



# Brukerundersøkelsen ssb.no 2021

Desember 2021

TALL

SOM FORTELLER

Helga Marie Bjørnstad

PLANER OG MELDINGER / PLANS AND REPORTS

2022/3

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

© Statistisk sentralbyrå

Publisert: 10. mai 2022

Trykk: Statistisk sentralbyrå

<b>Standardtegn i tabeller</b>	<b>Symbol</b>
<b>Ikke mulig å oppgi tall</b> Tall finnes ikke på dette tidspunktet fordi kategorien ikke var i bruk da tallene ble samlet inn.	.
<b>Tallgrunnlag mangler</b> Tall er ikke kommet inn i våre databaser eller er for usikre til å publiseres.	..
<b>Vises ikke av konfidensialitetshensyn</b> Tall publiseres ikke for å unngå å identifisere personer eller virksomheter.	:
<b>Desimaltegn</b>	,

## 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 2020. I 2021 ble det gjort noen endringer i brukerundersøkelsen for å sikre enda bedre kvalitet i svarene. Hensikten med brukerundersøkelsen har vært å kartlegge brukernes tilfredshet med ssb.no.

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

Statistisk sentralbyrå, 29. april 2022

Herborg Bryn

# Innhold

<b>Forord</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Sammendrag</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Kort om undersøkelsen</b> .....	<b>6</b>
<b>3. Brukermønstre og bakgrunnstall</b> .....	<b>7</b>
3.1. Brukergrupper.....	7
3.2. Besøksfrekvens .....	7
3.3. Aldersfordeling.....	8
<b>4. Formål</b> .....	<b>9</b>
<b>5. Fant brukerne fram?</b> .....	<b>10</b>
5.1. Hva kjennetegner de som ikke finner fram?.....	10
5.2. Hva kjennetegner de som finner frem? .....	12
<b>6. Er brukerne fornøyde?</b> .....	<b>13</b>
6.1. Lett å forstå? .....	13
6.2. Lett å finne frem? .....	14
6.3. Hvem er minst fornøyd? .....	15
6.4. Er de som bruker ssb.no oftest, mest fornøyd? .....	15
6.5. Forbedringsforslag fra fritekstsvar .....	16
<b>7. Statistikkbanken</b> .....	<b>19</b>
7.1. Hvor mange og hvem bruker Statistikkbanken? .....	19
7.2. Lett å bruke? .....	20
7.3. Forbedringsforslag om Statistikkbanken.....	21
<b>8. Bruk av mobil</b> .....	<b>22</b>
8.1. Hvilken plattform har de mest fornøyde brukerne? .....	23
8.2. Hvilke formål har mobilbrukerne?.....	23
8.3. Hvilke brukergrupper benytter mobil? .....	24
<b>9. Oppsummering</b> .....	<b>25</b>
<b>Tallgrunnlag for figurer</b> .....	<b>26</b>

## 1. Sammendrag

Tidligere har det blitt gjennomført ni identiske brukerundersøkelser på ssb.no. Disse ble utført i 2012, 2014, 2015, januar og desember 2016, 2017, 2018, 2019 og 2020. I 2021 ble det gjort noen endringer i brukerundersøkelsen for å sikre enda bedre kvalitet i svarene. Dette har ført til at vi ikke alltid kan sammenligne direkte med resultater fra tidligere år. Hensikten med brukerundersøkelsene er å kartlegge brukernes tilfredshet med ssb.no. I løpet av 2021 har SSB hatt en større omlegging av nettsidene, noe som også kan ha vært med å påvirke svarene i undersøkelsen.

Resultatene fra de identiske brukerundersøkelsene har vært svært stabile. I 2021 kan vi se en liten nedgang på spørsmålene om tilfredshet, men dette tror vi skyldes omformuleringen av disse spørsmålene. Ellers er resultatene i brukerundersøkelsen fortsatt veldig stabile. Det ser derfor ut til at SSB fortsatt 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. I 2021 var 83 prosent av respondentene fornøyd med ssb.no. Dette er ganske stabilt selv om det har gått noe ned fra tidligere år da det har ligget mellom 85 og 88 prosent.

84 prosent svarte at de fant informasjonen de lette etter ved sitt besøk i desember 2021. Tilsvarende tall tidligere har variert mellom 83 og 87 prosent.

Klart flest kommer for å finne konkrete tall når de besøker ssb.no. 55 prosent hadde dette som mål for sitt besøk i undersøkelsen i 2020. Dette har tidligere variert mellom 56 og 61 prosent.

## 2. Kort om undersøkelsen

Brukerundersøkelsen er gjennomført som en pop-up-undersøkelse på ssb.no. De 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 22. november til 20. desember 2021. Vi fikk inn 5 747 svar, en nedgang fra tidligere år da antall svar har vært rundt 12 000. Grunnen til nedgangen kan være at undersøkelsen ble lagt inn på ny måte på ssb.no, noe som dessverre gjorde at noen nettlekere blokkerte undersøkelsen. I tillegg har det siden april 2021 vært mulighet for å gi tilbakemelding på nettsiden generelt ved hjelp av en lilla tekstboks nederst på siden, noe som også kan ha gjort at færre svarte på brukerundersøkelsen.

Undersøkelsen besto av 12 hovedspørsmål, hvorav noen hadde oppfølgingsspørsmål. Brukerne fikk blant annet mulighet til å skrive i fritekst hva det var de lette etter ved besøket og de fikk mulighet til å legge inn forslag til hva som kan gjøres for å forbedre ssb.no. Her fikk vi inn 2 074 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.

Undersøkelsen inneholdt også spørsmål om Statistikkbanken med mulighet til å komme med forbedringsforslag. 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.

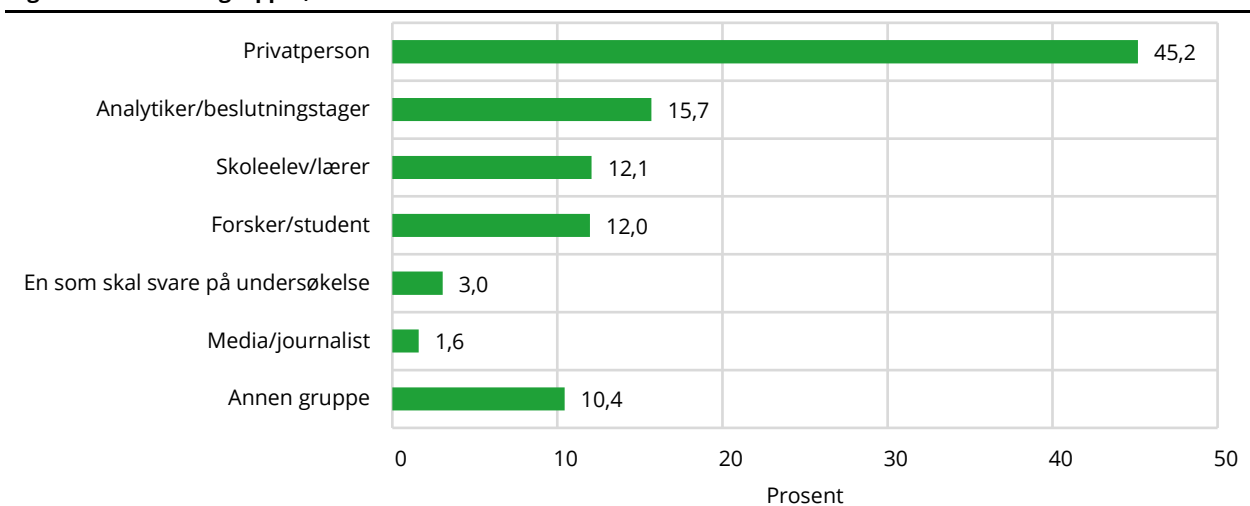
## 3. Brukermønstre og bakgrunnstall

### 3.1. Brukergrupper

Privatpersoner var den største brukergruppen av de som svarte på brukerundersøkelsen, og de utgjorde hele 45 prosent i desember 2021. Tidligere har dette variert mellom 25 og 31 prosent. I brukerundersøkelsen 2021 ble brukergruppene endret til å samsvare med SSB sine målgrupper. Dette førte til at mange av de tidligere alternativene innenfor brukergrupper ble fjernet eller endret, noe som kan forklare at flere identifiserer seg som privatpersoner i denne brukerundersøkelsen. Etter privatpersoner var det analytikere/beslutningstakere, skoleelever/lærere og forskere/studenter som utgjorde en stor andel av de som svarte på brukerundersøkelsen.

Annen gruppe utgjorde 10 prosent av de som svarte på undersøkelsen. Tanken bak kategorien var å fange opp de som ikke identifiserte seg i noen av de seks brukergruppene. De som valgte dette alternativet fikk mulighet til å skrive hva de besøkte ssb.no som i et fritekstfelt. Den største andelen av de som identifiserte seg i annen gruppe brukte ssb.no i forbindelse med jobb, enten som offentlig ansatt, privat ansatt eller selvstendig næringsdrivende.

**Figur 3.1 Brukergrupper, desember 2021. Prosent**



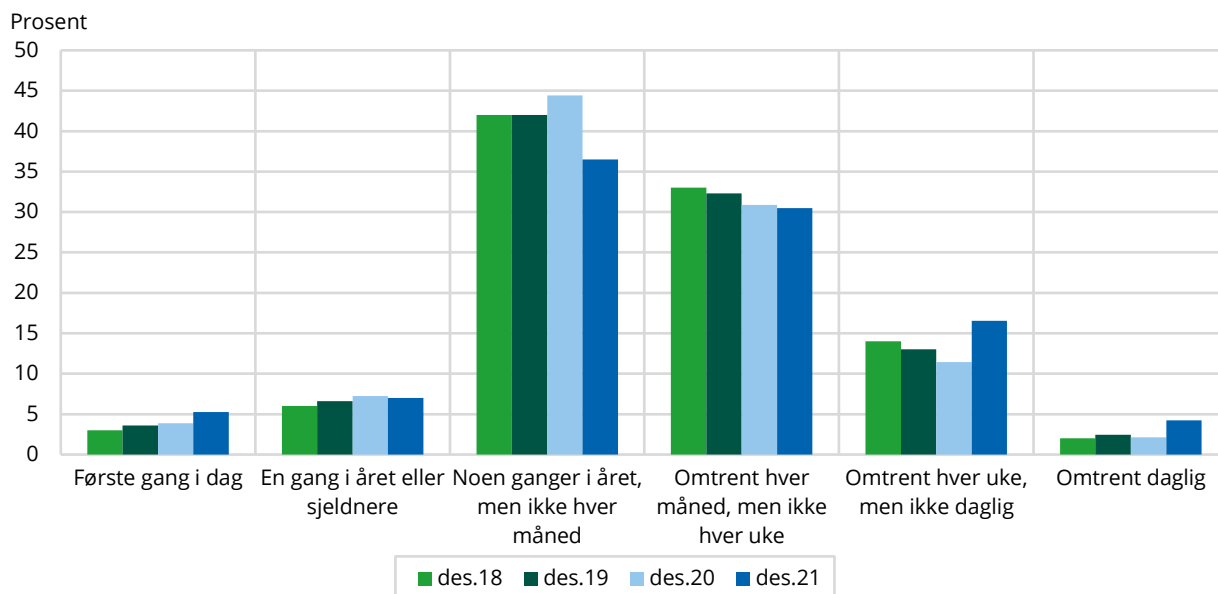
Kilde: Statistisk sentralbyrå. [Se figurdata 3.1 i vedlegg Tallgrunnlag for figurer.](#)

### 3.2. Besøksfrekvens

51 prosent av de som svarte på undersøkelsen i desember 2021 bruker ssb.no minst én gang i måneden. Det er flere enn året før, da 44 prosent brukte ssb.no tilsvarende ofte.

