



Brukerundersøkelsen ssb.no 2019

Desember 2019

TALL

SOM FORTELLER

PLANER OG MELDINGER / PLANS AND REPORTS

2020 / 3

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 4. juni 2020

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 åtte identiske brukerundersøkelser på ssb.no, i 2012, 2014, 2015, januar og desember 2016, 2017, 2018, og nå sist i desember 2019. 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 Erik Sjømæling og Frode Larsen.

Statistisk sentralbyrå, 25.05.2020

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?	10
6. Er brukerne fornøyde?	11
6.1. Lett å forstå?	11
6.2. Lett å finne fram?	11
6.3. Hva med relevansen?	12
6.4. Hvor fornøyd er du med ssb.no?	12
6.5. Hvem er minst fornøyd?	13
6.6. Er de som bruker ssb.no oftest, mest fornøyd?.....	13
6.7. 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. Hvordan er aldersfordelingen?	18
7.4. Hvilke brukergrupper benytter mobil?	18
8. Oppsummering	19

1. Sammendrag

Det har blitt gjennomført åtte identiske brukerundersøkelser på ssb.no siden 2012. Disse ble utført i 2012, 2014, 2015, januar og desember 2016, 2017, 2018, og nå sist i desember 2019. 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, men vi ser en svak økning i positiv retning. I 2019 var 88 prosent av respondentene fornøyd med ssb.no. Tidligere har dette ligget mellom 85 og 87 prosent. Det bør også nevnes at andelen svært fornøyde har vært økende de siste årene, og denne gruppen utgjør nå 39 prosent av respondentene.

85 prosent svarer at de finner informasjonen de lette etter ved sitt besøk i desember 2019. Dette er helt stabilt fra året før, mens tilsvarende tall tidligere har variert mellom 83 og 87 prosent.

Klart flest kommer for å finne konkrete tall når de besøker ssb.no. 58 prosent hadde dette som mål for sitt besøk i undersøkelsen i 2019. 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.

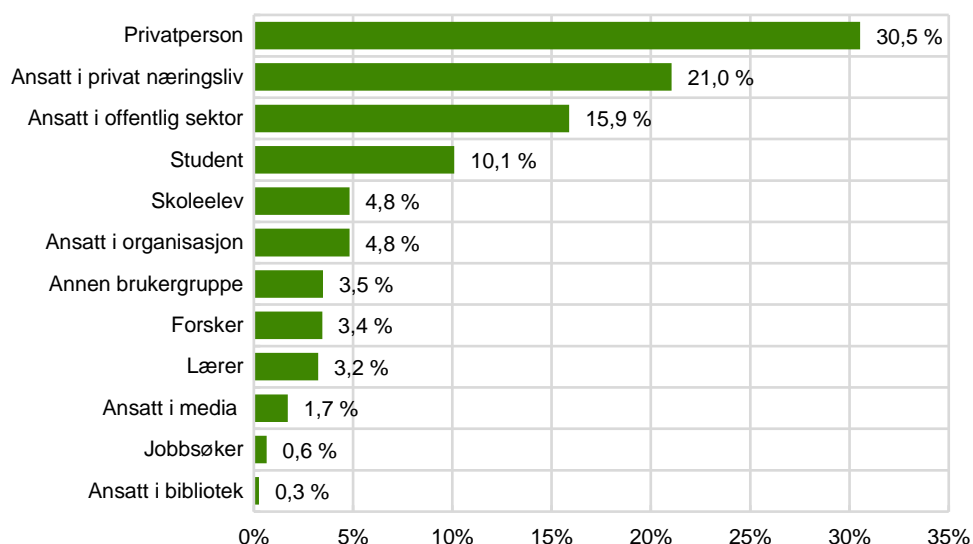
Undersøkelsen i 2019 fant sted fra 21. november til 20. desember. Vi fikk inn 11 023 svar og 4 343 forbedringsforslag. Ifølge Google Analytics ser vi at antall unike brukere (som var inne én eller flere ganger i løpet av perioden) var 436 558 i samme periode. Det betyr at 2,5 prosent av brukerne har svart på undersøkelsen. Dette er en nedgang fra 3,2 prosent i 2018.

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 de utgjør 31 prosent i desember 2019. Tidligere har dette variert mellom 25 og 28 prosent. Deretter følger ansatte i privat næringsliv, ansatte i offentlig sektor og studenter.

Figur 3.1 Brukergrupper, desember 2019

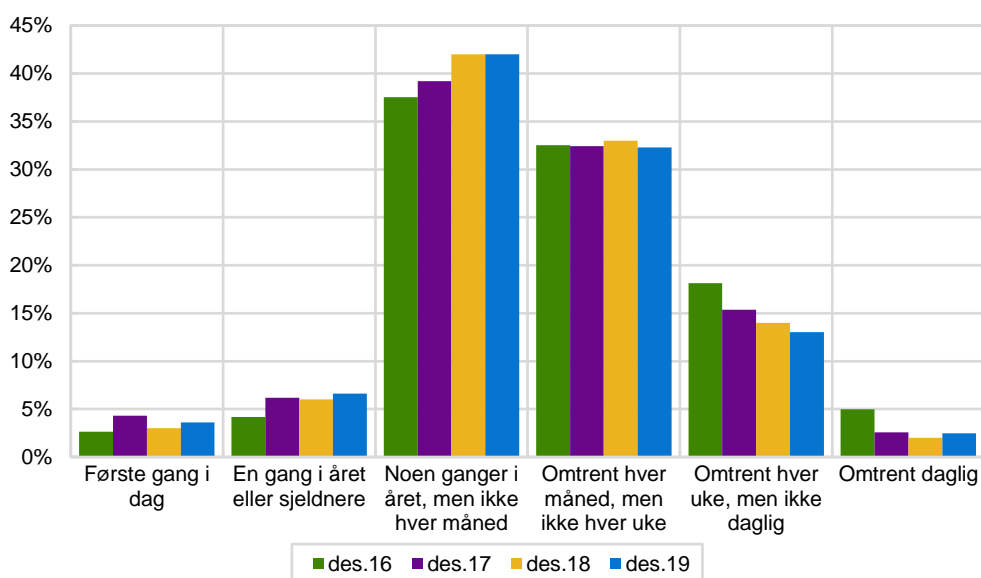
Kilde: SSB.

3.2. Besøksfrekvens

48 prosent av de som svarte på undersøkelsen i desember 2019 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. 24 prosent av de daglige brukerne kommer fra offentlig sektor. Denne andelen har imidlertid blitt mindre de siste årene, fra å ha utgjort 29 prosent i 2018 og 35 prosent i 2017.

13 prosent av de som besvarte undersøkelsen bruker ssb.no ukentlig, men ikke hver dag. Også blant de ukentlige brukerne er det ansatte i det offentlige som er den største brukergruppen, med 22 prosent. I både 2018 og 2017 var den nest største ukentlige brukergruppen ansatte i privat næringsliv, men i 2019 var det privatpersoner, med 19 prosent.

