

Brugerundersøgelse 2012

Baggrund og resume.....	1
Spørgsmålene	2
Brugernes overordnede indtryk af hjemmesiden.....	2
Fremsøgning af information og sitets sproglige kvalitet	2
Teknik.....	3
Plan for fremtidigt arbejde/indsatsområder	3
Bilag 1. Spørgsmål	4
Bilag 2. Metode.....	5
Bilag 3. Kommentarer til dst.dk's brugerundersøgelse 2012	6

Det er tiende gang, Danmarks Statistik systematisk undersøger brugernes holdninger til www.dst.dk. Undersøgelsen er særlig interessant, fordi det er den første, siden Danmarks Statistik i 2011 fik ny hjemmeside. I undersøgelsen vurderes både kvalitet og helhedsindtryk højt, og i forhold til at fremfinde den information, brugerne leder efter, er der en fremgang på knap 10 procent i forhold til seneste undersøgelse (næsten 7 ud af 10 finder det, de søger på dst.dk, mens det i 2010 var 6 ud af 10).

Undersøgelsen blev gennemført i perioden fra 12. november til 9. december 2012, hvor knap 1000 personer – en andel på ca. 5 procent af alle brugere i perioden – deltog. Den meget lille svarprocent betyder, at svarene ikke kan anses som repræsentative for brugerne generelt. Vi skal derfor være varsomme med at overfortolke resultaterne som dækkende for alle brugerne.

På den baggrund skal "brugere" i det følgende forstås som "svarpersoner".

Baggrund og resume

Danmarks Statistik har siden 2002 lavet brugerundersøgelser af www.dst.dk. I 2012 var det tiende gang Danmarks Statistik systematisk målte brugernes oplevelse og udbytte af vores internetformidling. Resultaterne af hver undersøgelse offentliggøres på www.dst.dk/brugernesmening.

Gennem årene har undersøgelsens udformning ændret sig. Vi er gået fra en metode hvor spørgsmålene var defineret af os, til en periode med egne spørgsmål blandet med spørgsmål udformet af Bedst på nettet. I 2012 har vi for første gang udelukkende benyttet Bedst på nettets spørgeguide, dvs. vi har ikke haft supplerende spørgsmål, som vi selv har formuleret. Dette betyder, at vi til en vis grad mister muligheden for at sammenligne med tidligere år. Til gengæld sparer vi en del ressourcer mht. at udforme egne spørgsmål, og fra næste undersøgelse vil vi være i en situation, hvor datamaterialet fra alle spørgsmål vil være sammenligneligt og dermed vil rumme oplysninger, som viser udviklingen fra år til år.

Ændringen i metode betyder, at rapporten for 2012 er af mere beskrivende karakter end tidligere, da kun få spørgsmål er direkte sammenlignelige med de data, vi har valgt at lægge vægt på i tidligere års rapporter. (Læs mere om metode i bilag 2)

Det er i øvrigt værd at bemærke, at Danmarks Statistik siden sidste brugerundersøgelse i 2010 har fået ny hjemmeside med nyt design og struktur. Årets brugerundersøgelse er derfor særlig interessant, da den vil give en indikation om, hvorvidt den nye måde, vi har valgt at strukturere og præsentere vores information på, er intuitiv for brugeren.

Læs mere om Bedst på nettet på www.bedstpaanettet.dk.

Spørgsmålene

Der er otte spørgsmål, der giver brugerne mulighed for at vurdere hjemmesiden og fire baggrundsspørgsmål, der giver os oplysninger om brugerne. Dette giver os mulighed for at kigge på brugernes svar krydset med information om deres uddannelsesniveau, alder, formålet med deres besøg samt om brugerne er nye besøgende eller ”gengangere”. Desuden har alle brugere haft mulighed for at supplere deres besvarelse med en kommentar. Se spørgsmålene i Bilag 1 og få en opsummering af kommentarerne i Bilag 3.

Brugernes overordnede indtryk af hjemmesiden

Størstedelen af brugerne er godt tilfredse med hjemmesiden som helhed. 83 pct. erklærer sig enige i udsagnet om, at dst.dk giver et positivt helhedsindtryk, og kun ca. hver tiende bruger er uenig eller meget uenig i udsagnet. Vurderingen af hjemmesidens kvalitet er ligeledes positiv. 84 pct. erklærer sig således enig eller meget enig i udsagnet *Kvaliteten af hjemmesidens indhold er høj*.

Fremsøgning af information og sitets sproglige kvalitet

Tabel 1: Jeg fandt let det, jeg søgte							
	Privatperson	Dit arbejde i privat virksomhed	Dit arbejde i offentlig organisation	Dit arbejde i Dst.	Uddannelse	Andet	I alt
Meget enig	28,0 %	18,3 %	12,4 %	38,5 %	10,3 %	4,9 %	18,6 %
Enig	57,2 %	47,5 %	53,3 %	38,5 %	41,4 %	46,3 %	49,8 %
Uenig	8,1 %	22,2 %	20,0 %	15,4 %	28,3 %	22,0 %	18,7 %
Meget uenig	3,8 %	5,40 %	10,5 %	7,7 %	11,7 %	12,2 %	7,2 %
Ved ikke	3,0 %	6,6 %	3,8 %	0,0 %	8,30 %	14,6 %	5,80 %
Antal svar i alt	236	257	105	13	145	41	797

Som det fremgår af tabellen, er der i alt 68,4 pct. (18,6 pct. +49,8 pct.) af brugerne, der fandt det, de ledte efter. Dette er en lille fremgang i forhold til forrige undersøgelse, hvor antallet var 61 pct.