Daglige brukere utgjør kun 4 prosent av dem som deltok i undersøkelsen. 40 prosent av de som bruker ssb.no daglig er brukergruppen analytikere/beslutningstakere.

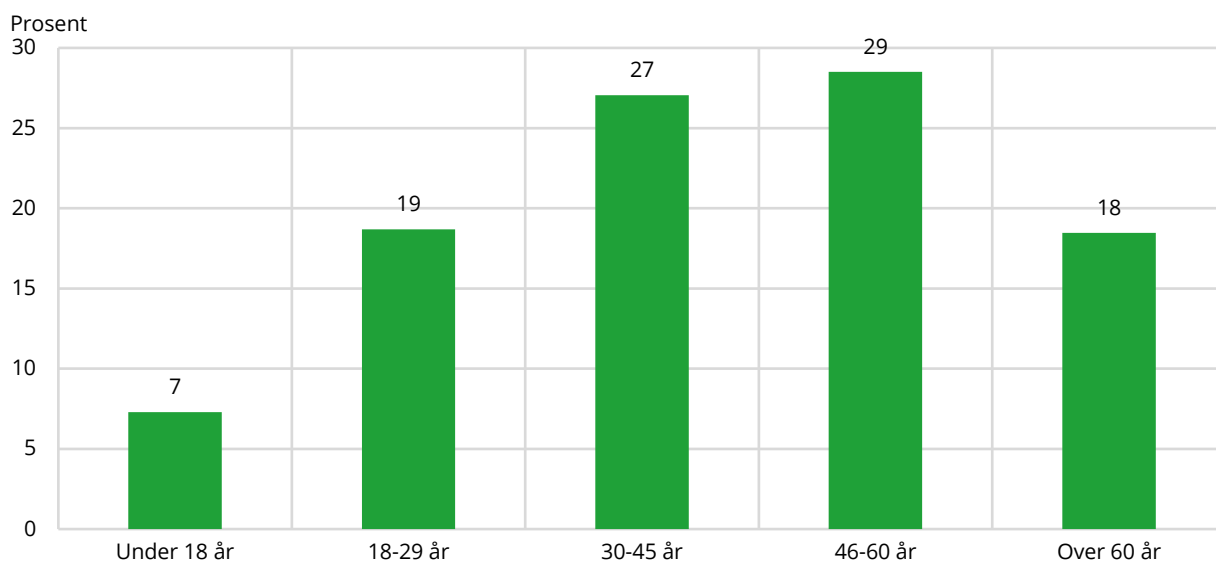
17 prosent bruker ssb.no ukentlig, men ikke hver dag. Blant ukentlige brukere er det privatpersoner som er den største brukergruppen med 30 prosent. Deretter følger analytikere/beslutningstakere med 28 prosent.

**Figur 3.2 Besøksfrekvens. Prosent**

Kilde: Statistisk sentralbyrå. [Se figurdata 3.2 i vedlegg Tallgrunnlag for figurer.](#)

### 3.3. Aldersfordeling

Aldersfordelingen blant brukerne våre er relativt stabil fra foregående undersøkelser. Aldersgruppene 30-45 og 46-60 utgjør de største gruppene på rett under 30 prosent hver. De mellom 18-29 og de over 60 utgjør omtrent 20 prosent hver, mens de under 18 utgjør den minste gruppen med 7 prosent.

**Figur 3.3 Aldersfordeling, desember 2021. Prosent**

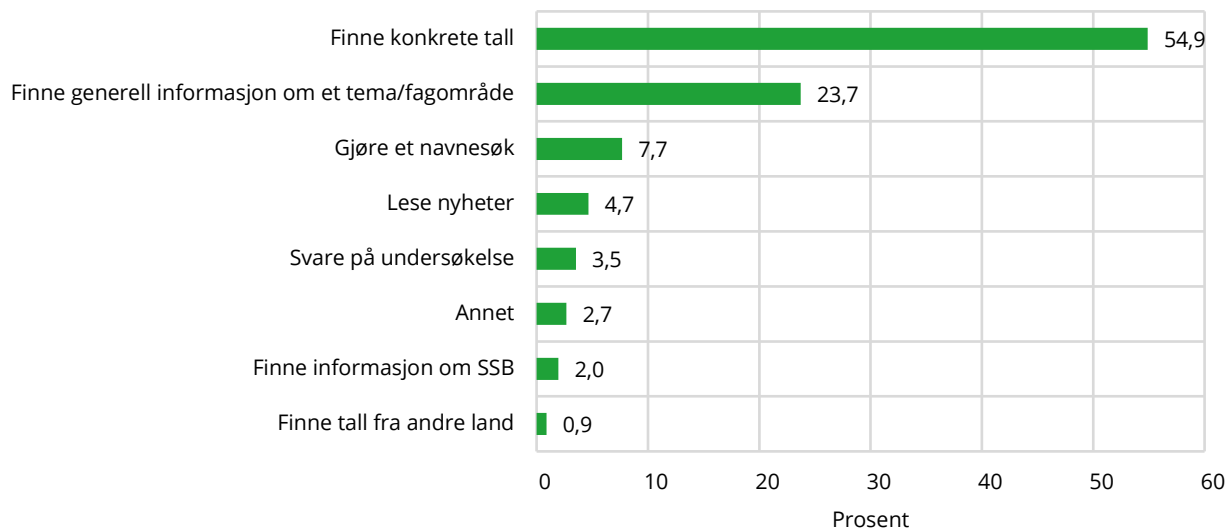
Kilde: Statistisk sentralbyrå. [Se figurdata 3.3 i vedlegg Tallgrunnlag for figurer.](#)



## 4. Formål

Nær 55 prosent av brukerne sier formålet med besøket er å finne konkrete tall, mens 24 prosent kommer for å finne generell informasjon om et tema/fagområde. Andelen var om lag de samme i tidligere undersøkelser. I likhet med tidligere år, er navnesøk fortsatt det tredje viktigste formålet brukerne har. Om lag 8 prosent kommer for å gjøre et navnesøk. Nytt i brukerundersøkelsen i 2021 var at formålskategoriene dukket opp i tilfeldig rekkefølge hos respondentene. Dette var for å sikre at ikke ett formål ble overrepresentert fordi det var det første alternativet. Med tanke på at andelen samsvarer med tidligere undersøkelser, ser det ikke ut til at dette har vært noe problem.

**Figur 4.1 Formål, desember 2021. Prosent**

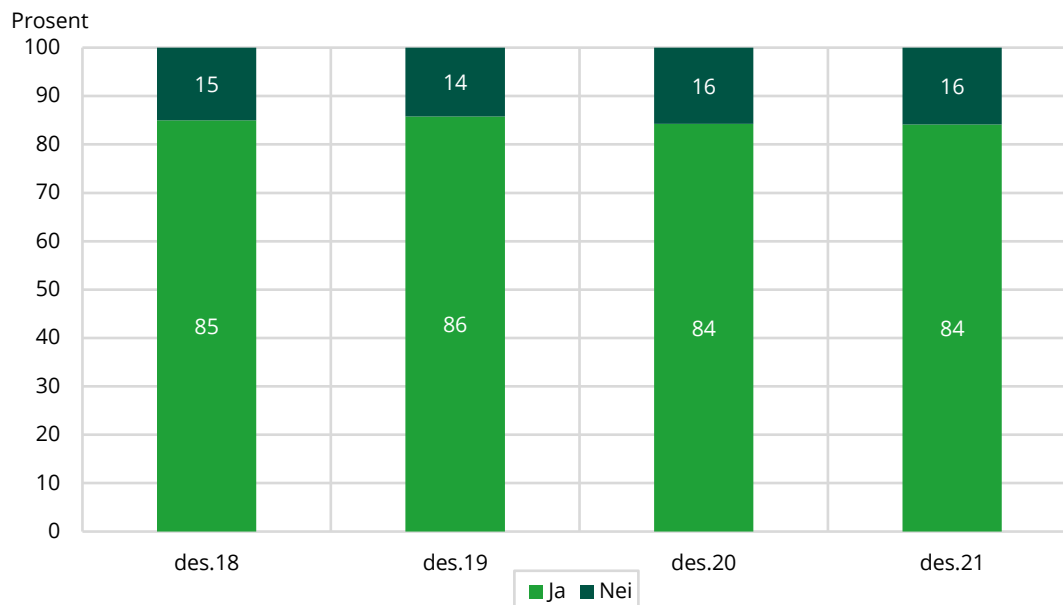


Kilde: Statistisk sentralbyrå. [Se figurdata 4.1 i vedlegg Tallgrunnlag for figurer.](#)

## 5. Fant brukerne fram?

I desember 2021 var det 84 prosent av brukerne som fant det de leter etter. Dette er samme andel som året før. Denne andelen har variert mellom 83 og 87 prosent i tidligere undersøkelser.

**Figur 5.1 Fant brukerne det de leter etter? Prosent**



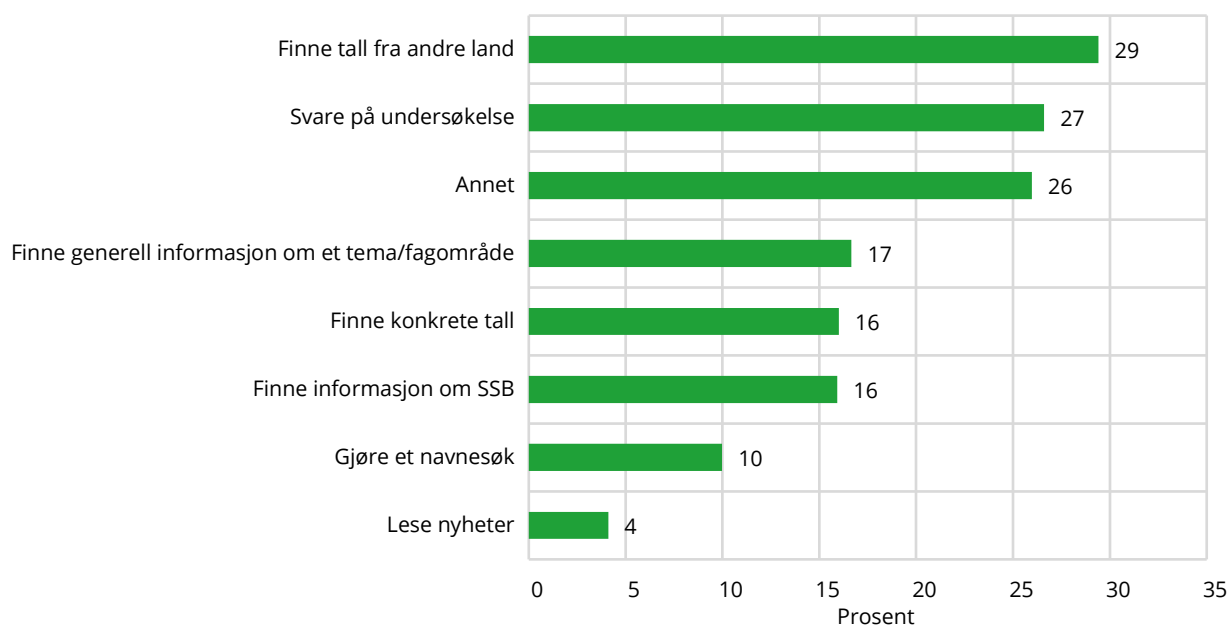
Kilde: Statistisk sentralbyrå. [Se figurdata 5.1 i vedlegg Tallgrunnlag for figurer.](#)

### 5.1. Hva kjennetegner de som ikke finner fram?

Det er de som skal svare på undersøkelser og media/journalist som i minst grad finner det de leter etter på nettstedet. Blant disse brukerne er det henholdsvis 27 og 21 prosent som svarer at de ikke finner det de leter etter.