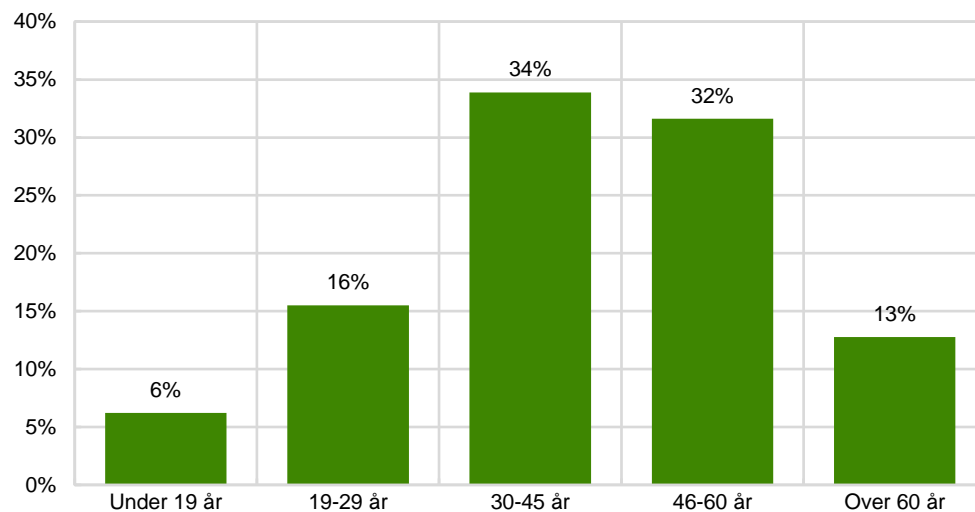
Figur 3.2 Besøksfrekvens

Kilde: SSB.

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 (32 prosent) og 19-29 år (16 prosent). Det er få endringer i forhold til tidligere år.

Figur 3.3 Aldersfordeling, desember 2019

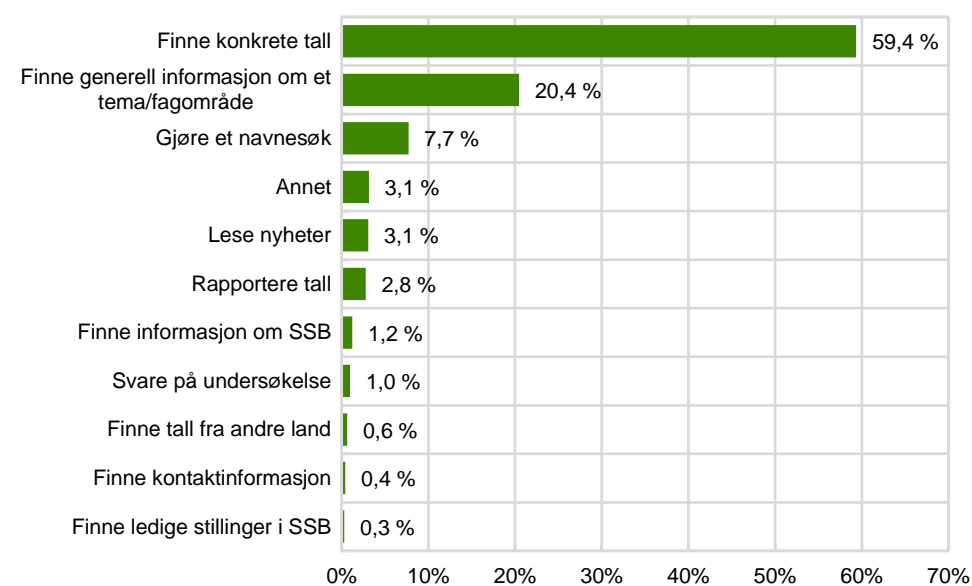


Kilde: SSB.

4. Formål

Nær 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. Andelen var om lag de samme i tidligere undersøkelser. I likhet med alle tidligere år, er navnesøket fortsatt det tredje viktigste formålet brukerne har.

Figur 4.1 Formål, desember 2019

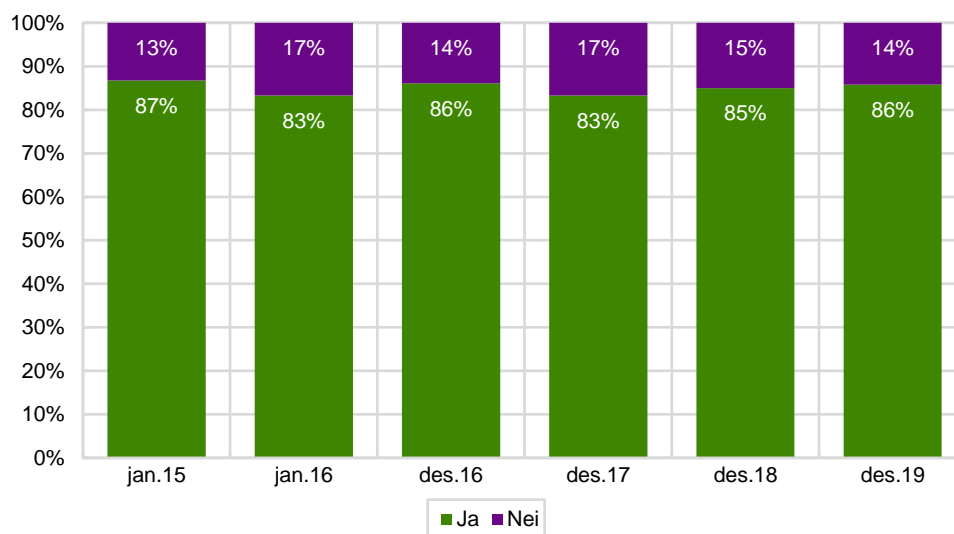


Kilde: SSB.

5. Fant brukerne fram?

I desember 2019 var det 86 prosent av brukerne som 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.

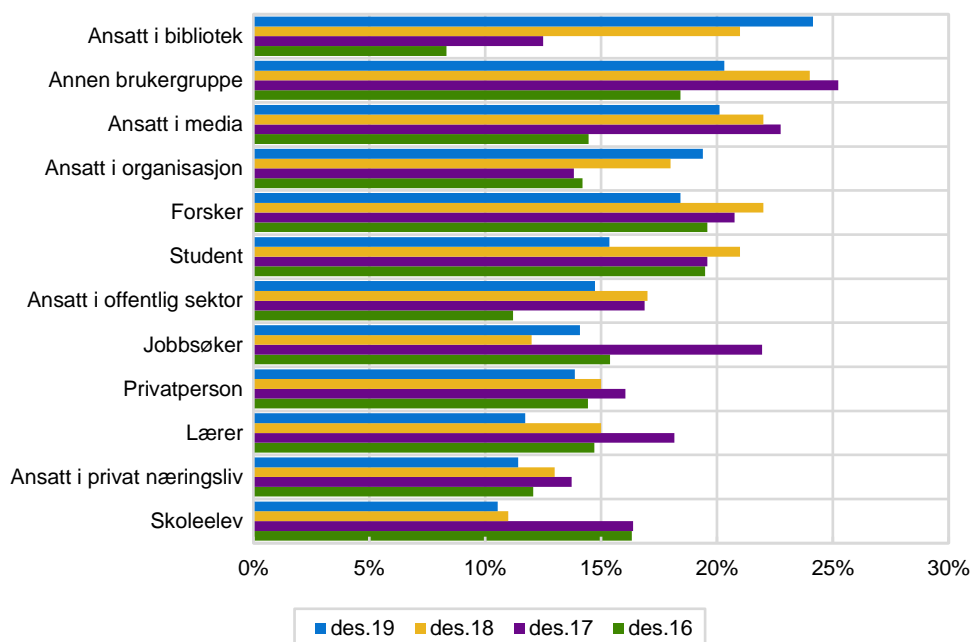
5.1. Hva kjennetegner dem som ikke finner fram?

