



Brukarundersøkinga ssb.no 2023

Desember 2023

TALL

SOM FORTELLER

PLANAR OG MELDINGAR / PLANS AND REPORTS

2024/8

Maciej Warchal

I serien Planar og meldingar blir det publisert dokument med eit institusjonelt preg og notat med ein viss offisiell karakter.

© Statistisk sentralbyrå

Publisert: 28. juni 2024

Standardteikn i tabellar	Symbol
Ikkje mogleg å oppgi tal Tal finst ikkje på dette tidspunktet fordi kategorien ikkje var i bruk då tala vart samla inn.	.
Talgrunnlag manglar Tal er ikkje komme inn i databasane våre eller er for usikre til å bli publiserte.	..
Blir ikkje vist av konfidensialitetsomsyn Tal blir ikkje publiserte for å unngå å identifisera personar eller verksemdar.	:
Desimalteikn	,

Forord

Statistisk sentralbyrå har ved fleire høve gjennomført brukarundersøkingar på ssb.no. Sidan 2012 har det vorte gjennomført ni identiske brukarundersøkingar på ssb.no, i 2012, 2014, 2015, januar og desember 2016, 2017, 2018, 2019 og 2020. I 2021 vart det gjort nokre endringar i brukarundersøkinga for å sikra endå betre kvalitet i svara, og desse endringane vart vidareførte i 2022 og noko justerte i 2023. Formålet med brukarundersøkinga har vore å kartleggja tilfredsheita til brukarane med ssb.no.

Denne publikasjonen presenterer hovudresultatet frå den siste undersøkinga. Rapporten er utarbeidd av Maciej Warchal med bistand av Rune Øverby og Ingrid Modig.

Statistisk sentralbyrå, 30. mai 2024

Hege Turnes

Innhald

Forord	3
1. Samandrag	5
2. Kort om undersøkinga	6
3. Brukarmønster og bakgrunnstal	7
3.1. Brukargrupper.....	7
3.2. Besøksfrekvens	7
3.3. Aldersfordeling.....	8
4. Formål	9
5. Fann brukarane fram?	10
6. Er brukarane fornøgde?	11
6.1. Lett å forstå?	11
6.2. Lett å finna fram?	12
6.3. Er dei som bruker ssb.no oftast, mest fornøgd?	13
6.4. Kven er minst fornøgd?.....	13
7. Oppsummering	14
Talgrunnlag for figurar	15

1. Samandrag

Resultata frå tidlegare brukarundersøkingar har vore svært stabile og endra seg lite over tid. I 2021 og 2022 såg me ein liten nedgang på spørsmåla om tilfredsheit, men dette trur me kjem av endringar i spørsmåla som vart gjorde frå 2021.

Alt i alt ser me ei positiv utvikling i undersøkinga i år, samanlikna med 2022. Resultata viser at brukarane av ssb.no er fornøgde. I 2023 svarte 86 prosent av brukarane at dei er fornøgde, ein oppgang frå 81 prosent i 2022. Brukarane finn i aukande grad også det dei leitar etter. I 2023 svarte heile 92 prosent at dei fann det dei leitte etter, mot 90 prosent i 2022. Tilsvarande tal tidlegare har variert mellom 83 og 90 prosent. Me har aldri målt høgare tal enn 92 prosent i åra brukarundersøkinga er gjennomført.

Klart flest oppgir at dei kjem til ssb.no for å finna konkrete tal. 59 prosent hadde dette som formål med besøket i 2023. Dette har tidlegare variert mellom 55 og 61 prosent.

Elles er resultata i brukarundersøkinga framleis veldig stabile. Det ser derfor ut til at SSB framleis har klart å vidareutvikla funksjonaliteten og innhaldet på nettstaden i tråd med dei stadig aukande forventningane til brukarane innanfor webkommunikasjon.

2. Kort om undersøkinga

Brukarundersøkinga er gjennomført som ei pop-up-undersøking på ssb.no. Dei som besøkte ssb.no, uavhengig av kva side dei var på, fekk tilbod om å svara på undersøkinga. Undersøkinga fann stad november/desember 2023. Me fekk inn 4 000 svar, som er litt færre enn før. Dette kjem av kortare periode for undersøkinga.

Undersøkinga bestod av 12 hovudspørsmål, og nokon hadde oppfølgingsspørsmål. Brukarane vart spurde om kva deira viktigaste formål med besøket var, kva brukargruppe dei tilhøyrer, og om dei fann det dei leitte etter med moglegheit for å presisera kva det var dei leitte etter. I tillegg vart det spurt om kor fornøgde dei er med nettstaden, kor ofte dei bruker nettstaden, i tillegg til demografiske data som alder.

Brukarane fekk også høve til å skriva i fritekst kva det var dei leitte etter ved besøket, og moglegheit til å leggja inn forslag til kva som kan gjerast for å forbetra ssb.no. Her fekk me inn 1 900 forbetningsforslag. Svara gir oss verdifull brukarinnsett og blir brukte systematisk for å jobba med vidareutvikling av ssb.no.

Dette vart endra frå 2022 til 2023:

- Me endra tidspunktet frå når undersøkinga dukkar opp på skjermen, då brukarar tidlegare har reagert negativt på at denne starta omgåande.
- Me la til ei kort forklaring på kva Statistikkbanken er, noko som førte til at færre brukarar svarte «veit ikkje» samanlikna med tidlegare.
- Me gjorde ei lita endring i aldersgruppering (frå «46-60 år» til «46-59 år» og «over 60 år» til «60 år eller meir»).
- Me la til «tilsette i SSB» som val i spørsmålet om kva brukargruppe ein tilhøyrer.