Fleste brukerne – 55 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 de som ser etter generell informasjon om et tema/fagområde. Disse utgjør 24 prosent av brukerne. Blant dem er det 17 prosent som ikke finner informasjonen de leter etter. Dette er også nær snittet på 16 prosent.

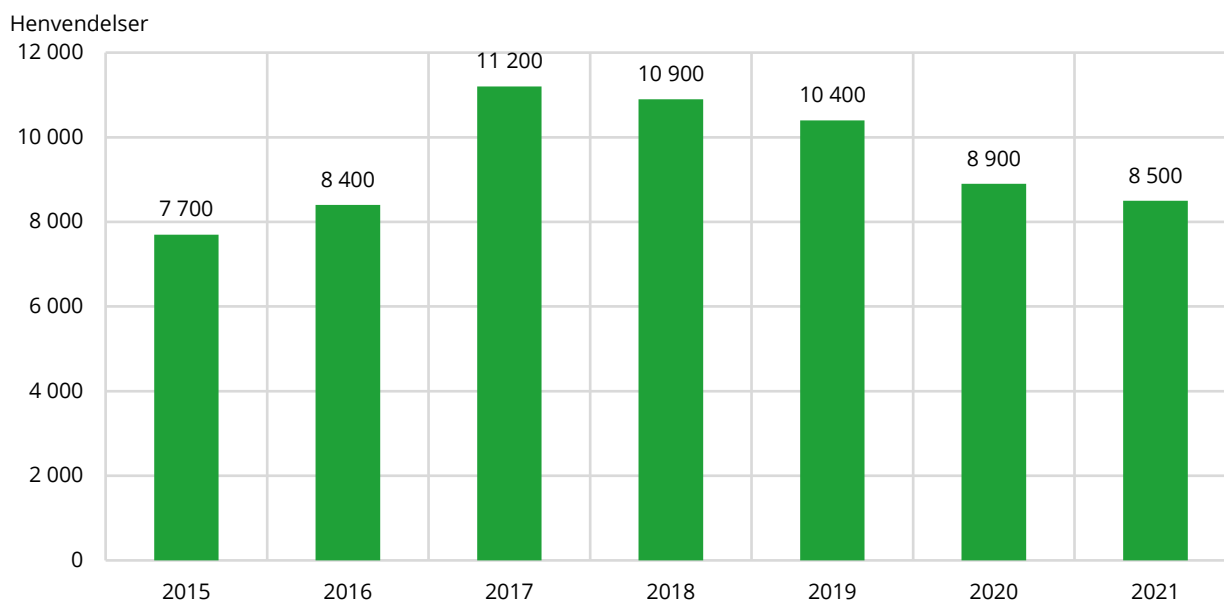
Det er de som leter etter tall fra andre land som i minst grad finner det de leter etter, der 29 prosent av de oppgir at de ikke finner det de leter etter. Dette finnes ikke på ssb.no, så det er naturlig at brukerne ikke finner det. I tillegg utgjør også denne gruppen imidlertid kun 1 prosent av brukerne. De som skal svare på undersøkelse utgjør den nest største gruppen som ikke finner det de leter etter med 27 prosent. På spørsmål om hva de leter etter er det mange som svarer at de leter etter skjema for innrapportering.

**Figur 5.2 Brukernes formål, og andelen av dem som ikke finner det de leter etter, desember 2021. Prosent**

Kilde: Statistisk sentralbyrå. [Se figurdata 5.2 i vedlegg Tallgrunnlag for figurer.](#)

Det kan være mange grunner til at brukerne ikke finner fram. Informasjonstjenesten i SSB mottok 8 500 henvendelser (både e-post og telefon) i løpet av 2021.

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. Av henvendelsene som kom i 2021 var temaene KPI, befolkning og priser/indeksers mye etterspurt, inntrykket er blant annet at det flere synes det er vanskelig å forstå indeksene.

**Figur 5.3 Henvendelser til Informasjonstjenesten**

Kilde: Statistisk sentralbyrå. [Se figurdata 5.3 i vedlegg Tallgrunnlag for figurer.](#)

## 5.2. Hva kjennetegner de som finner frem?

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

Analytiker/beslutningstaker og annen gruppe er de som i størst grad finner det de leter etter, der 88 prosent og 87 prosent av brukerne finner fram. Den høye andelen kan forklares av at mange av dem ofte leter etter informasjon som er lett tilgjengelig. Blant analytikere/beslutningstakere og annen gruppe er det 71 prosent og 65 prosent som kommer for å finne konkrete tall, og på spørsmål om hva de lette etter er forskjellige type indekser gjentakende svar.

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. 82 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
- Befolkningstall
- Konsumprisindeks
- Laksepris
- Strømpriser og utvikling
- Husleieindeks

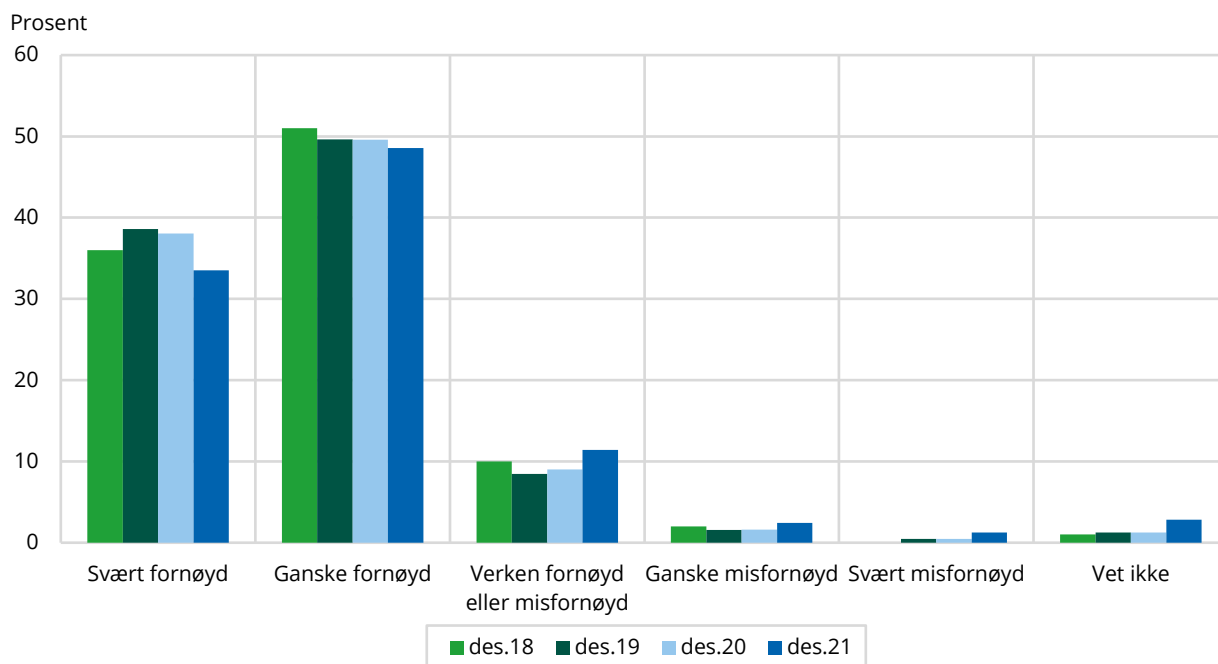
De som i størst grad finner det de leter etter i 2021, er de som kommer for å lese nyheter. Hele 96 prosent av de som kommer for å lese nyheter oppgir at de finner det de leter etter. Deretter er det de som kommer for å gjøre et navnesøk, som i størst grad finner frem. 90 prosent av disse finner det 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. I hele 14 prosent av alle forbedringsforslagene nevnes søkefunksjonaliteten på ssb.no.

## 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. 83 prosent svarer at de er svært fornøyde eller ganske fornøyde med nettstedet. Dette er en liten nedgang fra året før da 88 prosent var svært fornøyde eller ganske fornøyde. Nedgangen kan forklares med at det i 2021 ble endret på spørsmålet fra å være positivt ladet (*hvor fornøyd er du med ssb.no?*) til å være nøytralt ladet (*hvor fornøyd/misfornøyd er du med ssb.no?*). Endringen fra positivt til nøytralt ladet er gjort på alle spørsmålene som omhandler tilfredshet, noe som kan forklare nedgangen.

