

## Brugerundersøgelse af Statistikbanken 2007

Hovedkonklusion.....	1
Baggrund.....	1
Resultater .....	2
Handlingsplan .....	3
BILAG 1 Brugernes svar .....	5
BILAG 2 Kommentarer fra brugerne .....	10

### Hovedkonklusion

Den årlige brugertilfredshedsundersøgelse af Statistikbanken fandt sted 3.-6. december 2007.

Rigtigt mange af Statistikbankens brugere har ønsket at deltage i denne brugerundersøgelse. Med en svarprocent på 53 overgås alle forventninger. Uopfordrede brugerundersøgelser har svarprocenter, der sjældent ligger over 10.

Fire ud af ti brugere trækker kun et enkelt tal ud, halvdelen af disse var ikke klar over, at man kunne få fat i flere tal i ét udtræk.

En opgave bliver således at tydeliggøre at større tabeller kan udtrækkes - uden samtidigt at genere den halvdel, der helt bevidst trak ét enkelt tal.

Tilfredsheden med indhold og funktionalitet er høj og ligger på nogenlunde samme niveau som tidligere år: ca 85 % er tilfredse eller meget tilfredse med Statistikbanken generelt, med indholdet og med detaljeringsgraden.

Den største utilfredshed finder vi – også i lighed med tidligere - når det gælder dokumentation og det at finde frem til den rette tabel: Ca 20 % er utilfredse eller meget utilfredse med dokumentationen og ca 30 % finder det besværligt at finde den rigtige tabel.

Her er der altså også rum for forbedringer. Et arbejde med at give bedre og mere lettilgængelig dokumentation er prioriteret i 2008.

### Baggrund

Som et led i at vurdere om vi lever op til brugernes behov om let adgang til statistik og få input til, hvad vi bør gøre bedre, foretager vi hvert år en brugertilfredsundersøgelse af Statistikbanken. Spørgsmålene i 2001-2004 undersøgelse var generelle tilfredshedsspørgsmål og spørgsmål, der belyste brugerkaraktistika. 2005 og 2006 var mindre undersøgelser. 2007 undersøgelsen er også en undersøgelse, der ser på enkelte konkrete funktioner, som brugeren skal kunne håndtere for at få tal ud af databanken.

Vi har derfor i årets brugerundersøgelse fokuseret på nogle mulige hindringer for at få et tabeludtræk - og efterfølgende må vi se, hvad vi kan gøre for at forbedre dette. Nogle spørgsmål, som vi har ønsket at belyse er:

- Forstår brugerne, hvordan de kan vælge variabler og værdier til tabeludtrækket? (Ca 35 -40 % af alle udtræk indeholder blot ét enkelt tal).
- Hvordan finder brugerne frem til de relevante tabeller: via søgning fra Google mv., via søgning på [www.dst.dk](http://www.dst.dk), via søgning i Statistikbanken, i emnestrukturen eller via direkte link til en tabel. Og hvad virker bedst?
- Bliver on-line hjælpen brugt? Og savnes der hjælp, fx i form af en demo?

## Resultater

*Om brugerne* Da hovedformålet med undersøgelsen har været at blive klogere på de problemer, brugerene støder ind i, når en tabel er fundet frem og selve udvælgelsen af variabler og værdier skal ske, har vi valgt kun at medtage den gruppe brugere, der når så langt i Statistikbanken. Undersøgelsens resultater er opdelt på brugere, der kun har valgt et enkelt tal og brugere, der har udtrukket flere tal. Dvs at spørgsmålene først poppede op på skærmen, når brugeren var kommet frem til at have trukket tal fra en tabel. Brugere, som gav op inden de nåede så langt fik aldrig spørgeskemaet. Resultatet er altså gældende for den del af brugerne, der faktisk kommer frem til at få tal ud af databanken Vores begrundelse for alligevel at vælge denne løsning var, at vi ville fokusere på situation omkring søgning af tabel og udvælgelse af data.

