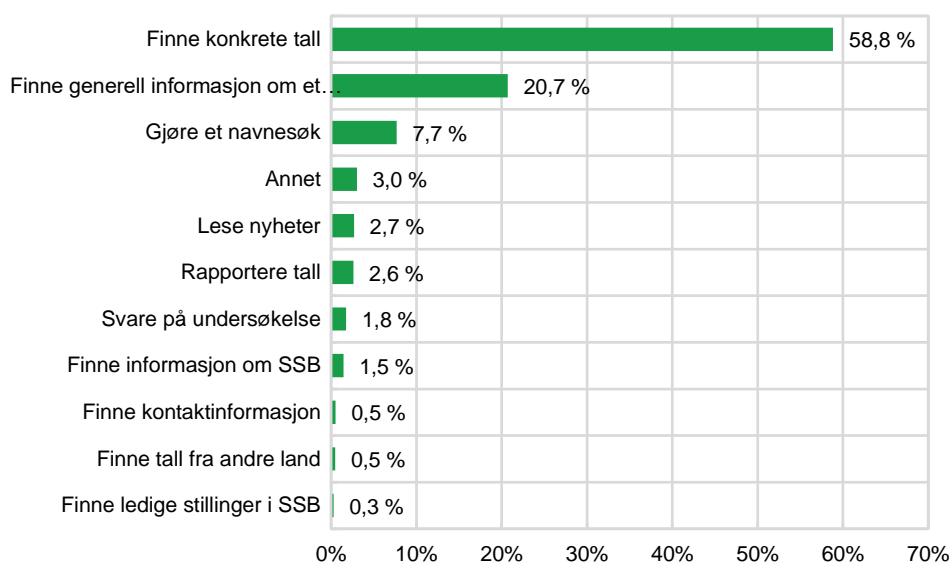


Kilde: SSB.

4. Formål

Nær 60 prosent av brukerne sier formålet med besøket er å finne konkrete tall, mens 21 prosent kommer for å finne generell informasjon om et tema/fagområde. Andelene var om lag de samme i tidligere undersøkelser. I likhet med tidligere år, er navnesøket fortsatt det tredje viktigste formålet brukerne har. Om lag 8 prosent kommer for å gjøre et navnesøk.

Figur 4.1 Formål, desember 2020

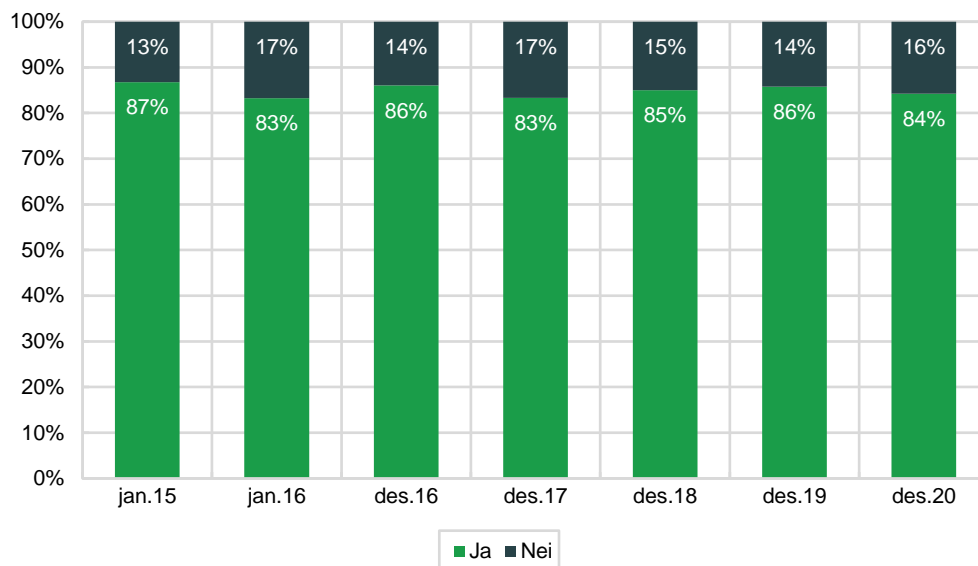


Kilde: SSB.

5. Fant brukerne fram?

I desember 2020 var det 84 prosent av brukerne som fant det de lette etter. Dette er en noe lavere andel av brukerne enn året før, da 86 prosent fant det de lette etter. Denne andelen har variert mellom 83 og 87 prosent i tidligere undersøkelser.

Figur 5.1 Fant brukerne det de lette etter?