Ansatte i bibliotek er de som i minst grad finner det de leter etter.

24 prosent av bibliotekansatte som besøker nettstedet i desember 2019 svarer at de ikke finner det de leter etter. Dette gjør dem til den brukergruppen som i minst grad finner det de leter etter på ssb.no. I desember 2016 var de derimot den brukergruppen som i *størst* grad fant det de lette etter. Hvert år siden den gang har de i mindre og mindre grad funnet frem på nettstedet. Bibliotekansatte utgjør imidlertid kun 0,3 prosent av de besøkende, som betyr at små endringer i denne gruppen gir stort utslag på tallene.

20 prosent av ansatte i media finner ikke fram, men dette tallet er synkende.

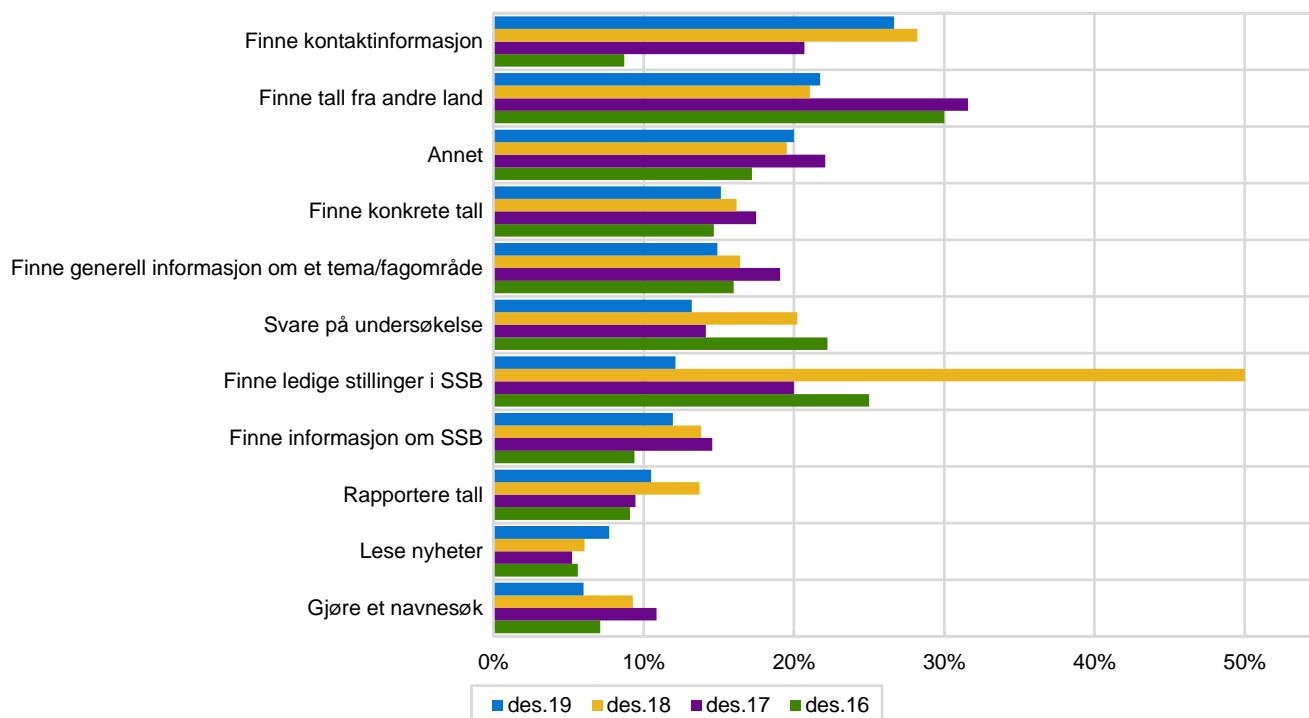
Etter bibliotekansatte er det «annen brukergruppe» og ansatte i media som i minst grad finner informasjonen de leter etter. Journalister er en viktige brukergrupper for SSB, og hele 20 prosent av ansatte i media fant ikke det de lette etter i desember 2019. Men det går likevel i riktig retning; dette tallet har sunket de siste årene, fra 25 prosent i 2017 og 24 prosent i 2018. Andelen som ikke finner det de leter etter har sunket for de fleste brukergrupper sammenlignet med året før.

Figur 5.2 Andel av brukergruppe som ikke finner det de leter etter

Kilde: SSB.

De fleste kommer for å finne et konkret tall, og stadig flere finner det.

Langt de fleste brukerne – nesten 60 prosent – kommer for å «finne konkrete tall», og blant dem er det 15 prosent som ikke finner det de leter etter. Den nest største gruppen, på 20 prosent av de som har besvart undersøkelsen, er dem som ser etter «generell informasjon om et tema/fagområde». Blant disse er det også 15 prosent som ikke finner informasjonen de leter etter. Dette er altså de to viktigste formålene hos brukerne, og resultatene viser at det kun er et fåtall av disse som ikke finner det de leter, og denne andelen er dessuten synkende.

Figur 5.3 Brukernes formål, og andelen av dem som ikke finner det de leter etter

Kilde: SSB.

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

Informasjonstjenesten i SSB mottok 10 363 henvendelser (både e-post og telefon) i løpet av 2019. Tilsvarende tall for tidligere år er:

- 2018: 10 855 henvendelser
- 2017: 11 171
- 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.

Personer i privat næringsliv og skoleelever er dem som i størst grad 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. Blant skoleelevene peker det seg ut to hovedformål: Finne generell informasjon om et tema/fagområde (36 prosent av elevene) og finne konkrete tall (35 prosent). Blant de ansatte i privat næringsliv er det hele 73 prosent som kommer for å finne konkrete tall.

Flest er privatpersoner, og størstedelen av disse leter etter et konkret tall.

Den største brukergruppen på ssb.no er privatpersoner, og blant disse har flest som hovedformål å finne et konkret tall. 84 prosent av privatpersonene som leter etter et konkret 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 leter etter er:

- Årsverk i kommunal sektor
- Gjennomsnittsgjeld i Norge pr husholdning
- Mengde hageavfall produsert i Norge per år
- Befolkningstall i en kommune
- Folketallet i Norge
- Skilsmissetall

Personer i privat næringsliv ser ofte etter prisindekser, og finner dem.