Undersøgelsen var aktiv 3.-6. december 2007. I den periode var der i alt 2189, der trak en tabel ud. 1150 af disse svarede på skemaet, hvilket svarer til 53 %. Der var 374 (42,1 %) svar fra brugere, der havde trukket bare ét tal ud, og 776 (59,6%) svar fra brugere, der havde trukket flere tal fra tabellen

En femtedel af brugerne besøger Statistikbanken for første gang. I tidligere undersøgelser var ca en tredjedel af besvarelsene fra førstegangsbrugere. 20 % bruger Statistikbanken en eller flere gange om ugen, hvilke er en lille stigning siden 2005, hvor der var 17 % hyppige brugere. Det er hovedsagelig blandt brugere, der kun udtrækker ét tal, at vi finder førstegangsbrugere (35 %). Det kunne indikere, at man ved gentagne besøg lærer at manøvrere bedre.

*Søgning* Næsten halvdelen (44 %) af dem, der udtrækker tabeller, gør det via Statistikbankens emnestruktur: Befolkning og Valg, Arbejdsmarked osv. eller ved at skrive en tekst i Statistikbankens søgefelt (22 %). Google er på tredjepladsen som søgevej, og den har især stor betydning for den del af brugerne som kun trækker et enkelt tal. Her benytter 20 % Google som indgang til Statistikbanken. Omkring 8 % går først til hjemmesiden [www.dst.dk](http://www.dst.dk) og søger derfra for at finde en tabel. Det er et felt, hvor vi ved forbedret integration mellem Statistikbank- og hjemmesidesøgningen sikkert vil kunne hjælpe en del brugere.

*Hjælp* Overalt i Statistikbanken er der on-line hjælp at hente ved et klik på hjælpeknappen [?]. Hjælpen er relateret til den situation brugeren netop befinder sig i, fx hvor der skal vælges værdier fra en variabels listeboks. Der er imidlertid ikke mange, der kender til hjælpefunktionen. Over 50 % svarer at de ikke har bemærket nogen on-line hjælp. Ca 15 % finder hjælpen er tilstrækkelig, mens 9 % ofte savner hjælp.

*Funktionalitet* Nedenfor er angivet de funktioner i Statistikbanken, som brugerne vurderede højest hhv lavest. Procenten er her udregnet efter at de, der svarer "Ved ikke", er udelukket. Besvarelsene, der inkluderer "Ved ikke" ses i bilag 1. Generelt udtrykker de brugere, der kun takt ét tal ud, lidt mindre tilfredshed end dem der trak flere tal ud.

Tilfredse og meget tilfredse med:	Har trukket ét tal ud	Har trukket flere tal ud
Statistikbanken generelt	87 %	94 %
Svartider	90 %	94 %
Statistikbankens indhold	88 %	93 %
Download mulighederne	85 %	92 %
Visning i diagrammer	85 %	89 %

Utilfredse og meget utilfredse med:	Har trukket ét tal ud	Har trukket flere tal ud
At finde frem til en tabel	35 %	30 %
Hjælpefunktion	25 %	29 %
Dokumentation og information til tabellerne	23 %	23 %
Detaljeringsgraden	19 %	18 %
Visning på kort	17 %	15 %

*Kommentarer fra brugerne* Der var mulighed for at svarpersonerne kunne skrive en kommentar i fri tekst. Angav de også en afsender e-postadresse, blev de lovet et svar eller en kommentar tilbage fra Danmarks Statistik. Der var i alt 239 svarende til 21 %, der skrev en kommentar og 85 der ønskede at få et svar.

19 kommentarer var udelukkende ros til Statistikbanken, mens 5 var kritiske. Der var også konkrete forslag til forbedringer, enkelte misforståelser og nogle konkrete spørgsmål. Se i øvrigt bilag 2.

Vi betragter det som et meget nyttigt supplement til de lukkede spørgsmål, som stilles i skemaet, da de giver input til forståelsen af hvordan brugerne benytter Statistikbanken.

## Handlingsplan

På baggrund af de indkomne svar, vil vi opstille en plan for forbedringer på nogle af områderne.

