



Brukerundersøkelsen ssb.no 2022

Desember 2022

TALL

SOM FORTELLER

Frode Larsen

PLANER OG MELDINGER / PLANS AND REPORTS

2023/1

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

© Statistisk sentralbyrå

Publisert: 26. januar 2023

Trykk: Statistisk sentralbyrå

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

Forord

Statistisk sentralbyrå har ved flere anledninger gjennomført brukerundersøkelser på ssb.no. 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 og disse endringene ble videreført i 2022. Hensikten med brukerundersøkelsen har vært å kartlegge brukernes tilfredshet med ssb.no.

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

Statistisk sentralbyrå 18. januar 2023

Herborg Bryn

Innhold

Forord	3
1. Sammen drag	5
2. Kort om undersøkelsen	6
3. Brukermønstre og bakgrunnstall	7
3.1. Brukergrupper	7
3.2. Besøksfrekvens	7
3.3. Aldersfordeling.....	8
4. Formål	9
5. Fant brukerne fram?	10
6. Er brukerne fornøyde?	11
6.1. Lett å forstå?	11
6.2. Lett å finne frem?.....	12
6.3. Er de som bruker ssb.no oftest, mest fornøyd?	13
6.4. Hvem er minst fornøyd?	13
7. Oppsummering	14
Tallgrunnlag for figurer	15

1. Sammendrag

Resultatene fra tidligere brukerundersøkelser har vært svært stabile og endret seg lite over tid. I 2021 og 2022 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 2022 var 81 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.

90 prosent svarte at de fant informasjonen de lette etter ved sitt besøk i desember 2022. Tilsvarende tall tidligere har variert mellom 83 og 87 prosent.

Klart flest kommer for å finne konkrete tall når de besøker ssb.no. 56 prosent hadde dette som mål for sitt besøk. Dette har tidligere variert mellom 55 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. Undersøkelsen fant sted november/desember 2022. Vi fikk inn 6 600 svar, noe som tilsvarer antallet året før.

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 3 300 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 fornøyd de er med nettstedet, hvor ofte de bruker nettstedet, i tillegg til demografiske data som alder.