Den høye andelen i privat næringsliv som finner det de leter etter kan også forklare av at mange av dem ofte leter etter informasjon som er lett tilgjengelig. Også i denne gruppen leter de fleste etter et konkret tall, og på spørsmål om hva de lette etter, svarer mange at de ser etter prisindekser.

De fleste som skal gjøre et navnesøk finner frem.

94 prosent av de som kommer for å gjøre et navnesøk i desember 2019, finner den informasjonen de lette 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 19 prosent av privatpersonene hadde som hovedformål å gjøre et navnesøk i desember 2019. Denne andelen har gått ned de siste årene.

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 970 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 fornøyd med ssb.no. 88 prosent svarer at de er svært fornøyd eller ganske fornøyd med nettstedet.

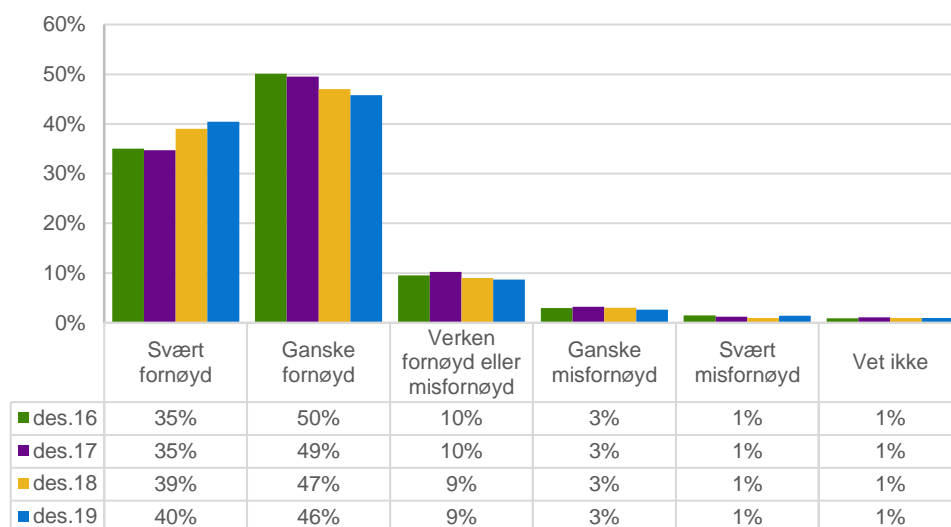
Brukerne er relativt fornøyde med hvor *lett det er å forstå* innholdet og hvor *relevant* det er, mens andelen som er fornøyd med hvor *lett det er å finne fram* er noe lavere. Det samme mønsteret har vi sett ved hver brukerundersøkelse. Vi vet at av dem som tar seg tid til å besvare brukerundersøkelsen på ssb.no, er nesten halvparten innom nettstedet 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.

Figur 6.1 Hvor fornøyd er du med innholdet på ssb.no når det gjelder følgende: Lett å forstå?

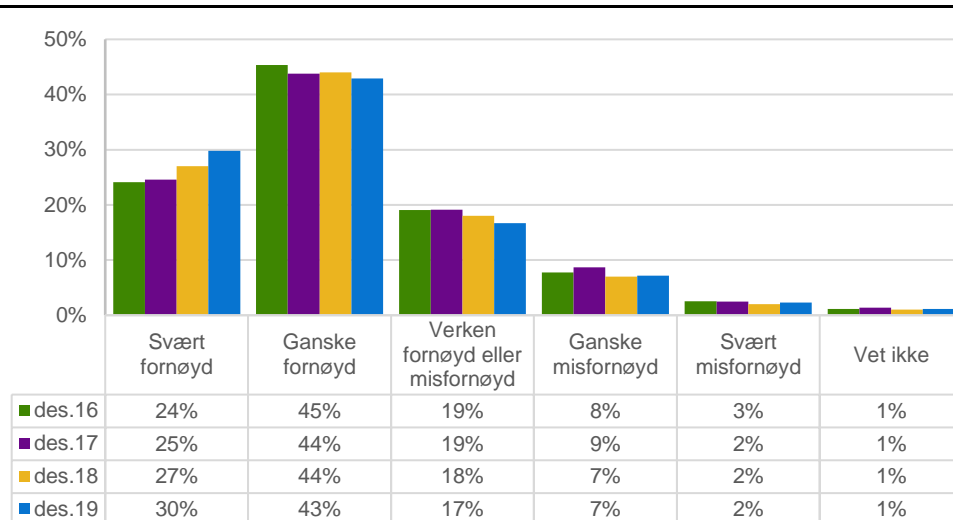


Kilde: SSB.

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?»

73 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.

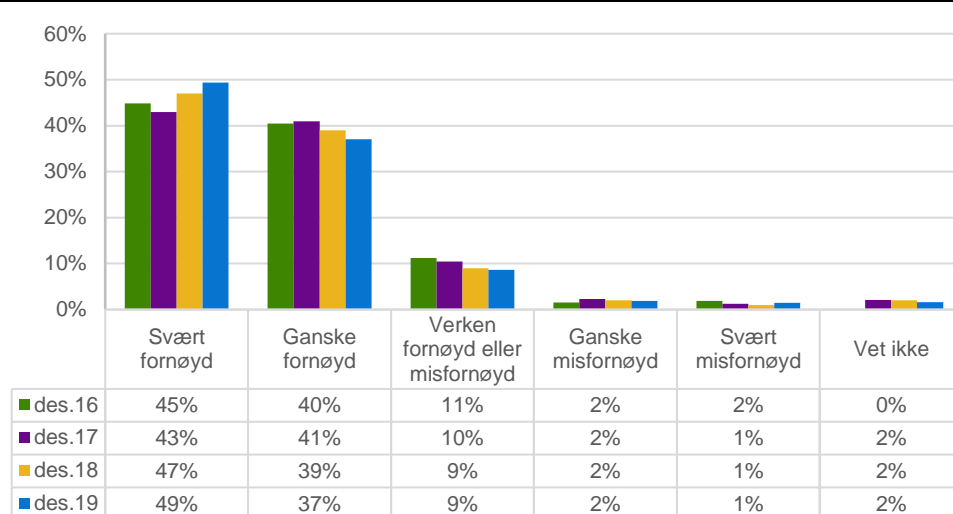
Figur 6.2 Hvor fornøyd er du med innholdet på ssb.no når det gjelder følgende: Lett å finne fram?

Kilde: SSB.

6.3. Hva med relevansen?

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

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.

