

Brugerundersøgelsen 2016

Danmarks Statistik arbejder målrettet på at udvikle sig i takt med brugernes krav. Vores strategi udstikker målsætningerne for, hvordan denne udvikling skal foregå og fastlægger hovedprioriteringerne i vores arbejde. Et væsentligt strategisk mål er, at vores kommunikation og formidling skal være tilpasset brugernes behov.

Danmark Statistik arbejder derfor løbende med at øge kendskabet til vores brugere og deres adfærd, for at kunne optimere og målrette vores ydelser til deres behov.

Hvert andet år gennemfører Danmarks Statistik en brugerundersøgelse, hvor vi spørger til brugernes holdning til Danmarks Statistiks formidling og til vores produkter. Resultatet fra undersøgelsen i 2016 er stort set identisk med resultatet fra undersøgelsen i 2014.

Det er fortsat primært privatpersoner og folk fra undervisningssektoren, der deltager i undersøgelsen. De fleste besøger os en gang om måneden eller sjældnere. Den primære statistikkilde er stadig Statistikbanken og derefter Nyt fra Danmarks Statistik. Den generelle tilfredshed med Danmarks Statistiks formidling er heller ikke ændret meget, 71 pct. er tilfredse mod 68 pct. i 2014, og de fleste finder det hverken svært eller let at finde det, de skal bruge på vores hjemmeside og i Statistikbanken.

Siden 2014 har Danmarks Statistik arbejdet med at forbedre vores Statistikdokumentation. Dels er der foregået et arbejde med at integrere dokumentationen bedre i vores produkter og dels er der arbejdet med at sikre, at indholdet er forståeligt, vedligeholdet og aktuelt. Resultatet af dette arbejde kan ses i brugerundersøgelsen, hvor halvdelen af deltagerne har svaret, at de bruger Statistikdokumentationen, hvor dette var 1/3 i 2014 undersøgelsen.

For første gang har Danmarks Statistik spurgt vores brugere, om de benytter os på et eller flere sociale medier. Antallet af personer der har svaret er væsentligt lavere end ved de andre spørgsmål. Det skal overvejes, hvordan vi får bedre fat på brugerne på de sociale medier, for også at få afdækket brugernes holdninger til vores formidling der.

Mange brugere har taget sig tid til at komme med brugbare og konstruktive kommentarer, som vi vil tage med i det videre udviklingsarbejde. Generelt har Danmarks Statistik modtaget en del kommentarer om det nye design af hjemmesiden. Vi fik helt nyt design lige inden brugerundersøgelsen gik i gang og mange mener, at det nye design er årsagen til, at de ikke finder det de kommer efter. Det nye design har nu været tilgængeligt i ca. tre måneder. For at få yderligere indsigt i, hvordan det virker overfor vores brugere, er vi derfor i gang med en række brugerundersøgelser og tilpasninger.

Initiativer som forventes at kunne blive sat i gang i løbet af 2017:

- Arbejdet med at forbedre søgningen fortsætter. Det gælder både præsentationen af søgeresultater og vedligeholdelse af koblingen af brugernes søgeord til informationen på hjemmesiden. Desuden skal der tages initiativ til en ny søgefunktion i Statistikbanken.
- Mange kommentarer peger i retning af at vores emnestruktur er indforstået. Der er taget initiativ til at gøre det tydeligere hvad emnerne indeholder fra forsiden af Dst.dk. Desuden vil arbejdet med at forny strukturen være en del af det forestående udviklingsarbejde.
- Vi implementerer mindre designforbedringer på de områder, brugerne har peget på, fx en tydeligere visning af sitets indhold i en åben menu. Udgivelseskalender og tidlige udgivelser skal præsenteres mere overskueligt.