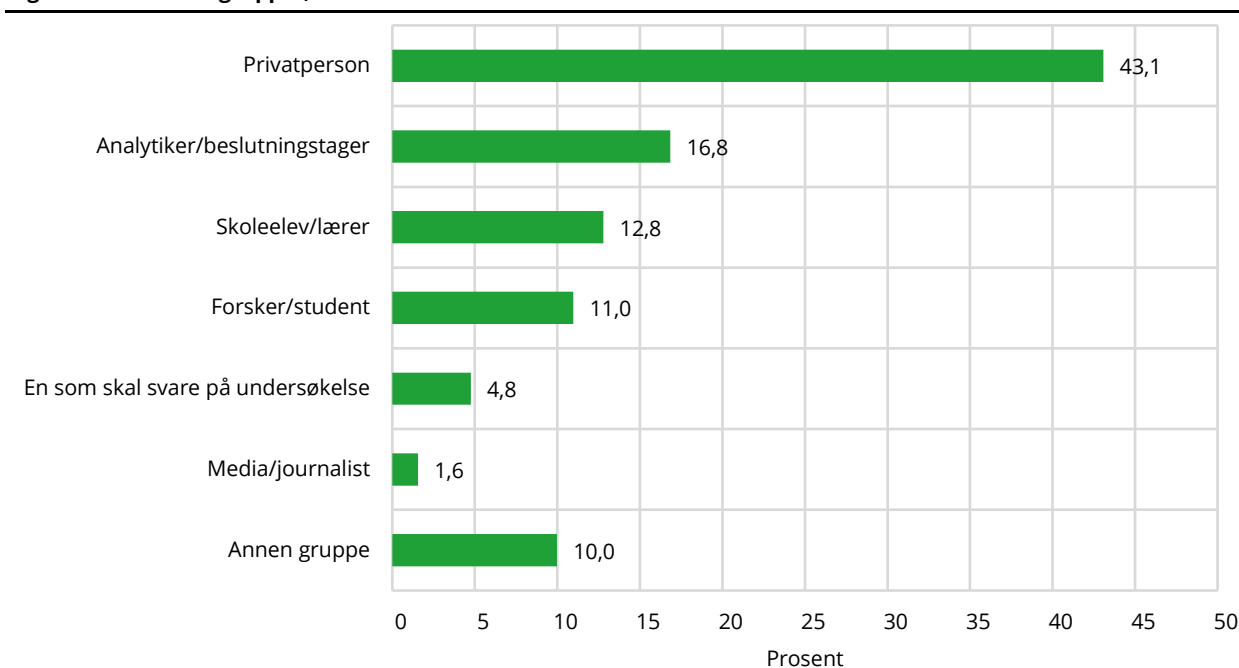
3. Brukermønstre og bakgrunnstall

3.1. Brukergrupper

Privatpersoner var den største brukergruppen av de som svarte på brukerundersøkelsen, og de utgjorde 43 prosent i desember 2022. Tidligere har dette variert mellom 25 og 31 prosent, men 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 2022. Prosent



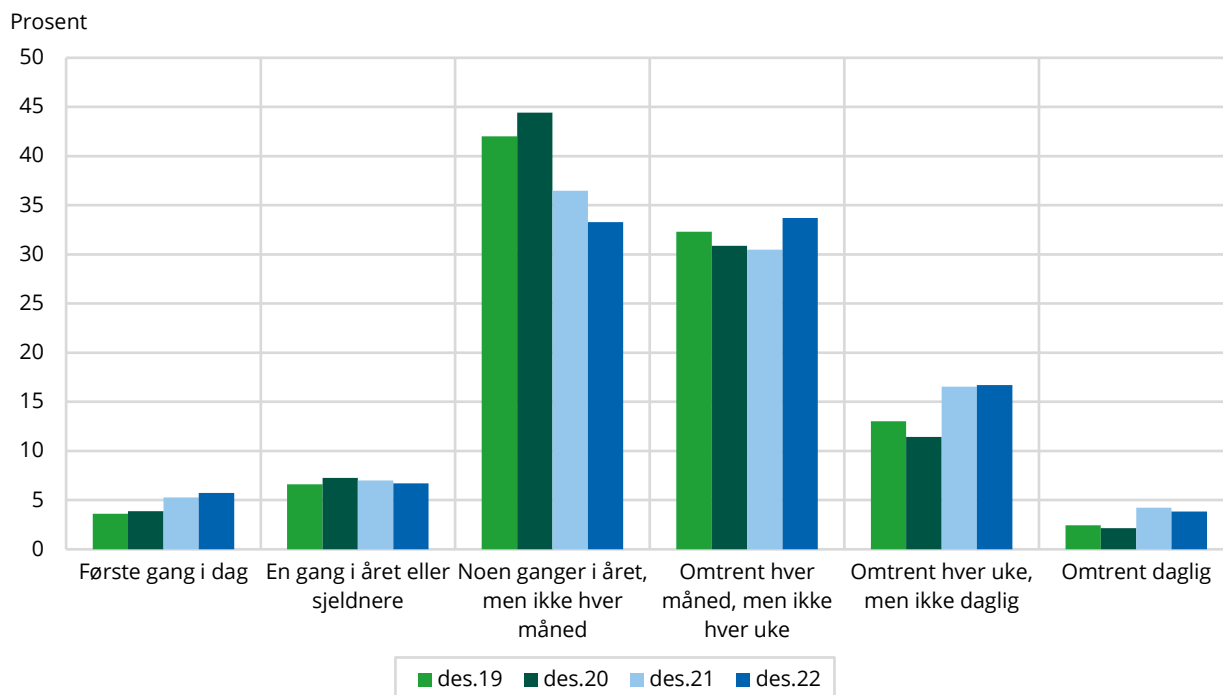
Kilde: Statistisk sentralbyrå. [Se figurdataba 3.1 i vedlegg Tallgrunnlag for figurer.](#)

3.2. Besøksfrekvens

55 prosent av de som svarte på undersøkelsen i desember 2022 bruker ssb.no minst én gang i måneden. Det er flere enn året før, da 51 prosent brukte ssb.no tilsvarende ofte.

Daglige brukere utgjør kun 4 prosent av dem som deltok i undersøkelsen. 41 prosent av de som bruker ssb.no daglig er brukergruppen analytikere/beslutningstakere.