**Figur 6.1** Hvor fornøyd/misfornøyd er du med ssb.no? Prosent



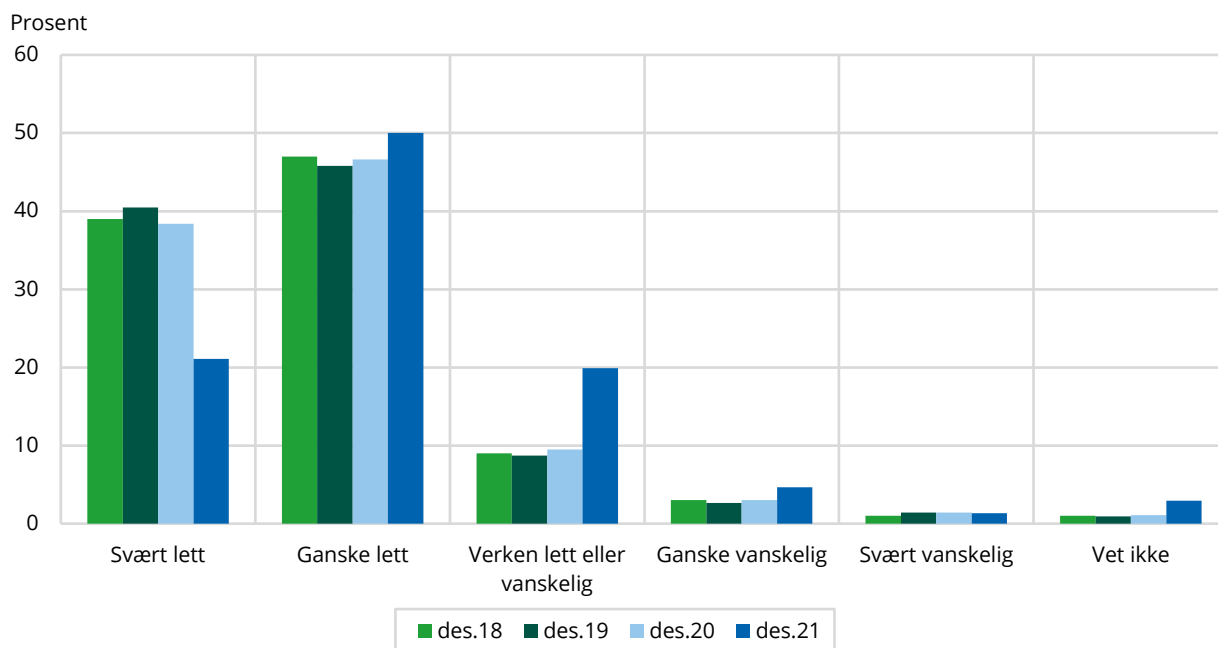
Kilde: Statistisk sentralbyrå. [Se figurdata 6.1 i vedlegg Tallgrunnlag for figurer.](#)

Brukerne er relativt fornøyde med hvor *lett det er å forstå* innholdet, 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. Samtidig ser vi at tilfredsheten generelt har gått litt ned på begge spørsmålene, noe som kan skyldes både endring i spørsmålene og at SSB har fått ny nettside. Av dem som tok seg tid til å besvare brukerundersøkelsen på ssb.no i 2021, var 51 prosent innom nettstedet minst én gang i måneden. Vi må derfor anta at de som svarer på undersøkelsen er ganske godt kjent med nettstedet og innholdet, og at det kan påvirke graden av tilfredshet når det kommer til forståelse og navigering på nettsiden.

### 6.1. Lett å forstå?

Spørsmålet var: «Hvor lett/vanskelig synes du det er å forstå innholdet på ssb.no?»

I undersøkelsen svarer 71 prosent av brukerne at det er svært lett og ganske lett å forstå innholdet på ssb.no. Dette er en nedgang fra året før da 85 prosent svarte tilsvarende. Som nevnt tidligere har spørsmålet blitt endret fra positivt til nøytralt ladet noe som kan forklare nedgangen. Samtidig er det fortsatt en stor andel som synes det er lett å forstå innholdet på ssb.no.

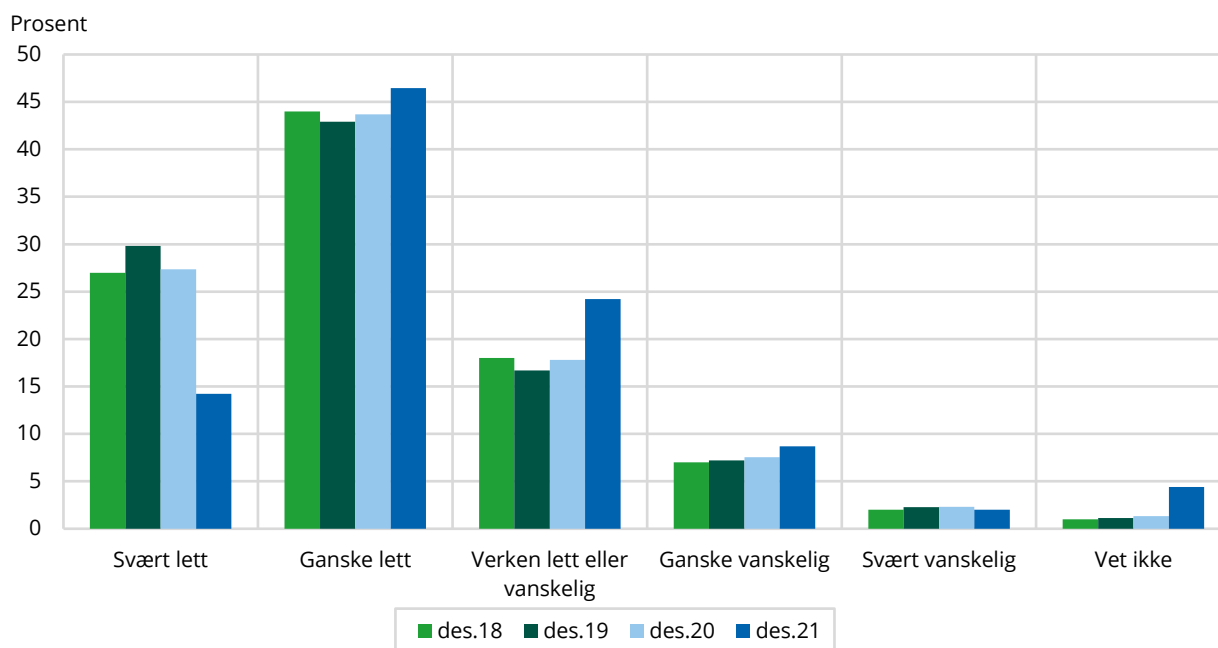
**Figur 6.2** Hvor lett/vanskelig synes du det er å forstå innholdet på ssb.no? Prosent

Kilde: Statistisk sentralbyrå. [Se figurdata 6.2 i vedlegg Tallgrunnlag for figurer.](#)

## 6.2. Lett å finne frem?

Spørsmålet var: «Hvor lett/vanskelig synes du det er å finne frem på ssb.no?»

60 prosent av brukerne svarer at de synes det er svært lett eller ganske lett å finne fram på ssb.no. Dette er også en nedgang fra året før da 71 prosent svarte tilsvarende. Også her ble spørsmålet endret på, noe som kan være grunnen til nedgang, da det tidligere år har vært relativt stabilt. I tillegg kan det også være forvirrende for noen av brukerne å navigere seg frem på den nye nettsiden.

**Figur 6.3** Hvor lett/vanskelig synes du det er å finne frem på ssb.no? Prosent

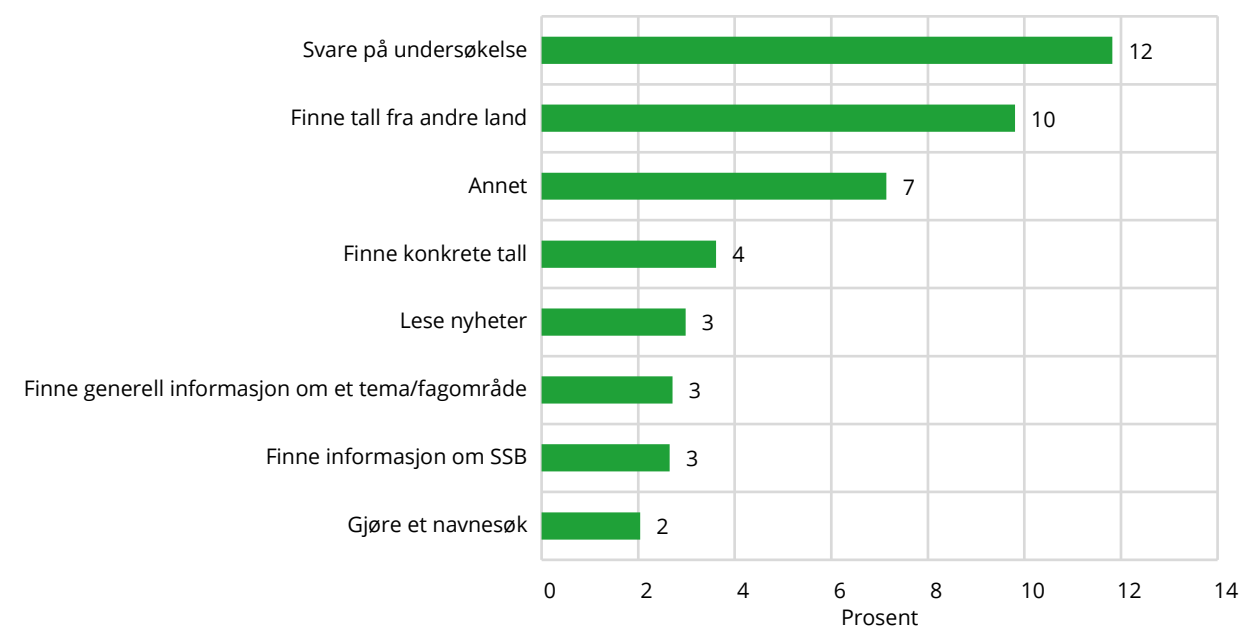
Kilde: Statistisk sentralbyrå. [Se figurdata 6.3 i vedlegg Tallgrunnlag for figurer.](#)

### 6.3. Hvem er minst fornøyd?

3 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 (12 prosent av disse brukerne er misfornøyd). Det kommer ikke frem av undersøkelsen hvorvidt disse brukerne er misfornøyd med tilbudet på nettstedet eller om de er misfornøyd 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 som er minst fornøyd. 10 prosent av disse brukerne oppgir at de er misfornøyd. De som ønsker å finne tall fra andre land er også de som i minst grad finner det de leter etter. Som nevnt tidligere finnes ikke tall fra andre land på ssb.no, dermed er det naturlig at brukerne ikke finner det og dette som kan være med på å forklare misnøyen til disse brukerne.

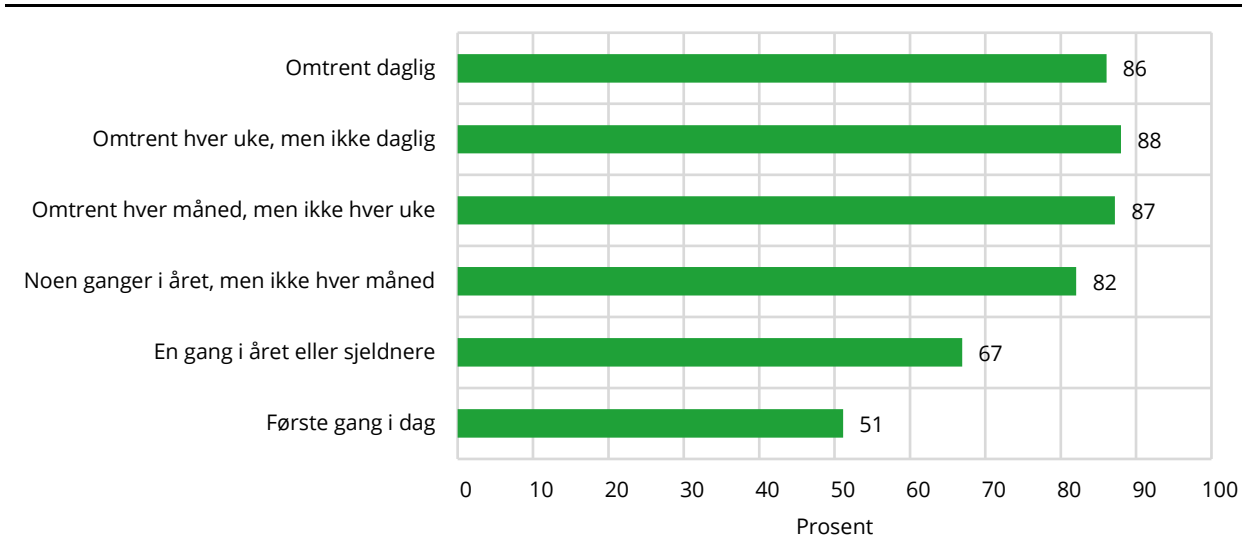
**Figur 6.4 Formålet til de som ikke var fornøyd, desember 2021. Prosent**



