

Brugerundersøgelse 2014

I efteråret 2014 er en større gruppe af Danmarks Statistiks (DST) brugere blevet bedt om at svare på 11 spørgsmål om deres vurdering og brug af DST. Formålet var at få et billede af, om DST efter brugernes mening lever op til egne målsætninger om at stille let tilgængelig og brugbar statistik til rådighed. Dette notat er en generel præsentation af resultaterne, som sammen med anden viden om brugerne, deres præferencer og adfærd vil indgå i udmøntningen af den fremtidige strategi for DST.

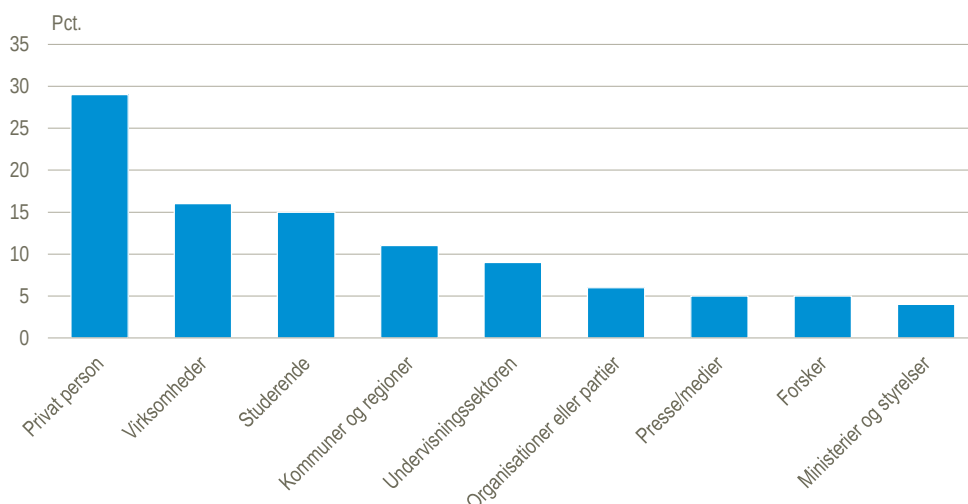
Det vil være muligt at danne yderligere kryds af svar- og baggrundskategorier på baggrund af det komplette svarmateriale, såfremt dette ønskes.

Der kan naturligvis uddrages mange forskellige pointer fra brugerundersøgelsen. På den ene side bekræfter den viden, som også findes fra andre kilder, fx at befolknings- og arbejdsmarkedsstatistik er noget af det mest benyttede af flest, samt at Statistikbanken er det sted, hvor hovedparten af brugerne finder statistikkerne. På den anden side giver undersøgelsen også ny, og måske overraskende, viden, som fx at ganske stor del af brugerne ikke kender kvalitetsdeklamationer eller synes, at de er meget svære, og en del misforstår begrebet, eller at relativt mange ikke synes, at det er tydeligt, hvornår der kommer nye tal.

Hvem svarer?

Spørgsmålene er blevet sendt ud til en række kendte brugere. På den ene side til brugerudvalg og fokusgrupper, som må formodes at have et relativt godt kendskab til DST, og som i forvejen bliver inviteret til at vurdere DST. På den anden side mere "passive" modtagere af fx pressemeddelelser og abonnenter på Statistiske Efterretninger. Herudover er alle brugere af hjemmesiden blevet inviteret til at deltage i en periode på ti dage – sandsynligvis en relativ heterogen gruppe i forhold til kendskab til DST's produkter og services.