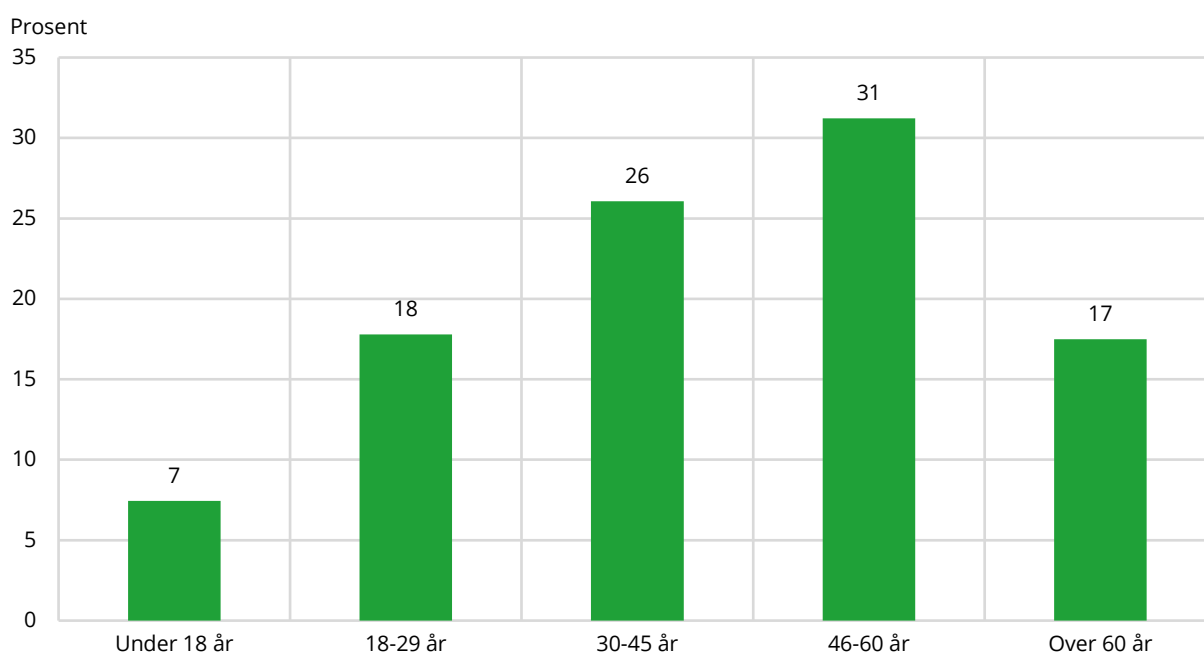
17 prosent bruker ssb.no ukentlig, men ikke hver dag. Blant ukentlige brukere er det privatpersoner som er den største brukergruppen med 30 prosent. Deretter følger analytikere/beslutningstakere med 28 prosent.

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 rundt 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.

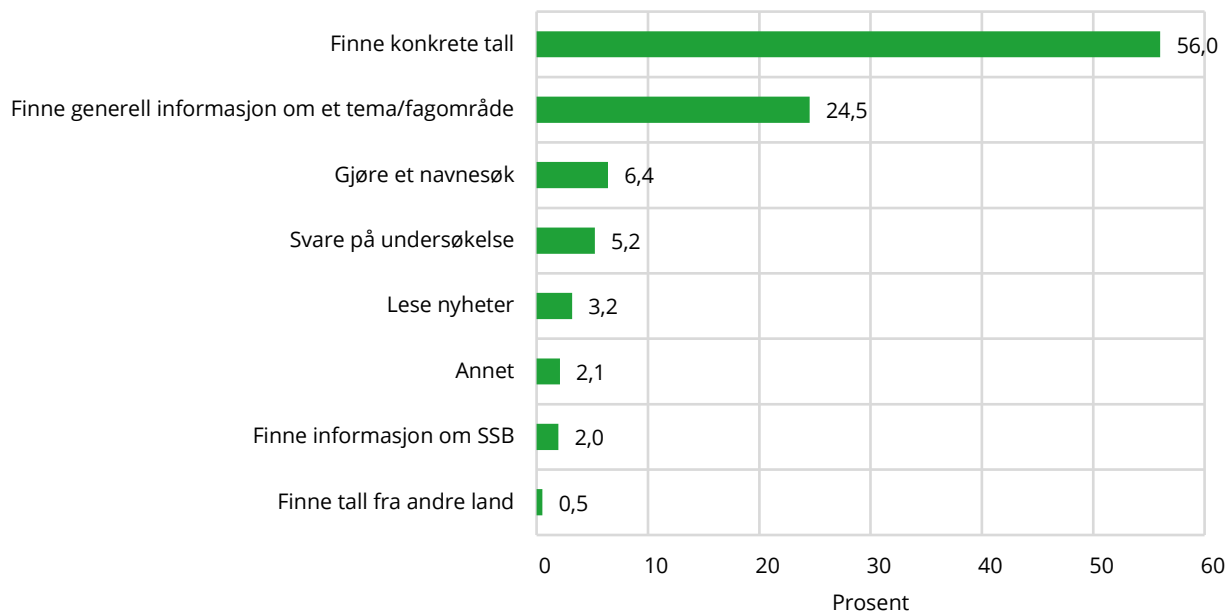
Figur 3.3 Aldersfordeling, desember 2022. Prosent