- For løbende at få feed back fra brugerne undersøger vi mulighederne for at etablere et brugerpanel på Statistikbanken.
- Mange brugere efterlyser længere tidsserier og lettilgængelige oversigts tabeller. Dette krav vil også indgå i den planlagte revidering af Statistikbanken.
- Emnesiderne, som er tænkt som en hovedindgang til statistikemnerne, dækker ikke alle emner tilstrækkelig godt. I publiceringsprojektet indgår overvejelser om udbygningen af emnesider, fx med oversigtstabeller, hovedtal og relateret statistik
- Der er en ny kortfunktionalitet og nye grafiske visualiseringer på udviklingsplanen. Kortet ligger pt i en offentligt tilgængelig betaudgave på de statistikbanktabeller, der er kommune- eller landefordelinger på. Kortet skal udvides til endnu flere korttyper.
- Der arbejdes løbende på at tilføje flere begrebsforklaringer, som tilgås direkte fra tabellerne.

Nedenfor gennemgås resultaterne af undersøgelsen og afrundes med en opsamling af de mange brugerkommentarer.

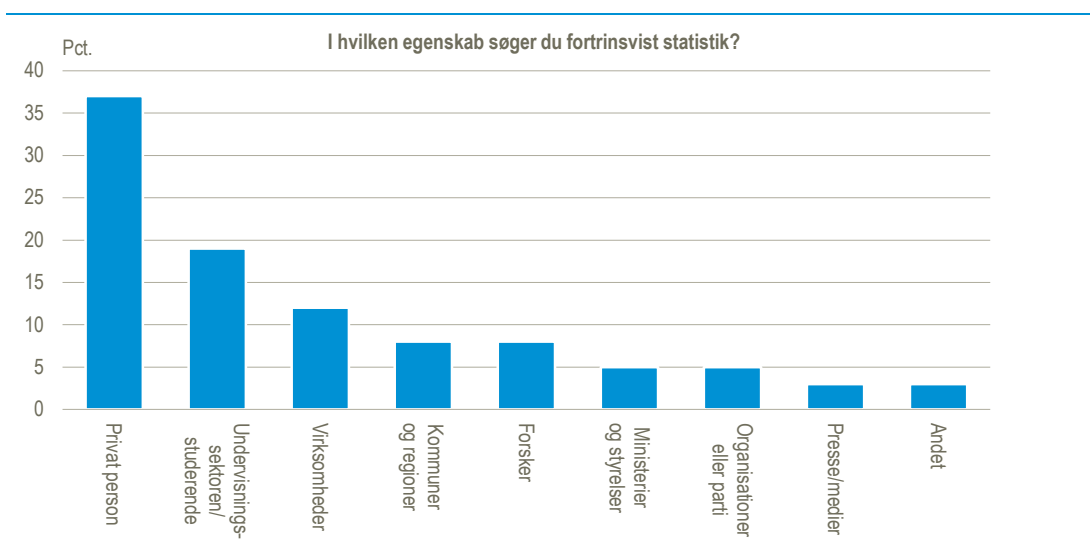
Hvem har svaret?

Spørgsmålene i brugerundersøgelsen blev præsenteret for brugerne i en survey, på Danmarks Statistiks hjemmeside i perioden fra d. 14. november til 5. december 2016. Første gang en bruger besøgte hjemmesiden i den periode, kom et pop-up spørgeskema frem, hvor brugerne blev bedt om at deltage i undersøgelsen. Ved gentagne besøg kom spørgeskemaet ikke op igen.

Ud over de brugere, der af egen drift besøgte hjemmesiden, har vi sendt mail ud til en række kendte brugere af Danmarks Statistik, med link til undersøgelsen. Der er sendt til modtagere af vores forskellige nyhedsbreve, brugerudvalg samt kontaktudvalg, i alt til 3.739 mailadresser.

Webstatistikken viser, at der i undersøgelsesperioden har været ca. 219.000 brugere på dst.dk. Der er 1.988 personer, tæt på 1 pct., der har valgt at deltage i undersøgelsen, heraf har 1.557 besvaret alle spørgsmål og dermed gennemført undersøgelsen. Vi har valgt kun at inddrage svar fra de respondenter, der har svaret, at de bruger Danmarks Statistik, og dermed er svarene fra 1.462 personer medtaget i undersøgelsen.

De største grupper, der har deltaget i undersøgelsen er privatpersoner (37 pct.) og folk fra undervisningssektoren/studerende (19 pct.) Den tredje største gruppe er virksomheder (12 pct.).



