

Brugerundersøgelse af www.dst.dk 2010

Baggrund og resume	1
Fandt brugerne så den ønskede information?	2
Forståeligt sprog	2
Hvordan finder brugerne frem til www.dst.dk ?	3
Kendskab til Statistikbanken	4
Brugernes kommentarer	4
Bilag 1. Metode	5
Bilag 2. Kommentarer til dst.dk brugerundersøgelsen 2010	7
Bilag 3. Handlingsplan på baggrund af kommentarerne	9
Bilag 4. Spørgsmål og svar	10

Det er niende gang, at Danmarks Statistik gennemfører en systematisk undersøgelse af brugernes holdninger til www.dst.dk. Undersøgelsen blev gennemført i perioden fra 30. august til 14. september 2010. 1.889 brugere deltog, hvad der gav en svarprocent på 5,3, hvilket er noget lavere end tidligere år. Med en så lav svarprocent skal vi være varsomme med at overfortolke resultaterne som dækkende for alle brugerne. De 5,3% kan ikke antages at være repræsentative for brugerne generelt. Dvs "brugere" i det følgende skal forstås som "svarpersoner".

Baggrund og resume

Danmarks Statistik har siden 2002 lavet en årlig brugerundersøgelse af www.dst.dk. I år er således niende gang Danmarks Statistik systematisk måler brugernes oplevelse og udbytte af vores internetformidling.

Resultaterne offentliggøres hvert år på www.dst.dk/brugernesmening.

I 2010 fandt undersøgelsen sted i perioden fra 30. august til 14. september. 35 508 brugere fik mulighed for at deltage i undersøgelsen, hvoraf 1 889 valgte at deltage. Dette gav en svarprocent på 5,3 mod 7,9 i 2009, 6,4 i 2008, 7,6 i 2007, 8,1 pct. i 2006, 7,7 pct. i 2005 og 6,9 pct. i 2004. Da vi fra år til år har foretaget en del ændringer og forbedringer i vores metode for at sondre mellem mekaniske og rigtige brugere, er svarprocenterne ikke nødvendigvis direkte sammenlignelige.

Fra 2009 har Danmarks Statistik ændret på den sædvanlige undersøgelse. Spørgeskemaet er defineret ud fra Bedst På Nettet's instrukser. Derfor er spørgsmålene også blevet flere; i 2008 var der 13 spørgsmål mod 16 i 2009 og 2010. Bedst På Nettet måler en gang om året kvaliteten af den offentlige digitale forvaltning og borgerbetjening. Pga. dette er der mange spørgsmål, der ikke er direkte sammenlignelige i forhold til de foregående år. Læs mere om Bedst På Nettet på www.bedstpaanettet.dk.

Fandt brugerne så den ønskede information?

Spørgsmålet *Jeg fandt let det jeg ledte efter* er blevet stillet til alle de brugere, der svarede, at de tidligere har brugt hjemmesiden. Det har dog ved gennemgangen af kommentarerne vist sig, at en del brugere har noteret, at spørgsmålet kan misforstås. Spørgeskemaet kommer frem efter andet klik på www.dst.dk og har måske endnu ikke fundet det, de søgte efter. Dette spørgsmål burde nok have været formuleret anderledes, men da det er defineret af Bedst på Nettet, har vi ikke haft mulighed for at ændre formuleringen.

Tabel 1. Finder brugerne det de leder efter?

Formål med besøget (pct.)	Ar-bejde	Uddan-nelse	Privat interesse	I alt
Meget enig	18,6	9,1	31,0	22,3
Enig	40,8	24,2	43,2	38,7
Uenig	25,0	33,6	12,1	20,9
Meget uenig	11,2	26,1	5,5	11,5
Ved ikke	4,4	7,0	8,2	6,6
I alt	100,0	100,0	100,0	100,0

Som det fremgår af tabellen, er der 61 pct. (22,3 pct. +38,7 pct.) af brugerne, der finder det, de skal bruge. Dette er en markant nedgang siden 2009, hvor 70 pct. af brugerne angav det samme. Tabel 1 viser, at det primært er de brugere, der angiver *uddannelse* som formålet med deres seneste besøg på www.dst.dk, der har problemer med at finde de oplysninger, de søger. I 2008 angav 65,9 pct. af de brugere, der benytter www.dst.dk med et uddannelsesmæssigt formål, at de fandt det meste eller al den information, de søgte.