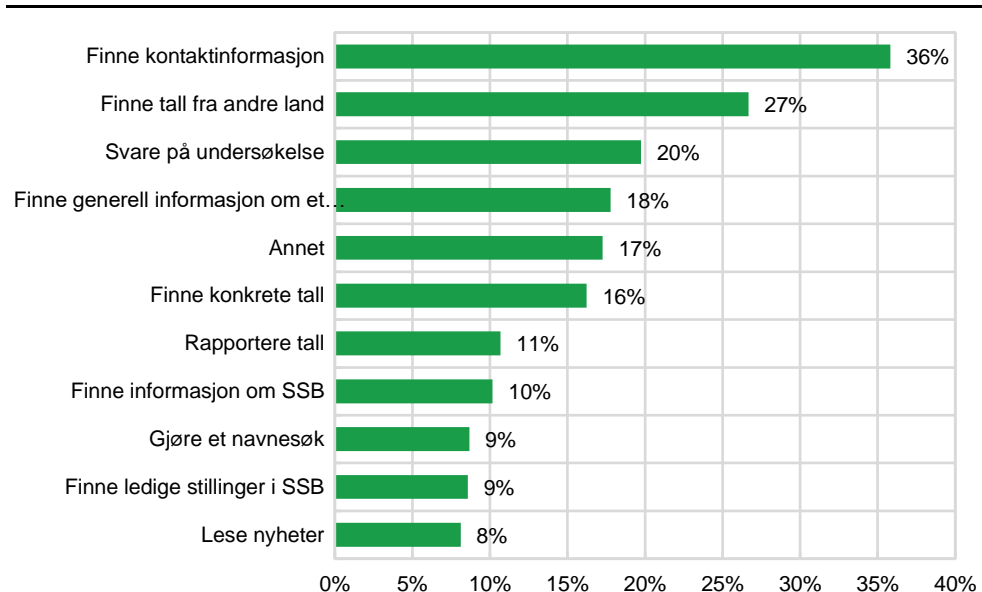
Kilde: SSB.

5.1. Hva kjennetegner dem som ikke finner fram?

Det er brukergruppene forskere, ansatte i bibliotek og «annen brukergruppe» som i minst grad finner det de leter etter på nettstedet. Blant disse brukerne er det 23-24 prosent som svarer at de ikke finner det de leter etter.

Langt de fleste brukerne – nesten 60 prosent – kommer for å finne konkrete tall, og blant dem er det 16 prosent som ikke finner det de leter etter. Dette er samme andel som for nettstedet totalt sett. Den nest største gruppen som har besvart undersøkelsen er dem som ser etter generell informasjon om et tema/fagområde. Disse utgjør 21 prosent av brukerne. Blant dem er det 18 prosent som ikke finner informasjonen de leter etter. Dette er også nær snittet på 16 prosent.

Det er dem som leter etter kontaktinformasjon som i minst grad finner det de leter etter. Hele 36 prosent av dem oppgir at de ikke finner det de leter etter. Denne gruppen utgjør imidlertid kun 0,5 prosent av brukerne. De som leter etter tall fra andre land utgjør den nest største gruppen som ikke finner det de leter etter. Dette finnes ikke på ssb.no, så det er naturlig at brukerne ikke finner det.

Figur 5.2 Brukernes formål, og andelen av dem som ikke finner det de leter etter, desember 2020

Kilde: SSB.

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

Informasjonstjenesten i SSB mottok 8 900 henvendelser (både e-post og telefon) i løpet av 2020. Tilsvarende tall for tidligere år er:

- 2019: 10 400 henvendelser
- 2018: 10 900
- 2017: 11 200
- 2016: 8 400
- 2015: 7 700

Ser vi nærmere på 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.

5.1. Hva kjennetegner dem som finner fram?

Svært mange av de som har svart på undersøkelsen finner fram.

Ansatte i privat næringsliv og skoleelever er de som i størst grad finner det de leter etter. I begge disse gruppene er det 89 prosent som finner fram. Den høye andelen i privat næringsliv som finner det de leter etter kan forklares av at mange av dem ofte leter etter informasjon som er lett tilgjengelig. Blant de ansatte i privat næringsliv er det hele 72 prosent som kommer for å finne konkrete tall, og på spørsmål om hva de leter etter, svarer mange at de ser etter prisindekser.

Den største brukergruppen på ssb.no er privatpersoner, og blant disse har flest som hovedformål å finne konkrete tall. Over halvparten av privatpersonene ser etter dette. 84 prosent av privatpersonene som leter etter konkrete tall finner det de leter etter. Dersom vi ser på kommentarene til privatbrukerne som ser etter et konkret tall, danner det seg et bilde av hva slags tall de ofte leter etter, og vi ser at de oftere ser etter tall som befinner seg forholdsvis lett tilgjengelig i en statistikk. Dette bidrar til at de i stor grad finner det de leter etter. Noen eksempler på hva privatpersoner oppgir at de leter etter:

- Lønnsutvikling i samfunnet
- Arbeidsledighet

- Boligprisindeks for Oslo med Bærum
- KPI fra 2013
- Laksepris
- Strømpriser og utvikling
- Befolkningsvekst Vegårshei

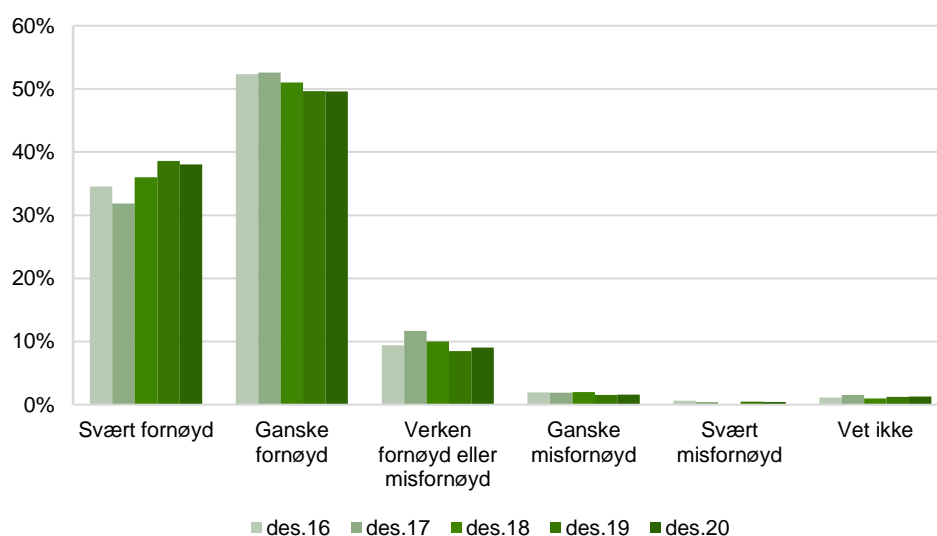
De som i størst grad finner det de leter etter i 2020, er dem som kommer for å lese nyheter. Hele 92 prosent av dem som kommer for å lese nyheter oppgir at de finner det de så etter. Dernest er det de som leter etter ledige stillinger i SSB og de som kommer for å gjøre et navnesøk, som i størst grad finner frem. 91 prosent av disse finner det de leter etter. Navnesøket ligger profilert på forsiden, noe som kan forklare den høye andelen som finner fram til dette.