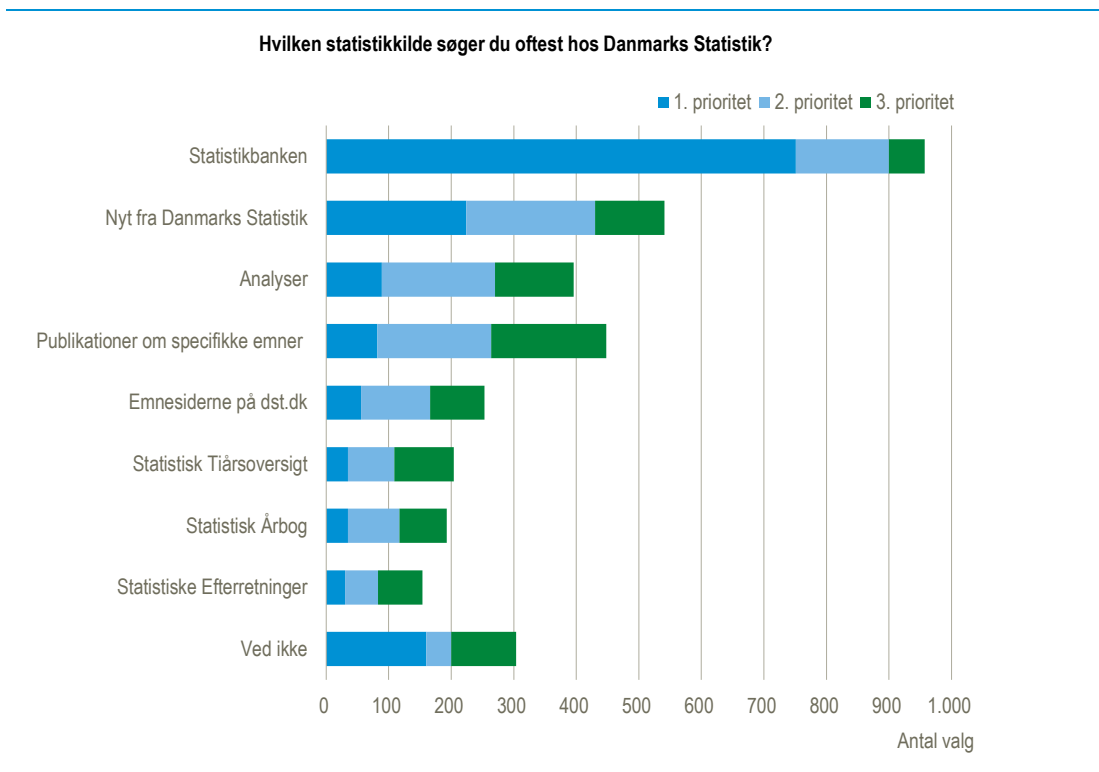
De fleste bruger Danmarks Statistik en gang om måneden eller sjældnere og kun en mindre gruppe på 5 pct. bruger os hver dag. Aldersfordelingen på deltagerne i undersøgelsen er relativ jævn, med en lille overvægt af de 16-24 årige. Dette kan evt. hænge sammen med, at der er en stor repræsentation af studerende, der har svaret på undersøgelsen.

I det følgende præsenteres brugernes svar indenfor forskellige kategorier af undersøgelsen.

Statistikilde der benyttes

For langt de fleste respondenter er Statistikbanken deres 1. prioritet, når det handler om at finde statistik. Herefter kommer Nyt fra Danmarks Statistik.

En relativ stor gruppe har svaret ”ved ikke” til spørgsmålet. Dette er måske fordi de ikke har en første prioritet, men alt efter behov bruger vores produkter.