Respondenternes baggrund

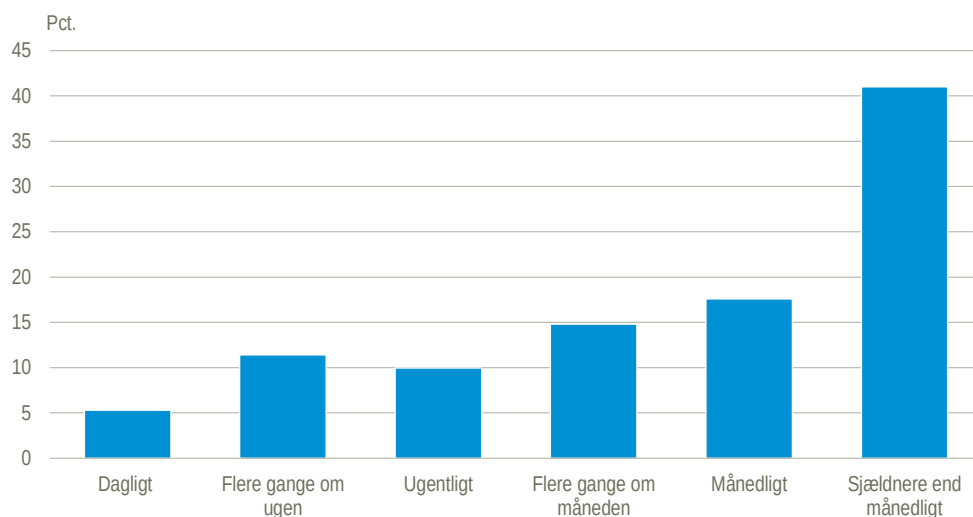


Ud af i alt 2.187 besvarelser angiver 28 pct., at de aldrig bruger DST. Da fokus er rettet mod brugernes vurdering, er populationen i det følgende afgrænset til dem, der bruger DST – uanset hvor lidt de gør det. Denne gruppe består af

1.569 besvarelser, hvoraf forholdsvis sjældne brugere (bruger DST mindre end månedligt) står for den største andel på 41 pct. Generelt falder svarandelen med stigende brug af DST, og daglige brugere udgør kun 4 pct. af besvarelsene.

Svarene er opdelt på undergrupperinger, bl.a. efter i hvilken egenskab de mest søger statistik. Det giver i mange tilfælde ret få besvarelser og dermed stor usikkerhed. Resultater fra meget små grupper er ikke gengivet. Brugerne er blevet bedt om åbne kommentarer fx om manglende brug af dele af statistikken eller forslag til forbedringer. En række pointer fra disse er også inddraget i notatet.

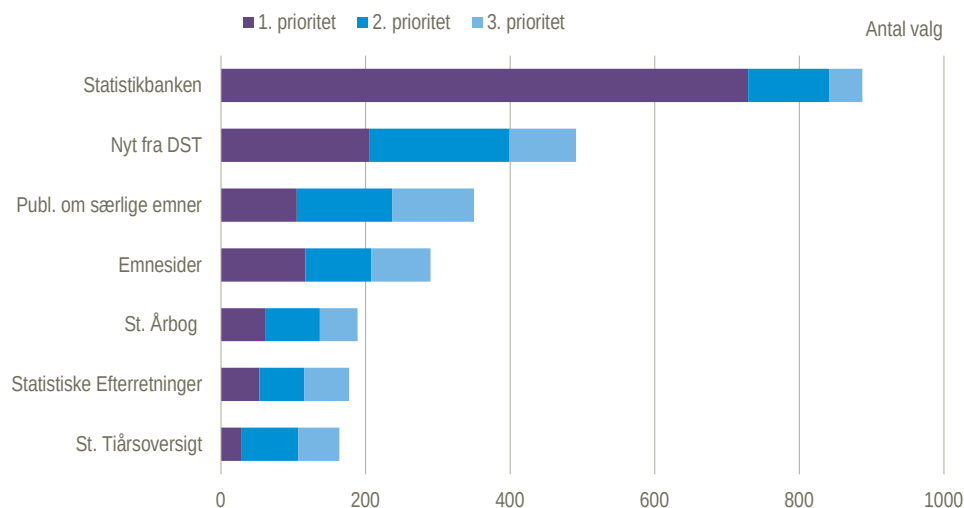
Hyppeghed af brug blandt brugere af Danmarks Statistik