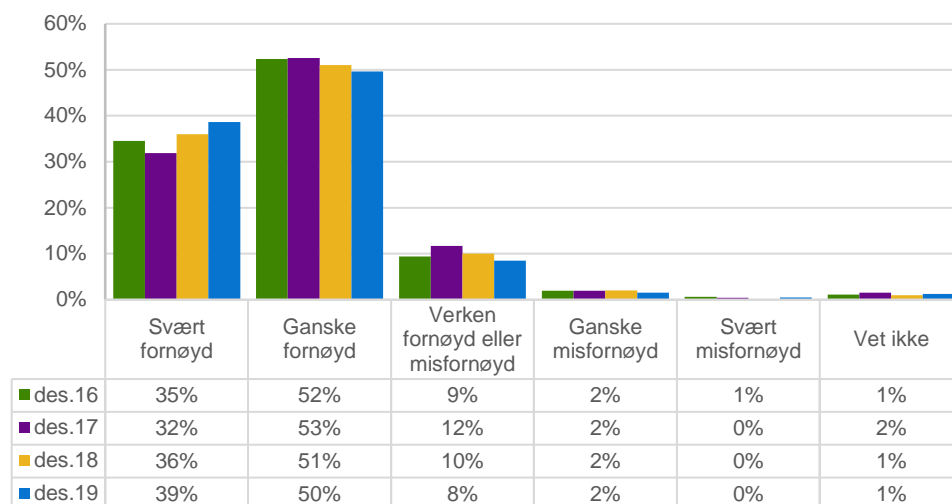
Figur 6.3 Hvor fornøyd er du med innholdet på ssb.no når det gjelder følgende: Relevans?

Kilde: SSB.

6.4. Hvor fornøyd er du med ssb.no?

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

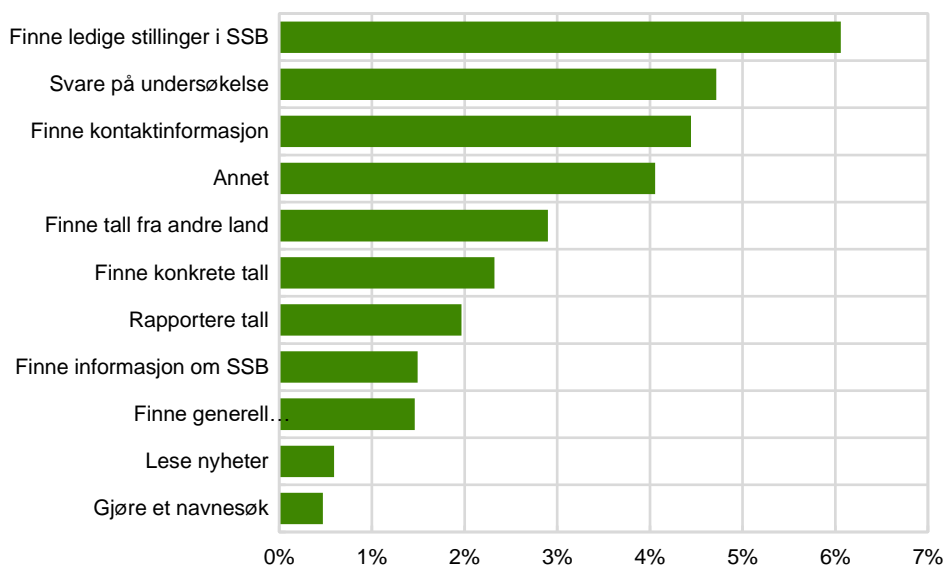
88 prosent av brukerne svarer at de er fornøyd (svært fornøyd eller ganske fornøyd) med ssb.no. På spørsmålene som omhandler tilfredshet er det ingen store forandringer fra tidligere år, men tallene viser imidlertid at andelen som er svært fornøyd er den høyeste noen sinne.

Figur 6.4 Hvor fornøyd er du med ssb.no?

Kilde: SSB.

6.5. Hvem er minst fornøyd?

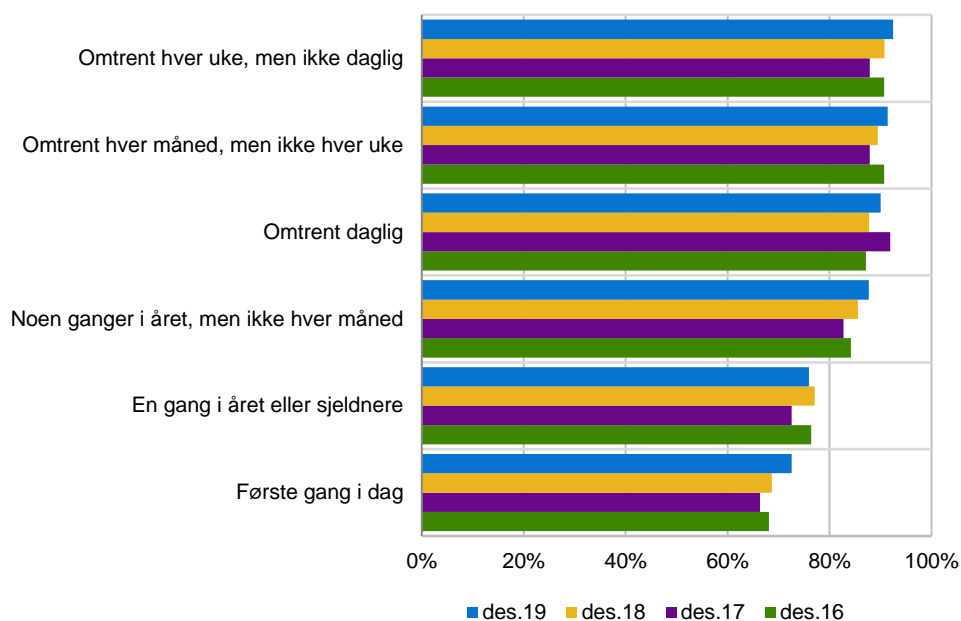
Rundt 2 prosent av brukerne er misfornøyd med ssb.no, noe som har vært stabilt de siste årene. De som skal finne ledige stillinger er de som er minst fornøyd, etterfulgt av de som skal svare på undersøkelse og finne kontaktinformasjon.

Figur 6.5 Formålet til de som ikke var fornøyd, desember 2019

Kilde: SSB.

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

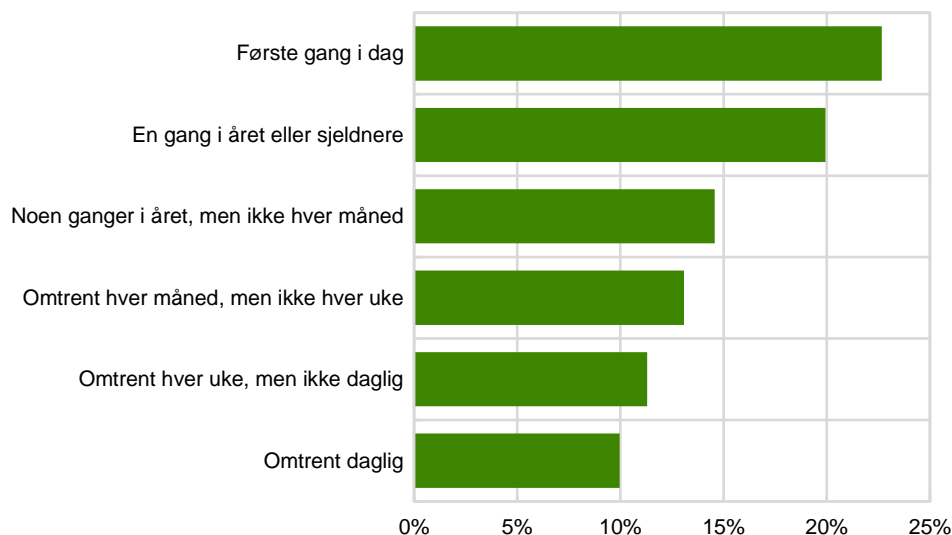
De som er inne ukentlig, men ikke daglig, er de mest fornøyde brukerne. 91 prosent av denne gruppen er fornøyd med ssb.no. Blant de som er inne daglig eller månedlig, er henholdsvis 88 og 89 prosent fornøyd med ssb.no.