Kilde: Statistisk sentralbyrå. [Se figurdata 6.4 i vedlegg Tallgrunnlag for figurer.](#)

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

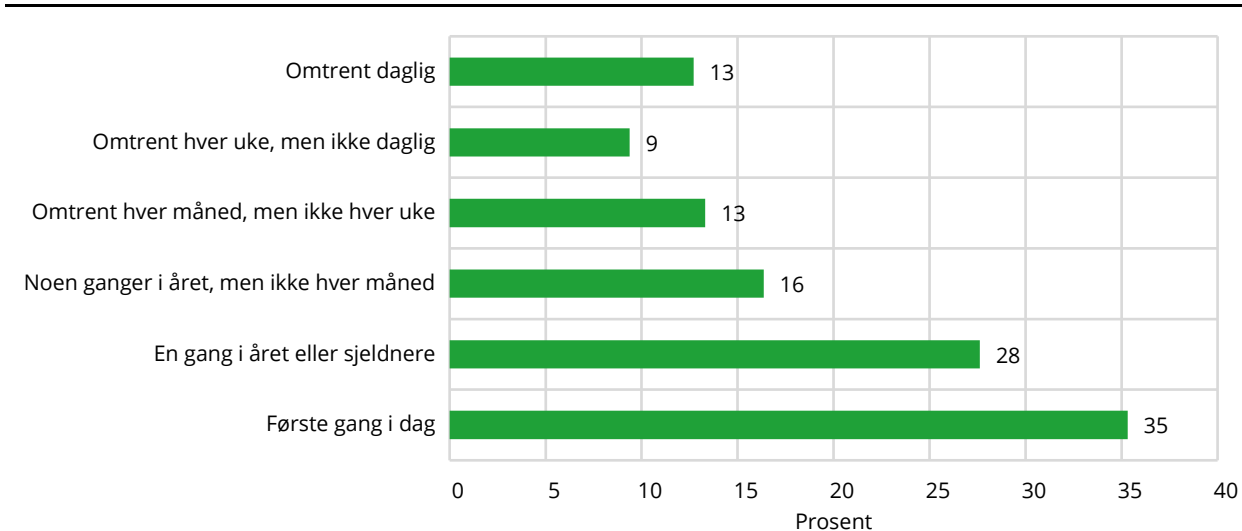
De som er inne omtrent hver uke, men ikke daglig, er de mest fornøyd brukerne. 88 prosent av denne gruppen er fornøyd med ssb.no. Blant de som er inne daglig eller månedlig, er henholdsvis 86 og 87 prosent fornøyd med ssb.no.

**Figur 6.5 Besøksfrekvens for fornøyde brukere, desember 2021. Prosent**

Kilde: Statistisk sentralbyrå. [Se figurdata 6.5 i vedlegg Tallgrunnlag for figurer.](#)

Er man sjeldnere inne, ser det ut til at man er mindre fornøyd. 51 prosent av de som er inne for første gang er fornøyd.

De som er sjeldent 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 6.6 Besøksfrekvens og andel som ikke finner det de leter etter, desember 2021. Prosent**

Kilde: Statistisk sentralbyrå. [Se figurdata 6.6 i vedlegg Tallgrunnlag for figurer.](#)

## 6.5. Forbedringsforslag fra fritekstsvår

Ett av spørsmålene i brukerundersøkelsen er et fritekstfelt hvor respondenter kan legge inn forslag til forbedringer. Totalt kom det inn 2 074 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 internsøket på ssb.no. 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:



- *Som jeg har meldt tidligere så går jeg ofte ut av ssb.no for å søke på noe i ssb.no som jeg ikke finner innenfor ssb.no, men som jeg ofte finner hvis jeg går ut av ssb.no. Jeg oppfatter dette som en svakhet i ssb.no.*
- *Søkefunksjonen er ikke så god. Finner sjeldent det jeg leter hvis jeg søker. Benytter derfor heller Google.*
- *SSB sin database er gedigen og noen ganger kan det være vrient å finne "riktig" søkeord for den informasjonen jeg ønsker. Hva med (enda flere) kryssreferanser? Et slags "Mente du ..." med forslag til nye søkeord?*
- *Bedre menyer og søkemuligheter. Det er ikke alltid en "vanlig" person vet det eksakte begrepet han/hun er ute etter.*
- *Lage menyer, som gjenspeiler behovet for det folk prøver og finne av data. Menyene er beregnet for profesjonelle analytikere, føler jeg. Søk etter stikkord gir svar som ikke hjelper mye, og en er like langt fra å finne de dataene en er på jakt etter. Derfor må det lages et bedre søkesystem.*
- *Av og til er det litt for avansert skrevet på statistikker, også når man går på informasjonbokser for å forstå hva man leser om. Ikke alltid så lett å forstå for "mannen i gata", men google bruker å hjelpe med å forstå noen ting.*
- *Prøve å forklare tingene på en måte så folk flest skjønner hva det dreier seg om.*

Flere etterlyser enklere tilgang til innbyggertall per kommune, 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:

- *For akkurat mitt formål denne gang, kunne det vært greit med en mer detaljert oversikt av innbyggere, pr sted i kommunen.*
- *Vedr innbyggertall, gå tilbake til opplegget som var før at man skrev inn navn på kommune og fikk opp innbyggertallet*
- *Mangler oppdatert informasjon om Klimaregnskap pr. kommune. Kunne ikke finne det.*
- *Det er litt vrient å finne spesifikke tallrekker på detaljnivå. Det er ofte dette som er viktig. De store trendene er greit for nasjonalt nivå, men for oss som skal mene noe om kommunalt nivå ev fylkeskommunalt, hadde det vært fint om det kunne være lettere å få ssb´s nasjonale tall, trender etc. brutt ned på den enkelte kommune/fylke.*
- *Sørge for å opprettholde lange tidsserier - for mange brytes over tid. Bedre tilrettelagte tidsserier når kommuner og fylker blir slått sammen.*

Definisjoner:

- *SSB blir stadig bedre. Det som er viktig er at det er gode presiseringer og klare definisjoner slik at det ikke er noen tvil om hva som er målt.*
- *Vanskelig å finne klare definisjoner. Vanskelig å navigere.*
- *Gjøre det lettere å finne frem til variabeldefinisjoner og klassifikasjoner*
- *Det bør bli mer "folkelig" å finne frem og skjønne det som står der. Det virker at det er skrevet av fagfolk for fagfolk. Det burde vært skrevet av fagfolk for folk. Dette kunne blitt bedre om dere brukte pedagoger til å formulere budskap - gjelder både grafikk og tekst.*

Mange ønsker seg også bedre grafisk fremstilling:

- *Bedre grafikk til artiklene.*
- *Framstille med grafiske framstilling slik det gjør lettere å ta overblikks bilde på tema for dem som ikke ønsker å utdype.*

- *Enklere tilgang til grafiske fremstillinger, særlig av historiske data.*
- *Statistikk er ikke verdt noe om folk ikke forstår det! Bruk langt mer ressurser på å visualisere statistikk på en god måte. Koronameterne til norske nettaviser er et godt eksempel på dette gjort på en god måte.*

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:

- *Bedre tilpassing til ulike skjermer. Spesielt tabellene kan bli vanskelige å se uten å måtte zoome inn/ut eller flytte rundt på skjermen om jeg får inn via mobil.*
- *Forbedre nettsidene for mobilbrukere*
- *Lansere app, forbedre designet enkelte steder for å også forenkle brukervennligheten og gjøre søkefeltene tydeligere.*
- *Lag en app som kan gi meg dagens eller ukas «Visste du at» med et utvalg statistikk fakta og med link til mer info - samt mulighet til å abonnere på varsel om, og tilgang til, nye publikasjoner.*
- *Utvikling av kartbasert statistikk, enklere å finne fram i Kostratall.*
- *For en student kunne det vært veldig fint med introduksjonsvideo til analyse av data og grafer*
- *Videosnutter som forklarer for å gjøre innholdet enklere å forstå for ulike grupper.*

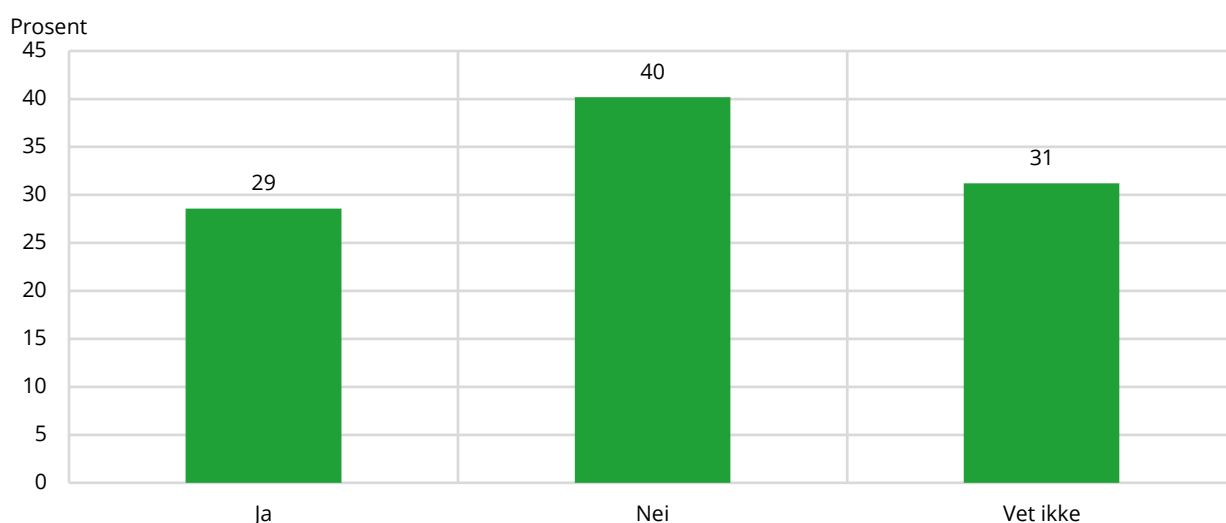
## 7. Statistikkbanken

Nytt i brukerundersøkelsen i 2021 var spørsmål om Statistikkbanken, det vil si at det ikke er sammenligningsgrunnlag fra tidligere år på disse spørsmålene. Formålet med spørsmålene var å avdekke hvor mange av brukerne som bruker Statistikkbanken, om de vet at de bruker Statistikkbanken og hvor lett eller vanskelig de synes Statistikkbanken er å bruke. I tillegg fikk brukere som svarte ja på at de brukte Statistikkbanken mulighet til å skrive ned forbedringsforslag som gjaldt spesifikt på Statistikkbanken.