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

4. Formål

Nær 56 prosent av brukerne sier formålet med besøket er å finne konkrete tall, mens 25 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 navnesøket fortsatt det tredje viktigste formålet brukerne har. Om lag 6 prosent kommer for å gjøre et navnesøk.

Figur 4.1 Formål, desember 2022. Prosent

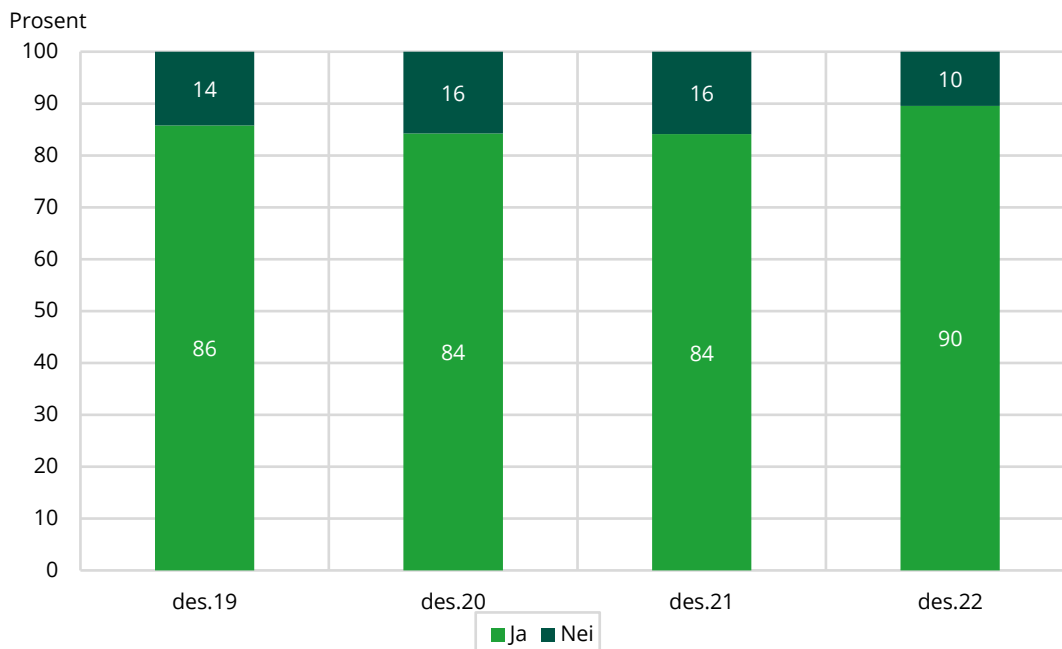


Kilde: Statistisk sentralbyrå. [Se figurdata 4.1 i vedlegg Tallgrunnlag for figurer.](#)

5. Fant brukerne fram?

I desember 2022 var det 90 prosent av brukerne som fant det de lette etter. Dette er en oppgang fra året før. Denne andelen har variert mellom 83 og 87 prosent i tidligere undersøkelser.

