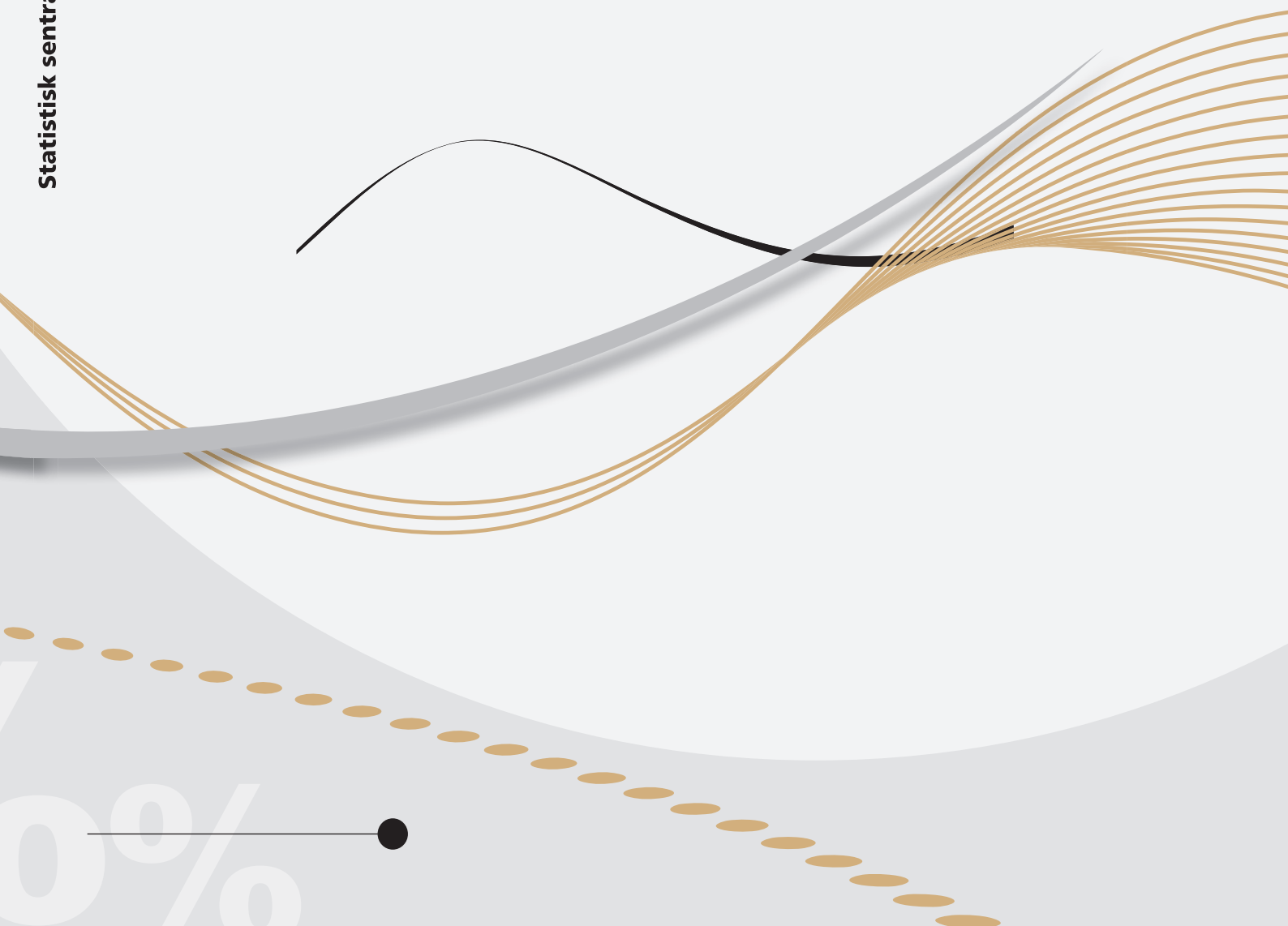




Brukerundersøkelsen ssb.no 2017

Desember 2017



Brukerundersøkelsen ssb.no 2017

Desember 2017

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 21. mars 2018

Trykk: Statistisk sentralbyrå.

Standardtegn i tabeller	Symbol
Tall kan ikke forekomme	.
Oppgave mangler	..
Oppgave mangler foreløpig	...
Tall kan ikke offentliggjøres	:
Null	-
Mindre enn 0,5 av den brukte enheten	0
Mindre enn 0,05 av den brukte enheten	0,0
Foreløpig tall	*
Brudd i den loddrette serien	—
Brudd i den vannrette serien	
Desimaltegn	,

Forord

Statistisk sentralbyrå har ved flere anledninger gjennomført brukerundersøkelser på ssb.no. Resultater fra brukerundersøkelser har blant annet blitt publisert som del av **Brukerundersøkelsen 2004. Brukernes tilfredshet med SSBs produkter og tjenester**, **Statistics Norway's User Survey 2007**, **Brukerundersøkelse ssb.no 2014**, **Brukerundersøkelse ssb.no 2015** og **Brukerundersøkelser ssb.no 2016**. Det har blitt gjennomført seks identiske brukerundersøkelser på ssb.no (i 2012, 2014, 2015, januar 2016, desember 2016 og desember 2017) med hensikt å kartlegge brukernes tilfredshet med ssb.no.

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

Statistisk sentralbyrå, 14. mars 2018

Herborg Bryn

Innhold

Forord.....	3
1. Sammendrag	5
2. Kort om undersøkelsene.....	5
3. Brukermønstre og bakgrunnstall	6
3.1. Brukergrupper	6
3.2. Besøksfrekvens.....	6
3.3. Aldersfordeling	7
4. Formål.....	8
5. Fant brukerne fram?	9
6. Er brukerne fornøyd?	11
6.1. Lett å forstå?	11
6.2. Lett å finne fram?	12
6.3. Hva med relevansen?	13
6.4. Hvor fornøyd er du med ssb.no?	14
6.5. Hvem er minst fornøyd?	14
6.6. Er de som bruker ssb.no oftest, mest fornøyd?.....	15
7. Bruk av mobil	16
7.1. Hvilken plattform har de mest fornøyde brukerne?	16
7.2. Hvilke formål har mobilbrukerne?.....	17
7.3. Hvordan er aldersfordelingen?	17
7.4. Hvilke brukergrupper benytter mobil?	18
8. Oppsummering	19

1. Sammendrag

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

Resultatene fra alle undersøkelsene viser at brukerne av ssb.no er fornøyde. Dette er stabilt og har ikke endret seg mye løpet av de siste årene. Mellom 85 og 87 prosent av respondentene er fornøyd med ssb.no, og dette tallet var 85 prosent i desember 2017.