*Finde frem til en tabel:* Det er ikke let at finde en løsning, hvor alle kan finde de data, de har brug for: årsagerne kan være flere, bl.a.:  
 De ønskede data findes ikke i Danmarks Statistik  
 Tallene findes i Statistikbanken, men er "skjult" i en emnestruktur, brugeren ikke kan gennemskue  
 Der er mange tabeller, der har næsten enslydende titler  
 Brugeren søger via Google, men rammer ikke den terminologi, der findes i Statistikbanken.  
 De fleste brugere bruger emneindgangen for at komme til tabellerne. For at forbedre fremfindning af en tabel herfra, vil vi sætte en "mouse-over-tekst" på

emneområderne. Når musen flyttes over emneområderne vil der blive givet eksempler på den statistik, der ligger under emnet.

- Dokumentation til tabellerne* Der opbygges en begrebsdatabase, som giver brugeren adgang til af få en definition på et begreb i Statistikbanken, fx "Vestlige lande" eller "Efterkommer". Projektet er gået i gang og forventes afsluttet i 2009. Begrebssamlingen vil også blive tilgængelig fra hjemmesiden, og her vil begrebet blive linket til de tabeller i Statistikbanken, hvor begrebet forekommer. Altså en alternativ søgevej til tabeller.
- Hjælpefunktion* Hovedparten af brugerne finder ikke frem til hjælpefunktionen, som i øvrigt indeholder ganske betydelig hjælpeinformation. Men mange synes, de har brug for hjælp. Det må altså overvejes om der skal laves en egentlig demo eller "Guided tour" gennem Statistikbanken.
- Detaljeringsgraden* M.h.t. detaljeringsgraden på den indlagte statistik, er vi begrænsede af de fortrolighedshensyn, som gælder for al publiceret statistik. Princippet i Statistikbanken er at mindste geografiske niveau er kommunen. Med kommunalreformen 2007 er mange kommuner blevet større og tabellerne kan derfor forekomme mindre detaljerede.. Det som kan overvejes, er at give mulighed for at man i en kommunefordelt tabel gør en enkelt variabel mere detaljeret samtidig med at en anden variabel udelades eller vises i en grovere aggregering. Eller evt viser større detaljering hvis tabellen er fordelt på regioner. Det er noget vi løbende vil vurdere sammen med statistikkontorerne.

## BILAG 1 Brugernes svar

Brugerundersøgelsen 3-6/12-2007. 887 brugere trak kun ét tal ud. 374 af disse har svaret på undersøgelsen= 42,1% .  
1302 brugere trak mere end ét tal ud, 776 har svaret i undersøgelsen = 59,6%

	Har udtrukket ét tal	
		%
<b>1. Du har netop udtrukket ét enkelt tal fra Statistikbanken. Du kan vælge flere tal fra samme tabel ved at markere betingelserne i valgboksene.</b>		
Jeg skulle kun bruge det ene tal	184	49,2
Jeg vidste ikke, jeg kunne vælge flere	60	16,0
Jeg trykkede på Vis tabel og havde forventet at flere tal kom ud	90	24,1
Ved ikke	40	10,7
Ikke svaret	0	0,0

	Har udtrukket ét tal		Har udtrukket flere tal		Alle	
		%		%		%
<b>2. Hvordan fandt du frem til denne tabel?</b>						
Jeg søgte med Google	76	20,3	65	8,4	141	12,3
Jeg søgte på Statistikbankens søgefelt	90	24,1	164	21,1	254	22,1
Jeg brugte Statistikbankens emneområder	126	33,7	382	49,2	508	44,2
Jeg har et direkte link til netop denne tabel	18	4,8	53	6,8	71	6,2
Jeg søgte på www.dst.dk søgefeltet	32	8,6	61	7,9	93	8,1
Andet	32	8,6	51	6,6	83	7,2
Ikke svaret	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	374	100,0	776	100,0	1150	100,0

	Har udtrukket ét tal		Har udtrukket flere tal		Alle	
		%		%		%
<b>3. Der findes on-line hjælp i Statistikbanken. Er den tilstrækkelig god?</b>						
Ja, den er tilstrækkelig	61	16,3	109	14,1	170	14,8
Nej, jeg savner ofte hjælp	33	8,8	67	8,6	100	8,7
Jeg har ikke bemærket, at der er on-line hjælp	174	46,5	452	58,3	626	54,4
Ved ikke	104	27,8	146	18,8	250	21,7
Ikke svaret	2	0,5	2	0,3	4	0,3
	374	100,0	776	100,0	1150	100,0