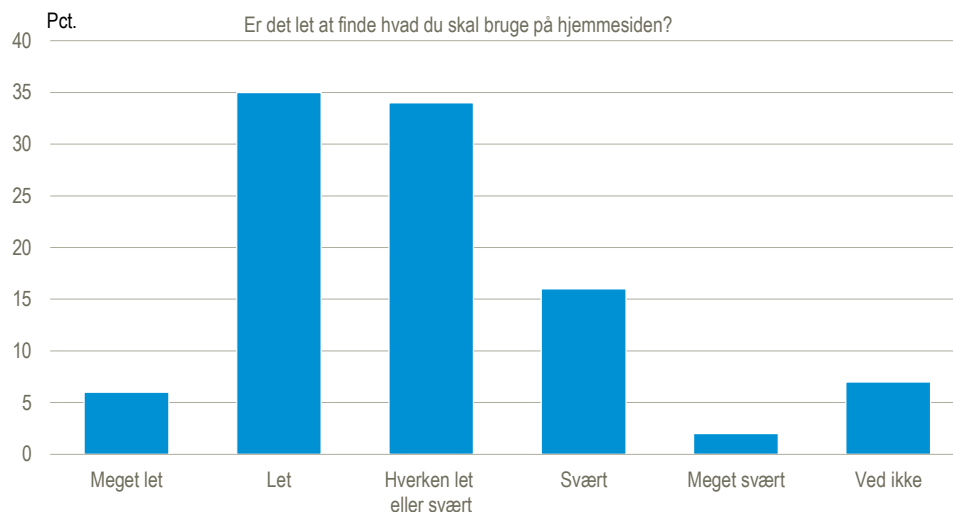


Tilgængelighed

I undersøgelsen har vi spurgt, om det er let at finde det, man skal bruge på vores hjemmeside og i Statistikbanken og svarene er meget enslydende for de to sites. Hovedparten af brugerne finder det let eller meget let, mens en næsten lige så stor andel siger, det er hverken let eller svært at finde det, de skal bruge. Efter undersøgelsen blev gennemført, er der etableret en ny søgefunktion, på hjemmesiden, hvor der gives forslag til søgeord relateret til det, der søges på. Resultatet af denne indsats vil først kunne ses ved næste undersøgelse.

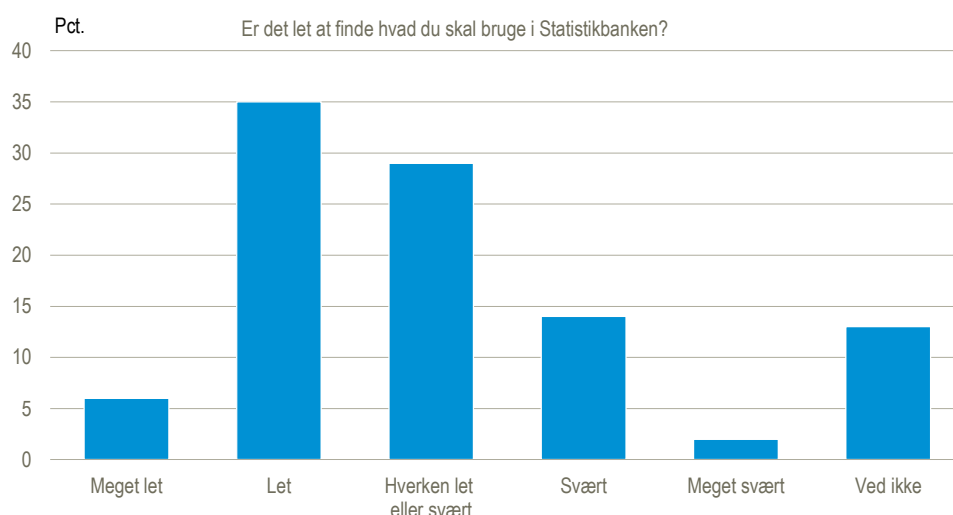
Hjemmesiden

18 pct. syntes, at det er svært eller meget svært at finde det, de skal bruge på hjemmesiden. Det er lidt flere end 2014, hvor 14 pct. syntes det var svært. Umiddelbart inden undersøgelsen havde Danmarks Statistik fået nyt design på dst.dk og en del har kommenteret dette. Mange mener, at det nye design er årsagen til, at de ikke finder det, de kommer efter.



Statistikbanken

16 pct. syntes, at det var svært eller meget svært at finde det, de søgte i Statistikbanken. Her nævnes problemet med emnenavngivningen og lange tabeltitler som en del af årsagen. Der er dog ikke lavet ændringer i Statistikbanken siden 2014, hvor 10 pct. syntes det var svært.