I 2009 var det kun 40,2 pct. og i 2010 er det 33,3 pct. af denne brugergruppe, der mener at have fundet det, de ledte efter. Den store forskel kan dog også ligge i spørgsmålenes formulering, da der er ændret i denne.

Men ikke altid at de skal kunne finde noget

Det er vores indtryk fra e-post og telefonhenvendelser, at en del studerende efterlyser information om specifikke omsætnings- eller regnskabstal for enkeltvirksomheder og -produkter. Altså oplysninger, der hverken kan eller skal offentliggøres af Danmarks Statistik. En oversigt over denne type af henvendelser, som vi ikke kan svare på, er en vigtig del af vores side med ofte stillede spørgsmål, se www.dst.dk/faq, hvor der også henvises til andre informationsleverandører.

Forståeligt sprog

Tilgængelighed Spørgsmålet *Teksterne på hjemmesiden er skrevet i et klart og letforståeligt sprog* er et vigtigt element for brugerne, da statistik til tider kan være lidt svært at formidle.

Tabel 2. Er teksterne forståelige?

Formål med besøget på dst.dk	Ar-bejde	Uddan-nelse	Privat interesse	I alt
Meget enig	12,0	12,2	24,0	17,4
Enig	67,1	58,6	58,8	61,8
Uenig	13,8	14,2	5,6	10,2
Meget uenig	2,5	6,9	1,9	3,1
Ved ikke	4,6	8,1	9,7	7,5
I alt	100,0	100,0	100,0	100,0

Overordnet er brugerne tilfredse med sproget på www.dst.dk. 4 ud af 5 brugere mener, at det er klart og forståeligt, men deler man resultatet op i brugergrupper, er det tydeligt, at de studerende igen er mindre tilfredse end andre. Dog er knap 3 ud af 4 af de brugere der kommer i uddannelsesmæssig sammenhæng tilfreds med sproget på hjemmesiden.

Hvordan finder brugerne frem til www.dst.dk?

Gennem en analyse af vores logfiler viser det sig, at ca. 45 pct. af alle sessioner på www.dst.dk er fundet ved hjælp af en søgning på Google. Vi begyndte derfor i 2006 at spørge brugerne direkte om, hvordan de fandt frem til www.dst.dk gennem spørgsmålet: *Hvordan fandt du frem til www.dst.dk?*

Tabel 3. Hvordan fandt du frem til [dst.dk](http://www.dst.dk)?

	I alt		
	2008	2009	2010
	pct.		
Jeg brugte en søgemaskine, fx Google	42,5	46,6	42,3
Jeg brugte et bogmærke	9,3	7,5	7,7
Jeg fulgte et link på en anden hjemmeside	6,4	6,7	5,4
Jeg fulgte et link i en trykt publikation	1,4	2,2	4,3
Jeg kunne huske jeres adresse	32,0	29,4	33,6
Jeg fik linket af en kollega / studie kammerat / ven	8,4	7,6	6,7
I alt.....	100,0	100,0	100,0

Anm.: Tabellen omfatter alle der har deltaget i undersøgelsen.

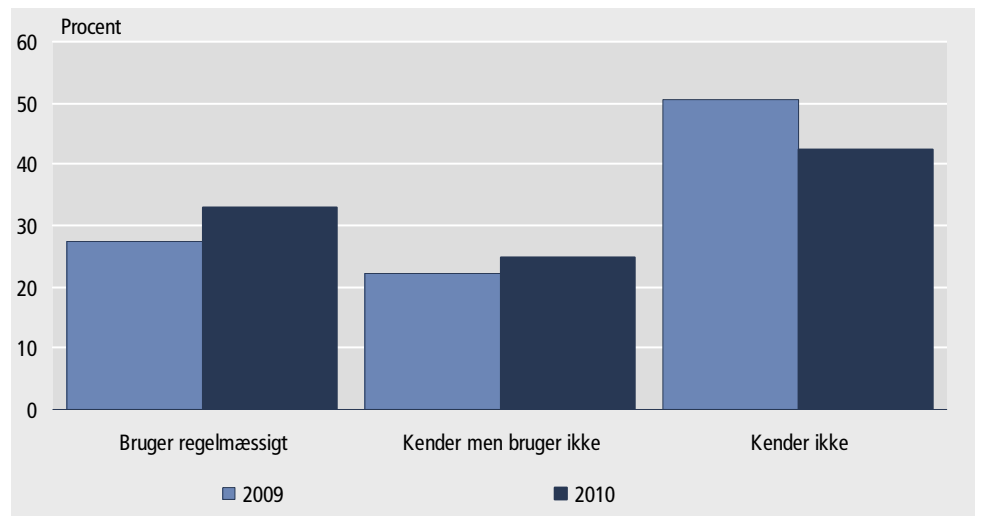
Som man kan se af tabel 3, er andelen af brugere der anvender en søgemaskine til at finde www.dst.dk højt. Ca. 4 ud af 10 benytter Google eller en tilsvarende maskine til det. Det er altså vigtigt at vi fortsætter arbejdet med at optimere søgningen mod Google.