83 prosent svarer at de finner informasjonen de lette etter i desember 2017. Tilsvarende tall har tidligere variert mellom 83 og 87 prosent.

Klart flest kommer for å finne konkrete tall når de besøker ssb.no, 57 prosent i desember 2017. Dette har tidligere variert mellom 56 og 61 prosent.

2. Kort om undersøkelsene

I januar 2012, 2014, 2015, 2016, desember 2016 og desember 2017 ble det gjennomført brukerundersøkelser på ssb.no. Hensikten har vært å kartlegge brukernes tilfredshet med ssb.no.

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

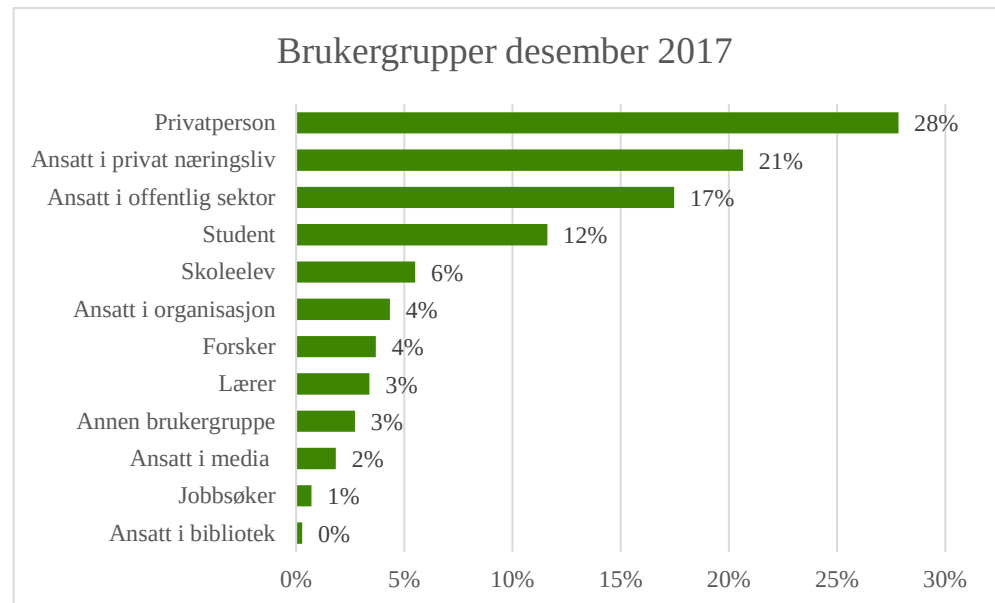
Undersøkelsen i desember 2017 fant sted fra 27. november til 22. desember. Vi fikk inn 11 529 svar og 4 623 forbedringsforslag. Ifølge Google Analytics ser vi at antall unike brukere (som var inne én eller flere ganger i løpet av perioden) var 295 152 i samme periode, som viser at 3,9 prosent av brukerne har svart på undersøkelsen. Dette er dobbelt så stor svarprosent som desember 2016 og på høyde med januar 2016.

Undersøkelsen besto av 11 hovedspørsmål, hvorav noen hadde oppfølgings-spørsmål. 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 fornøyd 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 utgjør den største brukergruppen av de som svarte på brukerundersøkelsen og utgjør 28 prosent i desember 2017. Tidligere har dette variert mellom 25 og 27 prosent. Deretter følger ansatte i privat næringsliv, ansatte i offentlig sektor og studenter.

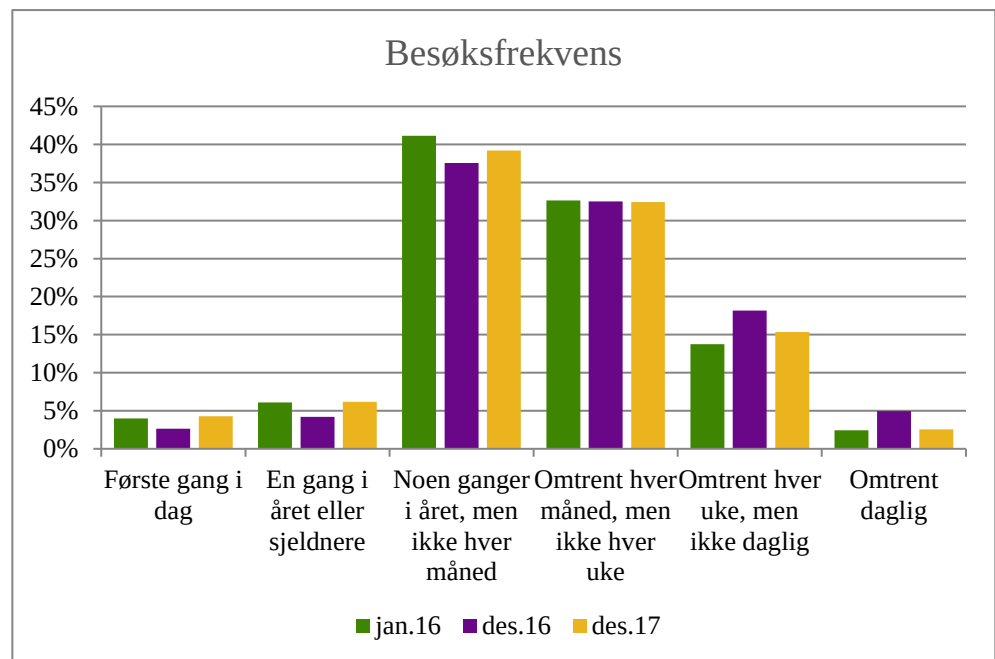


3.2. Besøksfrekvens

50 prosent av de som svarte på undersøkelsen i desember 2017 bruker ssb.no minst én gang i måneden.