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. Hele 1170 respondenter nevner søkefunksjonaliteten på ssb.no i feltet der de kan skrive forbedringsforslag.

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 er fornøyde med ssb.no. 88 prosent svarer at de er svært fornøyde eller ganske fornøyde med nettstedet. På spørsmålene som omhandler tilfredshet er det ingen store forandringer fra tidligere år.

Figur 6.1 Hvor fornøyd er du med ssb.no?



Kilde: SSB.

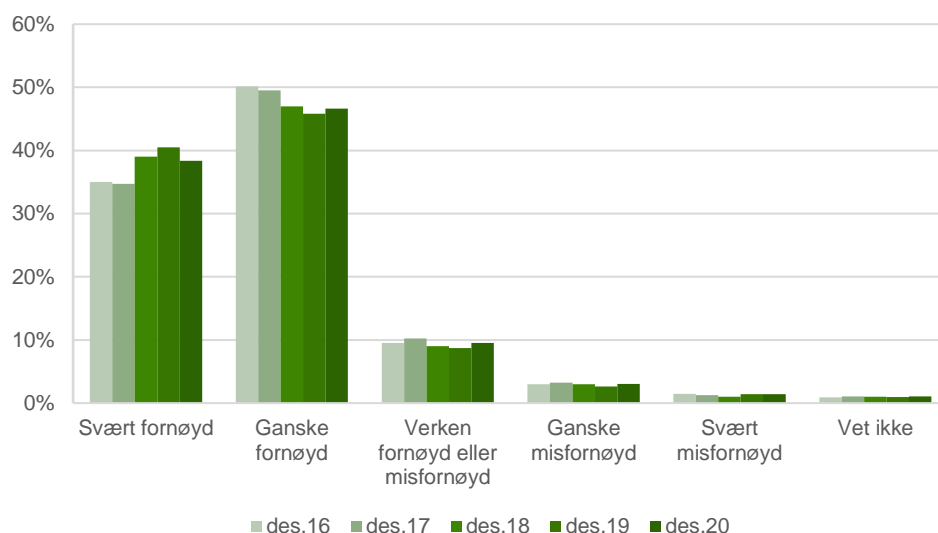
Brukerne er relativt fornøyde med hvor *lett det er å forstå* innholdet og hvor *relevant* det er, mens andelen som er fornøyd med hvor *lett det er å finne fram* er noe lavere. Det samme mønsteret har vi sett ved hver brukerundersøkelse. Av dem som tok seg tid til å besvare brukerundersøkelsen på ssb.no i 2020, var 44 prosent innom nettstedet minst én gang i måneden. Alle årene brukerundersøkelsen har blitt gjennomført har dette tallet ligget i nærheten av halvparten. Vi må derfor anta at de som svarer på undersøkelsen 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 85 prosent av brukerne at de er fornøyd (svært fornøyd eller ganske fornøyd) med hvor lett det er å forstå innholdet på ssb.no. Dette er jevnt med tidligere undersøkelser.

Figur 6.2 Hvor fornøyd er du med innholdet på ssb.no når det gjelder følgende: Lett å forstå?



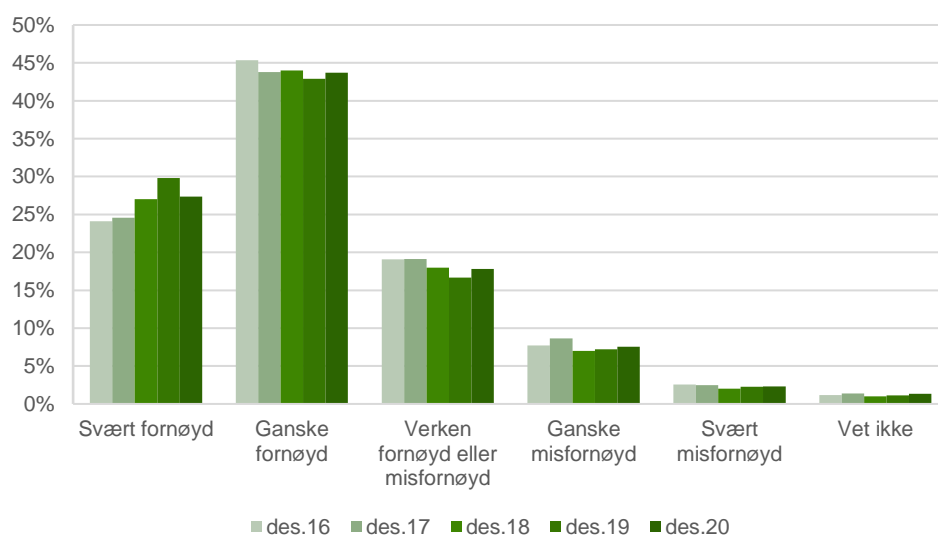
Kilde: SSB.