### 7.1. Hvor mange og hvem bruker Statistikkbanken?

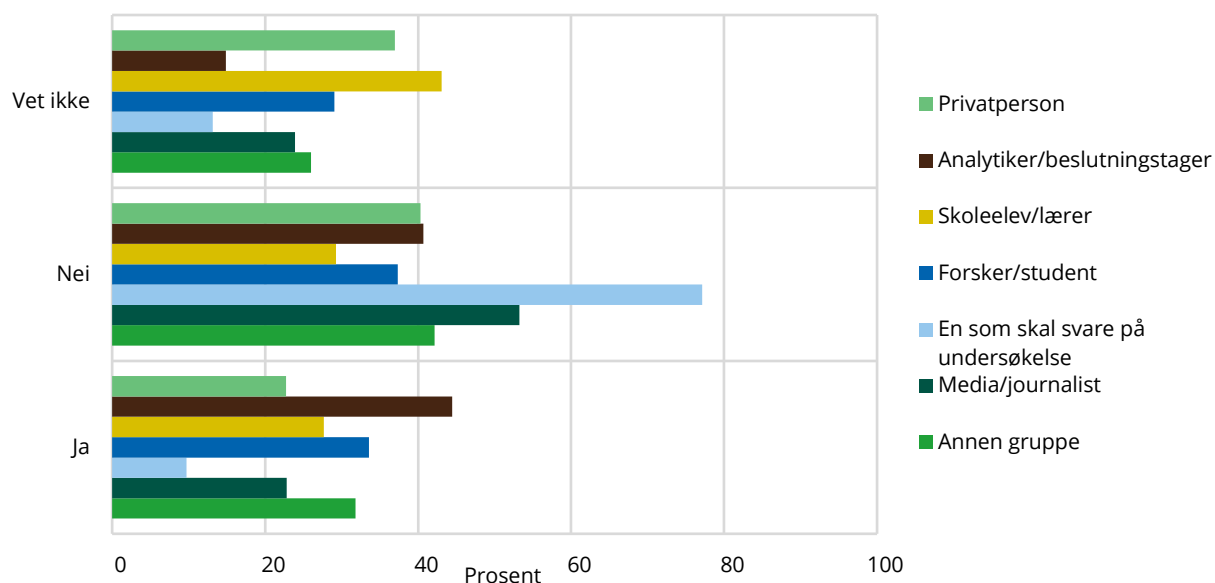
29 prosent av respondentene svarte at de brukte Statistikkbanken under sitt besøk i desember 2021 og 40 prosent svarte at de ikke brukte Statistikkbanken. Hele 31 prosent svarte at de ikke visste om de brukte Statistikkbanken eller ikke.

**Figur 7.1 Brukte du Statistikkbanken under dette besøket? Prosent**



Kilde: Statistisk sentralbyrå. [Se figurdata 7.1 i vedlegg Tallgrunnlag for figurer.](#)

Ser vi på hvilke brukergrupper som ikke visste om de brukte Statistikkbanken, er det skoleelever/lærer som i størst grad – med 43 prosent – ikke visste om de brukte Statistikkbanken. Deretter ser vi at 37 prosent av privatpersoner og 29 prosent av forskere/studenter svarte at de ikke visste. Det kan tenkes at skoleelever og lærer bruker SSB mest i forbindelse med skoleopplegg og at de da ikke har blitt introdusert for Statistikkbanken enda. Privatpersoner leter ofte etter tall som er forholdsvis lett tilgjengelig. Hvis man ikke har vært borti Statistikkbanken på nettstedet kan det tenkes at man blir usikker på om man har brukt det eller ikke. I tillegg kan det påvirke at brukerne får opp brukerundersøkelsen på ssb.no før de er ferdig med besøket, dette kan føre til at respondentene svarer at det ikke vet.

**Figur 7.2 Brukergrupper som brukte Statistikkbanken eller ikke? Prosent**

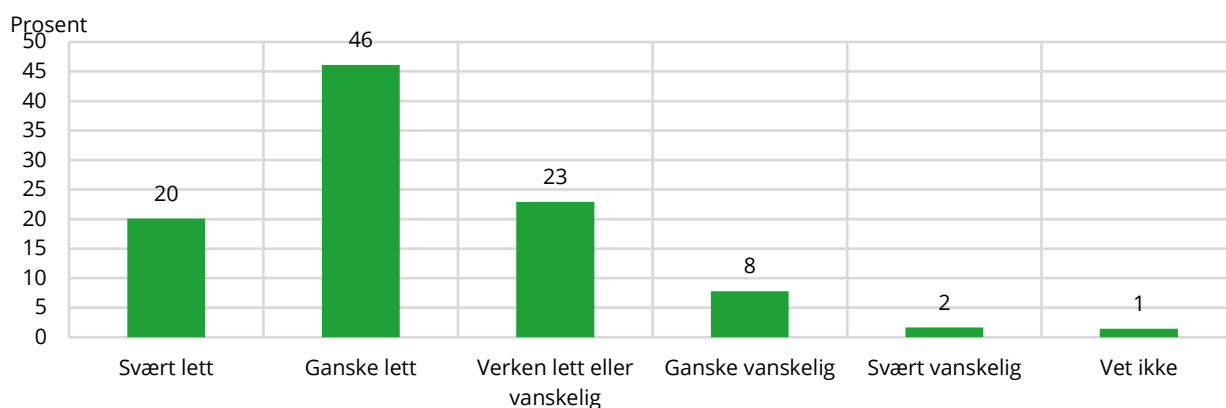
Kilde: Statistisk sentralbyrå. [Se figurdata 7.2 i vedlegg Tallgrunnlag for figurer.](#)

Den brukergruppen som brukte Statistikkbanken mest er analytikere/beslutningstakere der 44 prosent svarte at de brukte den. Deretter er det 34 prosent av forskere/studenter som oppgir at de brukte Statistikkbanken. Disse gruppene er ofte interessert i å finne mer spesifikke tall som kan være med på å forklare hvorfor de bruker Statistikkbanken i størst grad.

## 7.2. Lett å bruke?

Spørsmålet var: «Hvor lett/vanskelig synes du det er å bruke Statistikkbanken?»

66 prosent av de som svarte «ja» på at de brukte Statistikkbanken under sitt besøk, svarte at de synes at den var enten svært lett eller ganske lett å bruke. 23 prosent svarte at de synes den verken var lett eller vanskelig å bruke og 11 prosent svarte at de synes den var vanskelig å bruke. Det har de siste årene blitt jobbet mye med at Statistikkbanken skal være brukervennlig og intuitiv for brukerne. Den høye andelen fornøyde brukere kan være en indikasjon på at dette har lyktes. I tillegg er brukergruppen analytikere/beslutningstakere som nevnt tidligere den brukergruppen der flest oppgir at de er innom daglig. Dermed kan dette også være med på å forklare den høye andelen tilfredshet da denne brukergruppen ofte er godt kjent med ssb.no og Statistikkbanken.

**Figur 7.3 Hvor lett/vanskelig synes du det er å bruke Statistikkbanken? Prosent**

Kilde: Statistisk sentralbyrå. [Se figurdata 7.3 i vedlegg Tallgrunnlag for figurer.](#)

### 7.3. Forbedringsforslag om Statistikkbanken

De som svarte «ja» på at de hadde brukt Statistikkbanken fikk et spørsmål med et fritekstfelt der de kunne skrive forslag til forbedringer. Totalt kom det inn 638 forbedringsforslag. Noen av svarene er av typen «nei» eller «ingen forslag» og noen av forslagene går på hele nettstedet ssb.no og ikke spesifikt på Statistikkbanken. Samtidig har det også kommet inn mange nyttige tilbakemeldinger som kan brukes i videreutviklingen av Statistikkbanken.

Det var flere gode tilbakemeldinger om API'et til SSB, noen av forbedringsforslagene som ble nevnt var:

- *Videreutvikle API, rydde opp i de ulike filtrene og sørge for at det i størst mulig grad nyttes de samme benevnelsene på region klassen. Legge inn sammenslåtte tidsserier under hovedfileterene (item, all osv).*
- *Enklere konvertering av API koder til Excel/Power BI. Disse løsningene brukes i utstrakt grad i næringslivet med direkte kobling til data for oppdatering. Løsningene til statistikkbanken/SSB er i stor grad basert på lagring ned til disk eller litt kronglete veier med tilpasninger for å få enkle løsninger direkte inn i Power BI.*
- *Enklere å lagre/bruke API koden inn mot Excel/PowerBI/SQL uten å måtte gå inn og gjennomføre manuelle tilpasninger for spørringene.*
- *Mer veiledning for rest API i sharepoint med kodeeksempler*

Flere ønsker bedre forklaringer både på variabler, navigasjon og forandringer. Her er noen av forslagene som kom inn:

- *Forklaring på hvilke variabler som er med og hvordan disse fremkommer (for "statistisk" den forklaring som ligger i dag)*
- *Det kan være vanskelig å skjønne logikken man skal bruke når man leter etter ting. Både språklig og hvordan ting er kategorisert. Som regel må jeg finne en artikkel som linker til statistikkbanken. Kanskje dere kan ha et kart og en ordliste som forklarer hvordan ting er organisert.*
- *Jeg er ny i bransjen og har ingen utdanning innen dette, derfor ville det vært lettere for meg om enkelte begreper eller funksjoner hadde en liten "(?)" boks over seg som man kan trykke på for å få en forklaring på hva man ser/skal gjøre. Ett sted fant jeg en liste over definisjoner, denne hjalp meg veldig.*
- *Jeg kunne godt tenkt meg mer forklaringer dersom det er utslag som ikke skyldes en reell endring.*
- *Brukergrensesnittet krever trening å forstå. Ha gjerne med en forklaring av hvordan man velger de cellene man ønsker og hvordan den endelige tabellen kommer til å se ut (ikke med tall, men hvilke rader og kolonner man får).*

Flere synes det kan være vanskelig å finne inngangen til Statistikkbanken og ønsker å kunne søke seg frem til riktige Statistikker og tabeller i Statistikkbanken. Noen av forslagene var:

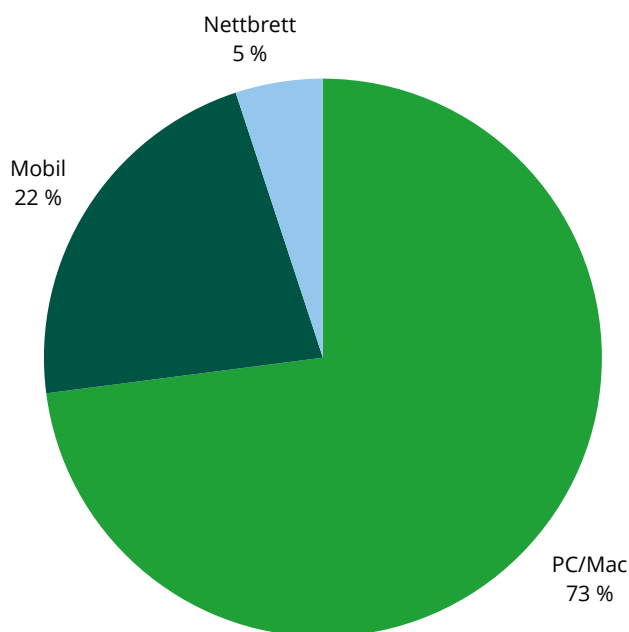
- *Enklere å søke etter tabeller*
- *Jeg kommer ofte inn på eldre artikler når jeg søker og ønsker aktuelle treff i statistikkbanken. Jeg strever også ofte for å finne fram til rett sted i statistikkbanken. Tydeligere informasjon om søkevalg hadde vært til god hjelp.*
- *Kanskje gjøre det mulig, og søke seg rett inn på statistikk banken?*
- *Mulighet for søke-funksjon i statistikkbanken*