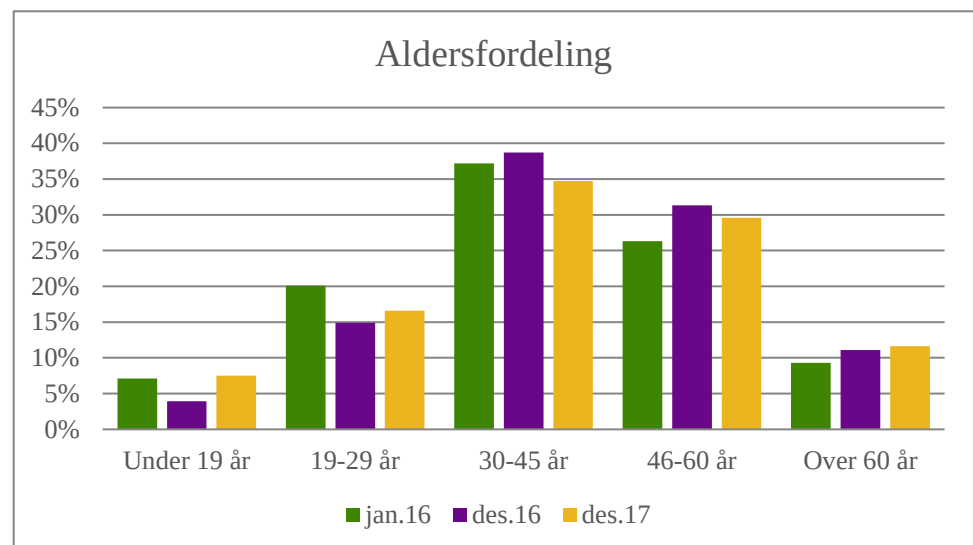
Av de som bruker ssb.no daglig, skiller de ansatte i offentlig sektor seg klart ut som storbrukere. 35 prosent av dagligbrukerne kommer fra offentlig sektor. Dette er en økning fra tidligere år.

Av de 15 prosent som bruker ssb.no ukentlig, men ikke hver dag er det ansatte i det offentlige og ansatte i privat næringsliv er de største brukergruppene, med henholdsvis 23 og 19 prosent. Dette er en økning på 3 prosent for brukergruppen offentlig sektor, og omtrent uendret for ansatte i privat næringsliv.



3.3. Aldersfordeling

Aldersfordelingen blant brukerne våre er relativt stabil fra foregående undersøkelser, og flest brukere er mellom 30-45 år (35 prosent). Deretter følger aldersgruppen 46-60 år (30 prosent) og 19-29 år (17 prosent). Det er lite endringer i forhold til tidligere år.



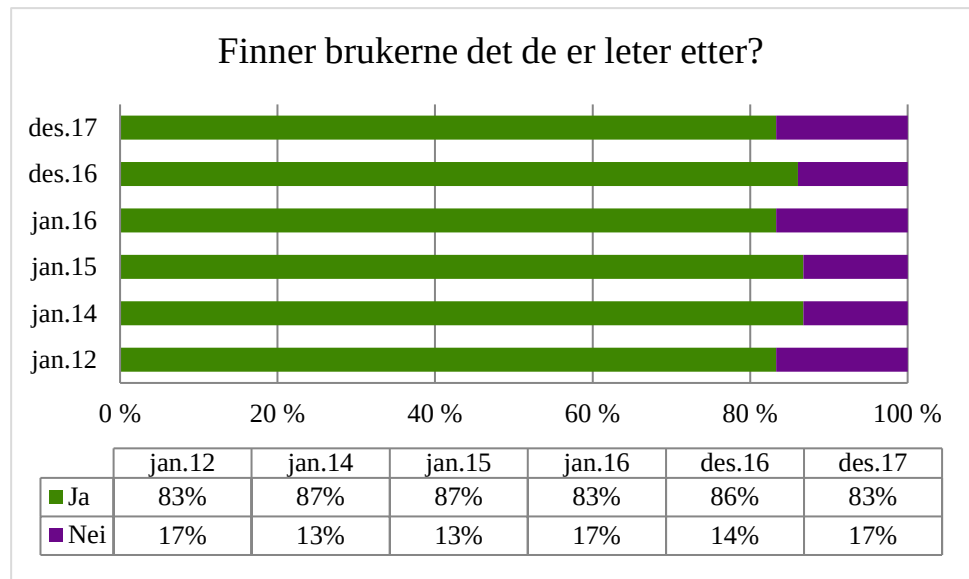
4. Formål

57 prosent av brukerne sier formålet med besøket var å finne et konkret tall, mens 22 prosent kommer for å finne generell informasjon om et tema/fagområde. Andelene var om lag de samme i tidligere undersøkelser. I likhet med alle tidligere år, er navnesøket fortsatt det tredje viktigste formålet brukerne har.



5. Fant brukerne fram?

I desember 2017 var det 83 prosent av brukerne som fant det de lette etter. Denne andelen har variert mellom 83 og 87 prosent i tidligere undersøkelser.



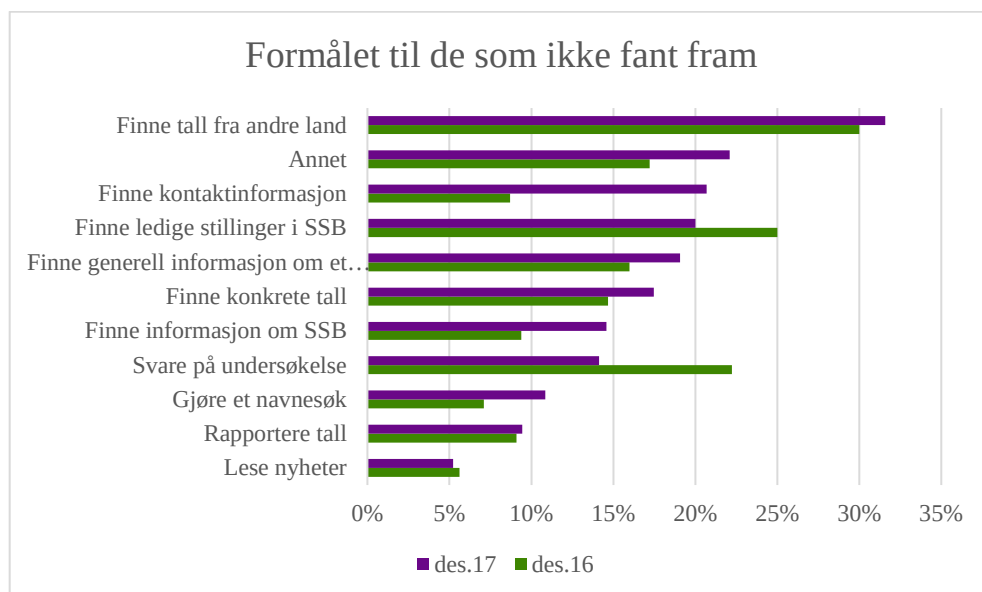
Ansatte i media og forskere er viktige brukergrupper for SSB. Det er disse gruppene som i minst grad finner den informasjonen de leter etter. 23 prosent av ansatte i media fant i desember 2017 ikke det de lette etter. Tilsvarende tall for forskere var 21 prosent. Ansatte i bibliotek, i organisasjoner og i privat næringsliv er de som i størst grad finner det de leter etter.