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. Det er kun godt halvdelen af denne brugergruppe, der let fandt de ønskede oplysninger, men sammenlignet med 2010, hvor kun en tredjedel af denne gruppe ”let” fandt oplysningerne, er der også her fremgang at spore.

I forlængelse af ovenstående er det dog værd at bemærke, at det ikke nødvendigvis er et udtryk for mangler på hjemmesiden, når brugerne ikke finder det, de søger.

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.

Det er i øvrigt interessant, at der ikke er særlig stor forskel på svarene for nye og mere erfarne brugere. Af de brugere, der har besøgt hjemmesiden mindre end fire gange, fandt godt 60 pct. det de ledte efter, mens andelen blandt de brugere som har besøgt siden mere end fem gange er godt 70 pct.

På udsagnet *Det er let at finde rundt på hjemmesiden* er 52 pct. ”enige” men kun 12 pct. ”meget enige”.

Det ser altså ud til at hjemmesidens arkitektur, navigation og søgning er intuitiv for hovedparten af brugerne, men der er bestemt plads til forbedring.

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: Teksterne på hjemmesiden er skrevet i et klart og letforståeligt sprog							
	Privatperson	Dit arbejde i privat virksomhed	Dit arbejde i offentlig virksomhed	Dit arbejde i Dst.	Uddannelse	Andet	I alt
Meget enig	31,8 %	17,1 %	22,9 %	38,5 %	21,4 %	7,3 %	22,8 %
Enig	57,6 %	65,8 %	61,0 %	38,5 %	57,2 %	63,4 %	60,6 %
Uenig	4,7 %	11,7 %	11,4 %	15,4 %	14,5 %	9,8 %	10,0 %
Meget uenig	0,4 %	1,2 %	1,9 %	0,0 %	3,4 %	0,0 %	1,4 %
Ved ikke	5,5 %	4,3 %	2,9 %	7,7	3,4 %	19,5 %	5,1 %
Antal svar i alt	236	257	105	13	145	41	797

Overordnet set er brugerne tilfredse med sproget på www.dst.dk. Fire ud af fem brugere mener, at det er klart og forståeligt. Dette gør sig også gældende for den brugergruppe, som er uddannelsessøgende. Denne gruppe var i forrige undersøgelse mindre tilfredse end andre. Dengang (i 2010) var knap tre ud af fire studerende tilfredse med sproget på hjemmesiden.

Der er i 2012 brugt mange ressourcer på at forbedre formidlingen på hjemmesiden. Formidlingscenter har tilføjet introduktionstekster til statistikemnerne, med det formål at gøre det lettere for ikke-fagpersoner at forstå vores statistik. Vi kan dog ikke med sikkerhed vide, om det er dette tiltag, der har betydet, at de studerende bedømmer sproget bedre end tidligere.

Teknik

Langt størstedelen af brugerne er tilfredse med hjemmesidens performance. På udsagnet: *Jeg oplever, at hjemmesiden er hurtig og virker, som den skal uden at lave fejl,* erklærer kun otte pct. sig ”uenig” og to pct. ”meget uenig”.

Plan for fremtidigt arbejde/indsatsområder

Af de dele af undersøgelsen, der er direkte sammenlignelige med tidligere år, fremgår det, at brugerne bedømmer hjemmesiden bedre end tidligere; implementeringen af et nyt dst.dk har altså løftet brugeroplevelsen noget. Alligevel er der en række indsatsområder, som vi bør arbejde systematisk med fremover for at sikre, at brugerne lettere kan finde den ønskede information; nemlig en mere intuitiv navigation og forbedret søgning.

Begge disse indsatsområder er prioriteret i 2013, hvor Formidlingscenter har nedsat en søgegruppe, der udtænker og implementerer initiativer, der optimerer søgning med udgangspunkt i kvantitative – og kvalitative data og andre erfaringer (såsom ofte forekommende brugerhenvendelser i biblioteket).

Herudover har vi i skrivende stund tydeliggjort menustrukturen, og vi planlægger at gøre oversigten over statistikemner mere overskuelig i løbet af sommeren 2013; tiltag, der vil gøre det nemmere for brugerne at ”klikke” sig frem til den ønskede information og orientere sig på sitet

Slutteligt bør vi overveje, om det kunne være nyttigt at arbejde specifikt med studerende som målgruppe, idet det er denne gruppe, der giver udtryk for størst besvær med at finde statistik på dst.dk.