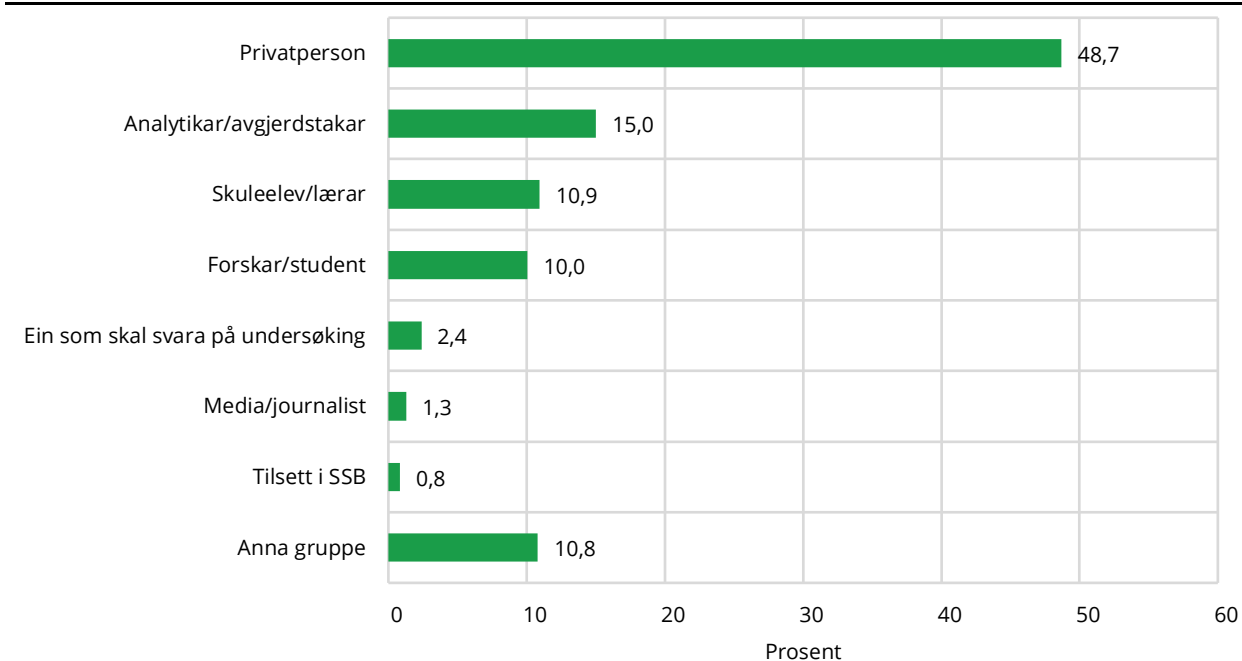
3. Brukarmønster og bakgrunnstal

3.1. Brukargrupper

Privatpersonar var den største brukargruppa av dei som svarte på brukarundersøkinga, og dei utgjorde 49 prosent i desember 2023. Tidlegare har dette variert mellom 25 og 31 prosent, men i brukarundersøkinga 2021 vart brukargruppene endra til å samsvara med SSBs målgrupper. Etter privatpersonar var det analytikarar/avgjerdstakarar, skuleelevar/lærarar og forskarar/studentar som utgjorde ein stor del av dei som svarte på brukarundersøkinga.

Anna gruppe utgjorde 11 prosent av dei som svarte på undersøkinga. Tanken bak kategorien var å fanga opp dei som ikkje identifiserte seg i nokon av dei seks brukargruppene. Dei som valde dette alternativet, fekk høve til å skriva kva dei besøkte ssb.no som i eit fritekstfelt. Den største andelen av dei som identifiserte seg i anna gruppe, brukte ssb.no i samband med jobb, anten som offentleg tilsett, privat tilsett eller sjølvstendig næringsdrivande.