Figur 5.1 Fant brukerne det de lette etter? Prosent



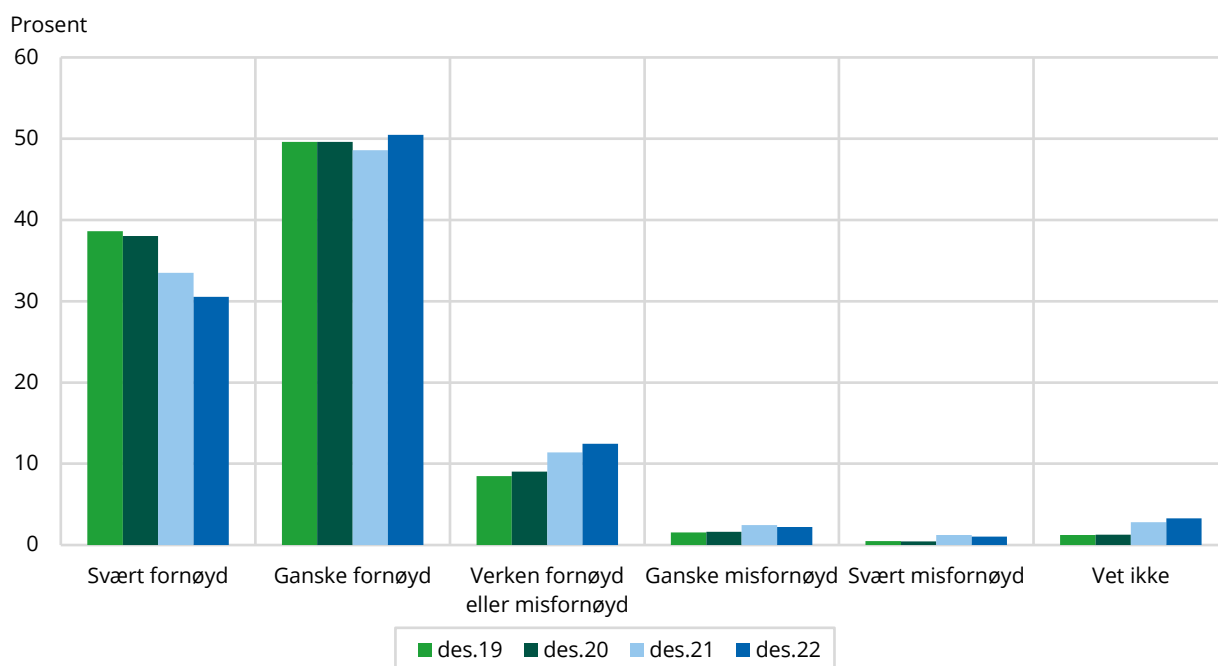
Kilde: Statistisk sentralbyrå. [Se figurdata 5.1 i vedlegg Tallgrunnlag for figurer.](#)

Svært mange av de som har svart på undersøkelsen finner frem. For de fleste målgruppene ligger andelen som finner det de er på jakt etter, rundt 90 prosent. For media/journalister finner 86 prosent frem, mens blant de som skal svare på undersøkelser finner 80 prosent det de lette etter.

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. 81 prosent svarer at de er svært fornøyde eller ganske fornøyde med nettstedet. Dette er en liten nedgang fra året før da 83 prosent var svært fornøyde eller ganske fornøyde. Det er også en større nedgang siden 2020. 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



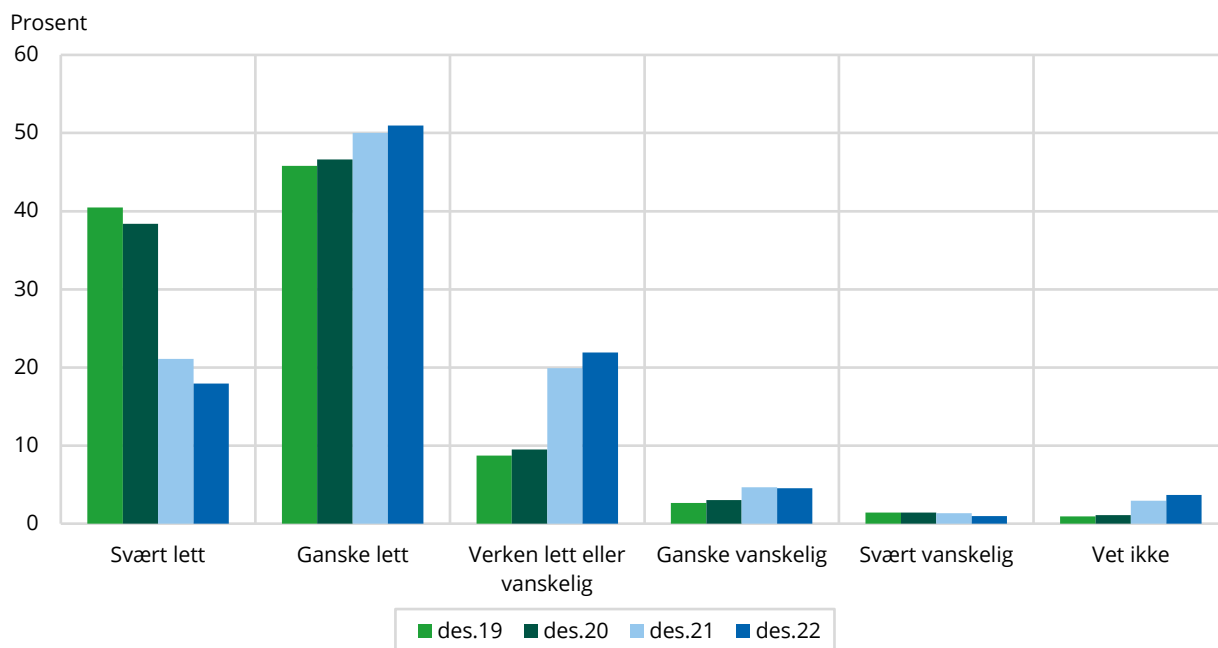
Kilde: Statistisk sentralbyrå. [Se figurdata 6.1 i vedlegg Tallgrunnlag for figurer.](#)