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.

Figur 6.3 Hvor fornøyd er du med innholdet på ssb.no når det gjelder følgende: Lett å finne fram?



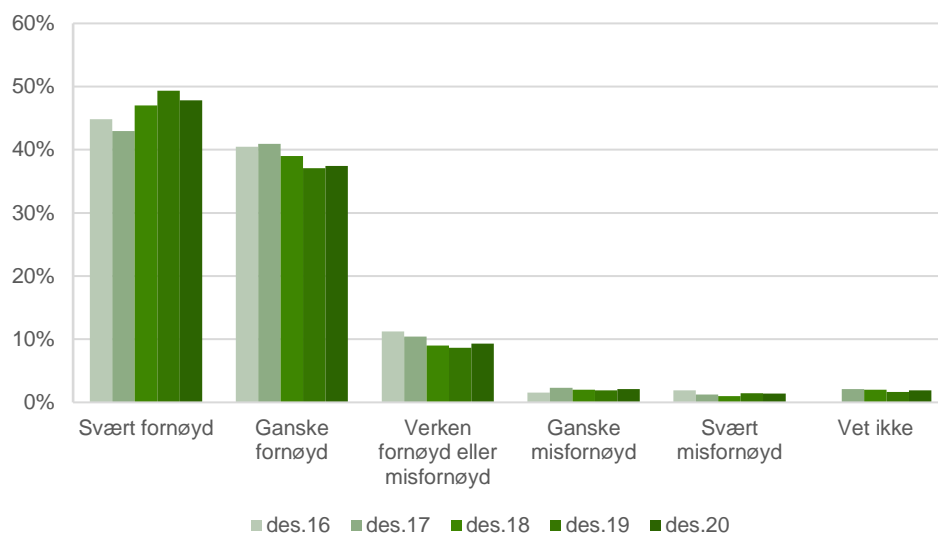
Kilde: SSB.

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 svarer at de er fornøyde (svært fornøyd eller ganske fornøyd) med relevansen på ssb.no. Ingen store forandringer fra tidligere år.

Figur 6.4 Hvor fornøyd er du med innholdet på ssb.no når det gjelder følgende: Relevans?

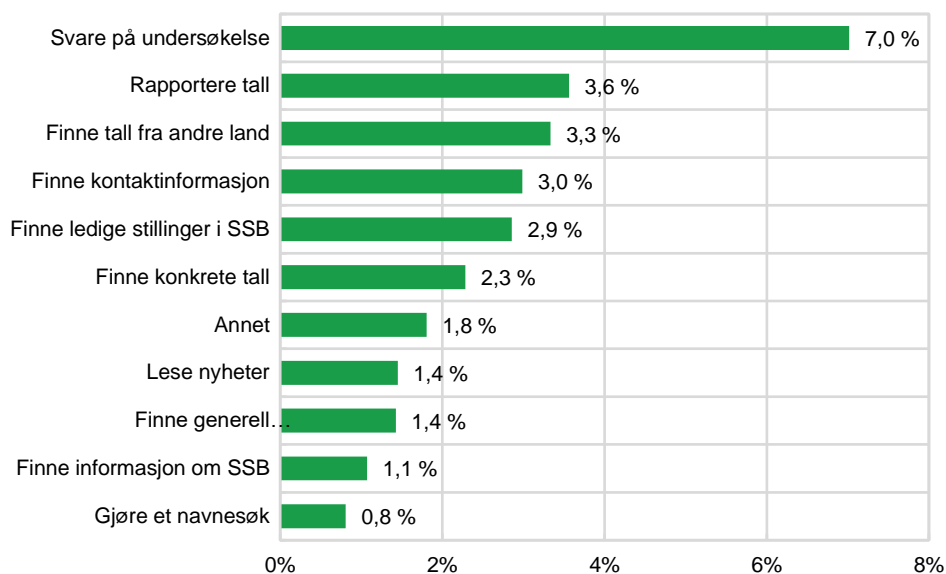


Kilde: SSB.

6.4. Hvem er minst fornøyd?

2 prosent av brukerne er misfornøyd med ssb.no. Dette har vært stabilt de siste årene. De som kommer for å svare på undersøkelse er de som er minst fornøyd (7 prosent av disse brukerne er misfornøyd), etterfulgt av de som skal rapportere tall (4 prosent av disse er misfornøyd). Det kommer ikke frem av undersøkelsen hvorvidt disse brukerne er misfornøyde med tilbudet på nettstedet eller om de er misfornøyde med at de er valgt ut til å svare på en undersøkelse eller at de må rapportere tall, men dette kan være noe av årsaken til misnøyen.