Høy andel av navnesøk finner fram

89 prosent av de som kommer for å gjøre et navnesøk i desember 2017, finner den informasjonen de lette etter. Dette er noe lavere tall enn i tidligere undersøkelser. Navnesøket ligger profilert på forsiden, noe som kan forklare den høye andelen som finner fram. Disse tallene kan også forklare noe av grunnen til den store andelen privatpersoner som finner fram, ettersom 20 prosent av privatpersonene hadde som hovedformål å gjøre et navnesøk i desember 2017. Denne andelen har gått ned de siste årene.

Finne tall fra andre land er vanskelig

Rundt en tredjedel av de som skal «finne tall fra andre land», sier de ikke finner denne informasjonen. Det er imidlertid kun 0,5 prosent av brukerne som har svart at dette er hovedformålet med besøket deres. Det kan tenkes at de leter etter tall som SSB ikke har, eller skal ha, og at dette er grunnen til at de ikke finner tallene.



Stabile tall på de to viktigste formålene for brukerne

Av de som kommer for å «finne konkrete tall» er det 17 prosent som ikke finner den informasjonen de leter etter. Blant dem som ser etter «generell informasjon om et tema/fagområde», er det 19 prosent som ikke finner informasjonen de leter etter. Dette er de to viktigste formålene hos brukerne, og det er også her vi finner de største andelene av de som sier at de har problemer med å finne fram.

Ansatte i bibliotek og personer i privat næringsliv finner mest fram

Det kan være mange grunner til at brukerne ikke finner fram. Informasjonstjenesten i SSB mottok om lag 7 600 henvendelser i 2014, 7 700 i 2015, 8 400 i 2016 og 11 171 i 2017 (både e-post og telefon). Ser vi nærmere på de henvendelsene som kom inn, ser vi at brukerne ofte hadde komplekse og sammensatte spørsmål. Svaret finnes gjerne i flere ulike statistikker, noe som gjør det vanskelig å finne fram, dersom man ikke kjenner SSBs statistikker godt. Dette kan være med på å forklare hvorfor en del brukere ikke finner fram.

Likevel er det viktig å påpeke at svært mange av de som har svart på undersøkelsen faktisk finner fram. 84 prosent av privatpersonene finner den informasjonen de leter etter, og for de i gruppen privat næringsliv er dette tallet 86 prosent. En stor andel av disse kommer for å «finne konkrete tall» (henholdsvis 50 og 73 prosent).

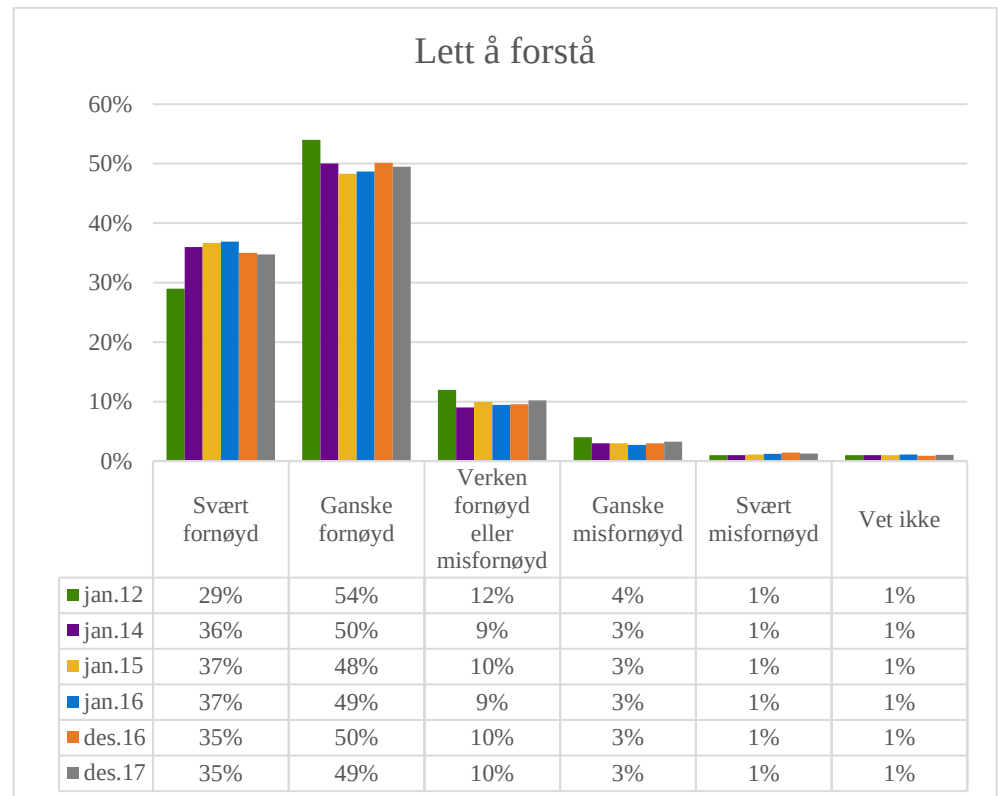
Privatpersoner leter oftere etter tall som befinner seg forholdsvis lett tilgjengelig i en statistikk. Noen eksempler på hva privatpersoner leter etter er: Levealder for menn i 1975, lønnsutvikling i Norge, folketall i en kommune, beregning av prisendring, antall drap begått i Norge og antall fødte. En grunn til at så mange personer som er ansatt i privat næringsliv finner fram kan være at mange av dem ofte leter etter informasjon som er lett tilgjengelig. En høy andel leter etter forskjellige prisindekser, særlig konsumprisindeksen og byggekostnadsindeksen.

6. Er brukerne fornøyd?

Hvor fornøyd er brukerne med ssb.no? Har besøksformålet en innvirkning på hvor fornøyd man er?