## 8. Bruk av mobil

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

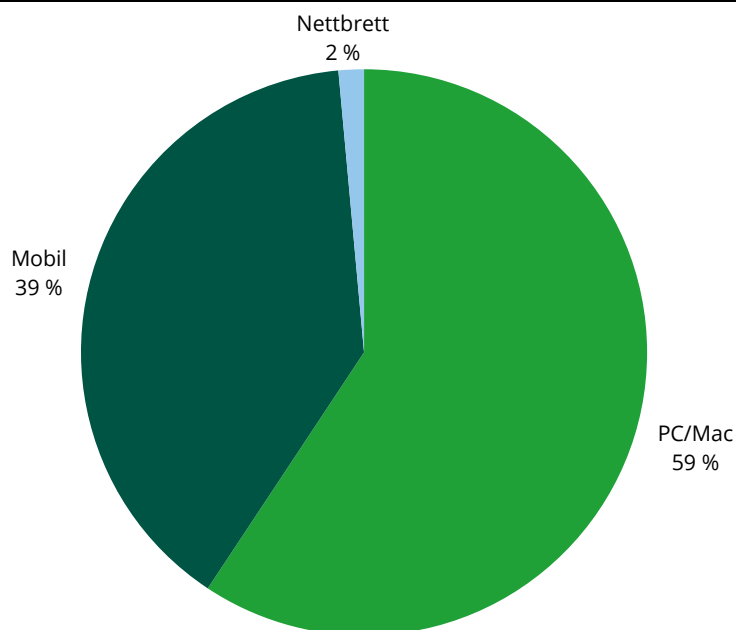
I Google Analytics viser tall for besøk på ssb.no for undersøkelsesperioden (22. november til 20. desember 2021) at 59 prosent benytter seg av desktop (PC/Mac) i perioden da undersøkelsen foregår, 39 prosent bruker mobil og 2 prosent bruker nettbrett. Blant de som besvarte brukerundersøkelsen oppgir imidlertid kun 22 prosent at de besøker ssb.no via mobil. Mobilbrukerne er altså underrepresentert i undersøkelsen.

**Figur 8.1 Plattform benyttet i brukerundersøkelsen, desember 2021. Prosent**



Kilde: Statistisk sentralbyrå. [Se figurdata 8.1 i vedlegg Tallgrunnlag for figurer.](#)

**Figur 8.2 Plattform benyttet, brukstall fra Google Analytics, desember 2021. Prosent**

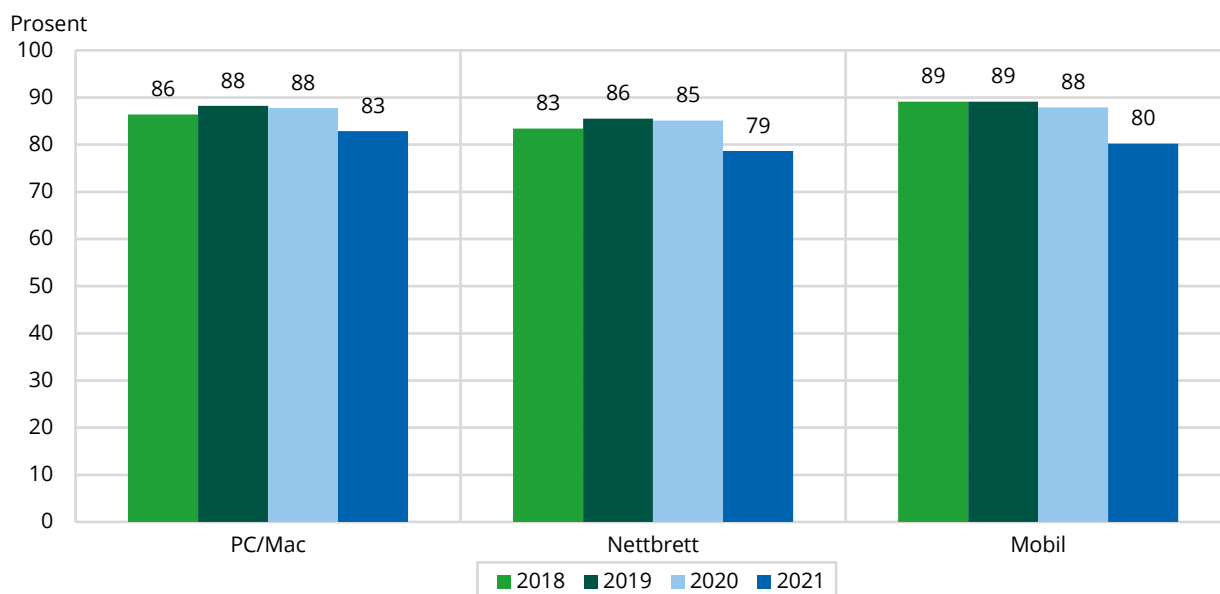


Kilde: Google Analytics. [Se figurdata 8.2 i vedlegg Tallgrunnlag for figurer.](#)

## 8.1. Hvilken plattform har de mest fornøyde brukerne?

Mobilbrukerne har tidligere vært de mest fornøyde brukerne av ssb.no, men nå er det desktopbrukerne som er mest fornøyd. Graden av fornøydhhet har tidligere økt i alle gruppene, inntil den gikk noe ned igjen i alle gruppene i 2020 og ytterligere ned i alle gruppene i 2021. 83 prosent av desktopbrukerne var fornøyde, 80 prosent av mobilbrukerne var fornøyde, og 79 prosent av de som bruker nettbrett var fornøyde. Som nevnt tidligere kan grunnen til denne nedgangen være endring i formulering på spørsmål da det påvirket alle spørsmålene som omhandlet tilfredshet.

**Figur 8.3 Andel av brukerne på de ulike plattformene som er fornøyd med ssb.no. Prosent**

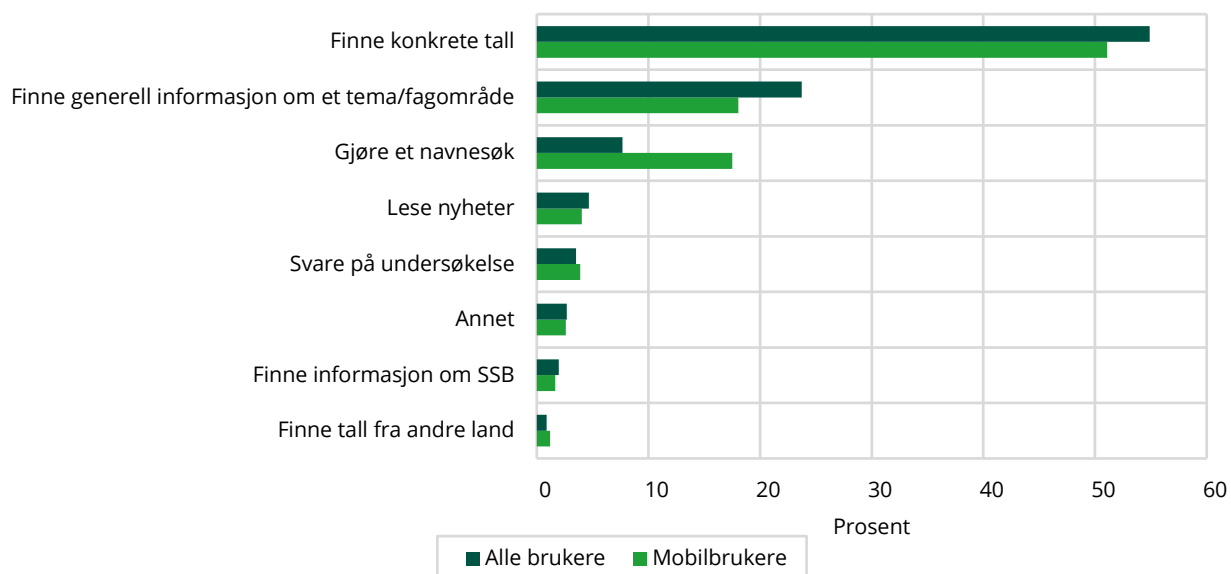


Kilde: Statistisk sentralbyrå. [Se figurdata 8.3 i vedlegg Tallgrunnlag for figurer.](#)

## 8.2. Hvilke formål har mobilbrukerne?

De største forskjellene mellom brukerne totalt og mobilbrukerne spesielt er at mobilbrukerne er mindre på jakt etter konkrete tall (51 mot 55 prosent) og gjør mer av navnesøk (17 mot 8 prosent).

**Figur 8.4 Brukernes formål, totalt og mobilbrukere, desember 2021. Prosent**

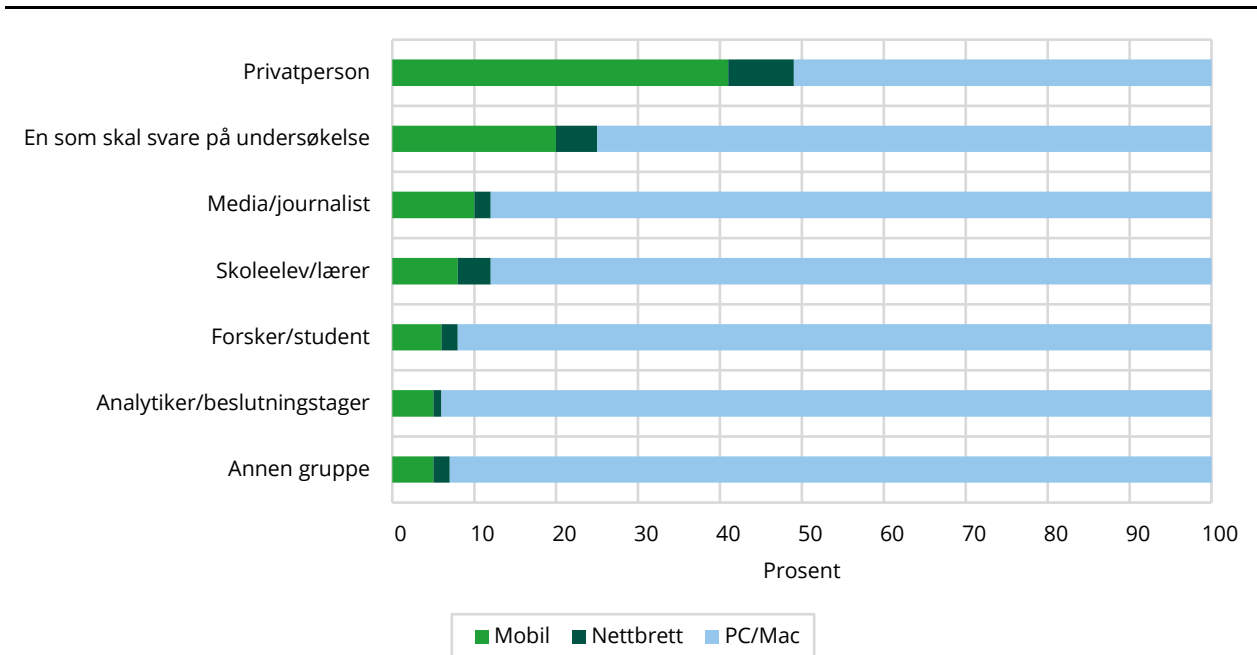


Kilde: Statistisk sentralbyrå. [Se figurdata 8.4 i vedlegg Tallgrunnlag for figurer.](#)

### 8.3. Hvilke brukergrupper benytter mobil?

Privatpersoner skiller seg ut med en høy mobilandel, på henholdsvis 40 prosent. Mens de som bruker ssb.no i jobbsammenheng har en desktopbruk på 94 prosent eller høyere.