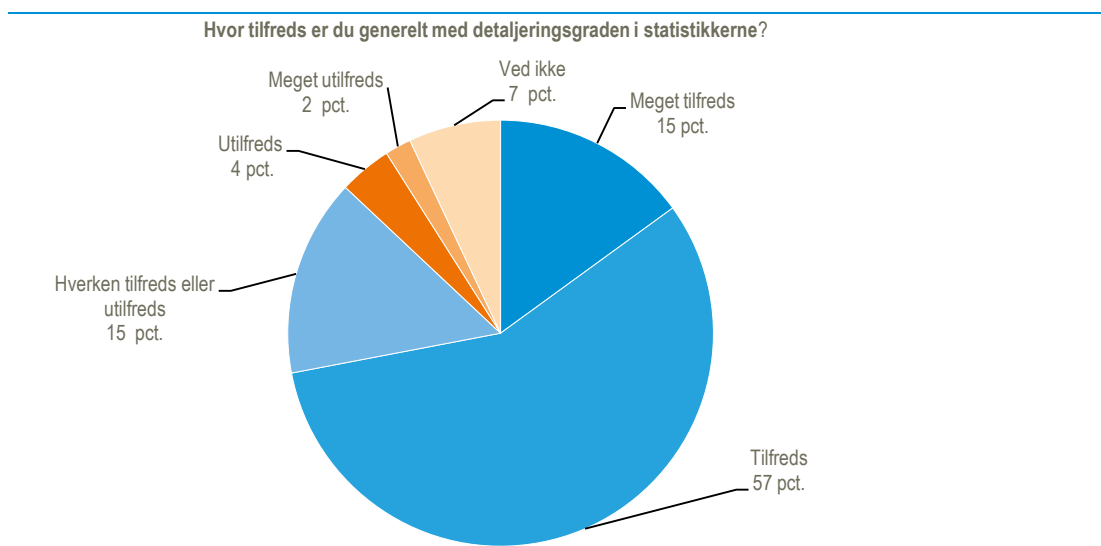
Vi har spurgt, om brugerne finder det let at komme i kontakt med en medarbejder i Danmarks Statistik. 20 pct. finder det meget let eller let at komme i kontakt med en medarbejder. Der er dog en meget stor gruppe der har svaret ved ikke (67 pct.). Vi kan kun gætte, men det skyldes formentlig, at de ikke har behov for at komme i kontakt med os. En meget lille gruppe af respondenter (4 pct.) har svaret, at det er svært eller meget svært at komme i kontakt med en medarbejder.

Detaljeringsgrad

57 pct. har svaret, at de er tilfredse med detaljeringsgraden i statistikkerne, og kun 6 pct. er enten meget utilfredse eller utilfredse. Det er bl.a. forskere, der er utilfredse med detaljeringsgraden, dog er tallene her meget små og må tages med forbehold.

Danmarks Statistik har indtil videre det princip, at det laveste niveau, vi offentliggør data på i Statistikbanken, er på kommuneniveau. Desuden er der et fortrolighedshensyn, som også sætter grænser for, hvor detaljeret en statistik kan være.

I kommentarerne til hvor brugerne ønsker mere detaljerede opgørelser fremgår det, at der er mange ønsker om mere geografisk fordelte data. Indkomster og formue blev nævnt af flere, som områder, hvor der mangler detaljering. Der er også nogle få kommentarer med ønske om, at statistikken er mindre detaljeret, og hvor der efterlyses nogle mere simple oversigtstabeller.