<b>4. Hvor tit bruger du Statistikbanken?</b>	<b>Har udtrukket ét tal</b>		<b>Har udtrukket flere tal</b>		<b>Alle</b>	
		%		%		%
Dette er første gang	134	35,8	84	10,8	218	19,0
En gang om måneden eller sjældnere	132	35,3	242	31,2	374	32,5
Et par gange om måneden	57	15,3	260	33,5	317	27,6
En gang om ugen eller oftere	34	9,1	174	22,4	208	18,1
Ved ikke	17	4,6	16	2,1	33	2,9
Ikke svaret	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	374	100,0	776	100,0	1150	100,0

	<b>Har udtrukket ét tal</b>					
	Meget utilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	I alt
<b>5. Hvad synes du om følgende i Statistikbanken</b>						
Statistikbanken generelt	12	27	165	97	47	348
Indholdet	10	25	172	85	49	341
Detaljeringsgraden	15	40	143	87	53	338
At finde frem til en tabel	28	75	136	58	45	342
Dokumentation og information til tabellerne	16	47	161	49	71	344
Download mulighederne	12	24	131	72	97	336
Visning som graf	12	23	143	58	107	343
Visning på kort	10	24	130	40	135	339
Hjælpefunktionen	15	31	112	24	159	341
Svartiden	12	16	133	109	71	341

	Meget utilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	I alt
	<b>Procent fordeling:</b>					
Statistikbanken generelt	3,5	7,8	47,4	27,9	13,5	100,0
Indholdet	2,9	7,3	50,4	24,9	14,4	100,0
Detaljeringsgraden	4,4	11,8	42,3	25,7	15,7	100,0
At finde frem til en tabel	8,2	21,9	39,8	17,0	13,2	100,0
Dokumentation og information til tabellerne	4,7	13,7	46,8	14,2	20,6	100,0
Download mulighederne	3,6	7,1	39,0	21,4	28,9	100,0
Visning som graf	3,5	6,7	41,7	16,9	31,2	100,0
Visning på kort	3,0	7,1	38,4	11,8	39,8	100,0
Hjælpfunktionen	4,4	9,1	32,8	7,0	46,6	100,0
Svartiden	3,5	4,7	39,0	32,0	20,8	100,0

	<b>Har udtrykt flere tal</b>					
	Meget utilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	I alt
	Meget utilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	I alt
	Meget utilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	I alt
<b>5. Hvad synes du om følgende i Statistikbanken</b>						
Statistikbanken generelt	10	30	372	312	32	756
Indholdet	9	44	399	265	39	756
Detaljeringsgraden	20	106	364	220	47	757
At finde frem til en tabel	45	175	343	160	31	754
Dokumentation og information til tabellerne	26	129	372	138	90	755
Download mulighederne	13	35	283	272	151	754
Visning som graf	12	47	275	212	210	756
Visning på kort	12	49	234	125	335	755
Hjælpfunktionen	28	65	183	41	437	754
Svartiden	13	23	291	281	145	753

	Meget utilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	I alt
<b>5. Hvad synes du om følgende i Statistikbanken</b>	<b>Procentfordeling</b>					
Statistikbanken generelt	1,3	4,0	49,2	41,3	4,2	100,0
Indholdet	1,2	5,8	52,8	35,1	5,2	100,0
Detaljeringsgraden	2,6	14,0	48,1	29,1	6,2	100,0
At finde frem til en tabel	6,0	23,2	45,5	21,2	4,1	100,0
Dokumentation og information til tabellerne	3,4	17,1	49,3	18,3	11,9	100,0
Download mulighederne	1,7	4,6	37,5	36,1	20,0	100,0
Visning som graf	1,6	6,2	36,4	28,0	27,8	100,0
Visning på kort	1,6	6,5	31,0	16,6	44,4	100,0
Hjælpefunktionen	3,7	8,6	24,3	5,4	58,0	100,0
Svartiden	1,7	3,1	38,6	37,3	19,3	100,0