Dobbelt så mange som ventet

At over 40 pct. af alle brugere angiver, at de har benyttet en søgemaskine til at finde frem til www.dst.dk, er ikke overraskende. Analyser af vores logfiler indikerer nemlig, at ca. 45 pct. af alle besøg indeholder en henvisning til en søgemaskine. Fra analyser af vores logfiler ved vi, at *søgemaskine* stort set er synonym med "Google". Dette er sammenfaldende med den førende usability-ekspert på området Jacob Nielsen, der har konstateret, at ca. 60 pct. kommer til en side via eksterne søgemaskiner.

Kendskab til Statistikbanken

Figur 1. Kendskab til www.statistikbanken.dk



Når vi stiller spørgsmålet, om brugerne har kendskab til www.statistikbanken.dk, skyldes det en forventning om, at brugerne ikke ser de to systemer som adskilte. I kommentarfelterne er det normalt, at deltagerne kommenterer både på Statistikbank og hjemmeside. Som man kan se af figur 1 stiger kendskabet til Statistikbanken, men dette betyder nødvendigvis ikke, at brugerne benytter den.

Brugernes kommentarer

Ligesom i de foregående undersøgelser har vi også i 2010 tilbudt deltagerne, at de kunne skrive en kommentar til www.dst.dk. 322 brugere benyttede muligheden for at skrive en kommentar.

Bilag 1. Metode

Undersøgelsen blev afviklet i perioden fra 30. august til 14. september 2010.

<i>Ferie og studiestart</i>	I 2010 har Danmarks Statistik efter anvisning fra Bedst På Nettet udført undersøgelsen i august og september. Dette kan dog betyde en smule skævhed i resultaterne, da universiteterne, som normalt er storforbrugere af hjemmesiden, ikke rigtig er kommet i gang med semestret på dette tidspunkt.
<i>Ingen udvælgelse</i>	Der har ikke fundet nogen form for udvælgelse sted. Alle brugere har fået tilbudt deltagelse.
<i>Udvikling</i>	Skemaet og den tilhørende funktionalitet er udviklet i samarbejde mellem Databanker og Bedst På Nettet (www.bedstpaanettet.dk). Svarene registreres direkte i en database. Ved hjælp af en intranetapplikation er det muligt løbende at følge med i de indkomne kommentarer samt se undersøgelsens nøgletal.
<i>Aktivering</i>	Skemaet aktiveres, når brugeren klikker anden gang på www.dst.dk , typisk efter første valg fra forsiden.
<i>Placering af cookie sikrer max 3 præsentationer</i>	Når brugeren kommer til www.dst.dk , lægges en cookie i browseren. Cookien gør, at skemaet præsenteres max 3 gange for de, der ikke svarer, og at det endvidere er muligt at gå til og fra skemaet. Brugere, som ikke tillader cookies i deres browseropsætning, får ikke skemaet præsenteret.
<i>Pc'er kontra brugere</i>	Cookie-teknologien betyder i praksis, at spørgsmålene stilles til den enkelte computer og ikke til en "rigtig bruger". Fx kan en pc opstillet på et bibliotek eller en skole have mange brugere, men den fjerde bruger vil ikke blive præsenteret for skemaet, hvis de tre første har sagt nej. Ligeledes vil de efterfølgende brugere ikke se skemaet, hvis den første bruger vælger at deltage i undersøgelsen.
<i>Svarprocenten</i>	35.508 brugere fik mulighed for at deltage i undersøgelsen, hvoraf 1.889 valgte at deltage. Dermed blev svarprocenten på 5,3. I 2009 var svarprocenten på 7,9 pct. Eller 4.339 ud af 54.652. I 2008 var svarprocenten på 6,4 eller 1.868 ud af 28.918 sessioner. 2007 undersøgelsen omfattede 23.658 brugere, hvoraf 1.834 valgte at deltage i undersøgelsen. Dette gav en svarprocent på 7,6. I 2006 var svarprocenten på 8,1 eller 1.789 ud af 22.027 sessioner. I 2005 var svarprocenten 7,7 eller 2.252 svar ud af 29.075 sessioner. I 2004 var svarprocenten 6,9 ud af 29.636 sessioner. I 2003 var svar pct. 9,8 ud af 22.255 sessioner. De tilsvarende tal for 2002-undersøgelsen var, at 20.708 blev præsenteret for undersøgelsen, hvoraf 1.835 valgte at deltage i undersøgelsen, altså en samlet svarprocent på 8,8 procent. Det må antages, at hyppigere brugere er overrepræsenterede. Alt andet lige, har den hyppige bruger større chance for at besøge hjemmesiden inden for den periode, undersøgelsen løb, end den bruger, der kun bruger hjemmesiden en gang om måneden eller sjældnere. Vi har valgt konsekvent ikke at vægte svarene.
<i>Muligvis robotter</i>	Hjemmesider besøges i stigende grad af forskellige indekseringsrobotter eller "crawlere". Det er ikke praktisk muligt at sortere alle disse fra ved opgørelsen af svarprocenten og det er derfor sandsynligt, at ændringer i svarprocenten også skyldes besøg af indekseringsrobotter, som vi endnu ikke har identificeret og elimineret. Crawlerne er små programmer, der typisk henter indhold til andre hjemmesider eller søgemaskiner, fx "Google". Programmerne besøger hjemmesiden på samme måde som en almindelig bruger (set fra hjemmesidens synspunkt) med den væsentlige forskel, at de ikke kan behandle spørgeskemaet. Vi har i de senere år oplevet en kraftig stigning i antallet af "crawlere", der besøger vores hjemmeside.
<i>Usikkerheden er ukendt</i>	Der er ikke gennemført usikkerhedsberegninger på ændringerne mellem de år, der er udført brugertests. Dels er de fleste forskelle små, og dels gør selvudvælgelsen