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 tidligere. Samtidig ser vi at tilfredsheten generelt har gått litt ned på begge spørsmålene, noe som kan skyldes både endring i spørsmålene og at SSB fikk ny design av nettstedet i 2021. Av dem som tok seg tid til å besvare brukerundersøkelsen på ssb.no i 2022, var 55 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 69 prosent av brukerne at det er svært lett og ganske lett å forstå innholdet på ssb.no. Dette er en liten nedgang fra året før da 71 prosent svarte tilsvarende.

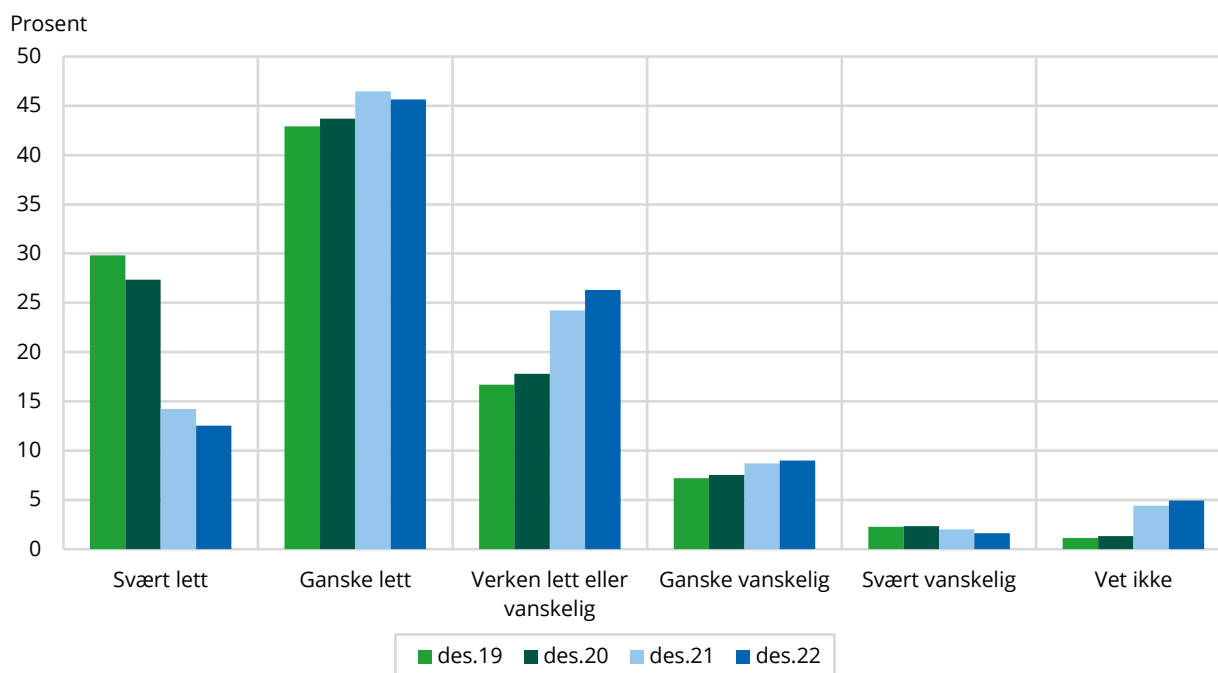
Figur 6.2 Hvor lett/vanskelig synes du det er å forstå innholdet på ssb.no? Prosent

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?»