Figur 6.6 Besøksfrekvens for fornøyde brukere

Kilde: SSB.

Er man sjeldnere inne, ser det ut til at man er mindre fornøyd. 73 prosent av de som er inne for første gang er fornøyd, en økning fra 69 prosent i 2018.

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 den 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 2019

Kilde: SSB.

6.7. Forbedringsforslag fra fritekstsvær

Ett av spørsmålene i brukerundersøkelsen er et fritekstfelt hvor respondenter kan legge inn forslag til forbedringer. Totalt kom det inn 4 343 forbedringsforslag. Et fåtall av svarene er da av typen «nei» eller «alt er veldig bra», men de aller fleste har gitt et reelt forslag. Forslagene omhandler de fleste aspekter ved ssb.no, men noen områder skiller seg ut.

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

- Søkord og søk-resultater bør være bedre tilpasser hva folk søker på.
- Søkfunsjonen tar fram for mange resultater som er ikke relevante
- Man må treffe eksakt med begreper for å finne informasjon. Man bure fått treff på beslektede temaer eller omtrentlige søketermer.
- Inkludere datosøk, da jeg for opp gamle artikler og data først
- Nettstedet er så omfattende at det er lett å gå seg vill i strukturen, spesielt hvis det man leter etter befinner seg på en annen «grein» enn man regnet med. Gode søkefunksjoner er derfor viktig. Selv bruker jeg ofte rett og slett Google med «site:SSB.no», men treffsikkerheten er ikke alltid like god der heller.
- Kategorisering av innhold kan til tider være litt "fagorientert", og ikke alltid intuitivt
- Enklere språk, definisjoner på faguttrykk og forklaringer, slik at ting blir forståelige for vanlige folk.
- Språket. For stivt og overdreven akademisk, til tider. Det kunne med fordel blitt brukt et mer "avslappet" språk, et språk som flytter bedre og er lettere å forstå.

Flere etterlyser enklere tilgang til kommunedata og lange tidsserier:

- Skulle gjerne hatt enda flere kommunetall. Hjemkommunen er viktig for folk og en ønsker tall og statistikk lokalt.
- Tykkjer det ofte kan vera vanskeleg å finne fram til relevant statistikk på kommunenivå.
- Enda bedre inndeling som gjør det enklere å sammenligne data mellom kommuner
- Oversikt over historiske innbyggertall i kommuner
- Jeg er ofte ute etter å se den historiske utviklingen av hva det nå er jeg leter etter tall for. Det krever ofte en god del arbeid å grave fram dette. Dere presenterer gjerne nye tall med en liten artikkel - kunne man gjort det til mer av en vane å vise utviklingen over f.eks. de siste par tiårene her? Da får man med en gang en bedre kontekst å forstå tallene i.

Definisjoner og metadata:

- Enklere og mer intuitive forklaringer på begreper og målemetoder.
- Lettere tilgang på mer detaljerte definisjoner, i tilknytning til den konkrete statistikken.
- I statistikkbanken er det enkelte indikatorer som kan være bedre forklart som gjør det lettere å bruke tallene.

Mange ønsker seg også bedre grafisk fremstilling:

- Kan gjerne publisere flere tall som nå er i tabellform grafisk.
- Ønskelig med flere grafisk framstilling. Lettere å bruke i pedagogiske sammenhenger
- Fortsette å utvikle de grafiske fremstillingene og gjør de enklere å laste ned til en presentasjon, feks som png.
- Fant det jeg skulle ha med en gang. Ellers er grafisk fremstilling av statistikk gøy, og det kan det godt bli enda mere av!
- interaktiv graf på laksepriser. Gjerne med justerbar skala og mulighet for sammenlikning med andre indekser eller aksjer

I tillegg ser vi at respondentene har høyere forventninger til tjenstedesign og bruk av ny teknologi på ssb.no enn tidligere, og flere ønsker veldig spesifikk tilrettelegging eller kobling til andre tjenester:

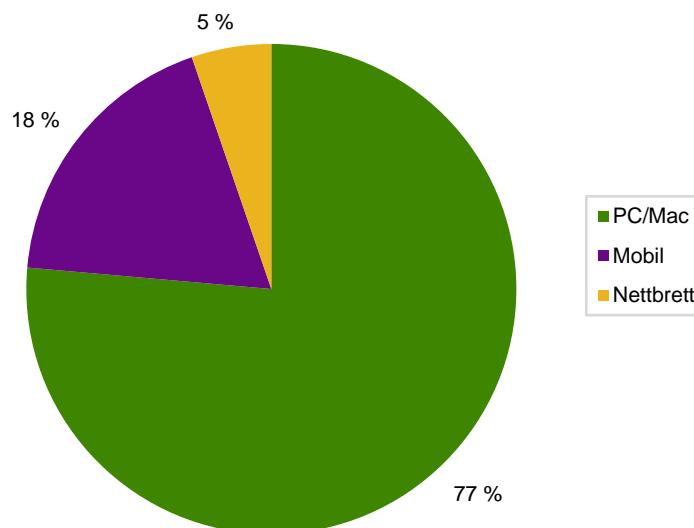
- Enklere å lage tilpasset grafer dirkete på SSB uten at man trenger å laste ned råmaterialet (litt som PowerBI dirkete i webleseren)
- Link til EndNote, slik at siteringer blir helt korrekte
- Mulighet for nedlasting til Google regneark ikkje bare Exel
- Noen datasett trenger en del rydding før de kan brukes til analyse i for eksempel R. For eksempel, hadde det vært fint om hvert datasett på kommunenivå hadde én kolonne med kommunenavn og én kolonne med tilhørende nummer, istedenfor at disse var i samme kolonne. Det tar jo ikke lang tid å rydde, men om man skal bruke mange forskjellige datasett fra SSB sine sider og mange av de er i forskjellig format (e.g. arbeidsledighet, valgdeltakelse, demografiske opplysninger, osv.) tar det en del tid å rydde opp slik at alt er klart.
- Se på SCB sine nettsiderk, de har en enklere måte å justere tabellene man henter på i etterkant. Ta vekk kolonner man ikke behøver, endre fra prosent til antall o.l. Chat-funksjon mangler på nettsidene, det hadde vært smart, det er ofte man ikke får tak på personene som har publisert dagens saker, forståelig nok når mange vil ha tak i dem, men jeg opplever ikke så sjelden at de er i møter halve dagen eller har fri, det er rart.
- Mer innovativ og eller visuell bygging av rapporter
- Linker i purrebrev til riktige skjema