6.1. Lett å forstå?

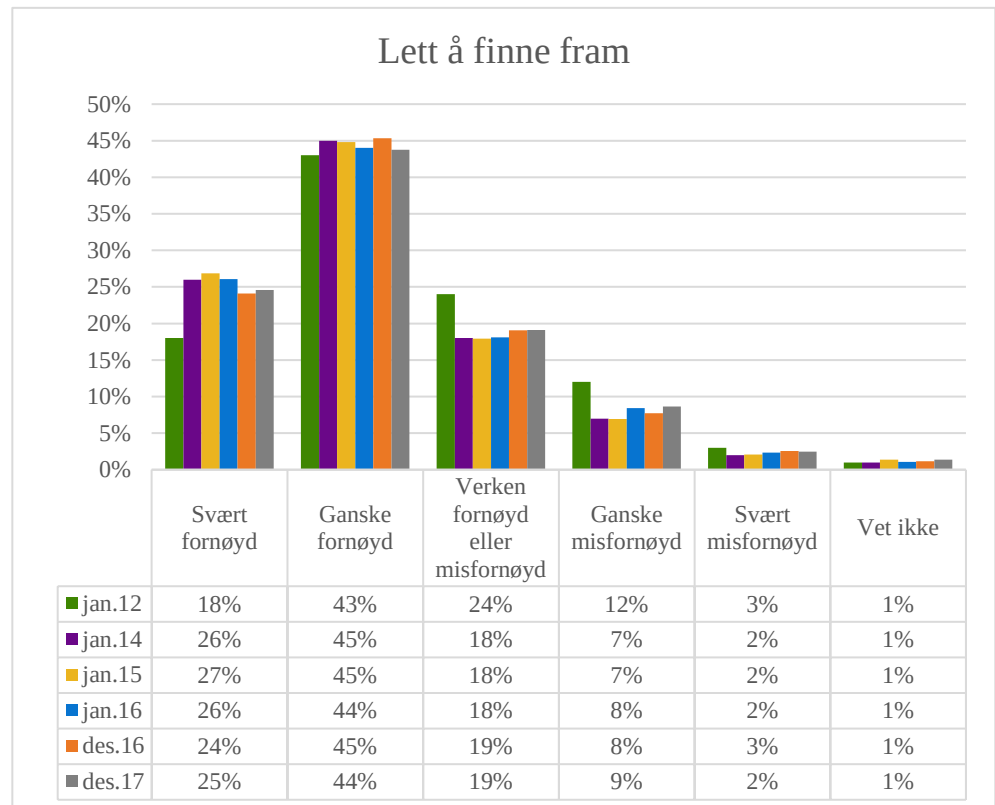
Spørsmålet var: «Hvor fornøyd er du med innholdet på ssb.no når det gjelder følgende: Lett å forstå?»



I undersøkelsen svarer 84 prosent av brukerne at de er fornøyd (svært fornøyd eller ganske fornøyd) med hvor lett det er å forstå ssb.no. Dette er jevnt med tidligere undersøkelser.

6.2. Lett å finne fram?

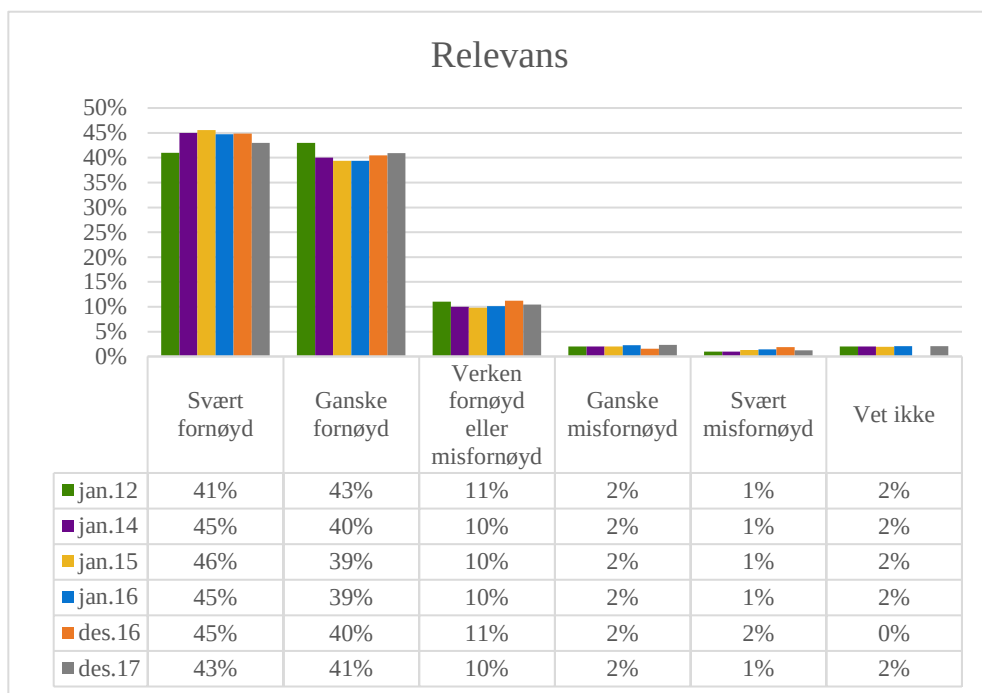
Spørsmålet var: «Hvor fornøyd er du med innholdet på ssb.no når det gjelder følgende: Lett å finne fram?»



69 prosent av brukerne svarer at de er fornøyd (svært fornøyd eller ganske fornøyd) med hvor lett det er å finne fram på ssb.no. Også dette er jevnt med tidligere undersøkelser.