Flest finder vej gennem Statistikbanken og Nyt fra DST, men også emnesider

For at være let tilgængelig skal brugerne kunne finde vej til de relevante tal gennem de forskellige kanaler, hvor statistikken bliver formidlet. Ikke overraskende nævnes Statistikbanken og Nyt fra Danmarks Statistik af flest som deres vej til statistikken, og derefter følger publikationer om særlige emner og emnesider. Endelig kommer Statistisk Årbog, Statistisk Tiårsoversigt og Statistiske Efterretninger. Halvdelen af respondenterne bruger Statistikbanken mest, og 57 pct. nævner Statistikbanken som en af de tre mest brugte kilder til statistik. Næstmest brugt er Nyt fra Danmarks Statistik, som 13 pct. angiver som deres mest brugte indgang til statistikken, mens 31 pct. nævner den blandt de tre førsteprioriteter. Publikationer om særlige emner nævnes af 22 pct., jævnt fordelt på 1.-3. prioritet. Emnesiderne nævnes af 18 pct., heraf som første prioritet hos 7 pct. Statistisk Årbog nævnes af 12 pct. og Statistisk Tiårsoversigt af 10 pct. blandt de tre førsteprioriteter, men de tildeles oftest en anden- eller tredjeplads. Statistiske Efterretninger indgår hos 11. pct. – jævnt fordelt over 1.-3.pladsen.

Prioriteringer af statistiske produkter



De fleste kan finde både tal og medarbejdere

Tilgængelighed handler også om, hvor let man har ved at finde de tal og oplysninger, man søger, herunder oplysninger om, hvornår der kommer nye tal om det enkelte emne. En stor andel på 41 pct. har ingen holdning til, hvorvidt det er tydeligt, hvornår Danmarks Statistik offentliggør nye tal. Blandt dem, som tager stilling, mener seks ud af ti, at det er tydeligt. En relativt stor andel på fire ud af ti mener det til gengæld ikke. Blandt studerende og respondenter fra virksomheder svarer lige mange ja og nej.

42 pct. af brugerne synes, at det er let at finde, hvad de søger på hjemmesiden og Statistikbanken - dog er det kun 6 pct., der finder det meget let. 14 pct. finder det svært på hjemmesiden og 10 pct. i Statistikbanken. Begge steder er studerende den gruppe, der vurderer det som sværest, men tallene er små og må tages med forbehold. På dette område har hver tredje benyttet muligheden for en neutral vurdering med kategorien hverken let eller svært.

En endnu større del på 78 pct. har undladt at tage stilling til, hvor let det er at komme i kontakt med en medarbejder – måske fordi de ikke har haft behov for det. Af den meget begrænsede gruppe, som faktisk har vurderet spørgsmålet, finder størstedelen det let – dog angiver langt flere *let* end *meget let*.

De fleste er tilfredse med formidlingen, men få er begejstrede

Formidlingen af statistikkerne vurderes positivt af 68 pct. – dog er kun 12 pct. meget tilfredse. Til gengæld er kun 4 pct. utilfredse, og et enkelt procentpoint meget utilfredse. Repræsentationen er nok for svag til at vurdere forskellene på typer af brugere. Uanset at flertallet giver udtryk for tilfredshed, kan man i de åbne kommentarer til de enkelte kanaler, nemlig hjemmesiden, Statistikbanken og kvalitetsdeklarationerne, se en del tilkendegivelser af, at de anvendte begreber og titler i mange tilfælde opleves som svært tilgængelige og fjern fra hverdagens sprogbrug. En del giver også udtryk for, at de har svært ved at finde vej gennem de anvendte kategoriseringer (emnestrukturen), når de søger oplysninger om et givet emne. Her opleves søgefunktionen ikke som en effektiv hjælp.