kombineret med forskellen i eksponering, at usikkerhedsberegninger kun vanskeligt kan gennemføres.

Ingen fjernelse af svar Deltagerne har som nævnt mulighed for at knytte en kommentar til www.dst.dk. Nogle deltagere har givet mindre anvendelige, nærmest useriøse kommentarer. Svarene på spørgsmålene fra disse deltagere indgår dog i alle beregninger.

Bilag 2. Kommentarer til dst.dk brugerundersøgelsen 2010

I brugerundersøgelsen af www.dst.dk blev der afgivet 322 kommentarer i alt hvoraf 260 var seriøse.

- Ros til support** Der er mange pæne og venlige ord til vores support både på telefon og e-post.
- Overskuelighed savnes** Hovedtendensen går på manglende overskuelighed. Flere brugere føler, at forsiden af www.dst.dk er forvirrende og sidemenuerne er svære at finde rundt i.
- Dette kunne afhjælpes ved at revurdere menustrukturen. Dette arbejde er allerede påbegyndt og ventes at blive gjort færdigt i 2011. Bl.a. arbejdes der med en emneindgang som den primære vej til statistik på hjemmesiden. Indholdet i underpunkterne/emnerne bliver derudover gjort mere konsistente i deres opbygning
 - Navigation og funktionalitet skal forbedres i forbindelse med opgradering af Sitecore (content management systemet)
- Layoutet på siden** Kritikken vedrørende layoutet på www.dst.dk inddeler sig overordnet i to grupper. Brugere der ytrer ønske om at layoutet bliver mere moderne og tidssvarende for at højne overskueligheden og derudover mener de at skriftstørrelsen på hjemmesiden er for lille.
- Vi er påbegyndt et arbejde med et nyt design af hjemmesiden som indebærer layoutmæssige forandringer bl.a. i forbindelse med skrifttyperne. Dette forventes færdigt i 2011 i forbindelse med opgraderingen af vores CMS-system.
- Søgning** Brugerne har også kommenteret på søgefunktionen. Der er bl.a. utilfredshed med, at den ikke fungerer på tværs af Statistikbanken og www.dst.dk. Det virker generelt, som om de fleste anvender "Søg"-funktionen og overser "A-Å"-søgningen på www.dst.dk/emner, hvor der ofte kan gives et samlet og bedre overblik. Vi gør pt. i søgebilledet opmærksom på denne mulighed. Mange brugere gør opmærksom på at de ved at benytte Google til deres søgninger, nemmere finder frem til siderne, end hvis de benytter Danmarks Statistiks eget søgeværktøj.
- Der er allerede gjort en del for at sikre de relevante sider kan findes via Google, og vi skal fortsætte dette arbejde. Derudover vil vi gøre søgningen på hjemmesiden bedre, bl.a. med flere emneord og håndtering af "nul-hits".
 - Vi foreslår en ny søgefunktion på www.dst.dk eller optimering af den allerede eksisterende.