59 prosent av brukerne svarer at de synes det er svært lett eller ganske lett å finne fram på ssb.no. Dette er tilnærmet likt året før når 60 prosent svarte tilsvarende. Også her ble spørsmålet endret på i 2021, noe som kan være grunnen til nedgangen fra årene 2019 og 2020.

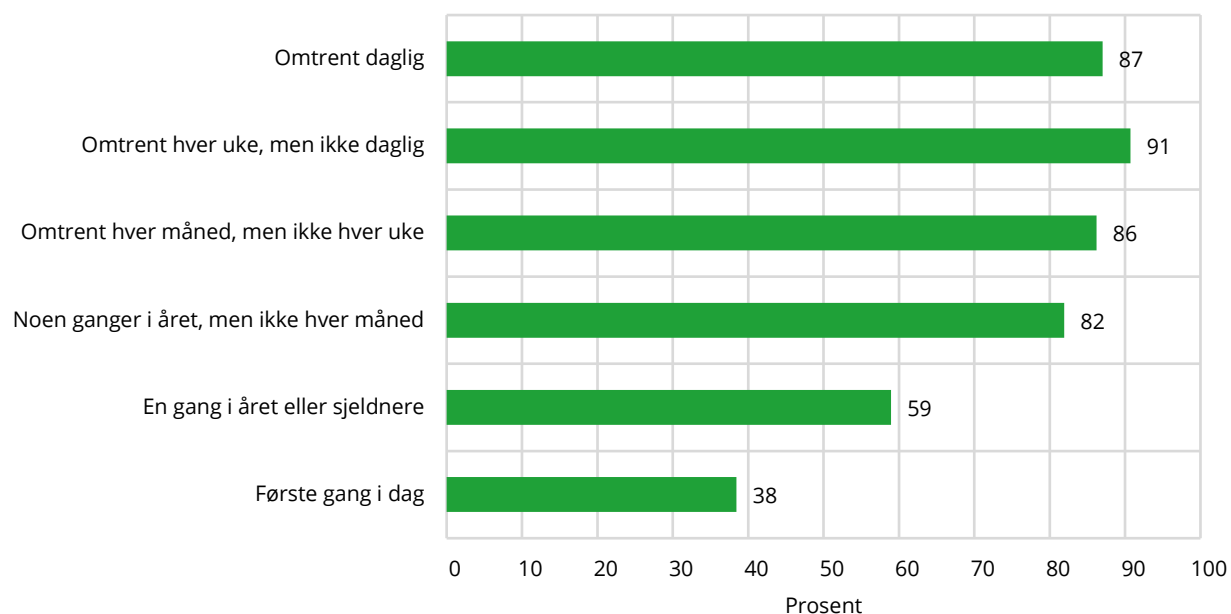
Figur 6.3 Hvor lett/vanskelig synes du det er å finne frem på ssb.no? Prosent

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

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

De som er inne omtrent hver uke, men ikke daglig, er de mest fornøyde brukerne. 91 prosent av denne gruppen er fornøyde med ssb.no. Blant de som er inne daglig eller månedlig, er henholdsvis 87 og 86 prosent fornøyde med ssb.no.

Figur 6.4 Besøksfrekvens for fornøyde brukere, desember 2022. Prosent



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

Er man sjeldnere inne, ser det ut til at man er mindre fornøyd. 38 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 funn finnes i undersøkelsene fra tidligere år.

6.4. Hvem er minst fornøyd?

3 prosent av brukerne er misfornøyd med ssb.no. Andelen har vært stabilt de siste årene.

De som skal finne tall fra andre land er minst fornøyde. 9 prosent av disse brukerne oppgir at de er misfornøyde. De som ønsker å finne tall fra andre land er også de som i minst grad finner det de leter etter. Det finnes i liten grad 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.

De som kommer for å svare på undersøkelse er heller ikke helt fornøyd (8 prosent av disse brukerne 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.