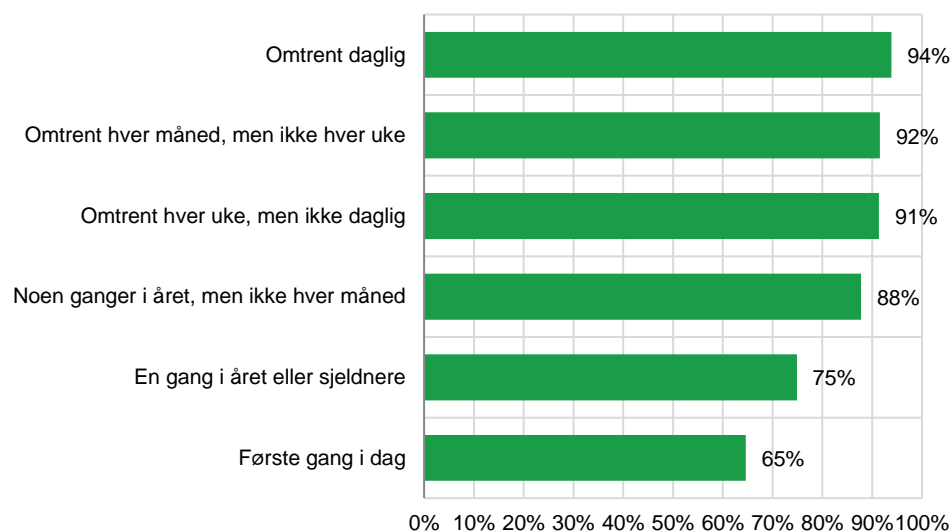
Videre er det de som skal finne tall fra andre land, de som leter etter kontaktinformasjon og de som ser etter ledige stillinger i SSB som er blant de minst fornøyde. 3 prosent av disse brukerne oppgir at de er misfornøyde. De som ønsker å finne tall fra andre land og de som leter etter kontaktinformasjon er også de som i minst grad finner det de leter etter, som kan være med på å forklare misnøyen til disse brukerne.

Figur 6.5 Formålet til de som ikke var fornøyd, desember 2020

Kilde: SSB.

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

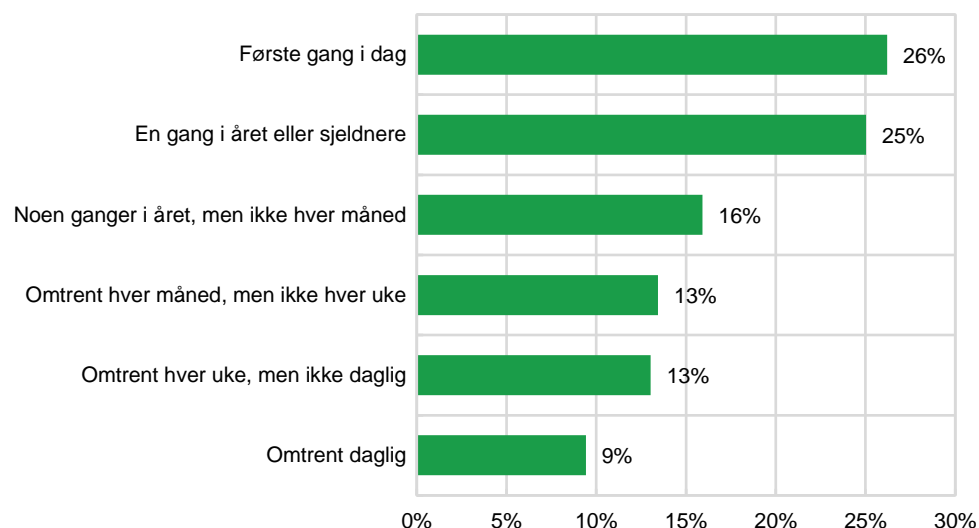
De som er inne omtrent daglig, er de mest fornøyde brukerne. 94 prosent av denne gruppen er fornøyde med ssb.no. Blant de som er inne månedlig eller ukentlig, er henholdsvis 92 og 91 prosent fornøyde med ssb.no.

Figur 6.6 Besøksfrekvens for fornøyde brukere, desember 2020

Kilde: SSB.

Er man sjeldnere inne, ser det ut til at man er mindre fornøyd. 65 prosent av de som er inne for første gang er fornøyd.

De som er sjelden inne finner også i mindre grad det de leter etter. Dette kan indikere at jo oftere man besøker nettsiden, jo større er sannsynligheten for at man finner informasjonen man leter etter, og desto mer fornøyd er man med ssb.no. Tilsvarende tendens finnes i undersøkelsene fra tidligere år.

Figur 6.7 Besøksfrekvens og andel som ikke finner det de leter etter, desember 2020

Kilde: SSB.

6.6. Forbedringsforslag fra fritekstsvar

Ett av spørsmålene i brukerundersøkelsen er et fritekstfelt hvor respondenter kan legge inn forslag til forbedringer. Totalt kom det inn 5 114 forbedringsforslag. Et fåtall av svarene er da av typen «nei» eller «vet ikke», men de aller fleste har gitt et reelt forslag. Forslagene som kommer inn er svært nyttige og brukes i videreutviklingen av ssb.no og tjenester som APIet, Statistikkbanken og søket. Forslagene omhandler de fleste aspekter ved ssb.no, men noen områder skiller seg ut.

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

- Søkefunksjonen er fortsatt svak. Jeg finner oftere det jeg leter etter ved å google søkeord + ssb, men det ville være kjekt om det var bedre internt.
- Skulle vært en smartere søkemotor. Slik at man får opp relevante resultater fra ssb uten å være en mester med søkeord.
- For skolelever blir det for vanskelig språk og navigering. Vanskelig å finne det du er på jakt etter. Det enkleste er å google det og så finne informasjon. Ikke søke i sidene deres.
- Føler ikke alltid at innholdet er intuitivt organisert.
- Om mulig forenkle språket i hva de ulike variablene faktisk betyr. Kanskje legge ved en kort beskrivelse av hva ordene betyr. Det er en del fremmedord for oss som ikke bruker disse uttrykkene hver dag.
- Språkbruk som er enkelt å forstå for alle. Det er mange som bruker statistikk inn i rapporter og kunnskapsoversikter, som ikke nødvendigvis har utdanning i statistikk/matematikk.