<b>5. Hvad synes du om følgende i Statistikbanken</b>	<b>Begge grupper</b>					
	Meget utilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	I alt
Statistikbanken generelt	22	57	537	409	79	1104
Indholdet	19	69	571	350	88	1097
Detaljeringsgraden	35	146	507	307	100	1095
At finde frem til en tabel	73	250	479	218	76	1096
Dokumentation og information til tabellerne	42	176	533	187	161	1099
Download mulighederne	25	59	414	344	248	1090
Visning som graf	24	70	418	270	317	1099
Visning på kort	22	83	364	165	470	1094
Hjælpefunktionen	43	96	295	65	596	1095
Svartiden	25	39	424	390	216	1094



	Meget utilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	I alt
	<b>Procent fordeling:</b>					
Statistikbanken generelt	2,0	5,2	48,6	37,0	7,2	100,0
Indholdet	1,7	6,3	52,1	31,9	8,0	100,0
Detaljeringsgraden	3,2	13,3	46,3	28,0	9,1	100,0
At finde frem til en tabel	6,7	22,8	43,7	19,9	6,9	100,0
Dokumentation og information til tabellerne	3,8	16,0	48,5	17,0	14,6	100,0
Download mulighederne	2,3	5,4	38,0	31,6	22,8	100,0
Visning som graf	2,2	6,4	38,0	24,6	28,8	100,0
Visning på kort	2,0	7,6	33,3	15,1	43,0	100,9
Hjælpefunktionen	3,9	8,8	26,9	5,9	54,4	100,0
Svartiden	2,3	3,6	38,8	35,6	19,7	100,0

## BILAG 2 Kommentarer fra brugerne

Der var mulighed for at svarpersonerne kunne skrive en kommentar i fri tekst. Angav de også en afsender e-postadresse, blev de lovet et svar eller en kommentar tilbage fra Danmarks Statistik. Der var i alt 239 brugere der skrev en kommentar og 85 der ønskede at få svar.

Vi har opdelt svarene i følgende grove kategorier:

Kategori	Kommentar	svar
Søgning	Mange af svarpersonerne finder Statistikbanken uoverskuelig og derfor er det svært at finde de data man har brug for. De giver udtryk for at de ville ønske mere simple tabeller, uden så mange valgmuligheder. Der er for mange valgmuligheder i selve søgeresultatet, hvilket gør det svært at gennemskue hvilket resultat man kan bruge. Svarpersonerne havde også kommentarer til navngivningen af tabellerne som de finder for ens og for lange. Til forbedring af Statistikbanken efterlyste svarpersonerne en mere sigende indholdsfortegnelse og en on-line guide til Statistikbanken.	64
Indhold	En række af kommentarerne ang. indholdet i Statistikbanken, gik på meget konkrete efterlysninger af indhold – Fx flere socioøkonomiske grupper (RAS). Mange af kommentarerne handler om flere data tilbage i tid og flere tidsserier. Der var irritation over databrud og afsluttede tabeller. Kommunalreformen får også nogle kommentarer. Svarpersonerne finder det besværligt at sammenligne nye og gamle kommuner. De Efterlyser data tilbage i tid på de nye kommuner Et par af kommentarerne udtrykte ønske om at kunne se hvornår vi forventer at offentliggøre en tabel med nye data.	52
Dokumentation	Varedeklarationerne er for svære og utilgængelige Svarpersonerne ønsker forklaringer på de enkelte værdier FX Hovedstadsregionen – hvad dækker det over etc.	16
Grafik og udvælgelse	Der var kommentarer ang. farverne på kort-funktionen. Farverne på kortet er svære at skelne fra hinanden Der var en række kommentarer ang. selve dataudvælgelsen, som svarpersonerne ikke finder helt intuitiv.	15
Gør siden gratis	Nogle enkelte af svarpersonerne ønsker at Statistikbanken skal være gratis. Vi antager at de tror det koster penge at lade sig registrere som bruger.	9
Diverse	I denne kategori var der ris og ros til Statistikbanken (og de sædvanlige fjollede bemærkninger) Langt de fleste er positive og glade for Statistikbanken. 19 svarpersoner havde udelukkende ros til siden. 5 svarpersoner havde ris og 40 svarpersoner havde generelle kommentarer. De sidste 19 svar var ikke seriøse bemærkninger.	83