6.3. Hva med relevansen?

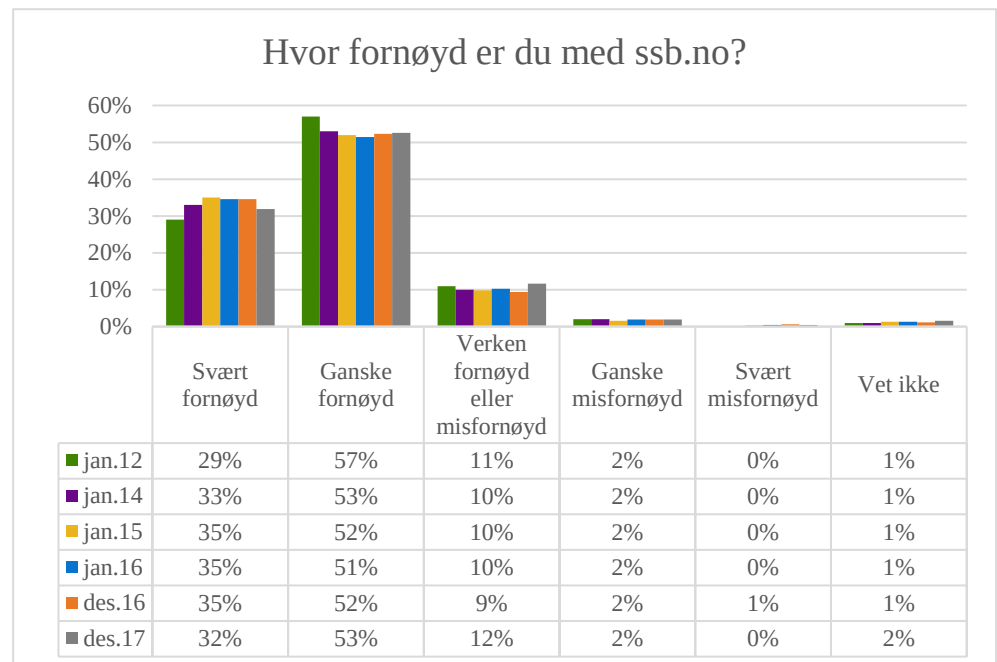
Spørsmålet var: «Hvor fornøyd er du med innholdet på ssb.no når det gjelder følgende: Relevans?»



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

6.4. Hvor fornøyd er du med ssb.no?

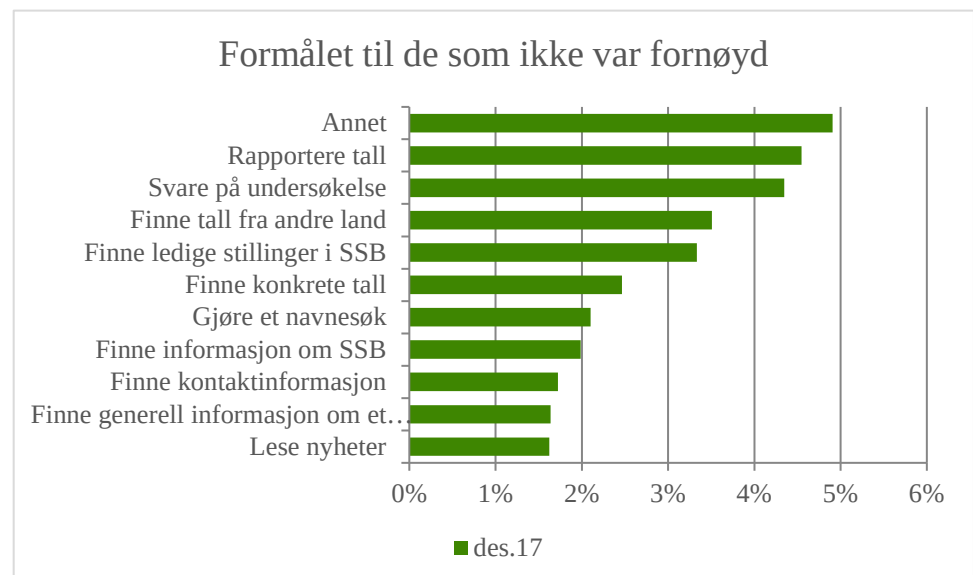
Spørsmålet var: «Hvor fornøyd er du med ssb.no?»



85 prosent av brukerne svarer at de er fornøyd (svært fornøyd eller ganske fornøyd) med ssb.no. Det er ingen store forandringer fra tidligere år.

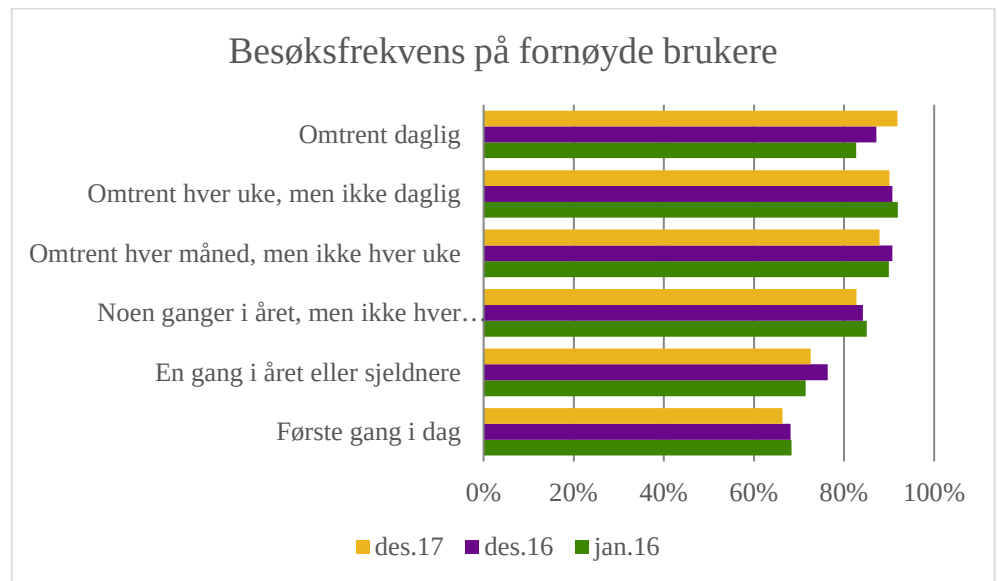
6.5. Hvem er minst fornøyd?

Rundt 2 prosent av brukerne er misfornøyd med ssb.no, noe som har vært stabilt de siste årene. De som skal svare på undersøkelser, rapportere tall og har et annet formål er de som er minst fornøyd.