Flere etterlyser enklere tilgang til kommunedata, enklere sammenligning av kommuner og de ønsker lange tidsserier. Det er også en del som kommenterer at det er vanskelig å finne og sammenligne relevante kommunetall etter kommunesammenslåinger:

- Det finnes mye gode tall og data her, men savner noe mer detaljert statistikk på kommunenivå.
- Hadde vært fint og hatt tilgang til historiske tall (kommuneoversikter) enda lenger tilbake, f. eks. landbruk, kommuneoversikter, fylkesoversikter, samferdsel o.l.
- Flere historiske data digitalisert, tilgang til lengre tidsserier, bedre tall for klimagassutslipp og klimapolitikk i kommunene.

- Tabellene for å sammenligne kommuner bør være enklere
- Ikke alltid lett å sammenligne kommunetall etter sammenslåing av kommuner
- Jeg synes det går greit å finne info jeg vet hvor er, og som jeg henter ut ganske ofte, men pga kommunesammenslåingen har vi mistet mye data og det er tidkrevende og tungvint å finne informasjon. Orkland fikk nytt kommuner i 2018 og nytt igjen på grunn av kommunesammenslåing i 2020. Det burde vært gjort en jobb og få samlet disse endringene

Definisjoner og metadata:

- Tydelig informasjon om hva som inngår i tallene og definisjoner av begreper som brukes.
- Gjør tabellnavn litt enklere å forstå, gi eventuelt definisjoner på vanskelige begreper sånn at det er enklere for elever å finne frem til det de leter etter.
- Ordliste med forklaringer på termer som brukes - vi er ikke alle økonomer/statistikere :)

Mange ønsker seg også bedre grafisk fremstilling:

- Lage en mer interaktiv nettside, der dere satser mer på grafikk og animasjoner :)
- Meir bruk av infografikk som enkelt kan lastast ned og presenterast på ein enkel måte til befolkninga. Statistikk og anna kunnskap er ofte vanskeleg for folk flest å tolke på ein enkel måte, og i dagens samfunn les ikkje folk lengre tekstar eller statistikk.
- Vis flere gode visualiseringer, grafikker og figurer. Gjør det enkelt å finne underlagstallene for hver figur.

I tillegg ser vi at respondentene har høyere forventninger til tjenstedesign og bruk av ny teknologi på ssb.no enn tidligere. Flere ønsker mulighet til personlig tilpassing, de ber om spesifikk tilrettelegging/teknologi eller kobling til andre tjenester. Flere etterspør også bedre veiledninger, gjerne i form av video:

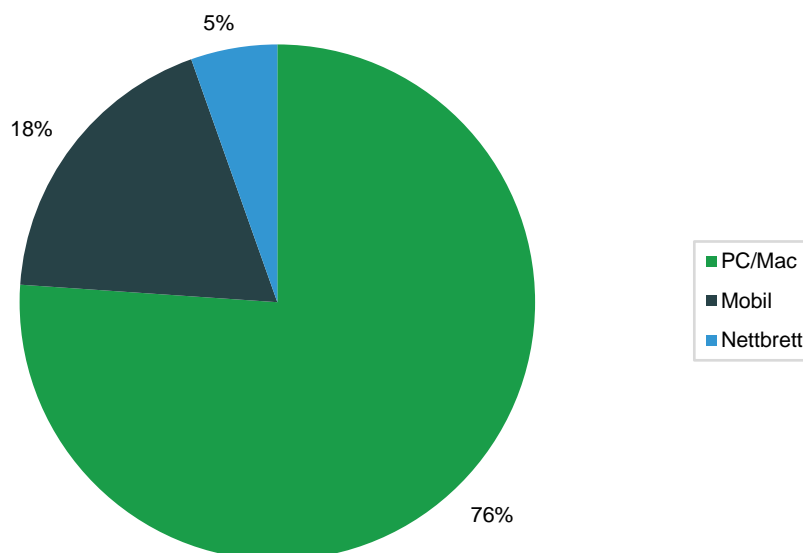
- Knytte en karttjeneste til nettstedet. Med mulighet for søk fra kart, med geografisk avgrensning basert på: kommune og område (tegn polygon i kartet). Karttjeneste der søk i nettstedet kan framstilles grafisk i kart.
- Kanskje en automatisk chatbot (slik som noen andre nettsted har) som kan svare på generelle spørsmål eller hjelpe med å finne fram.
- Endre API slik at vi ikke får mange tomme datafelt når vi søker etter store datamengder.
- Noen enklere (json) struktur i respons på API-spøringer. Et mer rendyrket REST API grensesnitt.
- Implementering i powerBI og liknende
- Exportere data til excel i tabulatorform - slipper å bruke så mye tid til manuell prosessering av data når en skal bruke tallmaterialet i feks Tableau eller Microsoft BI. Raw data i CSV format.
- Lag en brukervennlig mobil applikasjon der brukere kan abonnere på tall og få varsler når tall blir publisert, eller en ny artikkel fra er tema de følger blir publisert. Gjør applikasjonen relevant for næringslivet så vel som unge og nysgjerrige sjeler i alle aldre.
- Lage app, der bruker kan lagre sine søk, samt få oppdateringer på valgte emner
- Lettere for amatører å lage/finne fram statistikk. "How to do"-videoer.
- Flere eksempler på hvordan bruke api effektivt (allerede god dokumentasjon, men skader ikke med å demonstrere alle triks)