Bilag 1. Spørgsmål med procentvis fordeling af svar

Spørgeskema

	Meget enig	Enig	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
Hjemmesiden giver alt i alt et positivt helhedsindtryk	19 %	64 %	7 %	3 %	7 %
Kvaliteten af hjemmesidens indhold er højt	29 %	55 %	5 %	2 %	8 %
Det er nemt at finde rundt på hjemmesiden	12 %	52 %	21 %	7 %	7 %
Teksterne på hjemmesiden er skrevet i et klart og letforståeligt sprog	22 %	60 %	9 %	2 %	7 %
Jeg fandt let det, jeg ledte efter	18 %	49 %	19 %	7 %	6 %
Jeg oplever, at hjemmesiden er hurtig og virker, som den skal uden at lave fejl	29 %	56 %	8 %	2 %	6 %
Hjemmesiden indeholder det, jeg har behov for	17 %	54 %	14 %	3 %	12 %
Hjemmesiden giver mig fordele, som jeg ikke kan opnå på andre måder (eksempelvis via telefon, brev/mail eller personlig kontakt).	28 %	40 %	8 %	2 %	22 %

Baggrundsspørgsmål

Benytter du hjemmesiden i forbindelse med:

- Dig selv som privat-person (30 %)
- Dit arbejde i en privat virksomhed (32 %)
- Dit arbejde i en offentlig organisation (13 %)
- Dit arbejde inden for samme organisation som hjemmesiden repræsenterer (2 %)
- Din uddannelse (18 %)
- Andet (5 %)

Hvor ofte har du besøgt denne hjemmeside?

- En gang (14 %)
- To til fire gange (17 %)
- Fem til ti gange (14 %)
- Flere end ti gange (55 %)

Hvilken aldersgruppe tilhører du?

- Under 18 år (6 %)
- 18-25 år (14 %)
- 26-40 (21 %)
- 41-65 (46 %)
- Over 65 år (12 %)

Hvad er din uddannelsesmæssige baggrund? Venligst angiv niveauet for højeste fuldførte uddannelse

- Lang videregående uddannelse (33 %)
- Mellemlang videregående uddannelse (26 %)
- Kort videregående uddannelse (13 %)
- Erhvervsuddannelse (12 %)
- Folkeskolen (10 %)
- Andet (5 %)

Bilag 2. Metode

Undersøgelsen er afviklet i november og december 2012.

Ingen udvælgelse

Der er ikke fundet nogen form for udvælgelse sted. Alle brugere har fået tilbudt deltagelse.

Udvikling

Skemaet er udviklet af Bedst På Nettet (www.bedstpaanettet.dk) og tilføjet dst.dk af medarbejderne i Web og Statistikbank efter Bedst På Nettets anvisninger.

Aktivering

Skemaet aktiveres, når brugeren klikker anden gang på www.dst.dk, typisk efter første valg fra forsiden.

Placering af cookie sikrer max 3 præsentationer

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.

PC kontra brugere

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.

Svarprocent

Vi har ikke registreret hvor mange brugere, der har fået mulighed for at deltage i undersøgelsen og kan dermed ikke angive præcis svarprocent. Vi ved dog, at der i november og december 2012 samlet set er registreret 615.870 sessioner¹ på dst.dk, antageligt ca. 300.000 i testperioden. Med tanke på dette må det altså være en meget lille svarprocent, når kun 903 brugere har svaret, ca. 0,3 pct. Derfor må vi være meget forsigtige med at se svarpersonerne som repræsentative for alle brugere.

I forhold til tidligere undersøgelser har vi i denne undersøgelse fået meget færre besvarelser. I 2010 deltog 1.889 i undersøgelsen, i 2009 4.339 og i 2008 1.868 personer. Vi har ikke noget umiddelbart forklaring på dette store fald i deltagelse. Vi har ikke registreret tekniske vanskeligheder.

Muligvis robotter

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.

Usikkerheden er ukendt

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.

¹ Det tæller som én session, når en bruger klikker rundt på vores hjemmeside. Når brugeren ikke har klikket på hjemmesiden i tyve minutter, vil sessionen afslutte.

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 3. Kommentarer til dst.dk's brugerundersøgelse 2012

Ligesom i de foregående undersøgelser har vi også i 2012 tilbudt deltagerne, at de kunne skrive en kommentar til www.dst.dk. 170 brugere benyttede muligheden for at skrive en kommentar. Af disse var der 64 svar som var useriøse/uforståelige, fire var kritik af designet, 26 var ris/ros, som omhandlede struktur/navigation og 5 personer kritiserede søgefunktionen.

De allerfleste kommentarer (70 styk) kan kategoriseres som generel kritik/ris/ros af hjemmesiden, Danmarks Statistik som sådan og Dst's produkter. Langt de fleste negative kommentarer var kritik af obligatorisk indberetning, kritisk forholden sig til spørgeskemaet, og der var en lille gruppe som udtrykte forvirring omkring spørgeskemaet (de skulle indberette til en undersøgelse om tryghed og lod sig forvirre af spørgeskemaet).

Sidst var der også en del der brugte kommentarfeltet til at stille konkrete spørgsmål eller efterspørge emner, som de ønsker den gratis tilgængelige data skal dække eller mere detaljeret dokumentation og lignende.