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

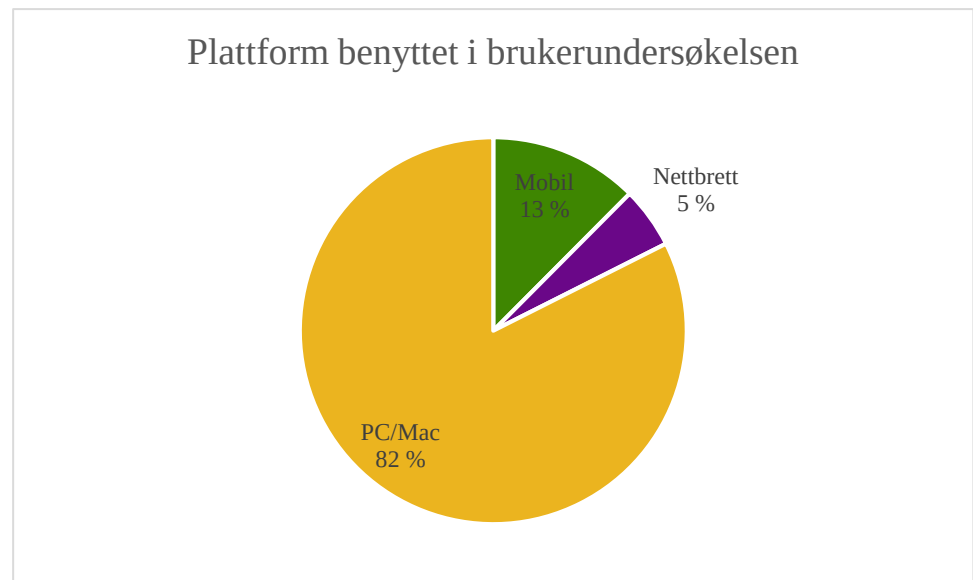
De som er inne daglig er fornøyd i 92 prosent av tilfellene. Blant de som er inne månedlig eller ukentlig, er 88 og 90 prosent fornøyd med ssb.no.



Er man sjeldnere inne, ser det ut til at man er mindre fornøyd. 66 prosent av de som er inne for første gang er fornøyd. Det er også den gruppen som i mindre grad enn mer regelmessige brukere finner det de leter etter. Dette kan indikere at jo oftere man besøker nettsiden, jo større er sannsynligheten for at man finner den informasjonen man leter etter, og desto mer fornøyd er man med ssb.no. Tilsvarende tendens finnes i undersøkelsene fra tidligere år.

7. Bruk av mobil

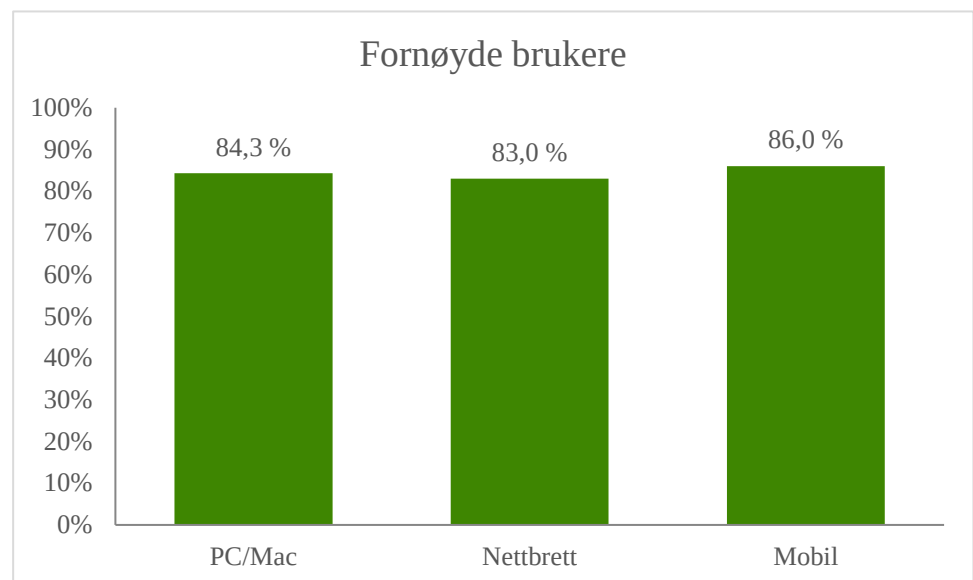
Hva er det som skiller de som bruker mobil fra de andre brukerne på ssb.no?



I Google Analytics viser tall for besøk på ssb.no for 2016 at 65 prosent benytter seg av desktop (PC/Mac), 29 prosent bruker mobil og 6 prosent bruker nettbrett. Mobilbrukerne er altså underrepresentert i undersøkelsen.

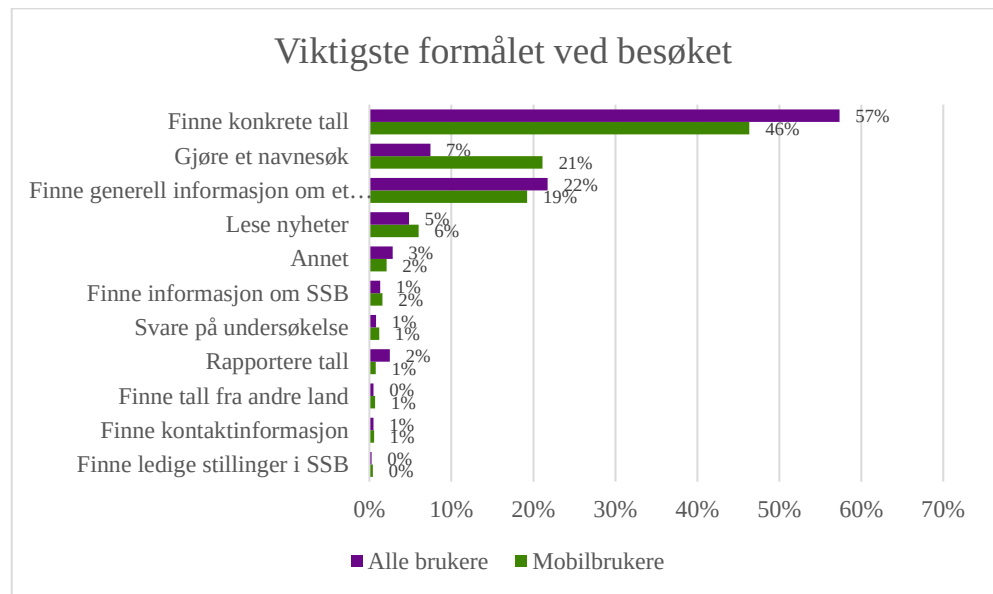
7.1. Hvilken plattform har de mest fornøyde brukerne?

Mobilbrukerne var de mest fornøyde brukerne av ssb.no. Det var de også ved forrige brukerundersøkelse. 86 prosent var fornøyd, mot 84 prosent for desktop og 83 prosent for nettbrett.