7. Oppsummering

Resultatene av brukerundersøkelsen i 2022 er ganske stabile fra tidligere undersøkelser. Vi kan se en liten nedgang på spørsmålene om tilfredshet i 2021 og 2022, som vi tror skyldes omformulering på spørsmålene i 2021. Allikevel har ssb.no en stor andel av fornøyde brukere; 81 prosent er svært fornøyd eller ganske fornøyd med ssb.no.

90 prosent av brukerne oppgir at de fant det de lette etter. Det er en oppgang fra 84 prosent året før, men dette tallet har variert mellom 83 – 87 prosent tidligere. 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 besøker ssb.no 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.

Tallgrunnlag for figurer

Figurdata 3.1 Brukergrupper, desember 2022. Prosent

Brukergruppe	des.22
Annen gruppe	10,0
Media/journalist	1,6
En som skal svare på undersøkelse	4,8
Forsker/student	11,0
Skoleelev/lærer	12,8
Analytiker/beslutningstager	16,8
Privatperson	43,1

Kilde: Statistisk sentralbyrå

Figurdata 3.2 Besøksfrekvens. Prosent

Besøksfrekvens	des.19	des.20	des.21	des.22
Første gang i dag	4	4	5	6
En gang i året eller sjeldnere	7	7	7	7
Noen ganger i året, men ikke hver måned	42	44	36	33
Omtrent hver måned, men ikke hver uke	32	31	30	34
Omtrent hver uke, men ikke daglig	13	11	17	17
Omtrent daglig	2	2	4	4

Kilde: Statistisk sentralbyrå

Figurdata 3.3 Aldersfordeling, desember 2022. Prosent

Alder	des.22
Under 18 år	7
18-29 år	18
30-45 år	26
46-60 år	31
Over 60 år	17

Kilde: Statistisk sentralbyrå

Figurdata 4.1 Formål, desember 2022. Prosent

Formål	des.22
Finne tall fra andre land	0,5
Finne informasjon om SSB	2,0
Annet	2,1
Lese nyheter	3,2
Svare på undersøkelse	5,2
Gjøre et navnesøk	6,4
Finne generell informasjon om et tema/fagområde	24,5
Finne konkrete tall	56,0

Kilde: Statistisk sentralbyrå

Figurdata 5.1 Fant brukerne det de lette etter? Prosent

	des.19	des.20	des.21	des.22
Ja	86	84	84	90
Nei	14	16	16	10

Kilde: Statistisk sentralbyrå

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

Hvor fornøyd/misfornøyd	des.19	des.20	des.21	des.22
Svært fornøyd	38,6	38,0	33,5	30,6
Ganske fornøyd	49,6	49,6	48,6	50,5
Verken fornøyd eller misfornøyd	8,5	9,0	11,4	12,5
Ganske misfornøyd	1,6	1,6	2,4	2,2
Svært misfornøyd	0,5	0,5	1,2	1,0
Vet ikke	1,3	1,3	2,8	3,3

Kilde: Statistisk sentralbyrå

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

Hvor lett/vanskelig	des.19	des.20	des.21	des.22
Svært lett	40,5	38,4	21,1	17,9
Ganske lett	45,8	46,6	50,0	51,0
Verken lett eller vanskelig	8,7	9,5	19,9	21,9
Ganske vanskelig	2,7	3,0	4,7	4,5
Svært vanskelig	1,4	1,4	1,4	1,0
Vet ikke	0,9	1,1	3,0	3,7

Kilde: Statistisk sentralbyrå

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

Hvor lett/vanskelig	des.19	des.20	des.21	des.22
Svært lett	30	27	14	13
Ganske lett	43	44	46	46
Verken lett eller vanskelig	17	18	24	26
Ganske vanskelig	7	8	9	9
Svært vanskelig	2	2	2	2
Vet ikke	1	1	4	5

Kilde: Statistisk sentralbyrå

Figurdata 6.4 Besøksfrekvens for fornøyde brukere, desember 2022. Prosent

Besøksfrekvens	des.22
Første gang i dag	38
En gang i året eller sjeldnere	59
Noen ganger i året, men ikke hver måned	82
Omtrent hver måned, men ikke hver uke	86
Omtrent hver uke, men ikke daglig	91
Omtrent daglig	87

Kilde: Statistisk sentralbyrå