7. Bruk av mobil

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

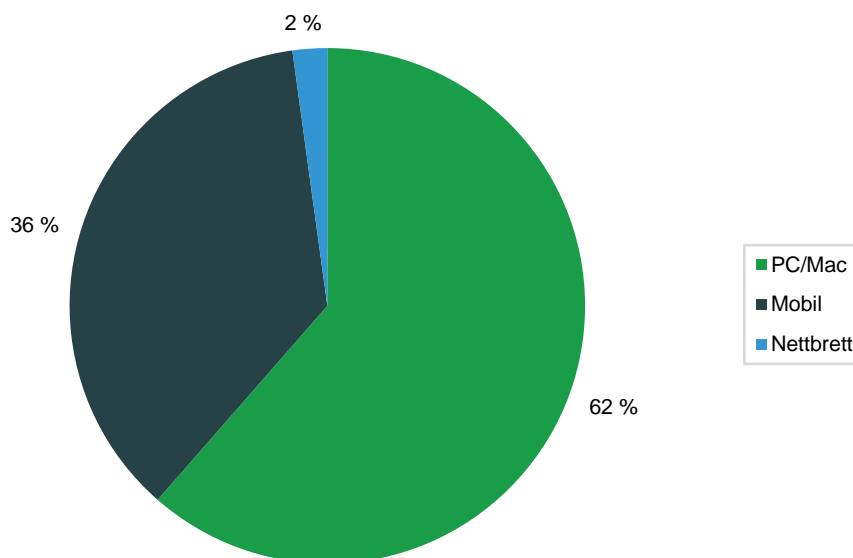
I Google Analytics viser tall for besøk på ssb.no for undersøkelsesperioden (16. november til 18. desember 2020) at 62 prosent benytter seg av desktop (PC/Mac) i perioden da undersøkelsen foregår, 36 prosent bruker mobil og 2 prosent bruker nettbrett. Blant de som besvarte brukerundersøkelsen oppgir imidlertid kun 18 prosent at de besøker ssb.no via mobil. Mobilbrukerne er altså underrepresentert i undersøkelsen.

Figur 7.1 Plattform benyttet i brukerundersøkelsen, desember 2020



Kilde: SSB.

Figur 7.2 Plattform benyttet, brukstall fra Google Analytics, desember 2020

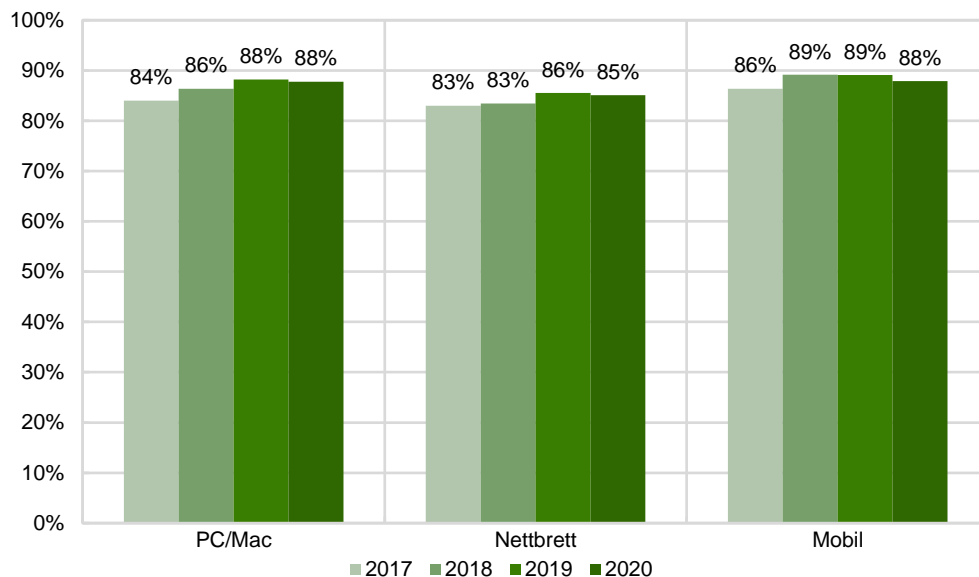


Kilde: Google Analytics.

7.1. Hvilken plattform har de mest fornøyde brukerne?

Mobilbrukerne var de mest fornøyde brukerne av ssb.no, som tidligere, men desktopbrukerne ligger nå tett opptil. Graden av fornøydhet har tidligere økt i alle gruppene, inntil den gikk noe ned igjen i alle gruppen i 2020. 88 prosent av mobil- og desktopbrukerne var fornøyde, og 85 prosent av dem som bruker nettbrett.