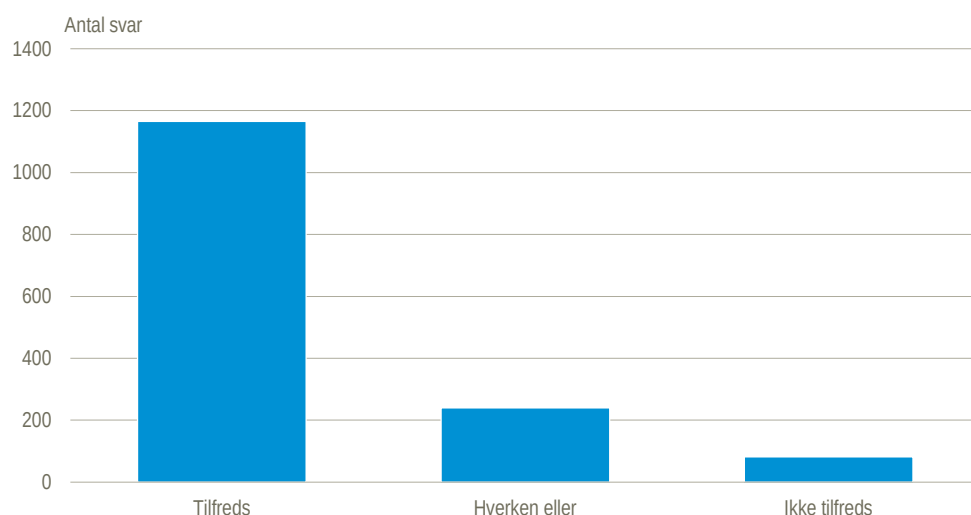
Generel tilfredshed med detaljering og sammenligninger over tid

For at være brugbar skal statistikken modsvare brugernes – meget forskellige - behov. Tre ud af fire er tilfredse med statistikkens detaljeringsgrad – dog er fire

gange så mange (59 pct.) tilfredse som meget tilfredse (15 pct.). Kun 5 pct. angiver utilfredshed med detaljeringsgraden.

Hele 70 pct. får opfyldt deres behov for sammenligninger over tid, mens 10 pct. ikke gør det. Andelen af de sidstnævnte er særligt høj blandt ministerier og styrelser, forskere og pressen, men grupperne er temmelig små. Der er her en relativt stor ved ikke-andel. I kommentarfeltet har nogle foreslået finere geografiske gradueringer ned på postnummerniveau.

Tilfredshed med detaljeringsgrad



Kun hver fjerde bruger kvalitetsdeklarationer

Spørgsmålet om brug af kvalitetsdeklarationer viser en forholdsvis stor ukendskab til produktet og tvivl om indholdets karakter. Mens hver fjerde bruger dem, bruger halvdelen dem ikke, og resten svarer ved ikke, hvilket i praksis kan tolkes som nej. På et opfølgende spørgsmål til dem, der ikke bruger dem, svarer to ud af tre i kommentarfeltet, at de ikke ved, hvad kvalitetsdeklarationer er. De fleste øvrige forklarer deres manglende brug med manglende behov, men en del begrundes det også med, at de har tillid til tal og metoder og derfor ikke behøver tjekke baggrunden. En del opfatter med andre ord kvalitetsdeklarationer som en form for legitimering af statistikens metoder snarere end serviceoplysninger til at kvalificere den videre brug af tallene. Endelig er der en enkelt, der henviser til, at de er for svære at forstå.

Flest benytter befolkningsstatistik

Befolkningsstatistikken er det mest anvendte statistikområde blandt dem, som har svaret på undersøgelsen. Næsten hver anden af deltagerne nævner den som et af tre prioriterede emner. Langt flest privatpersoner vælger emnet, og herefter følger studerende og brugere fra kommuner og regioner. Dominansen af private brugere gælder dog de fleste emner, men er ikke overraskende i betragtning af den dominans der er af private i besvarelserne, hvor de med 29 pct. er den største gruppe af de som har svaret i undersøgelsen.

Brugere af statistikemner