**Figur 8.5 Hvilke plattformer brukergruppene benytter, desember 2021. Prosent**



Kilde: Statistisk sentralbyrå. [Se figurdata 8.5 i vedlegg Tallgrunnlag for figurer.](#)



## 9. Oppsummering

Resultatene av brukerundersøkelsen i 2021 er ganske stabile fra tidligere undersøkelser. Vi kan vi se en liten nedgang på spørsmålene om tilfredshet, som vi tror skyldes omformulering på spørsmålene. Allikevel har ssb.no en stor andel av fornøyde brukere; 83 prosent er svært eller ganske fornøyd.

84 prosent av brukerne oppgir at de fant det de lette etter. Analytikere/beslutningstakere er de som i størst grad finner det de leter etter, mens de som skal svare på undersøkelser og media/journalist 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.

De som er inne ofte, finner lettere fram til den informasjonen de leter etter, enn de som er inne sjeldnere. Det er også gruppene 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 video.

29 prosent av respondentene svarte at de brukte Statistikkbanken og 66 prosent av disse synes den var lett å bruke. Analytikere/beslutningstakere var den brukergruppen som brukte Statistikkbanken i størst grad og kan dermed indikere at de er vant til å bruke Statistikkbanken.

Det kom også inn mange gode forbedringsforslag om Statistikkbanken blant annet om API'et, forklaring på variabler og navigasjon i Statistikkbanken og mulighet for søke-funksjon i Statistikkbanken.

## Tallgrunnlag for figurer

**Figurdata 3.1 Brukergrupper, desember 2021. Prosent**

Brukergruppe	des.21
Annen gruppe	10,4
Media/journalist	1,6
En som skal svare på undersøkelse	3,0
Forsker/student	12,0
Skoleelev/lærer	12,1
Analytiker/beslutningstager	15,7
Privatperson	45,2

Kilde: Statistisk sentralbyrå

**Figurdata 3.2 Besøksfrekvens. Prosent**

Besøksfrekvens	des.18	des.19	des.20	des.21
Første gang i dag	3	4	4	5
En gang i året eller sjeldnere	6	7	7	7
Noen ganger i året, men ikke hver måned	42	42	44	36
Omtrent hver måned, men ikke hver uke	33	32	31	30
Omtrent hver uke, men ikke daglig	14	13	11	17
Omtrent daglig	2	2	2	4

Kilde: Statistisk sentralbyrå

**Figurdata 3.3 Aldersfordeling, desember 2021. Prosent**

Alder	des.21
Under 18 år	7
18-29 år	19
30-45 år	27
46-60 år	29
Over 60 år	18

Kilde: Statistisk sentralbyrå

**Figurdata 4.1 Formål, desember 2021. Prosent**

Formål	des.21
Finne tall fra andre land	0,9
Finne informasjon om SSB	2,0
Annet	2,7
Svare på undersøkelse	3,5
Lese nyheter	4,7
Gjøre et navnesøk	7,7
Finne generell informasjon om et tema/fagområde	23,7
Finne konkrete tall	54,9

Kilde: Statistisk sentralbyrå

**Figurdata 5.1 Fant brukerne det de lette etter? Prosent**

	des.18	des.19	des.20	des.21
Ja	85	86	84	84
Nei	15	14	16	16

Kilde: Statistisk sentralbyrå

**Figurdata 5.2 Brukernes formål, og andelen av dem som ikke finner det de leter etter, desember 2021. Prosent**

Formål	des.21
Lese nyheter	4
Gjøre et navnesøk	10
Finne informasjon om SSB	16
Finne konkrete tall	16
Finne generell informasjon om et tema/fagområde	17
Annet	26
Svare på undersøkelse	27
Finne tall fra andre land	29

Kilde: Statistisk sentralbyrå

**Figurdata 5.3 Henvendelser til Informasjonstjenesten**

År	Antall henvendelser
2015	7 700
2016	8 400
2017	11 200
2018	10 900
2019	10 400
2020	8 900
2021	8 500

Kilde: Statistisk sentralbyrå

**Figurdata 6.1 Hvor fornøyd/misfornøyd er du med ssb.no? Prosent**

Hvor fornøyd/misfornøyd	des.18	des.19	des.20	des.21
Svært fornøyd	36,0	38,6	38,0	33,5
Ganske fornøyd	51,0	49,6	49,6	48,6
Verken fornøyd eller misfornøyd	10,0	8,5	9,0	11,4
Ganske misfornøyd	2,0	1,6	1,6	2,4
Svært misfornøyd	0,0	0,5	0,5	1,2
Vet ikke	1,0	1,3	1,3	2,8

Kilde: Statistisk sentralbyrå

**Figurdata 6.2 Hvor lett/vanskelig synes du det er å forstå innholdet på ssb.no? Prosent**

Hvor lett/vanskelig	des.18	des.19	des.20	des.21
Svært lett	39,0	40,5	38,4	21,1
Ganske lett	47,0	45,8	46,6	50,0
Verken lett eller vanskelig	9,0	8,7	9,5	19,9
Ganske vanskelig	3,0	2,7	3,0	4,7
Svært vanskelig	1,0	1,4	1,4	1,4
Vet ikke	1,0	0,9	1,1	3,0

Kilde: Statistisk sentralbyrå

**Figurdata 6.3 Hvor lett/vanskelig synes du det er å finne frem på ssb.no? Prosent**

Hvor lett/vanskelig	des.18	des.19	des.20	des.21
Svært lett	27	30	27	14
Ganske lett	44	43	44	46
Verken lett eller vanskelig	18	17	18	24
Ganske vanskelig	7	7	8	9
Svært vanskelig	2	2	2	2
Vet ikke	1	1	1	4

Kilde: Statistisk sentralbyrå

**Figurdata 6.4 Formålet til de som ikke var fornøyd, desember 2021. Prosent**

Formål	des.21
Gjøre et navnesøk	2
Finne informasjon om SSB	3
Finne generell informasjon om et tema/fagområde	3
Lese nyheter	3
Finne konkrete tall	4
Annet	7
Finne tall fra andre land	10
Svare på undersøkelse	12

Kilde: Statistisk sentralbyrå

**Figurdata 6.5 Besøksfrekvens for fornøyde brukere, desember 2021. Prosent**

Besøksfrekvens	des.21
Første gang i dag	51
En gang i året eller sjeldnere	67
Noen ganger i året, men ikke hver måned	82
Omtrent hver måned, men ikke hver uke	87
Omtrent hver uke, men ikke daglig	88
Omtrent daglig	86

Kilde: Statistisk sentralbyrå

**Figurdata 6.6 Besøksfrekvens og andel som ikke finner det de leter etter, desember 2021. Prosent**

Besøksfrekvens	des.21
Første gang i dag	35
En gang i året eller sjeldnere	28
Noen ganger i året, men ikke hver måned	16
Omtrent hver måned, men ikke hver uke	13
Omtrent hver uke, men ikke daglig	9
Omtrent daglig	13

Kilde: Statistisk sentralbyrå

**Figurdata 7.1 Brukte du Statistikkbanken under dette besøket? Prosent**

Bruk Statistikkbank	des.21
Ja	29
Nei	40
Vet ikke	31

Kilde: Statistisk sentralbyrå

**Figurdata 7.2 Brukergrupper som brukte Statistikkbanken eller ikke? Prosent**

Brukergrupper	Annen gruppe	Media/ journalist	En som skal svare på undersøkelse	Forsker/ student	Skoleelev/ lærer	Analytiker/ beslutningstager	Privatperson
Ja	31,8	22,8	9,7	33,6	27,7	44,5	22,7
Nei	42,2	53,3	77,1	37,4	29,3	40,7	40,3
Vet ikke	26,0	23,9	13,1	29,1	43,1	14,9	37,0

Kilde: Statistisk sentralbyrå

**Figurdata 7.3 Hvor lett/vanskelig synes du det er å bruke Statistikkbanken? Prosent**

Hvor lett/vanskelig	des.21
Svært lett	20
Ganske lett	46
Verken lett eller vanskelig	23
Ganske vanskelig	8
Svært vanskelig	2
Vet ikke	1

Kilde: Statistisk sentralbyrå

**Figurdata 8.1 Plattform benyttet i brukerundersøkelsen, desember 2021. Prosent**

Plattform	des.21
PC/Mac	73
Mobil	22
Nettbrett	5

Kilde: Statistisk sentralbyrå

**Figurdata 8.2 Plattform benyttet, brukstall fra Google Analytics, desember 2021. Prosent**

Plattform	des.21
PC/Mac	59
Mobil	39
Nettbrett	1

Kilde: Google Analytics

**Figurdata 8.3 Andel av brukene på de ulike plattformene som er fornøyd med ssb.no. Prosent**

Plattform	2018	2019	2020	2021
PC/Mac	86	88	88	83
Nettbrett	83	86	85	79
Mobil	89	89	88	80

Kilde: Statistisk sentralbyrå

**Figurdata 8.4 Brukernes formål, totalt og mobilbrukere, desember 2021. Prosent**

Formål	Mobilbrukere	Alle brukere
Finne tall fra andre land	1,2	0,9
Finne informasjon om SSB	1,7	2,0
Annet	2,6	2,7
Svare på undersøkelse	3,9	3,5
Lese nyheter	4,0	4,7
Gjøre et navnesøk	17,5	7,7
Finne generell informasjon om et tema/fagområde	18,1	23,7
Finne konkrete tall	51,1	54,9

Kilde: Statistisk sentralbyrå

**Figurdata 8.5 Hvilke plattformer brukergruppene benytter, desember 2021. Prosent**

Brukergruppe	Mobil	Nettbrett	PC/Mac
Annen gruppe	5	2	93
Analytiker/beslutningstager	5	1	94
Forsker/student	6	2	92
Skoleelev/lærer	8	4	88
Media/journalist	10	2	88
En som skal svare på undersøkelse	20	5	75
Privatperson	41	8	51

Kilde: Statistisk sentralbyrå