7. Bruk av mobil

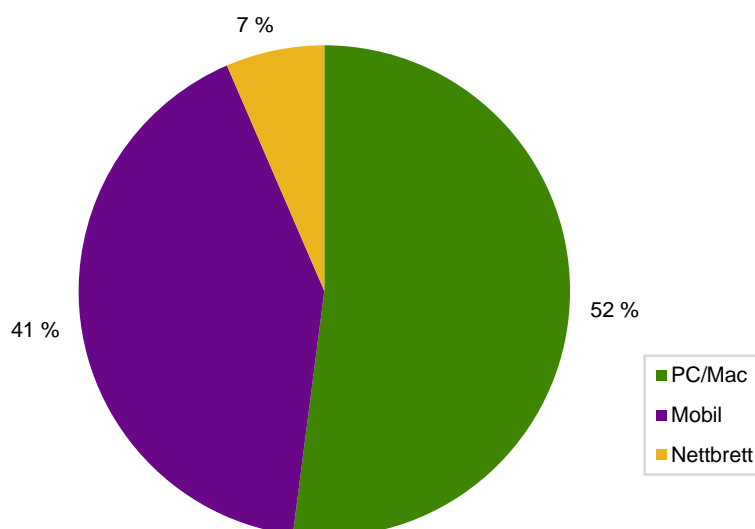
Hva er det som skiller de som bruker mobil fra de andre brukerne på ssb.no?

I Google Analytics viser tall for besøk på ssb.no for 2019 at 52 prosent benytter seg av desktop (PC/Mac), 41 prosent bruker mobil og 7 prosent bruker nettbrett. Blant de som besvarte brukerundersøkelsen oppgir imidlertid kun 18 prosent at de bruker mobil. Mobilbrukerne er altså underrepresentert i undersøkelsen.

Figur 7.1 Plattform benyttet i brukerundersøkelsen, desember 2019



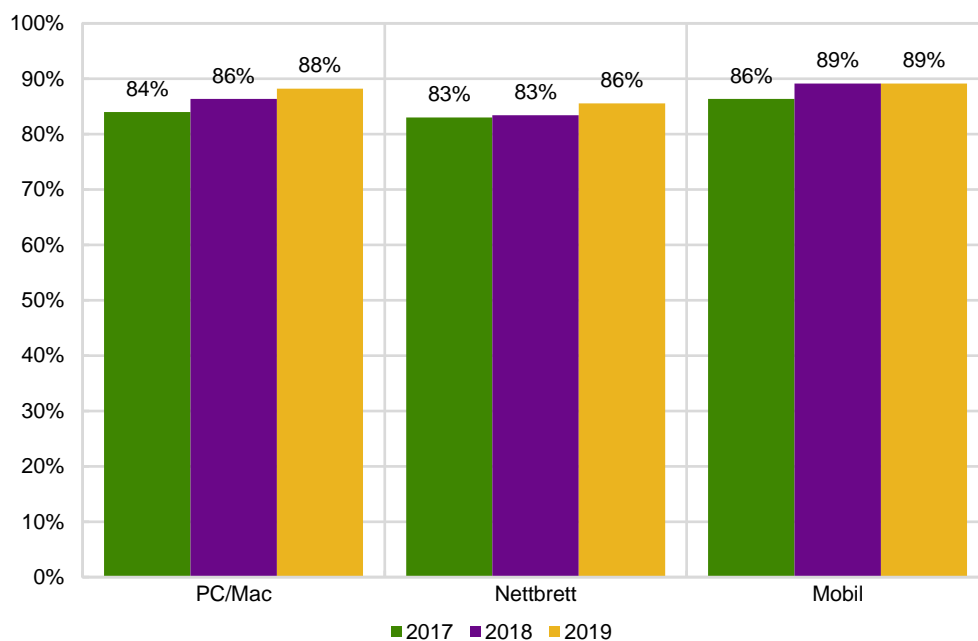
Kilde: SSB.

Figur 7.2 Plattform benyttet, brukstall fra Google Analytics, desember 2019

Kilde: Google Analytics.

7.1. Hvilken plattform har de mest fornøyde brukerne?

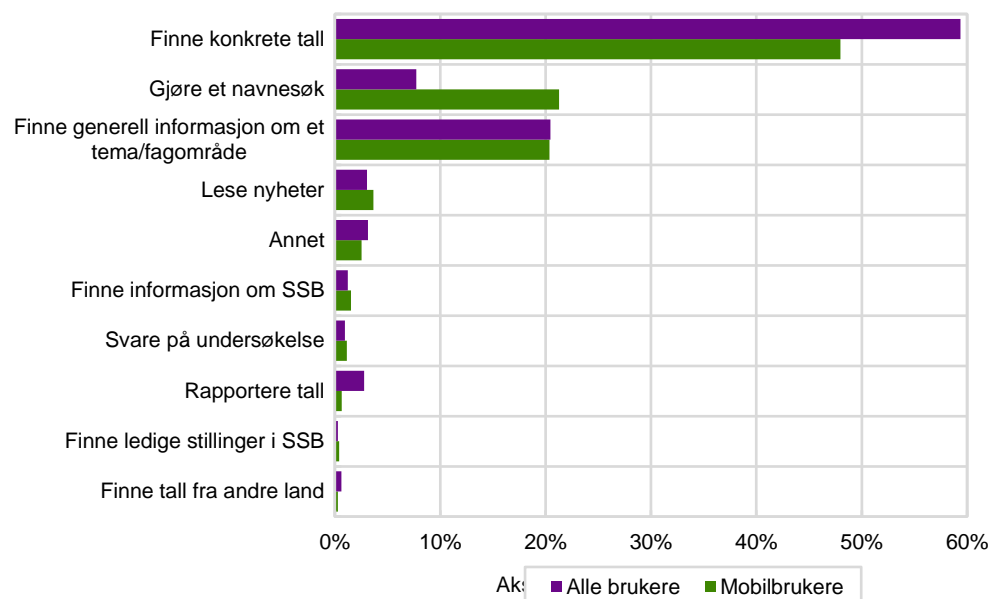
Mobilbrukerne var de mest fornøyde brukerne av ssb.no, som i fjor og året før, men graden av fornøydhet har økt i de to andre gruppene, så nå ligger plattformene forholdsvis likt. 89 prosent av mobilbrukerne var fornøyd, 88 prosent for desktop og 86 prosent for nettbrett. Andelen fornøyde brukere etter plattform i 2017 var 86, 84 og 83 prosent for henholdsvis mobil, desktop og 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?