Figur 3.1 Brukargrupper, desember 2023. Prosent



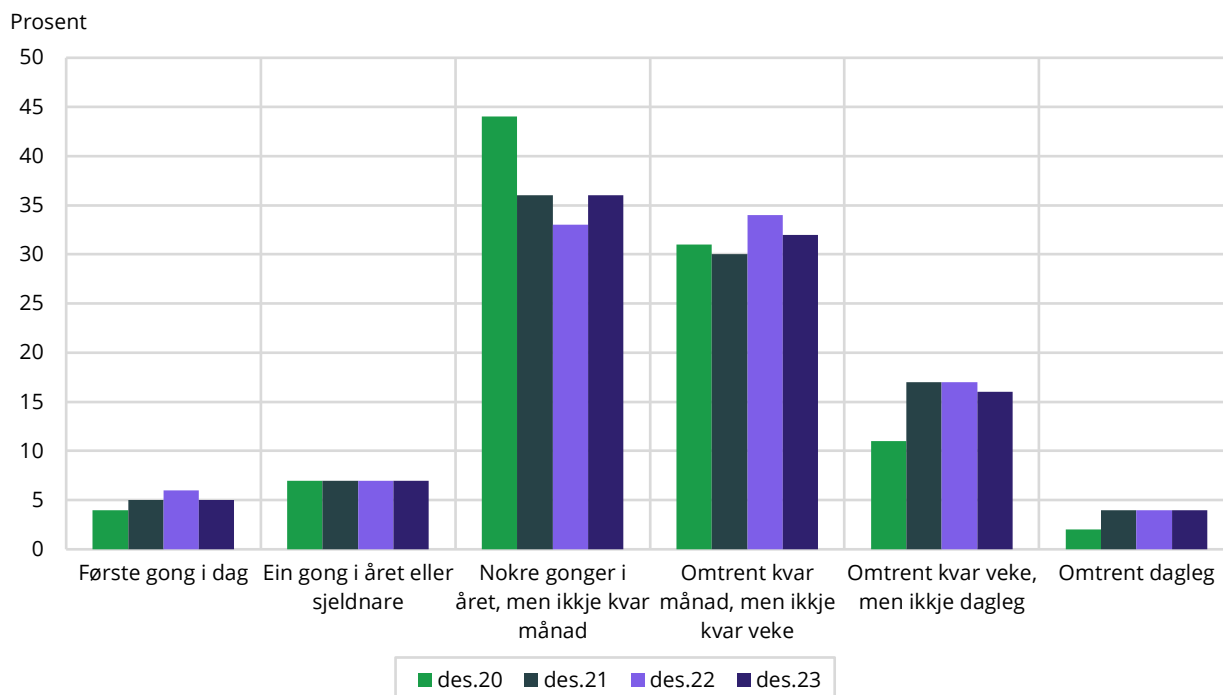
Kjelde: Statistisk sentralbyrå. [Se figurdata 3.1 i vedlegg Talgrunnlag for figurar.](#)

3.2. Besøksfrekvens

52 prosent av dei som svarte på undersøkinga i desember 2023, bruker ssb.no minst éin gong i månaden. Det er færre enn året før, då 54 prosent brukte ssb.no tilsvarande ofte.

Daglege brukarar utgjer berre 4 prosent av dei som deltok i undersøkinga. 38 prosent av dei som bruker ssb.no dagleg, er i brukargruppa analytikarar/avgjerdstakarar.

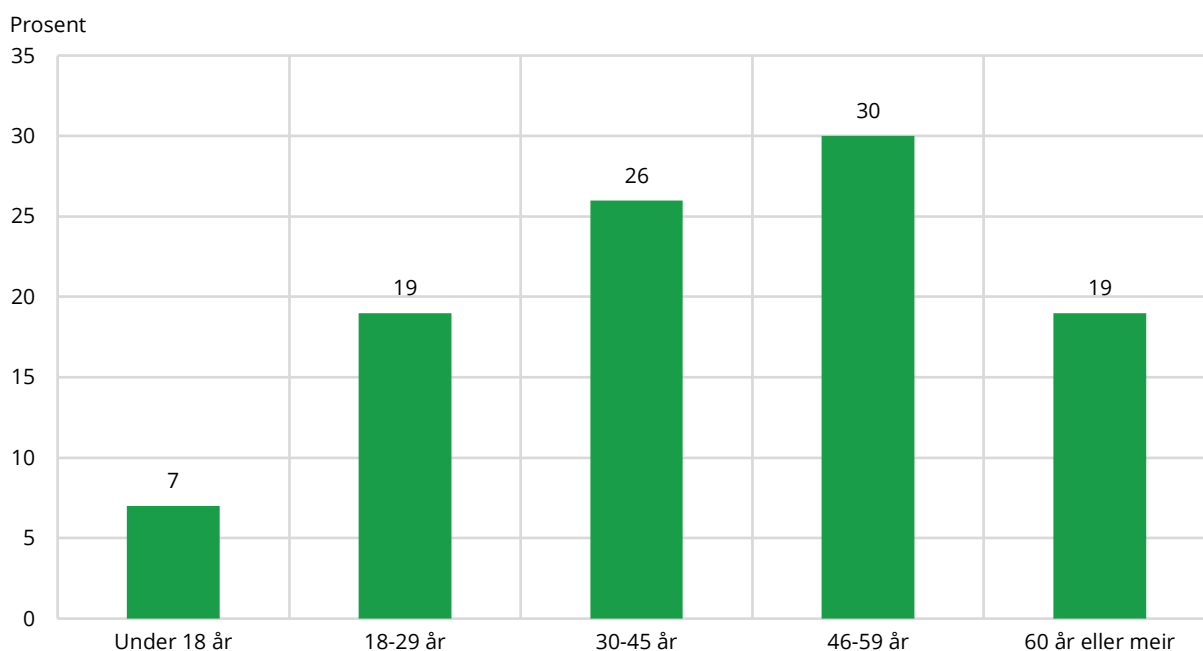
16 prosent bruker ssb.no kvar veke, men ikkje kvar dag. Blant dei som bruker ssb.no kvar veke, er det privatpersonar som er den største brukargruppa med 32 prosent. Deretter følgjer analytikarar/avgjerdstakarar med 27 prosent.

Figur 3.2 Besøksfrekvens. Prosent

Kjelde: Statistisk sentralbyrå. [Se figurdata 3.2 i vedlegg Talgrunnlag for figurar.](#)

3.3. Aldersfordeling

Aldersfordelinga blant brukarane våre er relativt stabil frå tidlegare undersøkingar, også etter endringane i grupperingane i undersøkinga i år. Aldersgruppene 30-45 og 46-59 utgjer dei største gruppene med høvesvis 26 og 30 prosent. Dei mellom 18 og 29 og dei på 60 år eller meir utgjer omtrent 20 prosent kvar, medan dei under 18 utgjer den minste gruppa med 7 prosent.