times Søg Dokumentation af statistik

☒ Ny søgning ☐ Søg i resultaterne

Fik du for mange resultater - eller slet ingen?
 Prøv i stedet at søge med emneord:
 A - Å (Efter emneord)

- Spørgeskemaet** I år har flere gjort opmærksom på flere uhensigtsmæssigheder i spørgeskemaet. Nogle har gjort opmærksom på at de var i tvivl om hvilket uddannelsestrin de skulle svare, da de følte at svarmulighederne ikke var hensigtsmæssigt opdelt. Herudover var en del brugere utilfredse med at spørgeskemaet dukkede frem før de havde mulighed for at trykke sig rundt på hjemmesiden. Dette er især problematisk for førstegangsbrugere af siden. Vi har forsøgt at løse dette ved at spørgeskemaet først dukker op efter andet klik på hjemmesiden, men det er ikke sikkert at brugeren endnu har fået et indtryk af hjemmesiden på dette tidspunkt.

Da vi benytter Bedst på nettets spørgsmål, har vi også forpligtet os til at bruge deres formuleringer. Derfor var det ventet med disse kommentarer. Se mere om Bedst på nettets undersøgelse her: www.bedstpaanettet.dk.

Ældre data i Statistikbanken

Flere brugere har i år ytret ønske om flere længere tidsserier i Statistikbanken. Der er flere tabeller der kun har tal for nogle få år og mange har også databrud (fx på grund af kommunalreformen). Dette ønske kan dog være svært at opfylde, da vi mange gange ikke har de ønskede data og vi gerne skulle have konsistens i dataene.

- *Vi vil overveje at lægge lange tidsserier ind, hvor den ændrede dimension blot er udeladt (fx kommune eller branche)*

Bilag 3. Handlingsplan på baggrund af kommentarerne

På baggrund af ovenstående kommentarer har vi lavet en handlingsplan der tager hensyn til de mest kommenterede elementer.

<i>Overskuelighed</i>	Overskueligheden på hjemmesiden afhjælpes ved at revurdere indholdsstrukturen på forsiden og undersiderne. Vi opgraderer vores CMS-system Sitecore, da dette ville give en forbedret navigation og funktionalitet.
<i>Layout</i>	I forbindelse med en opgradering til Sitecore 6 får www.dst.dk et helt nyt design. Dette vil gøre det mere overskueligt at finde det man søger og herudover vil hjemmesiden få et mere moderne og tidssvarende udseende.
<i>Indhold</i>	I 2011 påbegynder vi herudover nyt design på undersiderne. Det vil betyde at hvert emne på www.dst.dk vil få et ensartet indhold og vil ligne hinanden. Derved vil det blive lettere for brugerne at finde statistik og beskrivelser på tværs af emnerne.
<i>Søgning</i>	I forbindelse med en implementering af et nyt CMS vil vi få et nyt og forbedret søgeværktøj, som kan hjælpe brugerne med nogle af deres problemer. Nu gør vi som før nævnt opmærksom på A-Å søgemuligheden i søgebilledet. Der vil derudover blive set på muligheden for at samle de to søgefunktioner (A-Å-søgemuligheden og det simple søgefelt), så det bliver mere brugervenligt. Herudover sætter vi løbende flere emneord ind og dette giver også mulighed for udvidet søgning gennem f.eks. Google.

Bilag 4. Spørgsmål og svar**Tabel 1. Hjemmesiden giver umiddelbart et positivt helhedsindtryk**

	pct.
Meget enig	19,5
Enig	60,9
Uenig	10,2
Meget uenig	3,9
Ved ikke	5,5
I alt	100,0

Tabel 2. Kvaliteten af hjemmesidens indhold er højt

	pct.
Meget enig	23,7
Enig	59,1
Uenig	6,3
Meget uenig	2,8
Ved ikke	8,1
I alt	100,0

Tabel 3. Det er nemt at finde rundt på hjemmesiden

	pct.
Meget enig	10,3
Enig	48,0
Uenig	23,7
Meget uenig	10,9
Ved ikke	7,1
I alt	100,0

Tabel 4. Teksterne på hjemmesiden er skrevet i et klart og letforståeligt sprog

	pct.
Meget enig	17,4
Enig	61,8
Uenig	10,2
Meget uenig	3,1
Ved ikke	7,5
I alt	100,0