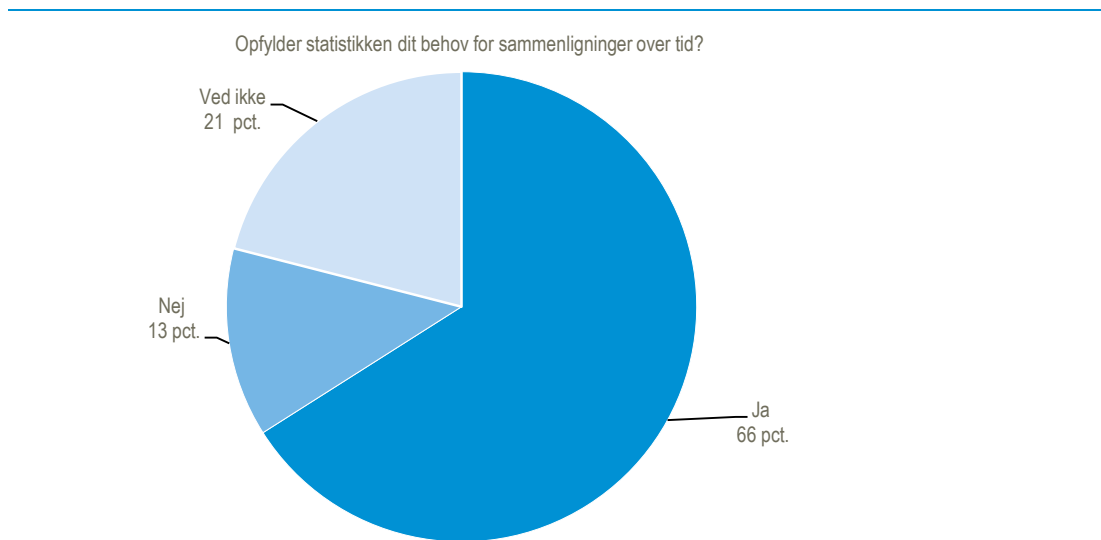
Sammenligning over tid

66 pct. syntes, at statistikkerne opfylder deres behov for sammenligning over tid.

I Statistikbanken ligger der ca. 4.500 tabeller. Omkring 1.000 er tabeller, hvor opdateringen er ophørt på grund af metodeændring eller klassifikationsskift. Der er i stedet oprettet nye tabeller, fx efter kommuneændringer, branchenomenklaturskift. Dette gør det vanskeligt for brugerne at få sammenhængende statistikker over tid.

I kommentarerne kan vi se, at en del brugere efterlyser lange tidserier. Dette er noget, vi ofte hører. Der er et ønske om færre brud i data og bedre mulighed for at se, hvilke tabeller der "hænger" sammen.

Der er også flere, der kommenterer strukturreformen, og at vi ikke har regnet data tilbage fra før 2007.



Statistikdokumentation

Danmarks Statistik arbejder fortsat på at forbedre dokumentationen til statistikkerne, så den er tilgængelige sammen med både tabeller og publikationer. Vi har også igangsat

et større arbejde med at sikre, at dokumentationen er vedligeholdt og aktuel. Det er derfor positivt at konstatere, at ca. halvdelen af deltagerne i undersøgelsen har svaret, at de bruger statistikdokumentationen. I 2014 var det kun 1/3 der svarede, at de brugte Statistikdokumentationen. I det åbne kommentarfelt er der kommet en række forklaringer fra brugere, der ikke benytter vores dokumentation. Her har flere svaret, at de stoler på Danmarks Statistik og derfor ikke behøver tjekke dokumentationen, eller at de ikke ved, hvad det er.

Offentliggørelse af ny statistik

På hjemmesiden er udgivelseskalendarer og nyhedssiden blevet udvidet til at dække alle offentliggørelser: Nyt fra Danmarks Statistik, analyser og statistikbanktabeller. Hensigten er at tydeliggøre, hvornår ny statistik udkommer, og derfor har vi spurgt, om det så også er tydeligt for brugerne, hvornår en ny statistik bliver offentliggjort. 63 pct. svarer, at de godt kan finde oplysningerne, eller at de ikke har behov for oplysningerne.