Figur 7.3 Andel av brukerne på de ulike plattformene som er fornøyd med ssb.no

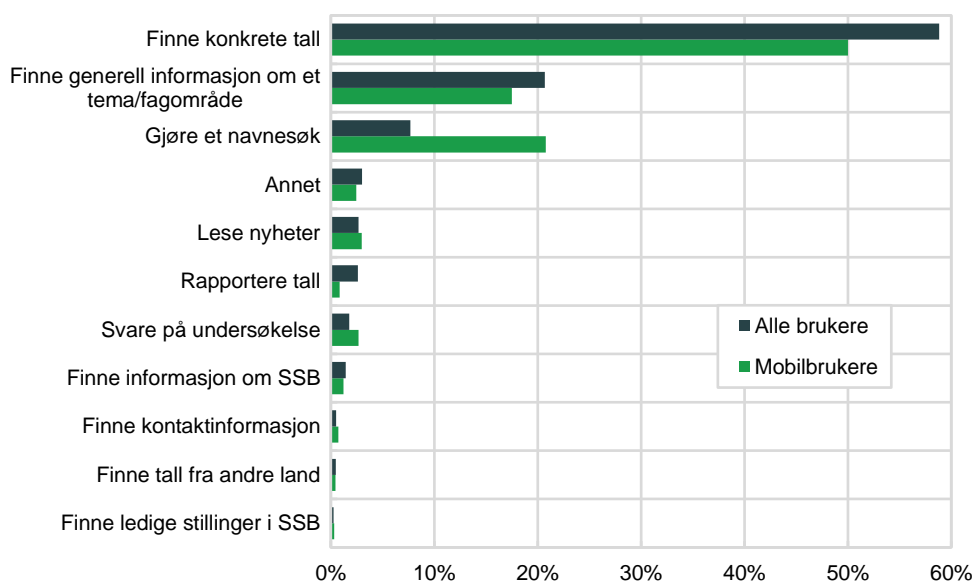


Kilde: SSB.

7.2. Hvilke formål har mobilbrukerne?

De største forskjellene mellom brukerne totalt og mobilbrukerne spesielt er at mobilbrukerne er mindre på jakt etter konkrete tall (50 mot 59 prosent) og gjør mer av navnesøk (21 mot 8 prosent).

Figur 7.4 Brukernes formål, totalt og mobilbrukere, desember 2020

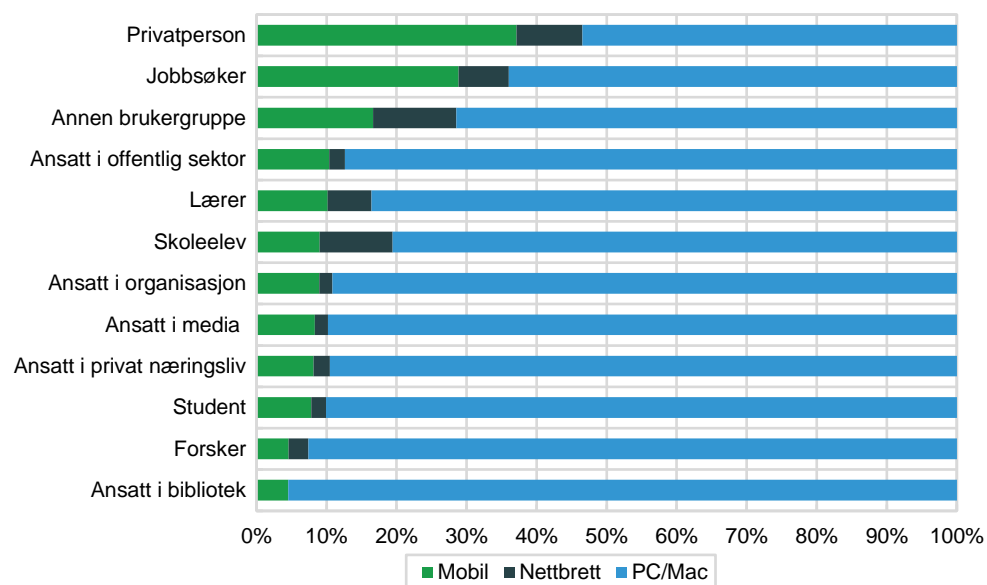


Kilde: SSB.

7.3. Hvilke brukergrupper benytter mobil?

Privatpersoner og jobbsøkere skiller seg ut med en høy mobilandel, på henholdsvis 37 og 29 prosent. Mens de som bruker ssb.no i jobb- eller skolesammenheng har en desktopbruk på 80 prosent eller høyere.

Figur 7.5 Hvilke plattformer brukergruppene benytter, desember 2020



Kilde: SSB.

8. Oppsummering

Resultatene av brukerundersøkelsen i 2020 er ganske stabile fra tidligere undersøkelser. ssb.no har en stor andel av fornøyde brukere; 88 prosent er svært eller ganske fornøyd.

84 prosent av brukerne oppgir at de fant det de lette etter. Ansatte i privat næringsliv og skoleelever er de som i størst grad finner det de leter etter, mens forskere og bibliotekansatte er de som i minst grad finner det de leter etter.

Den største brukergruppen er privatpersoner, og blant dem er de fleste ute etter konkrete tall og mange er ute etter å gjøre et navnesøk. Nest størst er gruppen ansatte i privat næringsliv, og blant disse leter også flest etter konkrete tall, og mange av disse leter etter prisindekser.

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.

Det kom inn mange gode forslag til forbedringer, og noen områder peker seg ut: Det bør bli enklere å finne frem, og respondentene foreslår at dette kan gjøres gjennom forbedring av navigasjon, søk og veiledningsmateriale. Språket kan forenkles og det bør være lettere å finne definisjoner av begrepene som brukes. Mange ønsker seg mer, eller enklere tilgang til, kommunetall. Brukerne ber om mer visualisering av statistikk. De etterspør også muligheten til mer personlig tilpassing, teknologisk tilrettelegging og kobling til ulike tjenester.