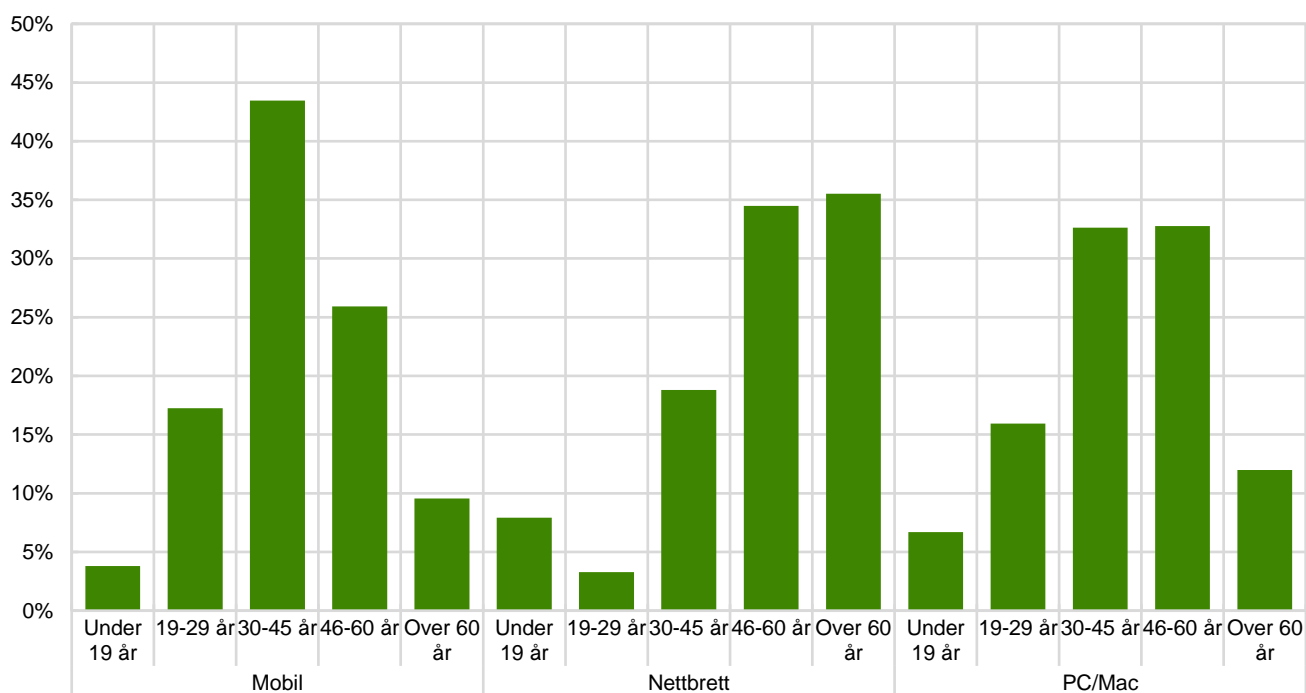
De store forskjellene her er at mobilbrukerne er mindre på jakt etter et konkret tall (48 mot 59 prosent) og gjør mer av navnesøk (21 mot 8 prosent).

Figur 7.4 Brukernes formål, totalt og mobilbrukere, desember 2019

Kilde: SSB.

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.

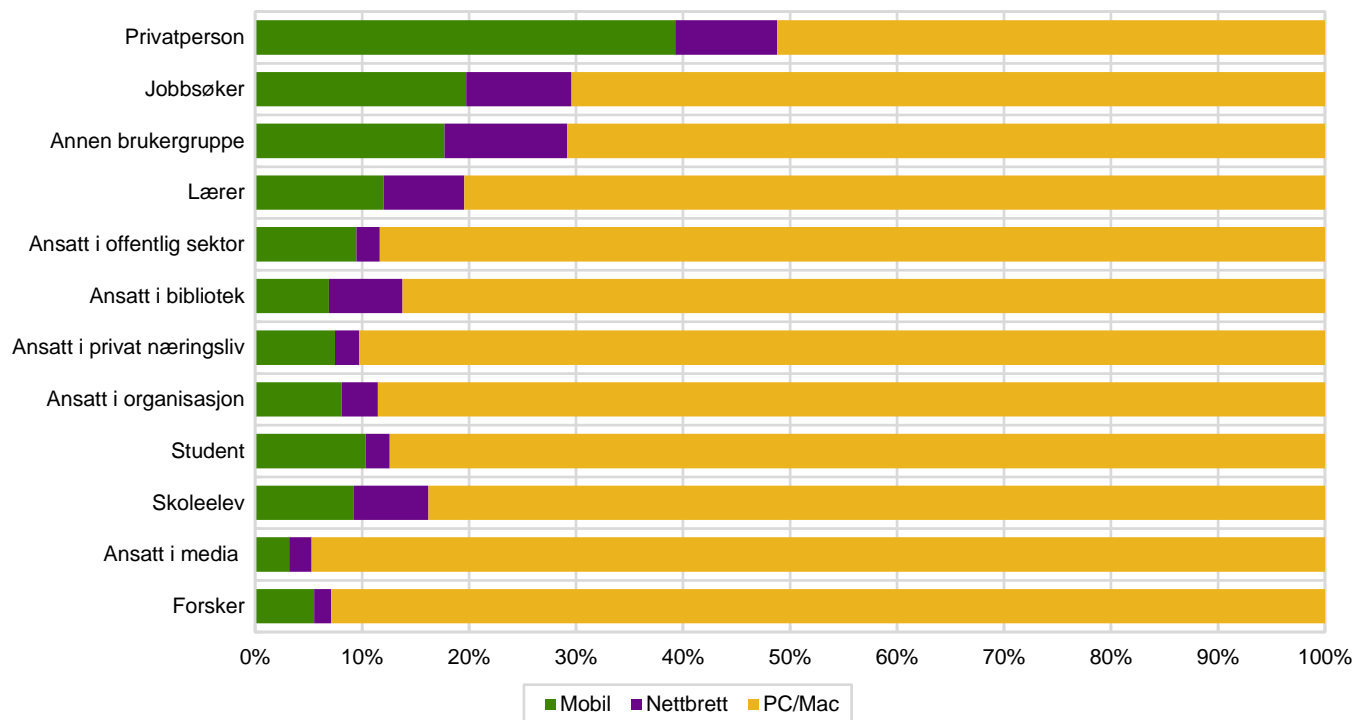
Figur 7.5 Aldersfordelingen på de ulike plattformene, desember 2019

Kilde: SSB.

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.

Figur 7.6 Hvilke plattformer brukergruppene benytter, desember 2019



Kilde: SSB.

8. Oppsummering

Resultatene av brukerundersøkelsen i 2019 er ganske stabile fra tidligere undersøkelser. ssb.no har en stor andel av fornøyde brukere; 88 prosent er svært eller ganske fornøyd. Denne undersøkelsen er dessuten den med størst andel svært fornøyde brukere.

85 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 bibliotekansatte og ansatte i media er de som i minst grad finner det de leter etter.

Den største brukergruppen er privatpersoner, og blant dem er de fleste ute etter et konkret 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 et konkret 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.