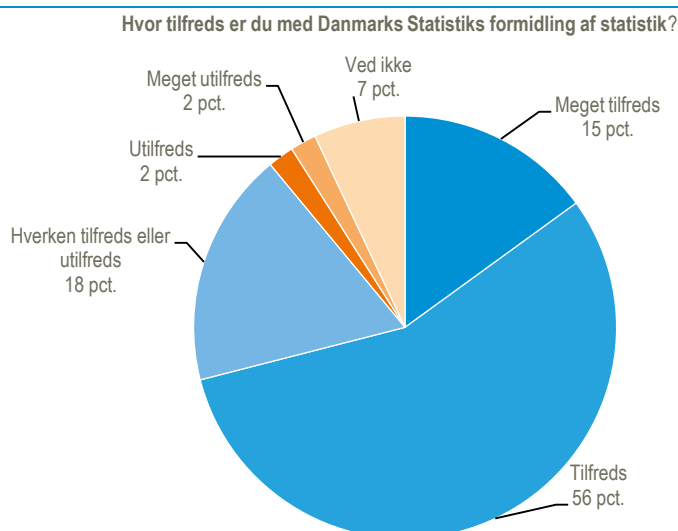
Sociale medier

Det er første gang, at Danmarks Statistik spørger om vores brugere følger os på et eller flere sociale medier. I november 2013 kom Danmarks Statistik på Twitter efterfulgt af LinkedIn i efteråret 2015. I brugerundersøgelsen har vi valgt kun at spørge til Twitter og LinkedIn, da vi først kom i gang med Facebook i november 2016.

I undersøgelsen har vi spurgt brugerne om de bruger nyheder fra Danmarks Statistik på de sociale medier. Der er 221 personer (ud af de 1462 deltagere) der har svaret positivt på spørgsmålet og her er LinkedIn brugt mere end Twitter. Det er vores forventning af brugen af de sociale medier, specielt efter Danmarks Statistik også anvender Facebook, vil vokse som en vigtig formidlingskanal.

Tilfredshed med formidlingen

Som vi nævnte i indledningen er der fortsat stor tilfredshed med Danmarks Statistiks formidling. 71 pct. af deltagerne i undersøgelsen har angivet at de er tilfredse eller meget tilfredse med Danmarks Statistiks formidling af statistik. I 2014 svarede 68 pct. at de var tilfredse eller meget tilfredse.



Det har dog ikke afholdt deltagerne fra at komme med forslag, til hvordan vi kan gøre vores formidling bedre. 340 deltagere er kommet med kommentarer til formidlingen. Desuden er der også mange, der er kommet med kommentarer på, hvorfor de synes, det er svært at finde det, de skal bruge på henholdsvis hjemmesiden og i Statistikbanken.

Nedenfor er kommentarerne med, hvad deltagerne synes mangler i vores formidling, grupperet i fire overordnede emner:

Indhold

- Flere geografisk fordelte data (særligt på kommuneniveau)
- Mere international statistik
- Nyere tal
- Kort og anden grafisk præsentation
- Mulighed for at krydse mellem statistikker og større fleksibilitet
- Historiske tal og lange tidsserier
- Oversigtstabeller
- Mindre analyser og kommentering af data og mere kvalitetssikring

Struktur

- Navngivning af statistikemner og deres indhold vanskeligt at gennemskue
- Tabeltitler lange og uforståelige
- Hjemmesiden forudsætter en form for baggrundsviden, før man kan komme i gang

Dokumentation

- Mere dokumentation og flere begrebsforklaringer

Andre måder at tilgå data på

- Flere nævner, at vi skal udvikle API, således at man både kan tilgå data på en anden og nemmere måde, samt mulighed for at anvende data til eget brug. Vi har dog haft et API mod Statistikbanken i flere år, men åbenbart ikke gjort det tilstrækkeligt tydeligt for brugerne. Vi vil finde en løsning, hvor brugerne allerede ved indgangen til Statistikbanken præsenteres for muligheden for at benytte APIet. Det er dog ikke for den "almindelige bruger" men tiltænkt udviklere og professionelle, som således får en programmatisk indgang til Statistikbanken.
Vi har også planlagt at tage direkte kontakt til målgruppen for vores API.