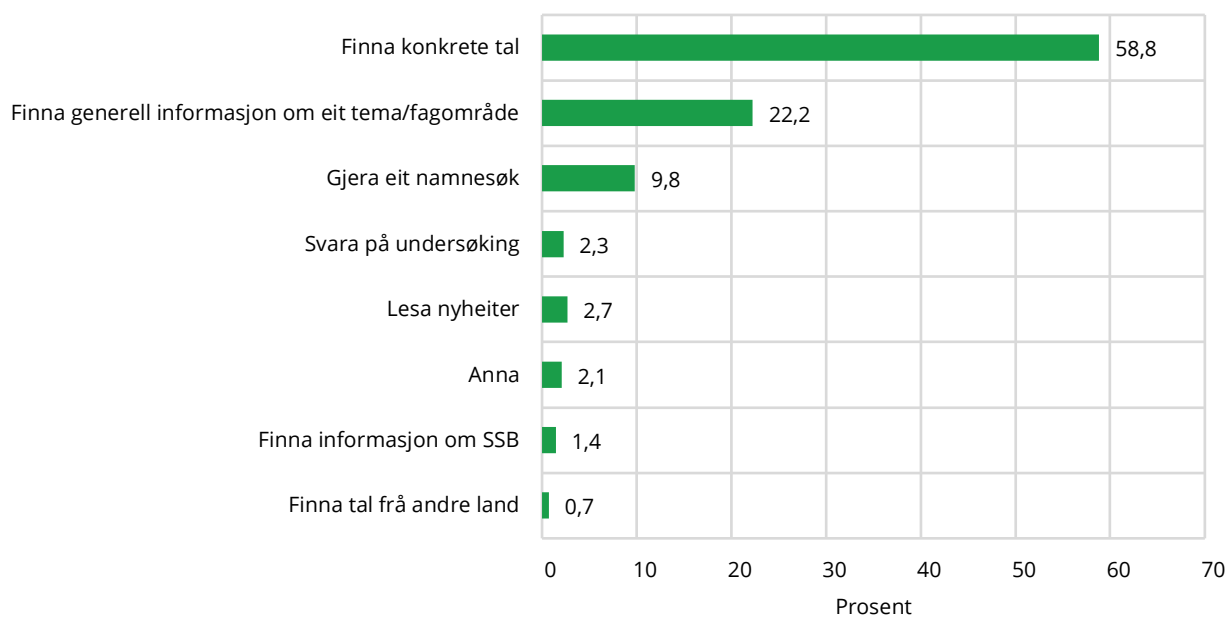
Figur 3.3 Aldersfordeling, desember 2023. Prosent

Kjelde: Statistisk sentralbyrå. [Se figurdata 3.3 i vedlegg Talgrunnlag for figurar.](#)

4. Formål

Nær 59 prosent av brukarane seier formålet med besøket er å finna konkrete tal, medan 22 prosent kjem for å finna generell informasjon om eit tema/fagområde. Andelane var om lag dei same i tidlegare undersøkingar. Til liks med tidlegare år er namnesøket framleis det tredje viktigaste formålet brukarane har. Om lag 10 prosent kjem for å gjera eit namnesøk, noko som er ein auke frå 6 prosent i 2022.

Figur 4.1 Formål, desember 2023. Prosent

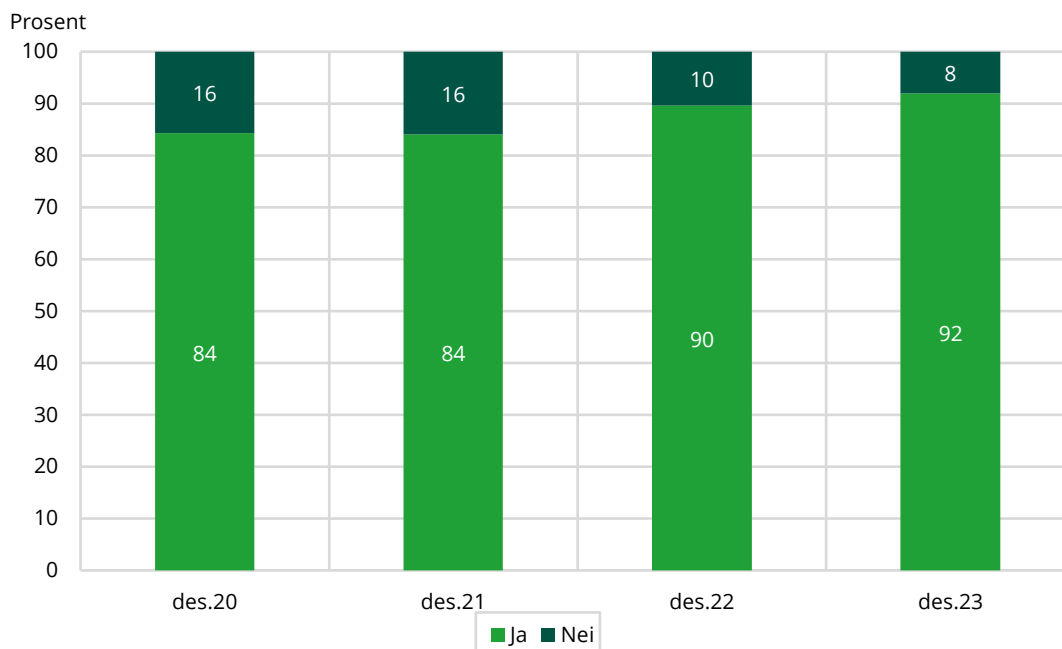


Kjelde: Statistisk sentralbyrå. [Se figurdataba 4.1 i vedlegg Talgrunnlag for figurar.](#)

5. Fann brukarane fram?

I desember 2023 var det 92 prosent av brukarane som fann det dei leitte etter. Dette er ein oppgang frå året før. Denne andelen har variert mellom 83 og 90 prosent i tidlegare undersøkingar.