Tabel 5. Jeg fandt let det jeg ledte efter

	pct.
Meget enig	22,3
Enig	38,7
Uenig	20,9
Meget uenig	11,5
Ved ikke	6,6
I alt	100,0

Tabel 6: Jeg oplever, at hjemmesiden virker

	pct.
Meget enig	28,0
Enig	58,0
Uenig	5,8
Meget uenig	2,7
Ved ikke	5,5
I alt	100,0

Tabel 7: Hjemmesiden indeholder det jeg har behov for

	pct.
Meget enig	16,7
Enig	51,8
Uenig	14,1
Meget uenig	3,9
Ved ikke	13,5
I alt	100,0

Tabel 8: Hjemmesiden giver mig fordele, som jeg ikke kan opnå på andre måder (eks. via telefon, brev/mail eller personlig kontakt)

	pct.
Meget enig	25,8
Enig	38,0
Uenig	8,7
Meget uenig	3,4
Ved ikke	24,1
I alt	100,0

Tabel 9: Benytter du hjemmesiden i forbindelse med

	pct
Dig selv som privatperson	39,0
Dit arbejde i en privat virksomhed	21,0
Dit arbejde i en offentlig organisation	14,8
Dit arbejde indenfor den samme organisation som hjemmesiden repræsenterer	0,8
Din uddannelse	19,1
Andet	5,3
I alt	100,0

Tabel 10: Hvor ofte har du besøgt denne hjemmeside?

	pct.
En gang	17,5
To til fire gange	18,9
Fem til ti gange	16,1
Flere end ti gange	47,5
I alt	100,0

Tabel 11 Er du mand eller kvinde?

	pct.
Mand	43,4
Kvinde	56,6
I alt	100,0

**Tabel 12. Hvad er din uddannelsesmæssige baggrund?
Venligst angiv niveauet for højest fuldførte uddannelse.**

	pct.
Lang videregående uddannelse	34,2
Mellemlang videregående uddannelse ..	25,4
Kort videregående uddannelse	9,7
Erhvervsuddannelse	11,7
Folkeskolen	12,7
Andet	6,3
I alt	100,0

Tabel 13:**Hvordan fandt du frem til www.dst.dk denne gang?**

	2009	2010	2009	2010
	antal		pct.	
Jeg brugte en søgemaskine - fx Google, Jubii eller andre ..	2 023	798	46,6	42,3
Jeg brugte et bogmærke	325	145	7,5	7,6
Jeg fulgte et link på en anden hjemmeside	289	103	6,7	5,5
Jeg fulgte et link i en trykt publikation	98	82	2,3	4,3
Jeg kunne huske jeres adresse	1 274	633	29,4	33,6
Jeg fik linket af en kollega / studiekammerat / ven	330	128	7,5	6,7
I alt	4 339	1 889	100,0	100,0

Tabel 14.**Ved du at Danmarks Statistik har en omfattende Statistikbank (www.statistikbanken.dk),
hvor man gratis kan hente alle data fra Danmarks Statistik form af tabeller, grafer og kort?**

	2009	2010	2009	2010
	antal		pct.	
Ja - Jeg bruger Statistikbanken regelmæssigt	1 183	621	27,3	32,9
Ja - Jeg kender Statistikbanken, men jeg bruger den ikke ..	963	465	22,2	24,7
Nej - Jeg vidste ikke, at I har en anden hjemmeside	2 191	799	50,5	42,4
I alt	4 337	1 885	100,0	100,0

Anm.; To personer har ikke svaret

Tabel 15.**Har du ellers nogle kommentarer til Danmarks Statistiks hjemmeside?
Ting, du synes, vi skal forbedre? Eller ting, du synes virker godt?**

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
I alt / Antal kommentarer	167	145	211	199	176	556	322

Anm.: Tallene er korrigerede i forhold til tidligere offentliggjorte

Tabel 16. **Typer af kommentarer**

	2009	2010	2009	2010
	antal		pct.	
Navnestatistik,	66	13	11,9	4,0
Ros	81	51	14,7	15,8
Indhold	71	43	12,8	13,4
Problemer med at finde statistik	96	54	17,4	16,8
Teknik / Layout /Søgning	113	65	20,4	20,2
Statistikbanken.dk	56	14	10,1	4,3
Useriøs	45	61	8,2	18,9
Spørgeskema	25	21	4,5	6,6
I alt	553	322	100,0	100