Bilag: Spørgsmål og svar

1. I hvilken egenskab søger du fortrinsvist statistik?

	Procent	Antal
Kommuner og regioner	8 pct.	128
Ministerier og styrelser	5 pct.	73
Organisationer eller parti	5 pct.	82
Forsker	8 pct.	129
Undervisningssektoren/studerende	19 pct.	293
Virksomheder	12 pct.	184
Presse/medier	3 pct.	53
Privat person	37 pct.	569
Andet	3 pct.	46
Total	100 pct.	1557

2. Hvor gammel er du?

	Procent	Antal
16-24 år	21 pct.	321
25-34 år	17 pct.	270
35-44 år	15 pct.	238
45-54 år	18 pct.	277
55-64 år	17 pct.	262
65 år eller derover	12 pct.	189
Total	100 pct.	1557

3. Hvor ofte bruger du Danmarks Statistik?

	Procent	Antal
Dagligt	5 pct.	76
Flere gange om ugen	12. pct.	181
Ugentligt	10 pct.	149
Flere gange om måneden	16 pct.	254
Månedligt	19 pct.	296
Sjældnere end månedligt	32 pct.	506
Aldrig	6 pct.	95
Total	100 pct.	1557

4. Bruger du nyheder fra Danmarks Statistik på et eller flere sociale medier, sæt gerne flere krydser

	Procent	Antal
Twitter	47 pct.	94
LinkedIn	63 pct.	127
Total	109 pct.	221

Nb: Bemærk at antal personer der har svaret er væsentlig færre end ved de andre spørgsmål.

5. Hvor tilfreds er du generelt med detaljeringsgraden i statistikkerne?

	Procent	Antal
Meget tilfreds	15 pct.	223
Tilfreds	57 pct.	829
Hverken tilfreds eller utilfreds	15 pct.	219
Utilfreds	4 pct.	56
Meget utilfreds	2 pct.	35
Ved ikke	7 pct.	100
Total	100 pct.	1462

6. På hvilke områder har du brug for mere detaljerede opgørelser?

Skriv evt. din kommentar her

	Total
	60

7. Opfylder statistikkerne dit behov for sammenligninger over tid?

	Procent	Antal
Ja	66 pct.	962
Nej	13 pct.	189
Ved ikke	21 pct.	311
Total	100 pct.	1462

8. I hvilke statistikker savner du sammenligning over tid?

Skriv evt. din kommentar her

	Total
	129

9. Bruger du statistikdokumentationen?

	Procent	Antal
Ja	52 pct.	766
Nej	28 pct.	404
Ved ikke	20 pct.	292
Total	100 pct.	1462

10. Hvorfor bruger du ikke statistikdokumentation?

Skriv evt. din kommentar her

	Total
	173

11. Kan du finde oplysninger om, hvornår der bliver offentliggjort ny statistik?

	Procent	Antal
Ja	32 pct.	474
Nej	13 pct.	183
Har ikke behov for det	31 pct.	446
Ved ikke	25 pct.	359
Total	100 pct.	1462

12. Er det let at finde hvad du skal bruge på vores hjemmeside?

	Procent	Antal
Meget let	6 pct.	94
Let	35 pct.	507
Hverken let eller svært	34 pct.	496
Svært	16 pct.	227
Meget svært	2 pct.	36
Ved ikke	7 Pct.	102
Total	100 pct.	1462

13. Er det let ved at finde hvad du skal bruge i Statistikbanken?

	Procent	Antal
Meget let	6 pct.	89
Let	35 pct.	515
Hverken let eller svært	29 pct.	431
Svært	14 pct.	200
Meget svært	2 pct.	31
Ved ikke	13 pct.	196
Total	100 pct.	1462

14 Er det let at komme i kontakt med de relevante medarbejdere i Danmarks Statistik?

	Procent	Antal
Meget let	6 pct.	94
Let	14 pct.	208
Hverken let eller svært	8 pct.	121
Svært	3 pct.	37
Meget svært	1 pct.	16
Ved ikke	67 pct.	986
Total	100 pct.	1462

15. Hvor tilfreds er du med Danmarks Statistiks formidling af statistik?

	Procent	Antal
Meget tilfreds	15 pct.	212
Tilfreds	56 pct.	823
Hverken tilfreds eller utilfreds	18 pct.	265
Utilfreds	2 pct.	31
Meget utilfreds	2 pct.	27
Ved ikke	7 pct.	104
Total	100 pct.	1462

16. Du har svaret, det er svært at finde, hvad du skal bruge på hjemmesiden og i Statistikbanken. Uddyb det evt. her:

	Total
	181

17. Har du forslag til, hvad Danmarks Statistik kan gøre for at formidle statistik bedre?

	Total
	340