Figur 5.1 Fann brukarane det dei leitte etter? Prosent



Kjelde: Statistisk sentralbyrå. [Se figurdatabasen 5.1 i vedlegg Talgrunnlag for figurar.](#)

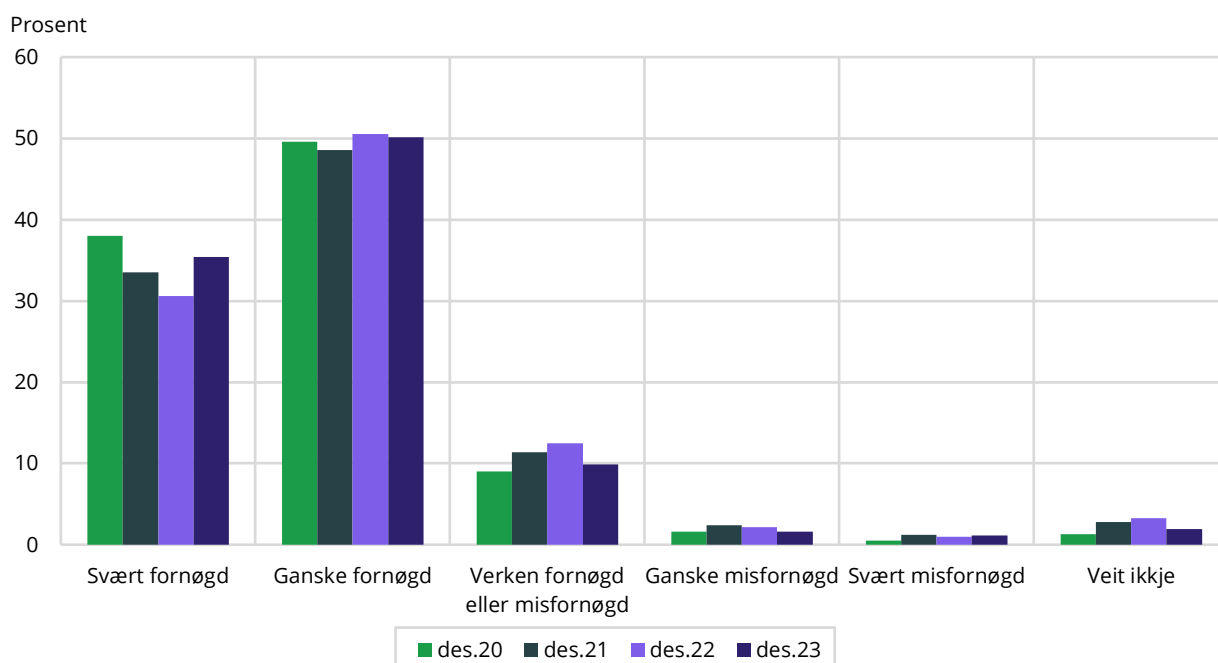
Svært mange av dei som har svart på undersøkinga finn fram. For dei fleste målgruppene ligg andelen som finn det dei er på jakt etter, rundt 90 prosent. For media/journalistar finn 86 prosent fram, medan blant dei som skal svara på undersøkingar, finn 80 prosent det dei leitar etter.

6. Er brukarane fornøgde?

Undersøkinga viser at brukarane er fornøgde med ssb.no. 86 prosent svarer at dei er svært fornøgde eller ganske fornøgde med nettstaden. Dette er ein oppgang frå året før (81 prosent i 2022), og blir berre driven av andelen som svarte «svært fornøgd».

Resultata er samtidig noko lågare enn 2020, men det kan forklarast med at spørsmålet vart endra frå å vera positivt lada (kor fornøgd er du med ssb.no?) til å vera nøytralt lada (kor fornøgd misfornøgd er du med ssb.no?) i 2021. Endringa frå positivt til nøytralt lada vart gjord på alle spørsmåla som handlar om tilfredsheit.

Figur 6.1 Kor fornøgd/misfornøgd er du med ssb.no? Prosent



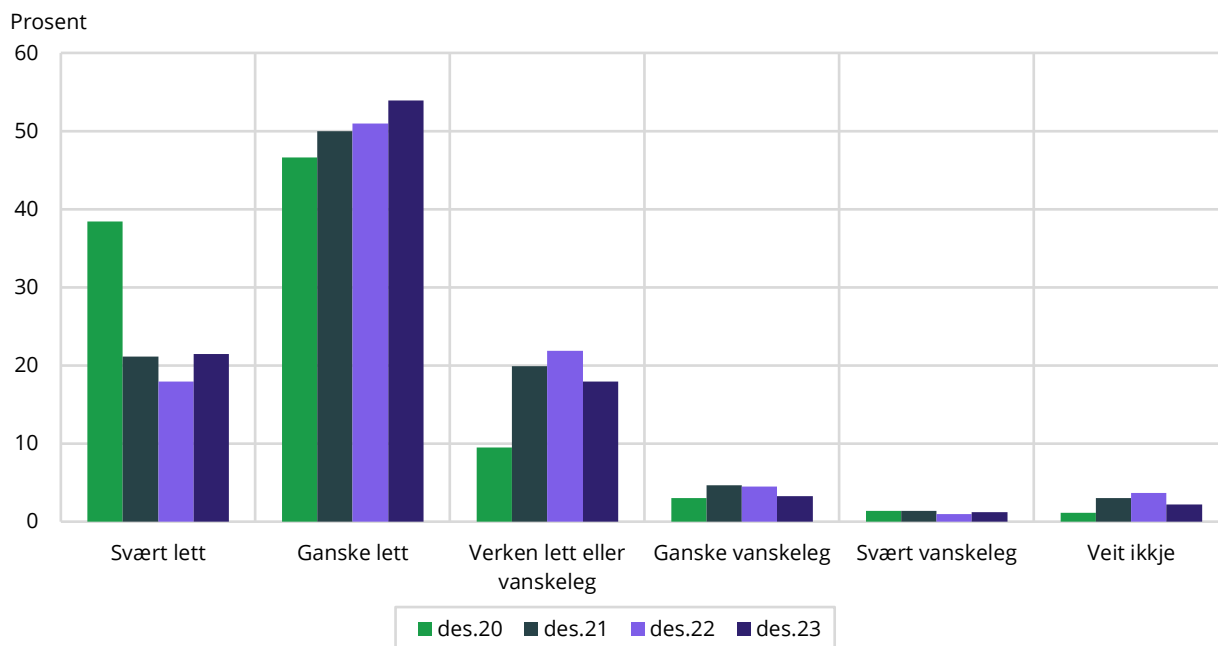
Kjelde: Statistisk sentralbyrå. [Se figurdata 6.1 i vedlegg Talgrunnlag for figurar.](#)

Brukarane er relativt fornøgde med kor lett det er å forstå, og her ser me ei positiv utvikling frå 2022 til 2023. Me ser også ei positiv utvikling i andelen som er fornøgd med kor lett det er å finna fram, sjølv om resultatet er noko lågare enn om det er lett å forstå.

6.1. Lett å forstå?

Spørsmålet var: «Kor lett/vanskeleg synest du det er å forstå innhaldet på ssb.no?»

I undersøkinga svarer 75 prosent av brukarane at det er svært lett eller ganske lett å forstå innhaldet på ssb.no. Dette er ein oppgang frå året før då 69 prosent svarte tilsvarande. Resultatet er likevel ein nedgang frå 2020, men dette kan, som tidlegare nemnt, truleg bli forklart med at formuleringane i spørsmåla vart endra i 2021.

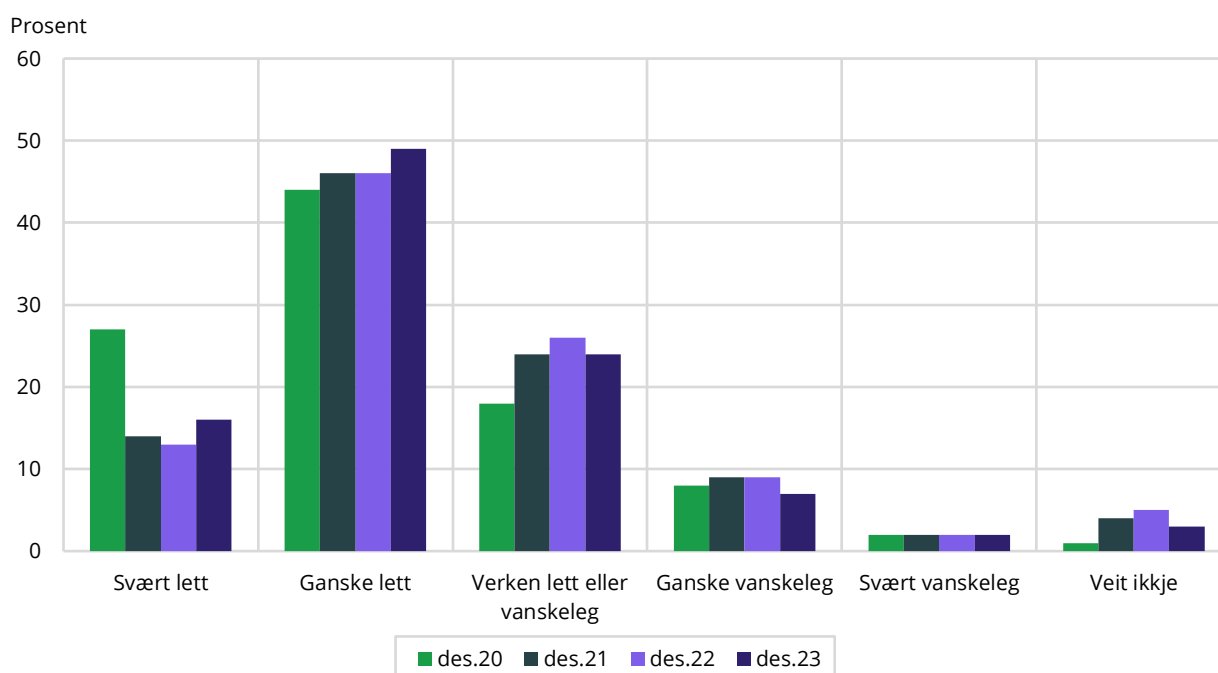
Figur 6.2 Kor lett/vanskeleg synest du det er å forstå innhaldet på ssb.no? Prosent

Kjelde: Statistisk sentralbyrå. [Se figurdatabeskrivning 6.2 i vedlegg Talgrunnlag for figurar.](#)

6.2. Lett å finna fram?

Spørsmålet var: «Kor lett/vanskeleg synest du det er å finna fram på ssb.no?»

64 prosent av brukarane svarer at dei synest det er svært lett eller ganske lett å finna fram på ssb.no. Dette er oppgang frå året før då 59 prosent svarte tilsvarende. Også her vart spørsmålet endra på i 2021, noko som kan vera grunnen til nedgangen frå 2020.

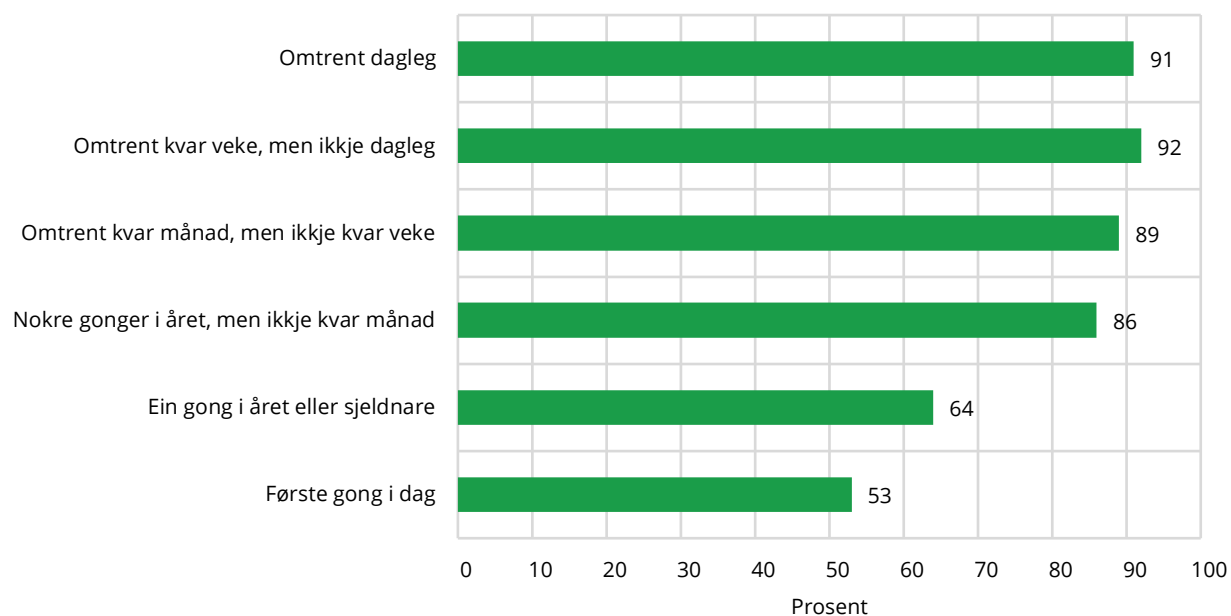
Figur 6.3 Kor lett/vanskeleg synest du det er å finna fram på ssb.no? Prosent

Kjelde: Statistisk sentralbyrå. [Se figurdatabeskrivning 6.3 i vedlegg Talgrunnlag for figurar.](#)

6.3. Er dei som bruker ssb.no oftast, mest fornøgd?

Brukarane som er innoom kvar veke, men ikkje dagleg, er dei mest fornøgde brukarane. 92 prosent av denne gruppa er fornøgde med ssb.no. Blant dei som er inne dagleg eller månadleg, er høvesvis 91 og 89 prosent fornøgde med ssb.no.

Figur 6.4 Besøksfrekvens for fornøgde brukarar, desember 2023. Prosent



Kjelde: Statistisk sentralbyrå. [Se figurdata 6.4 i vedlegg Talgrunnlag for figurar.](#)

Det ser ut til at ein er mindre fornøgd jo sjeldnare ein bruker ssb.no. 53 prosent av dei som er inne for første gong er fornøgd. Sjølv om førstegongsbrukarane isolerte er den minste brukargruppa av fornøgde brukarar, ser me likevel ei svært positiv utvikling samanlikna med 2022. Då var berre 38 prosent av førstegongsbrukarane fornøgd med besøket. Dei som er sjeldan inne finn også i mindre grad det dei leitar etter. Dette kan indikera at jo oftare ein besøkjer nettsida, jo større er sjansane for at ein finn informasjonen ein leitar etter, og desto meir fornøgd er ein med ssb.no. Tilsvarende funn finst i undersøkingane frå tidlegare år.

6.4. Kven er minst fornøgd?

3 prosent av brukarane er misfornøgd med ssb.no. Andelen har vore stabil dei siste åra.

Det er dei som skal svara på ei undersøking, som er minst fornøgd (12 prosent av desse er misfornøgde). Det kjem ikkje fram av undersøkinga om desse brukarane er misfornøgde med tilbodet på nettstaden, eller om dei er misfornøgde med at dei er valde ut til å svara på ei undersøking eller at dei må rapportera tal. Men dette kan vera noko av årsaka til misnøya. Av dei som skal svara på ei undersøking, er det 70 prosent som oppgir at dei fann det dei leitte etter, eit resultat som er relativt lågt samanlikna med andre brukargrupper. Dette kan også vera noko av forklaringa.

Vidare har misfornøgde brukarar som *skal finna informasjon om SSB* auka frå 2 til 7 prosent, utan at me kan finna konkrete årsaker til misnøya.

7. Oppsummering

Resultata av brukarundersøkinga i 2023 viser ei god utvikling på fleire område, samanlikna med 2022. Brukarane er meir fornøgde og finn lettare det dei leitar etter. Tilfredsheita har også auka blant førstegongsbrukarane.

86 prosent er svært fornøgd eller ganske fornøgd med ssb.no. 92 prosent oppgir at dei fann det dei leitte etter, og dette er det høgaste me nokon gong har målt.

Den største brukargruppa er privatpersonar med formål å finna konkrete tal. Me ser også at namnesøket stadig er populært, og at rundt 10 prosent kjem for nettopp dette.

Brukarundersøkinga signaliserer også at dei som bruker ssb.no ofte, er dei som er mest fornøgd og lettare finn informasjonen dei leitar etter.

Talgrunnlag for figurar

Figurdata 3.1 Brukargrupper, desember 2023. Prosent

Brukargruppe	des.23
Anna gruppe	10,8
Tilsett i SSB	0,8
Media/journalist	1,3
Ein som skal svara på undersøking	2,4
Forskar/student	10,0
Skuleelev/lærar	10,9
Analytikar/avgjerdstakar	15,0
Privatperson	48,7

Kjelde: Statistisk sentralbyrå

Figurdata 3.2 Besøksfrekvens. Prosent

Besøksfrekvens	des.20	des.21	des.22	des.23
Første gong i dag	4	5	6	5
Ein gong i året eller sjeldnare	7	7	7	7
Nokre gonger i året, men ikkje kvar månad	44	36	33	36
Omtrent kvar månad, men ikkje kvar veke	31	30	34	32
Omtrent kvar veke, men ikkje dagleg	11	17	17	16
Omtrent dagleg	2	4	4	4

Kjelde: Statistisk sentralbyrå

Figurdata 3.3 Aldersfordeling, desember 2023. Prosent

Alder	des.23
Under 18 år	7
18-29 år	19
30-45 år	26
46-59 år	30
60 år eller meir	19

Kjelde: Statistisk sentralbyrå

Figurdata 4.1 Formål, desember 2023. Prosent

Formål	des.23
Finna tal frå andre land	0,7
Finna informasjon om SSB	2,0
Anna	2,1
Les nyheiter	2,7
Svara på undersøking	2,3
Gjera eit namnesøk	9,8
Finna generell informasjon om eit tema/fagområde	22,2
Finna konkrete tal	58,8

Kjelde: Statistisk sentralbyrå

Figurdata 5.1 Fann brukarane det dei leitte etter? Prosent

	des.20	des.21	des.22	des.23
Ja	84	84	90	92
Nei	16	16	10	8

Kjelde: Statistisk sentralbyrå

Figurdata 6.1 Kor fornøgd/misfornøgd er du med ssb.no? Prosent

Kor fornøgd/misfornøgd	des.20	des.21	des.22	des.23
Svært fornøgd	38,0	33,5	30,6	35,4
Ganske fornøgd	49,6	48,6	50,5	50,1
Verken fornøgd eller misfornøgd	9,0	11,4	12,5	9,9
Ganske misfornøgd	1,6	2,4	2,2	1,6
Svært misfornøgd	0,5	1,2	1,0	1,1
Veit ikkje	1,3	2,8	3,3	1,9

Kjelde: Statistisk sentralbyrå

Figurdata 6.2 Kor lett/vanskeleg synest du det er å forstå innhaldet på ssb.no? Prosent

Kor lett/vanskeleg	des.20	des.21	des.22	des.23
Svært lett	38,4	21,1	17,9	21,5
Ganske lett	46,6	50,0	51,0	53,9
Verken lett eller vanskeleg	9,5	19,9	21,9	17,9
Ganske vanskeleg	3,0	4,7	4,5	3,3
Svært vanskeleg	1,4	1,4	1,0	1,2
Veit ikkje	1,1	3,0	3,7	2,2

Kjelde: Statistisk sentralbyrå

Figurdata 6.3 Kor lett/vanskeleg synest du det er å finna fram på ssb.no? Prosent

Kor lett/vanskeleg	des.20	des.21	des.22	des.23
Svært lett	27	14	13	16
Ganske lett	44	46	46	49
Verken lett eller vanskeleg	18	24	26	24
Ganske vanskeleg	8	9	9	7
Svært vanskeleg	2	2	2	2
Veit ikkje	1	4	5	3

Kjelde: Statistisk sentralbyrå

Figurdata 6.4 Besøksfrekvens for fornøgde brukarar, desember 2023. Prosent

Besøksfrekvens	des.23
Første gong i dag	53
Ein gong i året eller sjeldnare	64
Nokre gonger i året, men ikkje kvar månad	86
Omtrent kvar månad, men ikkje kvar veke	89
Omtrent kvar veke, men ikkje dagleg	92
Omtrent dagleg	91

Kjelde: Statistisk sentralbyrå