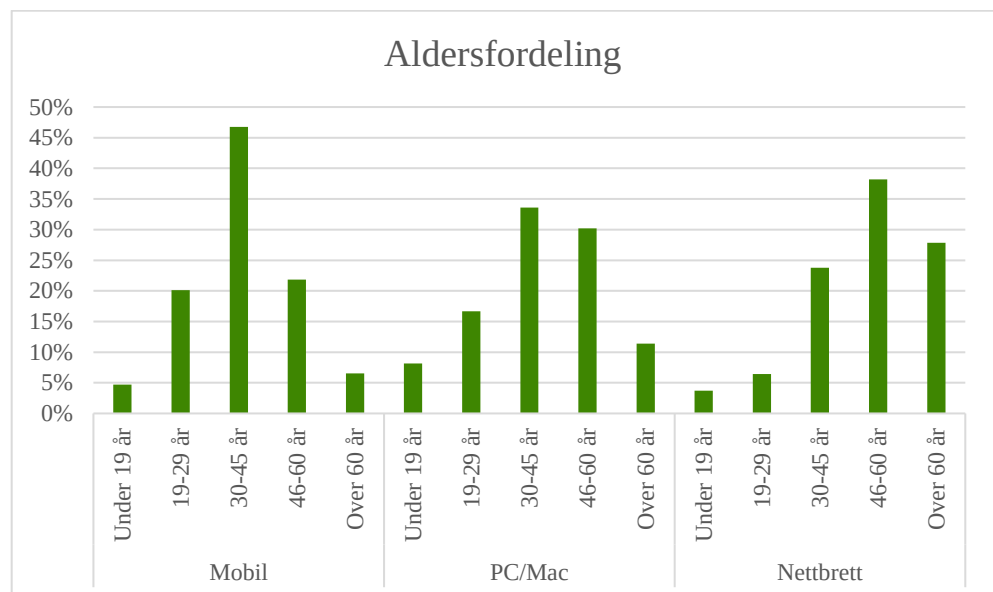
7.2. Hvilke formål har mobilbrukerne?

De store forskjellene her er at mobilbrukerne er mindre på jakt etter et konkret tall (40 vs. 57 prosent) og gjør mer av navnesøk (21 vs. 7 prosent).



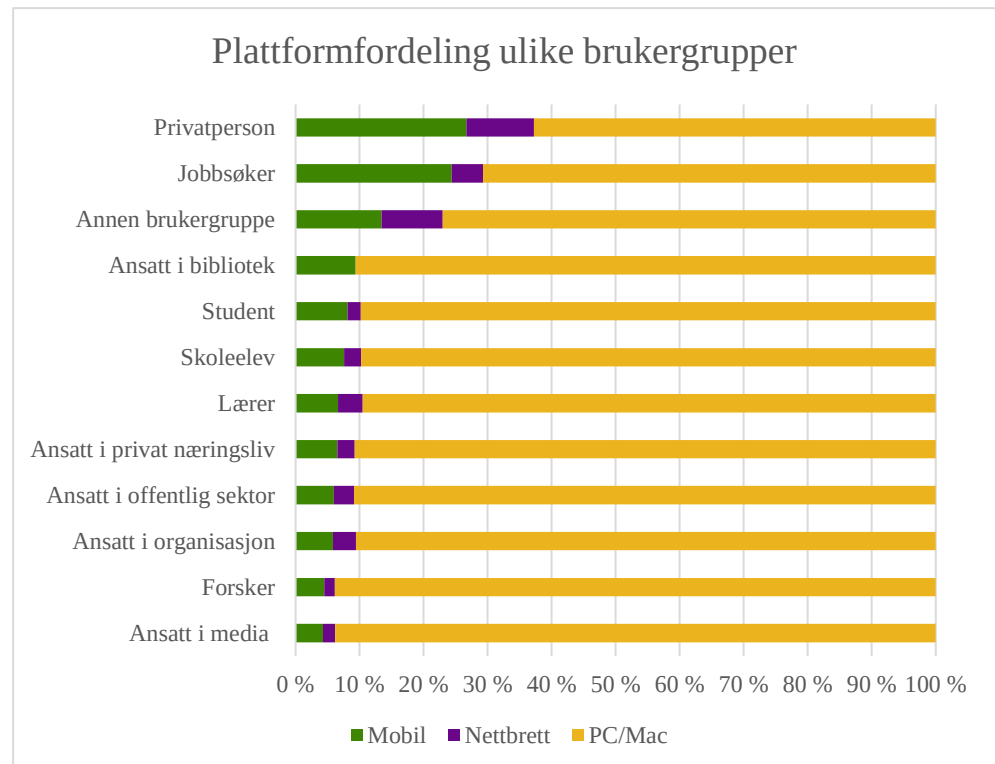
7.3. Hvordan er aldersfordelingen?

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



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 over 90 prosent.



8. Oppsummering

Resultatene av brukerundersøkelsen i 2017 er ganske stabile fra tidligere undersøkelser. ssb.no har med 84 prosent en stor andel av fornøyde brukere.

I desember 2017 var det 83 prosent av brukerne som fant det de lette etter. Denne andelen har variert mellom 83 og 87 prosent i tidligere undersøkelser.

Bibliotekansatte og de som jobber i privat næringsliv og organisasjoner er de gruppene som i størst grad finner det de leter etter, mens ansatte i media er de som i minst grad finner det de leter etter. Vi ser at en stor andel privatpersoner er inne for å gjøre et navnesøk og de i privat næringsliv leter etter forskjellige prisindekser eller de leter etter tall som er mindre komplekse og sammensatte. Ansatte i media og forskere har oftere komplekse spørsmål hvor svaret finnes i flere ulike statistikker.

De som er inne ofte finner lettere fram til den informasjonen de leter etter, enn de som er inne sjeldnere. Det er også gruppen som er inne ofte som er mest fornøyd med ssb.no. Dette er nok en indikasjon på at de er blitt vant med hvor på sidene de skal finne informasjonen de er på jakt etter.

Statistisk sentralbyrå

Postadresse:
Postboks 8131 Dep
NO-0033 Oslo

Besøksadresse:
Akersveien 26, Oslo
Oterveien 23, Kongsvinger

E-post: ssb@ssb.no
Internett: www.ssb.no
Telefon: 62 88 50 00



Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway